



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2020

**Ouvidoria
do Ceará**
FUNCAP

(01/01/2020 a 31/12/2020)

EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno

Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Equipe da Ouvidoria: Macyele Beatriz Viana Crisóstomo Paulino e Leonardo Vieira Melo Freire

1. INTRODUÇÃO

A Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap), criada pela Lei Estadual nº 11.752, de 12 de novembro de 1990, alterada pelas Leis Estaduais nº 13.104, de 24 de janeiro de 2001 e nº 15.012, de 04 de outubro de 2011, tem personalidade jurídica de direito público e faz parte da administração indireta, com a missão de 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 tem sido um canal importante de comunicação entre a sociedade e o Estado, especialmente como instrumento eficaz para que o cidadão exerça o seu papel fiscalizador dos serviços públicos. Por isso, continuamente a Ouvidoria empreende esforços para que todas as demandas sejam respondidas com qualidade e agilidade.

Parte dessa atuação é registrada no sistema Ceará Transparente, o qual nos permite realizar o levantamento dos dados necessários para embasar o presente relatório.

2. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2019, realizado pela CGE, trouxe seis orientações para a Ouvidoria da Funcap. Vejamos o que diz cada uma delas e quais as providências já realizadas:

- **Orientação 01:** Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

Ação para cumprimento da recomendação: A Funcap não realiza “palestras”. Entretanto, para fins de executar os editais que lança, explicando procedimentos e sanando dúvidas dos usuários, a Fundação sempre realiza *workshops* que incluem, como pauta, os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”.

- **Orientação 02:** Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

Ação para cumprimento da recomendação: Ao final de todas as respostas às manifestações protocoladas na Ouvidoria, foi acrescentado um parágrafo contendo um convite para que os usuários participem das pesquisas de satisfação. Além disso, foram criados formulários físicos sobre satisfação dos serviços, disponibilizados na recepção da Funcap, e os colaboradores foram instruídos a convidar os usuários a preencherem o questionário. A pesquisa foi disponibilizada (i) em formato de folhetos impressos (conforme modelo abaixo), expostos na recepção da Funcap, e (ii) na página institucional da Fundação, podendo ser visualizada através do link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_mxXqznVceT95HcY9Re_HozH_QdCFe33fUChC0QZramOb0tQ/viewform;

Ouvidoria da Cidadania **PESQUISA-RÁPIDA!** **FUNCAP**

A-Ouvidoria-da-Funcap-quer-saber-sua-opinião-sobre-os-serviços-prestados-pela-Fundação:¶

1. Satisfação.....Ótimo-(·)-Bom-(·)-Regular-(·)-Ruim-(·)¶

2. Qualidade do atendimento.....Ótimo-(·)-Bom-(·)-Regular-(·)-Ruim-(·)¶

3. Cumprimento de prazos/compromissos.....Ótimo-(·)-Bom-(·)-Regular-(·)-Ruim-(·)¶

4. Qual(is) setor(es) da Funcap lhe atendeu(ram)?.....¶

5. Qual(is) serviço(s) foi(ram) prestado(s)?.....¶

6. Sua demanda foi atendida? Sim-(·)-Não-(·)¶

6. Escreva aqui sugestões, críticas ou elogios.¶

..

..

..¶

(Modelo de avaliação continuada aplicada pela Funcap)

- **Orientação 03:** Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

Ação para cumprimento da recomendação: Já existe um fluxograma para apuração de denúncia. Há o acolhimento do cidadão em sala individualizada e/ou o recebimento da denúncia por meios alternativos (papel/virtual), a redução dos fatos a termo, a abertura de um processo administrativo, o envio de ofícios a potenciais pessoas físicas ou jurídicas que possam prestar informações nos autos, o envio de ofício ao denunciado (respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa) e o resumo/relato aos membros da Direção Superior (Conselhos Executivo e Deliberativo) – que decidem sobre as medidas administrativas e judiciais a serem tomadas. As referidas medidas são acompanhadas até que haja a consecução dos objetivos definidos. Todavia, estamos em constante aprimoramento do fluxo e buscando sempre realizar a maior divulgação da possibilidade de serem realizadas denúncias sobre os atos administrativos praticados pela Funcap.

