



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Período 01/01/2019 a 31/12/2019

EXPEDIENTE

Francisco das Chagas Magalhães
Direção Superior

Marilene Bezerra Viana
Ouvidor

Maria Cleine de Oliveira Pinto
Equipe Ouvidoria

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 Art. 8º do Decreto nº 30.474 de 29 de março de 2011, apresentando o resultado da sua atuação, bem como suas recomendações e sugestões.

A apresentação das ocorrências referentes ao exercício de 2019, aqui expostas, obedeceu à seguinte ordem de distribuição: providências quanto às recomendações do relatório de ouvidoria do ano de 2018, 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, considerações finais, sugestões e recomendações 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 suas políticas e a avaliação dos serviços prestados, 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, Incubadora de Empresas e Núcleo de Inovação Tecnológica, por meio dos quais presta serviços de pesquisa, desenvolvimento, extensão e inovação científica e tecnológica aos setores público e privado, bem como exerce atividades relacionadas com a metrologia, a normalização, a qualidade e a certificação de produtos e serviços. 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. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO DE 2018

As recomendações do Relatório de Ouvidoria de 2018 para implementação em 2019 foram referentes ao estabelecimento de regras de convivência claras e de formas de gestão mais transparentes, no intuito de contribuir para a diminuição das suspeitas e denúncias, bem como das reclamações acerca dos atos institucionais. Neste sentido, pode-se constatar, considerando os números apresentados no presente relatório, que o informativo semanal criado com o propósito de se fazer mecanismo de comunicação interna e transparência surtiu efeito, na medida em que a quantidade de denúncias que colocavam sob suspeita a gestão institucional reduziram-se em relação aos anos anteriores. Quanto às reclamações, que sofreram um aumento representativo em 2019, da ordem de 50% (cinquenta por cento), voltaram-se, em sua maioria, a assuntos relativos a questões funcionais e de direitos trabalhistas, o que poderiam ter sido resolvido diretamente com a área de gestão de pessoas. O referido informativo semanal foi substituído, em setembro de 2019, por um sistema informatizado de *intranet*, com o mesmo propósito. Já o público externo do Nutec pôde ser alcançado por meio do Site oficial, onde estão explicitados, além da missão e visão institucionais, o *portfólio* de serviços oferecidos e a divulgação de editais e atos oficiais, entre outros.

Concernente às recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria do ano de 2018, em que foi incluída a ouvidoria do Nutec, temos a informar o que se segue:

Recomendação 1) Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, em consonância com a lei nº. 13.460/2017.

Para esta recomendação, esclarecemos que o Nutec possui dentro do Sistema de Gestão da Qualidade, uma ferramenta denominada “Pesquisa de Satisfação de Clientes”, executada pelo Núcleo Central de Atendimento ao Cliente – Nucac, a qual é aplicada bimestralmente e cuja meta é atingir 90% (noventa por cento) de clientes satisfeitos.

Recomendação 2) Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Como pode ser percebido no item 4.2 deste relatório, nenhum dos manifestantes de 2019 prontificou-se a responder a essa pesquisa de satisfação, o que nos revela a real necessidade de criarmos uma forma de estímulo ao cidadão manifestante, para que se posicione a respeito do seu grau de satisfação com o nosso trabalho. Sendo assim, para o exercício de 2020, a Ouvidoria do Nutec tem as seguintes propostas:

- disponibilizar, no *site* institucional, um *link* estimulando o usuário a participar da pesquisa;
- produzir cartazes e *folders* para exposição em todas as dependências do Nutec, especialmente na Central de Atendimento ao Cliente, enfatizando sobre a pesquisa de Satisfação do usuário da Ouvidoria e estimulando-o a participar.

Recomendação 3) Publicar na *internet* o Relatório Anual de Ouvidoria, em conformidade com a lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto Estadual de Ouvidoria.

A Ouvidoria do Nutec, constatando que, de fato, não publicou no *site* institucional, o Relatório de Ouvidoria de 2018, compromete-se a fazê-lo de imediato, bem como, a assim proceder com os relatórios subsequentes.

