

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024



Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior: Danilo Gurgel Serpa – Diretor-Presidente

Ouvidor: Maria Socorro Gomes do Nascimento.

Equipe Ouvidoria: Andréa de Castro Perdigão – Ouvidor substituto

2 - INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão das Atividades da Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. - Adece apresenta os dados e informações sobre as manifestações recebidas pela ouvidoria e visa propor melhorias para os procedimentos internos, em atendimento ao que preceitua o Decreto Estadual nº 33.485/2020, IN CGE/CE 01/2020, Portaria nº 97/2020, bem como a Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece o encaminhamento do mencionado relatório à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

A Ouvidoria passou a integrar a estrutura da Adece em 2019, vinculada diretamente à Presidência, apesar de que suas atividades já vinham sendo desenvolvidas desde 2011, por determinação da CGE, sendo uma importante ferramenta de controle social, que permite o cidadão manifestar-se através de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias, por meio de diferentes canais de atendimento (rede de ouvidorias, redes sociais, e-mail e telefone), e além dos canais anteriormente mencionados, o Governo do Estado disponibiliza aos cidadãos o atendimento presencial.

Compete à ouvidoria representar o cidadão junto à Adece: exercer ações de mediação e conciliação; receber, analisar e dar tratamento as manifestações, além de acompanhar o andamento e solicitações de acesso à informação; fomentar a participação do exercício do controle social; promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados; contribuir com o planejamento e a gestão a partir dos dados coletados; garantir ao usuário o acesso à informação, entre outros.

A Adece, criada pela Lei nº 13.960, de 4 de setembro de 2007, é pessoa jurídica de direito privado, na forma de Sociedade de Economia Mista, regida pelas disposições da Lei das Sociedades por Ações, por Estatuto próprio e legislação que lhe for aplicável, sendo vinculada à Secretaria do Desenvolvimento Econômico – SDE. Integra o Sistema de Desenvolvimento, tendo como missão executar a política de desenvolvimento econômico do Ceará, propiciando a melhor ambiência de negócios do país, através da geração de ambiente favorável à viabilização de novos negócios e investimentos, contribuindo para o avanço da competitividade dos setores econômicos, com equidade social, inovação e sustentabilidade, tendo a ouvidoria um importante papel de colaborar para o desempenho de suas atividades.

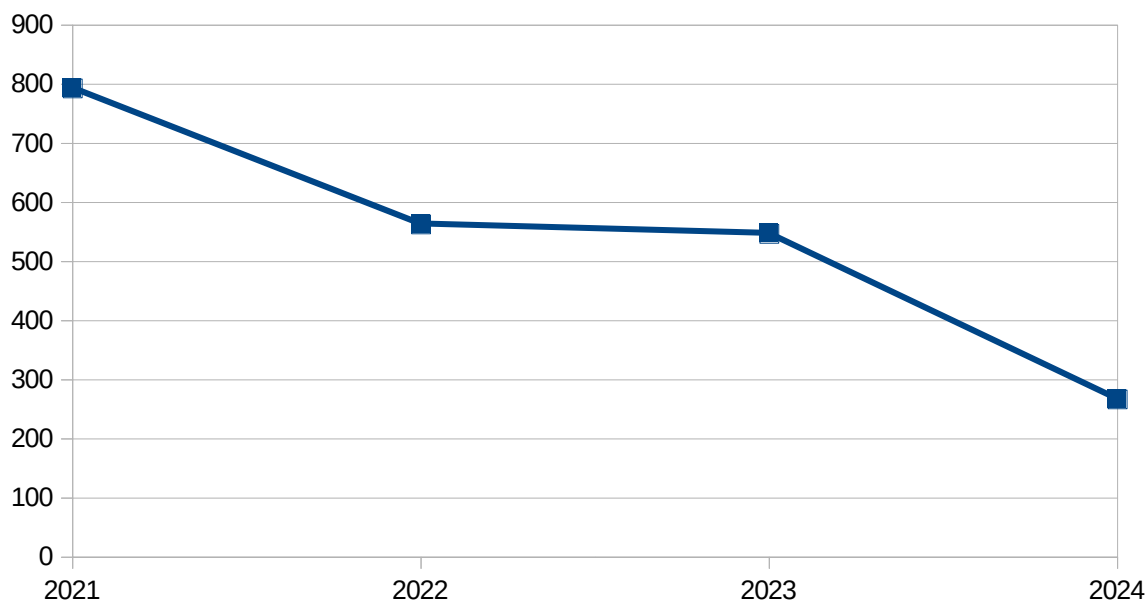
3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE

No Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2023, foi apontada uma orientação pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) para a Ouvidoria da Adece.

https://cearatransparente.ce.gov.br/attachments/d732e1ffb9b56d42bcb16f992992c2117e5d8e1c/store/2cb6a67423928750eb62e07725d3a61d023c0d8f31d53a09e09d29863883/Relat_rio_de_Gest_o_de_Ouvidoria_2023_of.pdf

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Gráfico de Manifestações Quadriênio



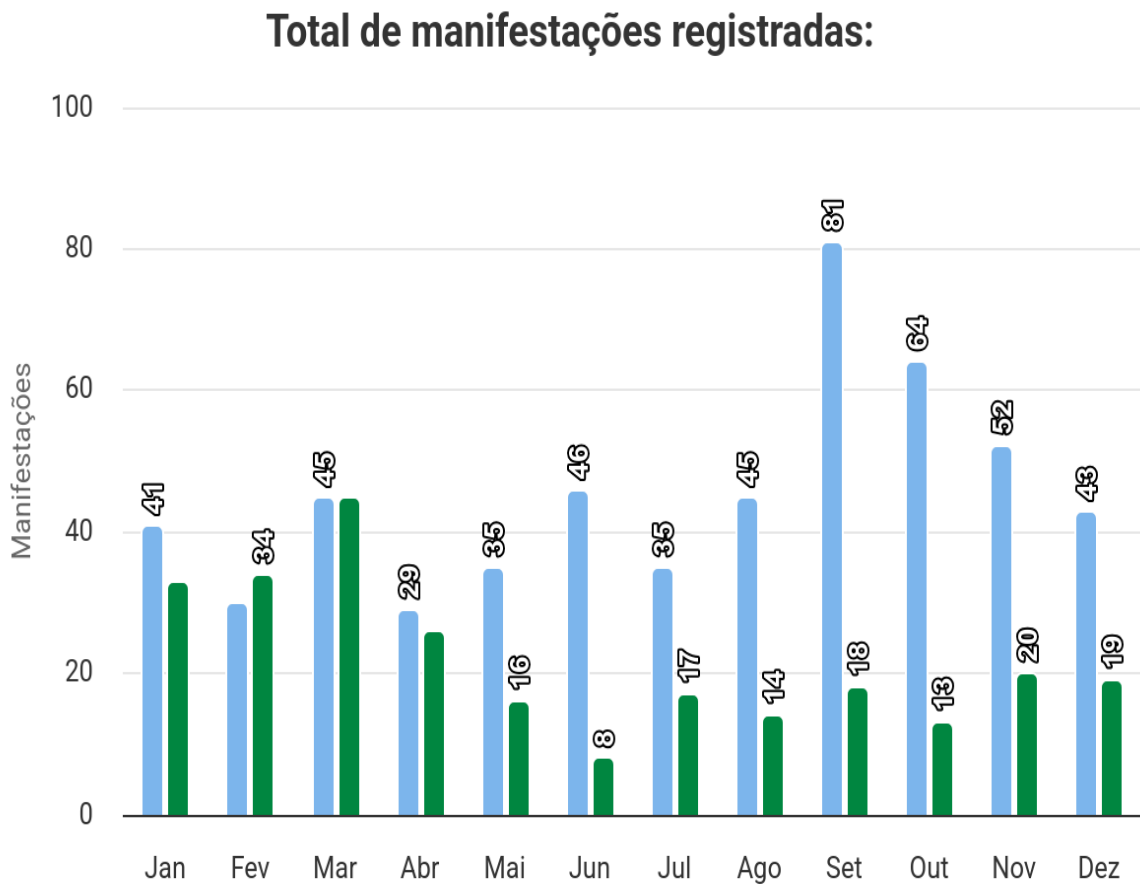
Fonte: Ceará Transparente

A redução no número de manifestações deve-se à eficácia das ações da Adece, que atende prontamente às solicitações dos cidadãos e atua de forma coordenada em diversas frentes.

Nossas iniciativas incluem melhorias na qualidade do atendimento, monitoramento constante dos pontos de insatisfação, ações proativas e maior transparência na comunicação.

As manifestações recebidas pela ouvidoria são instrumentos de gerenciamento de controle social e controle interno, auxiliando a Agência a aperfeiçoar seus processos e a alcançar seus objetivos.

Gráfico de Manifestações Mensais (2024)



LEGENDA:

COLUNA AZUL ANO 2023
COLUNA VERDE ANO 2024

4.1 Total de manifestações do período

A Adece em 2024 recebeu 263 (duzentos e sessenta e três) manifestações em Ouvidoria, através da Plataforma Ceará Transparente, sendo 6 invalidadas, 9 reabertas e 29 anônimas.

