FUNCAP

2024 | RELATÓRIO OUVIDORIA

1. EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Raimundo Nogueira da Costa Filho
Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos
Equipe Ouvidoria: Macyele Beahtriz Viana Crisóstomo Paulino e Denise de Sousa Falcão

2. 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, por e-mail ou pelo próprio aplicativo 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 2025, para embasar o presente relatório.

3. PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

O Relatório de Gestão de Ouvidoria-2023 realizado pela CGE orientou que se estabelecesse rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação. Não foram feitas recomendações para a Ouvidoria da Funcap.

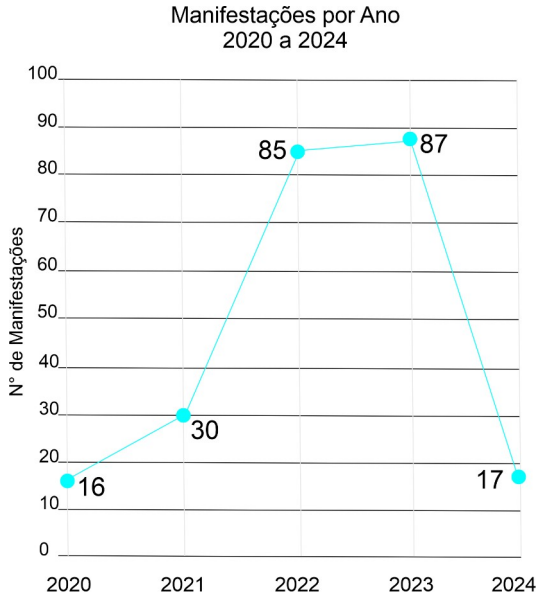
Em atenção à orientação recebida, a Ouvidoria da Funcap tentou estabelecer uma rotina de monitoramento dos resultados do índice de satisfação. Em 2024, **a resposta à pesquisa de satisfação em Ouvidoria indicou o índice de resolutividade de 100% e o índice de satisfação de 100%.**

4. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Funcap no exercício de 2024, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.

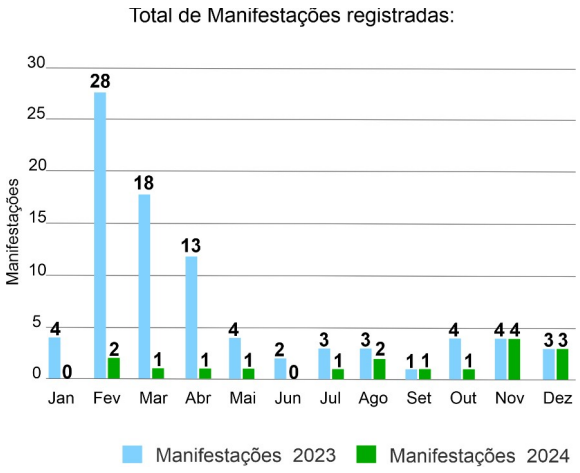
4.1 Total de manifestações do período

Foram registradas, no ano de 2024, um total de 17 manifestações, número bastante inferior ao ano de 2023, que foi de 87. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 5 anos:



Fonte: Funcap – Gráfico de Manifestações por Ano – 2020 a 2024 - Plataforma Ceará Transparente.

O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2024 e 2023, mês a mês. Vejamos:



Fonte: Funcap – Total de Manifestações Registradas por meses dos anos 2023 e 2024 – Plataforma Ceará Transparente.

Os dados acima foram retirados da plataforma Ceará Transparente. No primeiro semestre do ano de 2023, houve um aumento considerável no número de demandas em comparação ao ano de 2022 ocasionado por (i) solicitações de reajuste de bolsas e (ii) atrasos no pagamento das bolsas.

No ano de 2024, a Funcap não enfrentou problemas com as datas para pagamento de bolsas, o que se refletiu na quantidade de manifestações recebidas no mesmo período do último ano.

