

Relatório de Gestão de **OUVIDORIA**

FUNDAÇÃO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO



2022



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

EXPEDIENTE

Presidente, em exercício, da Funcap: Luiz Drude de Lacerda

Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Equipe Ouvidoria: Macyeal 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, seja através do Portal Ceará Transparente, a central 155 ou pelo próprio whatsapp da Ouvidoria da Funcap, 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, baseando-se na legislação pertinente .

Parte dessa atuação é registrada no sistema Ceará Transparente, o qual nos permitiu realizar o levantamento dos dados, aos 31 de janeiro de 2023, para embasar o presente relatório.

2 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão de Ouvidoria-2021, realizado pela CGE, não foram apontadas orientações nem recomendações para a Ouvidoria da Funcap.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesse relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Funcap no exercício de 2022, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.

3.1 Total de manifestações do período

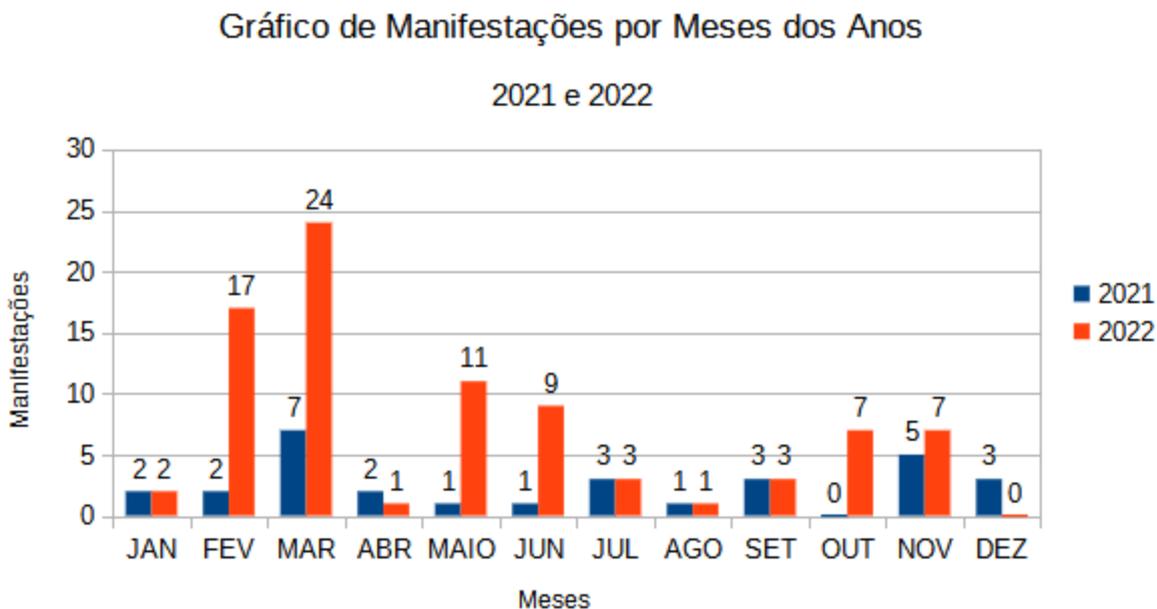
Foram registradas, no ano de 2022, um total de 85 manifestações, número bastante superior ao ano de 2021, que foi de apenas 30. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 4 anos:



Fonte:
Funcap –

Gráfico de Manifestações por Ano – 2019 a 2022 - Plataforma Ceará Transparente.

O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2022 e 2021, mês a mês. Vejamos:



Fonte: Funcap – Total de Manifestações Registradas por meses dos anos 2021 e 2022 – Plataforma Ceará Transparente.

Os dados acima foram retirados da plataforma Ceará Transparente. Ao longo de todo o ano de 2022, com exceção dos meses de abril e dezembro, as demandas aumentaram consideravelmente em comparação ao ano de 2021.

