

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO 2024

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1- EXPEDIENTE

Direção Superior: Francisco das Chagas Magalhães

Ouidor: Marilene Bezerra Viana

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

2- INTRODUÇÃO

Este relatório tem como finalidade apresentar à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) as atividades da Ouvidoria Setorial do Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará (Nutec), conforme estipulado no inciso VIII do Art. 27 do Decreto Estadual nº 33.485, de 27 de fevereiro de 2020. O documento detalha os resultados da atuação da Ouvidoria, além de suas recomendações e sugestões.

As ocorrências referentes ao exercício de 2024 estão organizadas na seguinte ordem: Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE (Relatório de Gestão de 2023), Ouvidoria em números (perfil das manifestações), Indicadores da Ouvidoria, Análise das manifestações e providências, Benefícios alcançados pela Ouvidoria, Ações de Qualificação do Ouvidor, Sugestões de melhorias apresentadas pela Ouvidoria, Pronunciamento do Presidente do Nutec e, por fim, as Considerações Finais – Ouvidoria.

Com o objetivo de oferecer ao cidadão um canal para contribuir com a implementação de políticas e a avaliação dos serviços prestados pela Autarquia, o Nutec conta com uma Ouvidoria que integra a Rede de Ouvidores do Estado do Ceará, funcionando desde os primórdios desse importante mecanismo de participação popular. Em consonância com os diversos instrumentos legais que protegem e defendem os direitos dos usuários dos serviços públicos nas esferas federal, estadual e municipal, como a Lei Nacional nº 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 33.485/2020, a Instrução Normativa nº 01/2020 – CGE/CE (atribuições do Ouvidor) e as Portarias 052/2020 e 097/2020 (tratamento e acompanhamento de denúncias e avaliação de desempenho de ouvidorias), a Ouvidoria do Nutec busca fortalecer a Instituição por meio do portal Ceará Transparente, permitindo que o cidadão acompanhe o andamento de sua manifestação, com a expectativa de um retorno ágil e desburocratizado, focado na promoção de sua satisfação.



A Ouvidoria do Nutec se propõe a contribuir de forma significativa para a gestão organizacional, analisando a procedência e o impacto das demandas dos cidadãos. Um dos grandes desafios enfrentados no dia a dia institucional é interpretar corretamente os anseios dos cidadãos/clientes, mediar e conciliar conflitos, além de cobrar das áreas responsáveis as soluções para atender a essas demandas.

O Nutec foi criado em 12 de dezembro de 1978, por meio do Decreto nº 13.017, assinado pelo então Governador do Estado do Ceará, Dr. Valdemar Alcântara, com a natureza jurídica de fundação pública de direito privado, vinculada à Secretaria da Indústria e Comércio (SIC). Em 1995, a instituição foi transferida para a Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (Secitece), com a criação desta.

Diante das transformações sociais, o Nutec se adaptou e se consolidou como uma instituição do Estado que busca excelência na geração e transferência de inovações tecnológicas. Sua personalidade jurídica foi alterada para autarquia, e seu nome foi modificado para Núcleo de Tecnologia e Qualidade Industrial do Ceará, conforme a Lei Estadual nº 17.002, de 27/09/2019, publicada no Diário Oficial do Estado na mesma data.

A estrutura organizacional do Nutec é formada por uma variedade de laboratórios, uma agência de inovação e uma equipe técnica altamente capacitada, que possui as competências necessárias para realizar atividades de pesquisa, desenvolvimento, extensão e inovação. Essas atividades abrangem áreas como química, química de alimentos, química ambiental, resíduos sólidos e efluentes, biocombustíveis, energias renováveis, robótica e automação industrial, materiais de construção civil, além de metrologia, normalização, qualidade e certificação de produtos e serviços. A Agência de Inovação do Nutec, por sua vez, desempenha um papel fundamental no desenvolvimento de iniciativas nas áreas de inovação tecnológica, startups e empreendedorismo.

