

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1- EXPEDIENTE

Direção Superior: Francisco das Chagas Magalhães

Ouvidor: Marilene Bezerra Viana

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

2- INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, as 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, detalhando o resultado da sua atuação, bem como suas recomendações e sugestões.

A apresentação das ocorrências referentes ao exercício de 2023, aqui expostas, obedeceu à seguinte ordem de distribuição: Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE (Relatório de Gestão de 2022), 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, Boas práticas de Ouvidoria (identificação), Sugestões de melhorias apresentadas pela Ouvidoria, Pronunciamento do Presidente do Nutec e, por fim, as Considerações Finais – Ouvidoria.

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, em clara sintonia com o que preconizam os diversos instrumentos legais de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública, nas esferas federal, estadual e municipal, tais como a Lei Nacional nº 13.460/2017, a Instrução Normativa nº 01/2020 – CGE/CE (atribuições do Ouvidor) e as Portarias 052/2020 e

097/2020 (tratamento e acompanhamento de denúncias e avaliação de desempenho de ouvidorias), a Ouvidoria do Nutec busca colaborar com o fortalecimento da Instituição, 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, orientado para a promoção de sua satisfação.

A partir da análise da procedência e 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.

O Nutec foi instituído em 12 de dezembro de 1978, através do Decreto nº 13.017, pelo então Governador do Estado do Ceará, Dr. Valdemar Alcântara, com a natureza jurídica de fundação pública de direito privado e vinculada à Secretaria da Indústria e Comércio – SIC, tendo migrado, em 1995, para a Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior – Secitece, por ocasião da criação desta.

Mediante as transformações impostas pela dinâmica da sociedade, o Nutec tem se modificado e se firmado como instituição do Estado que busca a excelência na área de geração e transferência de inovações tecnológicas, chegando a ter 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.

A estrutura organizacional do Nutec é composta por diversos laboratórios, uma agência de inovação e corpo técnico portador de competências e conhecimentos para realizar 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 à metrologia, à normalização, à qualidade e à 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, o Governo e a Indústria, viabilizando o desenvolvimento sustentável”, durante os 45 anos de uma existência profícuca, O Nutec vem buscando levar qualidade e credibilidade na prestação dos serviços.

3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

As orientações e recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022, para aplicação em 2023, em que foi incluída a ouvidoria do Nutec, foram alvos de tratativas e encontram-se explicitadas abaixo.

RECOMENDAÇÃO

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 zerar o número de manifestações de ouvidoria com atraso de resposta.

Em atendimento à presente recomendação, informamos que a mesma já fora indicada no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, para cumprimento em 2022, tendo sido explicitado no referido relatório, a criação, no Sistema AVIA, do Plano de Ação nº 446/22, o qual foi cumprido por meio de metas pactuadas entre esta Ouvidoria Setorial e a gestão institucional.

Dessa forma, em observância ao que fora planejado, a proposta de cumprimento dos prazos para respostas das manifestações de ouvidoria do Nutec, durante o ano de 2023, foi integralmente cumprida, com uma resolubilidade de 100%, conforme tabela 11 deste relatório.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste item foi quantificado, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, o número de manifestações de 2023, com demonstrativos gráficos, análises e comparações feitas com resultados de períodos anteriores, especialmente os do ano de 2022.

4.1– Total de Manifestações do Período

Chegou à Ouvidoria do Nutec, no interstício de janeiro a dezembro de 2023, um total de 04 manifestações, todas finalizadas até o final do período, conforme gráfico 1, abaixo.

