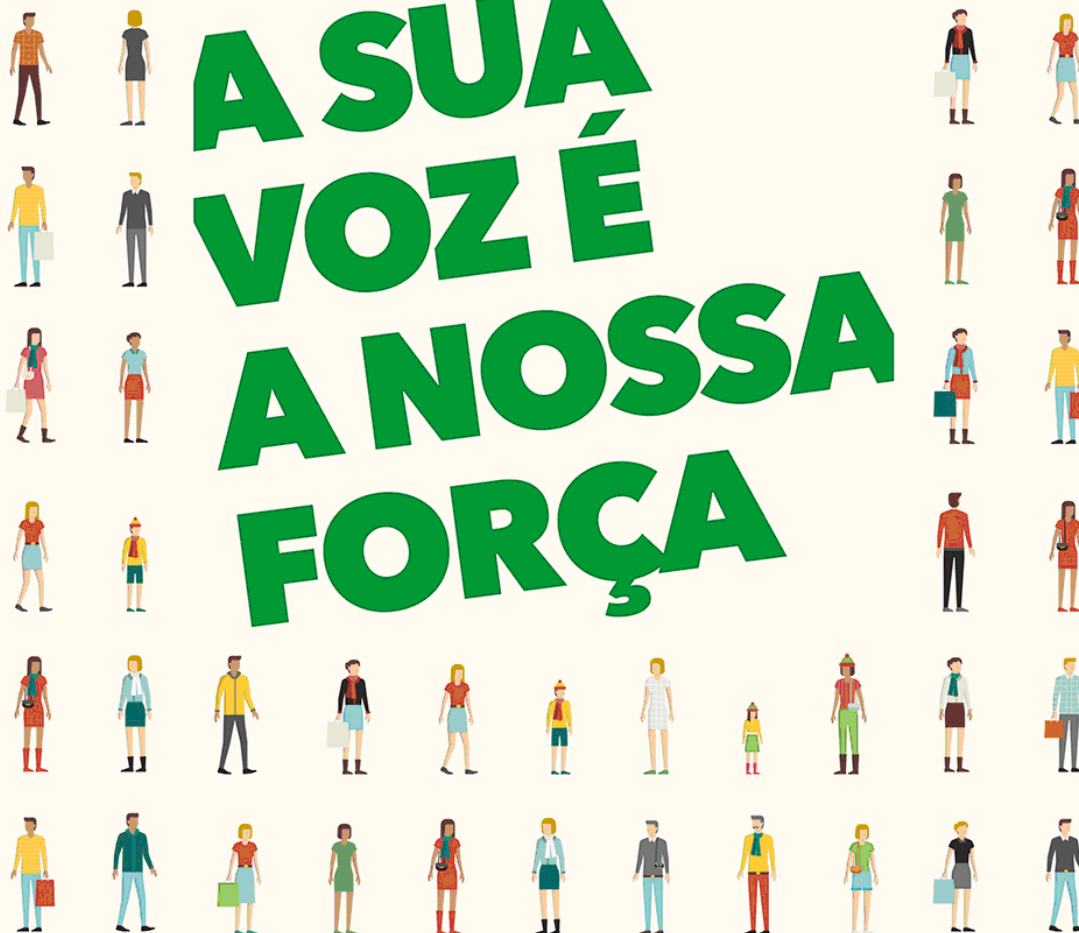




GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Ouvidoria
do Ceará



Relatório de Gestão de Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017

EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno

Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos

Colaboradora: Cristina Palhano da Costa

1. INTRODUÇÃO

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

A Ouvidoria Setorial da Funcap é um instrumento imprescindível para que sejam atendidas as demandas sociais. Sob este prisma, a Ouvidoria, em parceria com a Diretoria Executiva da Funcap, tem empreendido esforços para responder, com qualidade e agilidade, as manifestações dos cidadãos.

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

O Relatório de Gestão anterior não apresentou nenhuma orientação/recomendação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará à Ouvidoria Setorial da Funcap.

