

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025



Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

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, Decreto Estadual nº 36.492/2025, IN CGE 02/2023, IN CGE 01/2025 IN CGE/CE 01/2020, Portaria nº 07/2025, 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 às 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.

O objetivo é:

- dar transparência às ações da Ouvidoria;
- analisar as principais demandas recebidas;
- propor melhorias nos serviços e processos internos;
- cumprir a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.460/2017 e normas estaduais relacionadas à Ouvidoria.

Para que serve a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal direto entre o cidadão e o Governo, permitindo o registro de:

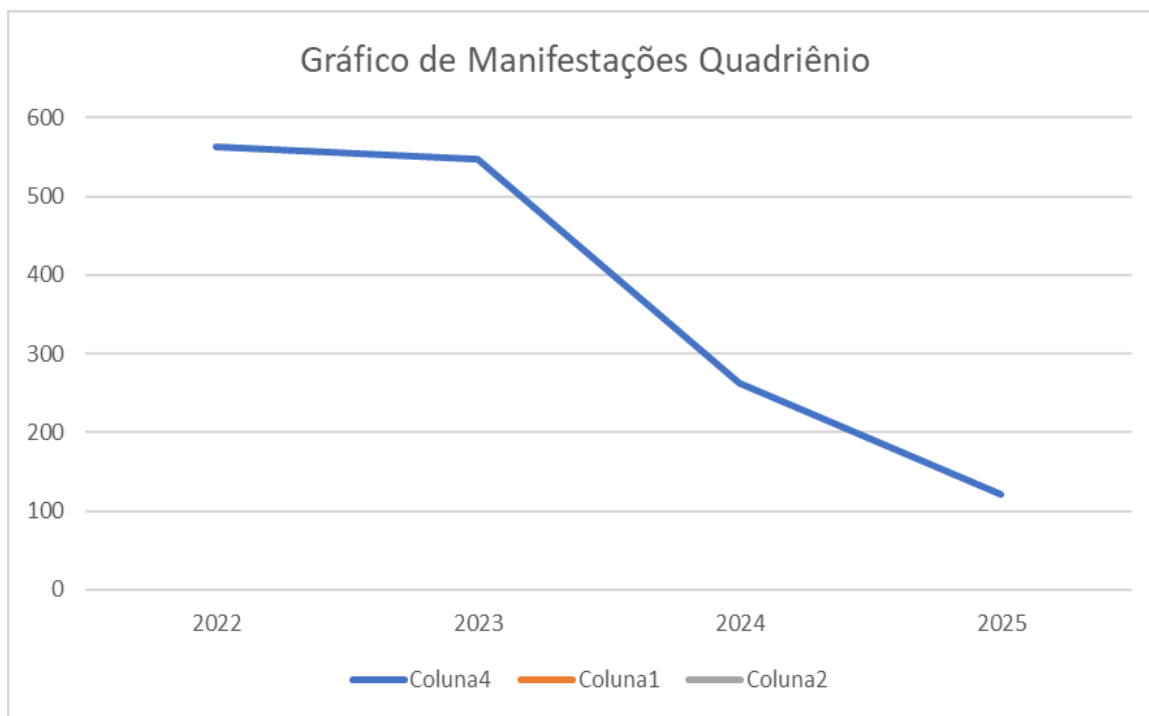
- reclamações,
- solicitações,
- denúncias,
- sugestões,
- elogios.

Essas manifestações ajudam a:

- melhorar os serviços públicos;
- fortalecer o controle social;
- aperfeiçoar a gestão interna.

3 – OUVIDORIA EM DADOS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Gráfico de Manifestações Quadriênio