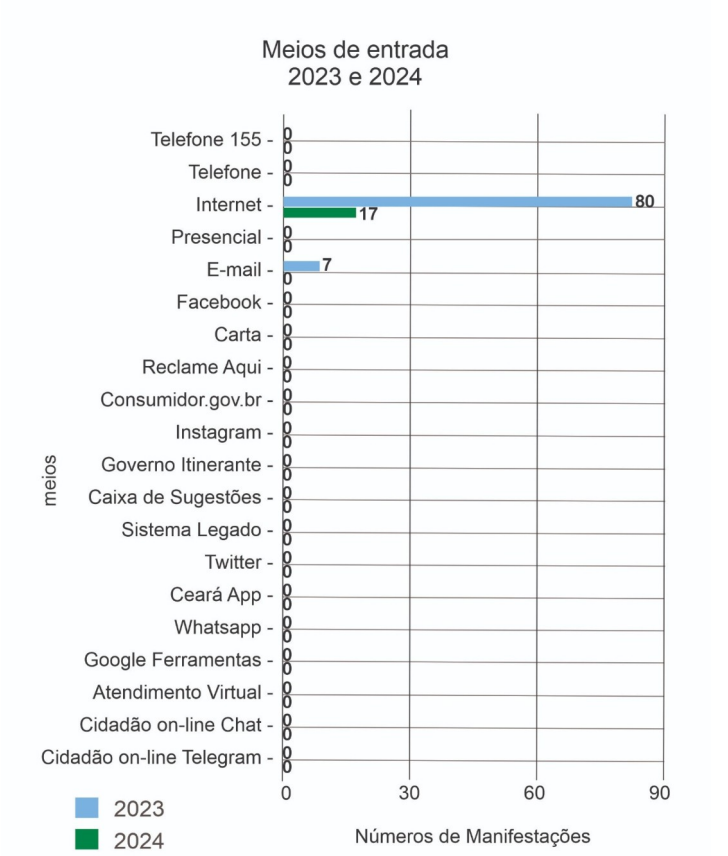
4.2 Manifestações por meio de entrada

Seguindo a tendência dos anos anteriores, através da qual se verificou que a maioria das manifestações foi protocolada através da plataforma Ceará Transparente, no ano de 2024, todas os registros foram realizados através da plataforma. Os registros realizados através de e-mail que antes foram 7, zeraram. Os demais meios permaneceram sem utilização, portanto, sem variações. Vejamos:

Tabela Meios de Entrada

Meios	2023	2024	Variação
Telefone 155	0	0	0
Telefone	0	0	0
Internet	**80**	**17**	**-78,75%**
Presencial	0	0	0
E-mail	**7**	**0**	**-100%**
Facebook	0	0	0
Carta	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0
Consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	0	0	0
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
CearáApp	0	0	0
Whatsapp	0	0	0
Google Ferramentas	0	0	0
Atendimento Virtual	0	0	0
Cidadão on-line- Chat	0	0	0
Cidadão on-line- Telegram	0	0	0
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.			

O gráfico comparativo dos anos de 2023 e 2024, a seguir:



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2023 e 2024, gerada em 31 de janeiro de 2025.

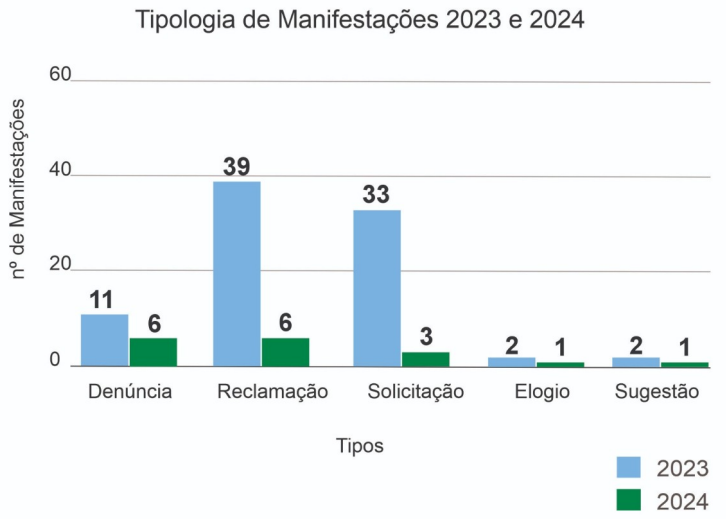
4.3 Manifestações por tipos

Foi possível constatarmos que, assim como em 2023, em 2024 as reclamações foram os tipos de manifestações mais registrados. A inovação ficou por conta do fato de que, no último ano, foi registrada a mesma quantidade de denúncias e reclamações. Em sequência, as solicitações, sugestões e elogios.