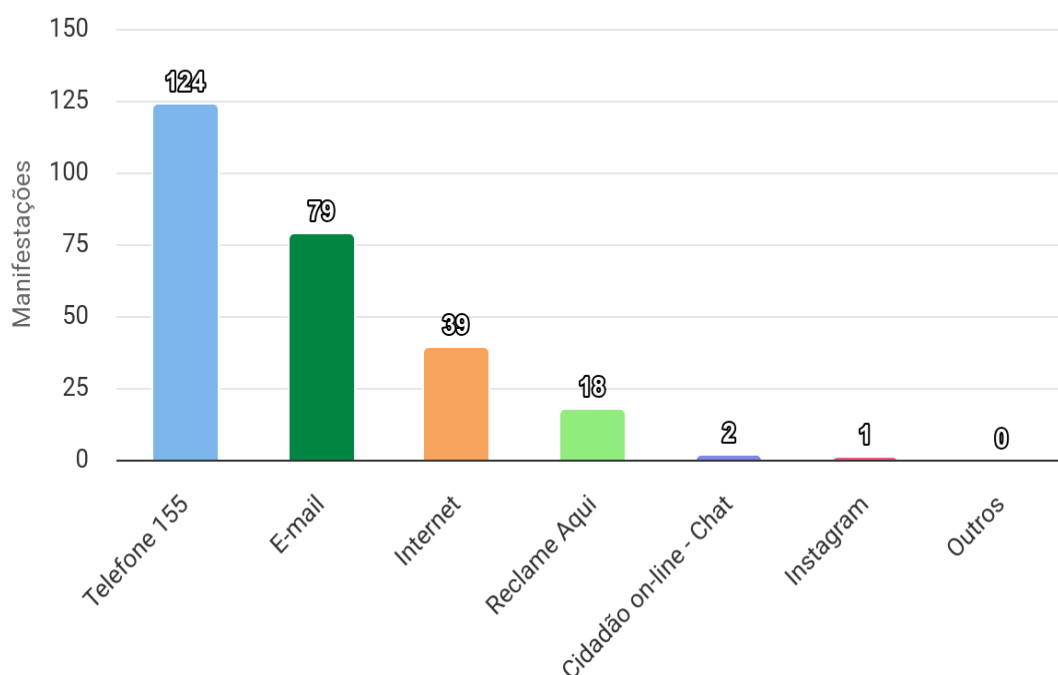
4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação %
Telefone 155	264	124	-53%
Internet	62	39	-37%
Presencial	0	0	
CearáApp	1	0	
Telefone Fixo	83	0	
E-mail	113	79	-30%
Caixa de Sugestões	0	0	
Facebook	0	0	
Reclame Aqui	18	18	
Instagram	2	1	-50%
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Atendimento Virtual	0	0	
WhatsApp	0	0	
Chat	3	2	-33%

A tabela acima mostra que o “telefone 155” foi o canal mais utilizado pelos manifestantes em 2024, em comparação ao ano de 2023, seguido pelo e-mail, Internet, Reclame Aqui, Chat e Instagram.

Destacamos a Central 155, em detrimento aos outros, como um canal de melhor acesso e preferência dos usuários aos serviços e informações.

Total de manifestações por meio de entrada



4.3 – Manifestação por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Varição %
Reclamação	450	205	-54%
Solicitação	84	44	-47,6%
Denúncia	6	12	100%
Elogio	4	2	-50%

Em comparação ao ano de 2023, os resultados apresentados indicam um aumento nas denúncias e uma queda nas reclamações, solicitações e elogios.

As denúncias direcionadas contra o Estado representam a maior parte (83,33%). Entende-se por denúncias contra o Estado qualquer ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarreta algum dano para o Estado ou para o servidor público.

As denúncias a favor do Estado representam os 16,67% restantes, referindo-se a atos cometidos por pessoas físicas ou jurídicas sem vínculo com o Estado, que exigem a intervenção da Polícia para resolução e possível reparação dos danos causados a terceiros.

