



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA DA FUNCAP 2018**

**Período 01/01/2018 a  
31/12/2018**

## EXPEDIENTE

**Presidente da Funcap:** Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno

**Ouidora:** 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 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 da Funcap tem se destacado como um importante instrumento (i) para o atendimento das demandas sociais, especialmente as relacionadas ao meio acadêmico do Estado do Ceará e (ii) para viabilizar a participação social no controle interno desta Fundação.

A Ouvidoria vem fortalecendo sua atuação junto o Conselho Executivo da Funcap, empreendendo esforços para responder, com qualidade e agilidade, todas as manifestações recebidas.

## 2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2017

A partir da leitura do Relatório de Gestão 2017, foi identificado que o item 5.3 trazia uma recomendação direcionada à Funcap. Vejamos:

Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta à Gestão, a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas de ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no relatório a vinculação da ouvidoria à gestão do órgão, com a participação em reuniões periódicas e assento em comitê executivo/coordenativo.

A mesma recomendação foi encontrada no Sistema e-Pasf. Entretanto, devemos mencionar que, em todos os relatórios semestrais e anuais anteriores, essa informação foi claramente exposta, no tópico “ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE”.

Assim, ratificamos a informação trazida nos Relatórios Anuais da Ouvidoria da Funcap, através dos quais foi destacado que a Ouvidora Setorial é Procuradora Jurídica desta Fundação e membro do Conselho Deliberativo, sendo **repassadas, ao conhecimento dos diretores, todas as questões que envolvem as Diretorias de Inovação, Científica e Administrativo-financeira para que, em conjunto, seja formulada a melhor resposta ao cidadão.**

Ademais, a Ouvidoria relata, respeitada o grau de relevância da manifestação, aos gestores da Funcap, as demandas que são protocoladas em seu portal. Todavia, relatórios parciais sobre os assuntos tratados na Ouvidoria são dispensados em decorrência do baixo número de manifestações que a Funcap recebe e da forma como são construídas as respostas aos cidadãos.

Ainda no Sistema e-Pasf, foi direcionada, à Funcap, a recomendação de que houvesse a disponibilização de atendimento nas unidades supostamente descentralizadas. Vejamos a transcrição:

FRAGILIDADE: Centralização do atendimento presencial de ouvidoria na Sede do órgão/entidade e carência de profissionais capacitados na área de ouvidoria nos equipamentos descentralizados  
RECOMENDAÇÃO: Disponibilização de Atendimento de Ouvidoria em Unidades Descentralizadas e Criação de Sub-Rede de Ouvidorias.

Sobre este ponto, devemos informar que foi solicitado, à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), que esta recomendação fosse excluída do referido sistema, visto que **a Funcap não possui unidades descentralizadas.**

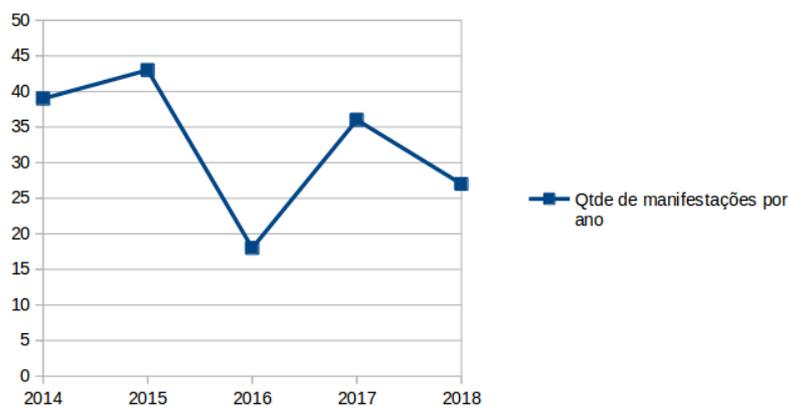
### **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO**

#### **3.1 – Ouvidoria em Números**

Neste item apresentaremos os atendimentos da Ouvidoria durante o ano de 2018, de forma quantitativa e qualitativa, a partir dos relatórios disponibilizados pela plataforma Ceará Transparente.

