



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2015 a 31/12/2015





EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Francisco César de Sá Barreto
Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos
Equipe da Ouvidoria: 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.

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

A partir do Relatório de Gestão anterior, foi constatada que houve uma única orientação/recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará à Ouvidoria Setorial da Funcap, a qual desencadeou o processo administrativo 8325173/2014.

O referido processo tinha como objetivo apurar, junto aos colaboradores da Funcap, se as informações constantes nas manifestações anônimas do SOU, sob os protocolos 0535939, 0536687, 0537602, 0537689, 0537842, 0538104 e 0538331, as quais versavam sobre supostas condutas da Sra. Fátima Lúcia Martins Dantas, ocupante do cargo de Diretora Administrativo-financeira da Funcap, tinham indícios de veracidade.

Ao final do ano de 2014 e início de 2015, as recomendações da CGE foram devidamente seguidas pela Ouvidora da Funcap, onde foram ouvidos e reduzidos a termo 15 depoimentos de colaboradores desta Fundação.

Após a nomeação do novo presidente da Funcap, Francisco César de Sá Barreto, tendo em vista que, no caso, a punição máxima para a servidora seria a sua exoneração, e a referida exoneração já havia sido publicada no Diário Oficial do Estado do dia 26 de março de 2015, o mencionado gestor decidiu por arquivar o procedimento 8325173/2014.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 – Ouvidoria em Números



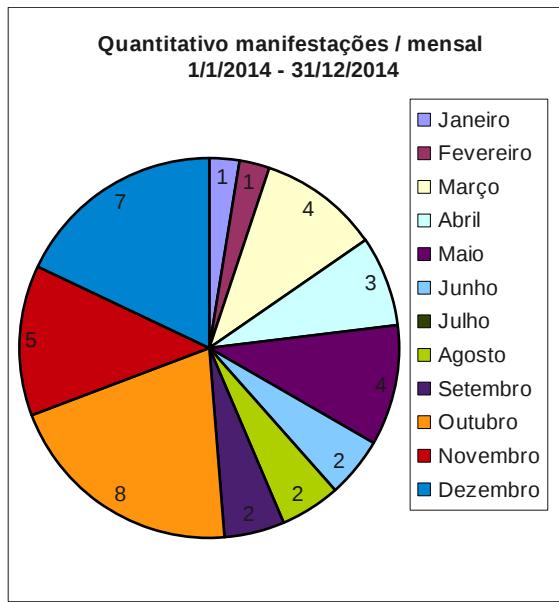
Será realizada uma apresentação dos atendimentos da Ouvidoria no ano de 2015 de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria – SOU, com demonstrativos gráficos, análise e comparações com o resultado de semestres anteriores.

3.1.1 Total de Manifestações do Período:

Em comparação ao ano de 2014, o ano de 2015 teve um pequeno aumento no número de manifestações (4).

Analizando os dados fornecidos pelo Sistema SOU e os gráficos abaixo, verificamos que, tanto em 2014 como em 2015, é crescente o número de manifestações.

Esse crescimento se deu em virtude dos atrasos no pagamento de das bolsas concedidas pela Funcap, cujos motivos serão detalhados no **item 4** deste relatório.



Total de manifestações em 2014 = 39



Total de manifestações em 2015 = 43

3.1.2 Registro de Manifestações por Sistema Informatizado:

A internet tem sido a maior ferramenta utilizada para o registro das manifestações, principalmente através do Sistema da Ouvidoria, mas as manifestações também são realizadas por meio das redes sociais.

No ano de 2015, houve um aumento das manifestações registradas por meio de sistema informatizado, totalizando 37, enquanto que no ano de 2014 foram registradas 33.



3.1.3 Manifestações por Meio de Entrada.

Meio de Entrada

A partir da análise da tabela abaixo, a qual foi desenvolvida através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que, tal como ocorreu no ano de 2014, as manifestações do ano de 2015 foram realizadas, em sua maior parte, via internet.

Verificamos também um aumento percentual de 10,25% no número total das manifestações de 2015 em relação às de 2014.