Com a missão de “desenvolver pesquisas e soluções tecnológicas, fomentar o empreendedorismo inovador e oferecer serviços técnicos especializados, promovendo o desenvolvimento sustentável”, o Nutec tem se dedicado, ao longo de seus 46 anos de história, a garantir qualidade e credibilidade na prestação de seus serviços.

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

As orientações e recomendações contidas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria de 2023, destinadas à aplicação em 2024, não mencionaram a ouvidoria do Nutec, resultando na ausência de ações a serem implementadas nesse contexto.

Em relação às sugestões de melhorias apresentadas pela ouvidoria setorial para o mesmo período, que visavam aprimorar os processos de comunicação institucional por meio da divulgação das ações de gestão, especialmente aquelas de caráter interno, como forma de evidenciar o compromisso do Nutec com a transparência organizacional, a execução dessas propostas tornou-se viável com o fortalecimento da equipe da Assessoria de Comunicação do Nutec, em julho de 2024. O plano de ação incluiu a divulgação contínua dos programas e projetos do Nutec, a disseminação, via Intranet, das ações e diretrizes voltadas à melhoria do desempenho funcional dos colaboradores e das relações interpessoais no ambiente de trabalho, além do acompanhamento, avaliação e promoção da imagem do Nutec junto ao público interno e externo.

4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste item, foi feito um levantamento do total de manifestações de 2024, utilizando os relatórios disponíveis na Plataforma Ceará Transparente. Esse levantamento abrange gráficos ilustrativos, análises e comparações com os resultados de anos anteriores, com foco especial nos dados de 2023.

4.1– Total de Manifestações do Período

No período de janeiro a dezembro de 2024, a Ouvidoria do Nutec recebeu um total de 08 manifestações, todas devidamente concluídas dentro desse intervalo, conforme demonstrado na Tabela 1 abaixo.

Total de Manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de Manifestações finalizadas no prazo	7
Total de Manifestações Finalizadas Parcialmente	1
Total de Manifestações Pendentes	0

Tabela 1

Ao analisar o Gráfico 1, que compara os dados entre 2021 e 2024, observa-se uma variação anual na quantidade de manifestações. Entre 2021 e 2022, houve uma redução de 46,67%. Já no período de 2022 a 2023, registrou-se um aumento de 50%, seguido por uma nova queda de 33,33% em 2024, em relação a 2023.

Considerando que os anos anteriores foram impactados pela grave crise sanitária decorrente da pandemia de Covid-19, que persistiu até meados de 2022, é provável que esse cenário tenha sido responsável pelo elevado número de manifestações recebidas pelo Nutec em 2021, majoritariamente relacionadas à pandemia. Dessa forma, a diminuição observada em 2022 pode estar associada ao arrefecimento da crise nesse período.

Como os números de 2022 e 2024 se mantiveram dentro da normalidade, é possível inferir que o aumento registrado em 2023 tenha sido influenciado, em grande parte, pela reabertura de algumas manifestações ao longo do período.