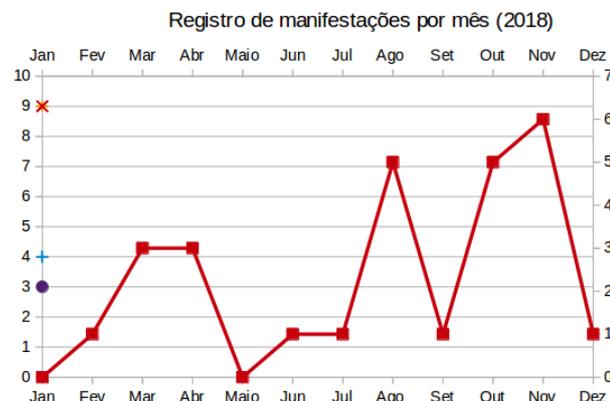
### 3.1.1 Total de Manifestações do Período

Analisando os dados fornecidos pelo sistema Ceará Transparente e o gráfico abaixo, que demonstra a variação da quantidade de manifestações registradas nos últimos 5 anos, verificamos que, em comparação ao ano de 2017, o ano 2018 apresentou uma considerável diminuição no registro de manifestações. Durante o ano de 2017 foram protocolados 36 registros e, no ano de 2018, apenas **27 manifestações foram registradas**.



Fonte: SOU e Plataforma Ceará Transparente

Verificando as manifestações registradas mês a mês no ano de 2018, constatamos que houve um baixo registro de manifestações no primeiro semestre. Nos meses de janeiro e maio não houve sequer uma manifestação protocolada e nos meses de fevereiro, junho, julho, setembro e dezembro de 2018 houve apenas uma manifestação registrada. Vejamos os números representados graficamente:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

A diminuição no número de protocolos das manifestações é capaz de comprovar que os esforços empreendidos pela Funcap, a fim de melhorar os seus serviços e satisfazer o cidadão, considerando o teor das manifestações anteriores, vêm alcançando os seus objetivos.

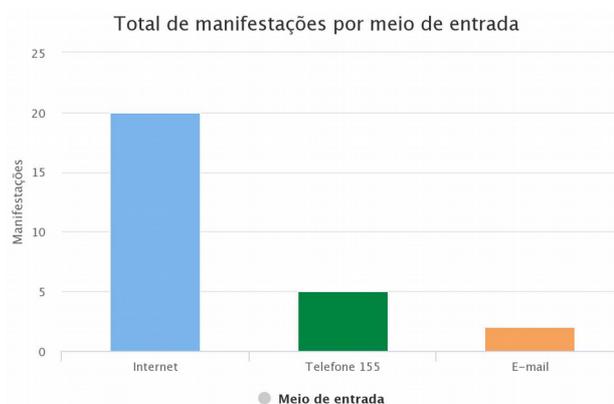
### 3.1.2 Manifestações por meio de entrada

A partir da análise dos dados emitidos pela plataforma Ceará Transparente, identificamos que, tal como ocorreu no ano de 2017, as manifestações no ano de 2018 foram realizadas, em sua maior parte, via internet. Verificamos, ainda, que houve um aumento nos registros feitos através da Central de Atendimento Telefônico 155, com uma variação crescente de 500% (quinhentos por cento), demonstrando que esse canal continua sendo um dos principais meios de recebimento de manifestações.

MEIO DE ENTRADA	2017	2018	% VARIÇÃO (+) (-)
Telefone	0	5	500%
Internet	34	20	-41,17%
Governo Itinerante	1	0	-100%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	1	2	100%
Carta	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>-</b>

Fonte: SOU e Plataforma Ceará Transparente

Para melhor visualizarmos o meio de entrada das manifestações da Funcap, observemos o gráfico a seguir:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

