

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

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 apresenta à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial do Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nutec), em atendimento ao disposto no inciso VIII do art. 27 do Decreto Estadual nº 33.485, de 27 de fevereiro de 2020.

O documento consolida os resultados da atuação da Ouvidoria no exercício de 2025, contemplando análises quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas, bem como recomendações e sugestões voltadas ao aprimoramento da gestão e da prestação dos serviços públicos.

As informações relativas ao exercício de 2025 estão organizadas nos seguintes tópicos: Ouvidoria em Dados (Perfil das manifestações); Indicadores da Ouvidoria; Análise das manifestações e providências; Benefícios alcançados pela Ouvidoria - Transformando problemas individuais em soluções coletivas; Sugestões de melhorias apresentadas pela Ouvidoria; Pronunciamento do Dirigente do Nutec; Considerações Finais (Ouvidoria) e Anexos - Ações realizadas para o cumprimento das variáveis da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

A Ouvidoria Setorial do Nutec constitui-se como canal institucional de participação social, integrado à Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará, com a finalidade de possibilitar ao cidadão o exercício do controle social, a avaliação dos serviços prestados e a contribuição para o aperfeiçoamento das políticas públicas da Autarquia.

A atuação da Ouvidoria está alinhada à Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), bem como à Legislação do Sistema Estadual de Ouvidoria, destacando-se o Decreto nº 33.485/2020 (Regulamentação do Sistema de Ouvidoria), o Decreto nº 36.492/2025 (Proteção ao denunciante), a Instrução Normativa nº 01/2020, que dispõe sobre a Operacionalização da regulamentação, as Instruções Normativas nº 02/2023 e nº 01/2025, que tratam, respectivamente, do Tratamento de



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

Denúncias e do Código de Ética do Ouvidor e a Portaria nº 07/2025, que regulamenta a Avaliação de Desempenho das Ouvidorias.

A Ouvidoria do Nutec atua como instrumento de apoio à gestão, por meio da análise da procedência, recorrência e impacto das demandas recebidas. As informações extraídas das manifestações subsidiam a identificação de fragilidades nos processos internos, contribuem para a mediação e conciliação de conflitos e auxiliam as áreas responsáveis na adoção de medidas corretivas e preventivas.

O Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nutec) foi criado em 12 de dezembro de 1978, por meio do Decreto nº 13.017, com natureza jurídica de fundação pública de direito privado, vinculado, à época, à Secretaria da Indústria e Comércio (SIC). Em 1995, passou a integrar a estrutura da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (Secitece).

Em decorrência das transformações institucionais, o Nutec consolidou-se como entidade estadual voltada à excelência na geração e transferência de inovações tecnológicas. Sua natureza jurídica foi alterada para autarquia, passando a denominar-se Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará, conforme a Lei Estadual nº 17.002, de 27 de setembro de 2019.

A estrutura organizacional do Nutec é composta por laboratórios especializados, Agência de Inovação e corpo técnico qualificado, com competências para o desenvolvimento de atividades de pesquisa, desenvolvimento, extensão e inovação. As áreas de atuação abrangem, entre outras, química, química de alimentos, química ambiental, resíduos sólidos e efluentes, biocombustíveis, energias renováveis, robótica e automação industrial, materiais de construção civil, metrologia, normalização, qualidade e certificação de produtos e serviços.

A Agência de Inovação do Nutec desempenha papel estratégico no fomento à inovação tecnológica, ao empreendedorismo e ao desenvolvimento de *startups*.

As manifestações são registradas e acompanhadas por meio do portal Ceará Transparente, assegurando ao cidadão transparência, rastreabilidade e acesso às informações, com a expectativa de respostas tempestivas, objetivas e desburocratizadas.

Com a missão de “desenvolver pesquisa, inovação, empreendedorismo, prestar serviços técnicos especializados e promover o desenvolvimento sustentável”, o Nutec mantém, ao longo de seus 47 anos de atuação, o compromisso com a qualidade, a credibilidade e a excelência na prestação de seus serviços à sociedade.

3. OUVIDORIA EM DADOS (perfil das manifestações)

Neste item, apresenta-se o levantamento do total de manifestações registradas em 2025, com base nos relatórios extraídos da Plataforma Ceará Transparente. A análise contempla gráficos ilustrativos, bem como comparações com os resultados de exercícios anteriores, com destaque para os dados de 2024.

3.1– Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2025, a Ouvidoria do Nutec registrou 13 manifestações, todas respondidas dentro do prazo, sendo uma delas parcialmente finalizada, conforme demonstrado na Tabela 1.

Total de Manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	12
Total de Manifestações Finalizadas Parcialmente	1
Total de Manifestações Pendentes	0

Tabela 1

A análise do gráfico 1 evidencia variação no quantitativo de manifestações no período de 2022 a 2025. Observa-se crescimento de 08 manifestações em 2022 para 12 em 2023, correspondente a um aumento de 50%. Em 2024, verifica-se redução para 08 manifestações, retornando ao patamar observado em 2022, o que representa queda de 33,3% em relação ao ano anterior. Já em 2025, constata-se novo movimento de alta, com registro de 13 manifestações, aumento de 62,5% em comparação a 2024, configurando o maior volume do período analisado.

De modo geral, o comportamento da série indica oscilação ao longo dos anos, com tendência de crescimento em 2025, possivelmente associada à maior utilização dos canais de ouvidoria e ao fortalecimento da cultura de participação dos usuários.

Manifestações de Ouvidoria - 2022 a 2025

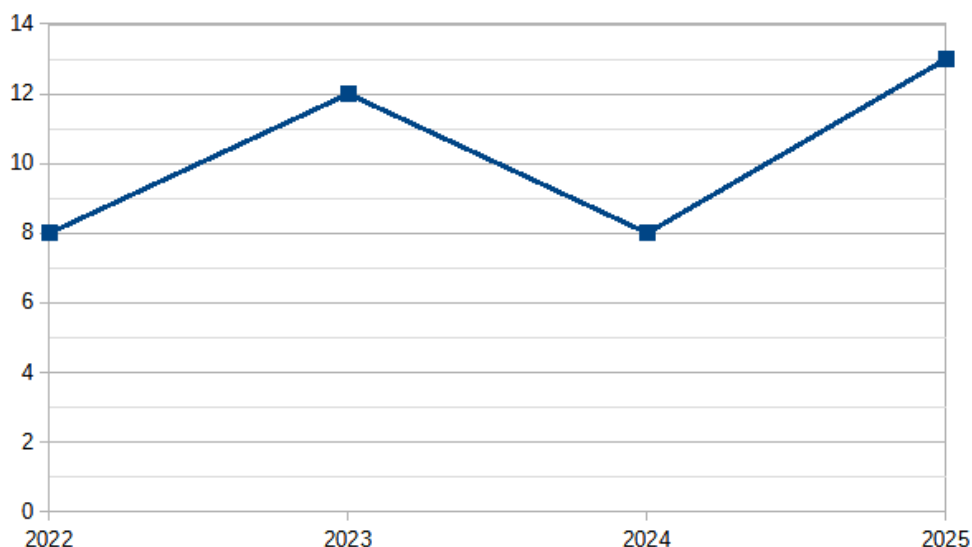


Gráfico 1

No **Gráfico 2**, ao analisar os quantitativos mensais de manifestações registradas nos anos de 2024 e 2025, observa-se comportamento distinto entre os períodos. Em 2024, as manifestações apresentaram baixa incidência ao longo do ano, com destaque para o mês de **outubro**, que concentrou o maior número de registros. Já em 2025, nota-se uma distribuição mais regular das manifestações ao longo dos meses, com maior concentração também em **outubro**, evidenciando um pico em relação aos demais períodos analisados.

Gráfico 2

3.2– Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2024	2025	Variação
Telefone 155	03	08	166,7%
Internet	05	05	0,00%

Tabela 2

A análise comparativa dos meios de entrada das manifestações nos anos de 2024 e 2025 evidencia alteração relevante no perfil de utilização dos canais disponíveis. Observa-se crescimento significativo no uso do **Telefone 155**, que passou de 03

registros em 2024 para 08 em 2025, correspondendo a uma variação positiva de **166,7%**, o que indica maior adesão dos manifestantes a esse canal no período analisado.

Ainda de acordo com os dados apresentados no **Gráfico 3**, o meio **Internet** manteve-se estável, com 05 manifestações em ambos os anos, não apresentando variação percentual, o que sugere a consolidação desse canal como meio recorrente de acesso à Ouvidoria.

3.3—Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2024	2025	Variação%
Reclamação	04	06	50%
Denúncia	04	01	-75%
Elogio	-	01	
Sugestão	-	02	
Solicitação	-	03	
TOTAL	08	13	62,5%

Tabela 3

A comparação dos tipos de manifestações entre os anos de 2024 e 2025 evidencia **crescimento no volume total de registros**, que passou de 08 para 13 manifestações, correspondendo ao aumento de **62,5%** no período analisado.

Observa-se que o tipo **Reclamação** apresentou elevação de **50%**, indicando maior recorrência desse tipo de demanda em 2025. Em contrapartida, as **Denúncias** registraram redução expressiva de **75%**, passando de 04 para apenas 01 manifestação, o que pode indicar diminuição desse tipo de ocorrência ou mudança no perfil das manifestações recebidas.

Ressalta-se ainda o **surgimento de novos tipos de manifestações** em 2025, inexistentes no ano anterior, como **Elogios(01)**, **Sugestões(02)** e **Solicitações(03)**, situação que inviabiliza o cálculo de variação percentual, todavia, serve para demonstrar a diversificação dos canais de interação com a Ouvidoria e a ampliação do uso do sistema para diferentes finalidades além das manifestações de cunho corretivo.

3.4– Manifestações por Tipo/Assunto

Neste tópico, são apresentados os tipos de manifestações, categorizados de acordo com os respectivos assuntos, mediante a aplicação do Diagrama de Pareto, conforme demonstrado na Tabela 4. Ressalta-se que o percentual individual representa a participação de cada assunto em relação ao total de manifestações registradas dentro da respectiva tipologia, considerado de forma isolada. Já o percentual acumulado corresponde à soma progressiva desses percentuais, organizados em ordem decrescente de frequência, permitindo identificar os assuntos que, em conjunto, concentram aproximadamente 80% das manifestações, em conformidade com o princípio de Pareto.

