

PESQUISA DE  
AVALIAÇÃO DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS  
DA ADECE

---



# SUMÁRIO

1. Legislação.....	2
2. Objetivo.....	2
1. Objetivos Específicos.....	2
3. Público Alvo.....	3
4. Instrumento de Pesquisa.....	3
5. Resultados.....	3
1. Sugestões/Elogios/Reclamações do Atendimento..	13

## 1. Legislação

Atendendo à Lei Nacional de nº 13.460, Cap. VI – Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – ADECE realiza, anualmente, pesquisa de satisfação quanto ao atendimento prestado no ano anterior. Além do cumprimento da Lei das Estatais, a pesquisa objetiva identificar o perfil do público atendido e o nível de serviço prestado.

## 2. Objetivo

Obter informações acerca da satisfação e percepção dos clientes atendidos pela ADECE, a fim de tomar decisões que visem melhorar o desempenho dos serviços prestados.

### 2.1 Objetivos Específicos

- Perfil do público atendido
- % de sucesso no atendimento às demandas
- Cordialidade do atendimento
- Satisfação quanto às instalações da ADECE
- Acesso às redes sociais da ADECE
- Sugestões de melhorias
- Acesso a ADECE

### 3. Público Alvo

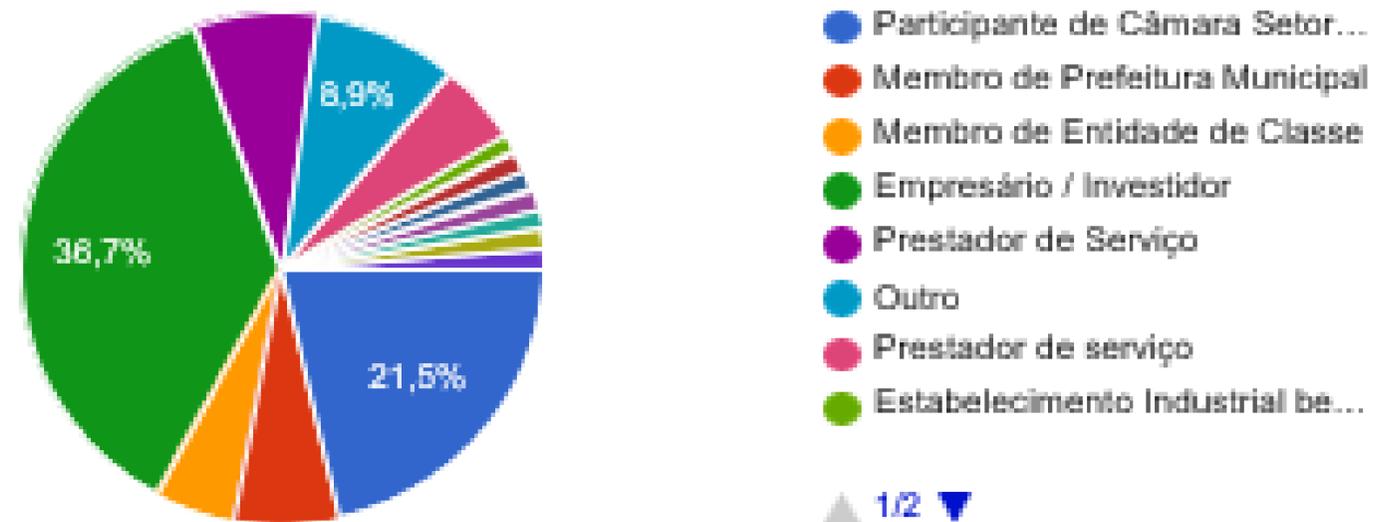
Clientes atendidos pela ADECE em 2024.

### 4. Instrumento de Pesquisa

Questionário estruturado, sem identificação do respondente, com perguntas fechadas e respostas de múltipla escolha. Foi disponibilizado pela plataforma Google Forms.