- **Orientação 04:** Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Ação para cumprimento da recomendação: Durante o ano de 2019, não foram apresentadas sugestões de melhoria nas manifestações protocoladas junto ao Sistema

de Ouvidoria (SOU). A partir da análise da matéria dos protocolos do SOU, a Ouvidoria é que tem buscado soluções, em conjunto com as Diretorias da Fundação, e sugerido a implementação de medidas administrativas para evitar o recebimento de manifestações com o teor idêntico ou similar.

- **Orientação 05:** Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Ação para cumprimento da recomendação: O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Funcap já foi informado sobre esta recomendação e adotará imediatamente os procedimentos necessários para informar mudanças e atualizações, consideradas relevantes, à central 155, a fim de que, quando o cidadão ligar, a própria central já consiga resolver a questão e evite, assim, o protocolo de manifestação.

- **Orientação 08:** Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agente da cidadania”.

Ação para cumprimento da recomendação: A Gerência Administrativa (Recursos Humanos) da Funcap foi informada sobre a orientação 08. Entretanto, destacou que a acessibilidade à internet dos estagiários do Programa Primeiro Passo é reduzida e que não conseguiu, em razão da pandemia provocada pelo coronavírus, realizar reuniões sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. De toda sorte, a referida gerência colocou a realização destas reuniões como uma de suas prioridades durante o ano de 2021.

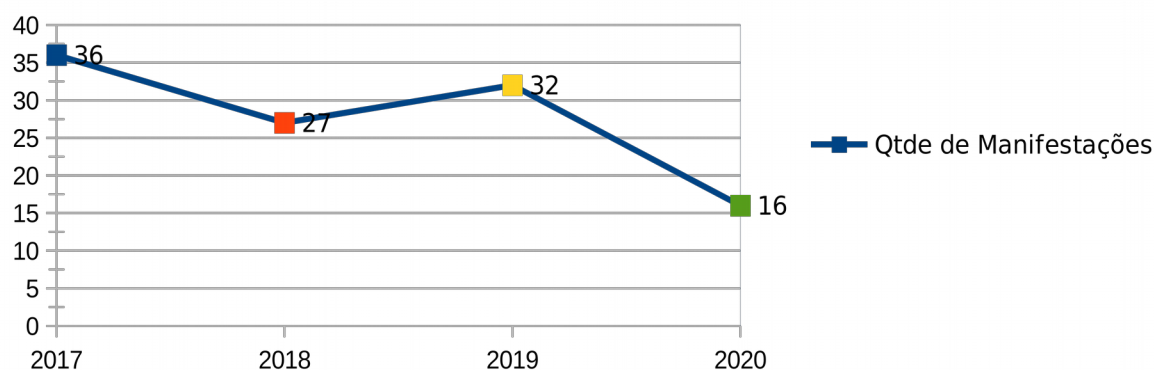
No tocante às recomendações feitas por essa Ouvidoria, no seu relatório do ano passado, informamos que esta Fundação deu cumprimento a todas.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de manifestações do período

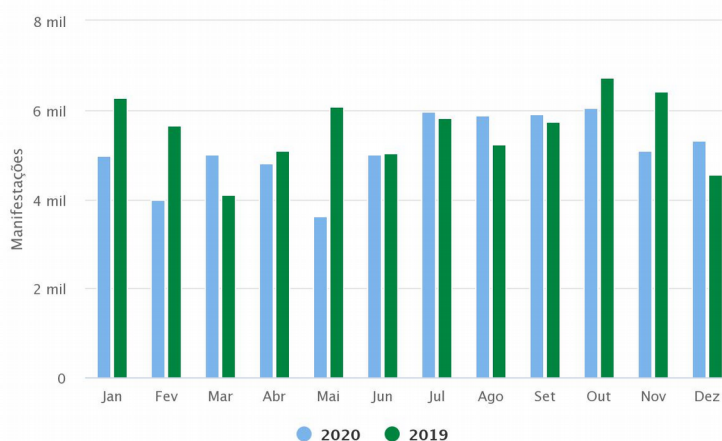
Foram registradas, no ano de 2020, um total de 16 manifestações, número menor do que o de 2019, que foi de 32. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 4 anos:

Gráfico de Manifestações por Ano- 2017 a 2020



O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2019 e 2020, mês a mês. Vejamos:

Total de manifestações registradas:



Houve uma diminuição nos registros durante o primeiro semestre de 2020 e, a partir de julho de 2020, o número de manifestações foi maior, em alguns meses, do que durante o ano de 2019.