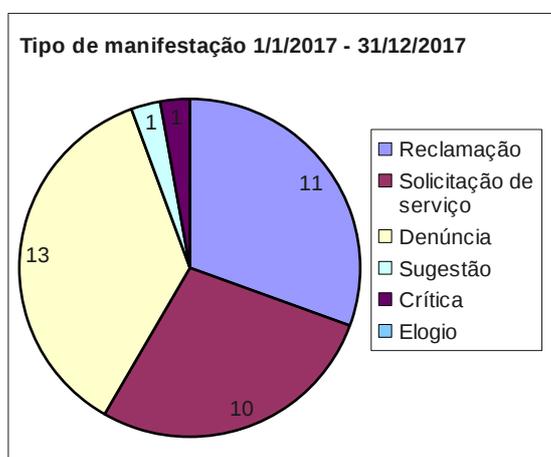
### 3.1.3 Tipos de Manifestações

Com base nos dados fornecidos pela plataforma Ceará Transparente, podemos concluir, por meio de um comparativo entre as manifestações registradas nos anos de 2017 e 2018, que houve uma sensível diminuição em todos os tipos de manifestações, com exceção das “reclamações” e “sugestões”. Vejamos:

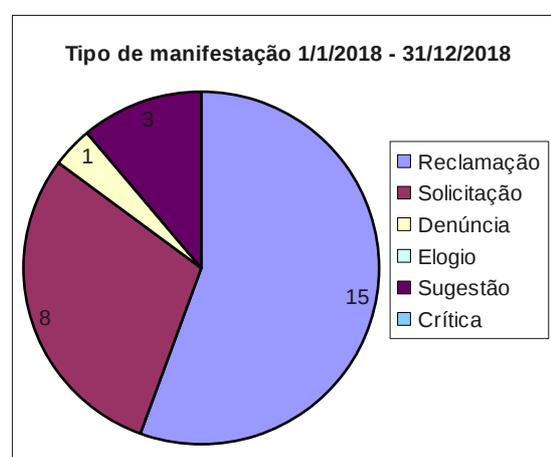
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2017	2018	% VARIAÇÃO (+) (-)
Reclamação	11	15	36,36%
Solicitação de Serviço /	10	8	-20%
Solicitação			
Denúncia	13	1	-92,30%
Elogio	0	0	0%
Sugestão	1	3	200%
Crítica	1	0	-100%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>-</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Para melhor realizarmos esse comparativo entre os tipos de manifestações registradas nos anos de 2017 e 2018, observemos os gráficos a seguir:



Fonte: SOU



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Sobre a queda considerável do número de denúncias no ano de 2018, temos a rememorar que em 2017 foram protocoladas 7 denúncias anônimas, de teor semelhante, através das quais foram apurados os fatos ocorridos à época da concessão de Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT) no âmbito da Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (Nutec).

Além delas, outras 6 denúncias, também de teor semelhante, tratavam de suposto recebimento de bolsas por parte de pessoas que possuíam vínculo empregatício. Logo, concluímos que a queda no número de denúncias está correlacionada com estes dois casos pontuais.

### 3.1.4 Tipos de Manifestações / Assuntos / Subassuntos

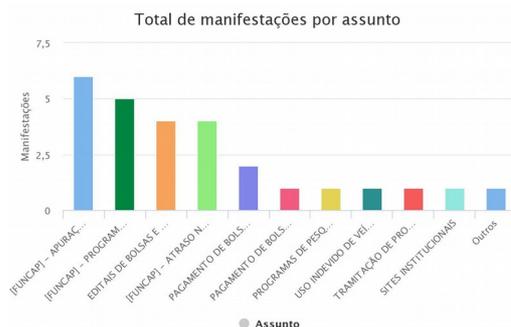
Primeiramente, é importante registrarmos que, em virtude da mudança da plataforma SOU para a Ceará Transparente, diversos assuntos foram inseridos/retirados durante o ano de 2018. Esta medida foi tomada com o intuito de que as demandas da Funcap fossem devidamente qualificadas.

Considerando a exclusão/inserção dos assuntos, temos que as demandas do ano de 2018 foram assim classificadas:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Reclamação	a) <b>Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap – 04;</b> b) <b>Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa da Funcap – 04;</b> c) <b>Editais de bolsas e programas da Funcap – 02;</b> d) Pagamento de bolsa da Funcap – 02.	12
Solicitação	a) <b>Programas de bolsas da Funcap – 03;</b> b) <b>Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa da Funcap – 02;</b> c) <b>Editais de bolsas e programas da Funcap – 02;</b> d) Programas de Pesquisa da Funcap – 01.	08
Sugestão	a) <b>Programas de bolsas da Funcap – 01;</b> b) <b>Mídias Sociais do Governo do Estado – 01;</b> c) <b>Tramitação de processo administrativo – 01.</b>	03
Denúncia	a) Pagamento de bolsa estágio – 01.	01