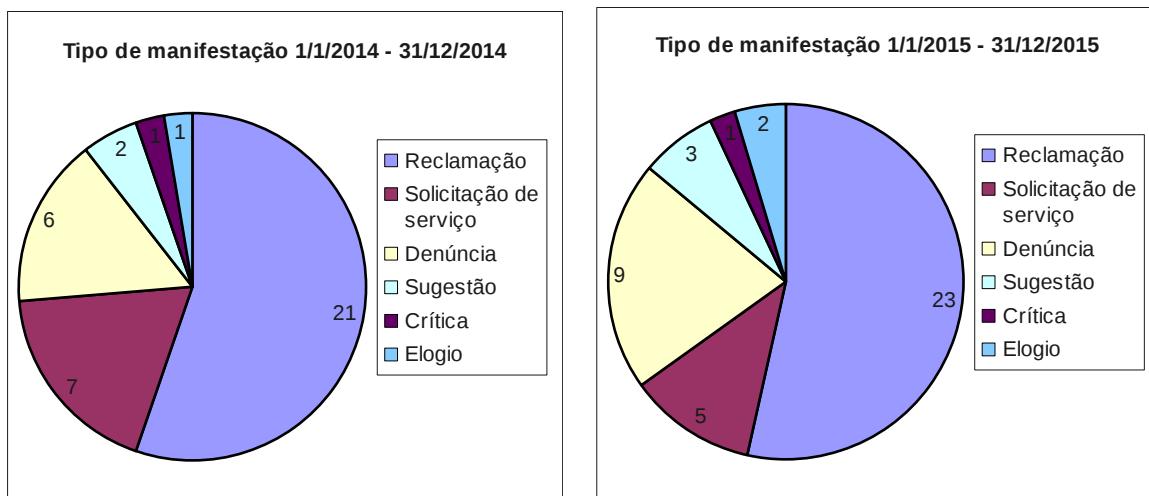
Meio de Entrada	2014	2015	% Variação (+) (-)
Telefone	6	5	- 16,66 %
Internet	33	36	+ 9,09%
Presencial	-	-	-
Redes Sociais	-	1	+ 100%
E-mail	-	-	-
Carta	-	-	-
Reclame Aqui	-	1	+ 100%
Total	39	43	+ 10,25%

3.1.4 Tipo de Manifestação

Analisando a tabela e os gráficos abaixo, os quais foram desenvolvidos através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, podemos concluir, a partir de um comparativo com as manifestações de 2014, que as manifestações registradas na Ouvidoria da Funcap no ano 2015 apresentaram um aumento no número de reclamações, o qual se deu principalmente em relação ao atraso no pagamento de bolsas.



Tipo de Manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	21	23	+ 9,52%
Solicitação de Serviço	7	5	- 28,57%
Denúncia	6	9	+ 50%
Elogio	1	2	+ 100%
Sugestão	2	3	+ 50%
Crítica	1	1	0%
Total	39	43	+ 10,25%



3.1.5 Tipo de Manifestação/Assunto (ano 2015)

Como já demonstrado no item anterior, a maioria das manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap, no ano 2015, foram referentes à “Reclamações” e “Denúncias”. Neste tópico, podemos constatar, através da planilha a seguir, que a maior parte dessas demandas, por assunto, foi relacionada ao atraso no pagamento de bolsas concedidas pela Funcap.

Tipo de Manifestação	Assuntos das Manifestações	Total
-----------------------------	-----------------------------------	--------------



Reclamação	a) Pagamento de bolsas da Funcap – 16; b) Conduta inadequada de servidor – 01; c) Editais de bolsas e programas da Funcap – 01; d) Descumprimento do prazo de resposta das manifestações – 01; e) Insatisfação com a resposta da instituição – 01; f) Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgão públicos – 01; g) Irregularidades em processo de seleção/concurso – 01; h) Despacho/Audiência com a gestão do órgão – 01.	23
Solicitação de Serviço	a) Solicitação de documentos – 02; b) Pagamento de bolsas Funcap – 01; c) Programas para o desenvolvimento científico e tecnológico – 01; d) Atualização de endereço – 01.	05
Denúncia	a) Pagamento de bolsas Funcap – 05; b) Conduta inadequada de servidor – 02; c) Irregularidades administrativas	09



	e funcionais – 01; d) Irregularidades em processo de seleção/concurso – 01.	
Sugestão	a) Análise de Projeto – 01; b) Processo de seleção e estágio – 01; c) Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado – 01.	03
Crítica	a) Programas de pesquisas da Funcap – 01.	01
Elogio	a) Elogio a servidor público/colaborador – 02.	02
Total	43	43

3.1.6 Programas Orçamentários

Os assuntos das manifestações apresentadas no ano de 2015 se referem aos Programas Orçamentários 068, 070 e 500, os quais têm os seus objetivos definidos na tabela a seguir.