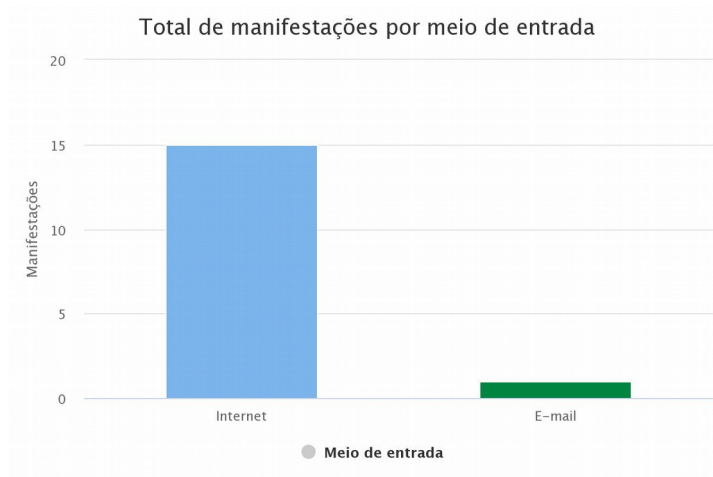
Os aumentos mais sensíveis foram constatados nos meses de março, julho, agosto, setembro e dezembro, que se justificam pelo (i) atraso na implementação das bolsas do Programa Institucional de Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT) e (ii) indisponibilidade no sistema digital na Plataforma Montenegro, oportunidade em que vários candidatos recorreram à Ouvidoria para tirar suas dúvidas e solicitar ajuda.

3.2 Manifestações por meio de entrada

Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2020 foi realizada por meio da internet, com o registro de uma diminuição de 46,42% (quarenta e seis vírgula quarenta e dois por cento) no número de protocolos. Por e-mail houve apenas 1 registro durante o ano de 2020, enquanto no ano de 2019 foram 2. Não houve registros realizados através do site Reclame Aqui e da Central de Atendimento Telefônico 155.

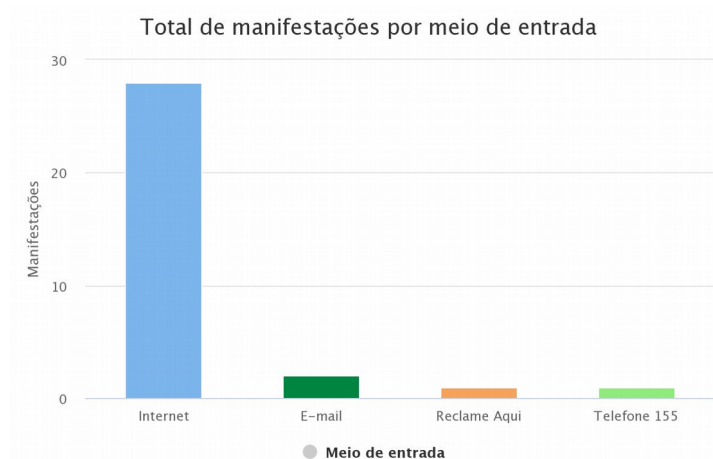
Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	1	0	-100%
Internet	28	15	-46,42%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	2	1	-50%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	1	0	-100%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%

Vejamos o gráfico do ano de 2020, a seguir:



Ano: 2020

Para melhor compararmos a variação da quantidade e dos meios de entrada registrados nos anos de 2019 e 2020, observemos o gráfico a seguir do ano anterior:



Ano: 2019

Tal variação quanto à utilização expressiva da internet, no ano de 2020,

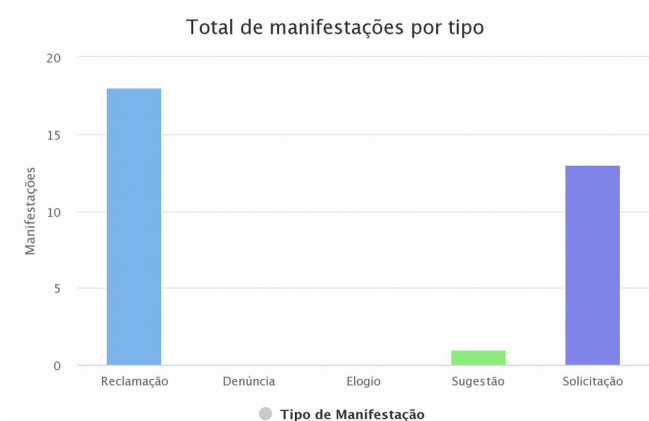
pode ser justificada pela pandemia causada pelo vírus COVID-19.