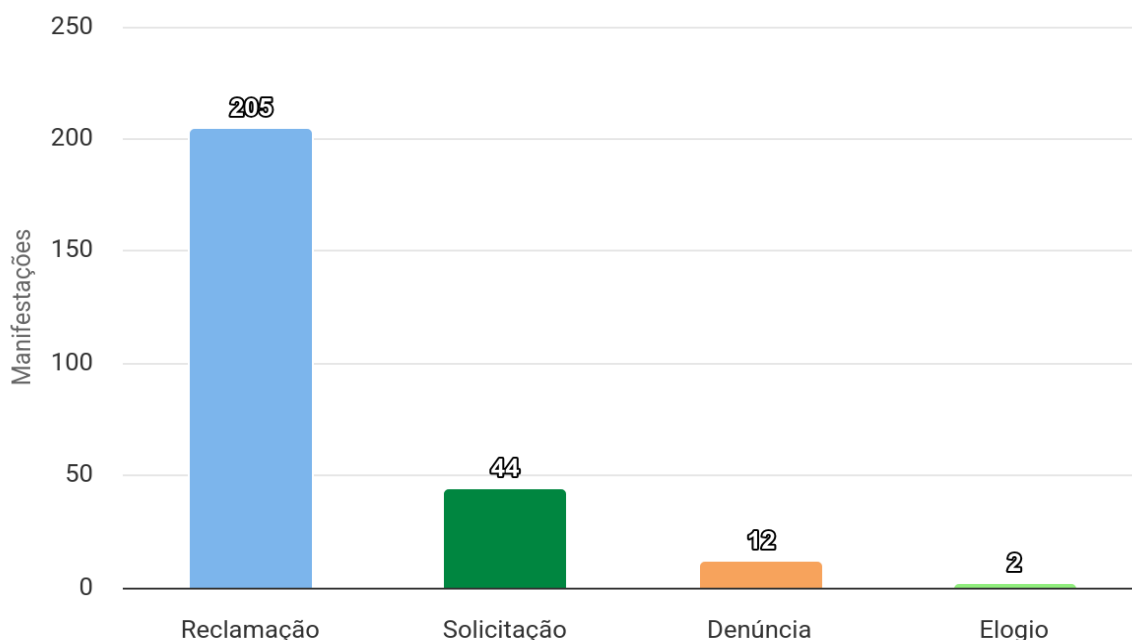
Portanto, 92,86% dos denunciantes afirmam ter plena certeza dos fatos, enquanto, 7,14% relatam suspeitas.

O aumento das denúncias contra o Estado e a diminuição dos elogios são atribuídos principalmente a: não aprovação aos pedidos de renovação de crédito, insatisfação no ambiente profissional e dificuldades nas relações entre as equipes.

Comparado ao ano de 2023, observa-se uma redução significativa nas demais categorias de registros.

A diminuição deve-se também as realizações adotadas no Programa Ceará Credi, ao longo do ano de 2024; ações voltadas para melhor adequação dos atendimentos dos Agentes de Microcrédito, com atuação mais distribuída nas regiões, o que permitiu a maior presença nos municípios, fortalecendo o atendimento aos clientes e elevando o nível de satisfação.

Total de manifestações por tipo



4.4 –Manifestações por Tipo/Assunto

TABELA: TIPOLOGIA/ASSUNTO		
	Assuntos	Total
1°	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	240
2°	Distritos Industriais	3
3°	Conduta Inadequada de servidor/colaborador	2
4°	Elogio ao servidor público/colaborador	1
5°	Benefícios fiscais	2
6°	Assédio moral	12
7°	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
8°	Cessão de imóvel	2

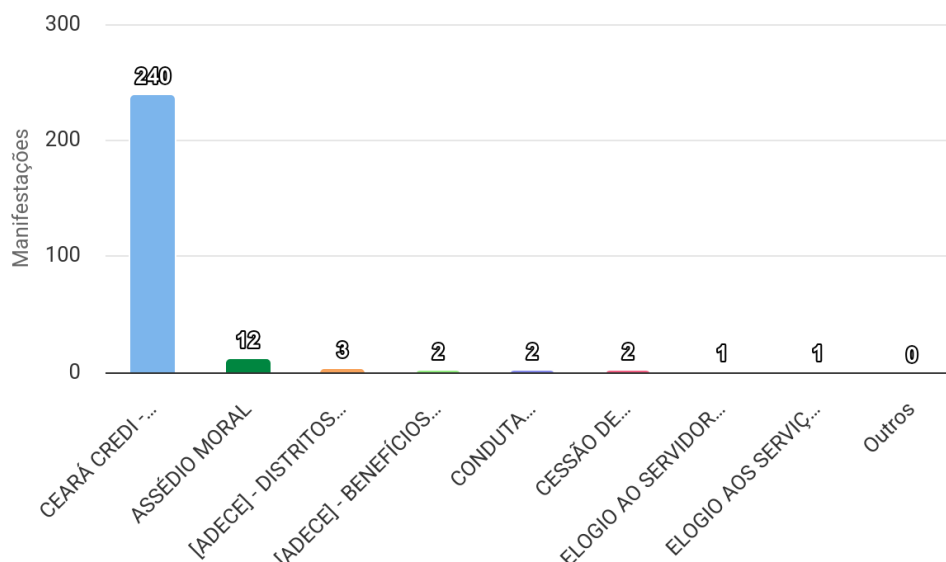
No ano de 2024, o tema mais demandado foi o Ceará Credi, que representa 91,25% das manifestações registradas.