Recomendação 5) Aprimorar o processo de apuração e tratamento das manifestações de ouvidoria, envolvendo Ouvidoria Setorial e as áreas envolvidas, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos/entidades concluíram menos de 92% (Meta Institucional CGE) das manifestações no prazo regulamentar.

A despeito de a ouvidoria do Nutec constar entre aquelas que não atingiram a Meta Institucional da CGE, de atendimento das manifestações no prazo regulamentar em 2019, cremos que os números do presente relatório (Tabela 8) podem testemunhar que houve um equívoco na informação do relatório geral da CGE, uma vez que tivemos 100% de nossas manifestações respondidas e concluídas dentro do prazo legal, índice que havia se verificado também em 2018.

Recomendação 7) Elaborar e enviar à CGE, dentro do prazo regulamentar, o Relatório Setorial de Ouvidoria, contemplando análise das demandas recebidas no período, acompanhado do pronunciamento do dirigente do órgão ou entidade, considerando que essas ouvidorias setoriais não apresentaram relatório de 2018 ou apresentaram fora do prazo estabelecido.

Com efeito, em relação a essa recomendação, ratificamos que o Nutec efetivamente entregou o Relatório de Ouvidoria de 2018 com 01 (um) dia de atraso, ou seja, no dia 01/03/2019. Todavia o referido atraso foi motivado pela demora na nomeação do gestor máximo da instituição.

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 2019, com demonstrativos gráficos, análises e comparações feitas com resultados de períodos anteriores, especialmente os do ano de 2018, bem como as devidas considerações sobre os índices de evolução e involução.

3.1 – Total de Manifestações do Período

Chegou à Ouvidoria do Nutec, no período de janeiro a dezembro de 2019, um total de 10 manifestações, respondidas dentro do prazo, conforme tabela e gráfico 1, abaixo. Vale ressaltar que duas dessas foram reabertas pelos respectivos manifestantes, que se declararam insatisfeitos com as respostas apresentadas, perfazendo, assim, um número final de 12 manifestações.

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de manifestações finalizadas	12
Total de manifestações finalizadas parcialmente	0
Total de manifestações pendentes	0

Total: 12

Tabela 1

Estatísticas gerais

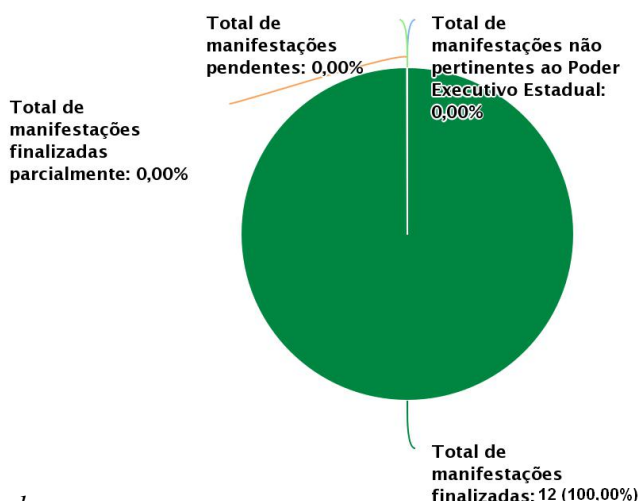


Gráfico 1

Observando-se o gráfico 2, abaixo, que compara os números dos últimos quatro anos - período 2016 a 2019 -, percebe-se que houve uma significativa **evolução** na quantidade de manifestações enviadas à ouvidoria do Nutec apenas entre 2016 e 2017, o que se deu em virtude do envio de um número representativo de denúncias no segundo semestre de 2017, fazendo com que o total de manifestações aumentassem de 7 para 22, ou seja, um índice de evolução de 214,29%. Nos anos subsequentes, porém, como está explicitado, fica perceptível uma significativa **involução**, ano a ano, no cômputo total das manifestações, que baixaram de 22 para 16 entre 2017 e 2018, e de 16 para 12 entre 2018 e 2019, com uma redução no último interstício de cerca de 33,33%.

