

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO 2021

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

Direção Superior: Francisco das Chagas Magalhães
Ouvidor: Marilene Bezerra Viana
Equipe Ouvidoria: Maria Cleine de Oliveira Pinto (Ouvidora substituta)

1 - INTRODUÇÃO

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

A apresentação das ocorrências referentes ao exercício de 2021, aqui expostas, obedeceu à seguinte ordem de distribuição: pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas, ouvidoria em números (perfil das manifestações), indicadores da ouvidoria, análise das manifestações e providências, benefícios alcançados pela ouvidoria, comprometimento com as atividades da rede de ouvidorias, boas práticas de ouvidoria, considerações finais, sugestões de melhoria e, por fim, o pronunciamento do Presidente do Nutec.

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

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

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

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

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

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

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

As orientações e recomendações apresentadas no Relatório Geral de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020, para aplicação em 2021, em que foi incluída a ouvidoria do Nutec, foram alvos de nossa apreciação, porém, por motivos alheios à nossa vontade, não foi possível implementá-las ainda no exercício de 2021.

Conscientes da importância da implementação das orientações e recomendações constantes no referido relatório, assumimos o compromisso de implementá-las no exercício de 2022.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste item foi quantificado, a partir dos relatórios disponibilizados na Plataforma Ceará Transparente, o número de manifestações de 2021, com demonstrativos gráficos, análises e comparações feitas com resultados de períodos anteriores, especialmente os do ano de 2020.

3.1 – Total de Manifestações do Período

Chegou à Ouvidoria do Nutec, no interstício de janeiro a dezembro de 2021, um total de 15 manifestações, todas finalizadas até o final de período, conforme tabela 1 e fazendo uma comparação desses dados com os números colhidos nos relatórios do ano anterior, conforme demonstrado no gráfico 1.

Total de manifestações não pertinentes ao Poder Executivo Estadual	0
Total de manifestações finalizadas	15
Total de manifestações finalizadas parcialmente	0
Total de manifestações pendentes	0

Tabela 1

Manifestações mensais 2020 x 2021

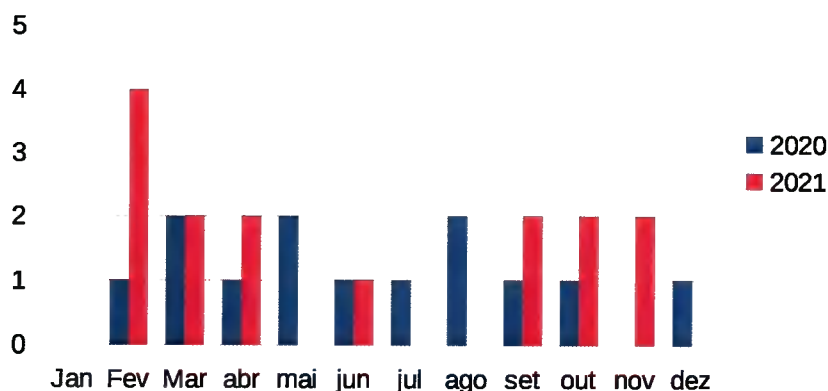


Gráfico 1

Observando-se o gráfico 2, abaixo, que compara os números do período compreendido entre os anos de 2017 a 2021, percebe-se uma redução na quantidade de manifestações entre os períodos 2017/2018, e 2018/2019, o que representou uma involução de 27,27% e 25%, respectivamente. Já entre os períodos 2019/2020 e 2020/2021, pode-se perceber, ao contrário, uma evolução nas quantidades de manifestações, que aumentaram, nos percentuais de 8,33% e 15,38%, respectivamente.