Manifestações de Ouvidoria - 2021 a 2024

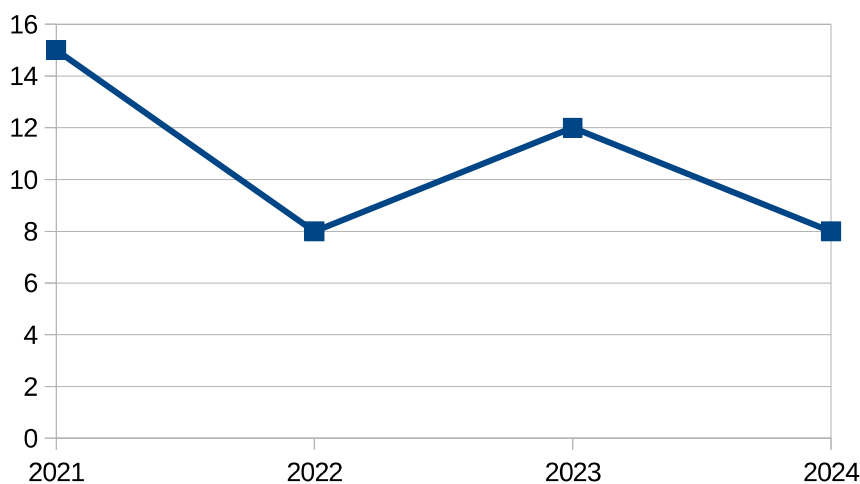


Gráfico 1

No gráfico 2, a seguir, observando-se os quantitativos de manifestações ocorridas mês a mês, considerando apenas os anos de 2023 e 2024, percebe-se que, enquanto o mês de agosto foi o mais demandado pelos manifestantes em 2023, em 2024 o maior número de manifestações ocorreu no mês de outubro.

Quantitativos mensais de manifestações

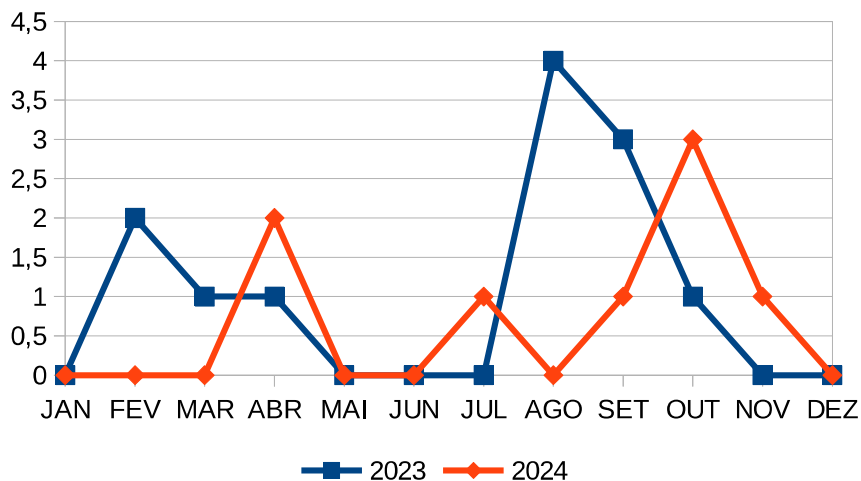


Gráfico 2

4.2- Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Ano \ Meio	2023	2024	Varição
Telefone 155	07	03	-57,14%
Telefone	03	-	-100,00%
Internet	02	05	60,00%

Tabela 2

Conforme demonstrado na Tabela 2, ao comparar os anos de 2023 e 2024 quanto ao meio de entrada das manifestações, observa-se, em 2024, uma redução na preferência pelo telefone 155 e um aumento proporcional na utilização da internet, tendência que também pode ser visualizada no Gráfico 3, abaixo.