Tabela Tipologia das Manifestações

Tipos	2023	2024	Variação 2023/2024
Reclamação	39	6	-84,62%
Solicitação	33	3	-90,91%
Denúncia	11	6	-45,46%
Sugestão	2	1	-50%
Elogio	2	1	-50%
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.			

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2023 e 2024, observemos os gráficos a seguir:



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.

4.4 Manifestações por Assunto/SubAssunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2024 foram aqueles envolvendo as Bolsas de Mestrado e Doutorado e Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT). Vejamos:

Tabela Manifestações por Assunto/SubAssunto

Assunto	Subassunto	Total
1. Atraso no repasse/ concessão da bolsa da Funcap	1.1 Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	3
	1.2 Bolsas de Inclusão Social (Bsocial)	2
2. Apuração de recebimento indevido de bolsa/ auxílio da Funcap	2.1 Bolsas de mestrado e doutorado	2
	2.2 Bolsas de Iniciação Científico-Tecnológico (BICT)	1
	2.3 Bolsa de Pós-Doutorado	1
3. Programa de bolsas da Funcap	3.1 Bolsas Cientista-chefe	2
	3.2 Bolsas de Iniciação Científico-Tecnológico (BICT)	1
	3.3 Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	1
4. Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	4.1 Conservação e limpeza	2
5. Elogio aos serviços prestados pelo órgão	5.1 Elogio ao desempenho institucional e resultados	1

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.

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

4.5 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2024 foram as denúncias para "Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap" e as reclamações sobre o "Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap". Vejamos:

Tabela Manifestações por Tipo/Assunto

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	3
	Estrutura e funcionamento de órgão/entidade	2
	Programas de Bolsas da Funcap	1
Solicitação	Concurso público/seleção	2
Denúncia	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	4
	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	2
Sugestão	Programas de bolsas da Funcap	2
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.		

Em 2024, foi lançado o projeto H-Tec voltado para o fortalecimento e qualificação de profissionais na área de energias renováveis, uma parceria da Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (Secitece); da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap); Secretaria do Trabalho do Ceará (SET); da Secretaria da Educação do Ceará (Seduc); da Secretaria do Desenvolvimento Econômico do Ceará (SDE); da Universidade Federal do Ceará (UFC); da Universidade Estadual do Ceará (Uece); do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE); e do Instituto Centro de Ensino Tecnológico (Centec).

A Funcap implementou aproximadamente 1.500 bolsas na primeira etapa do projeto H-Tec, contemplando alunos e professores. Os cursos aconteceram em Fortaleza e em mais cinco polos localizados em Municípios do interior do Estado. Diante da dimensão desse projeto, a Ouvidoria da Funcap recebeu reclamações e denúncias sobre atraso no repasse das bolsas.

As demandas que envolvem atrasos de pagamentos de bolsas são tratadas como prioridade por esta Fundação. Após análise das manifestações, a Ouvidoria identificou que o banco Bradesco, instituição através da qual, de acordo com a Lei Estadual nº 15.241, de 06 de dezembro de 2012, devem ser realizados, de forma exclusiva, todos os pagamentos por órgãos da Administração Direta, Autárquica ou Fundacional do Poder Executivo do Estado do Ceará, colocou vários obstáculos para que os bolsistas abrissem conta-corrente a fim de viabilizar o recebimento das bolsas.

Deste modo, diante da imprescindibilidade da abertura da conta para recebimento das bolsas de fomento à pesquisa e considerando que muitas vezes os valores são fundamentais para a subsistência do bolsista e para sua permanência no curso, a Ouvidoria realizou força-tarefa para que a realidade das manifestações fosse apurada e, após contato e aval do Presidente e da Diretora Administrativo-financeira, elaborou ofício

ao Bradesco, notificou a instituição - pedindo providências para que fosse autorizada a abertura de conta em nome dos bolsistas inadimplentes.

