Relatório de Gestão de OUVIDORIA 2019

FUNCAP

(01/01/2019 a 31/12/2019)

EXPEDIENTE

Presidente da Funcap: Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno
Ouvidora: Marília Rêgo Gonçalves Matos
Equipe da Ouvidoria: 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 pelas Leis 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 contribuir para o desenvolvimento social e econômico do Estado, estimulando e financiando projetos de pesquisas científicas, tecnológicas e de inovação, bem como fomentando a difusão do conhecimento científico na sociedade, por meio de instituições e programas educacionais.

A Ouvidoria tem sido um canal importante de comunicação entre a sociedade e o Estado. Por isso, continuamente empreende esforços para que todas as demandas sejam respondidas com qualidade e agilidade. Vem servindo também como um instrumento eficaz para que o cidadão exerça o seu papel fiscalizador dos serviços públicos.

Prova disso é que a Ouvidoria da Funcap obteve da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) o certificado de Ouvidoria com segundo melhor índice de qualidade dos serviços na realização de suas atividades no ano de 2019.

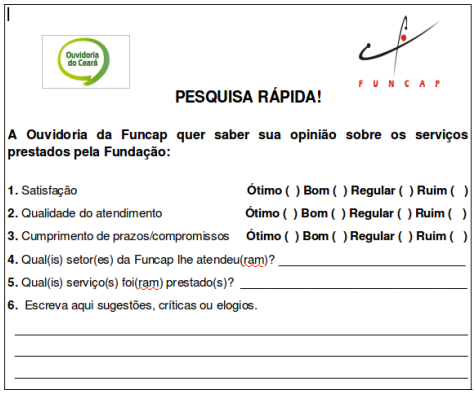
Ressaltamos que parte dessa atuação é registrada no sistema Ceará Transparente, o qual nos permite realizar o levantamento dos dados necessários para embasar o presente relatório.

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

O Relatório de Gestão de Ouvidoria - 2018, realizado pela CGE, em suas considerações finais e recomendações, traz em seu subitem 5.1 três recomendações para as Ouvidorias Setoriais, incluindo a da Funcap. Vejamos o que diz cada uma dela e qual as providências já realizadas:

- Recomendação 1: Desenvolver modelo/metodologia para realização de avaliação continuada dos serviços prestados pelo órgão/entidade, sem consonância com a lei nº 13.460/2017.

Ação para cumprimento da recomendação: Em atendimento ao disposto no art. 23 da lei federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria da Funcap confeccionou um modelo de pesquisa rápida para que os usuários dos serviços da Fundação possam dar sua opinião. A pesquisa foi disponibilizada em formato de folhetos impressos (conforme modelo abaixo), expostos na recepção da Funcap, além de ter sido inserida na página institucional da Funcap, podendo ser visualizada através do link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_mxXqznVceT95HcY9Re_HozHQdCFe33fUChC0QZramOb0tQ/viewform.



PESQUISA RÁPIDA!

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

1. Satisfação — Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
2. Qualidade do atendimento — Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
3. Cumprimento de prazos/compromissos — Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )
4. Qual(is) setor(es) da Funcap lhe atendeu(ram)? _____
5. Qual(is) serviço(s) foi(ram) prestado(s)? _____
6. Escreva aqui sugestões, críticas ou elogios.

(Modelo de avaliação continuada aplicada pela Funcap)

Desta forma, a Funcap e sua Ouvidoria esperam poder avaliar anualmente a satisfação do seu público usuário, garantindo um *feedback* sobre o modo que vem atuando e consequente planejando melhorias constantes para a prestação de seus serviços.

- Recomendação 2: Estimular os cidadãos usuários do Sistema de Ouvidoria a participarem da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

Ação para cumprimento da recomendação: A fim de darmos cumprimento a essa recomendação e melhorarmos a forma de avaliação da atuação da Ouvidoria da Funcap, inserimos um parágrafo padrão ao final de cada resposta ao cidadão, convidando o usuário a participar da Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Ceará Transparente.

- Recomendação 3: Publicar na internet o Relatório Anual de Ouvidoria em conformidade com a lei nº 13.460/2017 e como Decreto Estadual de Ouvidoria.