A elevação do número de manifestações registradas em meses específicos, durante o ano de 2022, foi ocasionada pelo (i) atraso no pagamento das bolsas e (ii) denúncias de recebimento indevido de bolsa.

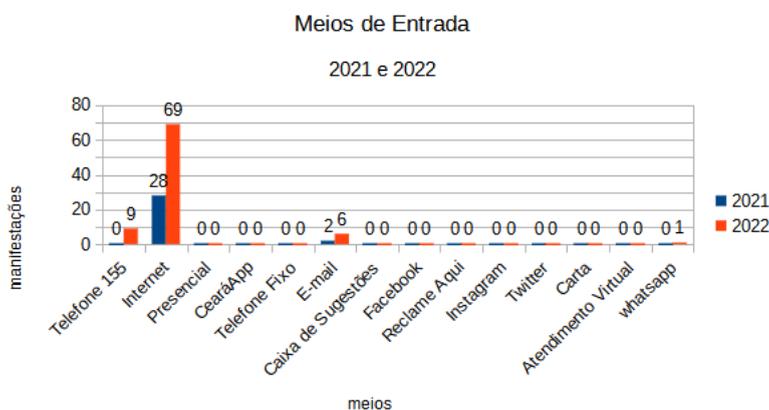
3.2 Manifestações por meio de entrada

Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2022 foi protocolada através da plataforma Ceará Transparente- 81,18% (oitenta e um vírgula dezoito por cento). Os registros realizados através da central 155, que antes não existiam, subiram em 900% (novecentos por cento). Já por e-mail, em comparação ao ano anterior, triplicaram e, por whatsapp houve um registro. Os demais meios permaneceram sem utilização, portanto, sem variações. Vejamos:

Tabela: Meios de Entrada			
Meios	2021	2022	Variação
Telefone 155	0	9	+900%
Internet	28	69	+246,42%
Presencial	0	0	0%
CearáApp	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	2	6	+300%
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%
Atendimento Virtual	0	0	0%
whatsapp	0	1	100%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

Vejamos o gráfico comparativo dos anos de 2021 e 2022, a seguir:



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2021 e 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

3.3 Manifestações por tipos de manifestação

Foi possível constatar que, assim como em 2021, em 2022 as reclamações foram os tipos de manifestações mais registrados. Em sequência, as solicitações e as denúncias também foram bastante expressivas.

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	2021	2022	Variação
Reclamação	13	56	+430,76%
Solicitação	7	16	+228,57%
Denúncia	8	10	+125%
Sugestão	1	2	+200%
Elogio	1	1	+100%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2021 e 2022, observemos os gráficos a seguir:



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

3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2022 foram as reclamações pelo “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap”, denúncias quanto à “Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap” e “Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos” e solicitações sobre o “Programa de bolsas da Funcap”. Vejamos:

TIPOLOGIA/ASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	50
	Atraso no repasse/concessão de auxílio da Funcap	3
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
	Apuração de recebimento indevido de Bolsa da Funcap	2
Solicitação	Atraso no repasse/ concessão da bolsa da Funcap	5
	Programa de bolsas da Funcap	3
	Programas de auxílio da Funcap	1
	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	1
	Consulta sobre bens patrimoniais	1
	Divulgação de eventos na Instituição	2
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos	2
	Insatisfação com procedimentos de apuração	1
Denúncia	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	3
	Assédio Moral	1
	Insatisfação com procedimento de apuração	1
	Processo licitatório (licitação)	1
	Apuração e procedimento sobre crimes diversos	4
Sugestão	Programas de bolsas da Funcap	1
	Atraso no repasse das bolsas	1
Elogio	Ao servidor público/ colaborador	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

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.

