



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2016 a 31/12/2016

EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Colaboradora: Cristina Palhano da Costa

1. INTRODUÇÃO

A Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap), criada pela Lei nº 11.752, de 12 de novembro de 1990, alterada pela Lei nº 13.104, de 24 de janeiro de 2001, tem personalidade jurídica de direito público, sede e foro na Capital do Estado do Ceará, e caracteriza-se como uma agência de fomento, tendo por missão contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Estado, estimulando e financiando projetos de pesquisas científicas, tecnológicas e de inovação, bem como fomentando a difusão do conhecimento científico na sociedade, por meio de instituições e programas educacionais.

A Ouvidoria Setorial da Funcap veio como um instrumento importante de aprimoramento no atendimento das demandas sociais e de informação, especialmente para o meio acadêmico e de inovação para o estado do Ceará. Além disso tem participado e contribuído ativamente do Sistema de Ouvidoria Estadual.

Sem embargos, a Ouvidoria da Funcap tem se mostrado como um canal imprescindível de participação social no controle interno desta autarquia fundacional.

Sob este prisma, a Ouvidoria, juntamente à Presidência da Funcap, não têm medido esforços para responder, com qualidade e agilidade, as manifestações sociais, motivo pelo qual a qualificação desse Setorial vem melhorando a cada ano.

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

A partir do Relatório de Gestão anterior, foi constatada que não houve nenhuma orientação/recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará à Ouvidoria Setorial da Funcap, a qual vem honrando com todos os seus compromissos e cumprimento dos preceitos legais.

Ressaltamos que o referido Relatório de Gestão da Ouvidoria, apontou inclusive que a Funcap foi classificada, juntamente com outras Ouvidorias Setoriais do “Tipo 1” (até 300 manifestações no ano), como sendo uma das que

obtiveram o melhor índice de cumprimento de prazo de resposta para o cidadão.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

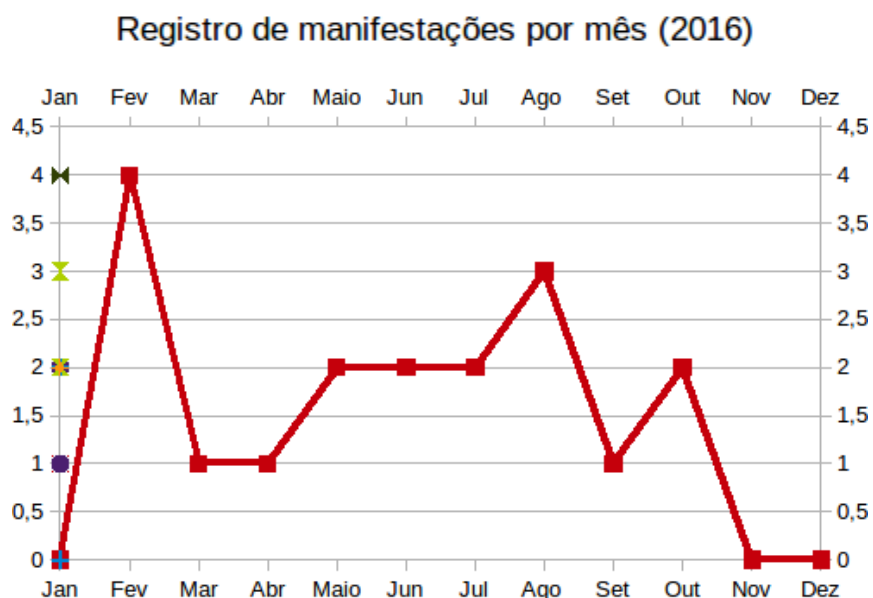
3.1 OUVIDORIA EM NÚMEROS

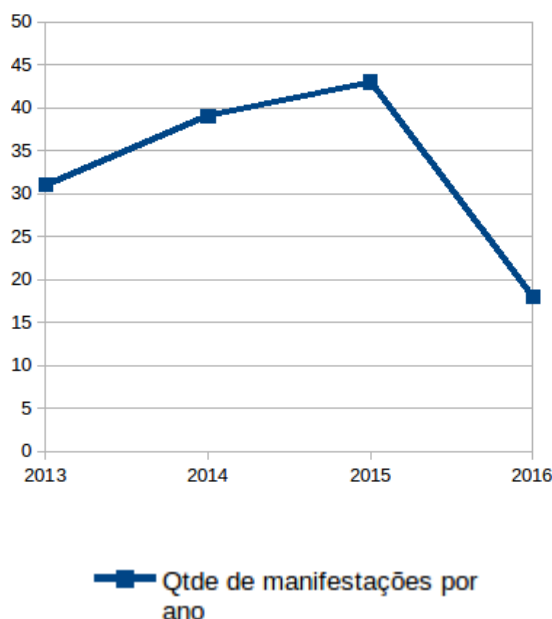
3.1.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Analisando os dados fornecidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU e os gráficos abaixo, verificamos que, em comparação aos anos anteriores, especialmente ao ano de 2015, o ano 2016 apresentou uma diminuição considerável no registro de manifestações.