Fonte: Ceará Transparente

3.1 Quantidade de manifestações

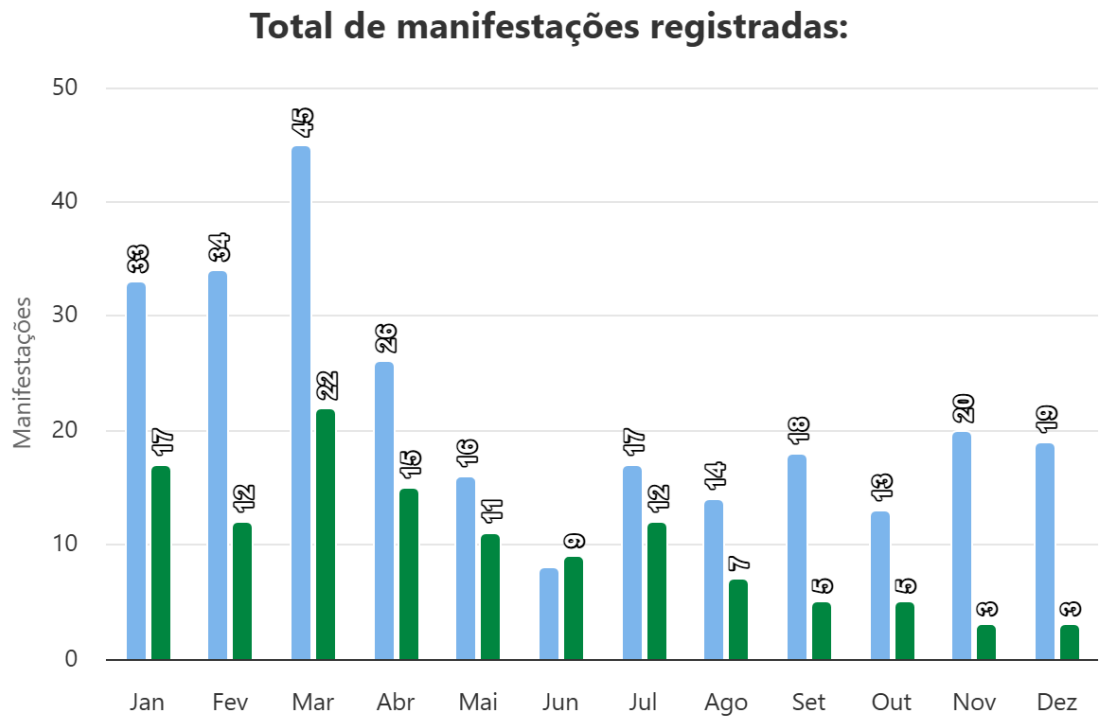
- Total em 2025: 121 manifestações
- Redução de 46% em relação a 2024



O que explica essa redução?

- ações preventivas;
- ampliação de canais de comunicação;
- monitoramento permanente dos principais focos de insatisfação e ações proativas.

Gráfico de Manifestações Mensais (2025)



LEGENDA:

COLUNA AZUL ANO 2024
COLUNA VERDE ANO 2025

Meses mais demandados

Os meses com mais registros concentraram demandas sobre o **Programa Ceará Credi**, principalmente relacionadas a:

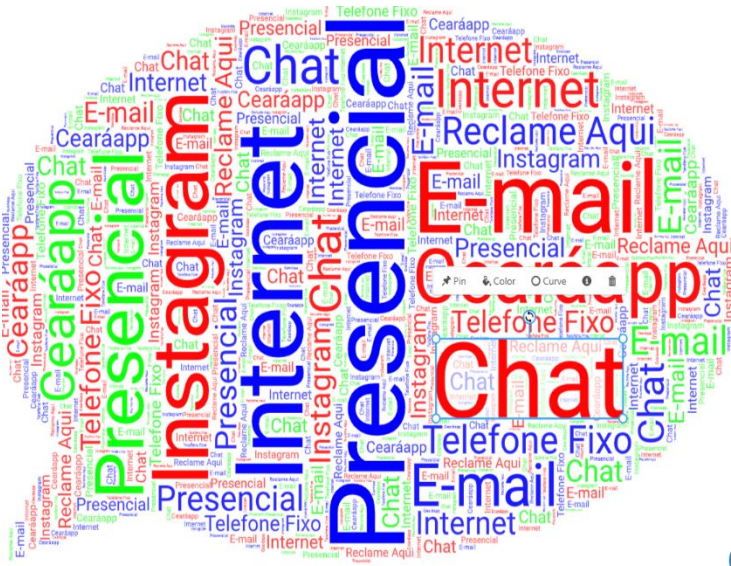
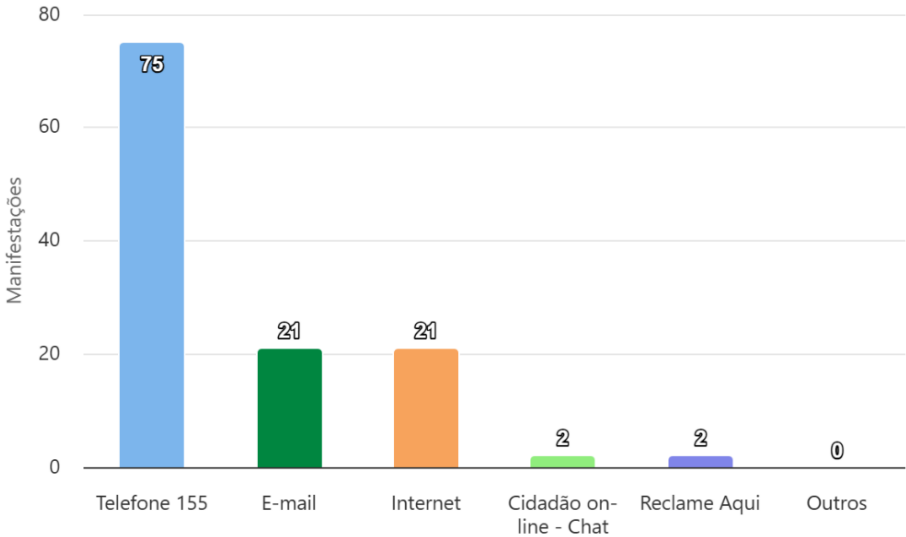
- falta de informações;
- dificuldades de cadastro;
- orientações sobre o funcionamento do programa.