Das 43 manifestações apresentadas no referente ano, apenas 14 não puderam ser enquadradas nos referidos programas. Vejamos:

Descrição do Programa	Assuntos das Manifestações relacionados ao Programa/Quantidade	Total
PROGRAMA 068 Este programa tem como principal objetivo aumentar o apoio destinado à formação de mestres e doutores por intermédio das Instituições de Ensino Superior do Estado do Ceará, incrementando a pesquisa e a produção	a) Pagamento de Bolsas da Funcap – 22; b) Editais de bolsas e Programas da Funcap – 01.	23



científica local e contribuindo para o desenvolvimento do estado.		
PROGRAMA 070 Este programa tem como principal objetivo incrementar a participação, em âmbito nacional, dos pesquisadores atuantes no Estado do Ceará por meio da atração e fixação de doutores dedicados à pesquisa nas Instituições Públicas de Ensino Superior do Estado.	a) Programas para o Desenvolvimento Científico e tecnológico – 01; b) Programas de Pesquisas da Funcap – 01; c) Irregularidades em processo de seleção/concurso – 01; d) Análise de projeto – 01.	4
PROGRAMA 500 Manutenção e Funcionamento da Instituição.	a) Estrutura e Funcionamento de Equipamentos/Órgãos Públicos – 01; b) Irregularidades em processo de seleção/concurso – 01. c) Conduta inadequada de servidor – 03; d) Irregularidades administrativas e funcionais – 01; e) Insatisfação com a resposta da instituição – 01; f) Solicitação de documentos – 02; g) Elogio a servidor público/colaborador – 02;	11
Não se aplica a nenhum programa		



	a) Descumprimento do prazo de resposta das manifestações – 01; b) Atualização de endereço – 01; c) Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado – 01; d) Despacho/audiência com a gestão do órgão – 01; e) Processo de seleção e estágio – 01.	05
Total		43

3.1.7 Unidades/Áreas mais demandadas do órgão

ANO 2014

Segue abaixo a tabela com as áreas mais demandadas da Funcap.

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Procuradoria Jurídica (Proju)	Reclamação – 21; Solicitação de serviço – 7; Denúncia – 6; Sugestão – 2; Crítica – 1; Elogio – 1.	38



Departamento da Tecnologia da Informação (Getic)	Crítica – 01.	01
TOTAL		39

Segundo consulta ao Sistema de Ouvidoria (SOU), a maior parte das manifestações tem por assunto o pagamento de bolsas concedidas pela Funcap, portanto a área efetivamente mais demandada para a elaboração de resposta ao cidadão foi a Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob), que encaminhou as informações à Procuradoria da Funcap, que, por fim, subsidiou as respostas endereçadas aos manifestantes.

ANO 2015

Logo abaixo, segue a tabela com as áreas mais demandadas da Funcap.

Segundo consulta ao Sistema de Ouvidoria (SOU), a maior parte das manifestações tem por assunto o pagamento de bolsas concedidas pela Funcap, portanto a área mais demandada para a elaboração de resposta ao cidadão, no ano de 2015, também foi a Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob).

Unidades	Tipo das Manifestações encaminhadas às áreas	Total
Procuradoria Jurídica (Proju)	Reclamação – 20; Solicitação de serviço – 3; Denúncia – 5; Sugestão – 3; Elogio – 2.	33
Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob)	Solicitação de serviço – 01; Reclamação – 01.	02
Departamento da	Solicitação de serviço – 01.	01



Tecnologia da Informação (Getic)		
Diretoria Científica (Direc)	Crítica – 01.	01
Sem identificação de área	Denúncia – 04; Reclamação – 02.	06
TOTAL		43

Ressaltamos que, no decorrer do ano de 2015, o apontamento da área demandada, apesar de haver mais de uma área envolvida à época da construção da resposta a ser enviada ao cidadão, foi realizado considerando o setor que mais estaria relacionado à manifestação apresentada.

