



Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Funcap

Período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2014



EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Francisco Carvalho de Arruda Coelho

Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Colaboradora: Cristina Palhano da Costa

1. INTRODUÇÃO

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 responder, com qualidade de agilidade, as manifestações sociais, em especial aquelas que versam acerca de solicitação de informações, reclamações e denúncias.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

A partir do Relatório de Gestão anterior, constatou-se que não houve recomendações a serem seguidas, e portanto, não tiveram ações e medidas que foram adotadas por esta Fundação.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números

Apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no semestre de forma quantitativa e qualitativa a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de semestres anteriores.

3.1.1 – Programa Orçamentário

As manifestações apresentadas no primeiro semestre de 2014 demonstram que houve um aumento das manifestações relativas aos assuntos do Programa de Ciência, Tecnologia e Inovação (Programa 70), como podemos visualizar nas planilhas comparativas com o segundo semestre de 2013, a seguir:



Semestre de 1º de julho de 2013 – 31 de dezembro de 2013

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 68	QUANTIDADES
0453379; 0451301; 0451050; 0449348	EDUCAÇÃO SUPERIOR	04

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 70	QUANTIDADES
0463710; 0451746	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	02

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 500	QUANTIDADES
0472020; 0470364; 0466711	GESTÃO E MANUTENÇÃO	03

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA	QUANTIDADES
0454453; 0450828; 0449262; 0448332; 0447498; 0445332	NÃO PÔDE SER IDENTIFICADO	09

Semestre de 1º de janeiro de 2014 – 30 de junho de 2014

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 68	QUANTIDADES
0497272	EDUCAÇÃO SUPERIOR	01

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 70	QUANTIDADES
0494737; 0493069; 0489165; 0488958; 0495518; 0500449;	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	07



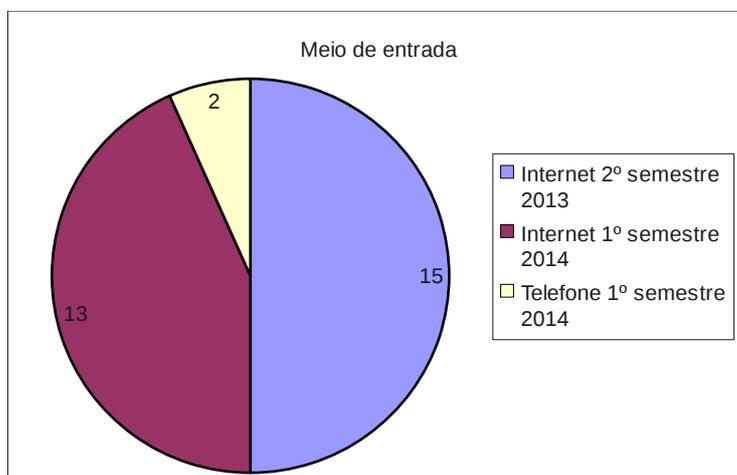
0494637;		
----------	--	--

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 500	QUANTIDADES
0499287; 0486198; 0484187; 0473506	GESTÃO E MANUTENÇÃO	04

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA	QUANTIDADES
0489102; 0502832;	NÃO PÔDE SER IDENTIFICADO	02

3.1.2 - Meio de Entrada;

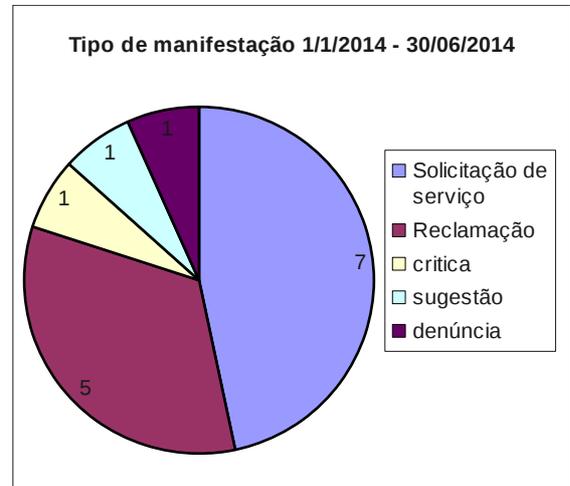
A partir da análise do gráfico abaixo, o qual foi desenvolvido através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que as manifestações do 1º semestre de 2014, além de terem sido iniciadas pela internet, também foram realizadas via telefone, diferentemente das do 2º semestre de 2013.