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Temos ainda, a título ilustrativo, o gráfico representando os assuntos mais demandados pela Ouvidoria da Funcap em 2018:



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

O assunto mais demandado no ano de 2018 foi a “**Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa da Funcap**”, com **6 registros** no total, o que nos faz ressaltar, mais uma vez, a extrema importância desse portal para esta Fundação. Através da efetiva participação do cidadão, há a possibilidade de que, ainda mais, sejam fiscalizados o cumprimento das normas editadas pela Funcap.

Os outros assuntos mais demandados na Ouvidoria da Funcap em 2018, cada um **com 4 manifestações**, foram: (i) “Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap”, (ii) “Editais de bolsas e programas da Funcap” e (iii) “Programas de bolsas da Funcap”. Entretanto, cabe ressaltarmos que em relação às demandas de “Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap”, apenas uma delas foi procedente e, na ocasião, foram prestados os esclarecimentos ao manifestante.

Em relação aos subassuntos, ressaltamos que alguns ficaram sem classificação, pois essa exigência somente passou a ser feita após ser implementada a plataforma Ceará Transparente e os subassuntos registrados no novo sistema ficaram como “dados legados”. Vejamos o detalhamento dos subassuntos, com base nas demandas desta Fundação:

ASSUNTO	SUBASSUNTO	TOTAL
Apuração de Recebimento Indevido de Bolsa da Funcap	a) Bolsas de produtividade em pesquisa, estímulo à interiorização e à inovação tecnológica (BPI) – 03; b) Bolsas de mestrado e doutorado – 02; c) Bolsas de transferência tecnológica – 01.	06
Atraso no repasse/concessão de bolsa da Funcap	a) Bolsas de mestrado e doutorado – 03; b) Bolsas de iniciação científico-tecnológica (BICT) – 01.	04
Programas de bolsas da Funcap	a) Bolsas de iniciação científico-tecnológica (BICT) – 02; b) Bolsas de mestrado e doutorado – 02; c) Bolsas de produtividade em pesquisa, estímulo à interiorização e à inovação tecnológica (BPI) – 01.	05
Editais de bolsas e programas da Funcap	Consta no sistema como “dados legados” <sup>*</sup> – 04.	04

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

<sup>\*</sup>Dados não puderam ser informados, em virtude da mudança entre a plataforma SOU e a Ceará Transparente.

Desta forma, podemos concluir que os subassuntos mais demandados foram: (i) Bolsas de mestrado e doutorado, com o registro de 7 manifestações; (ii) Bolsas de produtividade em pesquisa, estímulo à interiorização e à inovação tecnológica (BPI), com o registro de 4 manifestações e (iii) Bolsas de iniciação científico-tecnológica (BICT), com o registro de 3 manifestações.

Por meio dessa nova subclassificação, é possível que a Funcap identifique quais bolsas estão sendo objeto de manifestações por parte dos cidadãos e, a partir disso, avalie a possibilidade de realizar melhorias na implementação de suas políticas públicas.

### 3.1.5 Programa de Governo 7 Ceará's

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, além de promover a concessão de bolsas que ajudam na difusão do conhecimento científico na sociedade, por meio de instituições e programas educacionais, ela está inserida no “**Ceará do Conhecimento**”, um dos sete eixos governamentais intersetoriais previstos no Plano Plurianual 2016-2019.

Esse Ceará provê os alicerces da construção de uma sociedade esclarecida, nos quais se sustentam os pilares de economia mais avançada, numa especial estratégia de estímulo a um salto de qualidade no perfil socioeconômico do Ceará. Ergue-se nesse eixo a determinação de proporcionar à população uma formação integral de qualidade com ênfase na equidade e protagonismo na inovação – uma revolução na política de desenvolvimento econômico e social, na democratização da produção científica e tecnológica, da educação superior, da cultura para todas as classes e camadas sociais.

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. Neste Ceará se busca o crescimento constante, equilíbrio financeiro (fiscal e orçamentário) e a redução persistente das desigualdades. A meta consiste em alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva, e as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e equilíbrio fiscal.