Quantidade de Manifestações por Ano: 2017-2021

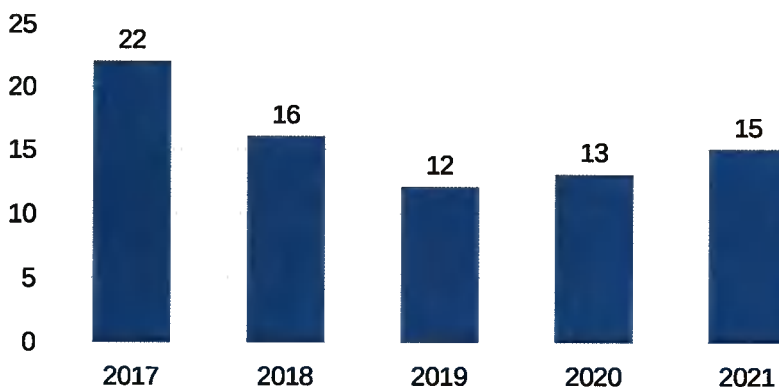


Gráfico 2

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	03	03	0%
Internet	10	12	20%

Tabela 2

Como é possível perceber na tabela 2, as mudanças percentuais de 2021 em comparação com 2020, referiram-se ao fato de que em ambos os períodos, os manifestantes deram preferência à *internet* como meio de entrada, tendo como opção apenas os contatos feitos via telefone 155. Na comparação entre os dois anos citados, percebe-se que o referido índice de preferência sofreu uma evolução na proporção de 20% em relação ao ano de 2020.

3.3 – Manifestações por Tipo

Tabela: Tipologia de Manifestações

Tipos	2020	2021	Variação%
Reclamação	08	06	-25,00%
Solicitação	01	01	0,00%
Denúncia	03	07	+133,33%
Sugestão	-	-	-
Elogio	01	01	0,00%
TOTAL	13	15	15,38%

Tabela 03

Comparados os dados visíveis na tabela 3, observa-se um crescimento de 15,38% nos dados referentes ao total de manifestações do período entre os anos de 2020 e 2021, entretanto, considerando-se os números de forma separada, tendo em vista os tipos de manifestações, é possível perceber que houve alteração apenas nos dados referentes às manifestações dos tipos reclamação e denúncia. Tomando-se como base os números referentes ao ano de 2021, e comparando-os aos referentes a 2020, percebe-se, quanto às reclamações, uma **involução** da ordem de 25%, enquanto as manifestações do tipo denúncia crescerem significativamente, alcançando a taxa de **evolução** de 133,33%.

3.3.1 –Manifestações por Tipo/Assunto

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

Tabela: Tipologia/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Emprego/Estágio	01
	Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	01
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
	Atendimento telefônico	01
	Análises laboratoriais/Descumprimento de prazos	01
Denúncia	Corona vírus (Covi 19)	03
	Uso indevido de veículo oficial	03
	Adulteração de análises laboratoriais	01

Tabela 4

A observação à tabela 4 permite perceber que as manifestações do tipo reclamação abrangem variados assuntos, inclusive contemplando temas referidos no tipo denúncia, como as queixas sobre análises laboratoriais insatisfatórias, e outros assuntos correlatos. Já as manifestações do tipo denúncia resumiram-se a três assuntos, sendo o primeiro sobre insatisfação com serviços do Nutec, que também foi alvo de reclamação, e os demais, referentes aos procedimentos desta autarquia com relação ao acolhimento dos regulamentos do poder executivo estadual para o enfrentamento à Pandemia de Covid 19, e o uso indevido de veículos oficiais, o que denotaria provável conduta inadequada de servidor/colaborador no exercício da função pública.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários.

Programas	Total
GESTÃO ADMINISTRATIVA DO CEARÁ	12
CEARÁ CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO	01
GESTÃO E DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DE PESSOAS	02

Tabela 05

As manifestações do exercício de 2021, para a Ouvidoria do Nutec, conforme tabela 5, acima, foram classificadas em três programas orçamentários, porém, a maioria delas estão enquadradas no programa “Gestão Administrativa do Ceará”.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas

Unidades	Total	Percentual
Diretoria Administrativo-Financeiro - Diaf	05	33,33%
Presidência	03	20,00%
Gerência de Tecnologia de Alimentos e Química	02	13,33%
Ouvidoria	02	13,33%
Gerência de Gestão de Pessoas - Gespe	01	6,67%
Gerência Administrativa - Gerad	01	6,67%
Assessoria de Desenvolvimento Institucional - Adins	01	6,67%

Tabela 6

Como se pode perceber por meio da tabela 06, acima, bem como o demonstrado no gráfico 03, abaixo, nenhuma unidade interna do Nutec reúne individualmente o percentual de 80% do total de Manifestações enviadas.