Até o momento, o Programa já injetou mais de R\$ 213 milhões em crédito, beneficiando 90 mil pequenos e microempreendedores no Ceará.

Uma das principais características do programa é a inclusão produtiva e financeira de mulheres e de pessoas em situação de vulnerabilidade no Estado. Atualmente, do público feminino que acessou o crédito por meio do programa são chefes de família. Também foram financiados empréstimos para Pessoas com Deficiência (PCD), mulheres vítimas de violência e egressos do Sistema Prisional

Vale ressaltar que, em 2023, o Ceará Credi também liderou as demandas, pois o Programa tem também como objeto o fortalecimento dos pequenos negócios o que favorece uma grande adesão e expectativa de uma melhor qualidade de vida.

Total de manifestações por assunto



4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Ceará Credi – O Programa do Microcrédito por tratar-se de um assunto mais demandado dentre as manifestações, houve uma maior diversidade nos subassuntos.

A tabela a seguir demonstra o ranking registrado na Plataforma Ceará Transparente em 2024.

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Insatisfação com a falta de informações	151
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa	45
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Agentes de crédito	37
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Dificuldades para realizar o cadastro no programa	6
Ceará Credi - Programa De Microcrédito	Fraude na adesão ao programa	1
Distritos Industriais	Informações sobre plantas topográficas para medição de terra	1
Distritos Industriais	Insatisfação com a infraestrutura e taxa de monitoramento	2
Benefícios Fiscais	Fundo de desenvolvimento industrial	2
Cessão De Imóvel/Terreno Público	Sem sub-assunto	2
Elogio Aos Serviços Prestados Pelo Órgão	Elogio a programas e projetos institucionais	1
Elogio Ao Servidor Público/Colaborador	Sem sub-assunto	1
Assédio Moral	Perseguição e comportamento agressivo	7
Assédio Moral	Prática de ações humilhantes ou desprezo	1
Assédio Moral	Violência verbal	4
Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	Utilização indevida de bens públicos	1
Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	Desídia funcional (negligência, desinteresse, má vontade, outros)	1

Os Sub-Assuntos mais demandados em 2024: 1) Insatisfação com a Falta de Informações (57,41%); 2) Orientações Gerais Sobre Adesão e Funcionamento do Programa (17,11%); 3) Agentes de Crédito (14,07%); 4) Perseguição e comportamento agressivo (2,66%).

4.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Conceder crédito e capacitação para microempreendedores	220
Não se aplica	38
Apoio a implantação de empreendimentos voltados ao desenvolvimento econômico	4
Operacionalização e monitoração a concessão dos benefícios do FDI para empresas submetidas	1

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Empreende Ceará	166
Fortalecimento do Setor de comércio, serviços e inovação	69
Fortalecimento do setor de comércio e serviço	13
Inova Ceará	6
Desenvolvimento e diversificação dos setores industriais	5
Economia popular e solidária e arranjos produtivos locais	3
Gestão Administrativa do Ceará	1

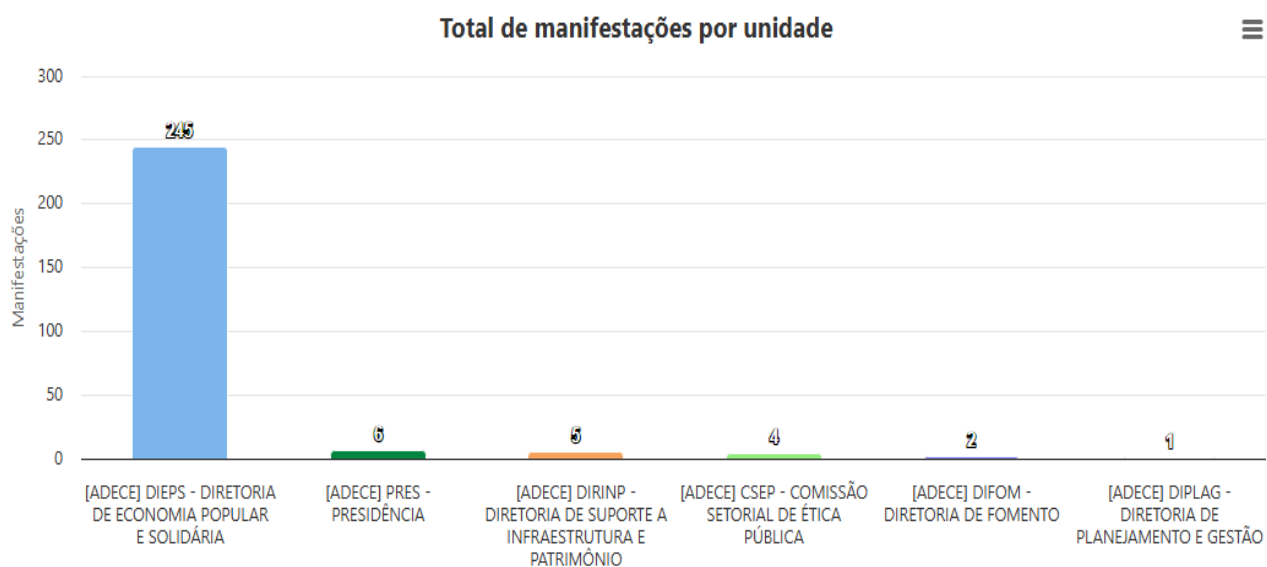
A tabela demonstra que o programa “Empreende Ceará” concentrou o maior índice das manifestações (63,12%) do total, seguido do Programa de Fortalecimento do Setor de Comércio, Serviços e Inovação (26,24%).