Já 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.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2022 foram aqueles envolvendo as **Bolsas Avance**, **Bolsas de Iniciação Científico-Tecnológica (BICT)** e **Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT)**. Vejamos:

ASSUNTO/SUBASSUNTO		
Assunto	Subassunto	Total
1. Atraso no repasse/ concessão da bolsa da Funcap	1.1 Bolsa Avance	28
	1.2. Bolsas de Iniciação Científico-Tecnológica (BICT)	8
	1.3. Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT)	8

	1.4. Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	5
	1.5. Bolsas de Mestrado e Doutorado	4
	1.6. Bolsas de Inclusão Social (Bsocial)	3
2. Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	2.1. Bolsa de Pós-Doutorado	3
	2.2. Bolsas de mestrado e doutorado	2
	2.3. Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	1
3. Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	3.1. Crime contra a Administração Estadual	4
4. Programas de bolsas da Funcap	4.1. Bolsa Avance	2
	4.2. Bolsas de Mestrado e Doutorado	2
5. Atraso no repasse/ concessão de auxílio da Funcap	5.1 . Bolsas Cientista- Chefe	2
	5.2. Auxílio à Pesquisa Científica	1
6. Insatisfação com procedimento de apuração	6.1. Ausência de provas e elementos de convicção	2
7. Divulgação de eventos na Instituição	Sem sub-assunto	2
8. Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	Sem sub-assunto	2
9. Elogio ao servidor público/ colaborador	Sem sub-assunto	1
10. Processo licitatório (licitação)	10.1. Irregularidades no processo licitatório	1
11. Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	11.1. Formalidades e burocracias	1
12. Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	Sem subassunto	1
13. Assédio Moral	13.1. Perseguição e comportamento agressivo	1
14. Programas de auxílio da Funcap	14.1. Auxílio à participação em eventos científicos	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

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

3.3.3 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

A ouvidoria da Funcap não recebeu manifestações com a classificação deste assunto.

3.4 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 2022 foram o “Desenvolvimento Integral da Educação Superior” (com o registro de

59 manifestações) e o “Ceará Científico e Tecnológico” (com o registro de 19 manifestações), ou seja, juntos representam 91% (noventa e um por cento) do total. Em seguida, está o programa de “Gestão Administrativa do Ceará”, com 7 manifestações. Vejamos os números abaixo apurados:

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS

Programas	Total
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	59
Ceará Científico e Tecnológico	19
Gestão Administrativa do Ceará	7

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

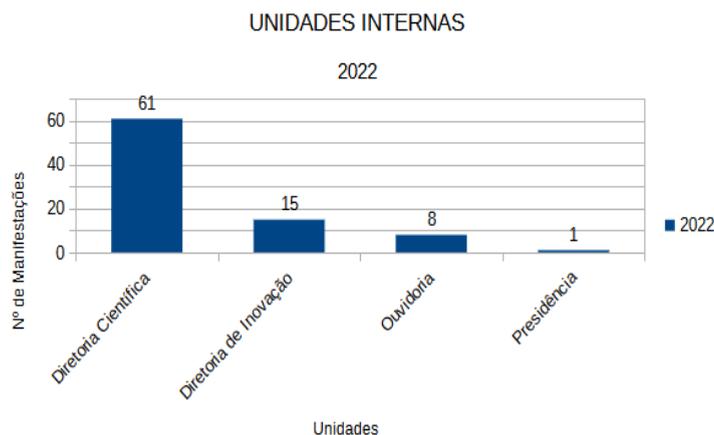
3.5 Manifestações por Unidades Internas

No ano de 2022, a maior parte das manifestações registradas, cerca de 70% (setenta por cento), foi direcionada à Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) e à Gerência de Fomento de Auxílio (Gefau)- ligadas à Diretoria Científica, que é a área responsável pela maior parte das bolsas concedidas pela Funcap. Em seguida, 18% (dezoito por cento) foram direcionados à Gerência de Programa de Inovação (Genov)- vinculada à Diretoria de Inovação, sendo apenas 10% (dez por cento) e 1% (um por cento) direcionados à Ouvidoria e à Presidência, respectivamente. Vejamos os indicativos:

UNIDADES INTERNAS

Unidades	Total
Diretoria Científica	61
Diretoria de Inovação	15
Ouvidoria	8
Presidência	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

3.6 Manifestações por Município

No ano de 2022, Fortaleza continuou a ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. Vejamos os dados:

MUNICÍPIOS		
Municípios	2021	2022
Fortaleza	10	27
Beberibe	-	1
Crato	-	1
Iguatu	-	1
Itapajé	-	1
Itapiúna	-	1
Jaguaratama	-	1
Jaguaruana	-	1
Juazeiro do Norte	-	1
Limoeiro do Norte	-	1
Maracanaú	-	1
Morada Nova	-	1
Quixeramobim	-	1
Salitre	-	1
Santana do Acaraú	-	1
Sobral	-	1
Tauá	-	1
Quixadá	1	-
Não identificado	19	42

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

O ano de 2022, comparado ao de 2021, registrou aumento das manifestações em vários municípios do interior e quase triplicou os índices da capital. Diante da estimativa populacional de Fortaleza em torno de 2,7 milhões, é possível concluir que cerca de 0,001% dos residentes na capital utilizaram os serviços da Ouvidoria da Funcap.

Aparentemente pode ser um número pequeno, no entanto, em relação ao mesmo período do ano anterior, a Ouvidoria elevou o seu alcance em 70% (setenta por cento) quanto aos usuário fortalezenses.

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 2021 e 2022:

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022
Manifestações Respondidas no Prazo	30	85
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	30	85

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
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 2022, é de **5 dias**.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta 2021	4 dias
Tempo Médio de Resposta 2022	5 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 2021, 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). O aumento em um dia no tempo médio de resposta está proporcional ao aumento do registro das manifestações, o qual triplicou no período de apenas um ano.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Índice Geral de Satisfação

A pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria no ano de 2022 obteve uma nota média de 4,04 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 57% (cinquenta e sete por cento). Vejamos:

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,00
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,00
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,71
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,43
Média	4,04
Índice de Satisfação:	57%

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

4.2.2- Ações para melhoria do índice de satisfação

Observa-se que, em relação ao ano anterior, o índice de satisfação da Ouvidoria da Funcap reduziu de 85% (oitenta e cinco por cento) para 57% (cinquenta e sete por cento), estando atualmente abaixo da meta instituída de 78% (setenta e oito por cento). Isso se deu, como já dito, ao aumento considerável de manifestações, em especial de reclamações em razão a atrasos de pagamento de bolsas.

Analisando o perfil dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, todos reclamaram do atraso no repasse/concessão de bolsa. Um que deixou comentários na resposta, afirmou que houve “bom atendimento”. Já outro registrou que a Ouvidoria deve ser rápida em procurar os culpados pelo atraso.

A maioria das avaliações são feitas não em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria, mas sim em relação aos serviços oferecidos pela Funcap, aparentemente concedendo notas baixas por não ter o seu pedido atendido. Aqui, portanto, estamos diante de um caso em que a satisfação do cidadão em relação ao atendimento da ouvidoria não condiz com a nota que fora atribuída.

De todo modo, a Ouvidoria da Funcap tem se articulado cada vez mais com os demais setores, a fim de que haja uma resposta cada vez mais rápida e de qualidade aos anseios da população. A exemplo disso, o canal de whatsapp tem sido de grande valia para dirimir dúvidas com rapidez e para antecipar envio, inclusive, de documentos pendentes. Além disso, quando se nota que a reclamação é urgente, são feitas ligações diretamente aos manifestantes para esclarecer quaisquer problemas, como ocorreu nos casos do atraso da bolsa Avance.