Constatamos ainda que, nos meses de janeiro, novembro e dezembro de 2016, não houve sequer um registro de manifestação. Totalizando o protocolo de apenas 18 manifestações no ano de 2016, sendo 1 delas classificada como sigilosa.

Essa diminuição nos leva a crer que os esforços empreendidos pela Funcap para melhorar os seus serviços e satisfazer o cidadão, tendo como referência as manifestações anteriores, vêm alcançando os seus objetivos.





3.1.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

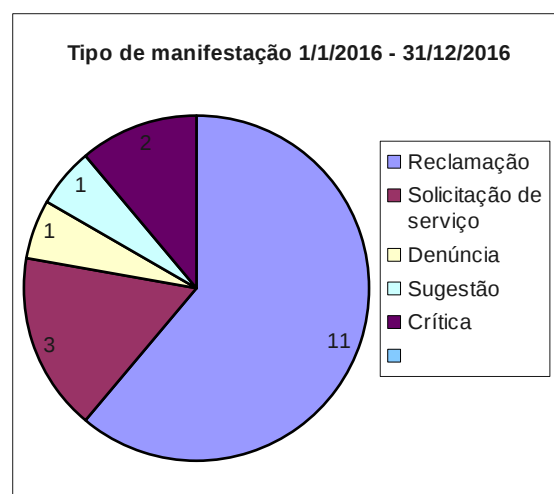
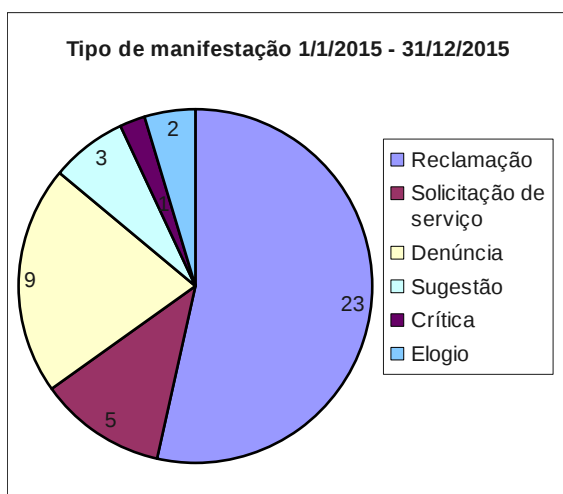
A partir da análise da tabela abaixo, a qual foi desenvolvida através dos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que, tal como ocorreu no ano de 2015, as manifestações referentes à janeiro-dezembro de 2016 foram realizadas, em sua maior parte, via internet.

MEIO DE ENTRADA	2015	2016	% VARIAÇÃO (+) (-)
Telefone	5	1	-80%
Internet	36	16	-55,55%
Presencial	0	0	0%
Redes Sociais	1	1	0%
E-mail	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Reclame Aqui	1	0	-100%
Total	43	18	-58,13%

3.1.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Analisando a tabela abaixo, que tem como base os relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, podemos concluir, a partir de um comparativo com as manifestações de 2015, que as manifestações registradas na Ouvidoria da Funcap, referentes à janeiro-dezembro de 2016 apresentaram uma diminuição em todos os tipos, exceto em relação à “crítica”.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2015	2016	% VARIAÇÃO (+) (-)
Reclamação	23	11	-52,17%
Solicitação de Serviço	5	3	-40%
Denúncia	9	1	-88,88%
Elogio	2	0	-100%
Sugestão	3	1	-66,66%
Crítica	1	2	+100%
Total	43	18	-58,13%



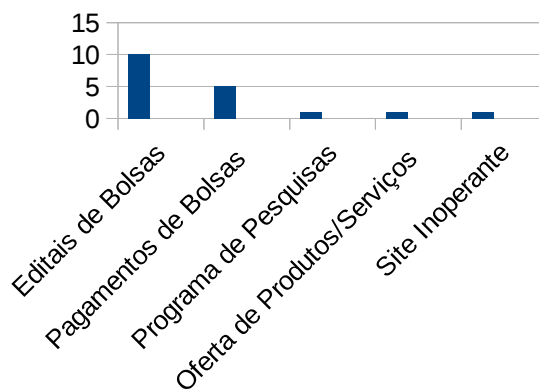
3.1.4 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

Como ficará demonstrado neste tópico, através da tabela e do gráfico a seguir, as principais das manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no ano 2016, foram relacionadas aos assuntos: “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”.

