



**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

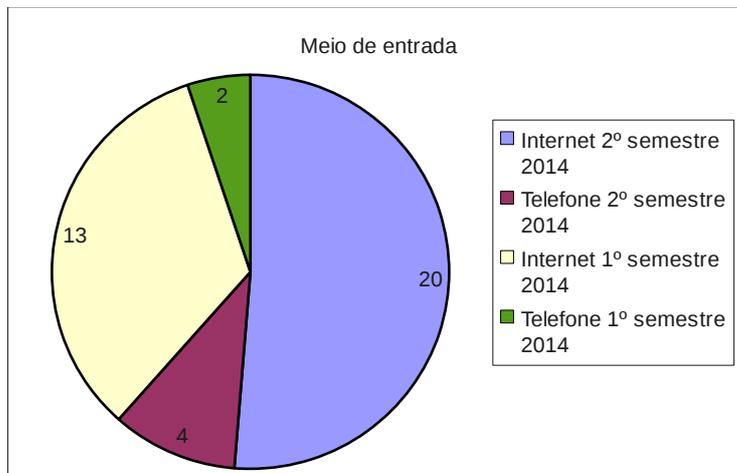


PROTOCOLOS DE MANIFESTAÇÕES	PROGRAMA 70	QUANTIDADE
0530047; 0529317; 0529023; 0528639; 0526749; 0526293; 0526011; 0525251; 0524879; 0524841; 0524832	CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	11

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

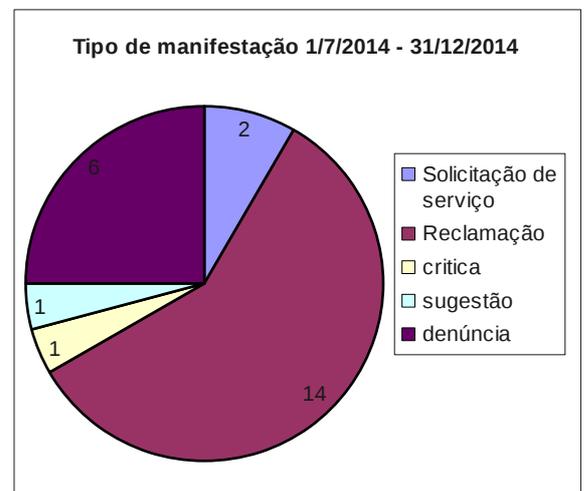
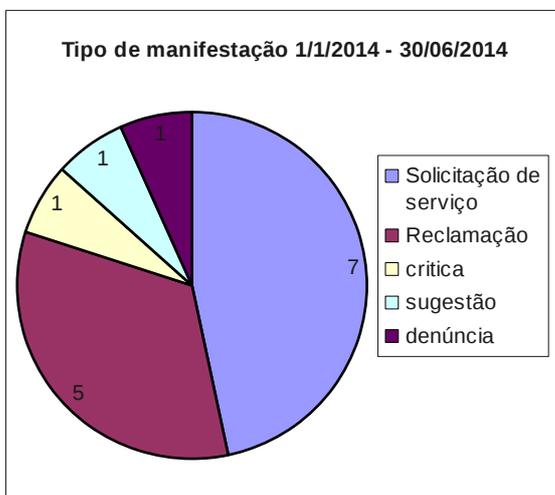
### 3.1.2 - Meio de Entrada

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

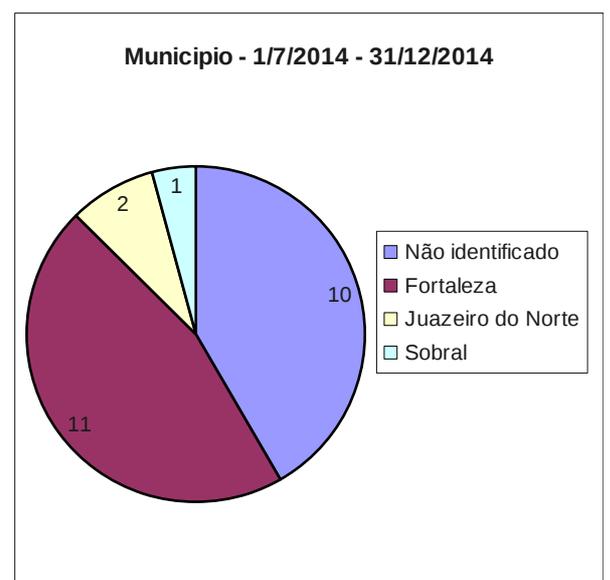
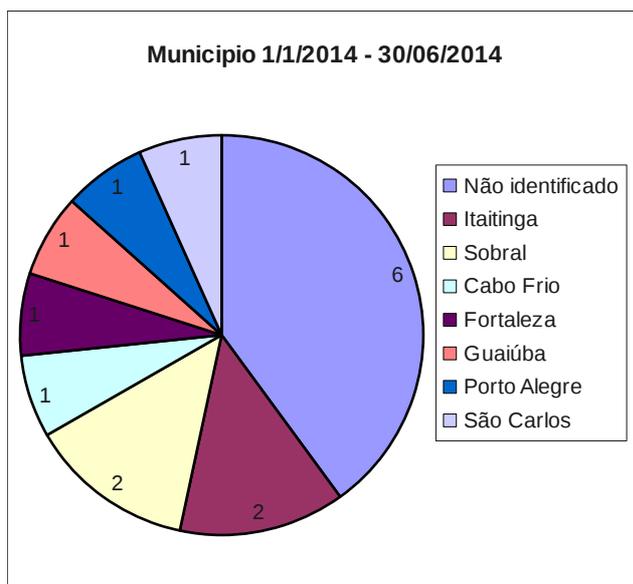
Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, tendo como referência o semestre anterior, a Ouvidoria da Funcap da mesma forma continuou agilizando suas demandas, buscando diminuir o seu tempo médio para a resposta ao cidadão, o que reflete numa maior dinamização e otimização dos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