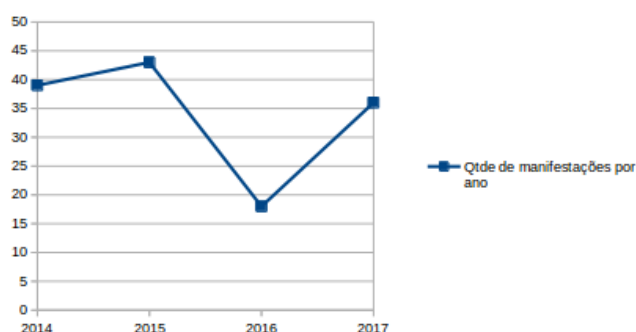
Ressaltamos que o referido Relatório de Gestão da Ouvidoria classificou novamente a Ouvidoria da Funcap, juntamente com outras Ouvidorias Setoriais do “Tipo 1” (até 300 manifestações no ano), como sendo uma das que obtiveram o melhor índice de cumprimento de prazo de resposta para o cidadão.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1 OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1.1 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

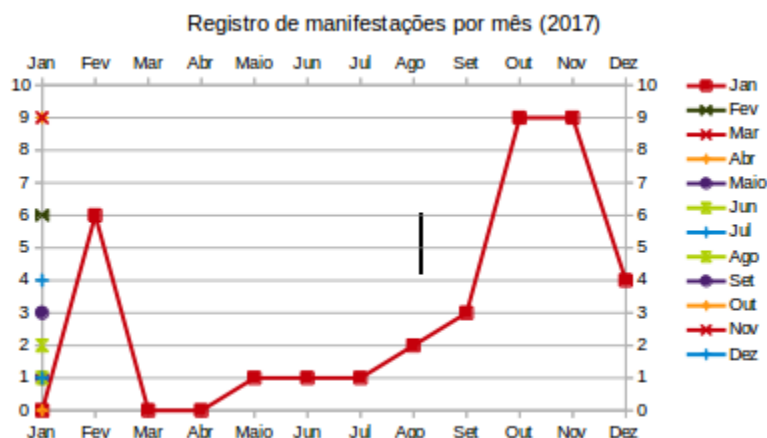
Analisando os dados fornecidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU e os gráficos abaixo, verificamos que, em comparação ao ano anterior, o ano de 2017 apresentou o dobro de manifestações, passando de 18 para 36 registros. Ainda assim, o número de manifestações continuou sendo inferior ao registrado nos anos de 2014 e 2015, conforme podemos visualizar através do gráfico abaixo:



Dos 36 registros durante o ano de 2017, 7 (sete) foram denúncias registradas no dia 26/10/2017, sob os protocolos de números 0797032, 0797040, 0797065, 0797074, 0797076, 0797104, 0797110, as quais trataram do mesmo assunto, ou seja, fatos ocorridos à época da concessão de Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT) no âmbito da Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (Nutec). E posteriormente, no dia 27/11/2017, o mesmo manifestante protocolou mais 6 (seis) denúncias, sob os protocolos 0803590, 0803592, 0803593, 0803597, 0803602 e 0803606, que tratavam do mesmo assunto, já em apuração na Ouvidoria da Funcap.

Assim, 13 manifestações foram registradas pela mesma pessoa, abordando o mesmo assunto, durante os meses de outubro e novembro.

Durante os outros meses, foi baixo o número de manifestações. Vejamos:



3.1.2 MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ENTRADA

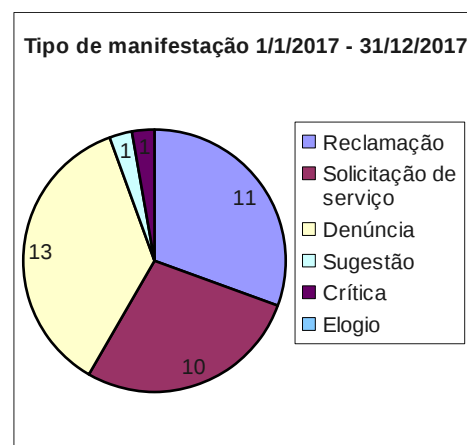
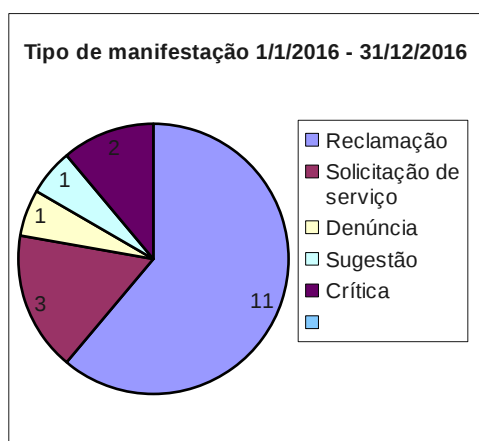
A partir da análise da tabela abaixo, desenvolvida com base nos relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, identificamos que, tal como ocorreu no ano de 2016, as manifestações referentes à janeiro-dezembro de 2017 foram realizadas, em sua maior parte, via internet.