3.2 – Manifestações por meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2024	2025	Variação%
Telefone 155	124	75	- 0,39
Internet	39	21	-0,45
Presencial	0	0	0
CearáApp	0	0	0
Telefone Fixo	0	0	0
E-mail	79	21	-0,73
Reclame Aqui	18	2	-0,88
Instagram	1	0	1
Chat	2	2	0

Total de manifestações por meio de entrada



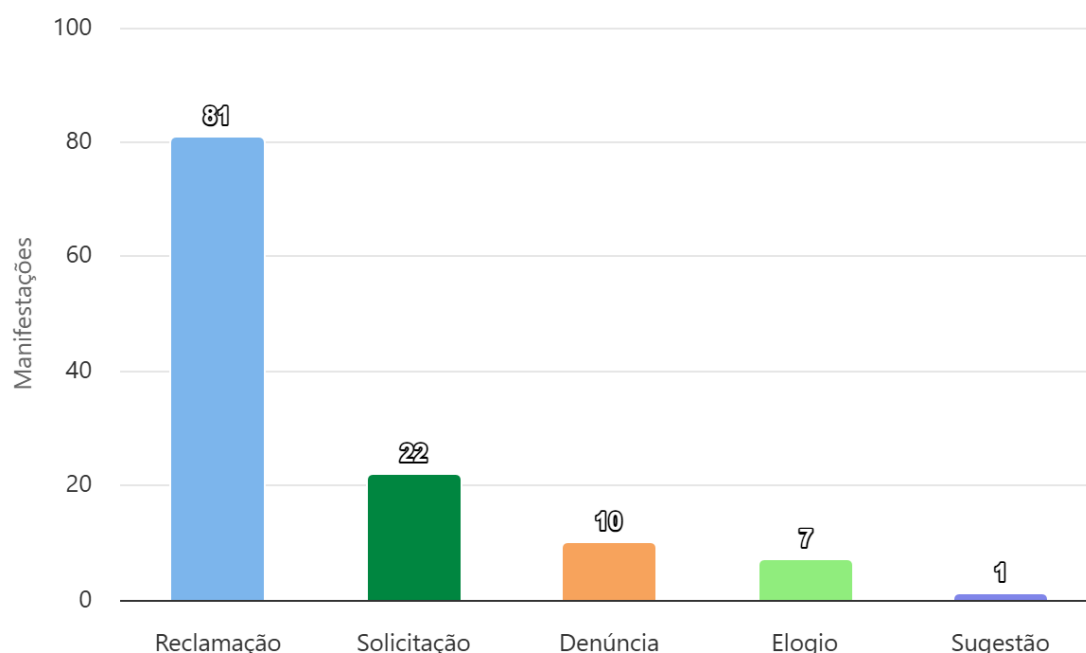
3.3- Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação %
Reclamação	205	81	-0,60
Solicitação	44	22	-0,5
Denúncia	12	10	-0,16
Elogio	2	7	2,5
Sugestão	0	1	1

📌 **Destaque positivo:** aumento de elogios aos servidores.



Total de manifestações por tipo



Em relação a 2025, os dados indicam as reclamações como as tipificações mais demandadas. A elas são atribuídas principalmente a: insatisfação com a falta de informações, agentes comunitários de crédito e orientações sobre adesão e funcionamento do programa.