Total de manifestações por meio de entrada

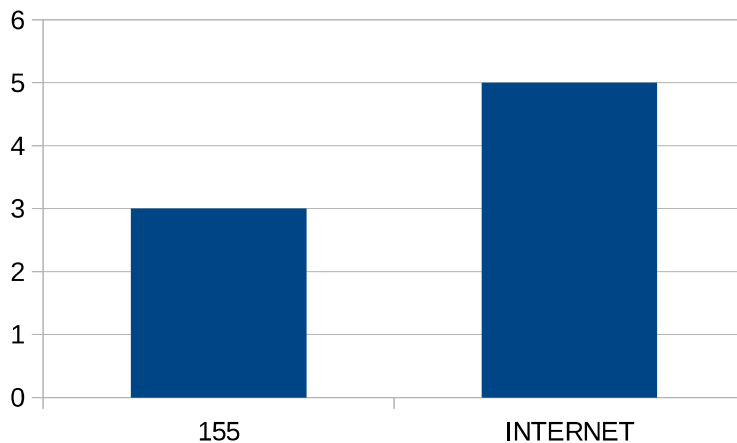


Gráfico 3

4.3–Manifestações por Tipo de Manifestação

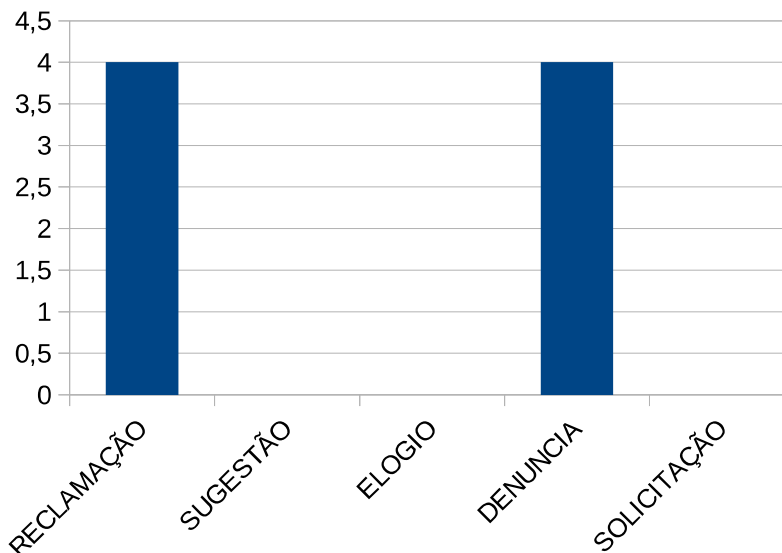
Tabela: Tipologia de Manifestações			
Tipos	2023	2024	Variação%
Reclamação	08	04	-50%
Solicitação	-	-	-
Denúncia	01	04	300%
Sugestão	02	-	-100%
Elogio	01	-	-100%
TOTAL	12	08	-50%

Tabela 3

Ao comparar os dados apresentados na Tabela 3, nota-se uma redução de 50% no total de manifestações registradas entre 2023 e 2024. No entanto, ao analisar os tipos de manifestações ocorridas nesses dois anos, observa-se uma variação significativa, uma vez que, em 2024, apenas os tipos “reclamação” e “denúncia” foram registrados na ouvidoria, conforme ilustrado no Gráfico 4, abaixo.

Manifestações por Tipo de Manifestação

Gráfico 4



4.4– Manifestações por Tipo/Assunto

Neste tópico, serão apresentados os tipos de manifestações categorizados de acordo com os respectivos assuntos.

Tabela: Tipologia/Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Reajuste salarial	02
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
	Informação Servidor	01
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
	Assédio Moral	02
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	01

Tabela 4

A observação à tabela 4, bem como o gráfico 4, acima, permite perceber que as manifestações resumiram-se apenas aos tipos reclamação e denúncia, e para cada tipo, três assuntos diferentes.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Tipologia/Assunto		
Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
Reajuste salarial	Indefinido	02
Conduta inadequada de servidor/colaborador	Abuso de autoridade	01
	Não cumprimento de horário de trabalho	01
Informação Servidor	Salário de servidor	01
Atraso/falta de pagamento de pessoal	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	01
Assédio Moral	Deterioração proposital das condições de trabalho	02

Tabela 5

4.6– Manifestações por Tipo de Serviço

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
NÃO SE APLICA	-

Tabela 6

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

As manifestações registradas em 2024 na Ouvidoria do Nutec, conforme a Tabela 7, foram distribuídas entre dois programas orçamentários, cada um recebendo o mesmo número de manifestações.

Tabela: Programas Orçamentários	
Programas	Total
Gestão Administrativa do Ceará	04
Gestão de Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	04

Tabela 7

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência	01
Assessoria de Desenvolvimento Institucional	01
Ouvidoria	03
Gerência de Gestão de Pessoas	03

Tabela 8

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

A análise da distribuição das manifestações entre as unidades internas, apresentada na Tabela 08, evidencia uma maior concentração na Ouvidoria e na Gerência de Gestão de Pessoas, ambos responsáveis por 37,5% das ocorrências.

