

Rua Prof. Rômulo Proença, s/n - Pici  
CEP: 60.440-552 - Fortaleza / Ceará  
Fone: (85) 3101.2446 / 3101.2447



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO SUPERIOR

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2022

**Período: 01/01/2022 a 31/12/2022**

Documento assinado eletronicamente por: DOUGLAS DOS SANTOS DE SOUZA FERNANDES em 09/03/2023, às 10:15 MARILENE BEZERRA VIANA em 09/03/2023, às 08:43 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código C746-9165-5151-562B.

SUITE

## EXPEDIENTE

**Direção Superior:** Sem nomeação

**Ouvidor:** Marilene Bezerra Viana

**Equipe Ouvidoria:** Maria Cleine de Oliveira Pinto (ouvidora substituta)

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, uma exposição das atividades da ouvidoria setorial do Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará - Nutec, conforme preconiza o inciso VIII do Art. 27 do Decreto Estadual nº 33.485 de 27 de fevereiro de 2020, apresentando o resultado da sua atuação, bem como suas recomendações e sugestões.

A apresentação das ocorrências referentes ao exercício de 2022, aqui expostas, obedeceu à seguinte ordem de distribuição: pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas, ouvidoria em números (perfil das manifestações), indicadores da ouvidoria, análise das manifestações e providências, benefícios alcançados pela ouvidoria, comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias, Carta de Serviços ao cidadão e avaliação de serviços, boas práticas de ouvidoria (identificação), considerações finais, sugestões de melhoria e, por fim, o pronunciamento do Presidente do Nutec.

Com o intuito de oportunizar ao cidadão/cliente um canal pelo qual possa contribuir com a implementação das políticas e a avaliação dos serviços prestados pela Autarquia, o Nutec possui uma Ouvidoria, integrante da Rede de Ouvidores do Estado do Ceará, que funciona na instituição desde os primórdios desse importante mecanismo de participação popular. Assim, a Ouvidoria do Nutec busca colaborar com o seu fortalecimento, por meio do portal Ceará Transparente, possibilitando que o cidadão acompanhe o encaminhamento de sua manifestação, com a perspectiva de um retorno célere e desburocratizado.

A partir da análise do impacto das demandas oriundas do cidadão usuário, a Ouvidoria do Nutec se propõe a contribuir de maneira relevante com a gestão organizacional, por meio da apresentação de sugestões de ações de melhoria. Neste sentido, um grande desafio a superar no cotidiano institucional é a interpretação fidedigna dos anseios dos cidadãos/clientes, a mediação e conciliação dos conflitos e a cobrança das áreas responsáveis pelas possíveis soluções para o atendimento dessas demandas.

Esta instituição, antes denominada Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará - Nutec, ao completar 40 anos de uma existência profícua como fundação pública, atualmente vinculada à Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação

Superior – Secitece, teve sua personalidade jurídica alterada para autarquia, bem como o seu nome modificado para Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará – Nutec, conforme a Lei Estadual nº 17.002, de 27/09/2019, publicada no DOE de mesma data.

O Nutec possui uma estrutura composta por diversos laboratórios, uma agência de inovação e mão de obra especializada, mediante os quais, realiza atividades de pesquisa, desenvolvimento, extensão e inovação, relacionadas às áreas de química, química de alimentos, química ambiental, resíduos sólidos e efluentes, biocombustíveis, energias renováveis, robótica e automação industrial, materiais de construção civil e atividades relacionadas com a metrologia, a normalização, a qualidade e a certificação de produtos e serviços. A Agência de Inovação do Nutec, por sua vez, desenvolve importantes trabalhos nas áreas de inovação tecnológica, *startups* e empreendedorismo.

Motivado pela missão de “desenvolver pesquisas, soluções tecnológicas inovadoras e prestar serviços técnicos especializados para a Sociedade, Governo e Indústria, viabilizando o desenvolvimento sustentável”, o Nutec vem buscando levar qualidade e credibilidade na prestação dos serviços.

## 2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As orientações e recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, para aplicação em 2022, em que foi incluída a ouvidoria do Nutec, foram alvos de nossa apreciação, e encontram-se explicitadas abaixo.

### ORIENTAÇÕES:

**01 – Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.**

Durante o exercício de 2022, o Nutec participou ou realizou algumas ações e eventos referentes ao cumprimento de sua missão institucional, nas quais não foi viável a presença da ouvidoria setorial, todavia, por meio de uma recém-firmada parceria com a Assessoria de Comunicação – Asscom, já estão sendo movidos os esforços necessários no sentido de possibilitar que, a cada evento planejado para este ano de 2023, considerando o alcance dos mesmos junto à nossa clientela, bem como à comunidade usuária, seja disponibilizado esse importante meio de comunicação comunitária sobre prestação de serviços públicos.