3.3 Manifestações por tipos de manifestação

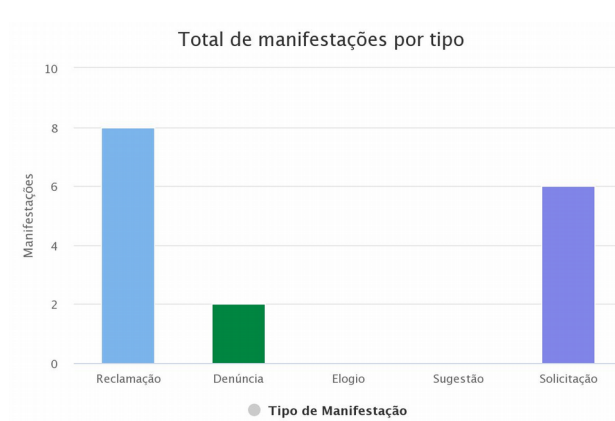
Foi possível constatar que, assim como em 2019, em 2020 as reclamações e as solicitações de serviços foram os tipos de manifestações mais registrados.

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	2019	2020	Variação
Reclamação	18	8	- 55,55%
Solicitação	13	6	-53,84%
Denúncia	0	2	200%
Sugestão	1	0	-100,00%
Elogio	0	0	0%

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2019 e 2020, observemos os gráficos a seguir:



Ano: 2019



Ano: 2020

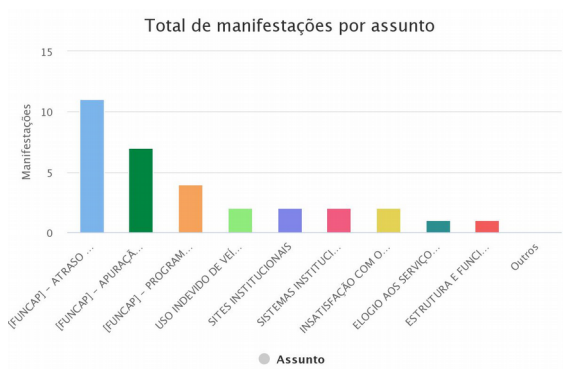
3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2020, associados aos tipos de manifestações, foram as reclamações pelo “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap” e solicitações para “Programas de bolsas da Funcap”. Vejamos:

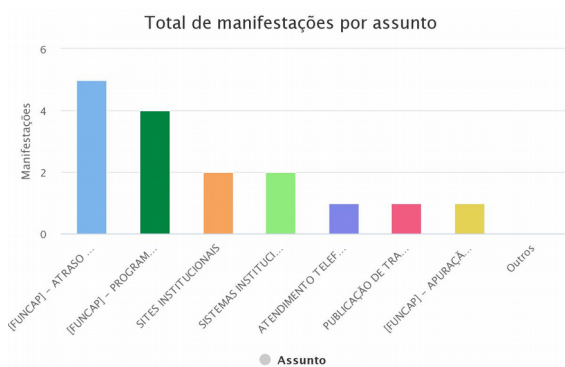
TIPOLOGIA/ASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	3
	Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	1
	Sistemas Institucionais e aplicativos	1
	Sites institucionais	2

	Programas de bolsas da Funcap	1
Solicitação	Programa de bolsas da Funcap	2
	Sistemas Institucionais e aplicativos	1
	Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap	2
	Atendimento telefônico	1
Denúncia	Programa de bolsas da Funcap	1
	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	1
Sugestão	- Nenhuma -	0
Elogio	-Nenhuma-	0

Os gráficos a seguir nos ajudam a verificar a variação dos registros de manifestações (por assunto) nos anos de 2019 e 2020:



Ano: 2019



Ano: 2020

Sobre o “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap”, esclarecemos que esta Fundação vem continuamente empreendendo esforços, junto aos órgãos do Governo Estadual, para que o pagamento dos benefícios seja realizado em tempo hábil.