Essa iniciativa resolveu, em partes, a questão, porém, algumas agências da instituição bancária abriram conta-salário e não conta-corrente, impossibilitando a realização dos pagamentos das bolsas do projeto H-Tec. Diante desse impasse, a Ouvidoria levou a demanda para análise do Conselho Deliberativo da Funcap que decidiu, na 196ª Reunião do Conselho Deliberativo da Funcap [https://www.funcap.ce.gov.br/download/atas/], no dia 09 de dezembro de 2024, que, excepcionalmente, os alunos que frequentaram o curso e não conseguiram abrir conta-corrente no Bradesco poderiam receber a bolsa em conta-corrente de sua titularidade em instituição bancária diversa.

Outro assunto bastante demandado no ano de 2024 foi o de Apuração de recebimento indevido de bolsas da Funcap. A manifestação nº 7009380 motivou a suspensão da bolsa do aluno denunciado e a manifestação nº 7098514 gerou a abertura do processo NUP 31052.004403/2024-21 para ressarcimento aos cofres públicos dos valores recebidos indevidamente.

Vejamos na nuvem de palavras mais demandadas abaixo:

4.6 Manifestações por tipo de serviço

Tabela Tipos de serviço

Serviços	Total
Bolsa de Inovação Tecnológica - BIT	5
Não se aplica	3
Programa de Bolsas Acadêmicas de Inclusão Social - BSOCIAL	2
Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica	2
Programa de Bolsas de Formação Acadêmica – Modalidade: Mestrado e Doutorado	2
Programa Cientista-chefe	1
Programa de Desenvolvimento Científico e Tecnológico Regional (PDCTR)	1
Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e Inovação Tecnológica	1
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.	

Através da tabela acima, observa-se que quase 30% de todas as manifestações dizem respeito ao serviço “Bolsa de Inovação Tecnológica – BIT”.

4.7 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 2024 foram o "Inova Ceará" (com o registro de 8 manifestações) e o "Desenvolvimento Integral da Educação Superior" (com o registro de 4 manifestações), ou seja, juntos representam 70% (setenta por cento) do total. Em seguida, está o programa "Ceará Científico e Tecnológico", com 3 manifestações e apenas 2 manifestações com o programa de "Gestão Administrativa do Ceará". Vejamos os números abaixo apurados:

Tabela Manifestações por Programa Orçamentário

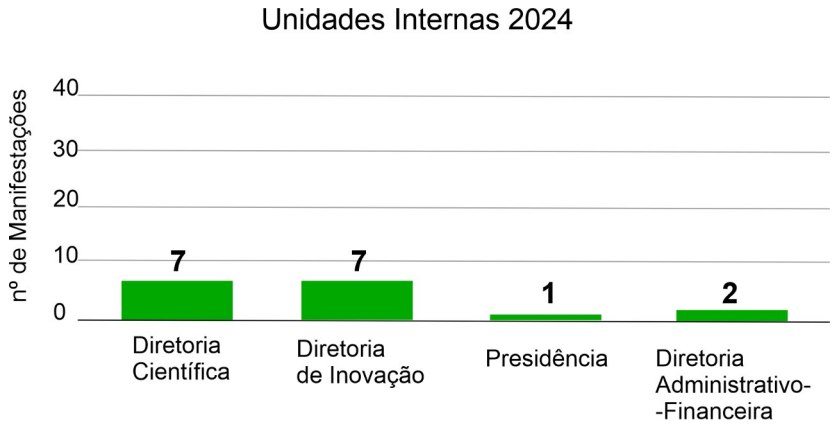
Programas	Total
Inova Ceará	8
Desenvolvimento Integral da Educação Superior	4
Ceará Científico e Tecnológico	3
Gestão Administrativa do Ceará	2
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.	

4.8 Manifestações por Unidades Internas

No ano de 2024, a maior parte das manifestações registradas, cerca de 41% (quarenta e um 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. A mesma quantidade de manifestações foi direcionada à Gerência de Programa de Inovação e Prospecção de Inovação (Genov e Gepin), vinculada à Diretoria de Inovação, sendo apenas 11% (onze por cento) e 5% (cinco por cento) direcionados à Diretoria Administrativo-Financeira e à Presidência, respectivamente. Vejamos os indicativos:

Tabela Manifestações por áreas internas

Unidades	Total
Diretoria Científica	**7**
Diretoria de Inovação	**7**
Diretoria Administrativo-Financeira	2
Presidência	1
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.	