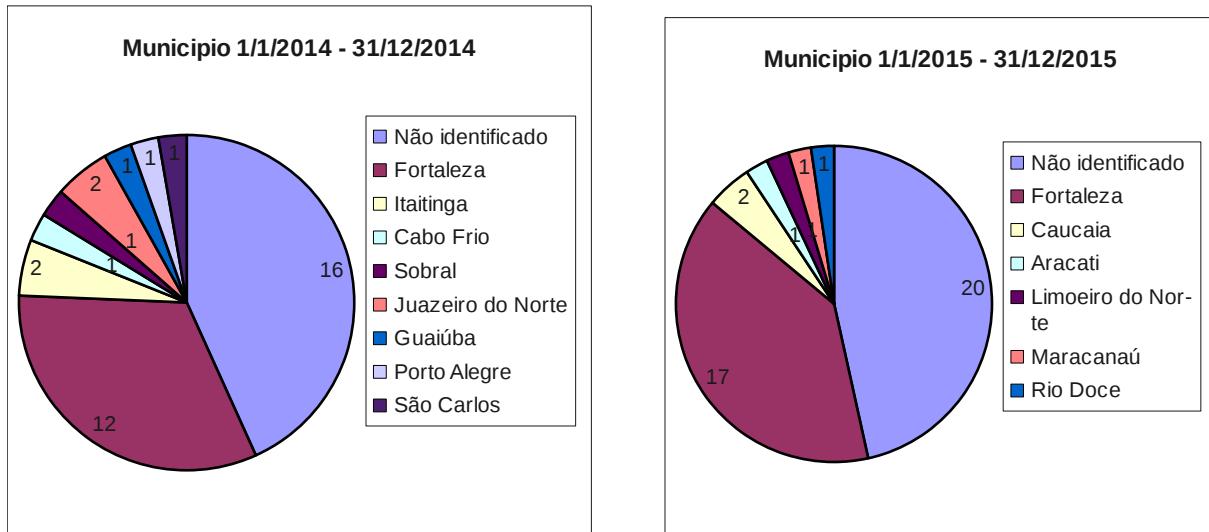
3.1.8 Manifestações por Município

A partir da análise dos gráficos abaixo, os quais foram desenvolvidos através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que a maioria das manifestações, tanto do ano de 2014 quanto de 2015, foram originadas de Fortaleza. Também foi observado que em 2014 houve uma demanda maior de manifestações de fora do Estado do Ceará.

Municípios	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	17
Caucaia	2
Aracati	1
Limoeiro do Norte	1
Maracanaú	1
Rio Doce	1
Não identificado	20
Total	43



--	--



3.2 Resolutividade das Manifestações

Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, tendo como referência o ano de 2014, a Ouvidoria da Funcap continuou agilizando suas demandas, buscando diminuir o seu tempo médio para a resposta ao cidadão, que foi de aproximadamente 5 dias.

Essa diminuição do tempo médio reflete o empenho e determinação de todos os que trabalham para subsidiar as respostas confeccionadas pela Ouvidoria, tudo no intuito de aumentar, com qualidade, a satisfação do manifestante/cidadão.

No ano de 2015, diferente do ano de 2014, não houve nenhuma demanda respondida além do prazo de até 15 dias, conforme determina o Decreto nº 30.474/2011, ou a necessidade de solicitação de prorrogação para a apresentação de resposta.

Situação	Quantidade de Manifestações	Percentual %
Manifestações Respondidas no Prazo	43	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	-



Manifestações não concluídas (em apuração)	0	-
Total	43	100%

3.2.1 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A partir da análise da planilha abaixo, a qual foi desenvolvida através do relatório emitido pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, obtivemos os índices dos resultados da pesquisa de satisfação, respondidas pelos cidadãos. O índice geral alcançado foi de 93,333%, o que supera a meta instituída pela CGE, que é de 85%.

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados a meta instituída	Percentual (Excelente, Ótimo e Bom e SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 7; Outros – 1.	-
2. Presteza no Atendimento	Bom – 1; Excelente – 3; Ótimo – 4.	100%
3. Qualidade da Resposta	Bom – 2; Excelente – 3; Ótimo – 2; Insuficiente – 1.	90%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 7; Não – 1.	90%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		93,333%



4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As manifestações mais recorrentes, no ano de 2015, foram em relação ao atraso do pagamento de bolsas concedidas pela Funcap.

Em relação ao primeiro semestre, esse atraso se deu principalmente em virtude da vacância dos cargos de Presidente e Diretor Científico da Funcap.

O antigo Presidente, Prof. Francisco Carvalho de Arruda Coelho, foi exonerado em ato publicado no Diário Oficial do Estado (DOE) do dia 30 de dezembro de 2014 e somente no DOE de 26 de fevereiro de 2015 é que o Sr. Francisco César de Sá Barreto foi nomeado para exercer as funções de Presidente da Funcap, a partir do dia 02 de março de 2015. Portanto, somente após a nomeação é que havia servidor competente para determinar o pagamento dos bolsistas.

Em relação ao segundo semestre do ano de 2015, as principais manifestações foram devido ao atraso no pagamento de bolsas concedidas pela Funcap, com recursos do Fundo de Inovação Tecnológica (FIT). Este atraso ocorreu por fatores externos aos expedientes da Funcap. Em suma, ocorreu uma demora significativa em relação à autorização da ação no Monitoramento de Ações e Programas Prioritários – MAPP e, ainda, em relação à autorização de limite financeiro pelo Cogerf.

