



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria do Estado do Ceará

Período de 01/01/2013 a 30/06/2013



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

EXPEDIENTE

Corpo Gestor: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Ouvidor: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Colaboradores: Fabiana Ribeiro Pinto

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Funcap encontra-se em pleno funcionamento e comprometida em atender as demandas sociais e participar ativamente do Sistema de Ouvidoria Estadual. Sem embargos, a Ouvidoria da Funcap tem se mostrado um importante e imprescindível canal de participação social no controle interno desta autarquia fundacional. Sob este prisma, a Ouvidoria, juntamente a Presidência da Funcap, não tem medido esforços para atingir o objetivo de solucionar as demandas sociais, de modo que vem atendendo aos pedidos de informações, reclamações e denúncias, na medida do possível.

INTRODUÇÃO

Esse relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria da Funcap no 1º semestre de 2013, referindo-se a atuação setorial. Desta forma, a apresentação será dividida em seções, análise das principais manifestações, realizações (quando houver), considerações finais e recomendações.

As seções mostrarão dados e elementos estatísticos quanto ao perfil dos usuários, a natureza das manifestações, canais de atendimento, assuntos mais demandados e resolutividade.

As análises serão comparativas ao semestre anterior, observando a padronização dos conceitos de ouvidoria pública estadual, e serão tratadas conforme a sua tipificação.

Serão comentadas as realizações (quando houver) no semestre.

As considerações finais irão prever recomendações para eficiência dos serviços públicos, o aprimoramento institucional e a consolidação da

gestão participativa.



1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

SEÇÃO I

- Município.

CAMOCIM	1
AQUIRAZ	1
CAUCAIA	1
FLORIANÓPOLIS	1
GRANJA	1
IBIAPINA	1
MOGI DAS CRUZES	1
QUIXADÁ	1
QUIXERAMOBIM	1
FORTALEZA	12
SOBRAL	1
CIDADE NÃO SELECIONADA	18
TOTAL	41



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

SEÇÃO II

Por natureza da manifestação:

Denúncias são acusações contra o descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos.

Solicitação de Serviços são informações que geram encaminhamentos.

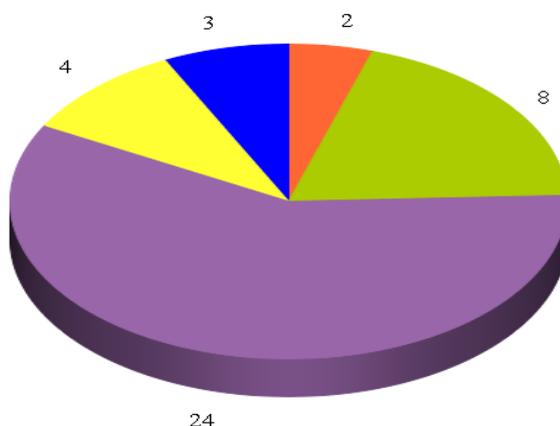
Reclamações sinalizam as críticas, queixas e protestos ao atendimento e aos serviços prestados pela Funcap.

Solicitação de Informação são finalizadas no próprio atendimento.

Sugestões manifestam a vontade e o desejo daqueles que se preocupam em apresentar ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços.

DENÚNCIA	2
RECLAMAÇÃO	8
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	24
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	4
SUGESTÃO	3
TOTAL	41

■ Denúncia ■ Reclamação ■ Solicitação de Informação ■ Solicitação de Serviço ■ Sugestão





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

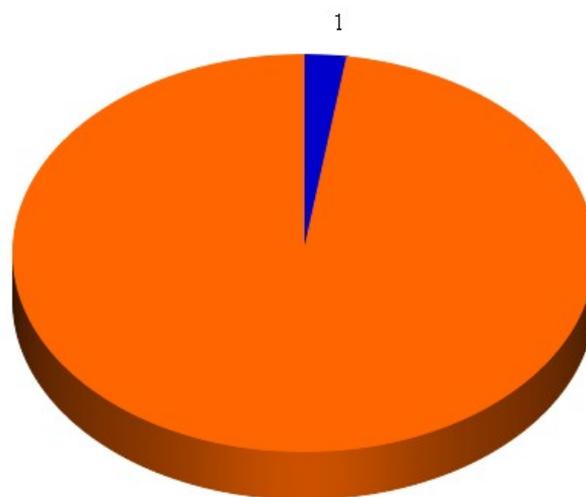
Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado

SEÇÃO III

Por canal de atendimento:

E-MAIL	0
TELEFONE	1
INTERNET	41
TOTAL	42

■ Telefone ■ Internet

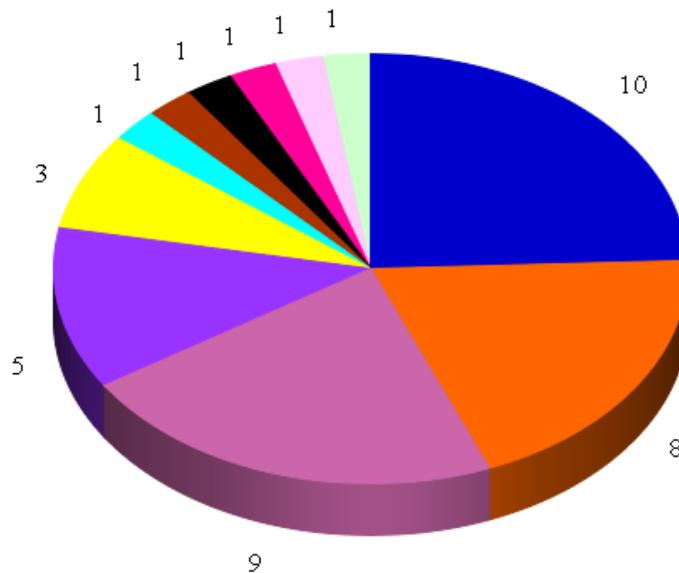


SEÇÃO IV

PAGAMENTO DE BOLSAS DA Funcap	10
PROGRAMAS DE PESQUISA DA Funcap	8
EDITAIS DE BOLSAS E PROGRAMAS DA Funcap	9

Funcap CIÊNCIA	5
CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	3
CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA	1
EFETIVO DE PESSOAL (CARGOS EFETIVOS, COMISSIONADOS, TEMPORÁRIOS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZADOS)	1
FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS	1
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS	1
OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS AO GOVERNO DO ESTADO	1
PROGRAMAS PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO	1
TOTAL	41

- PAGAMENTO DE BOLSAS DA FUNCAP
- PROGRAMAS DE PESQUISA DA FUNCAP
- EDITAIS DE BOLSAS E PROGRAMAS DA FUNCAP
- FUNCAP CIÊNCIA
- CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS
- CANCELAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADA
- EFETIVO DE PESSOAL
- FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS
- INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS/PROJETOS GOVERNAMENTAIS
- OFERTA DE PRODUTOS/SERVIÇOS
- PROGRAMAS PARA O DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*

Seção V

Resolutividade: Representa a quantidade de respostas que a ouvidoria encaminha ao cidadão usuário relativamente ao total de manifestações procedentes registradas nos SOU.

SEÇÃO V

Entende-se por manifestação procedente: as demandas encaminhadas para apuração com reposta posterior. Não sendo contabilizadas as manifestações finalizadas no momento do atendimento.

Não há manifestações em validação ou aguardando retorno. Todas as manifestações encontram-se atualmente finalizadas.

2. APERFEIÇOAMENTO TÉCNICO E GESTÃO

2.1 ANÁLISE DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

Neste semestre, as principais manifestações recebidas pela Ouvidoria da Funcap, através do Sistema SOU da CGE, dizem respeito a pedido de informações referentes a pagamento de bolsas da Funcap e editais de bolsas e programas de pesquisa da Funcap.

2.2 REALIZAÇÕES

A Ouvidoria da Funcap, por sua colaboradora, participou dos eventos: “Fórum Permanente de Controle Interno”, realizado no dia 24 de abril de 2013 no Barbra's Cambeba e palestra “Qualidade de Vida no Trabalho”, realizada no dia 21 de junho de 2013 na Escola de Gestão Pública.

2.3 RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria não necessitou, ao menos este semestre, fazer qualquer tipo de recomendação para a Direção Superior da Funcap, eis que a nova

gestão encontra-se comprometida em atender as demandas sociais.

2.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, a Presidência da Funcap, comprometida em manter a regularidade no pagamento das bolsas em todos os níveis de graduação e resolver qualquer outra demanda solicitada pela sociedade, afirma estar aberta para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas pelos órgãos de controle interno, externo ou ainda social.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

De acordo,

Haroldo Rodrigues de Albuquerque Junior
Presidente da Funcap