**02 – Estabelecer rotinas para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.**

Apesar de havermos reiterado em cada resposta enviada aos (às) cidadãos (ãs), a solicitação de resposta à pesquisa de satisfação constante no formulário disponibilizado pelo sistema Ceará Transparente para as demandas, não obtivemos o resultado esperado, com apenas um questionário de pesquisa de satisfação respondido em oito manifestações encaminhadas a esta setorial, no período de janeiro a dezembro de 2022.

Procedimentos mais específicos, direcionados pessoalmente aos manifestantes no sentido de motivá-los(as) a responder à pesquisa de satisfação, tornaram-se inviáveis, uma vez que a maioria das manifestações são identificadas como anônimas.

**RECOMENDAÇÕES:**

**01 – Criação de procedimentos internos e de plano de ação para o devido cumprimento do prazo de resposta e do tratamento das manifestações de ouvidoria, em observância ao Decreto Estadual nº 33.485/2020, com o intuito de reduzir o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.**

Informamos que, em atendimento à recomendação supra, foi criado no Sistema AVIA, o Plano de Ação nº 446/22, conforme dados abaixo:

**Título:** Revisão de procedimento

**Período de Implementação:** 30/06/2022 à 29/07/2022

**Responsável:** Marilene Viana

**Descrição:** Revisar procedimento interno (D11 - Ouvidoria), incluindo uma sistemática de acompanhamento e controle dos prazos de resposta às manifestações de ouvidoria. Estabelecer indicador referente ao cumprimento dos prazos de resposta às manifestações.

Informamos, outrossim, que durante o ano de 2022, todas as manifestações foram respondidas obedecendo ao prazo legalmente estipulado, com uma resolubilidade de 100%, conforme tabela 9 deste relatório.

### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste item foi quantificado, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, o número de manifestações de 2022, com demonstrativos gráficos, análises e comparações feitas com resultados de períodos anteriores, especialmente os do ano de 2021.

#### 3.1 – Total de Manifestações do Período

Chegou à Ouvidoria do Nutec, no interstício de janeiro a dezembro de 2022, um total de 08 manifestações, todas finalizadas até o final do período, conforme tabela 1 e gráfico 1, abaixo.

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de manifestações finalizadas	08
Total de manifestações finalizadas parcialmente	0
Total de manifestações pendentes	0

Tabela 1



Gráfico 1

Fazendo uma comparação desses dados com os números colhidos nos relatórios do ano anterior, é possível perceber a variação das manifestações mês a mês, conforme demonstrado no gráfico 2, abaixo.