Tabela: Tipologia/Assunto				
Tipos	Assuntos	Qtde	% individual	% Acumulado
Reclamação	Atualização de dados cadastrais de Servidor	4	66,7%	66,7%
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	16,7%	83,4%
	Informação sobre Servidor	1	16,7%	100%
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1	100%	100%
Elogio	Aos serviços prestados pelo órgão	1	100%	100%
Sugestão	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2	100%	100%
Solicitação	Atualização de dados cadastrais de servidor	2	66,7%	66,7%
	Apoio e análise de Projetos e pesquisa Tecnológica	1	33,3%	100%

Tabela 4

A análise da tabela 4, à luz do Diagrama de Pareto, evidencia que dois assuntos — Atualização de dados cadastrais de servidor e Conduta inadequada de servidor/colaborador — concentram mais de 80% das manifestações do tipo Reclamação, indicando que intervenções direcionadas a esses temas possuem elevado potencial de impacto na redução desse tipo de demanda.

No que se refere às Denúncias, observa-se concentração integral em um único assunto, Conduta inadequada de servidor/colaborador, caracterizando foco temático exclusivo no período analisado. De forma semelhante, as manifestações do tipo Elogio concentram-se exclusivamente no tema Serviços prestados pelo órgão, assim como as Sugestões, que se restringem ao assunto Estrutura e funcionamento do órgão/entidade, evidenciando ausência de dispersão temática.

Quanto às manifestações do tipo Solicitação, verifica-se que os dois assuntos registrados — Atualização de dados cadastrais de servidor e Apoio e análise de projetos e pesquisa tecnológica — são suficientes para alcançar o patamar de 80%, demonstrando baixa dispersão e volume reduzido de registros.

A aplicação do Diagrama de Pareto por tipologia demonstra que, em todos os tipos de manifestação, um número restrito de assuntos é responsável por, no mínimo, 80% dos registros, confirmando a aderência dos dados ao princípio de Pareto. Destacam-se, de forma recorrente, os assuntos Atualização de dados cadastrais de servidor e Conduta inadequada de servidor/colaborador, que concentram a maior parte das demandas nos tipos Reclamação, Denúncia e Solicitação, configurando-se como temas prioritários para fins de análise gerencial e definição de ações corretivas e preventivas.

3.5 – Manifestações por Assunto/Subassunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Atualização de dados cadastrais de Servidor	Correção/alteração dados pessoais de servidor	06
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Elogio ao desempenho Institucional e resultados	01
Apoio e análise de Projetos e pesquisa	Sem subassunto	01
Informação sobre Servidor	Salário de servidor	01
Estrutura e funcionamento do órgão / entidade	Necessidade de manutenção e reforma	01
	Estrutura física	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Desvio de função	01
	Tratamento indevido / desrespeitoso com colegas de trabalho	01

Tabela 5

3.6– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Tipo de Serviços	
Programas	Total
NÃO SE APLICA	-

Tabela 6

3.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

As manifestações registradas em 2025 na Ouvidoria do Nutec, conforme a Tabela 7, foram distribuídas entre três programas orçamentários, conforme descrito abaixo:

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Ceará Científico e Tecnológico	01
Gestão Administrativa do Ceará	08
Gestão de Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	04

Tabela 7

3.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Diretoria Financeira e de Gestão Interna	01
Diretoria de Operações e Negócios	01
Gerência Administrativa	01
Gerência de Gestão de Pessoas	05
Ouvidoria	03
Presidência	02

Tabela 8

A distribuição das demandas por unidades internas evidencia concentração em áreas diretamente relacionadas à gestão de pessoas e ao atendimento. Considerando que o Nutec centraliza suas atividades em um único núcleo, subdividido em diversas unidades internas, observa-se que a Gerência de Gestão de Pessoas concentra o maior volume de manifestações, com 5 registros, configurando-se como a unidade mais demandada no período analisado.

A Ouvidoria, por sua vez, registra 3 demandas, contudo, cumpre esclarecer que tais manifestações não foram originalmente dirigidas a essa unidade, tendo sido auto atribuídas em razão de a Ouvidoria já dispor das informações necessárias para resposta aos cidadãos. Trata-se, em sua maioria, de questões recorrentes relacionadas à gestão de pessoas, o que justificou o tratamento direto pela Ouvidoria, com vistas à celeridade e à eficiência no atendimento, sem necessidade de novo encaminhamento interno.

Por outro lado, a Presidência e a Assessoria de Desenvolvimento Institucional apresentaram baixa incidência de manifestações, respondendo por 12,5% do total, o que é compatível com sua atuação de caráter estratégico. De modo geral, os dados indicam que as demandas são mais frequentes em unidades com maior interação operacional, destacando a relevância das áreas de gestão de pessoas e atendimento no fluxo de informações e na solução das demandas de clientes internos e externos.

3.9– Manifestações por Municípios de Ocorrências

Tabela: Municípios		
Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2024	2025
Fortaleza	05	07
Limoeiro do Norte	-	01
Redenção	-	01
Santa Quitéria	03	04
TOTAL	08	13

Tabela 9

A análise da distribuição das manifestações por município de origem, nos anos de 2024 e 2025, evidencia aumento no volume de demandas e ampliação do alcance da Ouvidoria. Em 2024, foram registradas 8 manifestações, provenientes exclusivamente de Fortaleza e Santa Quitéria, com predominância da capital.

Em 2025, o total de manifestações aumentou para 13, representando crescimento de 62,5% em relação ao ano anterior. Fortaleza permaneceu como principal município de origem, com 7 registros, contudo observa-se ampliação da abrangência territorial da Ouvidoria, com manifestações oriundas de Limoeiro do Norte e Redenção, além do aumento das demandas provenientes de Santa Quitéria.

Os dados indicam que, embora a capital concentre a maior parte das manifestações — o que é compatível com o fato de o Nutec estar integralmente localizado em Fortaleza —, a Ouvidoria apresenta alcance estadual, sendo acessada por cidadãos de diferentes municípios.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

No âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), são adotados, como principais indicadores de desempenho, o Índice de Manifestações Respondidas no Prazo, fixado em 94%, e o Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, estabelecido em 67%.

Nesse contexto, a Ouvidoria do Nutec, com base nos dados consolidados dos relatórios extraídos do Portal Ceará Transparente, apresenta seus indicadores de desempenho, os quais se encontram detalhados nas tabelas a seguir.

4.1 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo para atendimento das manifestações de Ouvidoria encontra-se regulamentado pelo Decreto nº 33.485/2020. Consideram-se manifestações respondidas no prazo aquelas cuja resposta seja apresentada em até 20 dias, bem como aquelas concluídas no período de 21 a 30 dias, desde que haja prorrogação formal do prazo, nos termos da normativa vigente.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2024	Quantidade de Manifestações em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	8	12
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	1
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	08	13

Tabela 10

A análise da resolubilidade das manifestações nos anos de 2024 e 2025 evidencia desempenho plenamente satisfatório da Ouvidoria. Em 2024, a totalidade das 8 manifestações registradas foi finalizada dentro do prazo legal, não havendo registros de demandas concluídas fora do prazo ou pendentes.

No exercício de 2025, apesar do aumento do volume para 13 manifestações, a Ouvidoria manteve o mesmo nível de eficiência. Desse total, 12 manifestações foram finalizadas dentro do prazo regulamentar, enquanto 1 permaneceu pendente para conclusão em 2026. Ressalta-se que a manifestação pendente encontra-se devidamente encaminhada, em conformidade com os normativos vigentes, não configurando descumprimento de prazo. Assim, essa situação não interfere no cálculo do índice de resolubilidade, que permanece em 100%.

Os resultados demonstram a efetividade dos fluxos internos e dos procedimentos adotados, bem como a capacidade da Ouvidoria de absorver o aumento da demanda sem prejuízo ao cumprimento dos prazos legais, assegurando atendimento adequado às manifestações dos cidadãos.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2024	Índice de Resolubilidade em 2025
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0

Tabela 11

4.1.1– Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria do Nutec tem mantido, de forma consistente ao longo dos últimos anos, índice de resolubilidade de 100%, refletindo a efetividade dos fluxos internos e o adequado cumprimento dos prazos legais. Diante desse desempenho consolidado, não se identificou a necessidade de implementação de ações corretivas ou de ajuste, uma vez que os procedimentos adotados têm se mostrado suficientes para assegurar o atendimento integral das manifestações dentro do prazo regulamentar.

4.1.2– Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2024	14,25 dias
Tempo Médio de Resposta 2025	12,25 dias

Tabela 12

A análise do tempo médio de resposta das manifestações evidencia melhoria no desempenho da Ouvidoria entre os anos de 2024 e 2025. Em 2024, o tempo médio de resposta foi de 14,25 dias, enquanto em 2025 houve redução para 12,25 dias, representando diminuição de 2 dias no prazo médio de atendimento.

Esse resultado demonstra maior celeridade no tratamento das manifestações, reforçando a eficiência dos fluxos internos e a capacidade da Ouvidoria em responder às demandas de forma mais ágil, mesmo diante do aumento no volume de registros no período analisado.

4.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria referente à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, cuja meta estabelecida é de 67%, foi superado no exercício de 2025 pela Ouvidoria do Nutec, que atingiu 100% de satisfação entre os usuários respondentes do questionário, conforme apresentado na Tabela 13.

Ressalta-se, entretanto, que apenas um manifestante participou da pesquisa no período analisado. Embora o resultado seja positivo, a baixa adesão compromete a representatividade estatística do índice, limitando análises mais abrangentes sobre a percepção dos usuários quanto aos serviços ofertados.

Diante desse contexto, a Ouvidoria do Nutec compromete-se a adotar, em alinhamento às diretrizes da CGE, estratégias institucionais complementares voltadas ao fortalecimento da cultura de participação cidadã, com ênfase na sensibilização dos usuários acerca da relevância da avaliação dos serviços de ouvidoria, respeitando o fluxo de divulgação já estabelecido. A ampliação do número de respondentes permitirá a obtenção de dados mais consistentes, subsidiando a avaliação do desempenho da Ouvidoria e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

4.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Índice Geral de Satisfação	Resultado
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	4
C. Com o canal utilizado para os registro de sua manifestação	4
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média das Notas:	4,5
Índice de Satisfação:	100,00%

Tabela 13

4.2.2- Expectativa do cidadão com a Ouvidoria

A análise comparativa entre expectativa e realidade do serviço de Ouvidoria (tabela 14) revela resultado positivo quanto à percepção do cidadão respondente. Antes da formalização da manifestação, a expectativa atribuída ao serviço foi de nota 4. Após a

conclusão do atendimento, a avaliação final alcançou nota 5, evidenciando que o serviço prestado superou a expectativa inicial. O Índice de Expectativa apurado, correspondente a 25%, reforça essa percepção favorável.

Ressalta-se, contudo, que os dados analisados decorrem de resposta única, o que limita a representatividade estatística do resultado. Ainda assim, o desempenho observado sinaliza a efetividade das práticas adotadas pela Ouvidoria, ao mesmo tempo em que reforça a necessidade de ampliação da participação dos usuários nas pesquisas de avaliação, em alinhamento às diretrizes da CGE.

