



Governo do
Estado do Ceará

Relatório de Gestão de
OUVIDORIA
2021

01.01.2021 - 31.12.2021



F U N C A P

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 permitiu realizar o levantamento dos dados, aos 31 de janeiro de 2022 (às 14:27), para embasar o presente relatório.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2020, realizado pela CGE, trouxe 05 (cinco) orientações para a Ouvidoria da Funcap. Vejamos a seguir o que dizem cada uma delas e quais as providências já tomadas.

- **Orientação 01:** Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do Art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

Ação para cumprimento: O fluxograma procedimental já existe. Todos os setores da Funcap serão informados sobre a necessidade de que as manifestações realizadas através de e-mail, telefone fixo, de modo presencial, por correspondência ou por mídias sociais, sejam informadas à Ouvidoria Setorial e ao responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que tratam de

analisá-las e registrá-las (ou não) na plataforma Ceará Transparente ou direcioná-las aos órgãos/entes competentes.

- **Orientação 02:** Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Ação para cumprimento: A Funcap pretende encaminhar as manifestações pertinentes aos órgãos e instituições da Rede Ouvir Ceará por e-mail institucional, através do formato PDF, sempre observando e respeitando os preceitos da Lei Federal nº 13.709/2018, de Proteção de Dados. Até o presente momento, a Fundação ainda não recebeu manifestações deste tipo.

- **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/entidade, 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, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE n.º 1/2020.

Ação para cumprimento: Já existe um fluxograma para apuração de denúncia. Em resumo, o procedimento é este: 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. A Funcap está em constante aprimoramento do fluxo e buscando sempre realizar a maior divulgação da possibilidade de serem realizadas denúncias sobre os atos administrativos.

- **Orientação 04:** Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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: O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Funcap já está ciente desta orientação, devendo informar o que mudou, programas novos, editais lançados, situações novas, lançamento de bolsas, de forma imediata à Central de atendimento 155 (canal do Estado), via e-mail (central155@cge.ce.gov.br) ou whatsapp, a fim de que, quando o cidadão ligar, a própria Central já consiga resolver a questão e evite, assim, o protocolo de manifestação. Inclusive, o contato direto com a central 155 já foi iniciado, como demonstra o *print* abaixo, indicando o envio de dados em 31 de agosto e em 15 de setembro de 2021. Vejamos:

Resultado de edital Caixa de entrada x



Funcap Ce
para central155, mim ▾

<https://www.funcap.ce.gov.br/2021/08/30/resultado-final-da-analise-de-merito-edital-tecnova-ii/>

ter., 31 de ago. 08:05

Atualizações - Funcap Caixa de entrada x



Funcap Ce

para mim, central155

qua., 15 de set. 09:37 (há 6 dias)

<https://www.funcap.ce.gov.br/2021/09/13/atencao-bolsistas-prorrogaao-para-bolsas-de-mestrado-e-doutorado/>

<https://www.funcap.ce.gov.br/2021/09/13/resultado-final-da-chamada-01-2021-bolsas-de-iniciacao-cientifica-e-tecnologica/>

<https://www.funcap.ce.gov.br/2021/09/13/7893/>

<https://www.funcap.ce.gov.br/2021/09/13/funcap-lanca-edital-de-r-5-milhoes-para-projetos-de-energias-renovaveis/>

- **Orientação 09:** Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Ação para cumprimento: Todas as manifestações são informadas aos diretores da Funcap, que, inclusive, participam da elaboração da maioria das respostas. A publicação periódica de boletim é dispensada devido ao baixíssimo número de manifestações protocoladas.

- **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: Não foram apresentadas sugestões de melhoria nas manifestações protocoladas junto ao Ceará Transparente. A partir da análise das manifestações, a Ouvidoria, em conjunto com as Diretorias da Fundação, sugere a implementação de medidas administrativas para evitar o recebimento de manifestações com teor idêntico ou similar.

- **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 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. A referida gerência colocou a realização destas reuniões como uma de suas prioridades, no entanto, a baixa quantidade de jovens aprendizes (no momento apenas três), dificultou ainda mais o cumprimento de tal orientação.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesse relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Funcap no exercício de 2021, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.