Total de Manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	4
Total de Manifestações Finalizadas Parcialmente	0
Total de Manifestações Pendentes	0

Tabela 1

Total de Manifestações do Período - 2023

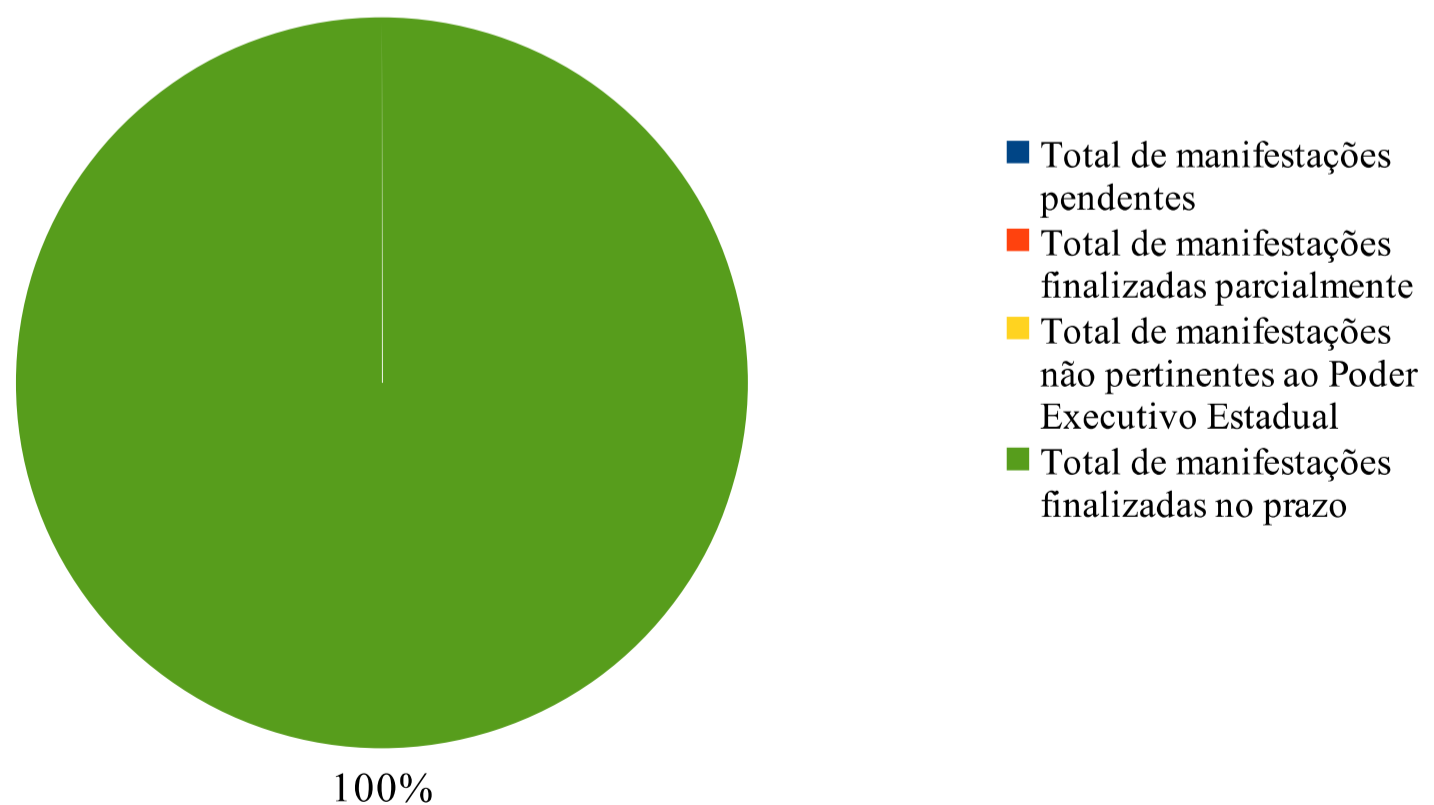


Gráfico 1

Observando-se o gráfico 2, a seguir, que compara os números do período compreendido entre os anos de 2020 a 2023, percebe-se uma evolução na quantidade de manifestações entre 2020/2021, que aumentaram no percentual de 15,4%. 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 2020 e 2021, cujos temas preferidos pelos manifestantes foram referentes à pandemia.