4.2.3- Amostra de respondentes

Vejamos ainda o seguinte resultado:

Total de pesquisas respondidas	7
Total de manifestações finalizadas	85
Representação da Amostra	8,23%

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

Os dados acima demonstram que, de 85 usuários da Ouvidoria no ano de 2022, 7 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a um total de 8,23% (oito vírgula vinte e três 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.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Vejamos também os dados a seguir:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,29
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

Essa pesquisa demonstra que, após obter atendimento pela Ouvidoria da Funcap, o cidadão superou em 12,77% (doze vírgula setenta e sete 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 à ouvidoria setorial da Funcap são relacionadas à concessão de bolsas de estudo/pesquisa. No ano de 2022, a maioria das manifestações foi referente ao **(i) Atraso no repasse/concessão de bolsas**, **(ii) Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap**, **(iii) Apuração e Procedimentos sobre crimes diversos** e **(iv) Programas de bolsas 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 2022, foram registradas **56 (cinquenta e seis) manifestações** referentes a atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap; **06 (seis) manifestações** de supostos recebimentos indevidos de bolsas; **04 (quatro) manifestações** relacionadas à apuração e procedimentos sobre crimes diversos; e **04 (quatro) manifestações** com o assunto “Programa de Bolsas da Funcap”, relacionadas ao Programa Avance e às Bolsas de Mestrado e Doutorado.

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

(a) Como dito no item 3.3.1., 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.

Especialmente nos primeiros meses do ano, houve elevado registro de manifestações devido ao atraso de pagamento da **Bolsa Avance**. O início dos pagamentos das bolsas vinculadas a esse Programa estava dependendo da realização de atos por parte do banco contratado, em conformidade com a legislação vigente, para

emissão e entrega dos cartões a todos os beneficiários. O banco foi notificado, pela Funcap, a realizar os expedientes com a máxima celeridade, dada a necessidade de cumprimento do objeto do contrato.

Finalmente, após empreendidos inúmeros esforços por parte da Funcap, a etapa de emissão e entrega de cartões foi concluída e o repasse dos valores relativos às bolsas foi realizado – um cronograma foi amplamente divulgado nas redes sociais da Funcap, juntamente aos nomes dos bolsistas e suas respectivas agências. (www.funcap.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/52/2022/03/Relacao.pdf).

(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.

Quanto a esse assunto, também nos primeiros meses do ano, houve registro de várias denúncias sobre recebimento indevido de bolsa por um pesquisador específico, o que gerou o processo administrativo de número 02528169/2022, aberto em razão da manifestação de nº 5996977 (protocolada na plataforma Ceará Transparente aos 11 de março de 2022). É válido ressaltar que a abertura de processo administrativo para apuração dos fatos narrados em manifestações, desde que possuam materialidade, faz parte do nosso procedimento padrão para averiguar eventuais danos ao erário.

O processo administrativo correu em observância à legislação vigente e respeitando os princípios constitucionais, notadamente os da legalidade, da impessoalidade, do interesse público, da ampla defesa e do contraditório. Além disso, em decorrência do número excessivo de manifestações protocoladas na plataforma Ceará Transparente sobre a concessão/cancelamento de bolsa a esse pesquisador específico, a Funcap passou a ficar em alerta quanto ao eventual crime de falsa identidade.

(c) As manifestações relacionadas à “apuração e procedimentos sobre crimes diversos” não foram apuradas em razão da ausência de informações complementares, que deveriam ter sido prestadas pelo cidadão denunciante, conforme dispõe o artigo 12 da Portaria nº 052/2020 da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Todas estas manifestações versavam sobre supostas irregularidades em no trâmite do processo administrativo número 02820216/2021, que viabilizou o Pregão Eletrônico nº 20210001.

(d) Os registros que envolveram as bolsas do programa avance e as de mestrado e doutorado deram-se em razão de dúvidas recorrentes dos usuários quanto ao acesso e cadastramento em editais, que foram sanadas após o pronunciamento da área competente.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

6.1. Dos benefícios relacionados a auxílio à participação em eventos

A ouvidoria recebeu manifestação de nº 6088555, aos 18 de junho de 2022, com pedido de auxílio financeiro para despesas em evento científico internacional do Centro Europeu de Pesquisas Nucleares (CERN). A requerente, professora de escola pública, seria a única representante do Ceará no evento realizado em cidades como Lisboa-Portugal, Berna- Suíça e Genebra- Suíça.