A diminuição das manifestações, em relação aos anos anteriores, deve-se também às ações implementadas no âmbito do Programa Ceará Credi, que tiveram continuidade em 2025. Destacam-se as iniciativas voltadas à melhor adequação dos atendimentos realizados pelos Agentes de Microcrédito, com atuação mais equilibrada e distribuída entre as regiões. Essa estratégia possibilitou maior presença nos municípios, fortalecendo o relacionamento com os clientes e elevando o nível de satisfação com os serviços prestados.

3.4 TIPOLOGIA/ASSUNTOS

Registra-se que as denúncias apresentadas no exercício de 2025, não implicaram no clima interno da Agência, referem-se as relações de trabalho vinculadas ao Programa Ceará Credi.

Clima de insatisfação no ambiente profissional;

Conflitos entre as equipes;

Casos de violência verbal;

Colaboradores afastados de suas funções, usados para atender interesses particulares.

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.

⚠ Por que isso importa?

Esses problemas são pontuais, porém. juntos, eles:

- Enfraquecem o trabalho em equipe;
- Prejudicam o desempenho;
- Afetam o clima organizacional;
- Comprometem a ética e a confiança.

TABELA: TIPOLOGIA/ASSUNTOS		
Tipologias	Assuntos	Total
Reclamação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	17
Reclamação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	6
Reclamação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	48
Reclamação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	7
Reclamação	Distritos Industriais	1
Reclamação	Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão	1
Reclamação	Insatisfação com o serviço prestado pelo órgão	1
Denúncia	Assédio Moral	9
Denúncia	Conduta Inadequada de servidor/colaborador	1
Elogio	Ceará Credi- Programa de microcrédito	1
Elogio	Conduta Inadequada de servidor/colaborador	6
Sugestão	Energias Renováveis	1
Solicitação	Atração de investimentos	2
Solicitação	Benefícios fiscais concedidos pelo Governo do Estado	2
Solicitação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	1
Solicitação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	5
Solicitação	Ceará Credi – Programa de Microcrédito	11
Solicitação	Infraestrutura	1

3.5 –Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

TABELA: ASSUNTO/SUB-ASSUNTO		
ASSUNTOS	SUB-ASSUNTOS	TOTAL
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	Insatisfação com a falta de informações	53
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	Orientações gerais sobre adesão e funcionamento do programa	18
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	Agentes comunitários de crédito	18
CEARÁ CREDI - PROGRAMA DE MICROCRÉDITO	Dificuldades para realizar o cadastro no programa	7
DISTRITOS INDUSTRIAIS	Insatisfação com a infraestrutura e taxa de monitoramento	1
INFRAESTRUTURA	Implantação de indústria	1
ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS	Investimento nacional	2
ENERGIAS RENOVÁVEIS	Sem sub-assunto	1
BENEFÍCIOS FISCAIS CONCEDIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO	Fundo de desenvolvimento industrial	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	Demora no atendimento/ desatualização de informações	2
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR	Sem sub-assunto	6
ASSÉDIO MORAL	Violência verbal	9
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	Desvio de colaboradores de suas funções para atendimento a interesse particular	1

Principais assuntos das manifestações

♦ **Ceará Credi – Programa de Microcrédito, representou 79,33% das manifestações.**

Sub - assuntos mais frequentes:

1. Falta de informações (43,80%)
2. Orientações sobre adesão e funcionamento (14,87%)
3. Atuação dos agentes comunitários de crédito (14,87%)
4. Violência verbal (7,43%)
5. Elogios a servidores (4,95%)

Outros temas apareceram em menor volume, como:

- distritos industriais;
- benefícios fiscais;
- infraestrutura;
- energias renováveis;
- atração de investimentos.