Seguindo o mesmo raciocínio, entendemos que a involução dos números de manifestações demandadas em 2022, com relação a 2021, tenha se dado tendo em vista o arrefecimento da crise no ano de 2022.

Todavia, observa-se no ano de 2023, em comparação com 2022, uma nova involução, com uma redução de 50% das manifestações.

Manifestações de Ouvidoria - 2020 a 2023

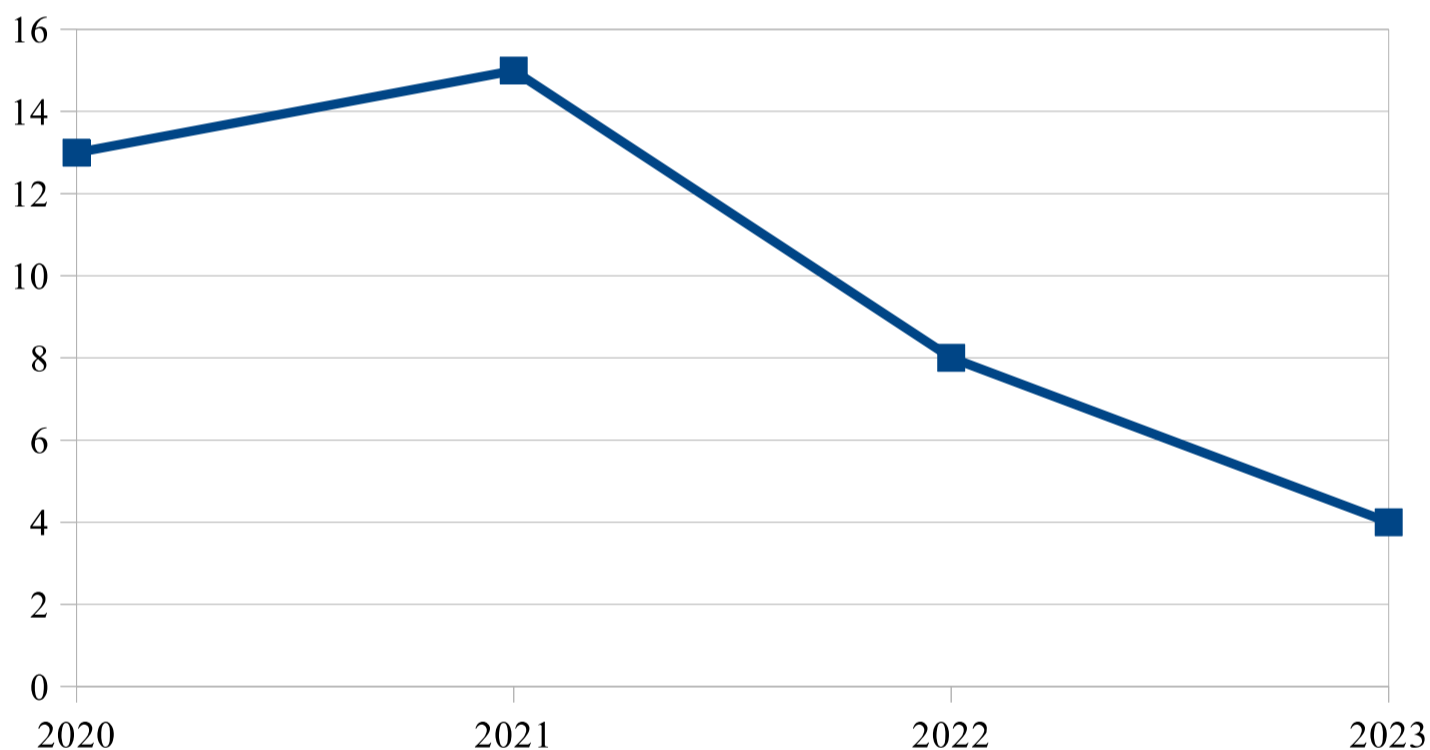


Gráfico 2

No gráfico 3, abaixo, observando-se os quantitativos de manifestações ocorridas mês a mês, considerando apenas os anos de 2022 e 2023, percebe-se que o mês de fevereiro foi o mais demandado pelos manifestantes, nos dois anos comparados.