3.1.3 - Tipo de Manifestação;

A partir dos relatórios e gráficos, podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no 1º semestre de 2014 tiveram os mesmos tipos que as do 2º semestre do ano de 2013, com a diferença no aumento do número de reclamações em virtude do atraso no pagamento de bolsas do Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa e Estímulo à Interiorização – BPI (Edital 05/2012) e do Programa de Bolsas de Iniciação

Científica Júnior- Educação Profissional - Áreas Estratégicas (Edital 14/2013), o qual foi explicitado no item 3.2 deste relatório.



3.1.4 – Resolutividade;

Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, tendo como referência o semestre anterior, a Ouvidoria da Funcap diminuiu o seu tempo médio para a resposta ao cidadão em mais da metade, como podemos visualizar através os relatórios obtidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU. O que reflete numa maior dinamização e otimização dos envolvidos na Ouvidoria, a fim de aumentar a satisfação do manifestante/cidadão.

Período : 01/07/2013 a 31/12/2013

Órgão : FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Situação : Todos

Protocolo	Registro	Resposta	Validação	Tempo Resp. Setorial	T. Resp. Validação
0445332	03/07/2013	16/07/2013			13
0447498	21/07/2013	26/07/2013			5
0448332	26/07/2013	01/08/2013			6
0449262	02/08/2013	08/08/2013			6
0449348	04/08/2013	12/08/2013			8
0450828	14/08/2013	19/08/2013			5
0451050	15/08/2013	20/08/2013			5
0451301	17/08/2013	26/08/2013			9
0451746	20/08/2013	03/09/2013			14
0453379	29/08/2013	09/09/2013			11
0454753	08/09/2013	12/09/2013			4
0463710	30/10/2013	31/10/2013			1
0466711	19/11/2013	27/11/2013			8
0470364	11/12/2013	16/12/2013			5
0472020	19/12/2013	19/12/2013			0

Período : 01/01/2014 a 30/06/2014

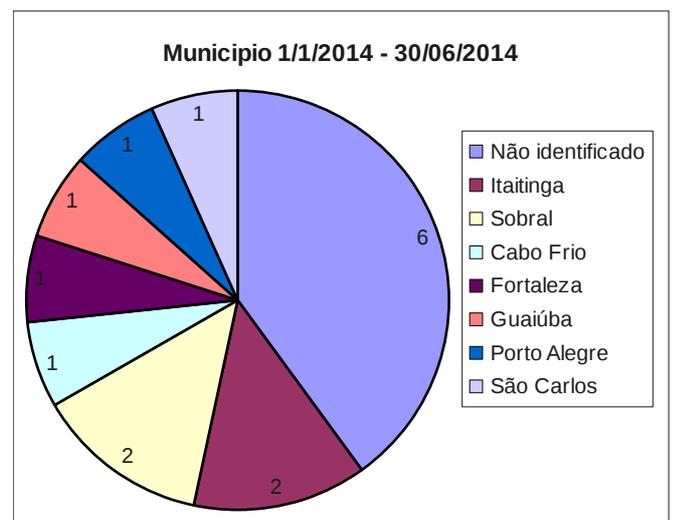
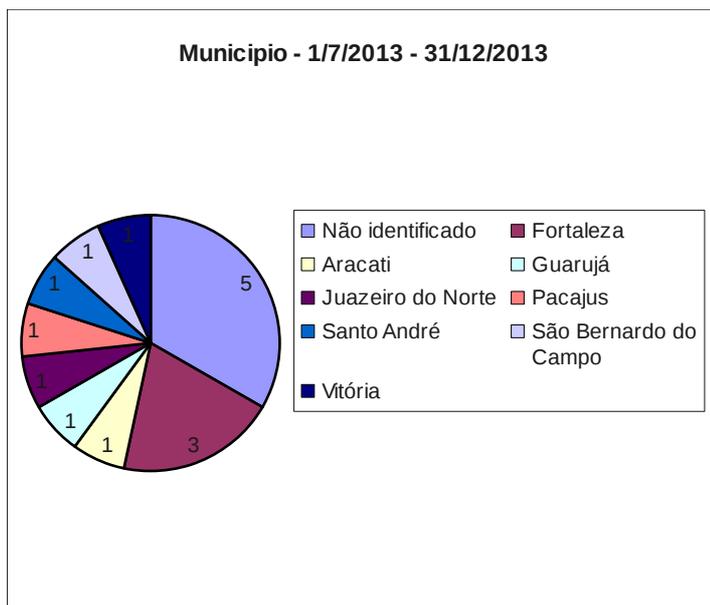
Órgão : FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