A liberação desses recursos, sejam do tesouro estadual ou de fundos com verbas destinadas por lei para o pagamento de bolsas, não depende da Funcap, mas da Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), do Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal (Cogerf) e da Secretaria da Fazenda (Sefaz).

Sobre o assunto recorrente “programa de bolsas da Funcap”, os usuários habitualmente enviam dúvidas quanto aos editais dos programas, por meio do canal ceará transparente para a Ouvidoria, que são respondidas com todas as informações cabíveis, com ajuda dos demais setores envolvidos no certame.

O tipo de manifestação “Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa da Funcap” é frequente no canal da Ouvidoria. Acreditamos que a sociedade reconhece o referido canal como um importante e seguro meio de denunciar irregularidades – sendo preservada a identidade do cidadão.

Ao receber as manifestações que denunciam o recebimento indevido de recursos, a Ouvidoria da Funcap averigua os indícios de descumprimento às normas vigentes e, se for o caso, (i) sugere a edição de normativos que

adaptem a maneira de concessão dos recursos à realidade dos pesquisadores na atualidade, considerando fatores externos, como a pandemia provocada pelo novo coronavírus; e/ou (ii) instaura procedimentos para que seja apurada eventual responsabilidade sobre danos ao erário, como tomada de contas especial e/ou ações judiciais.

Caso a denúncia não seja procedente, a Ouvidoria esclarece ao cidadão quanto à regularidade da percepção da bolsa e às regras do edital ao qual o beneficiário dos recursos está vinculado.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2020 foram aqueles envolvendo as **Bolsas de Mestrado e de Doutorado; Erros na operacionalização; e Dificuldades de acesso**. Vejamos:

ASSUNTO/SUBASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
1. Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	1.1. Bolsas de Mestrado e de Doutorado	3
	1.2. Bolsas de inovação tecnológica	1
	1.3. Bolsas de pós-doutorado	1
2. Sistemas institucionais e aplicativos	2.1. Erros na operacionalização (cadastro de informações)	2
3. Programas de bolsas da Funcap	3.1. Bolsa Avance	1
	3.2. Bolsas de inclusão social (BSocial)	1
	3.3. Bolsas de iniciação científico-tecnológica (BICT)	1
	3.4. Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	1
4. Atendimento telefônico	4.1 Chamadas não atendidas	1
5. Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	5.1 Bolsas de Inovação tecnológica (BIT)	1
6. Sites institucionais	6.1. Dificuldades de acesso	2

A partir da tabela acima, também podemos concluir que os subassuntos mais recorrentes estão relacionados aos atrasos dos repasses/concessões de bolsas; aos sistemas institucionais e aplicativos; e sites institucionais.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

A Funcap possui diferentes tipos de serviços, todos abrangidos na categoria Ciência, Pesquisa e Tecnologia. Dentre esses, os que tiveram maior representatividade nas manifestações desta ouvidoria foram os de bolsa de inovação tecnológica (BIT), com 3 (três registros); e os de bolsa de mestrado e doutorado, com 4 (quatro) manifestações.

Vejamos a tabela abaixo com a quantidade de manifestações por tipo de

serviço ofertado:

Tabela: Tipo de Serviços	
Tipos	Total
Programa de Inovação Tecnológica Inovafit	-
Funcap Conecta (Cegás)	-
Programa Centelha CE	-
Programa Cientista Chefe	-
Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT)	-
Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	3
Concessão de bolsas: Doutorado	4
Bolsa de mestrado	4
fixação de pesquisador	-
pesquisador visitante	-
iniciação científica júnior	-
Iniciação científica e tecnológica	-

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Com base na classificação realizada pela Assessoria de Desenvolvimento Institucional da Funcap (Adins), os programas orçamentários com a maior demanda no ano de 2020 foram o “Ceará Científico e Tecnológico” e o “Desenvolvimento Integral da Educação Superior”, com o registro de 07 manifestações cada, ou seja, juntos representam 87,50% (oitenta e sete vírgula cinquenta por cento) do total. Em seguida estão os programas de “Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior” e “Gestão e Manutenção”, com 1 manifestação cada. Vejamos os números abaixo apurados:

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	
Programas	Total
Ceará Científico e Tecnológico	7
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	7
Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior	1
Gestão e Manutenção	1

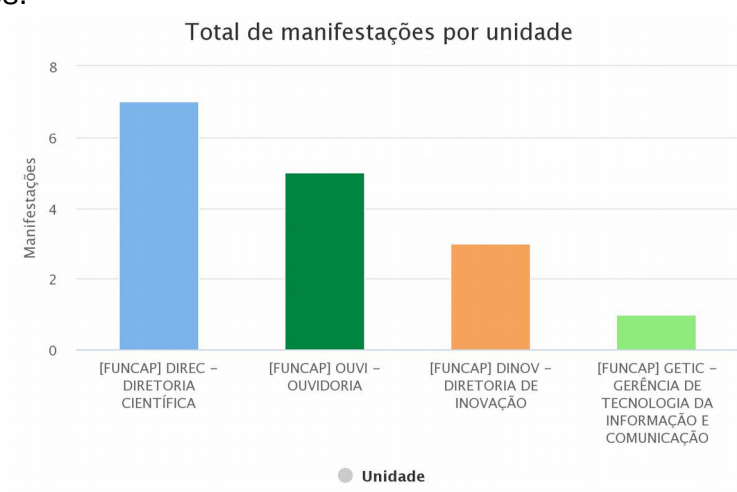
3.6 Manifestações por Unidades Internas

Assim como nos últimos anos, a maior parte das manifestações registradas no ano de 2020, cerca de 43,75% (quarenta e três vírgula setenta e cinco por cento), foram direcionadas à subunidade da Gerência de Fomento de

Bolsas (Gefob) – ligada à unidade Diretoria Científica, que é a área responsável pela maior parte das bolsas concedidas pela Funcap. Vejamos os indicativos:

UNIDADES INTERNAS	
Unidades	Total
Diretoria Científica	7
Ouvidoria	5
Diretoria de Inovação	3
Gerência de Tecnologia da informação e comunicação	1

Os registros demonstram ainda que a “Ouvidoria” segue em segundo lugar como a unidade mais demandada da Funcap no ano de 2020, registrando cinco manifestações, estando a Diretoria de Inovação e a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação, respectivamente, com 3 e 1 manifestações.



3.7 Manifestações por Município

No ano de 2020, Fortaleza continuou a ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. No entanto, também foram registradas manifestações em outros municípios. Vejamos os dados:

MUNICÍPIOS		
Municípios	2019	2020
Campos Sales	1	-
Camocim	4	1
Caucaia	-	-
Crato	1	1
Deputado Irapuan Pinheiro	1	-
Fortaleza	4	4
Guaiúba	-	-
Quixadá	1	-

Sobral	3	1
Juazeiro do Norte	-	1
Iguatu	-	1
Boa Viagem	-	1
Pelotas/RS	-	1
Não identificado	17	5

O ano de 2020, comparado ao de 2019, registrou queda das manifestações nos municípios do interior e manteve os índices da capital. Por outro lado, a ouvidoria da Funcap, apesar da pandemia, registrou manifestação do município de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das manifestações

Em cumprimento ao prazo de respostas das manifestações, estabelecido pelo Decreto nº 30.474/2011, a Ouvidoria da Funcap, assim como nos anos anteriores, tem buscado responder todas as suas demandas com a maior celeridade possível, dentro do prazo legal. Vejamos os dados levantados dos anos de 2019 e 2020:

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	32	16
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	32	16

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

A Ouvidoria da Funcap obteve, mais uma vez, 100% (cem por cento) de resolubilidade em suas demandas.