## 5. Resultados

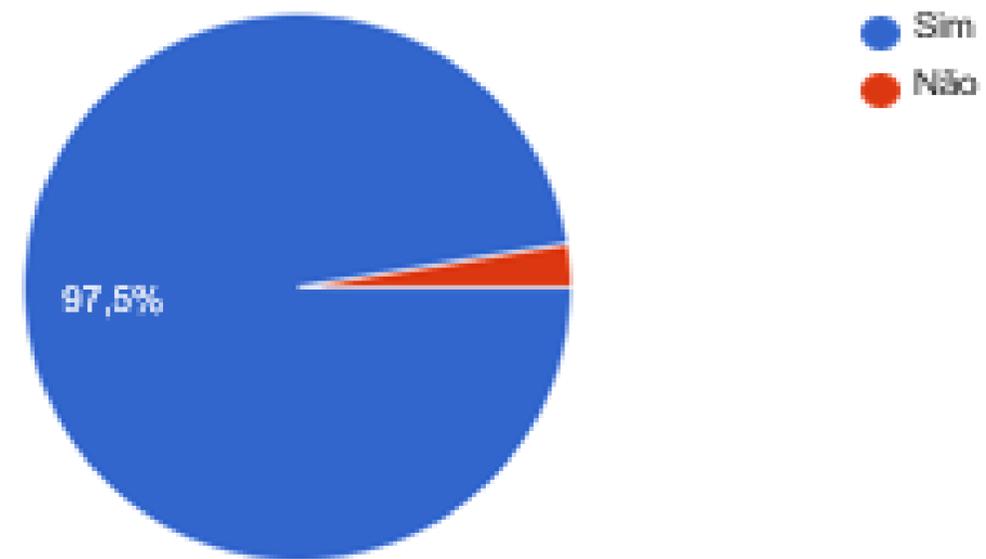
### Como podemos identificá-lo? 79 respostas