| MEIO DE ENTRADA | 2016 | 2017 | % VARIAÇÃO (+) (-) |
|--------------------|-----------|-----------|--------------------|
| Telefone | 1 | 0 | -100% |
| Internet | 16 | 34 | 112,5% |
| Governo Itinerante | 0 | 1 | 0% |
| Redes Sociais | 1 | 0 | -100% |
| E-mail | 0 | 1 | 0% |
| Carta | 0 | 0 | 0% |
| Reclame Aqui | 0 | 0 | 0% |
| Total | 18 | 36 | 100% |

3.1.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Analisando a tabela abaixo, que tem como base os relatórios emitidos pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, podemos concluir que as “solicitações de serviços” e as “denúncias” foram as manifestações que mais aumentaram de número.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | 2016 | 2017 | % VARIAÇÃO (+) (-) |
|------------------------|-----------|-----------|--------------------|
| Reclamação | 11 | 11 | 0% |
| Solicitação de Serviço | 3 | 10 | 233,33% |
| Denúncia | 1 | 13 | 1200% |
| Elogio | 0 | 0 | 0% |
| Sugestão | 1 | 1 | 0% |
| Crítica | 2 | 1 | -100% |
| Total | 18 | 36 | 100% |



3.1.4 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

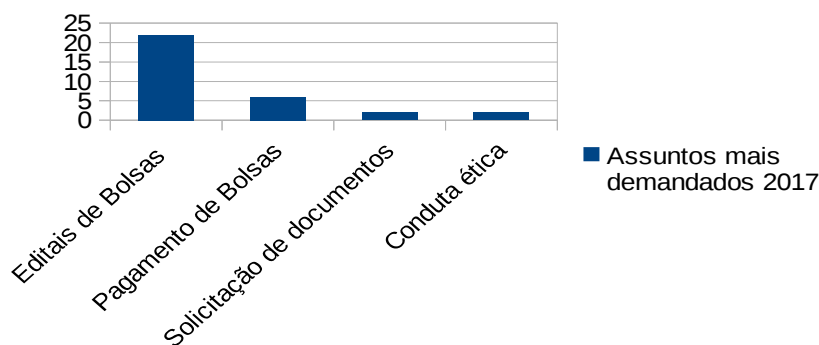
O maior número de manifestações foi relacionado aos assuntos: “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”.

A fim de garantir a continuação dos programas de concessão de bolsa, a Funcap tratou de, junto ao Governo do Estado, solucionar as demandas dos manifestantes, uma vez que, somente após inúmeras reuniões, os recursos para o pagamento de bolsas foram assegurados.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES | TOTAL |
|------------------------|---|-------|
| Denúncia | a) Editais de bolsas e programas da Funcap – 11 ; b) Conduta ética – 2 . | 13 |
| Reclamação | a) Pagamento de bolsas da Funcap – 06 ; b) Editais de bolsas e programas da Funcap – 02 ; c) Funcap Ciência – 01 ; d) Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos – 01 ; e) Estrutura e funcionamento do site institucional – 01 . | 11 |
| Solicitação de Serviço | a) Editais de bolsas e programas da Funcap – 07 ; b) Solicitação de documentos – 02 ; c) Postura de alunos – 01 . | 10 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| Crítica | a) Editais de bolsas e programas da Funcap – 01. | 01 |
| Sugestão | a) Editais de bolsas e programas da Funcap – 01. | 01 |
| Total | - | 36 |

Gráfico Representando os assuntos mais demandados pela Ouvidoria da Funcap em 2017:



3.1.5 PROGRAMA DE GOVERNO 7 CEARÁS

Considerando que a missão da Funcap é contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Estado, estimulando e financiando projetos de pesquisas científicas, tecnológicas e de inovação, a Fundação está inserida no “**Ceará do Conhecimento**”, um dos sete eixos governamentais intersetoriais previstos no Plano Plurianual 2016-2019.

A Funcap também se insere em um segundo eixo, que é o “**Ceará da Gestão Democrática por Resultados**”, comum a todos os órgãos do Governo do Estado, que busca o crescimento constante, equilíbrio financeiro (fiscal e orçamentário) e a redução persistente das desigualdades.