Quantitativos mensais de manifestações

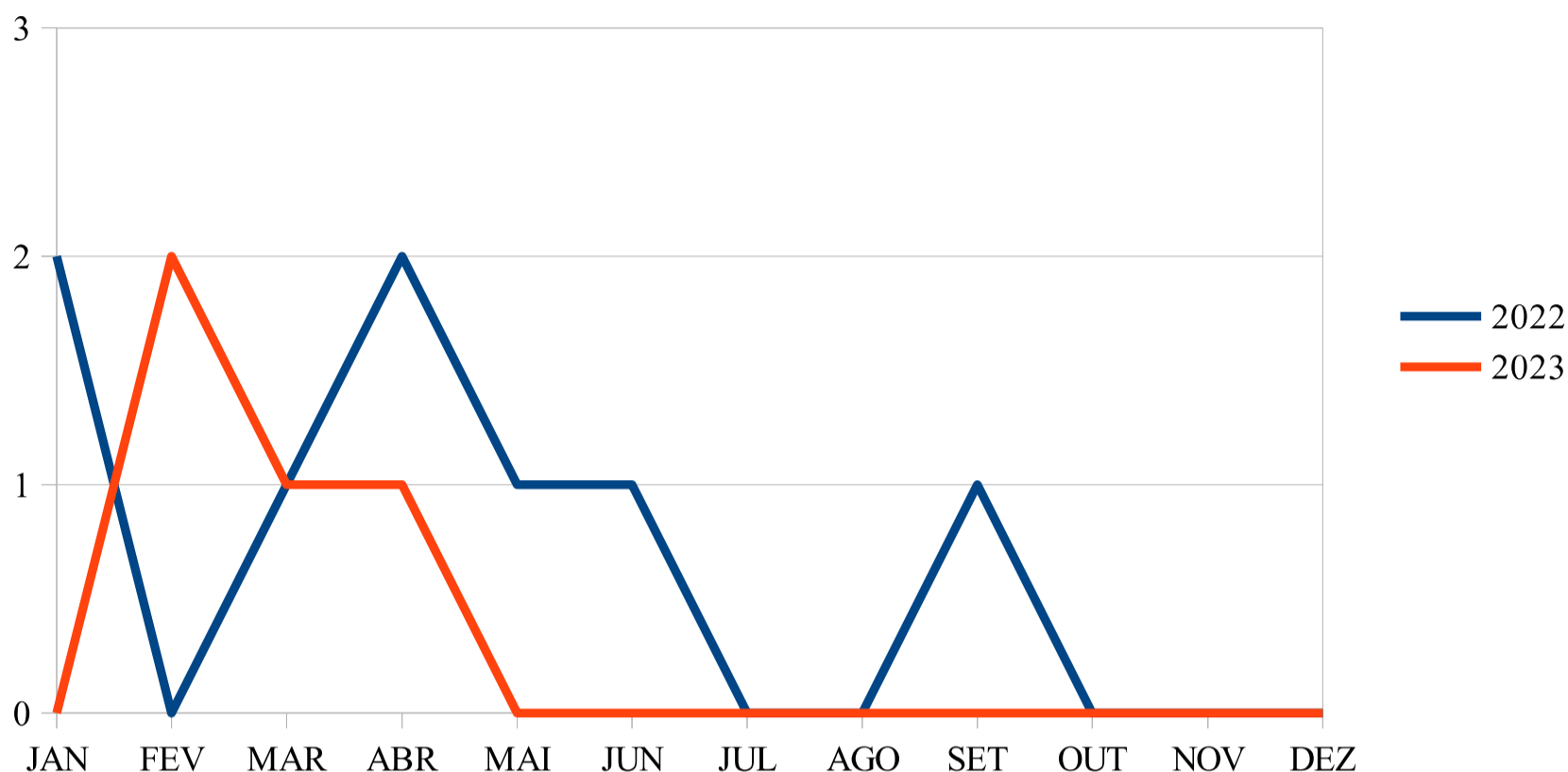


Gráfico 3

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada						
Meio	Ano	2022		2023		Variação Anual 2022/2023
		Quant.	Variação	Quant.	Variação	
Telefone 155		04	50%	02	50%	50,0%
Internet		04	50%	02	50%	50,0%
TOTAL		08	100%	04	100%	50,0%

Tabela 2

Como é possível perceber na tabela 2, não houve mudanças percentuais de 2023 em comparação com 2022, tendo como parâmetro o meio de entrada, pois nos dois anos considerados para a comparação, houve uma paridade entre os meios, internet e telefone 155, como fica explicitado no gráfico 4, abaixo.