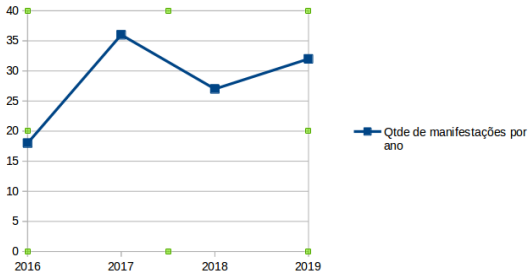
Ação para cumprimento da recomendação: A Funcap todo ano publica seus relatórios. Na página institucional desta Fundação, inclusive, estão todos os relatórios, desde o ano de 2013, conforme podemos constatar através do link: https://www.funcap.ce.gov.br/download/relatorio-de-ouvidoria/.

No tocante às recomendações feitas por essa Ouvidoria, no seu relatório do ano passado, informamos que esta Fundação deu cumprimento a todas, especialmente quanto (i) a elaboração e utilização dos novos modelos de termos de Outorga e Concessão de Bolsa e (ii) a implementação de uma metodologia de controle da utilização dos seus veículos.

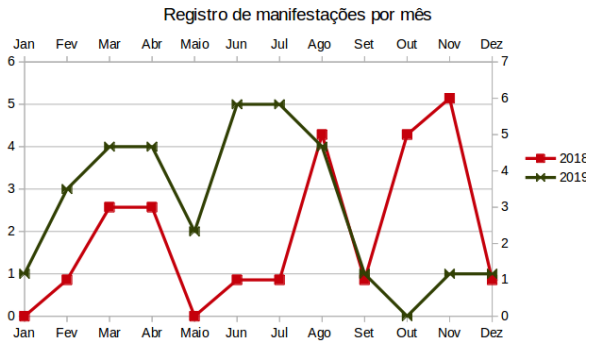
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

3.1 Total de manifestações do período

Foram registradas, no ano de 2019, um total de 32 manifestações (2 delas de demandas que foram reabertas), número maior do que o de 2018. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 4 anos:



O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2018 e 2019. Vejamos:



Houve um pequeno aumento nos registros durante o primeiro semestre de 2019 e, a partir de agosto de 2019, o número de manifestações foi menor do que durante o ano de 2018.

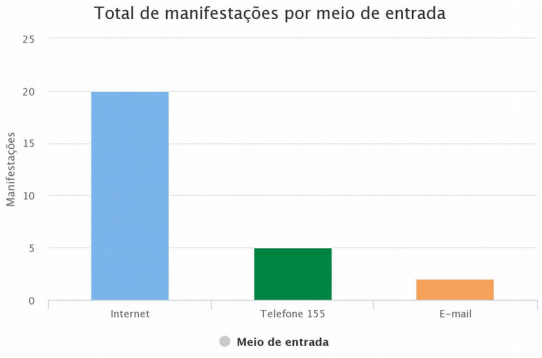
Os aumentos mais sensíveis foram constatados nos meses de junho e julho, que se justificam pelo (i) atraso na implementação das bolsas do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica (BICT) e (ii) pelo lançamento do Programa Avance, oportunidade em que vários candidatos recorreram à Ouvidoria para tirar suas dúvidas e solicitar ajuda em seus cadastramentos.

3.2 Manifestações por meio de entrada

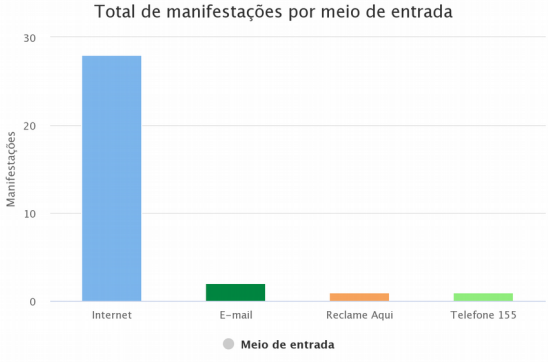
Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2019 foi realizada por meio da internet, alcançando um aumento de 40% (quarenta por cento). Já os registros realizados através da Central de Atendimento Telefônico 155 caíram de 5 para apenas 1 – variação correspondente a -80% (menos oitenta por cento). Vejamos:

MEIO DE ENTRADA			
Meios	**2018**	**2019**	**Variação**
Telefone 155	**5**	**1**	**-80%**
Internet	**20**	**28**	**40%**
Presencial	0	0	0%
Telefone Fixo	0	0	0%
E-mail	2	2	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Facebook	0	0	0%
Reclame Aqui	0	1	100%
Instagram	0	0	0%
Twitter	0	0	0%
Carta	0	0	0%

Para melhor compararmos a variação da quantidade e dos meios de entrada registradas nos anos de 2018 e 2019, observemos os gráficos a seguir:



Ano: 2018



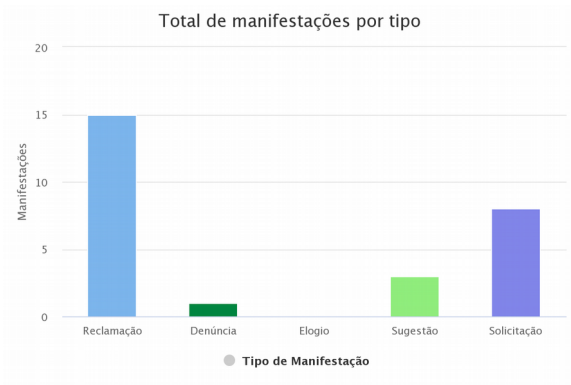
Ano: 2019

3.3 Manifestações por tipos de manifestação

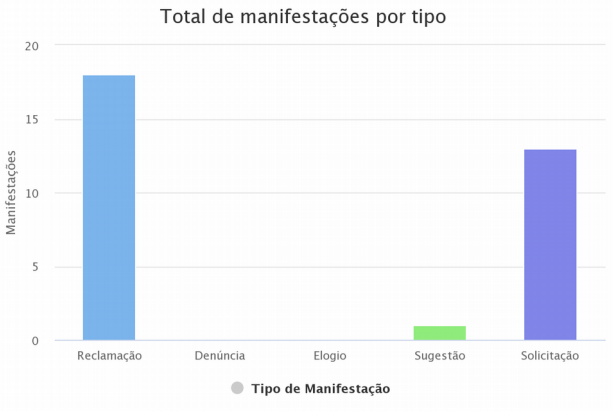
Foi possível constatarmos que, assim como em 2018, em 2019 as reclamações e as solicitações de serviços foram os tipos de manifestações mais registrados.

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	**2018**	**2019**	**Variação**
Reclamação	**15**	**18**	**20%**
Solicitação	**8**	**13**	**62,5%**
Denúncia	1	0	-100%
Sugestão	3	1	-66,66%
Elogio	0	0	0%

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2018 e 2019, observemos os gráficos a seguir:



Ano: 2018



Ano: 2019

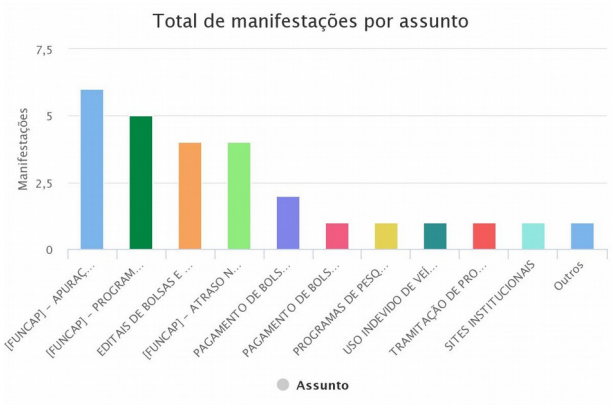
3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2019, associados aos tipos de manifestações, foram as reclamações pelo “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap” e solicitações para “Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap”. Vejamos:

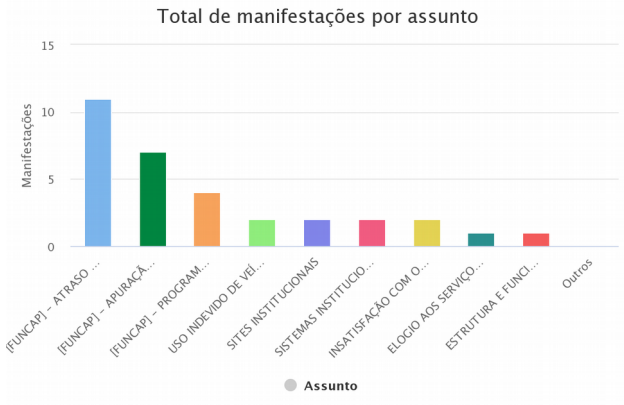
TIPOLOGIA/ASSUNTO

Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	**Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap** Uso indevido de veículo oficial Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão Sistemas Institucionais e aplicativos	**11** 2 2 1
Solicitação	**Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap** Programa de bolsas da Funcap Sites institucionais Sistemas Institucionais e aplicativos	**7** 3 2 1
Denúncia	- Nenhuma -	0
Sugestão	- Nenhuma -	0
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1

Os gráficos a seguir nos ajudam a verificar a variação dos registros de manifestações (por assunto) nos anos de 2018 e 2019:



Ano: 2018



Ano: 2019

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

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

A fim de evitar atrasos no pagamento e aumentar a satisfação dos usuários, a Comissão Gestora do Plano para Sanar Fragilidades da Funcap elaborou um plano de ação que envolve (i) o envio de ofícios e e-mails antecipadamente à Seplag, solicitando a liberação de limites financeiros ao Cogerf e (ii) a solicitação, à Sefaz, de autorização para pagamento - sempre sinalizando a proximidade das datas de pagamento de bolsas e auxílios e a eventual necessidade de ajustes no orçamento e no Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários (MAPP).

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

Ao receber as manifestações que denunciam o recebimento indevido de recursos, a Ouvidoria da Funcap averígua os indícios de descumprimento às normas vigentes e, se for o caso, instaura procedimentos administrativos para o ressarcimento ao erário, que podem culminar na abertura de tomada de contas especial e/ou no protocolo de demandas judiciais.

3.3.2 Manifestações por Assunto/Subassunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2019 foram aqueles envolvendo as **Bolsas de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e Inovação Tecnológica (BPI)** e as **Bolsas de Mestrado e Doutorado**. Vejamos:

ASSUNTO/SUBASSUNTO		
Tipos	**Assuntos**	**Total**
1. Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	**1.1 Bolsa de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e Inovação Tecnológica (BPI)** **1.2 Bolsas de Mestrado de Doutorado** 1.3 Bolsas de Inclusão Social (Bsocial) 1.4 Bolsa Avance	**5** **3** 2 1
2. Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	**2.1 Bolsas de Mestrado de Doutorado** 2.2 Bolsas de Inclusão Social (Bsocial)	**5** 2
3. Programa de bolsas da Funcap	3.1 Bolsas de Iniciação Científico-tecnológica (BICT) 3.2 Bolsa Avance	2 2
4. Uso indevido de veículo oficial	3.1 Prática de infrações de trânsito	2
5. Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	4.1 Demora no atendimento	2
6. Sites institucionais 7. Sistemas institucionais e aplicativos	5.1 Atualização de conteúdo 6.1 Erros na operacionalização (cadastro de informações)	2 2

A partir da tabela acima também podemos concluir que os subassuntos mais recorrentes estão relacionados aos atrasos dos repasses/concessões de bolsas e às apurações de recebimentos indevidos de bolsas.

3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Apenas dois tipos de serviços foram registrados na plataforma do Ceará Transparente no ano de 2019 - “Concessão de bolsas” e “Indicação de condutor infrator”. Isto ocorreu por não haver a obrigatoriedade de preencher esta informação e, também, por a Carta de Serviços desta Fundação ainda estar construção.

Esta informação não era cobrada no modelo de relatório do ano anterior, sendo incluído apenas no modelo sugerido pela CGE em dezembro de 2019. Assim, em decorrência dessa mudança nos modelos de relatórios, os dados das manifestações por “tipo de serviços” não poderão ser informados por completo neste relatório, motivo pelo qual consideramos ser dispensável o uso da tabela sugerida pela CGE.