As políticas deste eixo visam enfrentar os desafios da economia cearense por meio de estratégias gerais: 1) promovem o crescimento econômico com desenvolvimento territorial; 2) geram emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza; 3) apoiam e acompanham projetos e ações, visando o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará; 4) aceleram negócios regionais por meio de ações e monitoramento.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Comissão Setorial de ética pública	4
Diretoria de Fomento	2
Diretoria de Economia Popular e Solidária	245
Diretoria de Planejamento e Gestão	1
Diretoria de Suporte a Infraestrutura e Patrimônio	5
Presidência	6

A Diretoria de Economia Popular e Solidária recebeu a maior parte das manifestações 93,16% do total. Esse elevado número se deve à atuação do Programa do Microcrédito, que atua com dezenas de milhares de empreendedores, aprovando ou negando propostas de crédito.



4.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2023	2024
FORTALEZA	140	96
MARACANAÚ	21	7
INDEFINIDO	185	182
NÃO SE APLICA		71

Em 2024, assim como em 2022 e 2023, a maioria dos usuários (69,20%) não especificou o município de origem. Fortaleza concentrou o maior número de registros, com (36,50%) do total.

Os demais municípios registraram menos de 6% das demandas cada um.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo – Índice: 99,62%**
- **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 63%**

5.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	542	262
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	3	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	1	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	546	263

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,2%	99,62%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,5%	0,38%

5.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria Setorial da Adece, nos últimos anos, tem obtido índice satisfatório de resolubilidade, com valores acima de 99,00% (noventa e nove por cento).

As ações adotadas por esta Ouvidoria para atingir este índice, são:

- Acesso diário da plataforma Ceará Transparente;
- Apoio imediato às unidades internas;
- Prontidão no atendimento; e
- Persistência e incessantes buscas das respostas.

5.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta			
Tempo Médio de Resposta 2023			7 dias
Tempo Médio de Resposta 2024			10,27 dias

Conforme mencionado, a Diretoria de Economia Popular e Solidária concentra o maior volume de manifestações, o que demanda a participação de diversos técnicos em várias áreas, nas elaborações das respostas.

Ao se comparar com os resultados dos indicadores, as metas em relação ao Tempo Médio de Resposta foram cumpridas.

A Ouvidoria da Adece reforça seu trabalho contínuo de conscientização interna sobre a importância da qualidade das respostas e do cumprimento dos prazos.

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de 67%.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,75
B. Qual a sua satisfação com o tempo de retorno da resposta	3,75
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,75
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,69
Média	3,74
Índice de Satisfação:	63%

5.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Em 2024, a ouvidoria da Adece alcançou (63%) do índice de satisfação, contudo destacamos um aumento de 23% em relação ao ano de 2023.

As ações citadas abaixo foram indicadores para o aumento de 23%, porém diante das análises e do resultado ainda ser menor que o esperado pela CGE, acrescentamos ações voltadas para as principais manifestações.