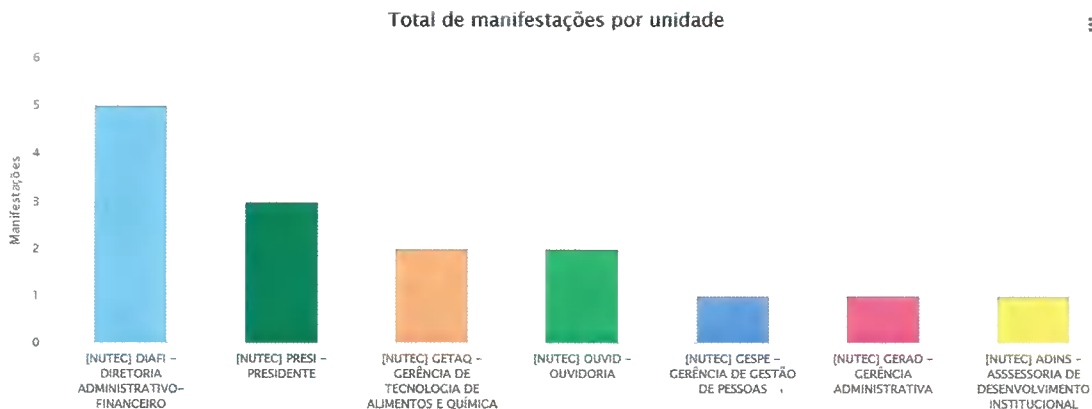


Gráfico 03

3.7 – Manifestações por Municípios

Tabela: Municípios

Municípios	Quantidade de Manifestações	
	2020	2021
Fortaleza/Ce	07	10
Aiuaba/Ce	-	01
Pirassununga/SP	01	-
Indefinido	05	04
TOTAL	13	15

Tabela 07

O Nutec localiza-se integralmente em Fortaleza, motivo pelo qual a maioria das manifestações tem origem nesta capital, como se pode notar, observando a tabela 07, acima.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

4.1 Resolubilidade das Manifestações

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

Tabela: Resolubilidade/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	12	6
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	1	9
Manifestações Pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações Pendentes fora prazo (não concluídas)	0	0
Total	13	15

Tabela 08

Como se pode perceber por meio dos dados apresentados na tabela 08, acima, o índice de resolubilidade das manifestações, detalhadas por situação, considerando as finalizações dentro e fora do prazo, colocaram a ouvidoria do Nutec em posição decrescente, em comparando-se o ano de 2021 com o ano de 2020, quando apenas uma manifestação foi respondida fora do prazo.

A tabela 09, abaixo, por sua vez, vem demonstrar em termos percentuais, o atingimento da meta estabelecida para 2020, no quesito resolubilidade, com um índice de 92,31% das manifestações respondidas dentro do prazo, enquanto em 2021, só foi possível responder no prazo a 40% das manifestações, o que significou o não atingimento da meta.

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	92,31%	40,00%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	7,69%	60,00%

Tabela 09

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Considerando a necessidade de reduzir ou até eliminar o percentual de manifestações respondidas em atraso, a Ouvidoria do Nutec assume o compromisso de mobilizar as áreas internas para o cumprimento dos prazos, que eventualmente acarretaram queda no índice de resolubilidade da ouvidoria em 2021, à diferença de todos os anos de exercícios anteriores.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	19,0
Tempo Médio de Resposta 2021	44,0

Tabela 10

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

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

O indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, com meta de 84%, não foi atingida no exercício de 2021, pela Ouvidoria do Nutec, como está explicitado na tabela 11.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	2,5
B. Com o tempo de retorno da resposta	3
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,5
Média	3,25
Índice de Satisfação:	65