Como ficará demonstrado mais adiante, a maioria das manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no ano 2017, relacionada aos assuntos “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”, classifica-se no eixo “Ceará do Conhecimento”, enquadrados nos temas “Ciência e Tecnologia” e “Educação”.

➤ EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DA GESTÃO DEMOCRÁTICA POR RESULTADOS

➤ 1. Tema: Administração Geral

Tipo de Manifestação / Assunto:

❖ Reclamação: 03 registros

| | |
|---|----|
| Funcap Ciência | 01 |
| Estrutura e funcionamento do site institucional | 01 |
| Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos | 01 |

❖ **Solicitação de Serviço: 02 registros**

| | |
|---------------------------|----|
| Solicitação de documentos | 02 |
|---------------------------|----|

● **Total de 05 registros neste Eixo.**

➤ **EIXO GOVERNAMENTAL CEARÁ DO CONHECIMENTO**

➤ **1. Tema: Ciência e Tecnologia**

Tipo de Manifestação / Assunto:

❖ **Reclamação: 04 registros**

| | |
|---|----|
| Editais de bolsas e programas da Funcap | 01 |
| Pagamento de Bolsas Funcap | 03 |

❖ **Solicitação de Serviço: 02 registros**

| | |
|---|----|
| Editais de bolsas e programas da Funcap | 02 |
|---|----|

❖ **Denúncias: 13 registros**

| | |
|--|----|
| Editais de bolsas e programas da Funcap | 11 |
| Conduta ética (conflito de interesse, favorecimento ilícito, interesse pessoal, atividade profissional antiética, violação da moral pública) | 02 |

➤ **2. Tema: Educação**

Tipo de Manifestação / Assunto:

❖ **Reclamação: 05 registros**

| | |
|---|----|
| Pagamento de bolsas da Funcap | 03 |
| Editais de bolsas e programas da Funcap | 02 |

❖ **Solicitação de Serviço: 06 registros**

| | |
|---|----|
| Editais de bolsas e programas da Funcap | 06 |
|---|----|

❖ **Sugestão: 1 registro**

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

- **Total de 31 registros neste Eixo.**

3.1.6 UNIDADES/ÁREAS MAIS DEMANDADAS DO ÓRGÃO

A maior parte das manifestações tem por assuntos “Editais de bolsas e programas da Funcap” e “Pagamento de bolsas da Funcap”, com temas de competência de apuração da Procuradoria Jurídica (Proju), Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) e Gerência de Programa de inovação (Genov). Logo, essas foram as áreas mais demandadas da Funcap (no ano de 2017), como veremos através da tabela a seguir.

COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREAS 2016/2017

| Unidades | Total de Manifestações 2016 | Total de Manifestações 2017 | % Variação (+) (-) |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Procuradoria Jurídica (Proju) | 08 | 16 | 100% |
| Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) | 09 | 13 | 44,44% |
| Gerência de Programa de Inovação (Genov) | 0 | 06 | 0% |
| Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Getic) | 0 | 1 | 0% |

Igualmente ao que ocorreu durante o ano de 2016, a Proju e a Gefob continuam sendo as áreas mais demandadas da Funcap.

Relembramos que as denúncias registradas nos dias 26/10/2017 e 27/11/2017, as quais tratavam de fatos ocorridos à época da concessão de Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT) no âmbito da Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (Nutec), foram direcionadas à Genov e outras à Proju, a fim de que, dentro de suas competências, apurassem os fatos apontados pelo manifestante.

Assim, vejamos o quantitativo de manifestações por área/tipo, na tabela abaixo:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA/TIPO (2017)

| Unidades | Quantitativo de Manifestação por Tipo |
|--|---|
| Procuradoria Jurídica (Proju) | Reclamação: 4 Solicitação de Serviço: 5 Denúncia: 7 |
| Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) | Reclamação: 7 Solicitação de Serviço: 2 Crítica: 1 Sugestão: 1 |
| Gerência de Programa de Inovação (Genov) | Denúncia: 6 |
| Gerência de Tecnologia da | Solicitação de Serviço: 1 |