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.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A fim de garantir a qualificação e o aprimoramento no desempenho das atividades da equipe da ouvidoria, os colaboradores participaram, no ano de 2015, dos eventos descritos a seguir, promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, e outros eventos, relacionados à área de Controle Social, realizados por diversas instituições.

- Reunião da Rede de Controle Social, realizada no dia 16/06/2015;
- XXXVII Fórum Permanente de Controle Interno, realizado no dia 17/06/2015;
- Reunião da Rede de Controle Social, realizada no dia 12/08/2015;
- I Encontro de Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Ceará, realizado no dia 24/09/2015;



- Reunião da Rede de Controle Social, realizada no dia 21/10/2015.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No ano de 2015 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.

7. 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 acerca dos temas que envolvem a Ouvidoria e, com o aval do Conselho Executivo e seguindo as políticas públicas da Funcap, busca as providências necessárias ao atendimento, com a maior brevidade possível, do cidadão.

8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Durante o ano de 2015, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 43 manifestações. Nenhum dos contatos com a Funcap culminou na necessidade de recomendações da Ouvidoria à Direção Superior da Fundação. Isto porque as demandas sempre tinham uma correlação com os expedientes da Funcap.

A título exemplificativo, cumpre-nos destacar o atraso no pagamento de bolsas. Ao mencionar, perante o Conselho Deliberativo e Executivo da Funcap, o teor das manifestações protocoladas, sobre o tema supramencionado, por cidadãos, a Ouvidora da Funcap foi cientificada de que todos os esforços, inclusive através de ofícios específicos (endereçados a diversos secretários de estado), estavam sendo empreendidos para que o impasse fosse solucionado o quanto antes.

Outro exemplo a ser citado é o da manifestação anônima de um colaborador, que tratou de relatar os problemas/dificuldades sentidos por todos os colaboradores da Funcap ao usarem um banheiro sem as condições adequadas ao seu bom funcionamento. Ao notificar o Conselho Executivo acerca desta manifestação, a Ouvidora foi informada que já havia processo licitatório em andamento, que seria capaz de contratar empresa especializada em reformar e manter os banheiros da Fundação.

Já em relação ao que poderia ser sugerido à CGE, tendo em vista a minuta do Decreto que irá substituir os Decretos 30.474/2011 e 30.938/2012, a Ouvidoria Setorial da Funcap vem fazer as seguintes considerações.



Reparamos que agora, de forma explícita e não mais apenas por existir a possibilidade "em sistema", o cidadão tem o direito de se manifestar anonimamente.

Sobre este tema, gostaríamos de sugerir apenas mais um detalhe: que seja garantida a possibilidade da Ouvidoria Setorial, em processo de apuração de denúncia, **resguardar a identidade dos servidores/colaboradores que podem prestar informações/depoimentos sobre o fato/conducta denunciado.**

Isto, aliás, é preocupação da Funcap por causa da ocorrência (recente) de um caso concreto. Várias denúncias anônimas foram registradas no ano de 2014 (nímeros 0535939, 0536687, 0537602, 0537689, 0537842, 0538104 e 0538331) contra a ex-ocupante do cargo de diretora administrativo-financeiro desta Fundação. Estas denúncias continham, basicamente, indícios de que a referida servidora estava praticando abuso moral contra os demais colaboradores. Com medo de represálias, a apuração dos fatos somente foi possível quando, após receber orientação da CGE, a Ouvidoria da Funcap informou, às testemunhas dos fatos, que as mesmas poderiam prestar informações de forma "anônima".

O ato de "apurar" a denúncia é objeto, atualmente, de mandado de segurança, (proposto pela então diretora administrativo-financeira contra a Ouvidoria da Funcap), mas ainda não foi julgado.

Com base nisso, acreditamos ser importante constar, na legislação estadual, um artigo específico que fundamente e resguarde a identidade das testemunhas sobre os fatos denunciados.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ratificamos, 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, 08 de janeiro de 2016.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap



PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA FUNCAP

Atesto haver tomado conhecimento das conclusões contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2015 a 31/12/2015), realizado pela Ouvidoria Setorial da Funcap, e solicito que, em cumprimento ao Art. 8º do Decreto Estatual nº 30.474/2011, o mesmo seja encaminhado aos cuidados da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE).

Fortaleza, 21 de janeiro de 2016.

**Francisco César de Sá Barreto
Presidente da Funcap**