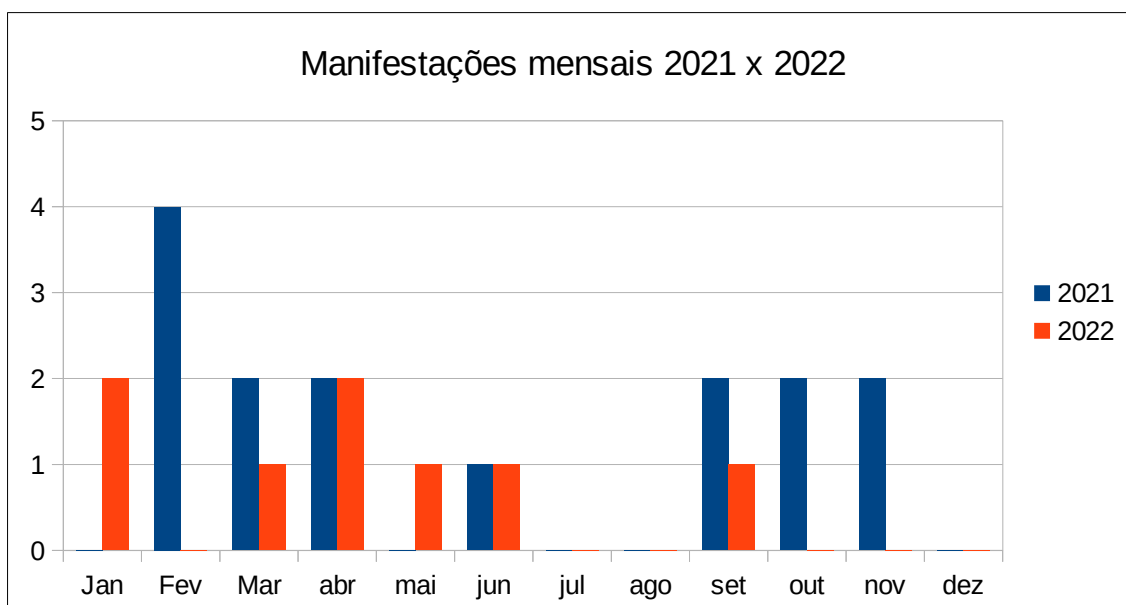


Gráfico 2

Observando-se o gráfico 3, a seguir, que compara os números do período compreendido entre os anos de 2019 a 2022, percebe-se uma evolução nas quantidades de manifestações entre 2019/2020 e 2020/2021, que aumentaram nos percentuais de 8,3% e 15,4%, respectivamente. Já no período 2021/2022, ao contrário, verificamos uma redução na quantidade de manifestações, o que representou uma involução, com percentual de (-)46,7%.

Considerando que os anos anteriores foram um tempo de grave crise sanitária, com a incidência da Pandemia de Covid19, concluímos que esta tenha sido a causa provável para o aumento das manifestações dirigidas ao Nutec no período compreendido entre 2019 e 2021, cujos temas preferidos pelos manifestantes foram referentes à pandemia.

Seguindo o mesmo raciocínio, entendemos que a involução dos números de manifestações de 2022 com relação aos anos anteriores, tenha se dado tendo em vista o arrefecimento da crise neste último ano.

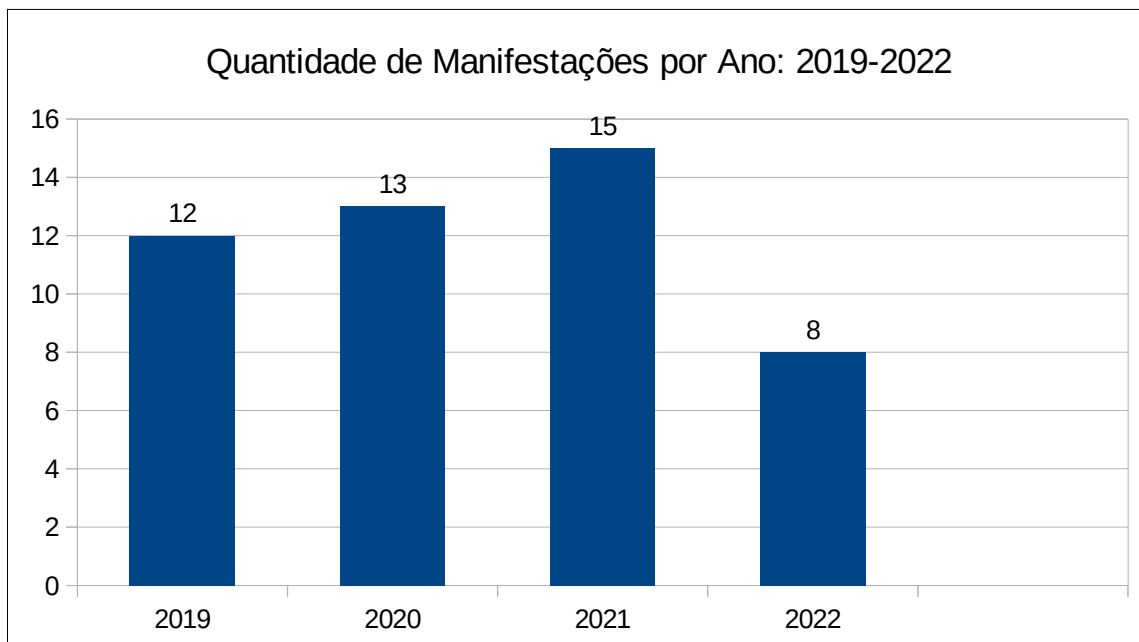


Gráfico 3

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meio	2021		2022		Variação Anual 2021/2022
	Quant.	Variação	Quant.	Variação	
Telefone 155	03	20%	04	50%	+ 33,3%
Internet	12	80%	04	50%	- 66,7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>08</b>	<b>100%</b>	<b>- 46,7%</b>

Tabela 2

Como é possível perceber na tabela 2, as mudanças percentuais de 2022 em comparação com 2021, referiram-se ao fato de que, no ano de 2021, os manifestantes deram preferência à *internet* como meio de entrada, pois 80% das manifestações foram enviadas por esse meio, tendo como opção apenas os contatos feitos via telefone 155, enquanto no ano de 2022, houve uma paridade entre os mesmos dois meios de entrada, com 50% para cada um, como fica explicitado no gráfico 4, abaixo.