Por outro lado, a Presidência e a Assessoria de Desenvolvimento Institucional registraram apenas 12,5% das manifestações.

Esses dados indicam que as demandas são mais frequentes em unidades diretamente envolvidas com a gestão de pessoas e o atendimento, destacando a relevância dessas áreas no fluxo de informações e na solução para questões de clientes internos e externos

4.9– Manifestações por Municípios de Ocorrências

Tabela: Municípios		
Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2023	2024
Fortaleza/Ce	06	05
Santa Quitéria/Ce	04	03
Croatá/Ce	01	-
Indefinido	01	-
TOTAL	12	08

Tabela 9

A análise dos dados da tabela 9, que aborda a origem das manifestações nos anos de 2023 e 2024, revela que Fortaleza/CE continua sendo o município com o maior número de manifestações, embora tenha havido uma leve diminuição, passando de 6 registros em 2023 para 5 em 2024. Santa Quitéria também apresentou uma queda, de 4 para 3 manifestações no mesmo período. Apesar de ser o segundo município em termos de manifestações, essa redução pode ser atribuída à repetição das demandas por parte de um único manifestante, que fez a mesma reclamação várias vezes. A continuidade da predominância de manifestações provenientes de Fortaleza sugere que isso se deve ao fato de o Nutec estar localizado nessa capital. Por outro lado, o município de Croatá/CE e as manifestações sem identificação de origem registraram apenas 1 ocorrência cada em 2023.

5 – INDICADORES

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE, são os seguintes: **Índice de Manifestações Respondidas no Prazo (94%)** e **Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria (67%)**. Nesse sentido, a Ouvidoria do Nutec, fundamentando-se nos dados coletados nos relatórios do Portal Ceará Transparente, apresenta seus indicadores, conforme as tabelas a seguir.

5.1 - Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	12	8
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	12	8

Tabela 10

Como se pode perceber por meio dos dados apresentados na tabela 10, acima, o índice de resolubilidade das manifestações, detalhadas por situação e considerando as finalizações dentro e fora do prazo, colocou a ouvidoria do Nutec em posição estável, comparando-se o ano de 2024 com o ano de 2023.

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

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,00%	100,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0	0

Tabela 11

5.1.1– Ações para a melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria do Nutec, comprometida em reduzir ou até eliminar o percentual de manifestações respondidas fora do prazo, mobilizou as áreas internas para garantir o cumprimento dos prazos. Essa iniciativa resultou na manutenção do índice de resolubilidade de 2024, que se manteve estável em relação ao índice de 2023, também alcançado em 100%.

5.1.2– Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	9,75 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	14,25 dias

Tabela 12

Os dados da tabela 12 mostram que o tempo médio de resposta aumentou de 9,75 dias em 2023 para 14,25 dias em 2024, resultando em um percentual de aumento de aproximadamente 46,15%. Embora esse aumento no tempo de resposta possa levantar preocupações, é fundamental ressaltar que todas as respostas foram fornecidas dentro do prazo estabelecido e que a Ouvidoria manteve uma taxa de resolubilidade de 100%.

Esse cenário indica que, apesar do aumento no tempo médio de resposta, a

qualidade do atendimento não foi comprometida. A Ouvidoria conseguiu atender todas as manifestações de forma eficaz, garantindo que cada demanda fosse resolvida de maneira satisfatória. Isso demonstra um compromisso contínuo com a satisfação do cidadão, evidenciando que a prioridade da Ouvidoria é não apenas responder dentro do prazo, mas também assegurar que todas as questões sejam devidamente resolvidas.

A equipe da Ouvidoria está ciente do aumento no tempo de resposta e está trabalhando para identificar oportunidades de melhoria nos processos, visando otimizar o atendimento e reduzir o tempo médio de resposta no futuro, sem comprometer a qualidade e a resolubilidade das demandas.