Quantidade de manifestações x Ano

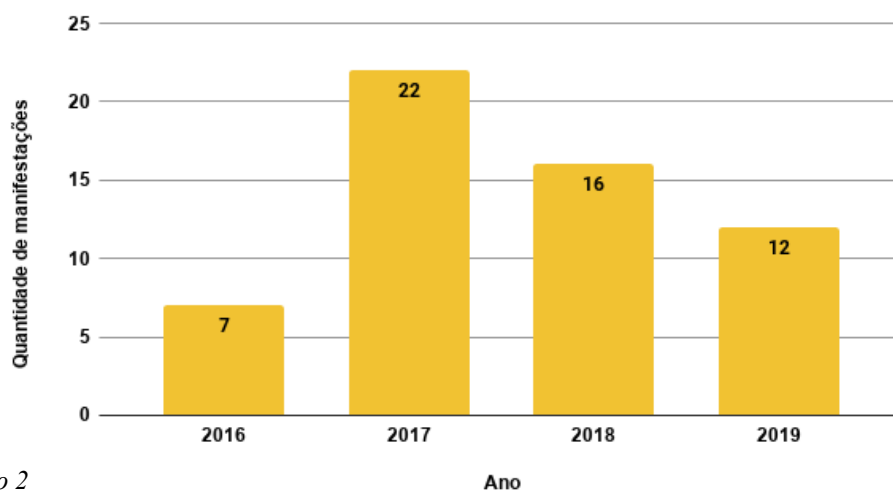


Gráfico 2

Gráfico de manifestações mensais – 2018/2019

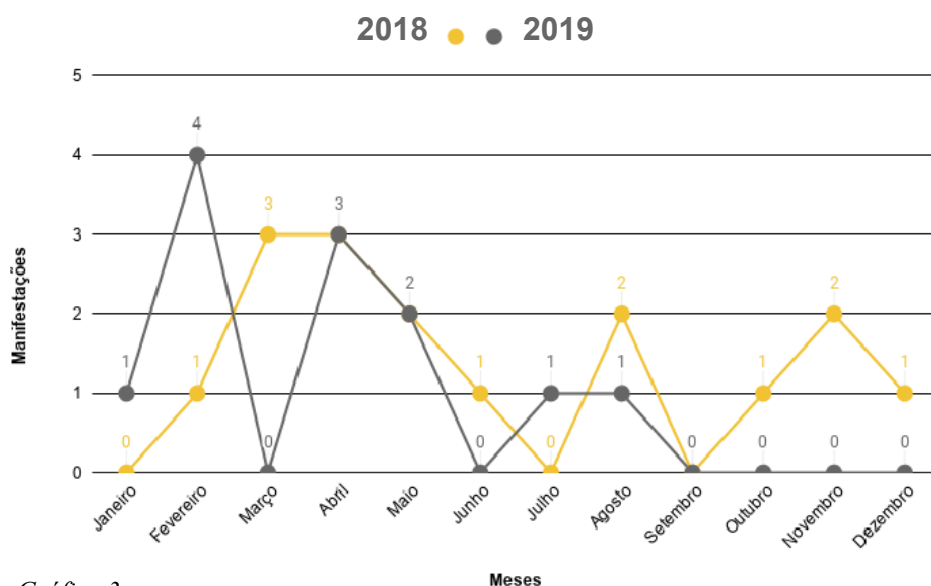


Gráfico 3

Como é possível perceber no gráfico 3, no ano de 2019, a maioria das manifestações ficou concentrada no primeiro semestre, tendo sido enviadas apenas duas no segundo semestre, sendo uma em julho e outra em agosto. No referido ano, os meses de maior incidência foram fevereiro e abril, com 4 e 3 manifestações, respectivamente.

Já no período anterior, as manifestações foram diluídas em praticamente todo o ano de 2018, ficando apenas os meses de janeiro, julho e setembro sem ocorrências. Uma comparação entre os dois períodos, permite perceber uma coincidência de maioria de manifestações apenas no mês de abril, em que houve uma pequena evolução entre 2018 e 2019, quando as manifestações aumentaram de 3 para 4.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Neste item, tratamos sobre os meios que os(as) cidadãos(ãs) utilizaram para entrar em contato com a Ouvidoria.

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
E-mail	1	-	-100,00%
Telefone	1	7	600,00%
Internet	14	5	-64,28%
Total	16	12	-

Tabela 2

Como é possível perceber na tabela 2 e gráfico 4, as mudanças percentuais de 2019 em comparação com 2018, referiram-se ao fato de que, enquanto em 2018 o meio de entrada preferido foi a internet, em 2019 os manifestantes deram prioridade ao telefone, havendo um índice de **evolução** de 600% (seiscentos por cento).