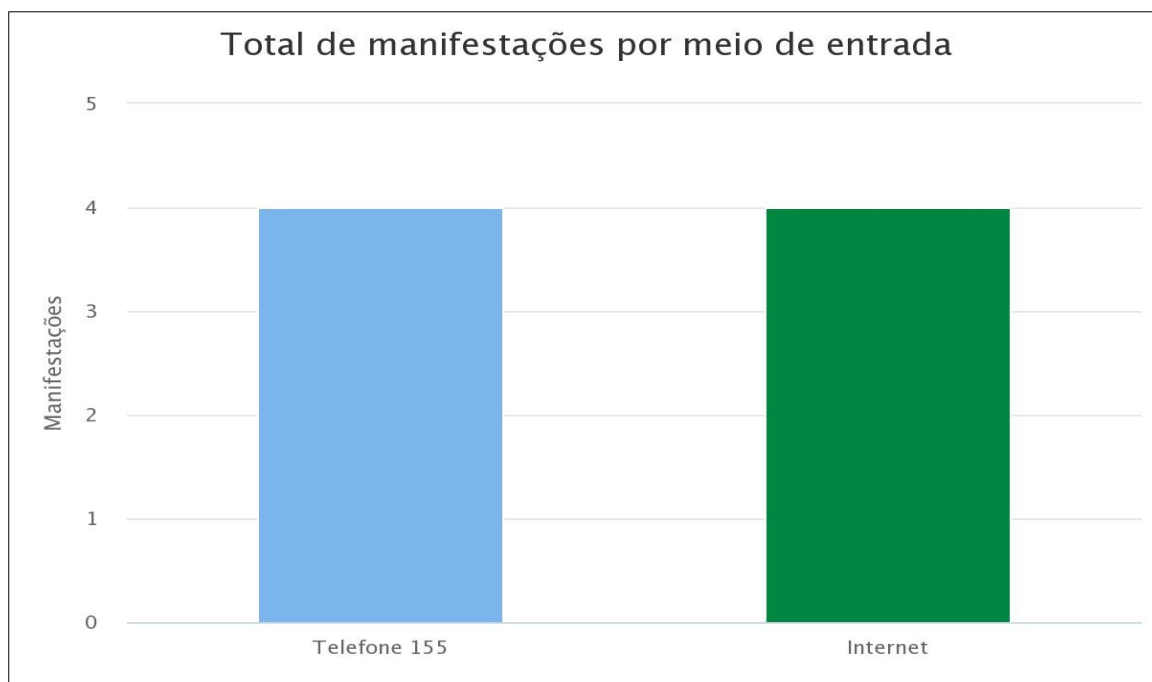


Gráfico 4

Ainda em observação à tabela 2, considerando-se o total de manifestações por ano, no período compreendido entre 2021 e 2022, percebe-se que houve uma involução de -46,7%, porém, ao se comparar os dados apenas do ponto de vista do meio de entrada, em 2022 com relação a 2021, percebe-se uma evolução de +33,3% nas manifestações via telefone 155, e uma involução de -66,7%, nas manifestações enviada via *internet*.

### 3.3 –Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2021	2022	Variação%
Reclamação	06	08	+ 33,3%
Solicitação	01	-	-100,0%
Denúncia	07	-	-100,0%
Sugestão	-	-	-
Elogio	01	-	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>08</b>	<b>- 46,7%</b>

