



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

Período de 1º de Julho a 31 de Dezembro 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 e agilidade, as manifestações sociais, em especial aquelas que versam acerca de solicitação de informações e reclamações.

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 foram adotadas medidas e ações (específicas) 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 2º semestre de 2014 demonstram que, em comparação ao 1º semestre de 2014, houve um aumento em relação aos assuntos do Programa de Ciência, Tecnologia e Inovação (Programa 70), e que não houve nenhum assunto relativo à Gestão e Manutenção (Programa 500), como podemos visualizar nas planilhas comparativas a seguir:



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; 0494637;	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	07

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

Semestre de 1º de julho de 2014 – 31 de dezembro de 2014

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 68	QUANTIDADE
0522054; 0517500	EDUCAÇÃO SUPERIOR	02

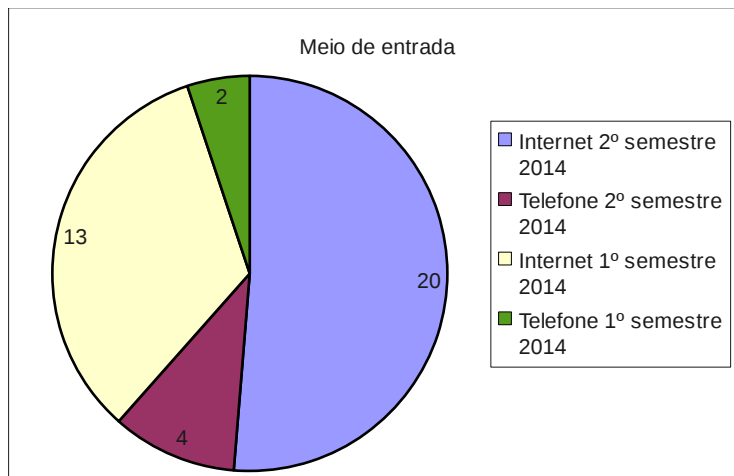


PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 70	QUANTIDADE
0530047; 0529317; 0529023; 0528639; 0526749; 0526293; 0526011; 0525251; 0524879; 0524841; 0524832	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	11

PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA	QUANTIDADE
0538331; 0538104; 0537842; 0537689; 0537602; 0536687; 0535939; 0532493; 0526694; 0514528; 0511422	NÃO PUDERAM SER IDENTIFICADO	11

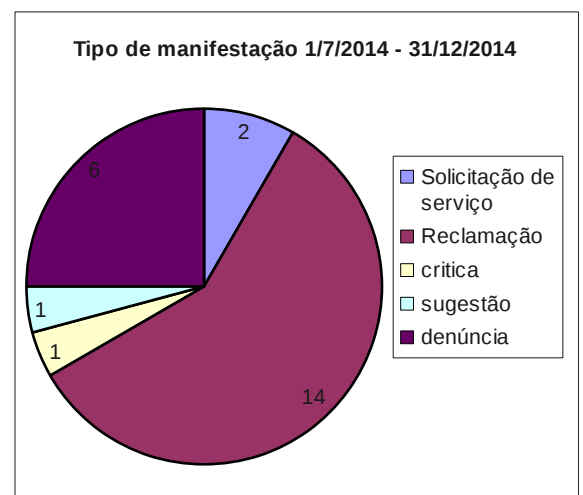
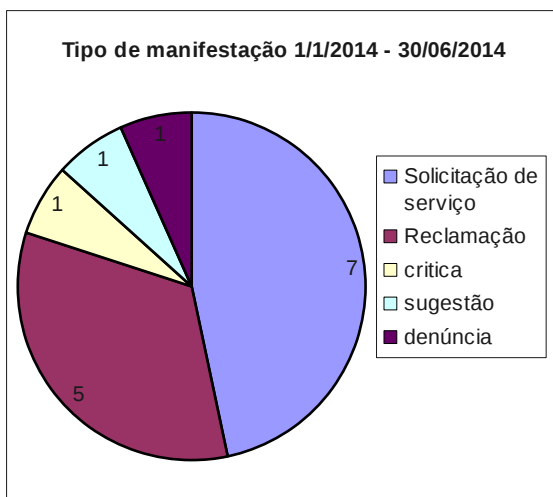
3.1.2 - Meio de Entrada

A partir da análise do gráfico abaixo, o qual foi desenvolvido através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que, igualmente como as manifestações do 1º semestre de 2014, as manifestações do 2º semestre foram realizadas em sua maior parte via internet.



3.1.3 - Tipo de Manifestação

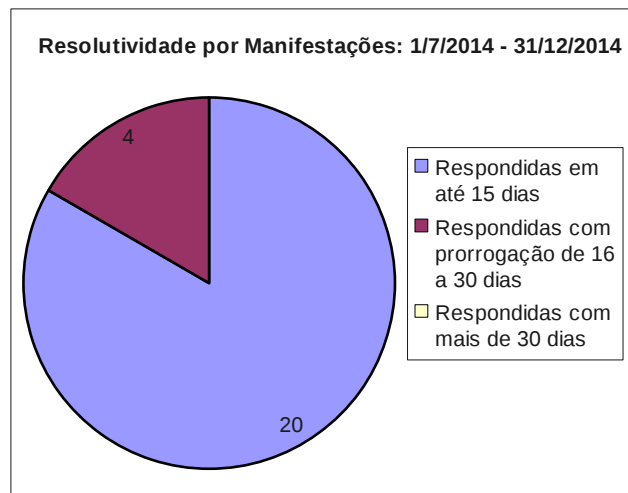
A partir dos relatórios e gráficos a seguir, podemos concluir que as manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no 2º semestre de 2014 tiveram os mesmos tipos que as do 1º semestre do ano de 2014, com a diferença no aumento do número de reclamações em virtude do atraso no pagamento de bolsas referentes ao Edital 03/2014 (Fundo de Inovação Tecnológica – FIT), o qual foi explicitado no item 3.2 deste relatório.