## 5. Resultados

**Foi atendido cordialmente pelos colaboradores da Adece?**

**79 respostas**



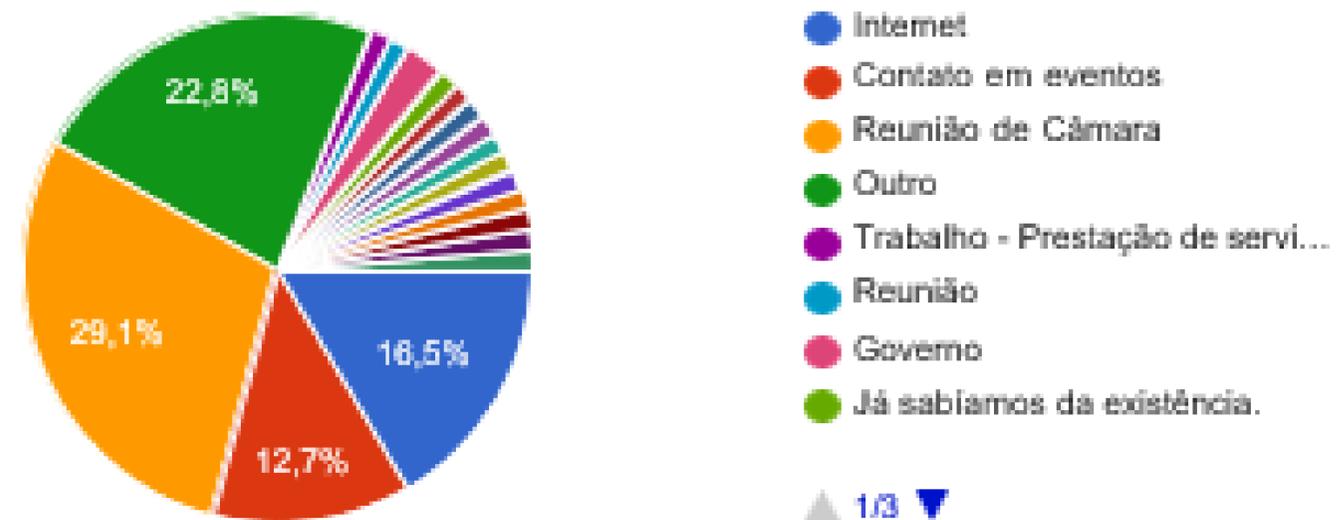
## 5. Resultados

### Especifique qual serviço da Adece você teve acesso? (79 respostas)

- FDI
- Incentivos Fiscais Câmara Setorial
- Câmara Setorial
- Câmara Setorial
- Cultura FDI PROVIN
- Ti
- Monitoramento FDI/Provin
- Câmara Setorial da Cultura
- Faço parte da Câmara Setorial do Turismo e Eventos
- Investimento
- Governo do Ceará – coordenadora
- Incentivos
- Câmara setorial de turismo
- SERVIÇO DE FDI
- Pedido de Importação de Matéria Prima
- Reunião para tratar de incentivo fiscal
- FDI Provin
- INCENTIVO DO FDI
- Canadá setorial
- Convênio
- Apoio às Câmaras Setoriais
- Câmara do desenvolvimento econômico da cultura
- Reuniões
- Câmara Setorial e apoio a eventos Comodato de imóvel
- No fomento de projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D).
- Acesso a plataforma FDI
- INFORMAÇÕES
- Projeto Polos Agro minerais
- Participante da CSTE = Câmara Setorial de Turismo e Eventos
- Monitoramento
- FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL (FDI)
- MONITORAMENTO ANUAL; PLEITOS
- BENEFÍCIO FDI
- Monitoramento 2024
- Informações sobre incentivos fiscais Câmara Setorial
- Monitoramento e Questionário Câmaras setoriais
- Jurídico
- Incentivo (FDI/PROADE)
- Benefício Fiscal
- ANALISE PROJETOS DE FDI - DECRETO 34.508/2022
- Fazemos parte do programa de monitoramento
- Galpão
- Renovação FDI
- REDUÇÃO ICMS
- Nenhum
- CAMARA SETORIAL DA MODA
- FDI
- Liberação de medição
- Reunião Câmara da Moda
- Monitoramento FDI
- Assessora
- Incentivo
- Membro CS Indústria
- Incentivo Fiscal - FDI
- Reunião a Câmara Setorial da Moda
- Requerimentos Diversos
- Construção de Galpão
- Projetos GDI
- Consultor tributário