Tabela 3



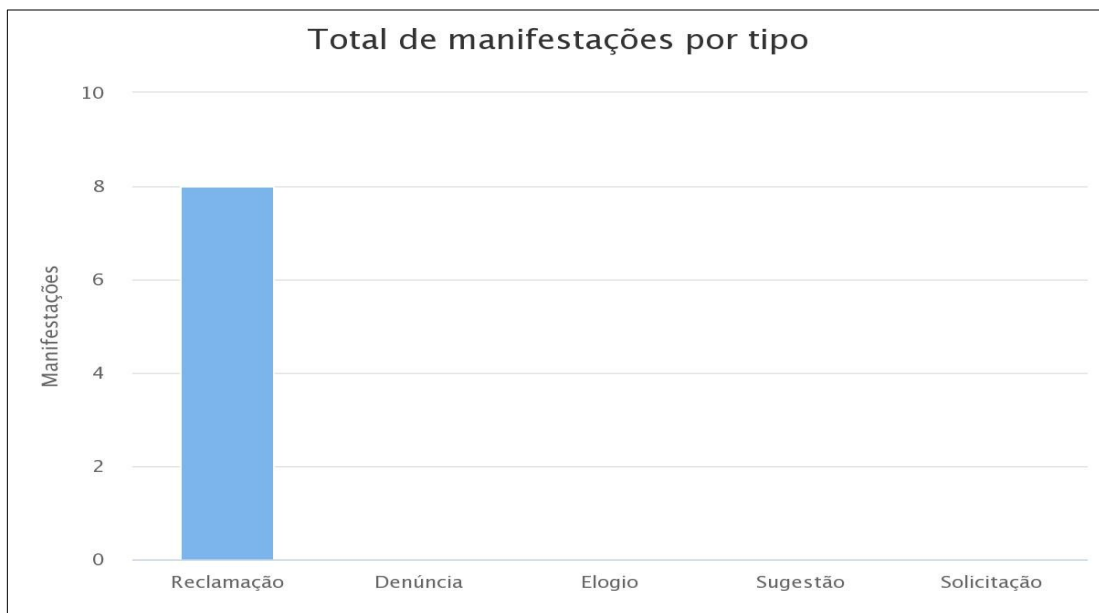


Gráfico 5

Comparados os dados visíveis na tabela 3, observa-se uma redução de -46,7% nos dados referentes ao total de manifestações do período entre os anos de 2021 e 2022. Entretanto, considerando-se os números de forma separada, tendo em vista os tipos de manifestações, é possível perceber que houve alteração para mais, apenas nos dados referentes às manifestações do tipo reclamação, com uma evolução da ordem de +33,3%, uma vez que foi efetivamente este o único tipo de manifestação encaminhada em 2022, como fica visível no gráfico 5, acima. Vale ressaltar a involução de -100% nas manifestações do tipo denúncia, comparando-se o ano 2022 com o ano anterior.

### 3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

Neste tópico, serão discriminados os tipos de manifestações detalhados por assunto.

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	2
	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	CORONAVÍRUS (COVID 19)	1
	PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
	FROTA DE VEÍCULOS	1
	ATRASSO/FALTA DE PAGAMENTO DE PESSOAL	1
	Outros	0