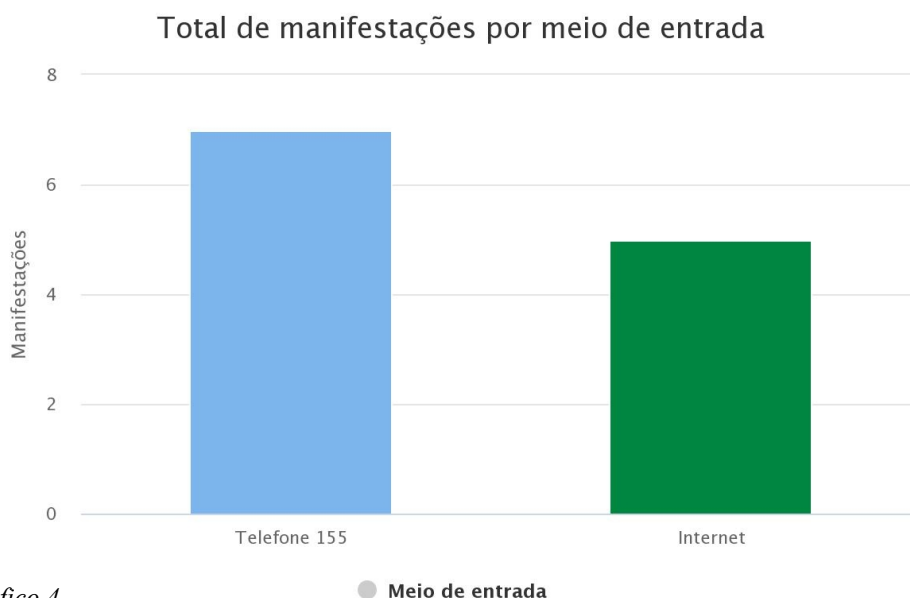


Gráfico 4

3.3 – Manifestações por Tipo

Comparando os dados visíveis na tabela 3, bem como os gráficos 5 e 6 abaixo, é possível percebermos que a taxa de **involução** verificada entre os anos de 2018 e 2019 deveu-se principalmente ao fato de que os tipos de manifestações que foram bem variados em 2018, resumiram-se a apenas dois em 2019, tendo chegado à ouvidoria setorial somente manifestações de reclamação e denúncia, fato este que provocou uma involução de 100% (cem por cento) nas ocorrências de tipo solicitação de serviço, elogio e sugestão. No gráfico 6, observa-se que houve uma **evolução** da ordem de 50% nas reclamações enquanto as denúncias se mantiveram estáveis.

Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação	6	9	50,00%
Solicitação de Serviço	1	-	-100,00%
Denúncia	3	3	0,00%
Elogio	5	-	-100,00%
Sugestão	1	-	-100,00%
Total Geral	16	12	-25,00%