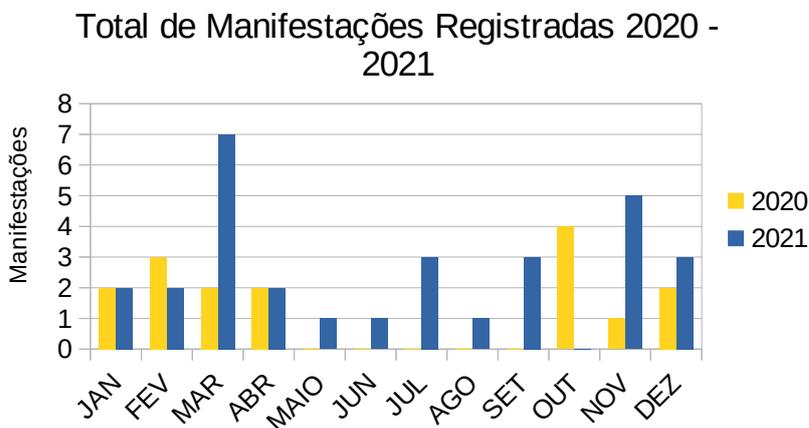
3.1 Total de manifestações do período

Foram registradas, no ano de 2021, um total de 30 manifestações, número maior do que o de 2020, que foi de 16. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 5 anos:



Fonte: Funcap - Gráfico de Manifestações por Ano – 2017 a 2021 - Plataforma Ceará Transparente.

O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2020 e 2021, mês a mês. Vejamos:



Fonte: Funcap – Total de Manifestações Registradas – Plataforma Ceará Transparente.

Os dados acima foram retirados da plataforma Ceará Transparente. Ao longo de todo o ano de 2021, com exceção do mês de outubro, as demandas aumentaram em comparação ao ano de 2020.

Os aumentos sensíveis durante o ano de 2021 foram ocasionados pelo (i) atraso na implementação das bolsas, (ii) denúncias de recebimento indevido de bolsa e (iii) pelo

lançamento do Programa Avance, oportunidade em que vários candidatos recorreram à Ouvidoria para tirar suas dúvidas e solicitar ajuda em seus cadastramentos.

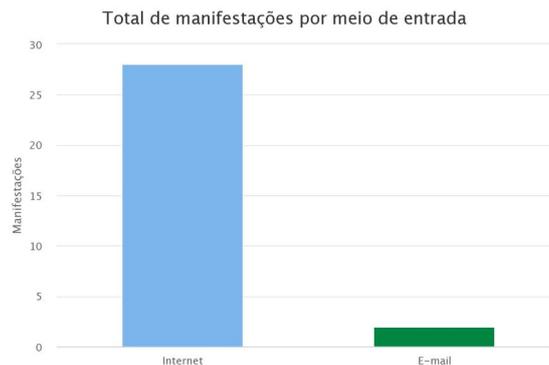
3.2 Manifestações por meio de entrada

Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2021 foi protocolada através da plataforma Ceará Transparente - 86,66% (oitenta e seis vírgula sessenta e seis por cento). Os registros realizados através do e-mail, em comparação ao ano anterior, cresceram em 50% (cinquenta por cento). Vejamos:

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	0	0	0%
Internet	15	28	+86,66%
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	1	2	+50%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Vejamos o gráfico do ano de 2021, a seguir:

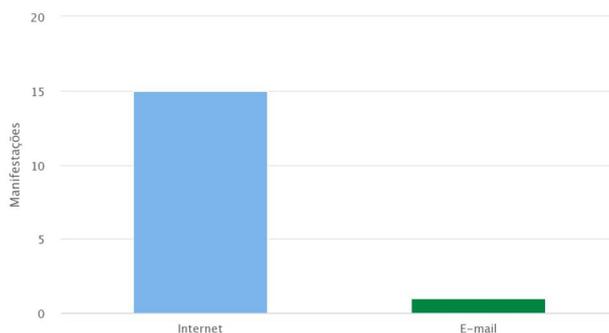


Ano: 2021

Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Para melhor compararmos a variação da quantidade e dos meios de entrada registrados nos anos de 2020 e 2021, observemos o gráfico a seguir do ano anterior:

Total de manifestações por meio de entrada



Ano: 2020

Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

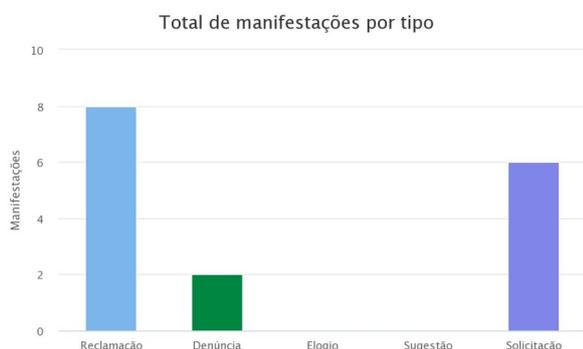
3.3 Manifestações por tipos de manifestação

Foi possível constatar que, assim como em 2020, em 2021 as reclamações foram os tipos de manifestações mais registrados. Em sequência, as solicitações e as denúncias também foram bastante expressivas.

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	2020	2021	Variação
Reclamação	8	13	+62,5%
Solicitação	6	7	+16,66%
Denúncia	2	8	+300%
Sugestão	0	1	+100%
Elogio	0	1	+100%

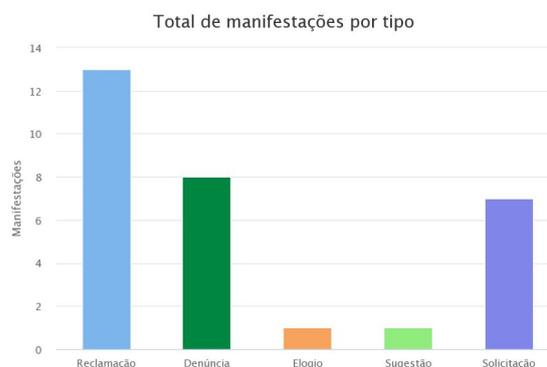
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2020 e 2021, observemos os gráficos a seguir:



Ano: 2020

Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.



Ano: 2021

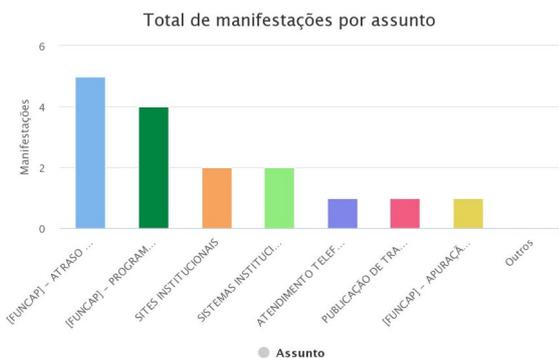
3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2021 foram as reclamações pelo “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap”, denúncias quanto a “Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap” e solicitações sobre o “Programa de bolsas da Funcap”. Vejamos:

TIPOLOGIA/ASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	6
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
	Insatisfação com procedimento de apuração	2
	Programas de bolsas da Funcap	1
Sites institucionais	1	
Solicitação	Programa de bolsas da Funcap	3
	Programas de auxílio da Funcap	2
	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	1
	Informação sobre legislações	1
Denúncia	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	6
	Insatisfação com procedimento de apuração	1
	Programa de Inovação Tecnológica da Funcap	1
Sugestão	Programas de auxílios da Funcap	1
Elogio	Aos serviços prestados pelo órgão	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Os gráficos a seguir nos ajudam a verificar a variação dos registros de manifestações (por assunto) nos anos de 2020 e 2021:



Ano: 2020



Ano: 2021

Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

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).

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 verifica 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.