Expectativa do Cidadão	Resultado
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
Índice de Expectativa:	25.00%

Tabela 14

4.2.3– Índice de Resolutividade - Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	1	100,00%
Não	-	0.00%
Parcialmente	-	0.00%
Vazias	-	0.00%

Tabela 15

4.2.4- Total de Respondentes

	2024	2025
Total de pesquisas respondidas	0	1

Tabela 16

A análise do total de respondentes evidencia variação entre os exercícios de 2024 e 2025. Em 2024, não houve registro de respostas à pesquisa de satisfação, enquanto em 2025 foi contabilizada uma resposta. Embora o quantitativo permaneça reduzido,

observa-se evolução no engajamento dos usuários, com o registro de participação no último exercício.

Ressalta-se, contudo, que o número de respondentes ainda é insuficiente para conferir representatividade estatística aos resultados apurados, o que limita análises comparativas mais robustas. O dado reforça a necessidade de continuidade e fortalecimento de ações institucionais voltadas à ampliação da participação cidadã nas pesquisas de satisfação, em alinhamento às diretrizes da CGE, de modo a subsidiar avaliações mais consistentes e o aprimoramento contínuo dos serviços de ouvidoria.

4.2.5- Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando que os resultados apurados indicam elevado nível de satisfação entre os usuários respondentes, ainda que com quantitativo reduzido de participação, reconhecemos a necessidade de direcionar esforços para o fortalecimento da experiência do cidadão ao longo de todo o fluxo de atendimento, bem como para o estímulo indireto à adesão às pesquisas de avaliação, em conformidade com as diretrizes e os procedimentos do Sistema Estadual de Ouvidorias.

Nesse sentido, embora a qualidade, a clareza e a resolutividade das respostas encaminhadas aos manifestantes, assim como a observância rigorosa dos prazos de atendimento, já atendam aos parâmetros exigidos, assumimos o compromisso de promover o aperfeiçoamento contínuo dessas práticas. Adicionalmente, buscaremos fortalecer a padronização interna das respostas, de modo a assegurar maior coerência e objetividade na comunicação com o cidadão, bem como intensificar a análise sistemática das manifestações recebidas, com vistas à identificação de oportunidades de melhoria nos serviços.

Complementarmente, o fortalecimento da cultura de avaliação e de participação cidadã, por meio de comunicações institucionais e de ações educativas internas, contribuirá para o aumento do engajamento dos usuários nas pesquisas de satisfação, possibilitando a obtenção de dados mais representativos e fornecendo subsídios mais consistentes para a avaliação do desempenho da Ouvidoria e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A análise das manifestações, a partir da tipificação e dos assuntos registrados, possibilita identificar os principais motivos que levaram os usuários a recorrer à Ouvidoria no período analisado.

No que se refere às Reclamações, destacaram-se de forma predominante os assuntos Atualização de dados cadastrais de servidor e Conduta inadequada de servidor/colaborador, que, em conjunto, concentraram a maior parte dos registros dessa tipologia. As manifestações relacionadas à atualização cadastral foram motivadas, principalmente, pela dificuldade dos usuários em obter respostas ou solução junto ao setor responsável, o que os levou a recorrer à Ouvidoria como instância de mediação e encaminhamento. Já as reclamações relativas à conduta inadequada estiveram associadas a questionamentos sobre a organização do trabalho, especialmente no que se refere à percepção de possível desvio de função entre colaboradoras.

No âmbito das Denúncias, verificou-se concentração integral no assunto Conduta inadequada de servidor/colaborador, motivada por tratamento indevido com colegas de trabalho, decorrente de comportamento de cunho misógino. Embora pontual em termos quantitativos, trata-se de manifestação de natureza sensível, que demanda tratamento específico e atuação articulada com os setores competentes.

De modo geral, os dados indicam que os usuários acionaram a Ouvidoria, principalmente, em razão de dificuldades de acesso à informação ou à resolutividade junto aos setores responsáveis, bem como para o registro de situações relacionadas à conduta funcional. A identificação desses motivos permite direcionar ações gerenciais e preventivas, com potencial de reduzir a reincidência de demandas e de aprimorar os fluxos internos e a qualidade dos serviços prestados.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Considerando os dados apresentados na Tabela 4, observa-se que as demandas dos cidadãos concentram-se, de forma recorrente, em alguns assuntos específicos, o que permite identificar padrões e possíveis fatores que contribuíram para a sua reiteração.

No âmbito das reclamações, destaca-se de forma predominante o tema “Atualização de dados cadastrais de servidor”, responsável por 66,7% das manifestações dessa tipologia. A recorrência desse assunto pode estar associada a fragilidades nos fluxos internos de atualização cadastral, à ausência de canais claros de orientação aos servidores ou, ainda, à morosidade no processamento dessas atualizações, levando os cidadãos a recorrerem reiteradamente à Ouvidoria como meio de resolução.

Ainda nas reclamações, os registros relacionados à conduta inadequada de servidor/colaborador e à informação sobre servidor, embora menos frequentes (16,7% cada), indicam a sensibilidade dos cidadãos quanto à postura dos agentes públicos e à transparência das informações funcionais. Essas manifestações podem decorrer de falhas pontuais no atendimento, comunicação inadequada ou desconhecimento, por parte do público, dos limites legais de acesso a determinadas informações.

No tocante às denúncias, a totalidade das manifestações refere-se à conduta inadequada de servidor/colaborador, o que reforça a relevância desse tema e sugere a necessidade de ações preventivas, como orientações institucionais, capacitações contínuas e fortalecimento dos mecanismos de controle e ética no ambiente organizacional.

As sugestões, concentradas no assunto estrutura e funcionamento do órgão/entidade, indicam que os cidadãos percebem oportunidades de melhoria nos processos, na organização ou na forma de prestação dos serviços. A recorrência desse tema pode estar relacionada à experiência direta do usuário com fluxos administrativos, infraestrutura ou atendimento, motivando contribuições para o aperfeiçoamento institucional.

Por fim, nas solicitações, novamente se observa destaque para a atualização de dados cadastrais de servidor (66,7%), o que confirma a recorrência desse assunto em diferentes tipologias. Esse comportamento sugere que a demanda não se limita à insatisfação, mas também à busca ativa por providências administrativas.

De modo geral, a reiteração dessas demandas parece estar associada, principalmente, a aspectos operacionais, de comunicação e de gestão de processos internos, bem como à percepção dos cidadãos quanto à conduta funcional e à eficiência dos serviços prestados. Esses achados reforçam a importância de ações corretivas e preventivas, com foco na padronização de procedimentos, melhoria da comunicação institucional e fortalecimento das práticas de transparência e ética.

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

À luz das análises apresentadas, todas as manifestações recebidas — em especial aquelas relacionadas a críticas às ações, aos processos ou à gestão do Nutec — foram devidamente analisadas e respondidas aos cidadãos. Posteriormente, os temas recorrentes foram compartilhados e discutidos com as áreas de gestão competentes, com vistas à identificação de causas, ao aprimoramento dos fluxos internos e à definição de medidas corretivas e preventivas. Esse encaminhamento tem como objetivo fortalecer a transparência, qualificar os serviços prestados e promover um relacionamento de confiança tanto entre a instituição e os cidadãos quanto entre a instituição e seus colaboradores.

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

Considerando as análises realizadas e as providências adotadas a partir das manifestações recebidas, a atuação da Ouvidoria do Nutec contribuiu para transformar demandas individuais em oportunidades de aprimoramento institucional e soluções de alcance coletivo. Os encaminhamentos efetuados junto às áreas competentes possibilitaram a identificação de fragilidades recorrentes, especialmente relacionadas à conduta funcional, aos processos internos e à comunicação institucional, favorecendo a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Ressalte-se que, diante da impossibilidade legal de a Ouvidoria proceder à apuração de comportamentos inadequados, em especial no caso de denúncia envolvendo colaboradores terceirizados, situação não abrangida pela legislação específica sobre assédio moral, a manifestação foi devidamente encaminhada à Comissão de Ética do Nutec, instância competente para a apuração dos fatos e eventual aplicação de sanções, se for o caso. A partir da identificação dessas condutas, estão previstas, em parceria com o Serviço Social institucional, ações educativas voltadas ao fortalecimento da conduta ética, à qualificação do atendimento e à disseminação de boas práticas administrativas.

Adicionalmente, considerando a detecção de problemas relacionados aos procedimentos de atualização cadastral e à disponibilização intempestiva de informações de interesse de servidores e colaboradores, a Ouvidoria encaminhará às

áreas responsáveis, sugestões de melhoria dos procedimentos, processos e fluxos internos. Essas iniciativas visam não apenas mitigar a reincidência das manifestações, mas também fortalecer a eficiência administrativa, a transparência institucional e a confiança entre a gestão, os colaboradores e os usuários dos serviços do Nutec.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Com fundamento nos dados consolidados na Tabela 4, bem como nas análises e conclusões apresentadas ao longo deste relatório, a Ouvidoria do Nutec propõe as seguintes sugestões de aprimoramento institucional, a serem encaminhadas às áreas competentes:

1. Aperfeiçoamento dos procedimentos de atualização cadastral

Considerando a elevada recorrência de manifestações relacionadas à atualização de dados cadastrais de servidores, tanto nas reclamações quanto nas solicitações (66,7% em ambas as tipologias), a Ouvidoria do Nutec sugere a revisão e a padronização dos fluxos internos responsáveis por esse procedimento. Recomenda-se a definição clara de prazos, responsabilidades e etapas do processo, bem como a ampla divulgação de orientações aos servidores e colaboradores, com vistas à redução de retrabalho, morosidade e reincidência de demandas.

2. Melhoria da comunicação e da transparência das informações funcionais

Diante das manifestações relacionadas à informação sobre servidor, a Ouvidoria do Nutec recomenda o fortalecimento dos canais de comunicação institucional, com a disponibilização clara, acessível e tempestiva das informações de interesse dos servidores e colaboradores, observados os limites legais. Essa medida tende a reduzir dúvidas, interpretações equivocadas e o acionamento recorrente da Ouvidoria.

3. Fortalecimento das ações preventivas relacionadas à conduta ética

Em razão da concentração de denúncias e reclamações relacionadas à conduta inadequada de servidor/colaborador, a Ouvidoria do Nutec propõe a intensificação de ações preventivas, tais como campanhas educativas, capacitações periódicas e orientações institucionais sobre ética, relações interpessoais e atendimento ao público. Sugere-se que essas ações sejam desenvolvidas em parceria com a Comissão de Ética e o Serviço Social institucional, contribuindo para a prevenção de conflitos e para a promoção de um ambiente organizacional mais saudável.

4. Aprimoramento da estrutura e do funcionamento institucional

Considerando as sugestões apresentadas pelos cidadãos quanto à estrutura e ao funcionamento do órgão, a Ouvidoria do Nutec recomenda que essas contribuições sejam analisadas de forma sistemática pelas áreas de gestão, com vistas à identificação de oportunidades de melhoria nos processos administrativos, na organização interna e na prestação dos serviços.