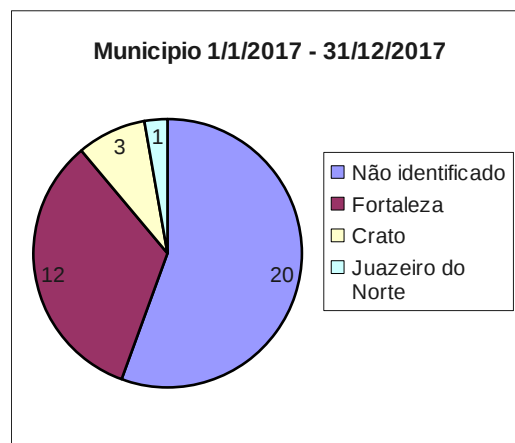
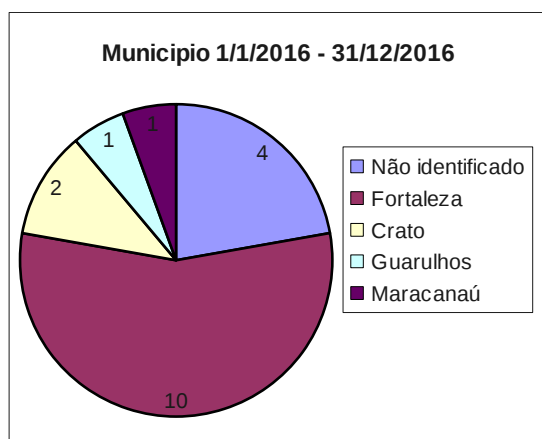
Informação e Comunicação (Getic)

3.1.7 Manifestações por Município

A maioria das manifestações, tanto do ano de 2016 quanto de 2017, foi protocolada por manifestantes de Fortaleza.

| MUNICÍPIOS | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES |
|-------------------|-----------------------------|
| Fortaleza | 12 |
| Crato | 3 |
| Juazeiro do Norte | 1 |
| Não identificado | 20 |
| Total | 36 |

As demandas de municípios não identificados dobraram em comparação ao ano de 2016. Vejamos:



3.1.8 Resolubilidade das Manifestações

A Ouvidoria da Funcap buscou oferecer resposta rápida e satisfatória ao cidadão, conforme podemos demonstrar através das planilhas abaixo, elaboradas com base nas informações do SOU.

| SITUAÇÃO | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PERCENTUAL % |
|---|-----------------------------|--------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 36 | 100% |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0 | 0% |
| Manifestações em apuração no prazo | 0 | 0% |

| | | |
|---|----|------|
| (não concluídas) | | |
| Manifestações em apuração fora prazo (não concluídas) | 0 | 0% |
| Total | 36 | 100% |

| | |
|---------------------------------|----------------|
| Tempo Médio de Resposta: | |
| Ano 2016 | 8 dias |
| Ano 2017 | 13 dias |

Apesar do prazo médio de resposta ter aumentado em relação ao ano de 2016 (em 5 dias), em 2017 não houve nenhuma demanda respondida além do prazo de até 15 dias (determinado pelo Decreto nº 30.474/2011) ou a necessidade de solicitação de prorrogação de prazo para a apresentação de resposta.

QUADRO DE ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

| Situação | Índice de Resolubilidade em 2016 | Índice de Resolubilidade em 2017 |
|---|----------------------------------|----------------------------------|
| Manifestações Respondidas no Prazo | 100% | 100% |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo | 0% | 0% |

3.1.9 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A partir da análise da planilha abaixo, a qual foi desenvolvida com base no relatório emitido pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, obtivemos os índices dos resultados da pesquisa de satisfação, respondida pelos cidadãos.

O índice geral alcançado no ano de 2016 foi de 66,66%, já que 4 (quatro) pessoas responderam à pesquisa de satisfação. Já no ano de 2017, o número de pessoas que respondeu à pesquisa aumentou para 6 (seis) e **todas elas fizeram uma avaliação positiva de sua experiência com a Ouvidoria da Funcap, resultando em um índice de 100% de satisfação dos usuários.** Vejamos:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

| PERGUNTAS | RESULTADOS A META INSTITUÍDA | PERCENTUAL (EXCELENTE, ÓTIMO E BOM E SIM) % |
|--|------------------------------|---|
| 1. Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria | Internet – 5; Outros – 1. | - |
| 2. Presteza no Atendimento | Excelente – 4; Ótimo – 2. | 100% |
| 3. Qualidade da Resposta | Excelente – 4; Ótimo – 2; | 100% |
| 4. Recomendação da Ouvidoria para Outras Pessoas | Sim – 6. | 100% |
| Índice/Média (Perguntas 2, 3 e 4) | | 100% |

Assim, concluímos que trabalho/esforço diário empreendido pela Ouvidoria da Funcap conseguiu alcançar os seus usuários de forma positiva no ano de 2017.