Sobre o assunto recorrente “Programa de Bolsas da Funcap”, os usuários habitualmente enviam dúvidas quanto aos editais dos programas, que são respondidas com todas as informações - com o auxílio dos demais setores envolvidos nos certames.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2021 foram aqueles envolvendo as **Bolsas de Mestrado e de Doutorado, de Inovação Tecnológica (BIT) e Auxílio a pesquisa científica**. Vejamos:

ASSUNTO/SUBASSUNTO		
Assunto	Subassunto	Total
1. Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	1.1 Bolsas de Mestrado e de Doutorado	6
	1.2. Bolsa de Iniciação Científico-Tecnológica	1
2. Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	2.1. Bolsa de Inovação Tecnológica (BIT)	4
	2.1. Bolsas de inclusão social (BSocial)	2
3. Programa de Auxílio da Funcap	3.1. Auxílio a Pesquisa Científica	3
4. Insatisfação com procedimento de apuração	4.1. Ausência do direito de resposta	2
	4.2. Ausência de imparcialidade e isenção	1
5. Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	5.1 Formalidades e Burocracias	2
6. Programas de bolsas da Funcap	6.1. Bolsa Avance	2
	6.2. Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	2

7. Informações sobre legislações estaduais	-	1
8. Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	1
9. Sites institucionais	9.1 Atualização de conteúdo	1
10. Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	10.1. Atendimento	1
11. Programa de inovação tecnológica (subvenção econômica) da Funcap	11.1. Inovafit – Fase 1	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

A partir da tabela acima, também podemos concluir que os assuntos mais recorrentes a partir dos subassuntos estão relacionados à (i) apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap, (ii) atrasos no repasse/concessão de bolsa da Funcap, (iii) programas de bolsas da Funcap e (iv) programa de auxílio da Funcap.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de Serviço	
Tipos	Total
Não se aplica	18
Solicitar Programa Avance	1
Indefinido	11

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Ao analisar as manifestações a partir do perfil dos tipos de serviços, identificamos que foi registrada 1 (uma) manifestação com a Tipologia “Solicitar Programa Avance”, 18 (dezoito) manifestações com a tipologia “Não se Aplica” e 11 (onze) manifestações indefinidas.

A Ouvidoria Setorial da Funcap, com o objetivo de reduzir o quantitativo de registros dos tipos “não se aplica” e “indefinido”, irá seguir o recomendado na Carta de Serviços e avaliará o perfil dos tipos de serviços elencados para que sejam melhor classificadas as manifestações do ano de 2022.

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 2021 foram o “Desenvolvimento Integral da Educação Superior” (com o registro de 16 manifestações) e o “Ceará Científico e Tecnológico” (com o registro de 11 manifestações), ou seja, juntos representam 90% (noventa por cento) do total. Em seguida, estão os programas de “Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior”, com 2 manifestações e “Gestão e Manutenção”, com 1 manifestação. Vejamos os números abaixo apurados:

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS

Programas	Total
Ceará Científico e Tecnológico	11
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	16
Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior	2
Gestão e Manutenção	1

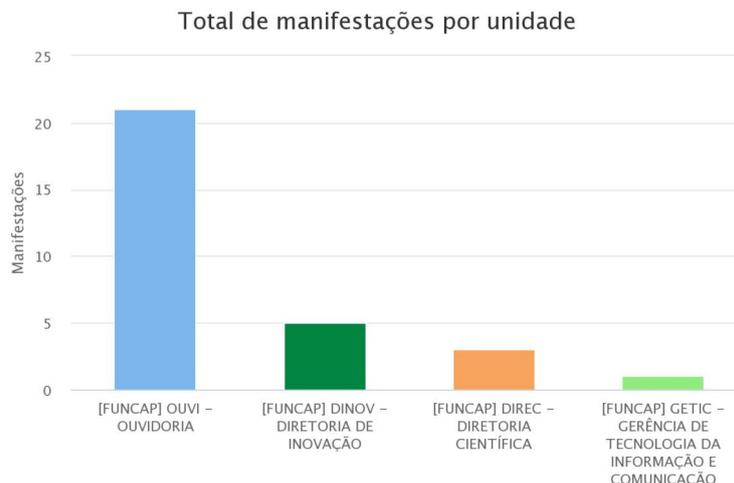
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

3.6 Manifestações por Unidades Internas

No ano de 2021, a maior parte das manifestações registradas, cerca de 70% (setenta por cento), foi direcionada à subunidade da Ouvidoria, 16,66% (dezesseis vírgula sessenta e seis por cento) à Diretoria de Inovação e 10% (dez por cento) à Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) – ligada à Diretoria Científica, que é a área responsável pela maior parte das bolsas concedidas pela Funcap. Vejamos os indicativos:

UNIDADES INTERNAS	
Unidades	Total
Ouvidoria	21
Diretoria de Inovação	5
Diretoria Científica	3
Gerência de Tecnologia da informação e comunicação	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

3.7 Manifestações por Município

No ano de 2021, Fortaleza continuou a ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. Vejamos os dados:

MUNICÍPIOS		
Municípios	2020	2021
Camocim	1	-
Crato	1	-
Fortaleza	4	10
Quixadá	-	1
Não identificado	5	19

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

O ano de 2021, comparado ao de 2020, registrou queda das manifestações nos municípios do interior e manteve os índices da capital.

4 – INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das manifestações

Em cumprimento ao prazo de respostas das manifestações, estabelecido pelo Decreto nº 33.485/2020, a Ouvidoria da Funcap, assim como nos anos anteriores, tem buscado responder todas as suas demandas com a maior celeridade possível. Vejamos os dados levantados dos anos de 2020 e 2021:

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	16	30
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	16	30

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

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 regulamentado no Decreto Estadual nº 33.845/2020, e entende-se como atendidas no prazo as manifestações respondidas em até 20 (vinte) dias, ou no período de 21 (vinte e um) a 30 (trinta) dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

O **prazo médio** das respostas da ouvidoria setorial da Funcap, no ano de 2021, é de **4 dias**, ou seja, abaixo da média das Ouvidorias Setorial do Estado no ano de 2020, que foi de 10 (dez) dias.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta 2020	3 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	4 dias

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

No Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano 2020, a Ouvidoria Setorial da Funcap foi apontada, mais uma vez, como uma das Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 90% (noventa por cento), com índice de satisfação de 90% (noventa por cento), correspondendo a uma variação positiva de 25% (cinco por cento) se comparado ao índice de satisfação do ano de 2019.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria no ano de 2021 obteve uma nota média de 4,25 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 85% (oitenta e cinco por cento). Vejamos:

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,67
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,67
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,67
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4
Média	4,25
Índice de Satisfação:	85%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Vejamos ainda o seguinte resultado:

Total de pesquisas respondidas	3
Representação da Amostra	10%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Os dados acima demonstram que, de 30 usuários da Ouvidoria no ano de 2021, 3 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a um total de 10% (dez 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.

Vejamos também os dados a seguir:

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

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2021, gerada em 31 de Janeiro de 2022.

Essa pesquisa demonstra que, após obter atendimento pela Ouvidoria da Funcap, o cidadão superou em 20,12% (vinte vírgula doze por cento) suas expectativas sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

5 – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Historicamente, as principais manifestações destinadas a ouvidoria setorial da Funcap são relacionadas à concessão de bolsas de estudo/pesquisa. No ano de 2021, a maioria das manifestações foi referente ao (i) recebimento indevido de bolsas, (ii) atraso no repasse/concessão de bolsas e (iii) programa de bolsa da Funcap.

As questões relacionadas à concessão de bolsas são as mais mencionadas pelo cidadão em suas manifestações, já que a Funcap possui uma missão em fomentar programas de concessão de bolsas e incentivos para contribuir com a adoção de iniciativas inovadoras em políticas públicas no Estado do Ceará.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Ao longo do ano de 2021, foram registradas **sete manifestações** referentes a supostos recebimentos indevidos de bolsas, sendo seis delas de bolsas de mestrado e doutorado; **seis manifestações** relacionadas aos atrasos nos repasses de bolsas, sendo quatro delas referente às bolsas de inovação tecnológica; e **quatro manifestações** com o assunto “Programa de Bolsas da Funcap”, relacionadas ao Programa Avance e às Bolsas de Inovação Tecnológica.