5. Valorização das boas práticas e dos elogios recebidos

Tendo em vista o registro de elogio aos serviços prestados pelo órgão, a Ouvidoria do Nutec recomenda que tais manifestações sejam compartilhadas com as equipes envolvidas, como forma de reconhecimento, incentivo à manutenção das boas práticas e fortalecimento da cultura organizacional orientada à qualidade do serviço público.

De modo geral, as sugestões apresentadas pela Ouvidoria do Nutec reafirmam seu papel propositivo e estratégico, ao utilizar as manifestações recebidas como subsídio para o aprimoramento contínuo da gestão, a prevenção de falhas recorrentes e a transformação de demandas individuais em melhorias institucionais de alcance coletivo.

8. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará – Nutec reafirma, por meio deste relatório, o reconhecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança, transparência e aprimoramento contínuo da gestão pública. A Ouvidoria cumpre papel essencial ao viabilizar o diálogo qualificado entre a instituição, seus colaboradores e a sociedade, transformando manifestações individuais em subsídios relevantes para a melhoria dos serviços e dos processos internos.

Os resultados apresentados evidenciam a consolidação de uma relação de cooperação e reciprocidade entre a gestão e a Ouvidoria. A Ouvidoria do Nutec tem atuado de forma técnica, responsável e propositiva, promovendo o compartilhamento qualificado de informações, análises e apontamentos diretamente com a gestão máxima, por meio de encontros presenciais e dialogados, que permitem a contextualização das demandas e a construção conjunta de encaminhamentos. Nesse sentido, a gestão institucional tem se mantido comprometida em acolher as contribuições apresentadas, analisá-las de forma crítica e adotar as providências necessárias junto às áreas competentes, fortalecendo a Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão e de aprimoramento institucional.

O desempenho alcançado no exercício de 2025, especialmente no que se refere à resolubilidade das manifestações, ao cumprimento integral dos prazos legais e à redução do tempo médio de resposta, demonstra a efetividade dos fluxos adotados e o compromisso do Nutec com a eficiência administrativa e com o respeito ao cidadão.

Ainda que os dados apontem desafios, como a recorrência de demandas relacionadas à gestão de pessoas e a necessidade de ampliar a participação dos usuários nas pesquisas de satisfação, tais aspectos têm sido compreendidos como oportunidades de aperfeiçoamento institucional.

Nesse sentido, o Nutec reafirma seu compromisso em criar e fortalecer as condições necessárias para o pleno funcionamento da Ouvidoria Setorial, incluindo o apoio às ações educativas, preventivas e de melhoria dos processos internos, em especial aqueles relacionados à conduta ética, à comunicação institucional e à atualização cadastral de servidores e colaboradores. As sugestões apresentadas neste relatório serão consideradas no planejamento das ações institucionais, com vistas à mitigação das causas das manifestações recorrentes e ao fortalecimento de práticas alinhadas aos princípios da legalidade, eficiência, transparência e respeito mútuo.

Por fim, a gestão do Nutec reconhece que a Ouvidoria não se limita a um canal de recebimento de demandas, mas se consolida como espaço legítimo de escuta, mediação e indução de melhorias, contribuindo de forma significativa para o fortalecimento da confiança institucional e para a qualificação contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

O conjunto das análises apresentadas neste relatório evidencia que a Ouvidoria do Nutec vem cumprindo, de forma consistente, seu papel institucional de escuta qualificada, mediação e indução de melhorias na gestão pública. O exame das manifestações registradas em 2025 demonstra baixa dispersão temática, com concentração recorrente em assuntos relacionados à atualização de dados cadastrais de servidores e à conduta inadequada de servidor/colaborador, o que permitiu identificar padrões, causas prováveis e temas prioritários para intervenção gerencial.

A aplicação do Diagrama de Pareto confirmou que um número restrito de assuntos é responsável pela maior parte das demandas, reforçando a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico para o direcionamento de ações corretivas e preventivas. As

análises por assunto, unidade interna, programa orçamentário e município de ocorrência evidenciaram, ainda, que as manifestações se concentram em áreas com maior interação operacional, especialmente aquelas ligadas à gestão de pessoas, bem como que a Ouvidoria possui alcance estadual, apesar de o Nutec estar fisicamente localizado na capital.

No que se refere aos indicadores de desempenho, os resultados alcançados demonstram elevado nível de eficiência e efetividade. A Ouvidoria manteve índice de resolubilidade de 100% nos anos de 2024 e 2025, com todas as manifestações respondidas dentro do prazo legal, além de apresentar redução no tempo médio de resposta, mesmo diante do aumento do volume de demandas. Tais resultados refletem a adequação dos fluxos internos, o comprometimento com o cumprimento das normativas vigentes e a priorização do atendimento célere e resolutivo ao cidadão.

Quanto à satisfação dos usuários, embora o índice tenha alcançado 100% entre os respondentes, reconhece-se que a baixa adesão à pesquisa de satisfação limita a representatividade estatística dos resultados. Nesse sentido, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com o fortalecimento da cultura de participação cidadã, adotando estratégias alinhadas às diretrizes da CGE para ampliar o engajamento dos usuários e subsidiar avaliações futuras mais robustas.

As providências adotadas a partir das manifestações recebidas demonstram que a atuação da Ouvidoria do Nutec tem contribuído para transformar demandas individuais em oportunidades de aprimoramento institucional. Os encaminhamentos realizados às áreas competentes, à Comissão de Ética e a articulação com o Serviço Social institucional evidenciam uma atuação integrada, respeitando os limites legais de competência e promovendo ações educativas, preventivas e de melhoria contínua dos processos.

Por fim, as sugestões de aprimoramento institucional apresentadas neste relatório consolidam o caráter propositivo da Ouvidoria, utilizando as manifestações como fonte qualificada de informação para o aperfeiçoamento da gestão, o fortalecimento da transparência, a melhoria da comunicação institucional e a promoção de práticas éticas e eficientes. Dessa forma, a Ouvidoria do Nutec reafirma-se como instrumento essencial de fortalecimento da confiança entre a instituição, seus colaboradores e a sociedade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2026.

PRESIDENTE DO NUTEC

OUVIDORA SETORIAL

10. ANEXOS – AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

Este item destina-se à apresentação das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Nutec com vistas ao cumprimento dos **requisitos e variáveis 1, 4, 5C, 7, 8 e 9, previstos na Instrução Normativa CGE nº 07/2025**, que disciplina os critérios da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias. Os anexos reunidos neste espaço evidenciam as iniciativas adotadas em relação a esses requisitos e variáveis, demonstrando a atuação da Ouvidoria no fortalecimento da participação social, na qualificação dos serviços prestados e no aprimoramento contínuo de seus processos.

1- CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Em atendimento ao Requisito e Variável 1 da Instrução Normativa CGE nº 07/2025, o Nutec desenvolveu e implementou ações de Ouvidoria Ativa voltadas ao fortalecimento da comunicação institucional, à promoção do engajamento interno e à ampliação da participação social, em consonância com as orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

- **Linguagem Simples**

A adoção da Linguagem Simples constitui estratégia essencial para assegurar que as informações prestadas pela Ouvidoria sejam claras, objetivas e acessíveis a todos os cidadãos, independentemente do nível de escolaridade ou da familiaridade com a linguagem administrativa. Essa abordagem contribui para a redução de barreiras comunicacionais, o aumento da transparência e o fortalecimento do controle social.

Nesse contexto, a Ouvidoria do Nutec desenvolveu ações estruturadas para a incorporação da Linguagem Simples em suas comunicações institucionais, por meio da elaboração do Projeto de Implementação da Linguagem Simples, voltado à qualificação das respostas às manifestações dos usuários. Como resultado, foi instituído o Guia Interno de Linguagem Simples, documento orientador que estabelece diretrizes para a padronização da comunicação da Ouvidoria, priorizando clareza, objetividade e acessibilidade da informação.

As ações implementadas contribuem para a melhoria da compreensão das respostas fornecidas, ampliam o acesso à informação e qualificam o atendimento prestado pela Ouvidoria, reforçando seu papel como canal de escuta, diálogo e mediação entre o cidadão e a administração pública.

O Projeto de Implementação da Linguagem Simples e o respectivo Guia Interno encontram-se disponíveis no sítio institucional do Nutec, **no link específico da Ouvidoria**, constituindo evidências do atendimento aos requisitos da Instrução Normativa CGE nº 07/2025.

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria 2022	CGE	15/09/2022 a 05/10/2022	160 h/a
Oficina Relatório de Gestão de Ouvidoria	CGE/VIRTUAL	19/11/2025	3 h/a

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

A elaboração de relatórios periódicos constitui instrumento relevante para o acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como para subsidiar a gestão institucional com informações sistematizadas sobre os principais temas demandados, os encaminhamentos realizados e as oportunidades de aprimoramento dos serviços públicos.

Entretanto, o baixo volume anual de manifestações registrado pela Ouvidoria do Nutec - 8 manifestações em 2024 e 13 manifestações em 2025 - torna pouco produtiva a elaboração de relatórios formais com periodicidade trimestral, uma vez que os dados não

apresentam variação significativa ao longo do período. Diante desse contexto, optou-se por uma estratégia de acompanhamento mais adequada à realidade institucional.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Nutec adotou como prática o acompanhamento contínuo das manifestações, por meio de reuniões de alinhamento com o gestor máximo da Instituição, nas quais foram compartilhadas informações relativas ao quantitativo de manifestações, tipologias, situação das demandas e andamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis, assegurando a interlocução permanente com a gestão institucional.

Considerando, ainda, que a Ouvidoria do Nutec possui acesso direto ao gestor máximo, especialmente para o tratamento de manifestações de maior complexidade ou sensibilidade como aquelas relacionadas à tipologia de denúncias ou a condutas inadequadas ou antiéticas de gestores ou colaboradores, opta-se pelo encaminhamento direto e presencial dessas demandas, de modo a garantir celeridade, sigilo e efetividade no tratamento das informações. As reuniões são realizadas de forma presencial, priorizando o diálogo direto como estratégia de comunicação e tomada de decisão, conforme a disponibilidade da agenda institucional.

Essa prática contribui para o fortalecimento do diálogo institucional, para o acompanhamento próximo das providências adotadas e para a qualificação do tratamento das manifestações, reforçando o papel da Ouvidoria como instância estratégica de escuta, mediação e apoio à gestão.