Seguem as ações em decorrência da recomendação da CGE:

TÍTULO-PLANO DE ACOMPANHAMENTO CONTÍNUO À SATISFAÇÃO DO CIDADÃO

INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO: 02/01/2025 a 31/01/2025

RESPONSÁVEL: Maria Socorro Gomes do Nascimento

OBJETIVO GERAL: Analisar qualitativamente a satisfação dos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Adece.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- * Conversar com as áreas a serem analisadas;
- * Fazer uma triagem das demandas mais urgentes;
- * Compreender as expectativas dos cidadãos;
- * Escutar ativamente os sentimentos, através do tom das respostas;
- * Analisar as percepções dos cidadãos em histórias ou casos narrados;
- * Reavaliar os processos com as áreas internas.

METODOLOGIA:

- * Manter diálogo com o cidadão, quando possível;
- * Informar aos cidadãos sobre as providências que estão sendo providenciadas;
- * Comunicação contínua com a área interna, diretores e presidente.

COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS:

Preparar o relatório detalhado com os principais temas identificados, percepções positivas e negativas dos cidadãos, sugestões de melhoria com base nos feedbacks qualitativos.

RESULTADOS ESPERADOS:

- *Melhoria contínua no relacionamento entre os cidadãos e a instituição;
- *Diminuição no tempo de resposta;
- * Maior aproximação com a área interna;
- * Compreensão das necessidades e expectativas dos cidadãos;
- * Manutenção de uma rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3 – Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2023	34
Total de pesquisas respondidas 2024	16

5.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,44
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,75
Expectativa	9,01%

O índice apresentado é resultado de ações internas da ouvidoria para melhorar a qualidade de resposta ao cidadão. A ouvidoria da Adece tem buscado, junto às unidades internas, sensibilizar sobre a importância do usuário ser atendido em sua totalidade.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

Como referenciado, o maior número das manifestações foram assuntos relacionados ao Programa de Microcrédito – Ceará Credi, iniciativa do Governo do Ceará que visa ampliar oportunidades de trabalho e renda para microempreendedores, trabalhadores autônomos, formais e informais, e agricultores familiares, por meio da disponibilização de crédito produtivo orientado, capacitação empreendedora e educação financeira. Lançado em abril de 2021, o programa é operacionalizado pela Adece em parceria com o Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT) e foca na inclusão produtiva e financeira da camada mais vulnerável da população cearense.

Conforme os comentários registrados no Ceará Transparente, os pontos recorrentes têm relação com o tempo de demora na resposta, insatisfação com falta de informações, perseguição, comportamento agressivo, orientações gerais sobre adesão e funcionamento e agentes comunitários

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Embora a maioria dos usuários demonstre satisfação, observamos que a necessidade de respostas rápidas e eficazes é uma expectativa recorrente. Entretanto, manifestações que exigem tempo para a apuração, podem contribuir para a insatisfação.

Como as ações visam alavancar a qualidade do atendimento ao público, estabelecendo uma proposta de relacionamento pautado na transparência, no respeito e no prazer de servir, procuramos diariamente manter um contato mais estreito no processo de interlocução entre o cidadão e a Agência, o que favorece o contentamento e a rapidez na resposta.

Algumas respostas dependem de procedimentos, análises mais detalhadas e critérios específicos para a resolução definitiva dos questionamentos.

Destacamos, ainda, que a ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas. As respostas são sempre inclusivas e de fácil compreensão

A ideia é promover, permanentemente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto. Esse trabalho resultou em um índice de expectativa do cidadão com a Adece de 9,01%.

6.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.

A Ouvidoria Setorial da Adece respondeu de forma clara, objetiva e detalhada às demandas referentes à falta de informações, adesão ao Programa, dificuldades de cadastro, planta topográfica e benefícios fiscais. Em alguns casos, foi necessário contato telefônico com os técnicos para melhor compreensão da situação.

Para aprimorar o tratamento de reclamações recorrentes, monitoramos de perto as áreas mais impactadas, avaliando as mudanças necessárias nos procedimentos.

As manifestações encaminhadas ao Comitê Setorial de Ética passaram por análise preliminar, complementação de informações e verificação de atributos. Durante o processo, os cidadãos foram informados sobre o andamento de suas demandas pelo Ceará Transparente, e os canais de comunicação para esclarecimentos adicionais foram reforçados.

Assim, a Ouvidoria da Adece tem conquistado um papel importante na entidade, considerando como eixo, os seguintes pontos:

- Atender, receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações de clientes e usuários de produtos e/ou serviços da Adece.
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- Encaminhar respostas conclusivas para a demanda dos reclamantes, até o prazo informado no inciso anterior.
- Propor à Diretoria Executiva medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotina em decorrência da análise das reclamações recebidas.
- Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, relatório quantitativo ou qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
- Manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação de clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.
- Adotar as providências necessárias a integrar a Ouvidoria da Adece ao sistema de ouvidorias do Estado do Ceará, inclusive participando de eventos.