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2023, gerada em 31 de Janeiro de 2024.

4.9 Manifestações por Município da ocorrência

No ano de 2024, Fortaleza continuou a ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. Vejamos os dados:

Tabela Manifestações por Município

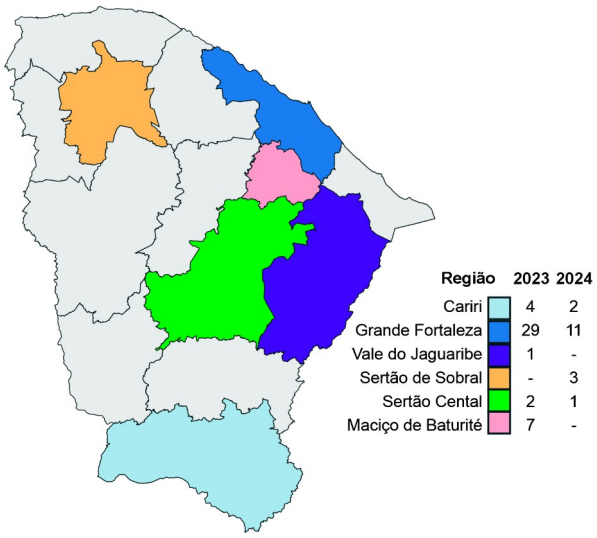
Municípios	2023	2024
Fortaleza	29	10
Redenção	6	0
Mombaça	2	0
Abaiara	1	0
Barbalha	1	0
Brejo Santo	1	0
Crato	0	1
Itapiúna	1	0
Horizonte	0	1
Juazeiro do Norte	1	1
Quixeramobim	0	1
Russas	1	0
Salvador	1	0
Sobral	0	3
Não identificado	43	0

Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.

O ano de 2024, comparado ao de 2023, manteve-se com a maior parte das manifestações na capital, o que representa 58,82% (cinquenta e outo vírgula oitenta e dois por cento) do número total, tendo registrado também em quatro municípios do interior que anteriormente não possuíam registro, que foram os casos de Crato, Horizonte, Quixeramobim e Sobral. Por outro lado, Juazeiro do Norte se manteve com um único registro.

Por fim, a variedade no alcance dos municípios do interior diminuiu quase pela metade, pois os anos de 2023 e 2024 registraram, respectivamente, 9 e 5 cidades interioranas com ocorrências, em 5 e 4 regiões de planejamento.

Manifestações por regiões de planejamento



5. INDICADORES DA OUVIDORIA

5.1 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 2023 e 2024:

Tabela Resolubilidade das Manifestações/Detalhamento por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2023	Quantidade de Manifestações em 2024
Manifestações Respondidas no Prazo	87	17
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	87	17
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.		

Tabela Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0	0
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.		

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

5.1.1 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.

5.1.2 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 2024, foi de **8,47 dias**. No ano de 2024 houve um aumento do tempo médio para resposta por termos recebidos manifestações que demandavam, para sua resolução, a participação de outros setores desta Fundação, do Conselho Deliberativo da Funcap e de parceiros externos, como pesquisadores responsáveis por bolsistas e projetos, como ocorreu nas demandas que tinha por objeto a dificuldade de abertura de conta bancária para o recebimento das bolsas do projeto H-Tec e denúncias sobre recebimento indevido de bolsa e aquelas que versavam sobre o programa Cientista-chefe.

Tabela Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2023	3.79 dias
Tempo Médio de Resposta 2024	8,47 dias
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.	

No Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano 2023, a Ouvidoria Setorial da Funcap foi apontada, mais uma vez, como uma das Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade de 94% (noventa e quatro por cento).

5.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

5.2.1 índice Geral de Satisfação

A pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria no ano de 2024 obteve uma nota média de 5 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 100% (cem por cento). Vejamos:

Tabela Índice Geral de Satisfação

Resultado da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	5
B. Com o tempo de retorno da resposta	5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5
D. Com a qualidade da resposta apresentada	5
Média	**5**
Índice de Satisfação:	**100%**
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.	

5.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Observa-se que, em relação ao ano anterior, o índice de satisfação da Ouvidoria da Funcap foi de 54% (cinquenta e quatro por cento) para 100% (cem por cento), estando atualmente acima da meta instituída de 67% (sessenta e sete por cento).