Como ficará demonstrado mais adiante, a maioria das manifestações apresentadas na Ouvidoria da Funcap no ano 2018 está relacionada ao pagamento de bolsas, sendo os assuntos mais mencionados o “Atraso no

repasso/concessão da bolsa da Funcap” e o “Pagamento de bolsas da Funcap”, que foram classificados nos temas “Ensino Superior” e “Ciência, Tecnologia e Inovação”, do eixo “Ceará do Conhecimento”.

### **Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática**

#### **◆ 1. Tema: Administração Geral**

##### Tipo de Manifestação/Assuntos

- Reclamação:

Uso indevido de veículo oficial	01
<b>Total de registros =</b>	<b>01</b>

- Sugestão:

Tramitação de processos administrativos	01
Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	01
<b>Total de registros =</b>	<b>02</b>

➤ Total de **03 registros** no Tema “Administração Geral”.

**Total de registros no Eixo Ceará da Gestão Democrática = 03**

### **Eixo Governamental Ceará do Conhecimento**

#### **◆ 1. Tema: Educação Profissional**

##### Tipo de Manifestação / Assuntos:

- Solicitação:

Programas de bolsas da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>01</b>

➤ Total de **01 registro** no Tema “Educação Profissional”.

#### **◆ 2. Tema: Ensino Superior**

Tipo de Manifestação / Assuntos:

• **Reclamação:**

Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	03
Pagamento de bolsas da Funcap	02
Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	01
Editais de bolsas e programas da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>07</b>

• **Solicitação:**

Editais de bolsas e programas da Funcap	02
Programas de bolsas da Funcap	01
Pagamento de bolsa estágio	01
<b>Total de registros =</b>	<b>04</b>

• **Sugestão:**

Programas de bolsas da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>01</b>

• **Crítica:**

Editais de bolsas e programas da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>01</b>

➤ Total de **13 registros** no Tema “Ensino Superior”.

◆ **3. Tema: Ciência, Tecnologia e Inovação**

Tipo de Manifestação / Assuntos:

• **Solicitação:**

Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	04
Programas de bolsas da Funcap	02
Programas de pesquisa da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>07</b>

• **Reclamação:**

Sites institucionais	01
Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	01
Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	01
<b>Total de registros =</b>	<b>03</b>

➤ Total de **10 registros** no Tema “Ciência, Tecnologia e Inovação”.

**Total de registros no Eixo Ceará do Conhecimento= 24**

### 3.1.6 Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão

Através dos dados gerados pela plataforma Ceará Transparente, identificamos que a maior parte das manifestações, assim como no ano anterior, estava relacionada à Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob), ligada à Diretoria Científica, que é área estratégica da Funcap. No ano de 2018 houve um acréscimo de 53,84% (cinquenta e três vírgula oitenta e quatro por cento) no número de manifestações respondidas com informações prestadas pela Gefob.

Os registros demonstram, ainda, uma queda de -93,75% (menos noventa e três vírgula setenta e cinco por cento) nas demandas respondidas com o auxílio da Procuradoria Jurídica. Vejamos a tabela a seguir:

#### COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREAS 2017/2018

Unidades/Subunidades	Total de Manifestações 2017	Total de Manifestações 2018	% Variação (+) (-)
Procuradoria Jurídica (Proju)	16	1	-93,75%
Diretoria Científica / Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob)	13	20	53,84%
Diretoria de Inovação / Gerência de Programa de Inovação (Genov)	6	2	-66,66%
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (Getic)	1	0	-100%
Diretoria Científica / Gerência de Fomento de Auxílio (Gefau)	0	1	100%
Diretoria Administrativo-financeira / Gerência Administrativa	0	2	200%
Assessoria Institucional	0	1	100%

Fonte: SOU e Plataforma Ceará Transparente

Os dados fornecidos pelo sistema para relatório trazem a Diretoria Científica e a Gefob como “unidade”. Por esse motivo, para a elaboração do número total de registros da área em 2018, realizamos o somatório da área “Diretoria Científica/Gefob”, com 13 manifestações e “Gefob”, com 7 manifestações.