Tabela 3

Total de manifestações por tipo - 2018

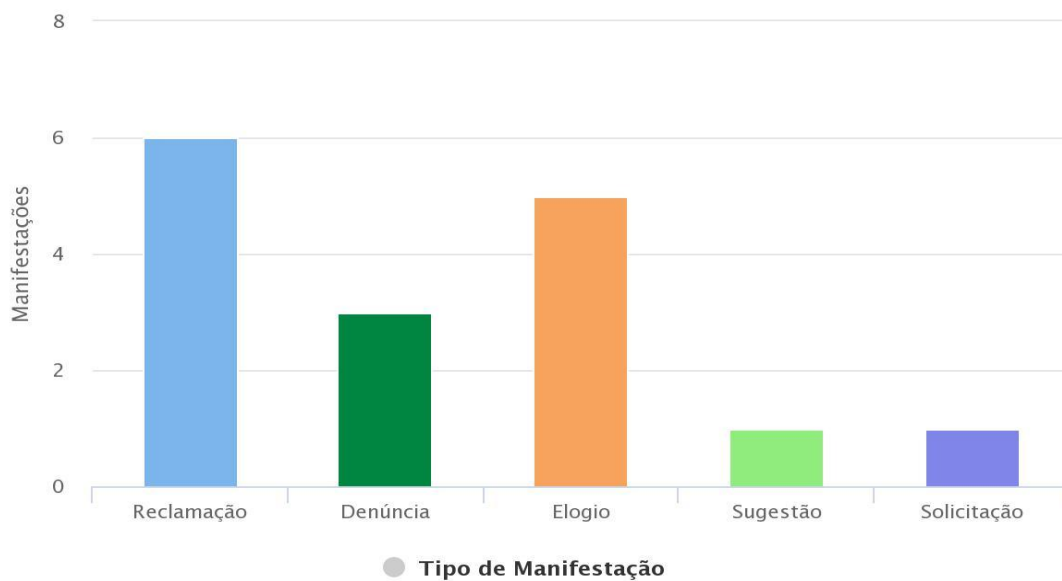


Gráfico 5

Total de manifestações por tipo - 2019

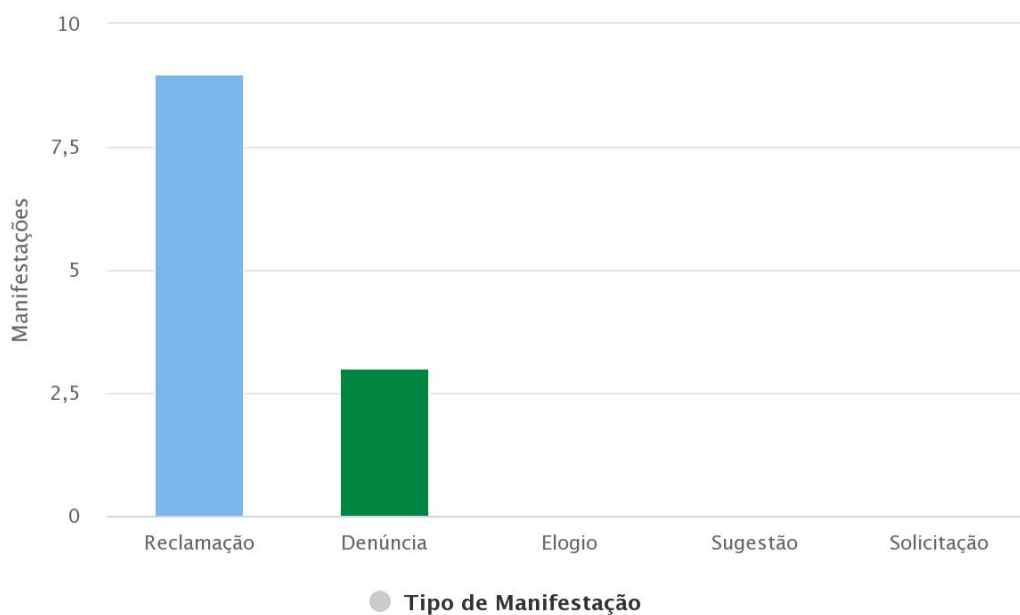


Gráfico 6

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

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

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
Denúncia	1- Conduta inadequada de servidor: 01	1
	2- Convênios e instrumentos congêneres: 02	2
Reclamação	1- Conduta inadequada de servidor: 01	9
	2- Atendimento telefônico: 01	
	3- Efetivo de pessoal de outros órgãos e entidades: 01	
	4- Salário de servidores: 01	
	5- Atraso/falta de pagamento de pessoal: 05	

Tabela 4

A observação à tabela 4 permite perceber que o assunto “conduta inadequada de servidor” se faz presente tanto no tipo de manifestação “Denúncia” quanto nas “Reclamações”.