7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Conceitos de Benefícios:

Os benefícios que não são passíveis de representação monetária referem-se a situações que podem ser resolvidas de maneira ágil, por meio do contato direto com o cidadão e da acessibilidade das áreas internas.

Como resolução as demandas que se tratam de dados imprecisos fornecidos pelo cidadão, relacionados as informações pessoais ou financeiras são tratadas, quando possível, via comunicação por telefone, o que simplifica a burocratização administrativa

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

A ouvidoria da Adece participa de encontros, reuniões, treinamentos e cursos relacionadas à área com o objetivo de melhor prestar seus serviços em prol do desenvolvimento dos trabalhos a serem desenvolvidos pela unidade administrativa, assim como, atender com presteza os cidadãos que procuram por seus serviços.

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2021	CGE	10/05/2021 a 22/10/2021	123h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE	03/12/2024	3H/a
Seminário Nacional da Ouvidoria	CGU	22/10, 29/10, 05/11, 12/11 e 19/11/2024	15h/ (a confirmar)
Seminário de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e à Discriminação	EGP	13/11	8h/a

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 e através dos principais pontos observados nas manifestações dos usuários, a Adece, coloca-se aberta para o aperfeiçoamento dos serviços, de forma a satisfazer os cidadãos:

- * Capacitar os colaboradores da Adece, para que as respostas das manifestações sejam tratadas com qualidade, tempestividade e resolubilidade;
- * Pensar na qualidade da elaboração das respostas, que sejam inclusivas e de fácil compreensão;
- * Levar em consideração o perfil do cidadão;
- * Atender o cidadão de forma específica e direcionada;
- * Intensificar ações para fomentar a participação da sociedade e público que utiliza os serviços prestados;
- * Realizar pesquisa de satisfação para os colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, buscando ouvir possíveis críticas e sugestões.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria atua como um espaço que viabiliza a participação dos cidadãos por meio do diálogo e da escuta qualificada. É por meio deste canal que procuramos fortalecer a relação da Adece com o cidadão, a fim de promover a melhoria dos serviços à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa, pois a Ouvidoria continua a ser uma ferramenta essencial no fortalecimento do diálogo entre governo e sociedade, e na busca contínua pela excelência na gestão pública.

Dentre os vários propósitos a Ouvidoria tem o de procurar a excelência da prestação de serviços, e difundir as melhores práticas de relacionamentos entre empresas/organizações e o público em geral, a fim de intermediação dos conflitos e garantir os direitos dos usuários com vistas a possibilitar um canal para manifestações perante administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Considerando a importância deste canal de comunicação, no qual o cidadão tem voz e é ouvido, a Adece criou, em 2019, a unidade administrativa da Ouvidoria, com o intuito de contemplar a busca do entendimento e resolução das demandas e questionamentos.

Desta forma, a Diretora-Presidente, em exercício, da Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará S.A. Adece, atesta ter tomado conhecimento e encaminhado as providências a serem adotadas para o atendimento das orientações apresentadas pela Ouvidoria Setorial, bem como a publicação do presente relatório no sítio eletrônico.

11- CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Destacamos a importância desta instituição na promoção da transparência, na efetivação das ações e na construção de uma administração pública mais resolutiva às necessidades da população. Segundo Jorge dos Reis, “A ouvidoria é uma grande aliada para a construção de políticas públicas eficientes”.

O canal da Ouvidoria permite a organização, saber quando seus valores e diretrizes estão sendo descumpridas, para que as estratégias sejam realinhadas e soluções criativas oferecidas.

Ressaltamos que a Ouvidoria tem uma longa história. Desde a antiga Grécia, encontraram-se registros de institutos que de alguma forma podem ser considerados precursores da ouvidoria. Em Atenas e Esparta eram os próprios cidadãos que exerciam a vigilância sobre os funcionários públicos. (BRASIL,2004)

Portanto, é inegável a importância da ouvidoria, trabalhamos para atuar num conjunto de valores morais e legais e em princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça que possibilitem identificar oportunidades e melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a credibilidade da Adece; transformar as manifestações legítimas dos cidadãos em melhorias para os processos de trabalho e mais qualidade para o atendimento ao público; acolher o cidadão com atenção, respeito e atuar com transparência pautando-se numa conduta de coerência, imparcialidade e compromisso pra busca de uma solução efetiva e ser detentora da autonomia necessária para poder transitar, tanto internamente como externamente. Os dados e análises apresentados refletem não apenas as demandas e reclamações dos cidadãos, mas também evidenciam os esforços empreendidos para aprimorar os serviços governamentais

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2025

OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DA ENTIDADE, em exercício