Total de manifestações por meio de entrada

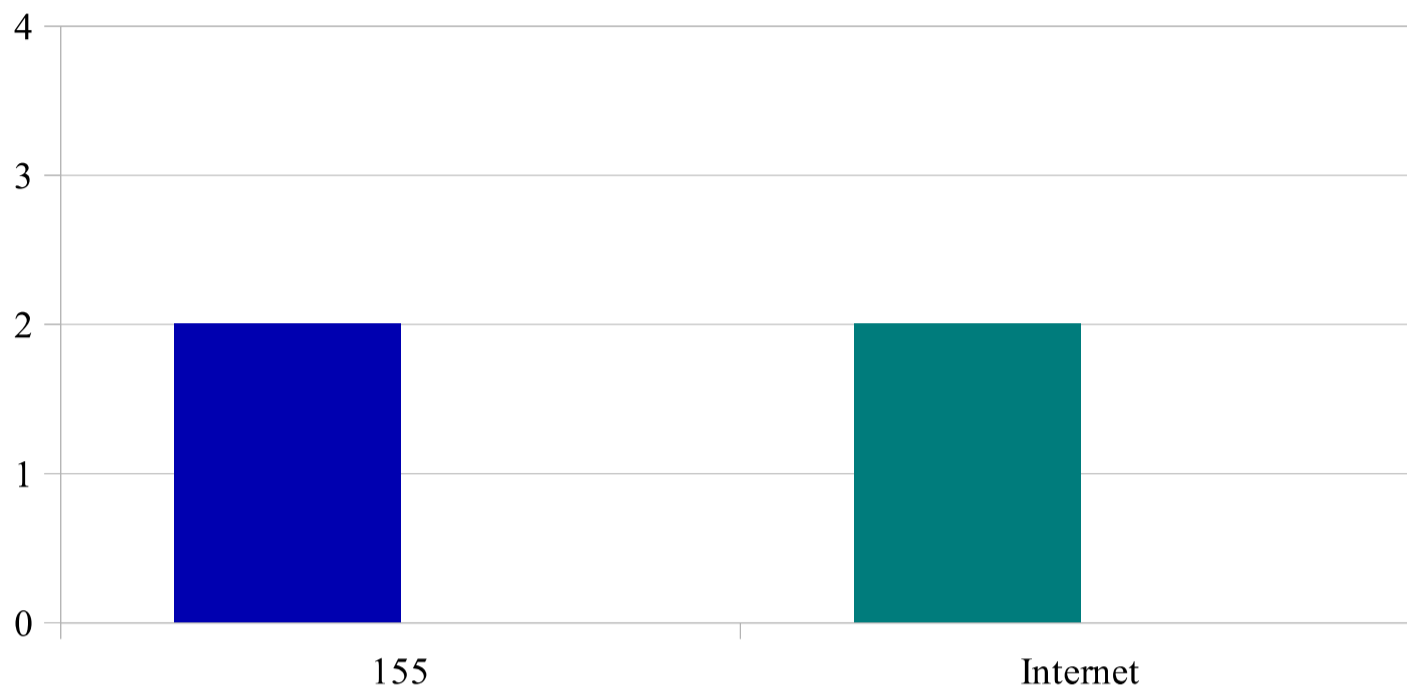


Gráfico 4

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2022	2023	Variação%
Reclamação	08	04	-50%
Solicitação	-	-	-
Denúncia	-	-	-
Sugestão	-	-	-
Elogio	-	-	-
TOTAL	08	04	-50%

Tabela 3

Comparados os dados visíveis na tabela 3, observa-se uma redução de -50% nos dados referentes ao total de manifestações do período entre os anos de 2022 e 2023. Entretanto, considerando-se os tipos de manifestações ocorridas nos dois anos avaliados, é possível perceber que não houve alteração, uma vez que, assim como fora em 2022, em 2023 a reclamação foi o único tipo de manifestação encaminhada, como está explícito no gráfico 5, abaixo.