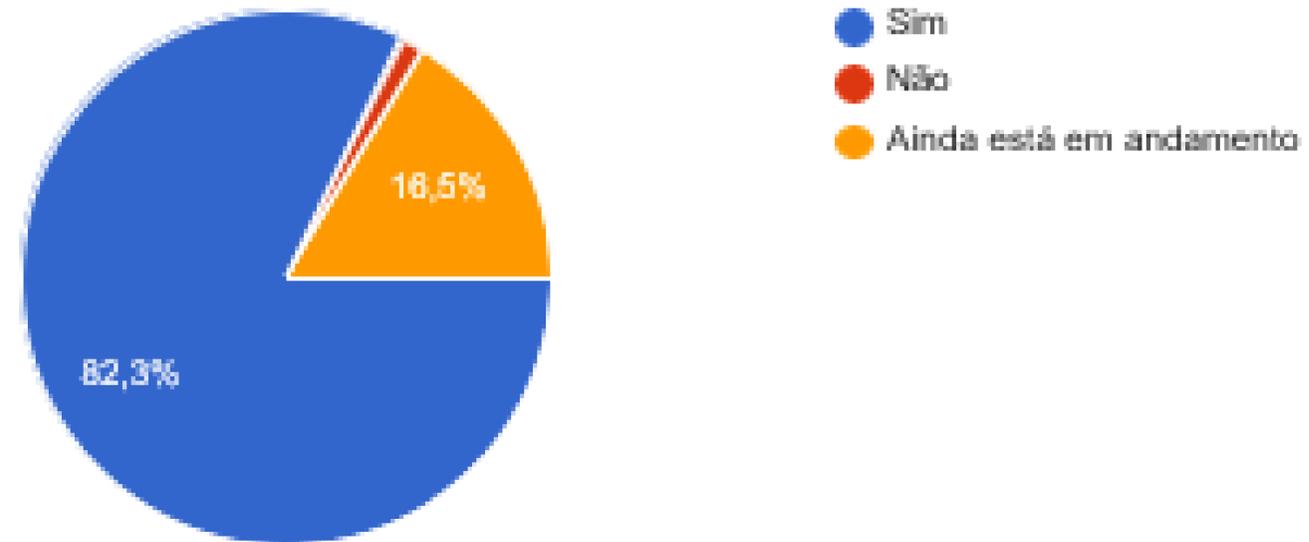
## 5. Resultados

### Como chegou até a Adece? 79 respostas



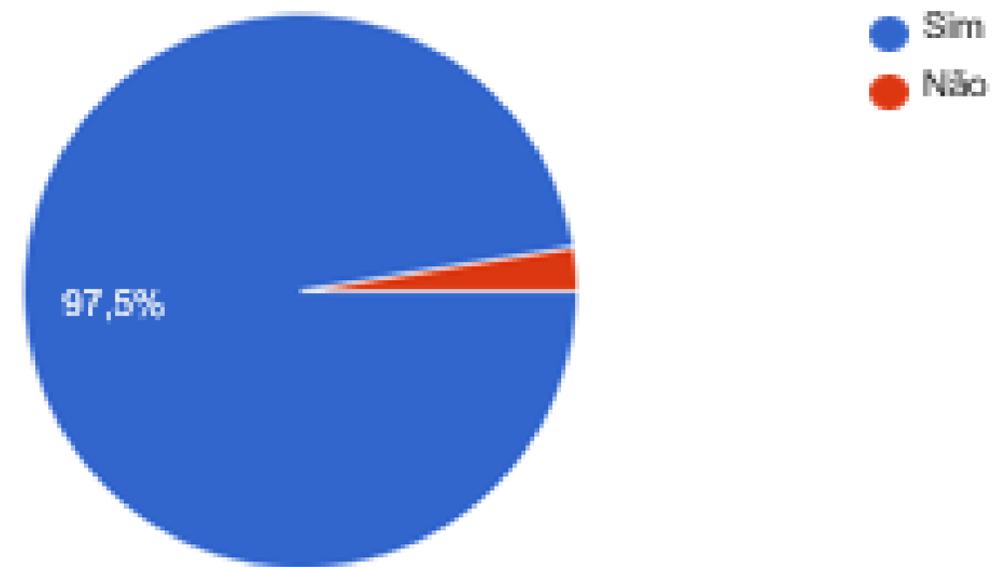
## 5. Resultados

**Obteve êxito na resolução da demanda?**  
**79 respostas**



## 5. Resultados

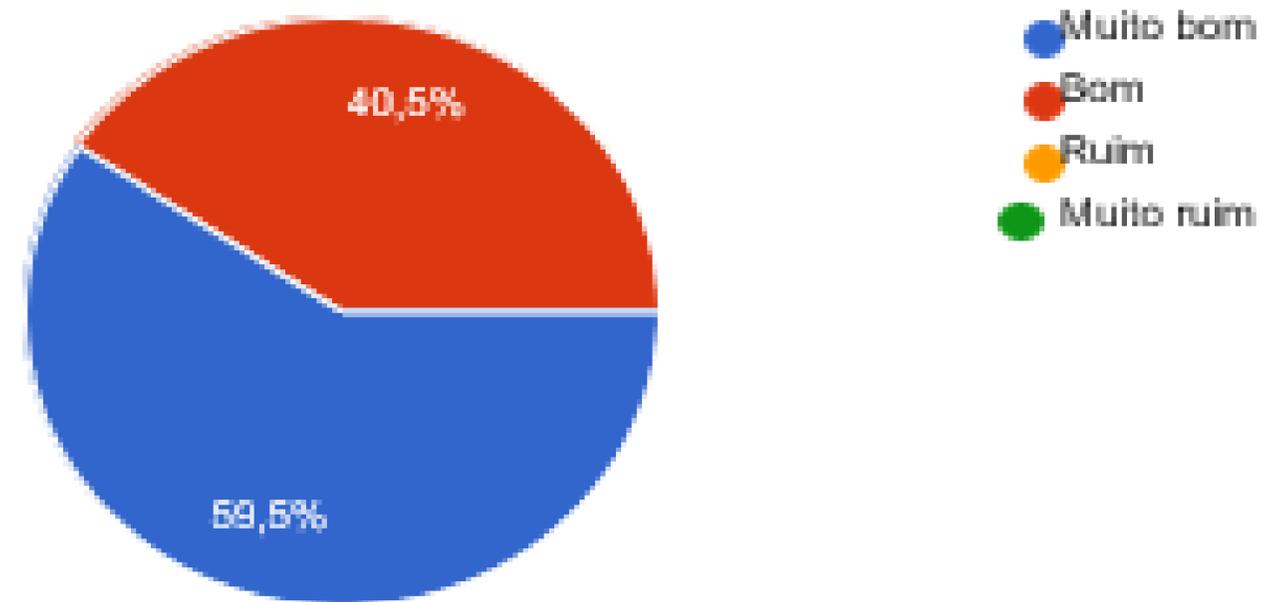
**A equipe responsável pelo atendimento transmitiu confiança?**  
**79 respostas**