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

A Ouvidoria da Funcap, ano após ano, vem respondendo suas demandas dentro do prazo, com um índice de resolubilidade de 100%. Neste sentido, firmamos o compromisso de continuar trabalhando de forma a atender o disposto legal, em prol do interesse público.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Nenhuma demanda foi respondida **além do prazo de 8 dias**. O **prazo médio** das respostas, no ano de 2020, é de **3,5 dias**, ou seja, abaixo da média das Ouvidorias do Estado, que é de 9,00 (nove) dias.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta 2019	6,2 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	3,5 dias

No Relatório de Gestão da Ouvidoria (ano 2019), a Ouvidoria da Funcap foi apontada, mais uma vez, como uma das Ouvidorias Setoriais que atingiram o índice de resolubilidade (entre 95 e 100%), com índice de satisfação de 72%.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria no ano de 2020 obteve uma nota média de 4,5 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 90,0% (noventa por cento). Vejamos:

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,67
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,33
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,33

D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,67
Média	4,5
Índice de Satisfação:	90,0%

Vejam os dados ainda o seguinte resultado:

Total de pesquisas respondidas	3
Representação da Amostra	18,75%

Os dados acima demonstram que, de 16 usuários da Ouvidoria no ano de 2020, 3 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a um total de 18,75% (dezoito vírgula setenta e cinco por cento). Como mencionado no início deste relatório, medidas foram implementadas para estimular os usuários a responderem à pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Vejam também os dados a seguir:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,67
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,33

Essa pesquisa demonstra que, após obter atendimento pela Ouvidoria da Funcap, o cidadão superou em 17,98% (dezessete vírgula noventa e oito por cento) suas expectativas sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Como mencionado anteriormente, a maioria das manifestações no ano de 2020 foi referente aos **(a)** atrasos no repasse/concessão de bolsas, ao **(b)** site institucional e aos **(c)** programas de bolsas da Funcap.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

(a) No primeiro semestre de 2020, foram registradas **cinco** manifestações, dentre elas reclamações e solicitações, relacionadas aos atrasos nos repasses de bolsas.

(b) Ao longo do ano, **duas reclamações** foram protocoladas quanto ao site institucional, referente à dificuldade de acesso à Plataforma Montenegro.

(c) Por fim, foram registradas **quatro manifestações**, dentre elas reclamações, solicitações e denúncias, com o assunto “programa de bolsas da Funcap”.

5.3 Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

(a) Conforme já explicitado no subitem **3.3.1** deste relatório, as demandas que envolvem atrasos de pagamentos de bolsas são tratadas como prioridade por esta Fundação, que atua conjuntamente com a Seplag, Cogerf e Sefaz, a fim de evitar possíveis atrasos. Tais atrasos se dão em razão da prévia necessidade de autorizações por outros órgãos do Governo do Estado, como a Secretaria de Planejamento e Gestão e a Secretaria da Fazenda. Ressalta-se que a Funcap tem empreendido continuamente esforços para que tal situação não se repita, sendo os pagamentos realizados com a maior brevidade possível, inclusive com a disponibilização do contato do setor responsável aos usuários.

(b) A lentidão e indisponibilidade da Plataforma Montenegro ocorreu por conta do enorme número de acessos simultâneos ao site da Funcap em dias que antecederam a data de encerramento de prazo para submissão de proposta ao edital do Edital 02/2020 (Programa de Bolsas de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e Inovação Tecnológica) – BPI. Considerando as manifestações, a Ouvidoria sugeriu a prorrogação do prazo constante no referido edital e a Diretoria Científica concordou em publicar o adendo nº 01/2020, acessível através do link <https://www.funcap.ce.gov.br/2020/10/13/prorrogacao-do-prazo-para-submissao-de-propostas-edital-02-2020-bpi/>.

(c) Os registros que envolveram as bolsas Avance; de Inclusão Social (BSOCIAL); de Iniciação Científica Tecnológica (BICT) e de Inovação Tecnológica (BIT) se deram em razão de dúvidas recorrentes dos usuários quanto ao acesso e cadastramento em editais, que foram resolvidas após o pronunciamento da Gefob e da Gerência de Programa de Inovação- Genov.

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Como citado no relatório anual anterior, no final do ano de 2019 houve a aprovação de um projeto de lei sugerido pela Ouvidoria da Fundação, em conjunto com a Procuradoria Jurídica, que passou a autorizar o parcelamento de valores que pesquisadores devem à Funcap (Lei Estadual nº 17.101/2019).

Em 2020, a Ouvidoria propôs o desenvolvimento de ferramenta para informatização dos processos de parcelamento de dívida com a Funcap, o que foi atendido pela Diretoria Administrativo-financeira da Fundação e passou a ser objeto de desenvolvimento da Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Getic).