Manifestações por Tipo de Manifestação

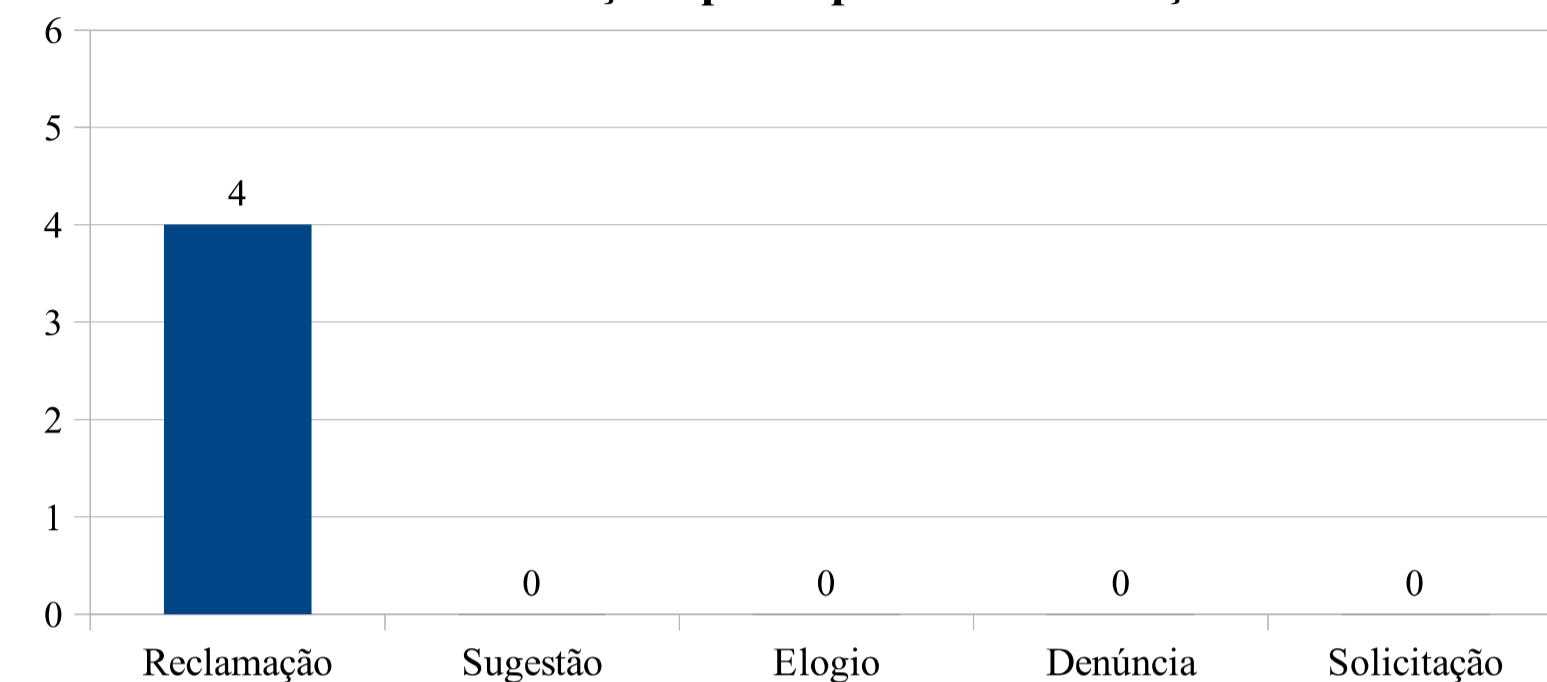


Gráfico 5

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

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

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
	Cuidado com os animais	01
	Insatisfação com procedimentos de apuração	01

Tabela 4

A observação à tabela 4, bem como o gráfico 5, acima, permite perceber que as manifestações, foram todas do tipo reclamação, e dentro dessa tipologia, foram abordados variados assuntos, sendo cada reclamação sobre um tema diferente.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	Demora na entrega do serviço/produto	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Utilização indevida de bens públicos	01
Cuidado com os animais	Maus tratos	01
Insatisfação com procedimentos de apuração	Não observância à legislação	01

Tabela 5

4.6– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
NÃO SE APLICA	-

Tabela 6

4.7– Manifestações por Programa Orçamentário

As manifestações do exercício de 2023 para a Ouvidoria do Nutec, conforme tabela 7, abaixo, foram classificadas em dois programas orçamentários, porém, estando a maioria delas enquadrada no programa “Gestão Administrativa do Ceará”.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	03
Gestão de Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	01

Tabela 7

4.8– Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria de Empreendedorismo e Negócios	01
Ouvidoria	02
Gerência Administrativa	01

Tabela 8

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

Como se pode perceber ao observar na tabela 8, acima, 50% das demandas enviadas à Ouvidoria do Nutec no ano de 2023 referem-se a apenas uma unidade administrativa, qual seja, a própria Ouvidoria, ficando as demais diluídas em duas outras unidades, cada uma sendo alvo de 25% das manifestações, sendo essas as unidades gerenciais responsáveis pelas áreas que são, efetivamente, alvos das reclamações encaminhadas.