Tabela 11

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação

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

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	2
Total de manifestações finalizadas	15
Representação da Amostra	13,33%

Tabela 12

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	2,5

5.1 - Motivos das Manifestações

As principais manifestações no ano de 2021 foram motivadas pela insatisfação dos (as) cidadãos (ãs) quanto à forma de gestão do Nutec, no

tocante à utilização dos bens públicos e à forma de acolhimento às determinações governamentais para o enfrentamento à pandemia de Covid 19.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Dentre as manifestações enviadas à Ouvidoria do Nutec no ano de 2021, houve maior recorrência dos tipos denúncia e reclamação, tendo como pontos mais abordados, os referentes à utilização indevida de veículos oficiais e a forma de acolhimento às determinações do poder executivo estadual acerca das ações para o enfrentamento à pandemia de Covid 19.

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

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

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ouvidoria do Nutec, durante os exercícios de 2020 e 2021, tem se envolvido efetivamente nas atividades e comissões montadas para estabelecer os critérios de segurança sanitária, participando ativamente nas diretrizes referentes ao enfrentamento à pandemia de Covid 19, representando esse trabalho, um benefício de alta relevância para os colaboradores e clientes desta Autarquia.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidoria do Nutec buscou envolver-se nos eventos proporcionados pela Ouvidoria Geral em 2021, os quais, devido à necessidade de evitar aglomerações, tendo em vista a pandemia de Covid 19, foram realizados totalmente pelo sistema remoto.

Embora a ouvidora tenha participado efetivamente e assistido pela internet às reuniões da Rede de Ouvidoria, por uma falha provocada pela falta de experiência com atividades remotas, não foram registradas as suas presenças nos referidos eventos.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial, no ano de 2021, não realizou ações de boas práticas, em decorrência dos impedimentos provocados pela pandemia de Covid 19, bem como do envolvimento nos processos de enfrentamento ao vírus.

Além disso, a equipe de ouvidoria do Nutec, por necessidade do órgão e atendendo a determinação da gestão máxima, precisou responder interinamente pelas funções inerentes ao cargo de Gerente de Pessoas, considerando o falecimento da sua titular, em 03/12/2020, a senhora Ana Ruth Furtado Gurgel, o que perdurou por cerca de 18 meses.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Também foi possível constatar durante a realização do presente relatório, que no ano de 2021, as manifestações voltaram-se em sua maioria à gestão institucional, mais especificamente relacionadas à área Administrativa.

Apesar de a maioria das manifestações remetidas à Ouvidoria do Nutec serem de caráter “anônimo”, nota-se pela descrição dos assuntos apurados, que as mesmas referiam-se preferencialmente a problemáticas internas, quer relacionadas a questões funcionais, quer sobre as relações interpessoais, tema este já percebido e tratado no relatório anterior.

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

10 - SUGESTÕES DE MELHORIA

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


OUVIDOR SETORIAL

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Presidência do NUTEC reconhece a relevância da ouvidoria como importante ferramenta para aperfeiçoar a qualidade dos serviços públicos prestados pela instituição às diversas partes interessadas. Para tanto, defende como condicionante de sucesso para o desempenho da ouvidoria do NUTEC, a confiança e a reciprocidade na relação entre ambas.

Deste modo, na mesma medida em que se faz necessário o encaminhamento sistemático pela ouvidoria, de relatórios gerenciais, para que proceda à respectiva análise e adoção das medidas para a correção de eventuais falhas e redirecionamento de ações, é também imprescindível o comprometimento desta, fornecendo as condições para o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria, bem como, preparando-se para administrar as eventuais mudanças.

A partir deste entendimento, a Presidência do NUTEC considera positivas as sugestões da Ouvidoria e seus aproveitamentos, mobilizando e ensejando providências junto às unidades competentes, e adotando ações para sanar, sempre com as melhores soluções, os problemas anunciados nas manifestações captadas via a Ouvidoria do órgão.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022.



Francisco das Chagas Magalhães
Presidente