Além disto, ressalta-se que a Ouvidoria é parte integrante do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Funcap. Em setembro de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Funcap recebeu uma manifestação (protocolo 5253853) de um professor universitário que questionava a legitimidade e legalidade da execução do Programa Cientista-chefe, implementado pela gestão da Fundação com base nas prerrogativas conferidas pela Lei Estadual nº 15.012/2011.

Os integrantes do CSAI foram convocados, pela Direção Superior da Fundação, para que a manifestação supramencionada fosse respondida de forma consubstanciada, confeccionada com base nas disposições legais vigentes e nos princípios que regem o direito administrativo, já que à época não havia instrução normativa que regulamentasse o programa.

Diante do ocorrido e considerando a necessidade da Funcap ter expresso amparo legal para executar um programa inovador e complexo como o intitulado “Cientista-chefe”, a Ouvidoria, a Procuradoria e a Presidência da Funcap elaboraram um projeto para que o Programa Cientista-chefe (já executado pela Fundação) pudesse ser regulamentada não por uma mera instrução normativa, mas por um decreto ou por uma lei.

O projeto foi apoiado pelo Governador do Estado e aprovado pela Assembleia Legislativa, transformando-se na Lei Estadual nº 17.378/2020, publicada aos 04 de janeiro de 2021.

7. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Dando continuidade à qualificação do trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria, a fim de garantirmos a capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento ao cidadão durante o ano de 2020, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:

I. Reunião, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 19/02/2020;

II. Reunião, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 24/06/2020;

III. Reunião, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 26/08/2020;

IV. Reunião, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 27/10/2020;

V. Reunião, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 17/12/2020.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Foram implementados novos fluxogramas para processos administrativos que tratam de análise de denúncias, reembolso de recursos executados indevidamente e parcelamento de dívidas.

Além disso, foi elaborado um cronograma para que fossem acompanhadas as recomendações e determinações do Tribunal de Contas do Estado e as atualizações das informações que devem estar disponibilizadas no site da Fundação.

Ao final de cada resposta aos cidadãos, foi inserido um parágrafo solicitando a participação na pesquisa de satisfação e, ainda, foi colocada uma

"caixa de pesquisa" no hall de recepção da Funcap.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Funcap, ano após ano, vem ampliando seu campo de atuação, levando informação à sociedade e disponibilizando ao cidadão um importante instrumento de controle social.

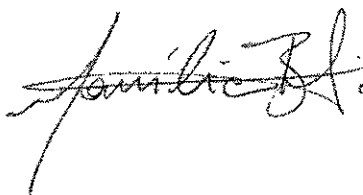
A Ouvidoria vem se dedicando continuamente a buscar melhorias na prestação do serviço público, sempre priorizando respostas resolutivas e satisfatórias. A setorial da Funcap continuará comprometida em dar voz ao cidadão, cumprindo o seu papel de agente de transformação e contribuindo para a reformulação de políticas públicas.

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria recomenda que, no ano de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Funcap adote os procedimentos necessários para disponibilizar, de forma contínua e tempestiva à Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos, a fim de que, quando o cidadão ligar, a própria central já consiga resolver a questão e evite, assim, a abertura de manifestação desnecessária.

Além disso, a Ouvidoria recomenda que a Gerência Administrativa (Recursos Humanos) da Funcap passe a realizar reuniões, tão logo haja o fim da necessidade de distanciamento social, com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de "agentes da cidadania".

Fortaleza, 14 de janeiro de 2021.



Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

11. PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA FUNCAP

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2020 a 31/12/2020), acatando a recomendação sugerida pela Ouvidoria Setorial da Funcap.

Ademais, informo que o referido relatório deverá ser encaminhado aos membros do Conselho Executivo da Funcap, a fim de que tomem ciência do seu conteúdo, obtenham dados e indicadores para o aperfeiçoamento da prática de seus atos administrativos e cumpram as recomendações que lhe couberem.

Por fim, determino o relatório seja encaminhado aos cuidados da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e publicizado na página institucional desta Fundação.

Fortaleza, 20 de janeiro de 2021.



Tarcísio Haroldo Cavalcante Pequeno
Presidente da Funcap