Tabela 4

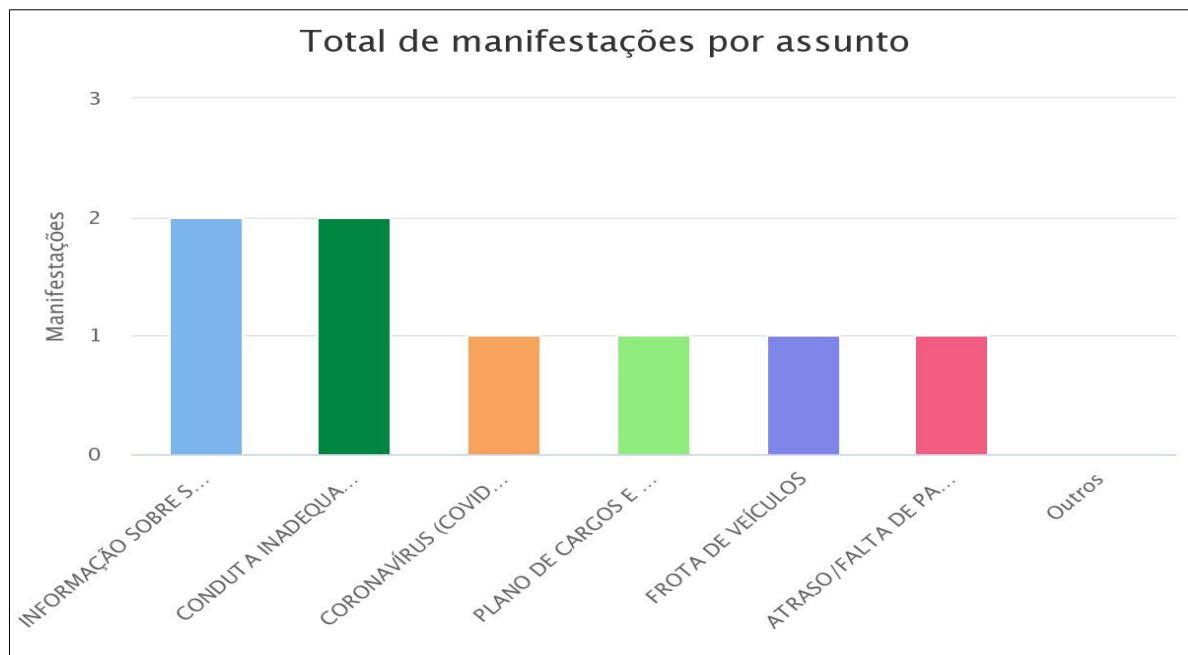


Gráfico 6

A observação à tabela 4, bem como o gráfico 6, acima, permite perceber que as manifestações, que foram todas do tipo reclamação, abrangem variados assuntos, tendo porém uma maior incidência aqueles referentes a informação sobre servidor, que reclamou sobre a suposta não incidência da melhoria salarial do governo sobre seu salário-base (com reabertura), e as outras 2 sobre conduta inadequada de servidor/colaborador. As demais reclamações, uma de cada assunto, referiram-se a plano de cargos e carreiras, frota de veículos, atraso/falta de pagamento de pessoal e ações institucionais sobre a Pandemia de Covid-19.

### 3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário

As manifestações do exercício de 2022 para a Ouvidoria do Nutec, conforme tabela 5, abaixo, foram classificadas em dois programas orçamentários, porém, a maioria delas está enquadrada no programa “Gestão Administrativa do Ceará”.

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	06
ENCARGOS GERAIS DO ESTADO	02

Tabela 05

### 3.5 – Manifestações por Unidades Internas

O Nutec centraliza suas atividades em apenas um núcleo, o qual é dividido em várias unidades internas.

Como se pode perceber ao observar o gráfico 7 e tabela 6, abaixo, 50% das demandas enviadas à Ouvidoria do Nutec no ano de 2022 referem-se a apenas uma unidade administrativa, qual seja, a Gerência Administrativa - Gerad, ficando as demais diluídas em quatro outras unidades, cada uma sendo alvo de 12,5% das manifestações, sendo essas as unidades gerenciais responsáveis pelas áreas que são, efetivamente, alvos das reclamações encaminhadas.

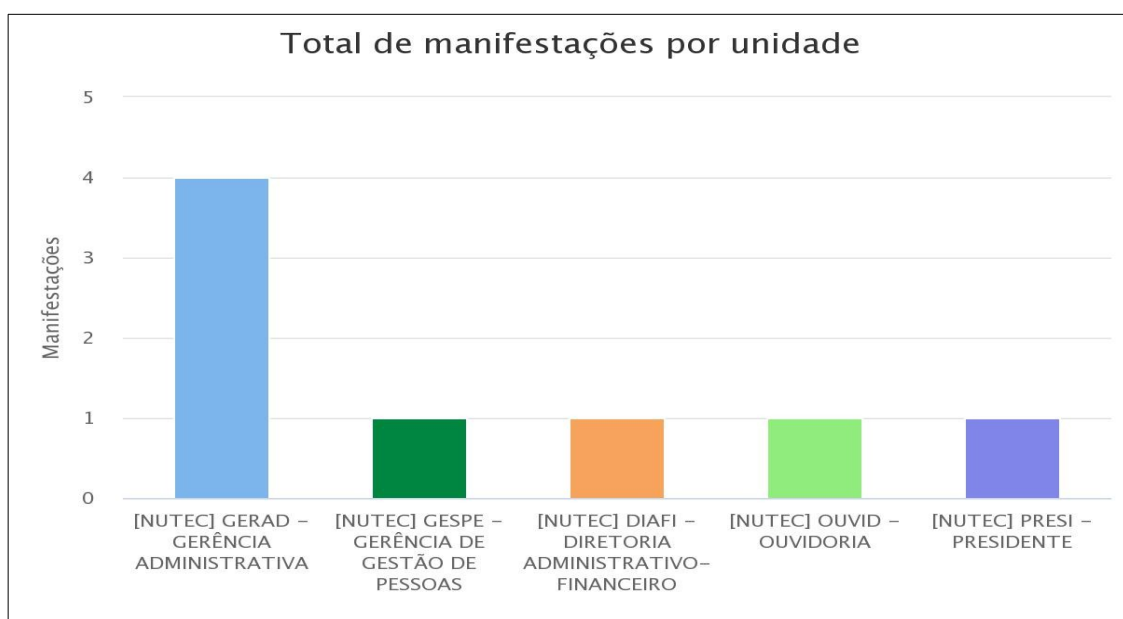


Gráfico 7

Unidades	Total	Percentual
Gerência Administrativa - Gerad	04	50,0%
Gerência de Gestão de Pessoas - Gespe	01	12,5%
Diretoria Administrativo Financeira - Diaf	01	12,5%
Ouvidoria	01	12,5%
Presidência	01	12,5%
<b>Total</b>	<b>08</b>	<b>100,0%</b>

Tabela 6

### 3.6 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios		
Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2021	2022
Fortaleza/Ce	10	03
Aiuaba/Ce	01	-
Ocara/Ce	-	02
Indefinido	04	03
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>08</b>

Tabela 7

Conforme explicitado na tabela 7, acima, a maioria das manifestações encaminhadas no ano de 2021, teve origem nesta capital, onde o Nutec se localiza integralmente. Já em 2022, devido à preferência dos manifestantes pelo anonimato, pode-se observar que o número de manifestações com município indefinido foi igual ao oriundo de Fortaleza.