De todo modo, a Ouvidoria da Funcap tem se articulado cada vez mais com os demais setores, a fim de que haja uma resposta célere e de qualidade aos anseios da população. A exemplo disso, o canal de whatsapp bem como o e-mail da ouvidoria têm sido de grande valia para dirimir dúvidas com rapidez e para antecipar envio, inclusive, de documentos pendentes.

5.2.3 Total de Respondentes

Vejamos ainda o seguinte resultado:

	2023	2024
Total de pesquisas respondidas	13	1
Total de manifestações finalizadas	87	17
Representação da Amostra	**14,94%**	**5,88%**
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.		

O alcance da pesquisa de satisfação nos cidadãos apresentou uma queda em relação ao mesmo período anterior, apesar da implementação de medidas para estimular os usuários a responderem à pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria, tais como envio do link do Ceará Transparente através de whatsapp e e-mail.

5.2.4 Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Vejamos também os dados a seguir:

	2023	2024
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	4,31	5
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,15	5
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2024, gerada em 31 de Janeiro de 2025.		

A expectativa do cidadão foi plenamente atendida.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1 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 2024, a maioria das manifestações foi referente ao (i) atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap, (ii) apuração de recebimento indevido de bolsa/ auxílio da Funcap, (iii) programa de bolsas da Funcap, (iv) estrutura e funcionamento do órgão/entidade.

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.

6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Ao longo do ano de 2024, foram registradas **4 (quatro) manifestações** com o assunto “Programa de Bolsas da Funcap”, relacionadas às Bolsas de Cientista-chefe, de Iniciação Científico-Tecnológica e de Inovação Tecnológica; **5 (cinco) manifestações** referentes a atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap e **4 (quatro)** de supostos recebimentos indevidos de bolsas**.**

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

(a) Os registros que envolveram as bolsas, em grande parte, se deram em razão de dúvidas recorrentes dos usuários quanto à abertura de conta bancária para recebimento das bolsas do projeto H-Tec. Como já relatado, a Ouvidoria empreendeu esforços para que o problema relato fosse solucionado, levando o assunto, inclusive, ao conhecimento do Conselho Deliberativo da Funcap, composto pelo Presidente, pela Diretora da Diretoria Científica, pela Diretora da Diretoria Administrativo-Financeira, Diretor da Diretoria de Inovação, pela Procuradora Jurídica e pela Diretora da Assessoria de Desenvolvimento Institucional desta Funcdação, que autorizou a resolução dos casos que não foram atendidos pelo banco Bradesco.

(b) Como dito, 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.

Percebe-se a redução significativa do número de manifestações a respeito de atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap no ano de 2024, se comparado a 2023, fruto do trabalho realizado por essa Fundação que garantiu o pagamento das bolsas no prazo oportuno.

(c) 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.

A Funcap reconhece a importância de tais denúncias para que as políticas públicas sejam executadas em conformidade com o definido na legislação aplicável.

7. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

7.1 Dos benefícios financeiros

No ano de 2024, em decorrência de manifestações recebidas pela Ouvidoria, houve a suspensão de outorga de bolsa (manifestação 7009380) e a abertura de processo (NUP 31052.004403/2024-21) para ressarcimento aos cofres públicos de valores recebidos indevidamente (manifestação 7098514).

7.2 Dos benefícios não financeiros

A adoção de medidas resolutivas para que houvesse a adequação dos fluxogramas de pagamento da Funcap, o que acabou garantindo o desenvolvimento de suas políticas públicas, já que houve o recebimento de bolsas por parte dos alunos selecionados e a consequente executabilidade do programa H-Tec sem interrupções.

Além disso, podemos destacar o benefício econômico às regiões em que residem os bolsistas e está sendo desenvolvido o Programa H-Tec. Isto porque as bolsas que correram o risco de não serem pagas são no valor de R$ 300,00 (trezentos reais), que impactam diretamente na economia de famílias de baixa renda.

Deste modo, diante da imprescindibilidade da abertura da conta para recebimento das bolsas de fomento à pesquisa e considerando que muitas vezes os valores são fundamentais para a subsistência do bolsista e para sua permanência no curso, a Ouvidoria realizou força-tarefa para que a realidade das manifestações fosse apurada, elaborou ofício ao Banco Bradesco, notificando a instituição e pedindo providências para que fosse autorizada a abertura de conta em nome dos bolsistas inadimplentes.