5.2 - Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria disponibilizada pela Plataforma Ceará Transparente, com relação à Ouvidoria do Nutec, não obteve a adesão de nenhum manifestante durante o ano de 2024. Essa situação levanta importantes questões sobre a eficácia da metodologia utilizada para coletar *feedback* e a disposição dos cidadãos em se envolver nesse processo.

A ausência de participantes na pesquisa pode ser justificada por diversos fatores. Primeiramente, a falta de engajamento pode estar relacionada à dificuldade de acesso à plataforma ou à falta de conhecimento sobre a pesquisa. Apesar da informação aos usuários da existência do questionário, muitos deles podem não perceber ou não tomar conhecimento sobre a importância desse mecanismo, ou ainda, do quanto suas opiniões podem impactar a melhoria dos serviços da Ouvidoria e do próprio serviço público.

Além disso, a natureza espontânea da participação pode não ser suficiente para motivar os cidadãos a se envolverem, especialmente se não houver um incentivo claro ou uma comunicação eficaz sobre a relevância de suas contribuições.

5.2.1 - Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Embora ao final de cada manifestação, esteja disponibilizado pela Plataforma Ceará Transparente, o questionário da Pesquisa de Satisfação de Ouvidoria, nenhum dos usuários da ouvidoria do Nutec respondeu ao questionário, motivo pelo qual não foi possível apresentar a tabela da apuração dos dados.

5.2.2- Ações para melhoria do índice de satisfação

Considerando que a dificuldade de coletar opiniões sobre o serviço da ouvidoria do Nutec tem sido provocada pela ausência ou dificuldade para adesão dos usuários à pesquisa, algumas propostas podem ser consideradas:

1. Campanhas de Conscientização: Realizar campanhas informativas que expliquem a importância da pesquisa de satisfação e como o *feedback* dos cidadãos pode influenciar a melhoria dos serviços da Ouvidoria. Isso pode incluir postagens em redes sociais, e-mails informativos e eventos comunitários.
2. Incentivos à Participação: Oferecer incentivos, como sorteios ou prêmios simbólicos, para aqueles que participarem da pesquisa. Isso pode aumentar a motivação dos cidadãos para dedicar um tempo a responder ao questionário.
3. Facilidade de Acesso: Garantir que a pesquisa seja facilmente acessível em diferentes dispositivos, como *smartphones* e *tablets*, além de considerar a possibilidade de disponibilizar a pesquisa em locais físicos, como centros de atendimento ao cidadão.
4. Feedback sobre o Feedback: Compartilhar com os cidadãos como suas respostas foram utilizadas para implementar melhorias. Isso pode criar um ciclo de feedback positivo, onde os cidadãos se sentem valorizados e mais propensos a participar novamente no futuro.

Implementando essas estratégias, a Ouvidoria pode não apenas aumentar a adesão à pesquisa de satisfação, mas também fortalecer o relacionamento com os cidadãos, demonstrando que suas opiniões são valorizadas e que há um compromisso genuíno em melhorar o atendimento e a prestação dos serviços.

Além disso, a natureza espontânea da participação pode não ser suficiente para motivar os cidadãos a se envolverem, especialmente se não houver um incentivo claro ou uma comunicação eficaz sobre a importância de suas opiniões.

5.2.3– Total de Respondentes

	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	1	0

Tabela 13

5.2.4- Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Não houve adesão à pesquisa de satisfação do usuário da ouvidoria do Nutec.

6 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2024 foram motivadas pela insatisfação dos(as) cidadãos(ãs) quanto à forma de gestão do Nutec, no tocante às competências gerenciais.

6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Em 2024, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria do Nutec foram definidas como reclamações e denúncias, destacando a recorrência de questões relacionadas aos comportamentos dos colaboradores e às competências gerenciais.

As questões gerenciais podem surgir em relação à eficácia dos processos de tomada de decisão, à análise de dados e à consideração de diferentes perspectivas, enquanto os conflitos podem ocorrer entre colaboradores ou entre equipes.