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 mitigar danos. Tais atrasos se dão em razão da prévia necessidade de autorizações de pagamentos por parte de 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) As demandas que envolvem apuração de irregularidades no recebimento de bolsas são tratadas da seguinte forma: 1º) Ouvidoria analisa as informações e se os indícios apresentados são suficientes para a abertura de processo; 2º) Ouvidoria solicita informações complementares ao setor competente da Fundação e/ou realiza busca de informações na rede mundial de computadores, bem como em portais de transparência; 3º) Caso haja indícios de fraude, é instaurado processo administrativo e a parte é oficiada para prestar esclarecimentos. Caso não haja indícios, a demanda é arquivada; 4º) O processo de apuração (não arquivado) é levado para análise e decisão do Conselho Deliberativo da Funcap; 5º) Com base na decisão do Conselho, são tomadas medidas administrativas para devolução dos recursos, em conformidade com a Instrução Normativa nº 03/2017 do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), ou o processo é arquivado.

(c) Os registros que envolveram as bolsas do programa avance; do programa de Inclusão Social (BSOCIAL) e de do programa de Inovação Tecnológica (BIT) se deram em razão de dúvidas recorrentes dos usuários quanto ao acesso e cadastramento em editais, que foram sanadas após o pronunciamento da Gefob e da Gerência de Programa de Inovação – Genov.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

6.1. Dos benefícios relacionados ao Programa Cientista-Chefe

Como citado no relatório anual anterior, no início do ano de 2021 houve a aprovação de um projeto de lei apoiado pelo Governador do Estado, sugerido pela Ouvidoria da Fundação, em conjunto com a Procuradoria Jurídica e a Presidência da Funcap, que passou a regulamentar o Programa Cientista-Chefe - Lei Estadual nº 17.378/2020, publicada aos 04 de janeiro de 2021.

A forma de escolha do Cientista-Chefe e de fomento dos seus respectivos projetos, por ainda não ter lei específica que regulamentasse esse processo, foi objeto de manifestações direcionadas à Ouvidoria Setorial da Funcap e/ou ao Serviço de Informação ao Cidadão, a exemplo da manifestação nº 5253853, que questionava a legitimidade e legalidade da execução do programa, considerando apenas as prerrogativas conferidas pela Lei Estadual nº 15.012/2011.

No ano de 2021, provavelmente por a Funcap ter logrado êxito na aprovação do projeto de lei que passou a regulamentar o programa Cientista-Chefe, não foi registrada nenhuma manifestação sobre este tema. Isto é um benefício alcançado pela Ouvidoria, que considerando as manifestações dos cidadãos, propôs e apoiou a edição de projeto de lei que pudesse regulamentar e deixar a ainda mais clara a forma de execução das políticas públicas da Funcap. Ganhamos mais transparência e, como benefício adicional, conseguimos economizar “hora-homem” de trabalho – já que não está sendo mais necessário gasto de tempo e trabalho para elaboração de reposta ao cidadão com a finalidade de informar o *modus operandi* do programa Cientista-Chefe.

6.2. Dos benefícios relacionados ao Programa de Parcelamento de Dívidas

Além disto, devemos destacar que o projeto de lei do programa de parcelamento das dívidas de pesquisadores também foi proposto e apoiado pela Ouvidoria da Funcap, que é um dos canais de recebimento denúncias de valores recebidos indevidamente por bolsistas.

Ao longo do ano de 2021, após avaliadas, as manifestações sobre recebimento indevido de recursos culminaram na abertura de procedimento administrativo para que houvesse a apuração dos fatos.

E com o advento da Lei Estadual nº 17.101/2019, que criou o programa de parcelamento de dívidas da Funcap, o dano ao erário passou a ser reparado de forma mais eficaz, pois os devedores passaram a ter a possibilidade de parcelar os valores que lhe são cobrados.

Até o momento, já foram realizados 12 (doze) pedidos de parcelamento de dívidas e recolhidos aos cofres públicos o montante de R\$ 142.339,00 (cento e quarenta e dois mil, trezentos e trinta e nove reais). A expectativa é de que, com a quitação de cada um dos pedidos de parcelamento, haja um reembolso de aproximadamente R\$ 361.799,37 (trezentos e sessenta e um mil, setecentos e noventa e nove reais e trinta e sete centavos).

6.3. Dos benefícios relacionados ao canal de atendimento por Whatsapp

Outra prática que demonstrou impacto positivo foi o início do atendimento da Ouvidoria Setorial da Funcap através do Whatsapp, o que possibilitou melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, especialmente considerando o horário de funcionamento da Fundação durante o período de isolamento social.