8. 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 2024, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:

Título da Capacitação ou Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Certificação em Ouvidoria - 2013	ABO - SC/OMD	03 a 05/12/2013	20h/a
Oficina – Qualidade nas Resposta de Ouvidoria – Turma 01 (Exclusiva CGE)	AVA/EGPCE	22 e 23/08/2024	6 h/a
Oficina – Direitos e Cidadania LGBTI+: Construindo uma Ouvidoria Inclusiva Turma 01 (Exclusiva CGE)	EGPCE	03/07/2024	4 h/a
Curso – Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias (Exclusiva CGE)	EGPCE	24/05 a 07/06/2024	24 h/a
II Ciclo de Palestras em Gestão no Serviço Público – Tema Linguagem Simples	AVA/EGPCE	26/06/2024	2 h/a
Oficina de Construção de Relatoria de Ouvidoria	Teams	03/12/2024	2,4 h/a
I Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da Seplag	21/02/2024	3 h/a
II Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório do MIS	23/04/2024	3 h/a
III Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da Seplag	19/06/2024	3 h/a
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da Arce	28/04/2024	3 h/a
V Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da Cegás	23/10/2024	
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	Auditório da Seplag	11/12/2024	3,3 h/a
Lançamento do Planejamento Estratégico da CGE 2024/2031	Auditório do CISP	26/04/2024	
Tira-dúvidas da Ouvidoria – 11ª Edição	Teams	20/03/2024	
Tira-dúvidas da Ouvidoria – 12ª Edição	Teams	15/05/2024	
Tira-dúvidas da Ouvidoria – 13ª Edição	Teams	24/07/2024	
Tira-dúvidas da Ouvidoria – 14ª Edição	Teams	24/09/2024	
Tira-dúvidas da Ouvidoria – 15ª Edição	Teams	19/11/2024	
Curso Relações raciais brasileiras e reconfigurações do racismo na contemporaneidade	UECE	24/06 a 02/07/2024	20 h/a
XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman	ABO	02 a 04/09/2024	20 h/a
Qualificação da Ouvidora e da equipe da Ouvidoria			

9. SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

No exercício de 2024, a Ouvidoria Setorial da Funcap se mostrou ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento das demandas dos cidadãos.

Destacamos a participação ativa da Ouvidoria da Funcap no projeto "INOVAÇÃO EM PROCESSOS DA FUNCAP (FASE II): REQUISITOS DA PLATAFORMA DE GESTÃO DO FOMENTO E PROGRAMA DE INTEGRIDADE", coordenado pelo Prof. Dr. Abraão Freires Saraiva Júnior, indicando melhorias nos fluxos internos e atuando na confecção do programa de integridade desta Fundação, conforme se pode observar pelas Memórias de Reunião.

No ano de 2025, a Ouvidoria continuará ampliando 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, permanecerá trabalhando em conjunto com as áreas técnicas internas para dirimir dúvidas dos manifestantes e para amenizar problemas quanto a atrasos de pagamento de bolsa.

10. PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2024 a 31/12/2024).

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, 03 de fevereiro de 2025.

RAIMUNDO NOGUEIRA DA COSTA FILHO:23189975353

Assinado de forma digital por RAIMUNDO NOGUEIRA DA COSTA FILHO:23189975353

Raimundo Nogueira da Costa Filho
Presidente da Funcap

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS – OUVIDORIA

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.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 2025.

MARILIA REGO GONCALVES MATOS:00465034390

Assinado de forma digital por MARILIA REGO GONCALVES MATOS:00465034390
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=videoconferencia, ou=33683111000107, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=ARSERPRO, ou=RFB e-CPF A3, cn=MARILIA REGO GONCALVES MATOS:00465034390
Dados: 2025.02.07 13:34:10 -03'00'

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

RAIMUNDO NOGUEIRA DA COSTA FILHO:23189975353

Assinado de forma digital por RAIMUNDO NOGUEIRA DA COSTA FILHO:23189975353

Raimundo Nogueira da Costa Filho
Presidente da Funcap