## 4 – 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** e **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria**. Neste sentido, esta ouvidoria do Nutec, em busca de dados compilados nos relatórios do Portal Ceará Transparente, expressa seus indicadores, conforme tabelas abaixo.

### 4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas 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 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	6	8
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	9	0
<b>Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)</b>	0	0
<b>Total</b>	15	8

Tabela 8

Como se pode perceber por meio dos dados apresentados na tabela 08, acima, o índice de resolubilidade das manifestações, detalhadas por situação e considerando as finalizações dentro e fora do prazo, colocou a ouvidoria do Nutec em posição crescente, comparando-se o ano de 2022 com o ano de 2021.

A tabela 09, abaixo, por sua vez, vem demonstrar em termos percentuais, o atingimento da meta estabelecida para 2022, no quesito resolubilidade, com um índice de 100,00% das manifestações respondidas dentro do prazo.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
<b>Manifestações Finalizadas no Prazo</b>	40,00%	100,00%
<b>Manifestações Finalizadas fora do Prazo</b>	60,00%	0

Tabela 9

#### 4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria do Nutec, mediante o compromisso de reduzir ou até eliminar o percentual de manifestações respondidas em atraso, buscou mobilizar as áreas internas para o cumprimento dos prazos, o que eventualmente resultou na melhoria do índice de resolubilidade de 2022.

#### 4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2021	44,0
Tempo Médio de Resposta 2022	19,0

Tabela 10

A tabela acima, referente à média de tempo para resposta, refletiu diretamente nos índices de resolubilidade demonstrados nos dados anteriores.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, com meta de 84%, não foi atingida no exercício de 2022 pela Ouvidoria do Nutec, como está explicitado na tabela 11.

##### 4.2.1 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	2
B. Com o tempo de retorno da resposta	1
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	1
D. Com a qualidade da resposta apresentada	1
Média	1,25
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>25%</b>

Tabela 11

#### 4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

Embora tenhamos estabelecido o critério de estimular ao(à) cidadão(ã) manifestante, para que o(a) mesmo(a) responda à pesquisa de satisfação quanto ao trabalho da ouvidoria, não alcançamos o êxito esperado, o que vem refletir diretamente no índice de satisfação do usuário, uma vez que, dos 8 manifestantes em 2022, apenas 1 respondeu à pesquisa, comprometendo a qualidade do resultado, como se pode notar por meio dos dados apresentados na tabela 12, abaixo.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	8
Representação da Amostra	12,5%

Tabela 12

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	1

Tabela 13

## 5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2022 foram motivadas pela insatisfação dos(as) cidadãos(ãs) quanto à forma de gestão do Nutec, no tocante às competências gerenciais, bem como no que se refere à utilização dos bens públicos.

### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações enviadas à Ouvidoria do Nutec no ano de 2022 foram somente do tipo reclamação, tendo como pontos mais abordados, os referentes aos comportamentos e competências gerenciais.

### **5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas**

Todos os temas alvos de manifestações, especialmente aqueles com teor de crítica às ações ou forma de gestão do Nutec, após a devida apuração e resposta aos cidadãos manifestantes, foram alvo de diálogo com a área de gestão envolvida, no sentido de encontrar novos caminhos para um relacionamento de confiança, quer entre a instituição e os seus clientes, quer entre ela e seus colaboradores.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

A ouvidoria do Nutec, durante o exercício de 2022, a exemplo dos anos anteriores, permaneceu efetivamente envolvida nas atividades e comissões montadas para estabelecer os critérios de segurança sanitária, participando ativamente nas diretrizes referentes ao enfrentamento à pandemia de Covid 19, tendo em vista que, mesmo com o arrefecimento da crise sanitária, a pandemia ainda não fora considerada vencida, representando esse trabalho, um benefício de alta relevância para os colaboradores e clientes desta Autarquia.