No mais, a atuação da Ouvidoria na apuração dos fatos que envolvem o recebimento/uso indevido de bolsas vem auxiliando também o controle e a fiscalização dos recursos públicos.

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 2021, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:

- I. I Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 24/02/2021;
- II. Curso Básico de Ouvidoria, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), de 08/03/2021 a 12/03/2021;
- III. II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 28/04/2021;
- IV. Turma II da Oficina de Qualidade na Resposta, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), nos dias 29 e 30/04/2020;
- V. Webinar Conversas sobre a LGPD e o papel da Ouvidoria: O Ouvidor como encarregado, dia 29/04/2021;
- VI. Certificação de Ouvidoria 2021 promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), nos meses de maio a outubro de 2021;
- VII. Curso de Tratamento de Denúncias promovido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), nos dias 21 a 24/06/2021;
- VIII. III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 30/06/2021;
- IX. Plataforma Ceará Transparente: novidades e alterações no sistema promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 01/07/2021;
- X. Oficina de Padronização dos Serviços Públicos promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 16/08/2021;
- XI. IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 18/08/2021;
- XII. Oficina de Atendimento de Ouvidoria – Turma III, no dia 15/10/2021;
- XIII. Oficina de Qualidade nas respostas de Ouvidoria, nos dias 25 e 26/10/2021;
- XIV. V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 27/10/2021;
- XV. Oficina de Qualidade nas respostas de Ouvidoria – Turma V, nos dias 11 e 12/11/2021;
- XVI. Curso de tratamento de Denúncias de Ouvidoria – Turma III, nos dias 16 a 19/11/2021;

XVII. Oficina de Utilização da Plataforma Ceará Transparente – Turma IV, nos dias 18 e 19/11/2021;

XVIII Oficina para construção de Relatórios de Ouvidoria 2021 – Turma V, no dia 26/11/2021.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Funcap realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2021 - o detalhamento está contido no anexo III e IV do presente relatório:

- 1) Atendimento da Ouvidoria da Funcap pelo aplicativo *whatsapp*;
- 2) Proposta de melhoria das disposições da Instrução Normativa nº 05/2017, a fim de que o artigo 8º pudesse trazer expressamente as condições de recebimento de bolsa por parte dos candidatos, evitando o protocolo de manifestações na ouvidoria com dúvidas sobre este tema. Esta ação acabou culminando na edição e publicação da Instrução Normativa nº 01/2021.

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 DE MELHORIA

No exercício de 2021, a Ouvidoria Setorial da Funcap se mostrou ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento das demandas dos cidadãos. No ano de 2022, a Ouvidoria ampliará a divulgação, aos colaboradores de todos os setores da Funcap, do fluxo procedimental do recebimento de manifestações por outros canais (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros) e o registro delas na plataforma Ceará Transparente.

Com relação aos estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz, será recomendada a realização de reuniões sobre a temática Ouvidoria e 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, 02 de fevereiro de 2022.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2021 a 31/12/2021).

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 e obtenham dados e indicadores para o aperfeiçoamento da prática de seus atos administrativos.

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, 02 de fevereiro de 2022.

Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno
Presidente da Funcap

ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 1

1. Título da Prática/Ação:

Atendimento, realizado pela Ouvidoria da Funcap, através do whatsapp - número institucional (85 3275-8488).

2. Período de realização da Prática/Ação:

O uso do aplicativo Whatsapp se deu início no mês de maio de 2021 e hoje é uma importante ferramenta de auxílio, que permite que a Ouvidoria seja mais eficiente e célere na resolução das demandas que lhe são direcionadas.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Em tempos de pandemia, o uso do Whatsapp surgiu como uma alternativa de comunicação entre o cidadão e o Estado, em face de sua praticidade e facilidade em disponibilizar uma comunicação rápida, eficiente e segura, com mensagens protegidas por criptografia de ponta a ponta. Com a volta gradual do serviço público prestado de forma presencial, a Ouvidoria da Funcap manteve aberto o canal de atendimento via whatsapp, inclusive com expressa publicação sobre o tema no site da Fundação.

Sem dúvidas, a praticidade/facilidade de conseguir acesso à Ouvidoria através de aplicativo popular significou uma melhoria na prestação do serviço público.