4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO

Igualmente em relação ao ocorrido durante o ano de 2016, as manifestações mais recorrentes de 2017 foram em relação ao atraso do pagamento de bolsas e liberação de quotas previstas em editais da Funcap. Isso ocorre em virtude das limitações orçamentárias do Estado do Ceará.

Assim, na tentativa de minimizar os prejuízos da situação acima, a Funcap vem realizando, desde 2016, a “redistribuição das bolsas”, ato que consiste no remanejamento dos recursos de outros projetos da Fundação para programas de bolsas.

Esse processo de redistribuição de bolsas acontece em articulação com os pró-reitores das instituições de ensino superior.

A segunda demanda a ser destacada é a manifestação da estudante do mestrado acadêmico de Bioprospecção Molecular da Universidade Regional do Cariri sob o número 0799187, que solicitava o aumento do número de bolsas para o seu curso. Apesar da demanda ter sido respondida de forma fundamentada sobre a impossibilidade de aumento de bolsas, a manifestante, inconformada, ainda protocolou 2 outras manifestações de igual teor, sob os protocolos 0799182 e 0807250.

Outra demanda que merece destaque são as 7 denúncias anônimas, protocoladas através dos números 0797032, 0797040, 0797065, 0797074, 0797076, 0797104 e 0797110, que trataram de fatos ocorridos à época da concessão de Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT) no âmbito da Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (Nutec).

Sobre essas manifestações, devemos mencionar que, apesar de todos os servidores/colaboradores citados nas denúncias serem vinculados à Nutec, que é responsável, de acordo com os Termos de Descentralização de Créditos Orçamentários (TDCO's) que viabilizaram a concessão de BTT's, pela seleção, avaliação e o acompanhamento das atividades dos bolsistas, a Funcap foi designada pela CGE para realizar uma apuração das ocorrências registradas.

Por esse motivo, foi instaurado o procedimento administrativo nº 7694688/2017 e encaminhado, à Nutec, o ofício Funcap/Presi nº 240/2017, a fim de que fossem apresentados esclarecimentos, no prazo de 15 (quinze) dias, acerca dos pontos apresentados nas denúncias, especialmente aqueles que poderiam caracterizar o descumprimento das obrigações pactuadas através dos TDCO's firmados entre as Fundações e da Instrução Normativa nº 02/2016.

Após manifestação da Nutec, a Ouvidoria formalizou resposta complementar às manifestações no Sistema SOU, e, considerando que a Nutec e a Funcap, por força da Lei Estadual nº 15.773/2015, que alterou a Lei Estadual nº 13.875/2007, estão vinculadas à Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior (Secitece), encaminhou a demanda para que o Secretário da pasta analisasse e adotasse as providências julgadas cabíveis.

Em relação às outras 6 denúncias, registradas no dia 27/11/2017 sob os protocolos 0803590, 0803592, 0803593, 0803597, 0803602 e 0803606, que afirmavam o suposto recebimento de bolsas por parte de pessoas que possuíam vínculo empregatício, a Funcap apurou os fatos e informou ao manifestante que nenhuma bolsa havia sido concedida às pessoas mencionadas na denúncia.

5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

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

- Palestra sobre Transparência, realizada pela CGE, no dia 26/01/17;
- 1ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 22/02/2017;
- 2ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 19/04/17;
- 3ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 21/06/17;
- Programa de Capacitação Continuada de Ouvidores, realizada pelo TCE, no dia 29/06/17;
- 4ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 09/08/17;
- Curso de “Detecção de casos de Fraude e Corrupção”, promovido pela CGE nos períodos 28/08 a 01/09/17 – módulo I e 11 a 15/09/17 – módulo II;
- 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 27/10/17;
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais, realizada na EGPCE, em 06/11/2017;
- 6ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 12/12/17.

6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

A Ouvidoria da Funcap promoveu, no ano de 2017, **duas ações inovadoras**. A primeira foi a criação do “**Projeto Aplausos**”, que desenvolveu uma ferramenta, na intranet da Funcap, para que os servidores e colaboradores da Fundação pudessem mandar elogios aos demais colegas.