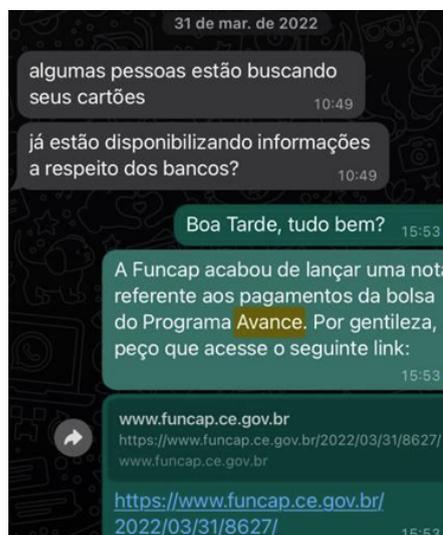
Em contato com a Diretoria Científica da Funcap, a Ouvidoria de pronto orientou a requerente, conforme legislação aplicável, a realizar o pedido formalmente, devidamente justificado e acompanhado de documentos comprobatórios do solicitado. A solicitante, então, submeteu pedido de custeio de despesas, os quais incluíam passagens, deslocamento, hospedagem.

Neste sentido, temos que a Ouvidoria foi fundamental para que o pedido da pesquisadora chegasse ao conhecimento da Diretoria Científica, analisado pelas câmaras de assessoramento técnico-científico e, por fim, para a expansão internacional da ciência cearense.

6.2. Dos benefícios de atendimento via whatsapp para dirimir os transtornos quanto ao atraso das bolsas

Outra prática que demonstrou impacto positivo foi o aprimoramento do atendimento da Ouvidoria Setorial da Funcap através do Whatsapp, o que possibilitou melhoria gerencial, simplificação e desburocratização administrativa, especialmente quanto aos problemas referentes ao atraso de bolsas.

Em tempo real, a Ouvidoria informa aos cidadãos sobre novas movimentações quanto ao assunto demandado, inclusive realiza contato telefônico ao se tratar de urgências. Vejamos:



6.3. Cobrança administrativa e judicial de valores percebidos indevidamente

Conforme dito, a Funcap tomou conhecimento, aos 11 de março de 2022, através de denúncia anônima nº 5996977 pelo canal da Ouvidoria, Ceará Transparente, de que um bolsista exercia atividades remuneradas ao mesmo tempo em que recebia o valor pago a título de bolsa de pós-doutorado, o que contraria expressamente o disposto no Edital e no Termo de Outorga. Assim, a Funcap suspendeu o pagamento do benefício e tomou as medidas administrativas cabíveis para que os valores recebidos indevidamente fossem devolvidos aos cofres públicos.

Desta forma, através do processo administrativo de nº 02528169/2022, foi identificado que o Requerido recebeu indevidamente um montante de R\$ 17.797,09 (dezesete mil e setecentos e noventa e sete reais e nove centavos), tendo o bolsista tomado ciência, através de ofícios e e-mails, da solicitação de pagamento do Documento de Arrecadação Estatal (DAE) ou da possibilidade do parcelamento de dívida, mesmo assim, ficou inerte.

Diante disso, a Funcap solicitou a inscrição de seu nome no Cadastro de Inadimplentes da Fazenda Pública Estadual (Cadine) e na Dívida Ativa do Estado, bem como ajuizou ação de execução com o objetivo de reaver o pagamento dos valores que lhes são devidos.