Assim, considerando as áreas que foram mais demandadas no ano de 2018, verificamos quais os tipos de manifestações registrados por área na Funcap. Vejamos:

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA/TIPO (2018)

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo	Total
Diretoria Científica / Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob)	11 – Reclamações 7 – Solicitações 1 – Sugestão 1 – Denúncia	20
Diretoria de Inovação / Gerência de Programa de Inovação (Genov)	1 – Reclamação 1 – Solicitação	2
Diretoria Administrativo-financeira / Gerência Administrativa	1 – Reclamação 1 – Sugestão	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

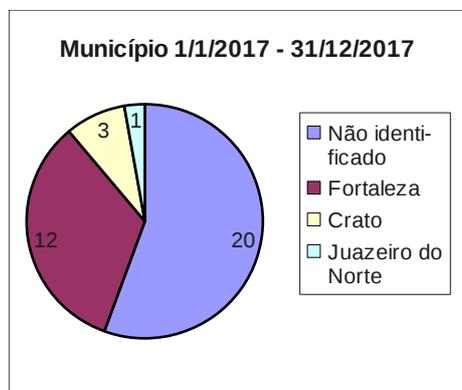
#### 3.1.7 Manifestações por Município

A Ouvidoria alcança diversas cidades do Estado do Ceará, portanto, é importante destacarmos quais os municípios mais geraram manifestações durante o ano de 2018. Vejamos:

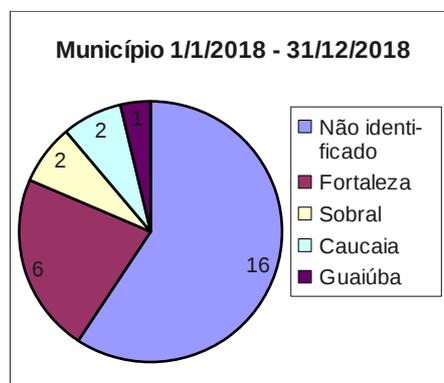
MUNICÍPIOS	Nº DE MANIFESTAÇÕES
Fortaleza	6
Sobral	2
Caucaia	2
Guaiúba	1
Não identificado	16
<b>Total</b>	<b>27</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Assim, comparando os dados do ano de 2018 com os dados do ano de 2017, temos os seguintes quadros:



Fonte: SOU



Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Logo, podemos concluir que Fortaleza continua sendo a cidade com o maior número de registros, o que é esperado se considerarmos que é a cidade com o maior número de habitantes e usuários da Ouvidoria. Assim como também podemos concluir que o número de demandas sem identificação de municípios aumentou em relação ao ano anterior.

### 3.1.8 Resolubilidade das Manifestações

Em relação ao tempo de resposta para as manifestações apresentadas, a Ouvidoria da Funcap, como sempre, buscou agilizar as suas demandas. Além de rápida, as respostas são enviadas com o maior número de informação possível, a fim de que o cidadão possa se sentir plenamente satisfeito. E, conforme tabela abaixo, **todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo:**

SITUAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PERCENTUAL %
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

<b>Tempo Médio de Resposta:</b>	
<b>Ano 2017</b>	13 dias
<b>Ano 2018</b>	<b>5,7 dias</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

Foi constatado, ainda, que **o prazo médio de resposta caiu mais da metade do tempo em relação ao** ano de 2017 e que, assim como no ano passado, no ano de 2018 não houve nenhuma demanda respondida além do prazo de até 15 dias, conforme determina o Decreto nº 30.474/2011.

#### QUADRO DE ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Manifestações respondidas no prazo	100%	100%
Manifestações respondidas fora do prazo	0%	0%

Fonte: SOU e Plataforma Ceará Transparente

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. Além disso, a Ouvidoria da Funcap foi apontada mais uma vez, no Relatório de Gestão da Ouvidoria (ano 2017), 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.**

#### 3.1.9 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Considerando a pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos que tiveram experiência com esta Ouvidoria (dados gerados entre os dias 18/07/2018 e 31/12/2018), realizamos um novo diagnóstico do índice de satisfação dos nossos usuários, de acordo as orientações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Vejamos:

#### Pesquisa de Satisfação do Usuário

Perguntas	Média por pergunta	Índices por pergunta
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	4,75	95%
b. Com o tempo de retorno da resposta	5	100%
c. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	5	100%
d. Com a qualidade da resposta apresentada	4,75	95%
<b>Índice de satisfação do usuário (perguntas a, b, c e d) =</b>		<b>97,5%</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente

No ano de 2017, 6 pessoas responderam a pesquisa de satisfação e informaram que sua experiência foi de 100% (cem por cento) de satisfação. No ano de 2018, este

índice considerou apenas as experiências dos usuários da plataforma Ceará Transparente (a partir do dia 18/07/2018), 4 pessoas responderam a pesquisa e o índice de satisfação foi **de 97,5% (noventa e sete vírgula cinco)**.