Sobre todas essas manifestações, especialmente as relacionadas às bolsas dos programas da Funcap, esta Fundação empreendeu todos os esforços para uma rápida resolução junto ao Governo do Estado, a fim de garantir a continuidade dos referidos programas e evitar maiores prejuízos aos pesquisadores.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Reclamação	a) Pagamento de bolsas da Funcap – 04; b) Editais de bolsas e programas da Funcap – 06; c) Site inoperante – 01.	11
Solicitação de Serviço	d) Editais de bolsas e programas da Funcap – 02; e) Pagamento de bolsas Funcap – 01.	03
Denúncia	f) Editais de bolsas e programas da Funcap – 01.	01
Sugestão	g) Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado – 01.	01
Crítica	h) Editais de bolsas e programas da Funcap – 01; i) Programas de pesquisas da Funcap – 01.	02
Total	-	18

Gráfico Representando as Demandas Registradas em 2016:



3.1.5 PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS

Tendo em vista a missão da Funcap é contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Estado, estimulando e financiando projetos de pesquisas científicas, tecnológicas e de inovação, além de promover a concessão de bolsas que ajudam na difusão do conhecimento científico na sociedade, por meio de instituições e programas educacionais, ela está inserida no “**Ceará do Conhecimento**”, um dos sete eixos governamentais intersetoriais previstos no Plano Plurianual 2016-2019.

Esse Ceará provê os alicerces da construção de uma sociedade esclarecida, nos quais se sustentam os pilares de economia mais avançada, numa especial estratégia de estímulo a um salto de qualidade no perfil socioeconômico do Ceará. Ergue-se nesse eixo a determinação de proporcionar à população uma formação integral de qualidade com ênfase na equidade e protagonismo na inovação – uma revolução na política de desenvolvimento econômico e social, na democratização da produção científica e tecnológica, da educação superior, da cultura para todas as classes e camadas sociais.

A Funcap também se insere em um segundo eixo, que é o “**Ceará da Gestão Democrática por Resultados**”, comum a todos os órgãos do Governo do Estado. Neste Ceará se busca o crescimento constante, equilíbrio financeiro (fiscal e orçamentário) e a redução persistente das desigualdades. A meta consiste em alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva, e as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e equilíbrio fiscal.

Como ficará demonstrado mais adiante, a maioria das manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no ano 2016, as quais foram

relacionadas ao assuntos “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”, classificam-se no eixo “Ceará do Conhecimento” e com o tema “Ensino Superior”.

◆ **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática por Resultados**

◆ **1. Tema: Administração Geral**

Tipo de Manifestação / Assunto:

- Reclamação: 1 registro

Site inoperante	01
-----------------	----

- Sugestão: 1 registro

Oferta de produtos/serviços ao Governo do Estado	01
--	----

➔ **Total de 2 registros neste Eixo.**

◆ **Eixo Governamental Ceará do Conhecimento**

◆ **1. Tema: Ciência, Tecnologia e Inovação**

Tipo de Manifestação / Assunto:

- Reclamação: 4 registros

Editais de bolsas e programas da Funcap	04
---	----

- Solicitação de Serviço: 1 registro

Editais de bolsas e programas da Funcap	01
---	----

◆ 2. Tema: Ensino Superior

Tipo de Manifestação / Assunto:

- Reclamação: 6 registros

Pagamento de bolsas da Funcap	04
Editais de bolsas e programas da Funcap	02

- Solicitação de Serviço: 2 registros

Pagamento de bolsas da Funcap	01
Editais de bolsas e programas da Funcap	01

- Denúncia: 1 registro

Editais de bolsas e programas da Funcap	01
---	----

- Crítica: 2 registros

Programas de pesquisas da Funcap	01
Editais de bolsas e programas da Funcap	01

➔ **Total de 16 registros neste Eixo.**

3.1.6 UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

Segundo consulta ao Sistema de Ouvidoria (SOU), a maior parte das manifestações tem por assuntos “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”, temas relacionados à Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob), logo, ela foi a área mais demandada para prestar esclarecimentos ao cidadão, no ano de 2016, como veremos através da tabela a seguir.