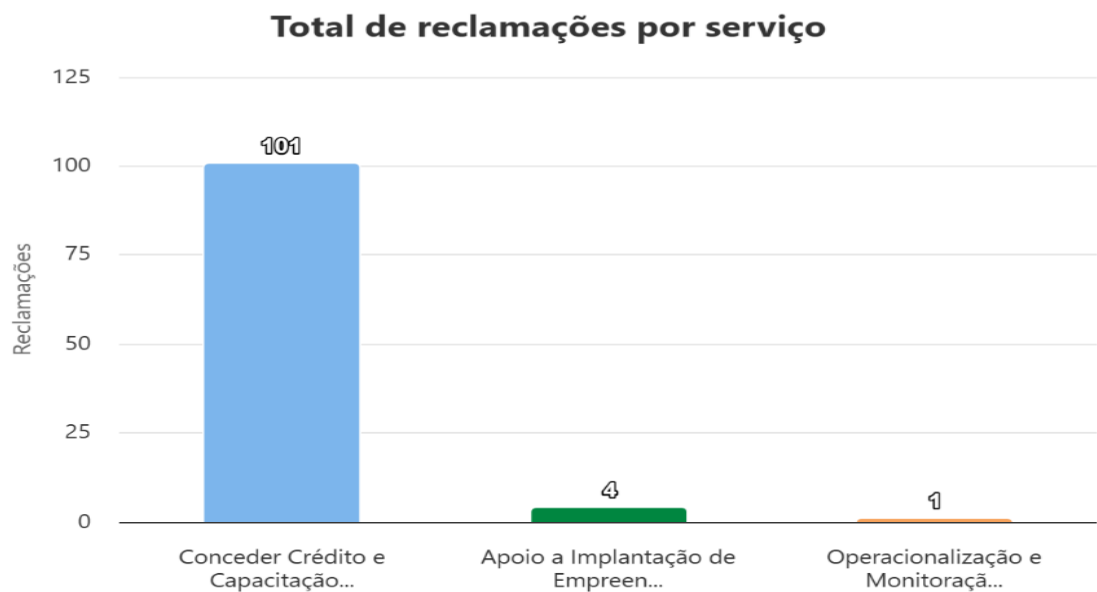
3.6 – Manifestações por Tipo de Serviço

	MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO	
	Tabela: Tipo de Serviços	Total
1º	Apoio a implantação de empreendimentos voltados ao desenvolvimento Econômico	4
2º	Conceder crédito e capacitação para Microempreendedores (Programa Ceará Credi)	101
3º	Operacionalização e monitoração a concessão dos benefícios fiscais do FDI para empresas submetidas	1
4º	Não se aplica	15

O serviço mais procurado foi:

✓ **Concessão de crédito e capacitação para microempreendedores (Ceará Credi)**

Esse destaque se deve ao impacto direto do programa na geração de renda e melhoria da qualidade de vida da população.



3.7- Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Desenvolvimento e diversificação dos setores industriais	5
Economia popular e solidária e arranjos produtivos locais	4
Empreende Ceará	105
Inova Ceará	5
Gestão Administrativa do Ceará	2

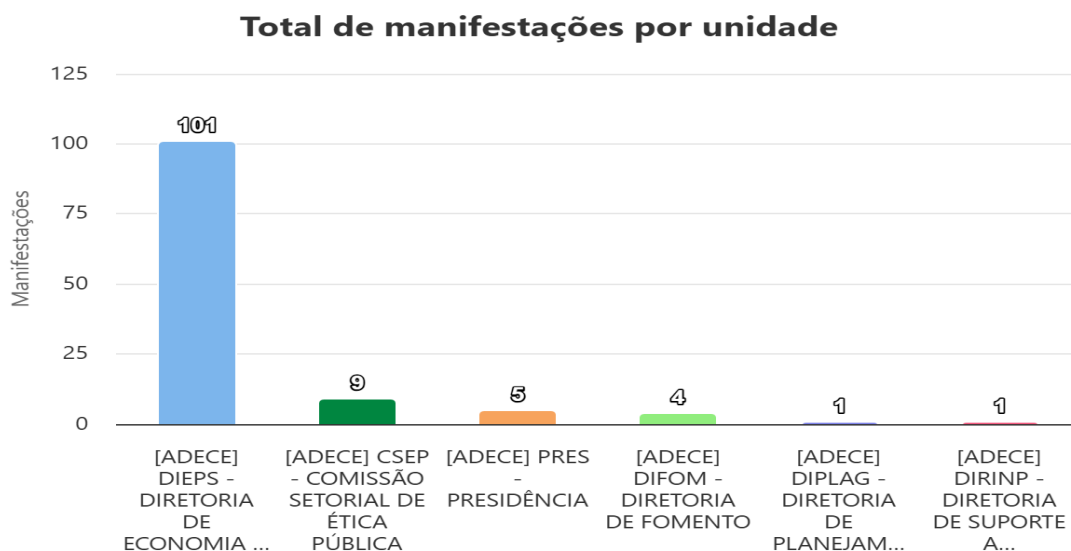
O programa Empreende Ceará concentrou:

- 86,78% das manifestações.

Esse eixo atua no fortalecimento da economia, geração de emprego, apoio a empreendedores e desenvolvimento sustentável.

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Comissão Setorial de ética pública	9
Diretoria de Fomento	4
Diretoria de Economia Popular e Solidária	101
Diretoria de Planejamento e Gestão	1
Presidência	5
Diretoria de Suporte a Infraestrutura e Patrimônio	1



A Diretoria de Economia Popular e Solidária recebeu:

- 83,47% das manifestações.