Evidências da iniciativa:

AGENDA 2025									
Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Gemini Extensões Ajuda									
Menu									
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	DATA	DIA	HORA INÍCIO	HORA FIM	PAUTA	LOCAL	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEL	STATUS
49	15/02/2025	SABADO							CONCLUIDO
50	16/02/2025	DOMINGO							CONCLUIDO
51	17/02/2025	SEGUNDA			FÉRIAS		DR CHARLES	DFGI	ACONTECEU
52	17/02/2025	SEGUNDA	09:30		LPCI	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, JACKSON SILVA, PROF. BERTINE	DIOPE	ACONTECEU
53	17/02/2025	SEGUNDA	14:00		VISITAS AO NUTEC	SALA DE REUNIÃO	PROFª FÁDIA, DIR. FUAD, ASCOM	ASCOM	ACONTECEU
54	18/02/2025	TERÇA	09:00		CEARA SEM FOME	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, TICHANE, CYNTHIA	DIOPE	ACONTECEU
55	18/02/2025	TERÇA	10:10		DIA MUNDIA DA ÁGUA	SALA DFGI	PROFª FÁDIA, PAULA LUCIANA	DIOPE	ACONTECEU
56	18/02/2025	TERÇA	13:00		DIVERSOS	SALA DFGI	DR CHARLES, NATASHA	GETIC	ACONTECEU
57	18/02/2025	TERÇA	10:00	11:00	REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO	SALA DFGI	DR CHARLES, SIMONE	GERAD	CONCLUIDO
58	18/02/2025	TERÇA	11:00	12:00	REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO	SALA DFGI	DR CHARLES, SR LUIZ	GECEF	CONCLUIDO
59	18/02/2025	TERÇA	13:00		PARCEIRAS NUTEC/CEASA	CEASA	DR MAGALHÃES, PROFª FÁDIA, DIR. FUAD, CRISIANA	CEASA	ACONTECEU
60	18/02/2025	TERÇA	14:00		PROGRAMA DE APOIO AO MUNICÍPIO	SALA DFGI	DR CHARLES, DR. ARQUIMEDES	DFGI	ACONTECEU
61	19/02/2025	QUARTA	08:30		ASSUNTOS DIVERSOS - GERENTES	SALA DFGI	DR CHARLES, NATASHA, SIMONE, CHARLENE, SR. LUIZ	DFGI	ACONTECEU
62	19/02/2025	QUARTA	09:00		EVENTO OBSERVATÓRIO NA INDÚSTRIA	FIEC/FAEC	DIR. FUAD	DIANI	ACONTECEU
63	19/02/2025	QUARTA	09:30		SITUAÇÃO TERCEIRIZADA	SALA DFGI	DR CHARLES, DOUGLAS, CAROL, CAMILA, DANIEL, LUIZ, CHARLENE, RAFAELA	ASSUR	ACONTECEU
64	19/02/2025	QUARTA	10:00		CONTRATO FUTURA	SALA DE REUNIÃO	DR MAGALHÃES, DR CHARLES, NATASHA, SIMONE, DOUGLAS E SINDICATO	PRESI	CANCELADO
65	19/02/2025	QUARTA	10:00		APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS INICIADORES NA ÁREA DE BIOCOMBUSTÍVEIS	SALA DA REUNIÃO CENTRAL	PROFª FÁDIA, JACKSON, ARL, PROF. TARCÍSIO, PROF. ASSIS MOTA	DIOPE	ACONTECEU
66	19/02/2025	QUARTA	15:30		CEARA SEM FOME	SEMA	PROFª FÁDIA, PRIMEIRA DAMA	DIOPE	ACONTECEU
67	19/02/2025	QUARTA	15:00		CONSULTORIAS	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, SR. DANIEL, JACKSON MALVEIRA	DIOPE	CANCELADO
68	20/02/2025	QUINTA	14:00		CEGAS		DIR. FUAD, PROFª FÁDIA, SR. CICERO BORGES	DIANI	ACONTECEU
69	20/02/2025	QUINTA	11:00		ASSUNTOS GETIC	SALA DFGI	DR CHARLES, NATASHA, ISRAEL, RODRIGO	GETIC	ACONTECEU
70	21/02/2025	QUINTA	09:00		DEMANDA DA OUVIDORIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, MARILENE	OUVIDORIA	ACONTECEU
71	21/02/2025	SEXTA	09:00		CONSULTORIAS	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, SR. DANIEL, JACKSON MALVEIRA, LARA	DIOPE	ACONTECEU
72	21/02/2025	SEXTA	10:00		SEMINÁRIO EM ENGENHARIA AGRÍCOLA	UPC	DIR. FUAD	DIANI	ACONTECEU
73	21/02/2025	SEXTA	14:00		FINEP	SALA DE REUNIÃO	PROFª FÁDIA, JANAINA, PAULA LUCIANA, CRISIANA, LIZANDRO, LUANA, ARI, EDNA, EUTÁLIA	DIOPE	ACONTECEU



NuTec



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

AGENDA 2025									
Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Gemini Extensões Ajuda									
Q Menus 100% 123 Arial 12									
STATUS									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	
DATA	DIA	HORA INÍCIO	HORA FIM	PAUTA	LOCAL	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEL	STATUS	
01/03/2025	SÁBADO								
02/03/2025	DOMINGO								
03/03/2025	SEGUNDA			CARNAVAL				ACONTECEU	
04/03/2025	TERÇA			CARNAVAL				ACONTECEU	
05/03/2025	QUARTA								
06/03/2025	QUINTA	10:30		ELABORAÇÃO DO PROJETO PARA REALIZAÇÃO DO EVENTO PANORAMA DA METEOROLOGIA EM ÁREAS ESTRATÉGICAS DO NUTEC	AUDITÓRIO	DRA IEDA, PROFª FÁDIA, DIR. FUAD, DR. ARQUIMEDES, ARI, JANAINA, CRISIANA, LUANA, ELISSANDRA, FÁTIMA ANDRÉIA, LEZANDRO, RENAN, PATRICIA, PAULO, VITOR, RENATO COLLYER, PERICLES, LEO, PAULA LUCIANA, DANIEL (UFC)	DIMET	ACONTECEU	
06/03/2025	QUINTA	14:00		NECESSIDADES DE SISTEMAS	SALA DE REUNIÃO	DIR. FUAD, PROFª FÁDIA, MATASHA, ISRAEL	GETIC	ACONTECEU	
07/03/2025	SEXTA	10:00		SISTEMA MULTIUSUÁRIOS	SALA DF GI	DR. CHARLES, NATASHA, ISRAEL	GETIC	ACONTECEU	
07/03/2025	SEXTA	14:00		PARCERIAS	UFC	DIR. FUAD, PROF. CASSIMIRO	DIANI	ACONTECEU	
08/03/2025	SÁBADO								
09/03/2025	DOMINGO								
10/03/2025	SEGUNDA			FÉRIAS		DR. CHARLES	DFGI	ACONTECEU	
10/03/2025	SEGUNDA	09:00		VISITA PRESI DA FAEC AO NUTEC	PRESI	DR. MAGALHÃES, DR. FUAD, PROFª FÁDIA	DIANI	ACONTECEU	
10/03/2025	SEGUNDA	14:00		DIAMUNDIAL DA ÁSIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, PROFª FÁDIA, PAULA LUCIANA	DIOPE	ACONTECEU	
11/03/2025	TERÇA	09:00		COOPERATIVAS - MST	NUTEC	DIR. FUAD, PROFª FÁDIA, RUBENS, ARI, JACKSON MALVEIRA	DIANI	ACONTECEU	
11/03/2025	TERÇA	14:30		SELO ALIMENTO SEGURO	NUTEC	DR. MAGALHÃES, DIR. FUAD, FÁDIA, CRISIANA, HERBERT	PRESI	ACONTECEU	
11/03/2025	TERÇA	15:30		SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA RESÍDUOS SÓLIDOS DOS MUNICÍPIOS	AUDITÓRIO	PROFª FÁDIA, DIR. FUAD, JACKSON MALVEIRA, OS PREFEITOS DE RUSAS, OQUEPE, JAGUARUANA	DIOPE	ACONTECEU	
12/03/2025	QUARTA	09:00		DEMANDA DA OUVIDORIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, MARILENE	OUVIDORIA	ACONTECEU	
12/03/2025	QUARTA	10:00		SIMPÓSIO GRUPO DE PESQUISA	UECE	PROFª FÁDIA	DIOPE	ACONTECEU	
13/03/2025	QUINTA	10:00		APRESENTAÇÃO DO PROTOCOLO DE INTENÇÕES PARA INOVAÇÃO AGROPECUÁRIA	PRESI	DR. MAGALHÃES, FUAD, LEOPOLDO	PRESI	ACONTECEU	
13/03/2025	QUINTA	14:30		VISITA SDA AO NUTEC	PRESI	DR. MAGALHÃES, FUAD, MOISÉS BRAZ, MARCOS JACINTO, IRINEUDA LOPES	DIANI	CANCELADO	
14/03/2025	SEXTA	08:30		LANÇAMENTO DO PROGRAMAM AIS CIÊNCIA NA ESCOLA	PALÁCIO DO GOV	DR. MAGALHÃES, RENATO C., FUAD, ARI	CC	ACONTECEU	
14/03/2025	SEXTA	09:00		SOLENDADE DE ABERTURA DA 5ª CONFERÊNCIA ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE	SESC-IPARANA	DR. MAGALHÃES, RENATO C., FUAD, ARI	SEMA	ACONTECEU	