Portanto, 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 2022, 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 23/02/2022;
- II. Oficina do Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 SIC – 2021, promovida pela CGE, no dia 10/03/2022;
- III. Oficina do Ranking da Transparência que abordará os principais quesitos (Transparência Ativa e Passiva) a serem avaliados no Ranking, promovida pela CGE, no dia 17/03/2022;
- IV. Tira-dúvidas de Ouvidoria; Tema: Assuntos de Ouvidoria, promovida pela CGE, no dia 22/03/2022;
- V. Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), no dia 22/03/2022;

- VI. II Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, no dia 20/04/2022;
- VII. Oficina de Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria, promovida pela CGE, nos dias 03/05 e 04/05/2022;
- VIII. Treinamento Proteção ao Denunciante, promovido pela CGU, entre os dias 18 e 20/05/2022;
- IX. Curso de Inteligência Emocional, promovido pela CGE, entre os dias 13 e 24/06/2022;
- X. II Tira Dúvidas de Ouvidoria, promovido pela CGE, no dia 24/05/2022;
- XI. Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria – 2022, promovido pela CGE, entre os dias 06 e 10/06/2022;
- XII. III Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, no dia 29/06/2022;
- XIII. Oficina Qualidade nas Respostas de Ouvidoria, promovida pela CGE, nos dias 03 e 04 de agosto de 2022;
- XIV. Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022, promovida pelas CGE, nos dias 08 a 12 de agosto de 2022;
- XV. Curso: Mediação de Conflitos em Ouvidoria, promovido pela CGE, entre os dias 17 e 23 de agosto de 2022;
- XVI. IV Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, em 24/08/2022;
- XVII. Orientação e Categorização de Manifestações Especiais de Ouvidoria, promovida pela CGE, nos dias 05 e 06 de setembro de 2022;
- XVIII. Curso de Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022, promovida pela CGE, entre os dias 12 e 16 de setembro de 2022;
- XIX. IV Tira-dúvidas de Ouvidoria, promovida pela CGE, no dia 28 de setembro de 2022;
- XX. Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias – 2022, promovida pela CGE, nos dias 13 e 14 de outubro de 2022;
- XXI. Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias – 2022, promovido pela CGE, entre os dias 19 e 21/10/2022;
- XXII. V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, no dia 26 de outubro de 2022;
- XXIII. Curso Excelência em Ouvidoria, promovido pela CGE, nos dias 25 a 27 de outubro de 2022;
- XXIV. V Tira-dúvidas de Ouvidoria, promovido pela CGE, no dia 30 de novembro de 2022.
- XXV. Turma V da Oficina de Construção de Relatórios, promovida pela CGE, no dia 02 de dezembro de 2022;
- XXVI. VI Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovido pela CGE, no dia 14 de Dezembro de 2022.

8 – CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A carta de Serviços da Funcap foi atualizada em novembro de 2022, na qual constam 22 (vinte e dois) serviços cadastrados, sendo todos semidigitais.

A maior parte dos manifestantes registraram como serviço demandado o Programa Avance, o qual representou 36,47% (trinta e seis vírgula quarenta e sete por cento) do total de 85 manifestações abertas. Vejamos:

Tipo de serviço	Total de manifestações
Programa Avance-Bolsa Universitário	31
Programa de Bolsas de Formação Acadêmica- Modalidade: Mestrado e Doutorado	8
Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica	8
Bolsa de Transferência Tecnológica (BTT)	7
Bolsa de Inovação Tecnológica- BIT	6
Programa de Pós-Doutorado para Jovens Doutores (PJD)	5
Programa Cientista Chefe	4
Programa de Bolsas Acadêmicas de Inclusão Social- Bsocial	3
Indefinido	2
Auxílio para Despesas Excepcionais de Pequeno Valor	1
Não se aplica	10

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2022, gerada em 31 de Janeiro de 2023.

Observamos, em relação ao ano anterior, que a demanda aumentou consideravelmente, ainda assim, apenas 02 (duas) manifestações ficaram sem definição de serviço, cumprindo a Ouvidoria com o recomendado, qual seja, avaliar o perfil dos tipos de serviços elencados para que sejam classificadas, adequadamente, as manifestações.

Quanto ao grande número do serviço “Programa Avance”, como dito, a demanda se deu em razão de entraves administrativo por parte do banco contratado, os quais já foram sanados.