Assim, podemos considerar que o trabalho da Ouvidoria vem sendo satisfatório, já que as respostas obtidas têm sido positivas.

Ademais, o novo sistema agora permite que o cidadão faça comentários sobre a sua experiência. Como exemplo, transcrevemos uma observação feita por um usuário: *“Parabéns pela resposta! Focou naquilo que foi pontuado na manifestação, especificou o setor ao qual foi encaminhada a sugestão e ainda esclareceu que a informação consta em outra fonte, mencionando inclusive o número do processo e como poderia ser acessado.”*

Devemos ainda ressaltar que o índice de satisfação geral da Ouvidoria da Funcap mais uma vez ficou acima da meta institucional, que era de 82% (oitenta e dois por cento).

#### **4. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERÍODO**

As manifestações mais recorrentes durante o ano de 2018 foram referentes à “Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap”. Isso reafirma que o canal da Ouvidoria é parte importante do controle social e vem contribuindo para que a Funcap possa averiguar a regularidade das concessões de bolsas.

A partir desses registros são desencadeados diversos processos administrativos, que buscam a devolução de valores recebidos indevidamente e podem instaurar tomada de contas especial, com base na instrução normativa nº 03/2017 do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE).

A exemplo disso, temos a manifestação de protocolo 5046011, que apurou a irregularidade no recebimento Bolsa de Transferência Tecnológica (BTT) por parte de uma servidora municipal.

Outro caso relevante foi apurado através do processo administrativo nº 6504365/2018, a partir das manifestações sob os protocolos de números 5013802, 5013892 e 5014465, que informavam o suposto descumprimento, por parte de 11 professores da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab), do Edital nº 03/2018 e da Instrução Normativa nº 06/2016 da Funcap.

As manifestações de números 0831964 e 0852952, ainda registradas no sistema SOU e classificadas como “Solicitação de Serviço”, também geraram a

abertura de processos administrativos (números 2344240/2018 e 5008992/2018), que apuraram supostas irregularidades por parte de bolsistas.

Ainda mencionando as principais manifestações do ano de 2018, destacamos a de 50035563, que reclamava da conduta (suposta direção perigosa) de um dos motoristas desta Fundação, que foi identificado e advertido pelos seus superiores, sendo firmado compromisso entre a Diretoria Administrativo-financeira e a Gerência Administrativa (Gead), no sentido de melhorar o controle do uso dos veículos e gastos de combustíveis desta Fundação.

## **5. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Dando continuidade à qualificação do trabalho desempenhado pela equipe da Ouvidoria, a fim de garantir a capacitação dos profissionais envolvidos no atendimento ao cidadão durante o ano de 2018, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Vejamos:

- 1) Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 16/02/18;
- 2) Treinamento da Ferramenta Informatizada Ceará Transparente (Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão), promovido pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), no período de 26/02 a 02/03/18;
- 3) Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, realizada no dia 25/04/18;
- 4) Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 27/06/18;
- 5) Lançamento da Plataforma Ceará Transparente, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 18/07/18;
- 6) IV Encontro de Ouvidorias com a temática “Humanização no Serviço Público”, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE), no dia 08/11/16;
- 7) Oficina para Construção de Relatório Anual de Ouvidoria 2018, realizada pela Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGPCE), no dia 29/11/18;
- 8) Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 05/12/18;
- 9) Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir, realizado e concluído pela colaboradora da Ouvidoria da Funcap, Cristina Palhano da Costa, no período de Ago a Dez/18).

## **6. AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

Informamos que a Ouvidoria da Funcap promoveu, no ano de 2018, uma ação inovadora.