3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Com base na classificação realizada pela Assessoria de Desenvolvimento Institucional da Funcap (Adins), o programa orçamentário com a maior demanda no ano de 2019 foi o de “Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior”, com o registro de 18 manifestações, ou seja, 56,25% (cinquenta e seis vírgula vinte e cinco por cento) do total. Em seguida estão os programas de “Gestão e Manutenção” e “Desenvolvimento da Produção Científica, da Difusão Tecnológica e da Cultura de Inovação”, com 7 e 6 manifestações, respectivamente. Vejamos os números abaixo apurados:

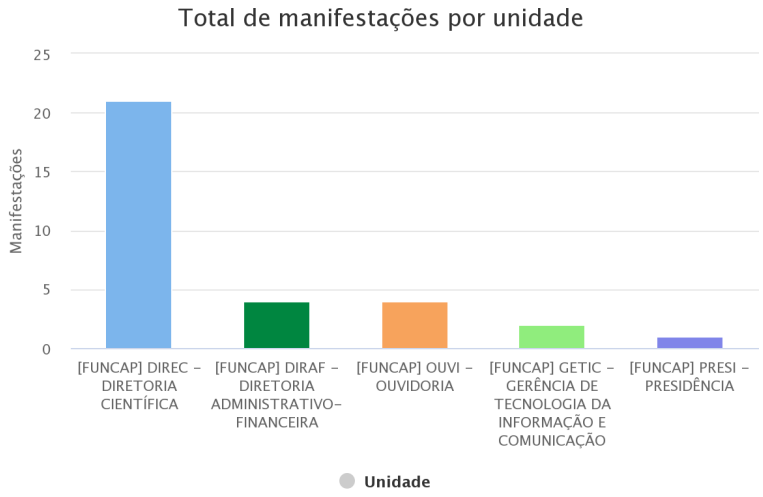
PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS	
Programas	**Total**
Gestão e Desenvolvimento da Educação Superior	18
Gestão e Manutenção	7
Desenvolvimento da Produção Científica, da Difusão Tecnológica e da Cultura de Inovação	6
Ensino Integrado à Educação Profissional	1

3.6 Manifestações por Unidades Internas

Assim como nos últimos anos, a maior parte das manifestações registradas no ano de 2019, cerca de 65,63% (sessenta e cinco vírgula sessenta e três por cento), foram direcionadas à subunidade da Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) – ligada à unidade Diretoria Científica, que é a área responsável pela maior parte das bolsas concedidas pela Funcap. Vejamos os indicativos:

UNIDADES INTERNAS	
Unidades	**Total**
Diretoria Científica	21

Diretoria Administrativo-Financeira	4
Ouvidoria	4
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação	2
Presidência	1



Os registros demonstram ainda que a “Diretoria Administrativo-Financeira” e a “Ouvidoria” seguem em segundo lugar como as unidades mais demandas da Funcap no ano de 2019, registrando quatro manifestações cada.

3.7 Manifestações por Município

No ano de 2019, Fortaleza deixou de ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. Em números, Camocim empata com a capital do Ceará, apresentando quatro manifestações. Sobral vem na sequencia, com três manifestações. Vejamos os dados:

MUNICÍPIOS		
Municípios	**2018**	**2019**
Campos Sales	-	1
Camocim	-	4
Caucaia	2	-
Crato	-	1
Deputado Irapuan Pinheiro	-	1
Fortaleza	6	4
Guaiúba	1	-
Quixadá	-	1
Sobral	2	3
Não identificado	16	17

O ano de 2019, comparado ao de 2018, registrou um crescimento no atendimento em diversas cidades do interior do Ceará. Isso significa dizer que além da Funcap estar ampliando a promoção de suas políticas públicas, a sua Ouvidoria vem conseguindo alcançar cada vez mais municípios, desconcentrando seu atendimento da região metropolitana de Fortaleza.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das manifestações

Em cumprimento ao prazo de respostas das manifestações, estabelecido pelo Decreto nº 30.474/2011, a Ouvidoria da Funcap, assim como nos anos anteriores, tem respondido todas as suas demandas dentro do prazo legal. Vejamos os dados levantados dos anos de 2018 e 2019:

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO

Situação	Quantidade de Manifestações em 2018	Quantidade de Manifestações em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	27	32
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	**27**	**32**

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Situação	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