4.9– Manifestações por Municípios de Ocorrências

Tabela: Municípios		
Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2022	2023
Fortaleza/Ce	03	04
Aiuaba/Ce	-	-
Ocara/Ce	02	-
Indefinido	03	-
TOTAL	08	04

Tabela 9

Conforme explicitado na tabela 9, acima, todas as manifestações encaminhadas no ano de 2023, tiveram origem nesta capital, onde o Nutec se localiza integralmente. Já em 2022, foi

possível observar que o número de manifestações com município indefinido foi igual ao oriundo de Fortaleza, devido à preferência dos manifestantes pelo anonimato.

5 - INDICADORES

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são: **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo (94%) e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria (67%)**. Neste sentido, a ouvidoria do Nutec, em busca de dados compilados nos relatórios do Portal Ceará Transparente, expressa seus indicadores, conforme tabelas abaixo.

5.1 - 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 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	8	4
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	8	4

Tabela 10

Como se pode perceber por meio dos dados apresentados na tabela 10, 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 estável, comparando-se o ano de 2023 com o ano de 2022.

A tabela 11, abaixo, por sua vez, vem demonstrar em termos percentuais, o atingimento da meta estabelecida para 2023, no quesito resolubilidade, com um índice de 100,00% das manifestações respondidas dentro do prazo.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0

Tabela 11

5.1.1 – Ações para a 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 estabilidade do índice de resolubilidade de 2023, comparado com o índice de 2022, igualmente alcançado em 100%.