Através das demandas recebidas no portal da Ouvidoria, que tratavam do recebimento irregular de bolsas da Funcap, após as apurações realizadas, esta Ouvidoria identificou fragilidades nos termos de Outorga e Concessão de Bolsas e concluiu que havia a necessidade de uma revisão desses instrumentos.

Assim, os referidos termos foram reformulados, deixando as obrigações dos bolsistas, previstas nas Instruções Normativas desta Fundação, mais claras e objetivas. Além disso, foram inseridos locais para assinaturas de testemunhas, a fim de assegurar que o termo também possa se tornar um título executivo extrajudicial, nos casos de constatação de inadimplência do bolsista junta à Funcap.

Essa simples medida, além de deixar as normas mais explícitas aos bolsistas, assegurou à Funcap a possibilidade de acionar judicialmente, através de Ação de Execução, os inadimplentes.

## **7. ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidora da Funcap é também Procuradora Jurídica e membro do Conselho Deliberativo da Fundação. Portanto, nas reuniões mensais do referido Conselho, as demandas da Ouvidoria também são analisadas pelos gestores máximos da Funcap.

Todos os assuntos da Ouvidoria são tratados de forma prioritária pela gestão da Funcap. Assim, a Ouvidora relata frequentemente as demandas recebidas e, conjuntamente com os diretores/gerentes das áreas afins, formula a melhor resposta ao cidadão.

Desta forma a gestão superior da Funcap toma conhecimento e interfere positivamente na solução das demandas protocoladas no portal da Ouvidoria, recomendando aos membros de suas gerências a adoção de medidas estratégicas para que “atecnias” não sejam recorrentes.

## **8. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria desta Fundação recebeu um total de 27 manifestações. Foram realizadas recomendações, por parte desta Ouvidoria à Direção Superior da Fundação, no sentido de que fossem reformulados os

termos de outorga e concessão de bolsa e, ainda, após o protocolo da manifestação de número 50035563, fossem implementadas mudanças no controle do uso dos veículos da Funcap, sendo o motorista identificado notificado sobre a necessidade de cumprir as leis de trânsito brasileiras.

Além disto, houve a recomendação de envio de cópias dos relatórios anuais da Ouvidoria da Funcap, aos setores mais demandados desta Fundação, a fim de que os mesmos tomem conhecimento das manifestações e façam um diagnóstico, com propostas de melhorias, a ser direcionado ao Conselho Executivo/Deliberativo da Funcap.

Em relação à nova plataforma Ceará Transparente, sugerimos à CGE **(i)** que seja possível classificar as manifestações também quanto ao tema, para gerar relatório relacionado ao Eixo Governamental, facilitando a elaboração deste documento (subitem 3.1.5) - Programa de Governo 7 Ceará; **(ii)** que, para a obtenção dos dados referente às “áreas” e “subdepartamentos”, seja apenas necessária a classificação da manifestação quanto à unidade e subunidade, sendo dispensável o compartilhamento da manifestação com a área interna, caso contrário as informações fornecidas pelo relatório estatístico continuarão incompletas, prejudicando a elaboração do subitem 3.1.6. (Unidades/Áreas mais demandadas do Órgão) deste relatório; e **(iii)** que seja disponibilizada a listagem completa de assuntos e subassuntos gerais existentes para todas as Ouvidorias, a fim de agilizarmos e melhor classificarmos as demandas não específicas da setorial, registradas na plataforma Ceará Transparente.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Funcap vem se fortalecendo como instrumento de participação do cidadão no exercício de controle social, considerando que a maioria das manifestações protocoladas denunciava o recebimento indevido de bolsas concedidas.

Além de buscar responder satisfatoriamente todas as demandas registradas, a Ouvidoria da Funcap continuará comprometida em dar voz ao cidadão, efetivando o seu papel como agente de transformação e contribuindo para a reformulação de políticas públicas.

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2019.

**Marília Rêgo G. Matos**  
**Ouvidora da Funcap**

## **PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DA FUNCAP**

Atesto ter tomado conhecimento das informações e conclusões contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2018 a 31/12/2018), 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 do Estado (CGE).

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2019.

**Tarcisio Haroldo Cavalcante Pequeno**  
**Presidente da Funcap**