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREAS 2015/2016

Unidades	Total de Manifestações 2015	Total de Manifestações 2016	% Variação (+) (-)
Procuradoria Jurídica (Proju)	33	08	-75,75%
Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob)	02	09	350%
Departamento da Tecnologia da Informação (Getic)	01	0	-100%
Diretoria Científica (Direc)	01	0	-100%
Diretoria de Inovação (Dinov)	0	1	100%
Sem identificação de área	06	0	-100%

Relembramos que, em relação ao ano de 2015, o apontamento da área demandada ficou prejudicado em virtude de ter sido considerada, em muitos casos, somente a área que elaborava a resposta e não a área que fornecia os dados para compor a resposta da manifestação. Por esse motivo, em 2015, a Proju aparece como sendo a área mais demandada.

Já no ano de 2016, para identificar as áreas que foram demandadas, consideramos a área que fornecia as informações para que a Ouvidoria

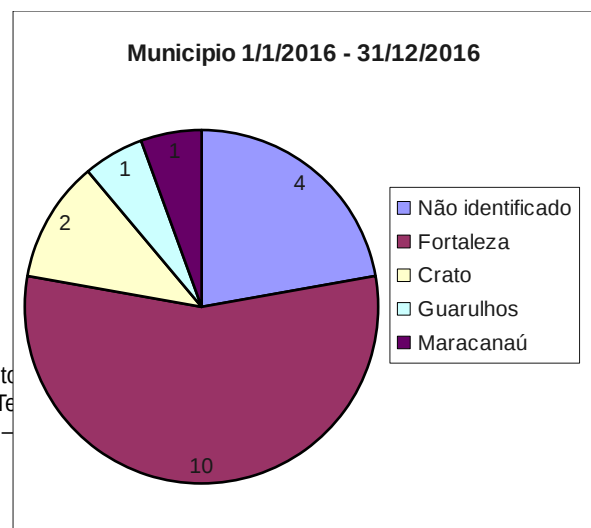
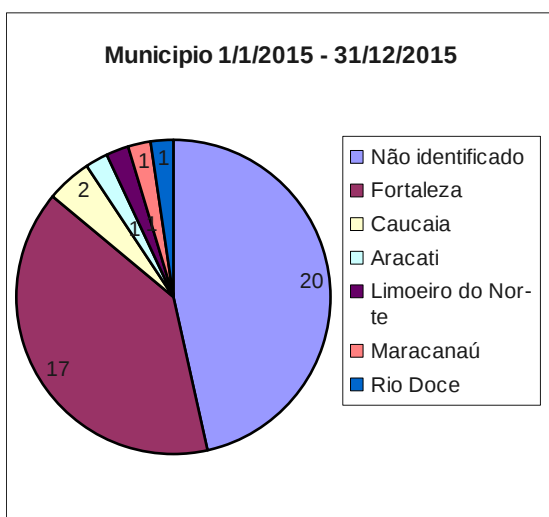
elaborasse a resposta. Ainda assim, a Gefob e a Proju continuam sendo as áreas mais mais demandadas, em virtude da maioria das manifestações estar relacionada à editais e pagamentos de bolsas.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA/TIPO (2016)

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo
Procuradoria Jurídica (Proju)	Reclamação: 3 Solicitação de Serviço: 2 Sugestão: 1 Crítica: 2
Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob)	Reclamação: 7 Solicitação de Serviço: 1 Denúncia: 1
Diretoria de Inovação (Dinov)	Reclamação: 1

3..1.7 Manifestações por Município

A partir da análise da tabela e 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 2015 quanto de 2016, foram originadas de Fortaleza.



Em relação ao ano de 2015, constatamos que no ano de 2016 as originárias de municípios não identificados diminuíram.

MUNICÍPIOS	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Fortaleza	10
Crato	2
Guarulhos	1
Maracanaú	1
Não identificado	4
Total	18

3.1.8 Resolubilidade das Manifestações

Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, a Ouvidoria da Funcap, como sempre, buscou agilizar as suas demandas, tentando dar uma resposta, além de rápida, a mais satisfatória possível ao cidadão, conforme podemos demonstrar através da planilha abaixo, elaborada através dos relatórios emitidos pelo SOU:

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PERCENTUAL %
Manifestações Respondidas no Prazo	18	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0%
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	0	0%
Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas)	0	0%

Total	18	100%
-------	----	------

Tempo Médio de Resposta:

Índice	
Tempo Médio de Resposta 2015	5 dias
Tempo Médio de Resposta 2016	8 dias

Apesar do prazo médio de resposta ter aumentado um pouco, em comparação a 2015 (de 5 dias para 8 dias), em 2016 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.