5.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2022	19,00 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	13,25 dias

Tabela 12

A tabela 12, acima, referente à média de tempo para resposta, refletiu diretamente nos índices de resolubilidade demonstrados nos dados anteriores.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, com meta de 84%, foi superada no exercício de 2023 pela Ouvidoria do Nutec, a qual alcançou o índice de 100% de satisfação do cliente que respondeu ao questionário, como está explicitado na tabela

13, abaixo. Vale salientar que, para as respostas ao questionário, o respondente aplicou a nota considerando o intervalo de 1 a 5, onde, 1 significa totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

5.2.1 - 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	5
B. 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%

Tabela 13

5.2.2- Ações para melhoria do índice de satisfação

Embora a Ouvidoria do Nutec tenha alcançado o índice de 100% de satisfação do usuário, considerando que apenas 1 dentre os manifestantes do período respondeu à pesquisa, a fim de que o resultado não seja comprometido do ponto de vista da amostra, como se pode observar na tabela 14, abaixo, será mantido o critério de estimular ao(à) cidadão(ã) manifestante, para uma maior adesão à pesquisa de satisfação quanto ao trabalho da ouvidoria.

5.2.3– Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	1
Total de manifestações finalizadas	4
Representação da Amostra	25%

Tabela 14

5.2.4- Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Vale ressaltar que, na relação entre expectativa e realidade, houve uma evolução na avaliação do usuário quanto ao trabalho da ouvidoria, de acordo com a tabela 15 abaixo.

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	5

Tabela 15

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2023 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.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações enviadas à Ouvidoria do Nutec no ano de 2023 foram somente do tipo reclamação, tendo como pontos mais abordados, os referentes aos comportamentos e competências gerenciais.

6.3- 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 à 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.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Nutec, durante o exercício de 2023, permaneceu efetivamente envolvida em comissões de trabalho criadas para assessorar a gestão, como o Comitê de Integridade, instalado em 29 de setembro de 2023, bem como, a Comissão de Enfrentamento à Pandemia de Covid19, que, apesar do arrefecimento da crise sanitária, ainda encontra-se em funcionamento, para acompanhar e tratar eventuais casos da doença que ainda atingem a população, mesmo que esporadicamente.

8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidoria do Nutec buscou envolver-se nos eventos proporcionados pela Ouvidoria Geral em 2023, especialmente em se tratando das reuniões periódicas de rede, as quais passaram a ser realizados em modo híbrido, ou seja, reuniões presenciais alternadas por reuniões virtuais. As presenças nos referidos eventos foram devidamente registradas.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

A Ouvidoria Setorial, no ano de 2023, não realizou ações de boas práticas, todavia, no intuito de aprofundar a compreensão dos colaboradores acerca da importância deste mecanismo de participação na concretização da missão institucional, promoveu, com o apoio da CGE, uma palestra sobre “O Papel da Ouvidoria na Organização”, a qual foi ministrada pelo colaborador Jean Lopes dos Santos. O encontro contou com um público de cerca de 45 pessoas e teve ainda a participação do Serviço Social do Nutec, o qual trouxe, a título de socialização do conhecimento, uma palestra adicional a respeito da inserção da “Lei Maria da Penha no Estatuto dos Servidores Públicos”.

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

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, tendo como orientação os itens elencados abaixo:

1. promover junto ao público interno, a divulgação contínua dos programas, projetos e outros trabalhos desenvolvidos pelas áreas do Nutec, possibilitando o autoconhecimento organizacional;
2. divulgar, por meio da Intranet, ações e regramentos do Nutec voltados à melhoria do desempenho funcional dos seus colaboradores e às relações interpessoais no trabalho;
3. tornar efetivas estratégias de comunicação no sentido de promover, acompanhar e avaliar e divulgação a imagem do Nutec junto ao público interno e externo.

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE 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 setorial, é que há a compreensão de quão 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 3 do presente relatório.

12 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

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 2023 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 remete à necessidade de um maior empenho desses 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.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2024.



OUVIDOR SETORIAL


PRESIDENTE DO NUTEC