Situação : Todos

Protocolo	Registro	Resposta	Validação	Tempo Resp. Setorial	T. Resp. Validação
0473506	02/01/2014	06/01/2014		4	
0484187	27/02/2014	05/03/2014		6	
0486198	12/03/2014	17/03/2014		5	
0488958	31/03/2014	31/03/2014		0	
0489102	31/03/2014	01/04/2014		1	
0489165	31/03/2014	01/04/2014		1	
0493069	23/04/2014	23/04/2014		0	
0494637	29/04/2014	30/04/2014		1	
0494737	30/04/2014	30/04/2014		0	
0495518	06/05/2014	07/05/2014		1	
0497272	15/05/2014	19/05/2014		4	
0499287	26/05/2014	02/06/2014		7	
0500449	31/05/2014	09/06/2014		9	
0500461	01/06/2014	09/06/2014		8	
0502832	14/06/2014	16/06/2014		2	

3.1.5 – Município.

Seguem os gráficos com os municípios que registram manifestações no 1º semestre de 2014 e no 2º semestre de 2013:



3.2 - Providências quanto às Principais Manifestações do Período

Uma das manifestações mais recorrentes, apresentada no semestre de 01 de janeiro a 31 de junho de 2014, foi em relação ao atraso do pagamento de bolsas do Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa e Estímulo à Interiorização – BPI (Edital 05/2012) e do Programa de Bolsas de Iniciação Científica Júnior- Educação Profissional - Áreas Estratégicas (Edital 14/2013).

A suspensão dessas bolsas ocorreu em virtude dos limites financeiros (recursos de investimentos do Monitoramento de Ações e Programas Prioritários – MAPP), os quais ainda não tinham sido repassados à Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap) pelo Governo do Estado.

Neste sentido, para garantir a continuidade dos referidos programas, foram empreendidos esforços por parte da Funcap para que não houvesse maiores prejuízos aos pesquisadores até a definitiva normalização dos pagamentos.

3.3 – Sugestões e Recomendações

Durante o primeiro semestre de 2014, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 15 (quinze) manifestações. Nenhum dos contatos com a Funcap culminou na necessidade de recomendações da Ouvidoria à Direção Superior da Fundação. Isto por que as demandas apresentadas pelos cidadãos não ensejaram mudanças na maneira de operacionalização das atribuições legais da Funcap.

4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria da Funcap participou, no primeiro semestre de 2014, dos seguintes eventos promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará:

- Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, realizada aos 06 de maio de 2014, no auditório da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social – STDS;
- Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, realizada aos 10 de junho de 2014, no auditório da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG.

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Neste primeiro semestre de 2014 não houve a implementação de projetos e/ou ações inovadoras, realizadas pela Ouvidoria da Funcap, que caracterizassem mudanças em práticas anteriores (por meio da incorporação de novos elementos de gestão pública) e que produzissem resultados ainda mais positivos para o serviço público e para sociedade.

6. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidora da Funcap é também Procuradora Jurídica e membro do Conselho Deliberativo da Fundação. Sempre que necessário, e conforme a demanda da Ouvidoria, mantém a Gestão Superior do Órgão informada da situação, a fim de que providências/recomendações sejam tomadas, buscando o aprimoramento da instituição e das políticas públicas oferecidas aos seus clientes.

7. 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.



Fortaleza, 28 de Julho de 2014.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

De acordo. Encaminhe-se o presente relatório.

Francisco Carvalho de Arruda Coelho
Presidente da Funcap