AGENDA 2025									
Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Gemini Extensões Ajuda									
Q Menus 100% 123 Arial 12									
A631H63 OUVIDORIA									
A	B	C	D	E	F	G	H	I	
DATA	DIA	HORA INÍCIO	HORA FIM	PAUTA	LOCAL	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEL	STATUS	
15/04/2025	TERÇA	09:00		FEEDBACK AVALIAÇÃO NUTEC	AUDITÓRIO TELMO BESSA	DR. MAGALHÃES, PROFª FÁDIA, NUTEC	DIOPE	ACONTECEU	
15/04/2025	TERÇA	10:00	11:00	REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO	SALA DF GI	DR. CHARLES, SIMONE	GERAD	CANCELADO	
15/04/2025	TERÇA	11:00	12:00	REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO	SALA DF GI	DR. CHARLES, LUIS	GEC-OF	CANCELADO	
16/04/2025	QUARTA	09:00		LARSE	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, PROF. STEFANUTTI	DIOPE	CANCELADO	
16/04/2025	QUARTA	14:00		ACORDO DE COODERAÇÃO NUTEC/NA	PRESI	DR. MAGALHÃES, FRANCISCO CARVALHO	PRESI	CANCELADO	
16/04/2025	QUARTA	09:00		INTEGRAÇÃO AÇÕES E PROJETOS DA DIRETORIA	SALA DE REUNIÃO PRESI	DR. MAGALHÃES, PROFª FÁDIA, DIR. FUAD, RENATO, PAULO	ASCOM	ACONTECEU	
16/04/2025	QUARTA	10:00		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DIOPE	SALA DIOPE	PRFA, FÁDIA E SOLON	ADINS	CANCELADO	
17/04/2025	QUINTA			PONTO FACULTATIVO	ESTADO			ACONTECEU	
18/04/2025	SEXTA			FERIADO PAIXÃO DE CRISTO	NACIONAL			ACONTECEU	
19/04/2025	SÁBADO								
20/04/2025	DOMINGO								
21/04/2025	SEGUNDA			FERIADO TIRADENTES	NACIONAL			ACONTECEU	
22/04/2025	TERÇA	09:30		III ENCONTRO CIENTIFICO DO NUTEC	AUDITÓRIO	DR. MAGALHÃES, DIRETORIA E RENAN	NITOFGI	ACONTECEU	
23/04/2025	TERÇA	14:00		CONTROLE INTERNO	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, JASMIN	ASSOU	ACONTECEU	
23/04/2025	QUARTA	09:00	12:00	PESSELO	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, VIVIANE	PRESI	CANCELADO	
23/04/2025	QUARTA	09:00		AQUISIÇÕES DA FUNDEPAG	SALA DF GI	DR. CHARLES, SRA. ROSA	DFGI	CANCELADO	
23/04/2025	QUARTA	09:00		DEMANDA DA OUVIDORIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, MARILENE	OUVIDORIA	ACONTECEU	
23/04/2025	QUARTA	09:30		EMPRESA WT-4	SALA DF GI	DR. CHARLES, SR. TORQUATO	DFGI	ACONTECEU	
24/04/2025	QUINTA	05:00		IDA: VISITA TÉCNICA - EMPRESAS E INVENTORES DE MECANIZAÇÃO AGRÍCOLA	TAIUA -CE	DIR. FUAD, JACKSON MALVEIRA	DIANI	ACONTECEU	
24/04/2025	QUINTA	09:00		APRESENTAÇÃO DE PLANILHAS	SALA DF GI	DR. CHARLES, LARA	DFGI	ACONTECEU	
24/04/2025	QUINTA	14:00		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	SALA DE REUNIÃO	PROFª FÁDIA, SOLON, ADRIANA	ADINS	CANCELADO	
25/04/2025	SEXTA	17:00		VOLTA - VISITA TÉCNICA - EMPRESAS E INVENTORES DE MECANIZAÇÃO AGRÍCOLA	TAIUA -CE	DIR. FUAD, JACKSON MALVEIRA	DIANI	ACONTECEU	
25/04/2025	SEXTA	10:30		ALINHAMENTO -BPM	SALA DF GI	DR. CHARLES, RENAN	NITOFGI	ACONTECEU	
25/04/2025	SEXTA	10:00		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	SALA DE REUNIÃO	PROFª FÁDIA, SOLON, ADRIANA	ADINS	ACONTECEU	
26/04/2025	SÁBADO								
27/04/2025	DOMINGO								
28/04/2025	SEGUNDA	09:30		EDITAL FUNCAP	SALA DE REUNIÃO	PROFª FÁDIA, DRA. IEDA, DIR. FUAD, RENAN	NITOFGI	ACONTECEU	
28/04/2025	SEGUNDA	11:00		CAISA 3D	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, PROF. BERTINI	DIOPE	ACONTECEU	
28/04/2025	SEGUNDA	14:00		ENTREGA DE CERTIFICADOS	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, SR. ASSIS	DIOPE	ACONTECEU	
28/04/2025	SEGUNDA	15:00		LABORATORIO LARSE	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, ARI	DIOPE	ACONTECEU	

AGENDA 2025									
Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Gemini Extensões Ajuda									
Q Menus 100% 123 Arial 10 B I Z									
A56:H56 OUVIDORIA									
1	DATA	DIA	HORA INICIO	HORA FIM	PAUTA	LOCAL	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEL	STATUS
24	16/09/25	QUINTA	17:30		REGÃO DO VALE DE JAGUARIBE	ITALAEMA	DIR. FUAD, THALES	DIANI	ACONTECEU
35	18/09/25	QUINTA	14:00		IDA: MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL	DIOPE	ACONTECEU
36	18/09/25	QUINTA	09:00		LEI DE INOVAÇÃO	SALA DFGI	DR. CHARLES, EMMANUEL, RENATO	DFGI	ACONTECEU
37	18/09/25	QUINTA	10:30		MEDALHA DO MÉRITO FUNCIONAL 2025	SALA DFGI	DR. CHARLES, CHARLENE	GESPE	ACONTECEU
38	19/09/25	SEXTA			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL	DIOPE	ACONTECEU
39	20/09/25	SÁBADO			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL	DIOPE	ACONTECEU
40	21/09/25	DOMINGO			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL, DIR. FUAD, THALES, ARI, TIAGO	DIOPE	ACONTECEU
41	22/09/25	SEGUNDA	15:00		LEI DE INOVAÇÃO	VIRTUAL	DR. CHARLES, EMMANUEL, RENATO, SRA. MARCIA DA (SDE)	SECITECE	ACONTECEU
42	22/09/25	SEGUNDA			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL, DIR. FUAD, THALES, ARI, TIAGO	DIOPE	ACONTECEU
43	23/09/25	TERÇA			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL, DIR. FUAD, THALES, ARI, TIAGO	DIOPE	ACONTECEU
44	24/09/25	QUARTA			MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL, DIR. FUAD, THALES, ARI, TIAGO	DIOPE	ACONTECEU
45	24/09/25	QUARTA	09:00		CONTRATO DOS GASES PARA O LABORATÓRIO DO NUTEC	SALA DFGI	DR. CHARLES, LUCIANA, SR. FABIANO	DFGI	CANCELADO
46	24/09/25	QUARTA	10:00		CERTIFICADO DO CURSO DE PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO EPESQUISA DE SATISFAÇÃO	SALA DFGI	DR. CHARLES, CHARLENE	GESPE	ACONTECEU
47	25/09/25	QUINTA	22:00		VOLTA: MISSÃO SÃO PAULO	SÃO PAULO	PROFª FÁDIA, CRISIANA, GABRIEL, DIR. FUAD, THALES, ARI, TIAGO	DIOPE	ACONTECEU
48	25/09/25	QUINTA	14:00		SENHAS DE ACESSO AO EXTRATOS	BNB	DR. CHARLES, ELINEIDE	NUEFI	ACONTECEU
49	25/09/25	QUINTA	10:00		PARTICULAR	PRESI	DR. MAGALHÃES, SR. VIANA, JOELIA	PRESI	ACONTECEU
50	26/09/25	SEXTA	09:00		MAPEAMENTO DE PROCESSOS	SALA DFGI	DR. CHARLES, RENAN	NIT/DFGI	CANCELADO
51	26/09/25	SEXTA			PRESIDENTE EM EXERCÍCIO	NUTEC	DR. CHARLES	DFGI	ACONTECEU
52	27/09/25	SÁBADO			INÍCIO FÉRIAS DR. MAGALHÃES		DR. MAGALHÃES	PRESI	ACONTECEU
53	27/09/25	SÁBADO							
54	28/09/25	DOMINGO							
55	29/09/25	SEGUNDA							
56	30/09/25	SEGUNDA	11:00		DEMANDA DA OUVIDORIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, MARILENE	OUVIDORIA	ACONTECEU
57	30/09/25	TERÇA	14:00		CERTIFICADORA	CASA CIVIL	DIR. FUAD, DR. CHARLES	CASA CIVIL	ACONTECEU

AGENDA 2025									
Arquivo Editar Ver Inserir Formatar Dados Ferramentas Gemini Extensões Ajuda									
Q Menus 100% 123 Arial 10 B I Z									
I18 ACONTECEU									
1	DATA	DIA	HORA INICIO	HORA FIM	PAUTA	LOCAL	PARTICIPANTES	RESPONSÁVEL	STATUS
7	06/12/25	SÁBADO							
8	07/12/25	DOMINGO							
9	08/12/25	SEGUNDA	14:30		PROJETOS	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, GABRIEL, CRISIANA	DIOPE	ACONTECEU
10	09/12/25	TERÇA							
11	10/12/25	QUARTA	10:00		PROJETO TRANSPETRO	SALA DFGI	DR. CHARLES, CRISIANA, RENATA	DFGI	ACONTECEU
12	10/12/25	QUARTA	11:00		SELO CEARÁ SEM FOME	SALA DIOPE	PROFª FÁDIA, CYNTHIA, TICIANE	DIOPE	ACONTECEU
13	10/12/25	QUARTA	14:00		AUDITÓRIA PRESIDÊNCIA	SALA DE REUNIÃO	DR. MAGALHÃES, DIRETORES, ADINS	ADINS	ACONTECEU
14	11/12/25	QUINTA	17:00		2º FECAF	CENTRO DE EXPOSIÇÕES	DR. MAGALHÃES, FUAD, PAULO	DIANI	ACONTECEU
15	12/12/25	SEXTA	12:00		ALMOÇO DA FIEC COM O GOVERNADOR	FIEC	DR. MAGALHÃES	FIEC	ACONTECEU
16	13/12/25	SÁBADO							
17	14/12/25	DOMINGO							
18	15/12/25	SEGUNDA			FÉRIAS				
19	15/12/25	SEGUNDA	10:00	12:00	SOLEINIDADE DA AGENDA VERDE - POR UM CEARÁ MAIS SUSTENTÁVEL	PALÁCIO DA ABOLIÇÃO	DR. MAGALHÃES, MONICK E ARI	SEMA	ACONTECEU
20	16/12/25	TERÇA	09:00		REUNIÃO DIREX	SALA DE REUNIÃO	DR. MAGALHÃES, PROFª FÁDIA, DR. CHARLES, PAULO, LIZANDRO	PRESI	ACONTECEU
21	16/12/25	TERÇA	13:00		REUNIÃO COM A SEC. SANDRA MONTEIRO	SECITECE	DR. MAGALHÃES, SANDRA MONTEIRO	SECITECE	ACONTECEU
22	17/12/25	QUARTA							
23	18/12/25	QUINTA	09:30		LANÇAMENTO DO SIG	AUDITÓRIO	DR. MAGALHÃES, DR. CHARLES, GETIC, NUTEC	GETIC	ACONTECEU
24	18/12/25	QUINTA	11:30		DEMANDA DA OUVIDORIA	SALA PRESI	DR. MAGALHÃES, MARILENE	OUVIDORIA	ACONTECEU
25	19/12/25	SEXTA							
26	20/12/25	SÁBADO							
27	21/12/25	DOMINGO							
28	22/12/25	SEGUNDA							
29	23/12/25	TERÇA							
30	24/12/25	QUARTA							
31	25/12/25	QUINTA			NATAL	FERIADO NACIONAL			ACONTECEU
32	26/12/25	SEXTA							
33	27/12/25	SÁBADO							
34	28/12/25	DOMINGO							
35	29/12/25	SEGUNDA							
36	30/12/25	TERÇA							

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

No período de referência, considerando que a quase totalidade das manifestações registradas em 2025 (12 de um total de 13) teve origem no público interno, a Ouvidoria do Nutec concentrou esforços na realização de ações de articulação e sensibilização junto às áreas internas, com foco no fortalecimento institucional da Ouvidoria, na promoção da escuta qualificada e no alinhamento organizacional quanto a temas estratégicos relacionados ao cuidado institucional e à proteção dos direitos dos cidadãos.