## **7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

A ouvidoria do Nutec buscou envolver-se nos eventos proporcionados pela Ouvidoria Geral em 2022, os quais, com o arrefecimento da pandemia de Covid 19, passaram gradativamente do modo remoto para o modo presencial, cujas presenças nos referidos eventos, foram devidamente registradas.

## **8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

Considerando a necessidade de conferir um maior engajamento e protagonismo da Carta de Serviços, por meio da sua divulgação e utilização junto à população, e tendo em vista o potencial de alcance do Relatório de Gestão de Ouvidoria, por sua capacidade de dar mais



visibilidade às ações de efetivação da participação social, transformando demandas individuais em soluções coletivas, apresentamos neste Relatório de Ouvidoria, um tópico referente à gestão da Carta de Serviços do Nutec, de acordo com os subitens abaixo.

### **8.1 - Situação da Carta de Serviços do Nutec**

A Carta de Serviços do Nutec encontra-se ATUALIZADA, conforme dados colhidos nas ferramentas indicadas.

### **8.2 - Quantitativo de serviços cadastrados na Carta de Serviços**

A Carta de serviços do Nutec, possui 479 serviços cadastrados.

### **8.3 - Quantitativo de serviços digitais e semidigitais**

Dos serviços cadastrados pelo Nutec, 124 são prestados de forma DIGITAL e 39 são de forma SEMIDIGITAL. Os demais não se aplicam a essas formas.

### **8.4 - Número de manifestações de ouvidoria por tipo de serviço e ações adotadas pela ouvidoria do Nutec para eventuais melhorias**

No ano de 2022, não houve manifestações de ouvidoria referentes aos tipos de serviços cadastrados pelo Nutec.

### **8.5 - Quantitativo e lista dos serviços avaliados no ano de 2022**

No ano de 2022, não houve manifestações de ouvidoria referentes aos serviços cadastrados pelo Nutec.

## **9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)**

A Ouvidoria Setorial, no ano de 2022, não realizou ações de boas práticas, uma vez que, considerando a exiguidade do quadro de pessoal da organização, a equipe de ouvidoria do Nutec precisou exercer concomitantemente as atividades referentes às suas funções públicas.

## 10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz dos dados aqui explicitados, concluímos como produtiva a participação da ouvidoria no processo de gestão institucional, com vistas a contribuir com a melhoria contínua dos processos e serviços, bem como com a qualidade do relacionamento entre o Nutec e seus clientes/usuários de maneira geral, internos e externos.

Também foi possível constatar durante a realização do presente relatório, que no ano de 2022, as manifestações voltaram-se em sua maioria à gestão institucional, mais especificamente relacionadas à área Administrativa.

Apesar de a maioria das manifestações remetidas à Ouvidoria do Nutec serem de caráter “anônimo”, nota-se pela descrição dos assuntos apurados, que as mesmas referiam-se preferencialmente a problemáticas internas, quer relacionadas a questões funcionais, quer sobre as relações interpessoais, tema este que, embora recorrente, já fora devidamente relatado à gestão institucional.

Isso nos remete à necessidade de um maior empenho destes gestores, no sentido da realização de ações que possam estimular o desenvolvimento das interações, principalmente entre a gestão e as equipes de trabalho, buscando focar na melhoria dos relacionamentos entre os colaboradores, contudo, sem deixar de fora os investimentos na relação do Nutec com seus clientes/usuários.

## 11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

A partir das conclusões deste relatório, revela-se como imperativa a busca do incremento dos processos de comunicação institucional, por meio da divulgação das ações de gestão, principalmente as de abrangência interna, como demonstração do empenho do Nutec em promover a transparência organizacional.

---

**OUVIDOR SETORIAL**

## 12 - PRONUNCIAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O Nutec é conhecedor da relevância da ouvidoria como importante ferramenta para melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados pela Instituição. Partindo desse pressuposto e visando o bom desempenho da ouvidoria do Nutec, é que há a compreensão de que um imperativo é uma reciprocidade na relação entre ambas.

Desse modo, na mesma medida em que se faz necessário o encaminhamento sistemático pela ouvidoria, de relatórios gerenciais para que sejam analisados e adotadas as medidas administrativas essenciais para a correção de eventuais falhas e redirecionamento de ações, é imprescindível o comprometimento desta Autarquia, fornecendo as condições para o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria, bem como, preparando-se para administrar as eventuais mudanças.

A partir deste entendimento, o Nutec buscou acatar as sugestões da Ouvidoria, indicando as providências a serem adotadas junto às unidades competentes, já prevendo novas ações para sanar os problemas porventura persistentes, conforme está explícito no item 2 do presente relatório.

Fortaleza, 06 de março de 2023.