Por fim, não foram feitas, por parte da Funcap, avaliações de serviços no ano de 2022.

9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Funcap realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2022 - o detalhamento está contido no anexo I do presente relatório:

- 1) Projeto de alteração do Decreto nº 31.182, de 12 de abril de 2013, para acrescentar, como órgãos de assessoramento e subordinados ao Presidente da Funcap, a Assessoria de Controle Interno, a Ouvidoria e a Assessoria de Divulgação Científica.

10 - 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.

11 - SUGESTÕES DE MELHORIA

No exercício de 2022, a Ouvidoria Setorial da Funcap se mostrou ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento das demandas dos cidadãos.

No ano de 2023, 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.

Além disso, trabalhará em conjunto com as áreas técnicas internas para dirimir dúvidas dos manifestantes e para amenizar problemas quanto a atrasos de pagamento de bolsa.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2023.

MARILIA REGO GONCALVES Assinado de forma digital por MARILIA
MATOS:00465034390 REGO GONCALVES MATOS:00465034390
Dados: 2023.02.01 15:31:21 -03'00'

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

12 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2022 a 31/12/2022).

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, 01 de fevereiro de 2023.

Luiz Drude de Lacerda
Presidente, em exercício, da Funcap

13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA 1

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social - 2022

1. Título da Prática/Ação:

Projeto de alteração do Decreto nº 31.182, de 12 de abril de 2013, para acrescentar, como órgãos de assessoramento e subordinados ao Presidente da Funcap, a Assessoria de Controle Interno, a Ouvidoria e a Assessoria de Divulgação Científica.

2. Período de realização da Prática/Ação:

O processo administrativo de nº 09618066/2022 foi aberto aos 05 de outubro de 2022 e encaminhado à análise da Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag) no dia 25 de outubro de 2022.

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.

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE/CE), em seu Relatório Preliminar nº 32/2022 do Processo nº 08269/2022-2, recomendou que fosse reformulado o Decreto nº 31.182/13 para inclusão da Assessoria de Controle Interno como órgão de assessoramento na estrutura organizacional da Funcap e implementadas informações atualizadas, em seu sítio eletrônico, sobre a execução dos programas desenvolvidos pela Funcap, contendo os planos de atuação selecionados, os pesquisadores indicados, os resultados e os produtos resultantes dos projetos desenvolvidos.

Ao analisar as recomendações, a Ouvidoria viu como oportunidade a inclusão também da própria Ouvidoria no organograma da Funcap e a criação da Assessoria de Divulgação Científica – o que ajudará a manter a transparência em relação à aplicação dos recursos públicos e, conseqüentemente, menos manifestações sobre a alocação de valores serão direcionadas à setorial.

4. Descrição da Ação/Prática:

Criar, no organograma da Funcap, a Ouvidoria, a Assessoria de Controle Interno e a Assessoria de Divulgação Científica através da alteração do Decreto nº 31.182, de 12 de abril de 2013, o qual dispõe sobre a distribuição e denominação dos cargos de direção e assessoramento da Fundação.

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

Foi aberto processo administrativo de nº 09618066/2022, encaminhado à Seplag para análise e posterior ratificação e publicação por parte da Governadora do Estado do Ceará.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

O processo pode ser acessado através do Viproc pelo nº 09618066/2022.

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

Espera-se, com a execução dessa ação, que o acesso às informações, através do site, torne-se mais fácil, acessível e fidedigno quanto à execução dos serviços prestados pela Funcap e recursos utilizados. A inclusão da Ouvidoria, da Assessoria de Controle Interno e da Assessoria de Divulgação Científica ao organograma da Fundação fará com que haja fortalecimento institucional e a real divisão de competências e atribuições. Há expectativas também de que uma maior transparência seja alcançada e, conseqüentemente, um menor número de registros de acesso à informação seja realizado nos sistemas.