Ação 1 – Palestra sobre Saúde Mental: “Quando a boca cala, o corpo fala”

Foi realizada palestra de sensibilização sobre saúde mental, voltada ao público interno, em formato presencial, com carga horária e participação de servidores/colaboradores conforme frequência anexa.

A ação teve como objetivo promover a reflexão sobre a importância da escuta, do cuidado emocional e do diálogo no ambiente de trabalho, contribuindo para:

- O fortalecimento de uma cultura institucional mais acolhedora e empática;
- A prevenção de conflitos e o estímulo à comunicação saudável;
- A valorização da escuta qualificada, elemento central da atuação da Ouvidoria.

Data: 10/09/2025

Local da reunião: Auditório Telmo Bessa (Nutec)

Formato da reunião: Presencial

Áreas que participaram da reunião: Áreas Técnicas e Administrativas




F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☐ Outros									
Evento: Palestra – “Quando a boca cala, o corpo fala: O peso das palavras não ditas”					Período: 10/09/2025 - 9h30min				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Gerência de Gestão de Pessoas (Gesppe)					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Gerência de Gestão de Pessoas (Gesppe)					Solicitante: Gerência de Gestão de Pessoas (Gesppe) / OUVIDORIA				
NOME	COLABORADOR NUTEC (Sim/Não)	LOTACAO INSTITUCIONAL	DATA/RUBRICA	DATA/RUBRICA	DATA/RUBRICA	DATA/RUBRICA	DATA/RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
1. [Assinatura]	Sim	GEPE							
2. [Assinatura]	Sim	GEPE							
3. Vitoria Lucia Alves da Silva	Sim	GEPE							
4. Daniel Sacramento	Sim								
5. Tereza Oliveira	Sim	NUTEC							
6. [Assinatura]	Sim	NUTEC							
7. [Assinatura]	Sim	NUTEC							
8. [Assinatura]	Sim	NUTEC							
9. [Assinatura]	Sim	NUTEC							
10. [Assinatura]	Sim	NUTEC							

FSD1 – Lista de Frequência de Eventos										
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023					
Tipo de Evento: // Curso // Treinamento // Outros										
Evento: Palestra – “Quando a boca cala, o corpo fala: O peso das palavras não ditas” Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe)					Período: 10/09/2025 - 9h30min Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa					
Responsável: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe) / Dividória					Solicitante: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe) / <u>DIVIDORIA</u>					
NOME		COLABORADOR NUTEC? (Sim / Não)	LOTAÇÃO / INSTITUIÇÃO	10/09/2025	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	E-MAIL	TELEFONE
11	Martine B. Viana	SI M	Nutec							
12	Rosane F. Rêgo	Sim	Gespe							
13	Maria Carolina da Silva Borges	Sim	Gespe							
14	Márcia A. Oliveira Pinto	SI M	Gespe/Nutec							
15	Fra Lúcia M. F. F.	SI M	Gespe							
16	Regina A. C. M. M.	SI M	Gespe							
17	Patrícia Mendes Pereira	Sim	Nutec							
18	Thales Rêgo Guimarães	Sim	Nutec							
19	Hevelin Ribeiro Lessa	SI M	Gespe							
20	Bruno Roberto da Silva	SI M	Gespe							

Página: 2 de 6

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Freença, S/N - Campus do Pici - CEP: 60440-552
Fortaleza-CE - Fone: (85) 3101.2445 / (85) 99769.7075

FSD1 – Lista de Frequência de Eventos										
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023					
Tipo de Evento: // Curso // Treinamento // Outros										
Evento: Palestra – “Quando a boca cala, o corpo fala: O peso das palavras não diz”					Período: 10/09/2025 - 9h30min					
Instituição/Setor Promotor: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe)					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa					
Responsável: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe)					Solicitante: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe) / OUVIDORIA					
NOME		COLABORADOR NUTEQ? (Sim / Não)	LOTAÇÃO / INSTITUIÇÃO	10/09/2025	DATA / RUBRICA				E-MAIL	TELEFONE
					XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX		
21	STANISLAU NUNES GOMES	SIM	GESPE	✓						
22	PIERRE BOZERRA KLEINIA	SIM	GESPE	✓						
23	FEO FERREIRA DE MARIA	SIM	S. N	✓						
24	meda Quicão	SIM								
25	José Maria Fernandes	SIM								
26	Natália Maria Marques	SIM								
27	Flávia Costa	SIM								
28	Simone Almeida	SIM	Adins	✓						
29	Adriana Vasconcelos	SIM	Adins	✓						
30	Emmanuel Bullo Albano dos Santos	SIM	GESPE	✓						

Página: 3 de 6

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Proença, S/N - Campus do Pici - CEP: 60.240-552
Fortaleza-CE - Fone: (85) 3101.2445 / (85) 98769.7075

F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☐ Outros									
Evento: Palestra – “Quando a boca fala, o corpo fala: O peso das palavras não ditas”					Período: 10/09/2025 - 9h30min				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe)					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe)					Solicitante: Gerência de Gestão de Pessoas (Gespe) / <i>OUVIDORIA</i>				
NOME	COLABORADOR NUTEC? (Sim/Não)	LOTAÇÃO INSTITUIÇÃO	DATA/RUBRICA				E-MAIL	TELEFONE	
			10/09/2025	XXXXX	XXXXX	XXXXX			
31 <i>Silvius Rodrigues</i>		<i>Ascon</i>							
32 <i>João Guilherme</i>	<i>Sim</i>	<i>Ascon</i>							
33 <i>Francisco Magalhães</i>	<i>Sim</i>	<i>Ascon</i>							
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									

Ação 2 – Palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Foi realizada palestra institucional sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), direcionada ao público interno, em formato presencial, com carga horária e participação de servidores/colaboradores conforme frequências abaixo.

A iniciativa teve como foco:

- Sensibilizar as áreas internas quanto às responsabilidades no tratamento de dados pessoais;
- Orientar sobre boas práticas de confidencialidade e segurança da informação;
- Reforçar a importância da conformidade legal no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

As ações realizadas contribuíram para o alinhamento institucional, o fortalecimento da atuação da Ouvidoria e o engajamento das áreas internas, especialmente em um contexto em que as demandas da Ouvidoria são majoritariamente oriundas do público interno, reforçando seu papel como instrumento de cidadania, de escuta qualificada e de apoio à gestão.



NuTec



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

Data: 17/12/2025

Local da reunião: Auditório Telmo Bessa (NuTec)

Formato da reunião: Presencial

Áreas que participaram da reunião: Áreas Técnicas e Administrativas



F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☒ Outros									
Evento: Palestra "Seus dados, seus direitos: Entenda a LGPD"					Período: 17 de dezembro de 2025, às 14h				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (NuTec)/Comitê de LGPD					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Comitê de LGPD					Solicitante: Comitê de LGPD				
NOME	COLABORADOR NUTEC? (Sim / Não)	LOTAÇÃO / INSTITUIÇÃO	DATA / RUBRICA 17/12/ 2025	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	E-MAIL	TELEFONE
1. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
2. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
3. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
4. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
5. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
6. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
7. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
8. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
9. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						
10. [Assinatura]	Sim	NUTEC/CE	[Assinatura]						

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Proença, S/N - Campus do Pici • CEP: 60.440-552
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101.2445 / (85) 98769.7075

Página: 1 de 5



F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☒ Outros									
Evento: Palestra "Seus dados, seus direitos: Entenda a LGPD"					Período: 17 de dezembro de 2025, às 14h				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (NuTec)/Comitê de LGPD					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Comitê de LGPD					Solicitante: Comitê de LGPD				
NOME	COLABORADOR NUTEC? (Sim / Não)	LOTAÇÃO / INSTITUIÇÃO	DATA / RUBRICA 17/12/ 2025	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	E-MAIL	TELEFONE
11. [Assinatura]	Sim	ADINS	[Assinatura]						
12. [Assinatura]	Sim	ADINS	[Assinatura]						
13. [Assinatura]	Sim	ADINS	[Assinatura]						
14. [Assinatura]	Sim	ADINS	[Assinatura]						
15. [Assinatura]	Sim	GEJUR	[Assinatura]						
16. [Assinatura]	Sim	ADINS	[Assinatura]						
17. [Assinatura]	Sim	GETIC	[Assinatura]						
18. [Assinatura]	Sim	GETIC	[Assinatura]						
19. [Assinatura]	Sim	NIT	[Assinatura]						
20. [Assinatura]	Sim	NUTEC	[Assinatura]						

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Proença, S/N - Campus do Pici • CEP: 60.440-552
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101.2445 / (85) 98769.7075

Página: 2 de 5

F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☐ Outros									
Evento: Palestra "Seus dados, seus direitos: Entenda a LGPD"					Período: 17 de dezembro de 2025, às 14h				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Comitê de LGPD					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Comitê de LGPD					Solicitante: Comitê de LGPD				
NOME	COLABORADOR NUTEC? (Sim / Não)	LOTACÃO / INSTITUIÇÃO	17/12/2025	DATA / RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE			
21. <i>Alziana Freitas Almeida</i>	Sim	PREST	<i>[assinatura]</i>						
22. <i>Adriana de Oliveira Torguato</i>	Sim	GCDF	<i>[assinatura]</i>						
23. <i>LAURENÇO SOUZA BASSO</i>	Sim	CEAC	<i>[assinatura]</i>						
24. <i>Márcia Fátima de Oliveira Pinto</i>	Sim	GES/USAC	<i>[assinatura]</i>						
25. <i>Leandro Balleby H. S. Medeiros</i>	Sim	NULOP	<i>[assinatura]</i>						
26. <i>Leandro medeiros</i>	Sim	OFFER	<i>[assinatura]</i>						
27. <i>Marielene B. Viana</i>	Sim	QUADRO	<i>[assinatura]</i>						
28. <i>RAIMUNDO DE SANTO R. SILVA</i>	Sim	GERENTE	<i>[assinatura]</i>						
29. <i>Patricia Almeida Bastos Mota</i>	Sim	GETEC	<i>[assinatura]</i>						
30. <i>Marcelo de Almeida Brito Junior</i>	Sim	GETEC	<i>[assinatura]</i>						