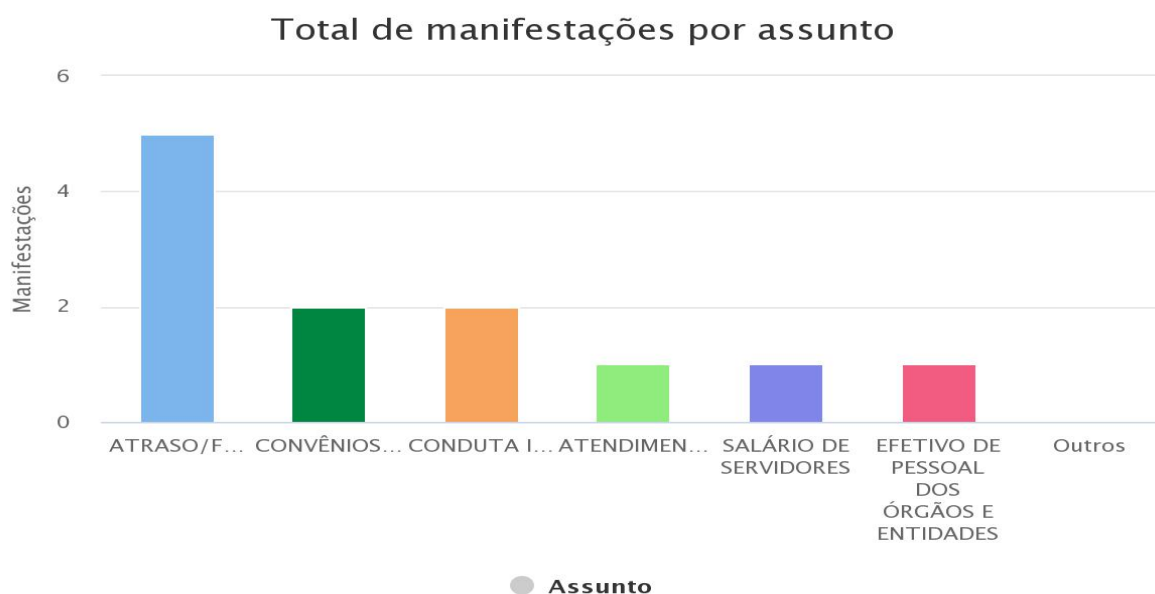


Gráfico 7

3.4 – Manifestações por Programa Orçamentário.

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
Gestão e Manutenção	Conduta inadequada de servidor/colaborador: 02	2
	Atendimento telefônico: 01	1
	Efetivo de pessoal de outros órgãos e entidades: 01	1
	Salário de servidores: 01	1
	Atraso/falta de pagamento de pessoal: 05	5
	Convênios e instrumentos congêneres: 02	2
	TOTAL	12

Tabela 5

Todas as manifestações do exercício de 2019, conforme tabela 5, acima, foram classificadas no mesmo programa orçamentário, ou seja, “Gestão e Manutenção”.