Isso está diretamente ligado à execução do Programa Ceará Credi, que ao disponibilizar crédito produtivo orientado e fomentar a capacidade empreendedora, impulsiona diversas ações.

3.9 – Manifestações por Municípios de ocorrência

Tabela: Municípios		
Municípios	2024	2025
FORTALEZA	96	44
NÃO SE APLICA	71	21

- Fortaleza concentrou 36,36% das manifestações.
- Os demais municípios registraram percentuais inferiores a 6% cada.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Prazo de resposta (Resolubilidade)

- 99,17% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.
- Apenas 1 manifestação ficou fora do prazo em 2025.

 Prazo legal:

- até 20 dias;
- prorrogável por mais 10 dias, quando necessário.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	262	120
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	1
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	263	121

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,62%	99,17%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,38%	0,83%

4.2 - 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.

4.3 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2024	10,27 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	9.67 dias

→ Ao se comparar com os resultados dos indicadores, houve uma melhora no tempo de resposta.

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

4.4 - 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%, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C e D).

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 concorda em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155.

4.5 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Qual a sua satisfação com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5

D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	5
Índice de Satisfação:	100%

★ Avaliação (escala 1 a 5)

- Atendimento: ★★★★★
- Tempo de resposta: ★★★★★
- Canal utilizado: ★★★★★
- Qualidade da resposta: ★★★★★

4.6 - Ações para melhoria do índice de satisfação

A as ações citadas abaixo foram indicadores para o alcance do índice. A Ouvidoria tem buscado, junto às unidades internas, sensibilizar sobre a importância do usuário ser atendido em sua totalidade.

Seguem abaixo as ações em decorrência da recomendação da CGE:

TÍTULO: plano de acompanhamento contínuo à satisfação do cidadão

PERÍODO: 02/01/2025 a 31/12/2025

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 adotadas;
- * 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

4.7 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5
Índice de Expectativa	66,67%

O índice apresentado é resultado de ações internas da Ouvidoria para melhorar a qualidade de resposta ao cidadão.

Índice de Resolutividade - Resolução da demanda na visão do cidadão:

Índice de resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	50%
Não	0	0
Parcialmente	1	50%

Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas 2024	16
Total de pesquisas respondidas 2025	2

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - 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.

Motivos mais recorrentes

As manifestações estiveram relacionadas principalmente a:

- falta de informações;
- orientações sobre programas;
- atuação de agentes;
- relações no ambiente de trabalho;
- elogios aos servidores.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Como forma de alavancar a qualidade do atendimento ao público, as ações desenvolvidas buscam estabelecer uma proposta de relacionamento pautada na transparência, no respeito e no prazer de servir. Nesse sentido, procuramos manter diariamente um contato mais estreito no processo de interlocução entre o cidadão e as áreas internas da Agência, o que contribui para maior agilidade nas respostas e na adoção de ações voltadas à resolução das manifestações e demandas apresentadas.

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 66,67%.

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

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 os reclamantes até o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 dez.
- 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.
- adotar as providências necessárias a integrar a Ouvidoria da Adece ao sistema de ouvidorias do Estado do Ceará, inclusive participando de eventos, cursos, reuniões e treinamentos.
- promover palestras e oficinas voltadas para as dificuldades apresentadas.

Benefícios gerados pela Ouvidoria, em parceria com as áreas internas, usufruídos pela SDE, vinculadas e cidadãos:

- compra de aparelho de pressão arterial e medição de glicemia;
- compra de cadeira de rodas;

6– BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA - TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Não foram identificados conteúdos registrados nas manifestações que correspondam a benefícios financeiros ou benefícios não-financeiros.

AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

TÍTULO DA CAPACITAÇÃO OU EVENTO	ORGANIZAÇÃO LOCAL	PERÍODO	CARGA HORÁRIA
Certificação em ouvidoria	CGE	10/02/21 a 22/10/2021	123 horas /aula
Assédio moral no trabalho	ADECE	11/07/2025	3 horas /aula
Código de ética dos agentes de ouvidoria	EGP	09/07/2025 a 11/07/2025	9 horas /aula
Comunicação assertiva	ADECE	01/12/25 a 02/12/2025	8 horas /aula
Gestão, fiscalização e planejamento nas contratações no contexto da lei das estatais	EGP	01/09/25 a 04/09/25	16 horas /aula
Gestão de dados: lei de acesso à informação e lei geral de proteção de dados pessoais	EGP	10/03/25 a 14/03/25	20 horas /aula
Qualidade nas respostas de ouvidoria	EGP	02/07/25 a 04/07/25	9 horas /aula
XII encontro estadual de ouvidores	OAB/CGE	28/08/2025	4 horas /aula