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Proença, S/N - Campus do Pici • CEP: 60.440-552
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101.2445 / (85) 98769.7075

Página: 3 de 5

F8D1 – Lista de Frequência de Eventos									
Revisão: 17					Emissão: 16/10/2023				
Tipo de Evento: ☒ Curso ☒ Treinamento ☐ Outros									
Evento: Palestra "Seus dados, seus direitos: Entenda a LGPD"					Período: 17 de dezembro de 2025, às 14h				
Instituição/Setor Promovente: Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nuteq)/Comitê de LGPD					Local: Auditório Antônio Telmo Nogueira Bessa				
Responsável: Comitê de LGPD					Solicitante: Comitê de LGPD				
NOME	COLABORADOR NUTEC? (Sim / Não)	LOTACÃO / INSTITUIÇÃO	17/12/2025	DATA / RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE			
31. <i>Carissa Andrade Silva</i>	Sim	GETIC	<i>[assinatura]</i>						
32. <i>Carla Sousa da Silva Araújo</i>	Sim	NUCAT	<i>[assinatura]</i>						
33. <i>Carla Gomes da Costa</i>	Sim	GESPE	<i>[assinatura]</i>						
34. <i>Monique de Azevedo</i>	Sim	NUCAT	<i>[assinatura]</i>						
35. <i>Marlene Gomes de Azevedo</i>	Sim	GETIC	<i>[assinatura]</i>						
36. <i>Carolina Guilherme</i>	Sim	ASCOV	<i>[assinatura]</i>						
37. <i>Paula Oliveira R. de Souza</i>	Sim	NUMAC	<i>[assinatura]</i>						
38.									
39.									
40.									

Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará
Rua. Professor Rômulo Proença, S/N - Campus do Pici • CEP: 60.440-552
Fortaleza-CE • Fone: (85) 3101.2445 / (85) 98769.7075

Página: 4 de 5

8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

A Ouvidoria Setorial do NuteC apresenta, a seguir, informações e evidências relativas à realização de duas ações de Ouvidoria Ativa desenvolvidas no exercício de 2025. As iniciativas tiveram como objetivo impulsionar a divulgação da Ouvidoria enquanto instrumento de participação social, tanto para o público interno quanto para o público externo, bem como estimular as áreas internas a atuarem como multiplicadoras das informações e das boas práticas disseminadas.

8.1 Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria do NuteC

No período de referência, a Ouvidoria do NuteC desenvolveu o **Projeto Linguagem Simples**, materializado por meio da elaboração e divulgação do **Guia de Linguagem Simples da Ouvidoria do NuteC**, ambos disponibilizados no **sítio institucional da Autarquia, no link específico da Ouvidoria**. A iniciativa configurou-se como ação de Ouvidoria Ativa, ao promover a qualificação da comunicação institucional e ampliar a compreensão dos cidadãos quanto às respostas às manifestações recebidas.

A iniciativa teve como objetivo aprimorar a comunicação institucional com os cidadãos, promovendo respostas mais claras, acessíveis e compreensíveis às manifestações recebidas, de modo a facilitar o entendimento das informações prestadas e fortalecer o exercício da cidadania.

O Guia de Linguagem Simples estabelece diretrizes e boas práticas para a elaboração de respostas da Ouvidoria, contribuindo para:

- A melhoria da qualidade da comunicação entre a instituição e os usuários;
- A redução de dúvidas, retrabalho e reincidência de manifestações;
- O fortalecimento da transparência e do acesso à informação;
- A promoção de uma atuação mais humanizada e orientada ao cidadão.

Ao disponibilizar o material no sítio institucional, a Ouvidoria ampliou o alcance da ação, tornando-a acessível ao público externo e reafirmando seu compromisso com a Ouvidoria Ativa, preventiva e orientada à melhoria contínua dos serviços públicos.

A proposta teve como finalidade tornar as informações prestadas mais claras, acessíveis e compreensíveis, fortalecendo o exercício da cidadania e a confiança dos usuários nos canais de escuta institucional. O Guia estabelece diretrizes e boas práticas para a elaboração das respostas da Ouvidoria, contribuindo para a redução de dúvidas, retrabalho e reincidência de manifestações, além de reforçar os princípios da

transparência, do acesso à informação e da atuação humanizada e orientada ao cidadão.

A divulgação do material junto às áreas internas favoreceu sua adoção como referência na comunicação institucional, incentivando os setores a atuarem como multiplicadores das diretrizes de Linguagem Simples, ao passo que a publicação no sítio institucional ampliou o alcance da ação ao público externo, reafirmando o compromisso do Nutec com uma Ouvidoria Ativa, preventiva e voltada à melhoria contínua dos serviços públicos.

8.2 Iniciativa “Elogiar é Transformar”

Como segunda ação de Ouvidoria Ativa, a Ouvidoria do Nutec implementou, no período de maio a agosto de 2025, a iniciativa **“Elogiar é Transformar”**, voltada à valorização das boas práticas institucionais e ao fortalecimento da cultura de reconhecimento interno, ampliando a percepção da Ouvidoria como espaço de diálogo, escuta qualificada e promoção de relações institucionais positivas.

No período analisado, a iniciativa resultou no registro de diversos elogios espontâneos, coletados por meio de formulário eletrônico disponibilizado via QR Code em ambientes internos. Tais registros encontram-se devidamente sistematizados e arquivados como evidência das ações de Ouvidoria Ativa, em atendimento aos requisitos da **Instrução Normativa CGE nº 07/2025**. As manifestações destacaram atributos como cooperação, comprometimento, ética profissional, prontidão no atendimento, trabalho em equipe, responsabilidade, agilidade nos processos e apoio intersetorial.

Os elogios foram direcionados tanto a colaboradores individualmente quanto a equipes e unidades organizacionais, evidenciando o alcance transversal da ação e o envolvimento das áreas internas como multiplicadoras da iniciativa. A consolidação dos registros por unidade organizacional demonstra distribuição equilibrada do reconhecimento institucional, com maior incidência em áreas estratégicas, conforme distribuição abaixo:

- Núcleo de Atendimento – 25%;
- Assessoria de Comunicação (ASCOM) – 25%;
- Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOU) – 12,5%;
- Assessoria da Presidência – 12,5%;

- Núcleo de Empreendedorismo, Gerência de Serviços Tecnológicos, Núcleo de Logística e Patrimônio e Presidência – registros pontuais.

Como evidências da ação de Ouvidoria Ativa, a Ouvidoria produziu e divulgou peças gráficas institucionais contendo identidade visual da iniciativa, mensagens de sensibilização e a socialização de elogios registrados, com indicação das equipes e setores elogiados. As artes demonstram a sistematização, valorização e publicização dos elogios recebidos, reforçando o reconhecimento como instrumento de fortalecimento da cultura organizacional, estímulo ao engajamento das equipes e promoção de ambiente de trabalho colaborativo.

Os relatos evidenciam, portanto, o impacto positivo da iniciativa na motivação das equipes, no fortalecimento das relações institucionais e na consolidação do papel da Ouvidoria como instância promotora do diálogo interno, da escuta qualificada e da valorização das pessoas, ampliando o conceito de Ouvidoria Ativa para além do tratamento de manifestações formais.

Exemplos de artes referentes à iniciativa “Elogiar é transformar”



9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO / ENTIDADE:

Nessa seção, apresenta-se o resumo da avaliação de serviços prestados pelo Nutec, a qual foi realizada pelo órgão no ano de 2025, bem como o link dos relatórios dessa avaliação.

Resumo da Avaliação:

A pesquisa de satisfação constitui importante instrumento de gestão, permitindo mensurar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços ofertados, bem como subsidiar a adoção de ações de melhoria contínua.

As pesquisas de satisfação foram realizadas bimestralmente pela Gerência de Negócios, prioritariamente por meio de ligações telefônicas, utilizando as perguntas padronizadas constantes no formulário “F3C1 – Pesquisa de Satisfação do Cliente”.

De forma complementar, a pesquisa também pôde ser aplicada por e-mail, encaminhado aos clientes com processos concluídos no bimestre avaliado. Para garantir a representatividade da amostra, a Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS/QUALIDADE realizou, quando necessário, contatos telefônicos ou presenciais, com o objetivo de atingir um percentual mínimo de 30% de respostas dos clientes atendidos no período.

Após a coleta, os dados foram consolidados e tabulados pela ADINS/QUALIDADE no formulário “F11C1 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente”, a partir do qual foi apurado o índice geral de satisfação.

A meta institucional estabelecida para a pesquisa é o alcance de 90% no indicador *Net Promoter Score (NPS)*.

A pesquisa de satisfação abrangeu todas as atividades integrantes do Sistema de Gestão da Qualidade do Nutec, compreendendo os seguintes serviços e atividades:

- Atividades de pesquisa e extensão;
- Assistência tecnológica e transferência de tecnologias aplicadas aos setores produtivos público e privado;
- Incubação de empresas e atividades de propriedade intelectual, com ênfase em redação, licenciamento e uso de patentes, bem como proteção de marcas;

- Serviços laboratoriais, incluindo:

Construção Civil: ensaios físicos, químicos e físico-químicos em materiais da construção civil, mineração, solos e ligas metálicas;

Elétrica, Mecânica, Energia e Automação: ensaios elétricos, calibrações de instrumentos de medidas elétricas, pesquisas em energias renováveis e eficiência energética;

Alimentos: ensaios físico-químicos e microbiológicos, análises de resíduos orgânicos e inorgânicos em água e alimentos;

Ambiental: análises físico-químicas e microbiológicas em efluentes e água, classificação de resíduos sólidos e pesquisas em compostagem e biogás;

Biocombustíveis: análises químicas e físico-químicas em combustíveis, biocombustíveis, derivados de petróleo e óleos vegetais e animais.

No exercício de 2025, os resultados da Pesquisa de Satisfação do Cliente evidenciam elevado nível de satisfação dos usuários, conforme os percentuais apurados em cada bimestre:

Janeiro e Fevereiro: 100,0%

Março e Abril: 89,35%

Maio e Junho: 100,0%

Julho e Agosto: 96,0%

Setembro e Outubro: 100,0%

Novembro e Dezembro: 100,0%

Observa-se que, na maior parte do período avaliado, o índice de satisfação alcançou ou superou a meta institucional de 90% estabelecida para o *Net Promoter Score* (NPS), demonstrando a percepção positiva dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Nutec.

Os registros das pesquisas realizadas, bem como a consolidação dos resultados, encontram-se formalizados no formulário “F11C1 – Resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente”, cujo acesso integral aos dados, planilhas e registros das pesquisas realizadas está disponível para consulta pública por meio do link:



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

https://drive.google.com/file/d/1MPqx5A2ENv_I4HL-CX_I3Frw1vA3iQFP/view?usp=sharing