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

4.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

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

4.1.2 Tempo Médio de Resposta

Nenhuma demanda foi respondida além do prazo de 15 dias. O prazo médio das respostas, no ano de 2019, é de 6,2 dias, ou seja, abaixo da média das Ouvidorias do Estado, que é 9,47 (nove vírgula quarenta e sete) dias.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta **2018**	5,7 dias
Tempo Médio de Resposta **2019**	6,2 dias

No Relatório de Gestão da Ouvidoria (ano 2018), a Ouvidoria da Funcap foi apontada, mais uma vez, 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**.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

A pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria no ano de 2019 obteve uma nota média de 3,6 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 72% (setenta e dois por cento). Vejamos:

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,8
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,2
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,8
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,6
Média	**3,6**
Índice de Satisfação:	**72%**

Apesar de ser considerado um índice abaixo do estabelecido como meta institucional, que é de 84% (oitenta e quatro por cento), devemos considerar que as notas mais baixas dadas pelos usuários tratam do assunto “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap”, procedimento que não depende exclusivamente da Fundação. Como já mencionado em outros momentos, o pagamento de bolsas e auxílios depende de autorização por parte da Seplag e da Sefaz, o que demanda tempo.

Ademais, com já abordamos no **subitem 3.3.1**, o atraso nos pagamentos é um problema intersetorial, que persiste, e sua solução não depende exclusivamente dos esforços da Funcap.

Vejamos ainda o seguinte resultado:

Total de pesquisas respondidas	5
Representação da Amostra	15,62%

Os dados acima demonstram que, de 32 usuários da Ouvidoria no ano de 2019, apenas 5 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a um total de 15,62% (quinze vírgula sessenta e dois por cento). Este é um número muito pequeno para avaliarmos de modo conclusivo o trabalho desenvolvido pela setorial. Medidas já foram implementadas para que seja aumentado o quantitativo de pessoas que respondem à pesquisa estimulando os usuários, ao final das respostas, a participarem desse questionário.

Vejamos também os dados a seguir:

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	2,6

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,4

Essa pesquisa demonstra que, após obter atendimento pela Ouvidoria da Funcap, o cidadão superou em 69,23% (sessenta e nove vírgula vinte e três por cento) suas expectativas sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Como mencionado anteriormente, a maioria das manifestações no ano de 2019 foi referente aos **(a)** atrasos no repasse/concessão de bolsas, aos **(b)** supostos recebimentos indevidos de bolsas e às **(c)** informações sobre o Programa Avance, que foi implementado pela primeira vez no ano 2019.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

(a) No primeiro semestre de 2019 foram registradas onze reclamações relacionadas aos atrasos nos repasses de bolsas. Isto ocorreu por causa da demora na liberação de recursos previstos para pagamento das bolsas dos Programas de Mestrado e Doutorado, bolsas de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e à Inovação Tecnológica (BPI) e bolsas Acadêmicas de Inclusão Social (Bsocial).

(b) Ao longo do ano, sete solicitações foram protocoladas para que a Ouvidoria apurasse supostos recebimentos indevidos de bolsas. Cinco delas tratavam de bolsas de mestrado e doutorado. Em duas dessas manifestações (uma delas reaberta pela parte), foram constatados indícios de irregularidades.

(c) Com o lançamento do Programa Avance (julho de 2019), quatro interessados utilizaram o canal da Ouvidoria para solicitar informações e tentar resolver erros encontrados no sistema institucional de cadastro (Plataforma Montenegro).

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

(a) Conforme já explicitamos no **subitem 3.3.1** deste relatório, as demandas que envolvem atrasos de pagamentos de bolsas são tratadas como prioridade por esta Fundação, que atua conjuntamente com a Seplag, Cogerf e Sefaz, a fim de evitar possíveis atrasos.

(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, serão tomadas medidas administrativas para devolução dos recursos, com base na Instrução Normativa nº 03/2017 do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), ou o processo é arquivado.

Em 2019, das sete manifestações que solicitavam apuração de recebimento indevido de bolsas, duas delas desencadearam os processos nº 05358935/2019 e nº 05159525/2019, instaurados para apuração dos fatos.

(c) Os registros que envolveram o Programa Avance foram direcionados e resolvidos pela Gefob (no caso de solicitações de informações) e pela Getic (no caso de erros na operacionalização do sistema).

6. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Muitas são as manifestações que denunciam o recebimento indevido de recursos públicos por parte de alguns pesquisadores. Como dito acima, processos administrativos são abertos para que haja a apuração dos fatos.

Rotineiramente, após a apuração dos fatos realizada pela Ouvidoria, é constatado que beneficiários de recursos públicos deveriam devolver os valores que receberam, de forma parcial ou integral, aos cofres públicos. Entretanto, até o fim de 2019, a dívida era cobrada em quota única e, por não haver lei que autorizasse o seu parcelamento, os devedores não efetuavam a devolução dos valores.

Neste sentido, **a Ouvidoria empreendeu esforços para que, em conjunto com a Procuradoria Jurídica, fosse elaborado projeto de lei que autorizasse os devedores da Funcap a parcelarem suas dívidas.**

E recentemente, ao final do mês de novembro de 2019, **o nosso projeto foi aprovado na Assembleia Legislativa e se tornou a Lei Estadual nº 17.101/2019**, que criou o Programa de parcelamento de dívidas perante a Funcap – detalhado no item 8, o que consideramos ser um grande avanço para que a situação dos devedores seja regularizada e, seguindo o princípio do interesse públicos, o dano ao erário possa ser reparado de forma mais eficaz.

Além da reparação do dano, devemos enfatizar que os processos administrativos de devolução e de tomada de contas especia, bem como a propositura de ações judiciais para ressarcimento são demasiadamente morosos e dispendiosos para a administração pública e a atuação da Ouvidoria, em conjunto com a Procuradoria Jurídica da Funcap, trará uma enorme economia aos cofres públicos.

No mais, a atuação da Ouvidoria na apuração dos fatos que envolvem o recebimento/uso indevido de bolsas vem auxiliando 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 2019, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:

I. Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 17/04/19;
II. Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, no dia 28/08/19;
III. Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela CGE, no dia 23/10/19;
IV. Fórum Permanente de Controle Interno do Poder Executivo, promovido pela CGE, no dia 13/11/19;
V. Oficina para construção de relatórios promovida pela CGE, no dia 22/11/19;
VI. XIII Encontro Estadual de Controle Interno, promovido pela CGE e Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC), no dia 29/11/19.

8. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em decorrência das inúmeras demandas registradas no portal da Ouvidoria da Funcap, através das quais foram constatadas irregularidades no recebimento/uso de recursos repassados pela Fundação e considerando o grande número de inadimplentes, impossibilitados financeiramente de realizar o ressarcimento do valor cobrado, a Ouvidoria e a Procuradoria Jurídica da Funcap apresentaram um projeto de lei, ao Conselho Deliberativo desta Fundação, oque objetivava a criação de um programa de parcelamento destes débitos.

Através do processo nº 07464135/2017 o projeto de lei foi encaminhado à Procuradoria Geral do Estado e a Lei Estadual nº 17.101/2019 foi publicada dia

16/12/19, criando o programa de parcelamento de dívidas decorrentes de recebimento e/ou uso de recursos em desacordo com as normas vigentes.

A nova legislação promete ser a base de um fluxograma mais eficaz para a reparação de eventuais danos ao erários, já que pessoas físicas e/ou jurídicas poderão parcelas suas dívidas antes mesmo de que haja a instauração de processo de tomada de contas especial e/ou o protocolo de ação judicial.

Neste sentido, o Programa visa diminuir, em médio e curto prazo, (i) as demandas judiciais que eram propostas em virtude dessas dívidas e (ii) a instauração de procedimentos de tomada de contas especial.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

10. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Em decorrência da publicação da Lei Estadual nº 17.101/2019, a Ouvidoria recomenda que, no ano de 2020, a Diretoria Administrativo-financeira, a Procuradoria Jurídica e a Comissão Permanente de Tomada de Contas Especial da Funcap providenciem a reformulação dos fluxos internos dos processos administrativos de devolução de recursos, inclusive os de to 'mada de contas especial.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2020.

Marília Rêgo G. Matos
Ouvidora da Funcap

11. PRONUNCIAMENTO DO PRESIDENTE DA FUNCAP

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2019 a 31/12/2019), acatando a recomendação sugerida pela Ouvidoria Setorial da Funcap.

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

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

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2020.

Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno
Presidente da Funcap