A forma como essas questões e conflitos são gerenciados pode influenciar o clima organizacional e a produtividade.

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

Todos os assuntos que geraram manifestações, especialmente aqueles que criticam as ações ou a gestão do Nutec, foram cuidadosamente analisados e respondidos aos cidadãos que se manifestaram. Em seguida, esses temas foram discutidos com a área de gestão pertinente, com o objetivo de estabelecer novos caminhos para construir um relacionamento de confiança, tanto entre a instituição e seus clientes quanto entre a instituição e seus colaboradores.

7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Nutec, durante o exercício de 2024, permaneceu efetivamente envolvida em comissões de trabalho criadas para assessorar a gestão, tais como, o Comitê de Integridade, instalado em 29 de setembro de 2023, a Comissão Setorial de Ética, bem como, a Comissão de Enfrentamento à Pandemia de Covid19, que, apesar do arrefecimento da crise sanitária, ainda encontra-se em funcionamento, para acompanhar e tratar eventuais casos da doença que ainda atingem a população, mesmo que esporadicamente .

8 – AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO 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	03/12/2024	3 h/a

9 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

As conclusões deste relatório indicam a recorrência de questões gerenciais e comportamentais entre os colaboradores, sugerindo a possibilidade de problemas no clima organizacional e nas relações interpessoais, que podem estar contribuindo para um ambiente de trabalho desmotivador, repleto de conflitos e insatisfações. Diante desse contexto, é essencial buscar novas abordagens.

Atualmente, a Gerência de Gestão de Pessoas está conduzindo uma pesquisa sobre o clima organizacional, que servirá como fundamento para a tomada de decisões pelo grupo gestor.

O objetivo é criar um ambiente de trabalho mais saudável e propício ao desenvolvimento dos colaboradores, além de melhorar os resultados da Nutec em relação aos seus públicos interno e externo.

10 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

O Nutec reconhece a importância da ouvidoria como uma ferramenta fundamental para aprimorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos pela Instituição. Com base nesse entendimento e visando o bom funcionamento da ouvidoria setorial, é essencial que haja uma relação de reciprocidade entre ambas as partes.

Assim, enquanto é necessário que a ouvidoria encaminhe relatórios gerenciais de forma sistemática para análise e adoção das medidas administrativas necessárias para corrigir possíveis falhas e redirecionar ações, também é crucial que esta Autarquia se comprometa a criar as condições adequadas para o trabalho da Ouvidoria, além de se preparar para gerenciar eventuais mudanças.

Com essa perspectiva, o Nutec se empenhou em atender às sugestões da Ouvidoria, indicando as ações a serem tomadas junto às unidades competentes e já planejando novas iniciativas para resolver problemas que possam persistir, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

Com base nos dados apresentados, concluímos que a participação da ouvidoria no processo de gestão institucional é produtiva, contribuindo para a melhoria contínua dos processos e serviços, além de aprimorar a qualidade do relacionamento entre o Nutec e seus clientes/usuários, tanto internos quanto externos.

A análise realizada para este relatório evidenciou que, em 2024, a maioria das manifestações esteve direcionada à gestão institucional, especialmente na área administrativa. A observação aos dados colhidos demonstrou também que os

assuntos abordados enfatizam a importância das questões internas, tanto em termos de gestão quanto nas dinâmicas funcionais e interpessoais.

É importante notar que, o fato de as relações interpessoais serem um tema recorrente já foi objeto de comunicação à gestão, o que revela uma conscientização sobre a necessidade de melhorar essas interações. O chamado para um maior empenho dos gestores é fundamental, pois ações que promovam o desenvolvimento das relações entre a gestão e as equipes podem trazer benefícios significativos.

Além disso, manter um bom relacionamento com os clientes e usuários do Nutec é igualmente crucial, ressaltando que o equilíbrio entre as relações internas e externas é essencial para o sucesso da organização.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2025.



OUVIDOR SETORIAL



PRÉSIDENTE DO NUTEC