3.1.4 – Resolutividade

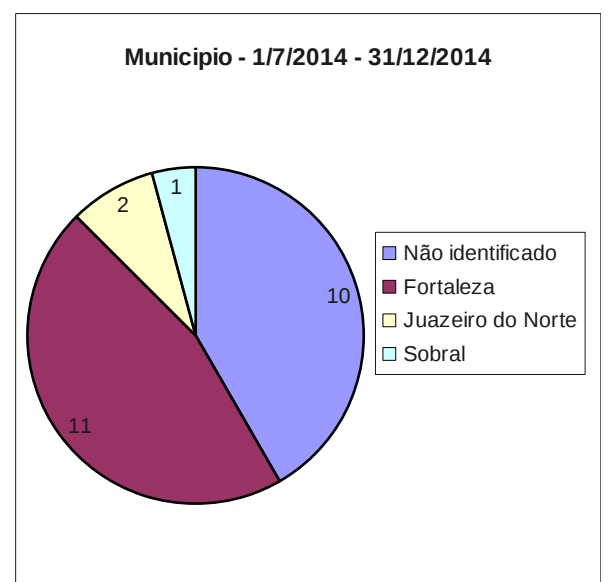
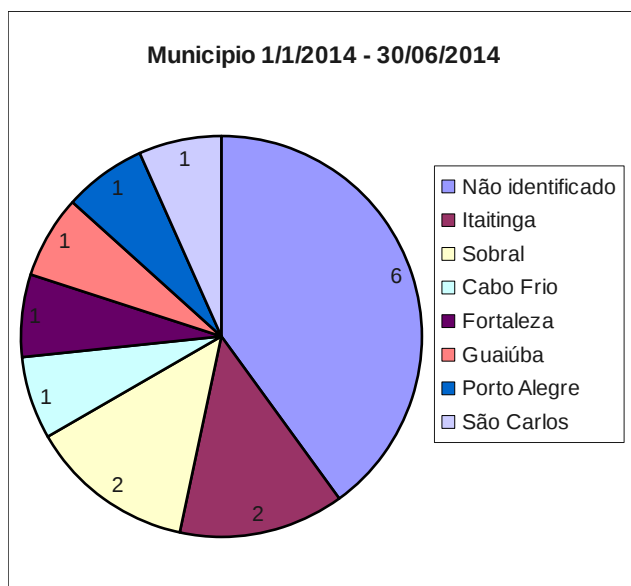
Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, tendo como referência o semestre anterior, a Ouvidoria da Funcap da mesma forma continuou agilizando suas demandas, buscando diminuir o seu tempo médio para a resposta ao cidadão, o que reflete numa maior dinamização e otimização dos envolvidos na Ouvidoria, a fim de aumentar a satisfação do manifestante/cidadão.

Entretanto, observando o gráfico abaixo, realizado a partir dos relatórios obtidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, registramos que houveram 4 demandas que necessitaram de prorrogação de prazo, em virtude de serem processos que exigiram o levantamento de informações mais detalhadas. Ressaltamos que nenhuma foi respondida com prazo superior a 30 dias.



3.1.5 – Município

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



3.2 - Providências quanto às Principais Manifestações do Período

Uma das manifestações mais recorrentes, apresentada no 2º semestre de 2014, foi em relação ao atraso do pagamento de bolsas referente ao Edital 03/2014 (Programa Estratégico de Bolsas para Promoção da Inovação Tecnológica das Modalidades Mestrado Acadêmico e Doutorado).

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 2º semestre de 2014, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 24 (vinte e quatro) 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.

Entretanto, foram apresentadas 7 manifestações anônimas, sob os protocolos 0535939, 0536687, 0537602, 0537689, 0537842, 0538104 e 0538331, as quais versavam sobre supostas condutas da Sra. [REDACTED], ocupante do cargo de Diretora Administrativo-financeira da Funcap.

Assim, sob a orientação/recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, através da servidora Juliana Cidrão Castelo Sales, a Ouvidoria Setorial da Funcap desencadeou o processo administrativo 8325173/2014, a fim de apurar, junto aos colaboradores desta Fundação, se as informações constantes nas manifestações tinham indícios de veracidade.

4. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

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

- Reunião de Trabalho com a Rede de Controle Social, realizada no auditório do Detran da Maraponga, no dia 08/10/2014.

5. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No segundo 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, informamos que, até a presente data, nenhum(a) representante foi nomeado(a) para exercer o cargo de presidente da Funcap e que tão logo isso ocorra, o(a) mesmo(a) tomará conhecimento do presente Relatório de Gestão Semestral.

Ratificamos, ainda, o compromisso desta Ouvidoria Setorial da Funcap em sempre procurar resolver todas as demandas da sociedade, com a melhor qualidade e celeridade possível, sempre em atenção ao que fora sugerido ou recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

Fortaleza, 26 de Fevereiro de 2015.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

Ciente, em ___/___/___

Francisco Cesar de Sá Barreto
Presidente da Funcap