7 – 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:

Sugestões de Melhoria:

- Acompanhar as normas do regimento interno e Leis para aplicação de forma transparente e desburocratizada;
- Realizar esforços para atender as necessidades do cidadão no mesmo dia do contato ou na mesma ligação;
- Orientar e elogiar às ações acatadas pelas unidades internas que apresentam retornos satisfatórios para o cidadão e a Ouvidoria;
- Acompanhar diariamente os resultados dos índices de satisfação;
- Lembrar, a importância do uso da linguagem simples na elaboração dos documentos;
- Observar o clima organizacional da empresa e utilizar técnicas de acolhimento;
- Oferecer cursos direcionados para as questões percebidas pela Ouvidoria que precisam ser trabalhadas.
- Intensificar ações para o incentivo da participação dos usuários na pesquisa de satisfação.

ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA - ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidoria Setorial, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art.27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 o relatório semestral, correspondente ao período 01/01/2025 a 30/06/2025, sendo encaminhado à gestão superior, diretores e áreas internas.

O Relatório semestral teve como objetivo principal consolidar e analisar as informações relativas às manifestações recebidas - como reclamações, denúncias, elogios e sugestões, com o intuito de identificar padrões, apontar áreas que demandam melhorias e encontrar oportunidades para aperfeiçoar a qualidade dos serviços públicos. Além disso, o relatório contribuiu para a promoção da transparência, fortalecimento do controle social e apoio aos gestores na tomada de decisões.

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da ADECE concluiu 85 manifestações, reafirmando seu compromisso com a agilidade e a qualidade no atendimento às demandas dos cidadãos. As reclamações representaram a maior parte dos registros, com destaque para questões relacionadas à concessão de crédito e capacitação de microempreendedores, que corresponderam a 94,52% do total.

A Gerência de Operação de Crédito foi a área interna mais demandada, o que reforça sua relevância e o volume de atividades sob sua responsabilidade. Em relação aos prazos de resposta, os setores demonstraram alto nível de eficiência, com tempo médio de atendimento inferior aos 20 dias estipulados pelo Sistema Ceará Transparente.

A análise dos canais de entrada apontou o telefone 155 (Ouvidoria Geral) como o meio mais utilizado pelos cidadãos para registrar suas manifestações.

Dessa forma, os dados foram fundamentais para monitorar o desempenho da Ouvidoria e a efetividade na solução das demandas, evidenciando o compromisso contínuo com a prestação de um serviço público eficiente e transparente.

AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Cursos oferecidos pela Ouvidoria em 2025:

A Ouvidoria da Adece promoveu no dia 11 de julho de 2025, uma palestra sobre o tema Assédio Moral. O evento contou com a participação da servidora Dulce Lucena, da SEFAZ, que conduziu a apresentação com excelência, trazendo abordagens práticas, esclarecedoras e pontuais sobre o assunto.

A palestra ressaltou a importância do enfrentamento ao assédio moral no ambiente de trabalho, destacando que, muitas vezes, as situações ocorrem de forma velada, o que torna o despertar para o combate ainda mais necessário.



Nesse momento estamos na sala 14 com a importante conversa sobre **assédio no ambiente de trabalho**.

A Ouvidoria da Adece promoveu o curso “Comunicação Assertiva”, ofertado pela Escola de Gestão Pública, com a brilhante condução da instrutora Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano. O treinamento ocorreu nos dias 1 e 2 de dezembro de 2025, nas dependências do Sistema SDE.



REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

Os serviços foram avaliados pelo público que manteve contato com a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - Adece, como empresários, investidores, membros das prefeituras municipais, membros de entidades de classes, participantes das câmaras setoriais, serviços prestados e outros; em razão da utilização ou do acesso aos serviços por ela oferecidos, alinhando-se com o propósito institucional de aprimoramento. A pesquisa tem caráter permanente.

A medição da satisfação dos usuários é essencial para identificar suas expectativas, opiniões e críticas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, sendo um instrumento de gestão auxiliar para a administração. Cumpre também o papel na transparência dos atos públicos, importante canal de comunicação com o usuário.

A pesquisa foi desenvolvida para ser aplicada por meio do Google Formulários. O link de acesso é encaminhado por e-mail a cada cidadão que solicitou algum serviço, bem como disponibilizado por meio de QR Code aos cidadãos atendidos presencialmente.