## 5. Resultados

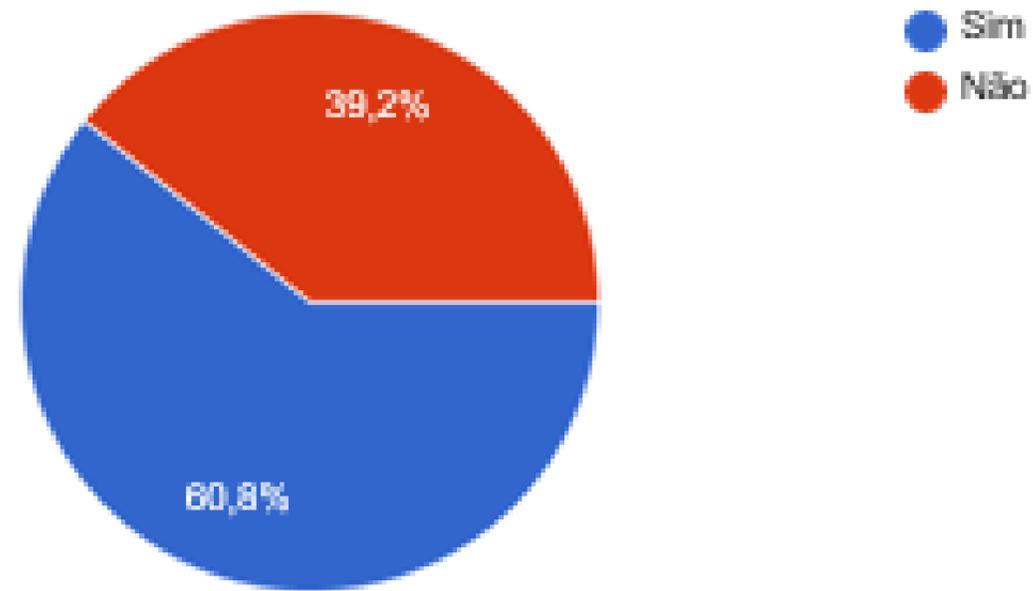
**Como você avalia as instalações da Adece?**

**79 respostas**



## 5. Resultados

**Já acessou as redes sociais da Adece?**  
**79 respostas**



## 5.1 Sugestões/elogios/reclamações do atendimento



Continuar prestando um bom serviço e atendimento



Melhorar o acompanhamento dos incentivos, dando retorno aos empresários de melhorias demandadas.



Sugiro que a Adece forneça em seu portal manuais, com informações sobre como acessar e preencher os formulários solicitados



Mais transparência nas atividades realizadas e nos processos que podem ser realizados via ADECE.



O monitoramento (FDI) anual das empresas, deveria ter um prazo mais flexível, principalmente para as empresas, que contemplam um grupo econômico.



Apoiar mais as demandas do Setor Textil. Por exemplo, que as empresas que transportam produtos de beneficiários do FDI para outros estados tenham ICMS diferido, daí o custo com frete seria menor para nós.



Até o momento os contatos efetuados com os colaboradores da Agência são sempre muito cordiais e resolutivos.



Só temos que agradecer a excelência no atendimento que sempre recebemos e celebrar essa ótima parceria que temos com a ADECE.

## 5.1 Sugestões/elogios/reclamações do atendimento



Que abra editais onde nós com projetos do artesanato também possamos participar



Mais acesso ao Presidente e fluidez nos processos de apoio a eventos de negócios.



Continuar o belo trabalho que vem sendo feito



Melhorar a acústica das salas de reuniões.



Pesquisa de monitoramento 2024 foi excelente, suscinta, comparada a anos anteriores



Efetuar reuniões mensais do CONDEC



Ter um fundo de Desenvolvimento..



Fui muito bem atendida pelos colaboradores da Adede.

## 5.1 Sugestões/elogios/reclamações do atendimento



Melhorar o atendimento por telefone geral



O atendimento é muito bom e rápido



A participação do assessor Francisco Oscar têm sido de extrema importância para o bom andamento da CS Indústria. Uma solicitação feita se refere a disponibilidade de equipamentos para reuniões híbridas, na tentativa de ampliar a participação dos membros



Disponibilizar aparelhagem para reuniões híbridas.



Câmara setorial , objetivar resultados por vendas



Comunicação mais frequente para maior proximidade com as empresas do interior



Sugiro que a Adece forneça em seu portal, manuais, com informação sobre como acessar e preencher os formulários solicitados.



Será de suma importância que a Adece promova encontros territoriais no que concerne à algumas cadeias produtivas pertinentes ao desenvolvimento econômico de cada território



[www.adece.ce.gov.br/](http://www.adece.ce.gov.br/)



[ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)