Este projeto visa promover a integração entre os colaboradores desta Fundação, bem como fortalecer a autoestima e aumentar a motivação de todos, através da prática do elogio. O projeto foi apresentado no auditório da Funcap para todos os colaboradores.

A outra ação inovadora foi a criação do **projeto de lei do programa de parcelamento de dívidas** decorrentes de recebimento e/ou uso, em desacordo com as normas vigentes, de recursos concedidos pela Funcap. Esse projeto partiu do acompanhamento, realizado desde 2013, de processos administrativos desencadeados com a finalidade de apurar o recebimento e o uso indevido de recursos concedidos pela Fundação.

A constatação feita foi de que o índice de devolução de valores poderia ser maior se fosse autorizado, respeitada a incidência da atualização monetária/juros, o parcelamento da dívida.

Dessa forma, a Ouvidoria da Funcap, juntamente com a Proju, elaboraram um projeto de lei que prevê a possibilidade desse parcelamento, encaminhado aos cuidados do Procurador Geral do Estado, através do procedimento administrativo número 7464135/2017.

7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

A Ouvidora da Funcap é também Procuradora Jurídica e membro do Conselho Deliberativo da Fundação. Sempre que necessário, e conforme a demanda da Ouvidoria, mantém a Gestão Superior do Órgão informada acerca dos temas que envolvem a Ouvidoria e, com o aval do Conselho Executivo e seguindo as políticas públicas da Funcap, busca as providências necessárias ao atendimento, com a maior brevidade possível, do cidadão.

8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria desta Fundação recebeu 36 manifestações. Nenhum dos contatos com a Funcap culminou na necessidade de recomendações da Ouvidoria à Direção Superior da Fundação. Isto porque as demandas sempre tiveram uma correlação com os expedientes da Funcap.

A título exemplificativo, cumpre-nos destacar o atraso no pagamento de bolsas. Ao mencionar, perante o Conselho Deliberativo e Executivo da Funcap, o teor das manifestações protocoladas, a Ouvidora da Funcap foi cientificada de que todos os esforços, inclusive através de ofícios específicos (endereçados a diversos secretários de estado), estavam sendo empreendidos para que o impasse fosse solucionado o quanto antes.

Já em relação ao que **poderia ser sugerido à CGE**, reiteramos a **(1)** solicitação realizada em 20/11/2017, através do e-mail do Sr. Jean Lopes, para a inclusão de novo assunto no Sistema SOU: "Apuração de recebimento indevido de bolsa".

Essa necessidade se dá em virtude (a) do número significativo de manifestações direcionadas a esta Fundação especificamente com este teor e (b) para melhor organização das estatísticas sobre esse assunto.

Ressaltamos que a ferramenta do SOU tem servido de grande auxílio para a Funcap, também como um meio de controle externo, especialmente no tocante ao recebimento irregular de recursos públicos, em virtude do descumprimento das suas instruções normativas.

Além disso, **(2)** sugerimos que seja estudada a possibilidade de alteração do Decreto Estadual, para que seja incluída a **possibilidade de arquivamento das demandas protocoladas pelo mesmo demandante e de igual teor**, no sistema SOU, nos moldes do inciso III do art. 24 do Decreto nº 31.199/2013 (que regulamenta os Comitês Setoriais de Acesso à Informação), pois entendemos que, a exemplo dos casos citados no item 4 deste relatório, diversas manifestações foram protocoladas desnecessariamente (0799187, 0799182, 0807250 e 0797032, 0797040, 0797065, 0797074, 0797076, 0797104, 0797110, 0803590, 0803592, 0803593, 0803597, 0803602, 0803606) no mesmo período, influenciando diretamente as estatísticas desta Fundação.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ratificamos o compromisso desta Ouvidoria Setorial, que sempre procura resolver todas as demandas da sociedade com a melhor qualidade e celeridade possível, em atenção ao que fora sugerido ou recomendado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará.

Fortaleza, 23 de janeiro de 2018.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA FUNCAP

Atesto haver tomado conhecimento das conclusões contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2017 a 31/12/2017), realizado pela Ouvidoria Setorial da Funcap, e solicito que, em cumprimento ao ao Art. 8º do Decreto Estadual nº 30.474/2011, o mesmo seja encaminhado aos cuidados da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE).

Fortaleza, 23 de janeiro de 2018.

Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno
Presidente da Funcap