Além disso, a Funcap foi apontada no Relatório de Gestão da Ouvidoria, juntamente com outras Ouvidorias Setoriais do “Tipo 1” (até 300 manifestações no ano), como sendo uma das que obtiveram o melhor índice de cumprimento de prazo de resposta para o cidadão.

3.1.9 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A partir da análise da planilha abaixo, a qual foi desenvolvida com base no relatório emitido pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, obtivemos os índices dos resultados da pesquisa de satisfação, respondidas pelos cidadãos. O índice geral alcançado em 2016 foi de 66,66%, mais baixo do que o alcançado no ano de 2015, que foi de 93,333%.

Entretanto, deve-se considerar que no ano de 2015 o dobro de pessoas fizeram a pesquisa de avaliação (total de 8) em relação ao ano de 2016, o que interfere diretamente no valor do índice percentual. Ademais, por mais que a Ouvidoria Setorial se esforce para dar uma informação rápida, clara e consistente ao cidadão, nem sempre será a resposta que “ele/ela quer ouvir”, o que leva a uma avaliação pessoal e subjetiva, sem considerar o verdadeiro trabalho/esforço empreendido pela Ouvidoria da Funcap.

Ainda assim, salientamos que os presentes resultados serão levados em consideração para que no ano de 2017 seja alcançado um melhor índice.

Pesquisa de Satisfação

PERGUNTAS	RESULTADOS A META INSTITUÍDA	PERCENTUAL (EXCELENTE, ÓTIMO E BOM E SIM) %
1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Internet – 2; Outros – 2.	-
2. Presteza no Atendimento	Excelente – 3; Regular – 1.	75%
3. Qualidade da Resposta	Excelente – 1; Ótimo – 1; Regular – 1; Insuficiente – 1.	50%
4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim – 3; Não – 1.	75%
Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4)		66,66%

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

As manifestações mais recorrentes durante o ano de 2016 foram em relação ao atraso do pagamento de bolsas e liberação de quotas previstas em editais da Funcap. Isso ocorreu em virtude das limitações orçamentárias do Estado do Ceará.

Em uma tentativa de minimizar os prejuízos da situação acima narrada, a Funcap resolveu “redistribuir as bolsas”, ato que consiste no remanejamento dos recursos de outros projetos da Fundação para o programa de bolsas.

Esse processo de redistribuição de bolsas foi realizado ao longo do ano 2016, em articulação com os pró-reitores das instituições de ensino superior, os quais informavam à Funcap quais os cursos de pós-graduação estavam entre as prioridades para o recebimento de bolsas, ou seja, a redistribuição era realizada de acordo com o planejamento estratégico de cada instituição.

Assim, a fim de garantir a continuidade dos referidos programas, foram empreendidos esforços, por parte da Funcap, para que não houvesse maiores prejuízos aos pesquisadores.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Com o intuito de garantir a qualificação e o aprimoramento no desempenho das atividades da equipe da Ouvidoria, as colaboradoras da setorial da Funcap participaram dos eventos de 2016, relacionados a seguir, promovidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, e outros eventos, relacionados à área de Controle Social, realizados pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE):

- Curso “Língua Brasileira de Sinais – Libras, turmas exclusiva CGE”, realizada pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), no período de 22/02/16 a 04/03/16

- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 29/06/2016.

- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 23/08/2016.

- Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 26/10/2016;

- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais, realizada pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), no dia 08/11/16.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

No ano de 2016 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.

O que houve, de fato, foi uma maior aproximação entre a Ouvidoria e o Conselho Executivo da Funcap, que se manteve sempre alerta ao que era manifestado pelos cidadãos e disposto a alterar as políticas públicas para que, cada vez mais, a comunidade científica fosse amparada/atendida.

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 2016, recomendamos, ao Conselho Executivo, que a Ouvidoria tivesse uma melhor sinalização. Assim, uma placa específica, indicando a sala da Ouvidoria, foi confeccionada.

Fora isto, devemos mencionar que a Ouvidoria desta Fundação recebeu 18 manifestações, mas as demandas apresentadas pelos cidadãos não ensejaram mudanças na maneira de operacionalização das atribuições legais da Funcap. Com base nestas manifestações, isto sim, foi iniciado o tratamento com as pró-reitorias, que, conforme dito acima, indicaram quais os cursos prioritários para o recebimento de bolsas.

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, 20 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 01/01/2016 a 31/12/2016), realizado pela Ouvidoria Setorial da Funcap, e solicito que, em cumprimento ao ao Art. 8º do Decreto Estadual nº 30.474/2011, o mesmo seja encaminhado aos cuidados da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE).

Fortaleza, 20 de janeiro de 2017.

Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno
Presidente da Funcap