Modelo de mensagem enviada aos cidadãos pelos serviços prestados

Prezados (as) Senhores (as),

Valorizamos imensamente a sua opinião e gostaríamos de saber como foi sua experiência com nossos serviços e como podemos melhorar para oferecer um serviço ainda mais excepcional.

Clique no link abaixo para acessar a pesquisa.

<https://forms.gle/BMh1TvsD4ELrYcZA9>

Agradecemos antecipadamente pela sua participação.

O questionário é composto por 10 (dez) perguntas que avaliam: o acesso a empresa, a cordialidade no atendimento, confiança no serviço prestado, resolutividade. Nessas questões avaliativas, para as respostas consideradas negativas é solicitado que deixe a sua sugestão para melhoria do atendimento.

Perguntamos também qual a cidade que receberá o serviço, a identificação do cidadão (ã), qual serviço da Adece teve acesso, avaliação sobre as instalações, acesso as redes sociais.

Seguem os assuntos/serviços avaliados: 

- Reuniões para tratar de benefícios fiscais;
- Reuniões para tratar de Incentivos do FDI;
- Reuniões para tratar de Comodato de galpão industrial;

- Elaboração de documentos no âmbito FDI
- Reuniões para tratar assuntos do FDI Provin, PCDM;
- Orientações para acesso a plataforma FDI;
- Reuniões para tratar de assuntos da Câmara setorial;
- Assessorias;
- Monitoramento anual, pleitos
- Reuniões para construção de galpões;
- Análise de projetos do FDI; - DECRETO 34.508/2022
- Pedidos de importação de matéria prima;
- Reuniões para tratar de comodatos, monitoramentos;
- Reuniões para tratar de assuntos da câmara setorial;
- Elaboração de projetos;

A seguir são apresentados os resultados quantitativos das respostas à pesquisa no período de 31/10/2025 a 22/12/2025.

ASSUNTO	TOTAL
Nada a reclamar, nada a sugerir	8
Atendimento excelente dos técnicos, integração, cordialidade, transparência	6
Excelente trabalho, serviço ótimo, perfeito	3
Aumentar a quantidade de salas de reuniões, salas climatizadas, melhorar a acústica e pintura, espaço para aguardar ser atendido sem ser o corredor	4
Novas ferramentas no site	1
Priorizar atendimentos	1
Agilidade nos assuntos encaminhados	1
Mais clareza no preenchimento dos campos de formulário de monitoramento	1
Contato mais direto com os agentes da Adece para quem entra em contato através do site	1
Integração das câmaras setoriais	1

08- 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 para intermediação dos conflitos e garantir os direitos dos usuários.

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, o Diretor-Presidente 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.

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 de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da instituição e a perenidade 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 na busca de uma solução efetiva e ser detentora da autonomia necessária para poder transitar, tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias. 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.

E, neste contexto, a Ouvidoria visa contribuir verdadeiramente para a construção da imagem e da reputação desta Agência, pois se trata de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios.

09- CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

De acordo com as informações apresentadas no relatório, a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará – Adece, tem um papel importante na promoção da transparência, na efetividade das ações desenvolvidas e no fortalecimento de uma administração pública orientada à resolutividade e ao atendimento das necessidades da população.

Em 2025, a maioria das demandas recebidas esteve relacionada às ações do Programa Ceará Credi, iniciativa que tem também como objetivo a ampliação do acesso ao crédito para pessoas em situação de vulnerabilidade social, as quais correspondem a aproximadamente 70% do público beneficiado pelo programa.

A Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - Adece, responsável pela operacionalização do Programa Ceará Credi, tem como um de seus principais valores o compromisso com o interesse público. Nesse contexto, a Ouvidoria, funciona como um canal permanente de participação social, acompanhando as ações do programa e tratando as manifestações dos cidadãos com base na ética, na transparência e no respeito à lei.

A análise das manifestações mostra que cada demanda precisa ser avaliada de forma individual, considerando suas particularidades.

No período avaliado, a maioria das manifestações foi classificada como reclamação. No entanto, esse tipo de registro é comum nas prestações de serviços públicos, especialmente em programas que atendem um grande número de pessoas.

Diante disso, ouvir atentamente os cidadãos é essencial para compreender as insatisfações e melhorar continuamente os serviços oferecidos. A Ouvidoria, portanto, atua de forma proativa, analisando os casos, buscando soluções, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço público prestado

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2026

OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO ENTIDADE