3.5 – Total de Manifestações por Unidades Internas

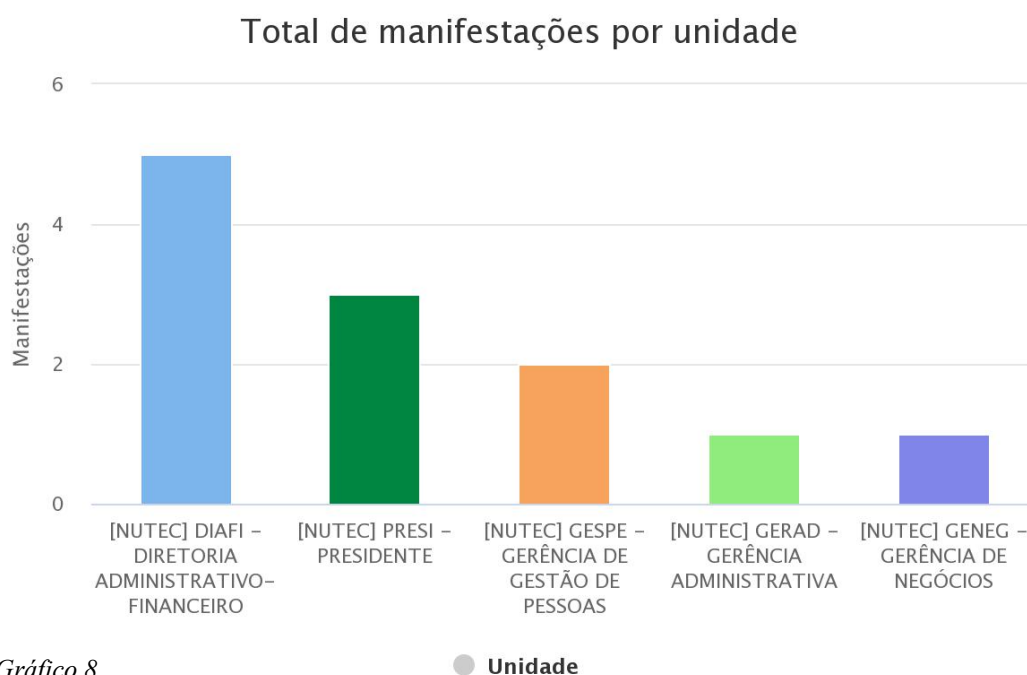


Gráfico 8

3.6 – Manifestações por Município

Municípios	Quantidade de Manifestações
Não informado	12
Total	12

Tabela 6

O Nutec localiza-se integralmente na capital Fortaleza, porém, a origem das manifestações, via de regra, é não declarada, possivelmente pelo fato de os manifestantes darem preferência ao anonimato.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações respondidas no prazo	16	12
Manifestações respondidas fora do prazo	-	-
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	-	-
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	-	-
Total	16	12

Tabela 7

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Respondidas fora do prazo	0	0

Tabela 8

Não houve variação dos índices de resolubilidade na comparação entre os anos de 2018 e 2019, visto que todas as manifestações de ambos os períodos foram respondidas obedecendo o prazo legal.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Não houve necessidade de tomada de medidas para melhorar a resolubilidade da Ouvidoria do Nutec, uma vez que, como está explícito nas tabelas 7 e 8, acima, todas as manifestações dirigidas ao órgão obedeceram rigorosamente aos prazos estabelecidos em lei.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo médio de resposta

Tempo médio de resposta 2018	20,06 dias
Tempo médio de resposta 2019	14,6 dias

Tabela 9

A tabela 9, supra, revela que houve uma significativa redução no tempo médio de resposta das manifestações do ano de 2019 em relação a 2018, o que indica o esforço da Ouvidoria do Nutec no sentido de agilizar o retorno à (o) cidadã (o) manifestante com a maior brevidade possível, buscando a satisfação de seus usuários.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Infelizmente, conforme pudemos constatar nos registros, igualmente ao ano de 2018, nenhum dos manifestantes de 2019 se dispôs a responder à pesquisa, o que inviabilizou qualquer avaliação acerca do índice de satisfação dos mesmos quanto ao nosso trabalho.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

A maioria das manifestações do período referiram-se a reclamações, com uma representação de 75%, fragmentadas em variados assuntos. Também com relação a manifestações indicativas de insatisfação com o trabalho do Nutec, recebemos 03 denúncias, significando 25% do total de demandas. Todos esses temas, 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 usuários, quer entre ela e seus colaboradores.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria do Nutec mudou suas instalações para local mais adequado e acessível, com a visibilidade e sinalização necessárias para o acesso e o conveniente atendimento aos seus usuários.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidoria do Nutec buscou envolver-se nos eventos proporcionados pela Ouvidoria Geral em 2019, inclusive participando de cursos por ela oferecidos. As raras ausências em alguns momentos pontuais promovidos pela Ouvidoria Geral deveram-se ao fato de a titular da pasta assumir ainda outras funções e atividades dentro da instituição, o que pode acarretar, algumas vezes, choque de agendas.

Entretanto, permanece o compromisso de mover os esforços necessários no sentido de se fazer presente em todos os eventos promovidos pela rede, em 2020.

8 – 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 2019 as manifestações voltaram-se quase exclusivamente 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 já percebido e tratado no relatório anterior.

Isso nos remete à necessidade de um maior empenho da gestão institucional 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.

09 – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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.

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2020.

Marilene Bezerra Viana
Ouvidora

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Presidência do Nutec é conhecedora 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 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 à Presidência, para que proceda à respectiva análise e a adoção das medidas administrativas essenciais para a correção de eventuais falhas e redirecionamento de ações, é imprescindível o comprometimento desta, fornecendo as condições para o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria, bem como, preparando-se para administrar as eventuais mudanças.

A partir deste entendimento, a Presidência do 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, 12 de fevereiro de 2020.

Francisco das Chagas Magalhães
Presidente