4. Descrição da Ação/Prática:

Atender aos diferentes públicos, ofertando canais de acesso à Ouvidoria que são mais acessíveis, sem prejuízo da segurança das informações tratadas.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

O número de manifestações direcionadas à Ouvidoria da Funcap é pequeno e, portanto, foi designado apenas um membro da equipe para que realizasse o trabalho de atendimento através do aplicativo Whatsapp.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O atendimento através do whatsapp foi divulgado na página oficial da Funcap, acessível no link <https://www.funcap.ce.gov.br/2022/02/03/funcap-implanta-atendimento-da-ouvidoria-pelo-whatsapp/>.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Espera-se, com a execução dessa ação, oferecer um atendimento mais acessível aos usuários dos serviços da Fundação, evitando que seja necessário o login na plataforma

ceará transparente, através da web, para protocolar manifestações direcionadas à Ouvidoria da Funcap.

ANEXO II – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 2

1. Título da Prática/Ação:

Proposta de edição e publicação da Instrução Normativa nº 01/2021, que alterou a Instrução Normativa nº 05/2017 – Programa de Bolsa de Inovação Tecnológica.

2. Período de realização da Prática/Ação:

A proposta de edição da Instrução Normativa nº 01/2021 foi realizada em julho de 2021, motivada pela manifestação protocolada sob o número 5788248, que questionava a possibilidade de ocupantes de cargos ou empregos públicos receberem bolsa de inovação tecnológica.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria identificou que não havia, de forma expressa na Instrução Normativa, a proibição de ocupantes de cargos ou empregos públicos receberem bolsa de inovação tecnológica. A vedação já era prática da Funcap, que entende não haver carga horária disponível, aos servidores e empregados públicos, para participação em projeto de pesquisa.

A questão foi levada, pela Ouvidoria, ao conhecimento da Presidência da Fundação, que consentiu em propor a alteração da Instrução Normativa, a fim de que passasse a ser expressa a política pública da Funcap de não conceder bolsas a servidores ou empregados públicos.

A proposta da Instrução Normativa nº 01/2021 foi aprovada pelo Presidente do Conselho Superior, através do processo administrativo de número 06733016/2021, sendo incluída a alínea c) do artigo 8º, que diz expressamente o seguinte: *“Não ser ocupante de cargo ou emprego público, ressalvada a hipótese do candidato ter atribuições de professor pesquisador”*.

O impacto positivo é evidenciado quando identificamos uma maior transparência nas políticas públicas adotadas pela Funcap – já que a proibição passou a ser expressa em ato normativo – e também quando acompanhamos a inexistência de outras manifestações sobre o mesmo tema, com a economia de “hora-homem” de trabalho – já que não foi mais necessário o uso de tempo para elaboração de resposta às manifestações sobre este tema.

4. Descrição da Ação/Prática:

Garantir o maior acesso da população aos cursos de pós-graduação, sendo mais razoável conceder bolsa a quem não possui fonte de renda, ou seja, a quem não exerce nenhuma função remunerada, com o intuito de dar condições financeiras aos alunos que desejam participar de programas de desenvolvimento científico e tecnológico, mas não possuem condições de ter outras maneiras de subsistência.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

A Direção Superior da Funcap foi informada sobre as manifestações recorrentes e orientada a realizar os atos administrativos necessários ao saneamento da lacuna na Instrução Normativa que regulamenta a concessão de bolsas bolsa de inovação tecnológica, de forma a deixar a execução da política pública da Fundação ainda mais transparente.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O trâmite do processo administrativo de número 06733016/2021 – disponível para acesso no sistema Viprco – e a nova Instrução Normativa nº 01/2021, acessível em file:///tmp/mozilla_usuario0/INSTRUCAO-NORMATIVA-01-2021-BOLSA-DE-INOVACAO-TECNOLOGICA-BIT-1.pdf.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A ideia é fazer com que as políticas públicas da Funcap possam ser executadas com maior segurança jurídica, com fundamento em dispositivo de ato normativo específico, e que, cada vez mais, haja transparência em relação à avaliação do perfil dos candidatos ao recebimento de bolsas.