



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO SUPERIOR

# Relatório de Gestão de **OUVIDORIA**

FUNDAÇÃO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO  
CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO



## 2023



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

## 1 - EXPEDIENTE

**Presidente da Funcap:** Raimundo Nogueira da Costa Filho

**Ouidora:** Marília Rêgo Gonçalves Matos

**Equipe Ouvidoria:** Macyele Beatriz Viana Crisóstomo Paulino e Leonardo Vieira Melo Freire

## 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 ou pelo próprio whatsapp da Ouvidoria da Funcap, entre a sociedade e o Estado, especialmente como instrumento eficaz para que o cidadão exerça o seu papel fiscalizador dos serviços públicos. Por isso, continuamente a Ouvidoria empreende esforços para que todas as demandas sejam respondidas com qualidade e agilidade, baseando-se na legislação pertinente .

Parte dessa atuação é registrada no sistema Ceará Transparente, o qual nos permitiu realizar o levantamento dos dados, aos 31 de janeiro de 2024, para embasar o presente relatório.

## 3 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

No Relatório de Gestão de Ouvidoria-2022, realizado pela CGE, não foram apontadas orientações nem recomendações para a Ouvidoria da Funcap.

## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Neste relatório, apresentaremos os dados dos atendimentos da Ouvidoria Setorial da Funcap no exercício de 2023, de forma quantitativa e qualitativa, a partir das informações constantes na Plataforma Ceará Transparente.

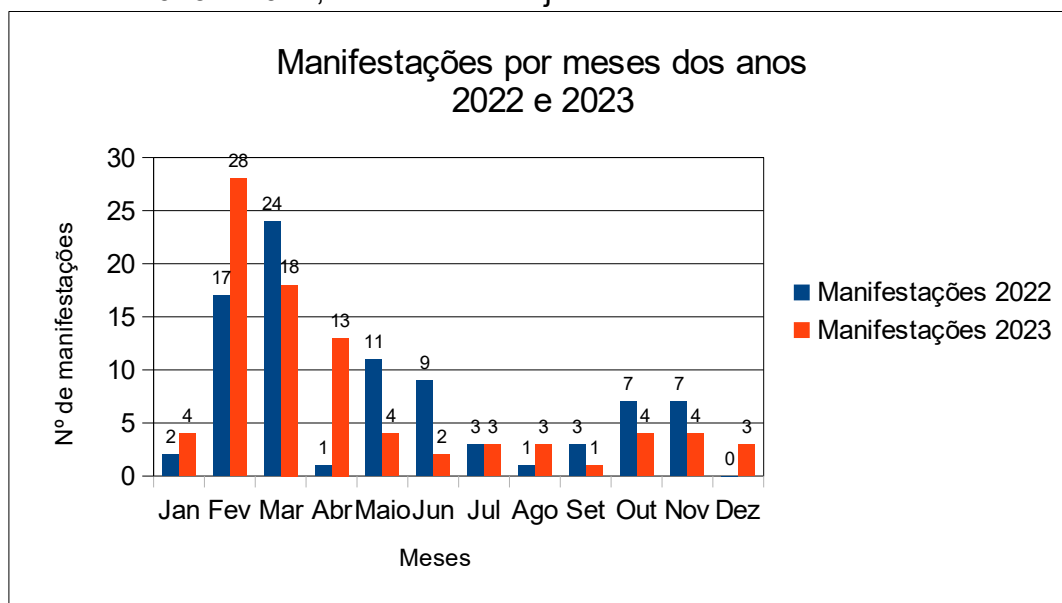
### 4.1 Total de manifestações do período

Foram registradas, no ano de 2023, um total de 87 manifestações, número bastante semelhante ao ano de 2022, que foi de 85. Através do gráfico abaixo podemos visualizar a variação da quantidade de manifestações protocoladas nos últimos 4 anos:



Fonte: Funcap – Gráfico de Manifestações por Ano – 2020 a 2023 - Plataforma Ceará Transparente.

O gráfico a seguir faz um comparativo do número de manifestações protocoladas durante os anos de 2023 e 2022, mês a mês. Vejamos:



Fonte: Funcap – Total de Manifestações Registradas por meses dos anos 2022 e 2023 – Plataforma Ceará Transparente.

Os dados acima foram retirados da plataforma Ceará Transparente. No primeiro semestre do ano de 2023, as demandas aumentaram consideravelmente em comparação ao ano de 2022.

A elevação do número de manifestações registradas nos primeiros meses do ano foi ocasionada por (i) solicitações de reajuste de bolsas e (ii) atrasos no pagamento das bolsas.

## 4.2 Manifestações por meio de entrada

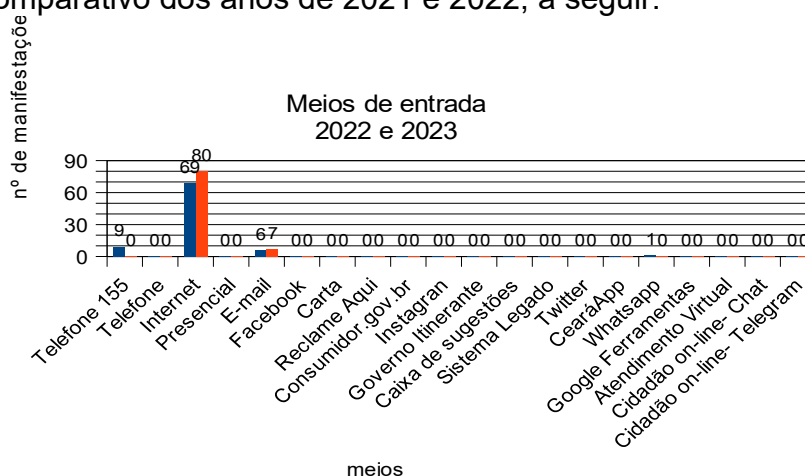
Assim como vinha ocorrendo nos anos anteriores, a maioria das manifestações no ano de 2023 foi protocolada através da plataforma Ceará Transparente- 91,95% (noventa e um vírgula noventa e cinco por cento), tendo ocorrido um aumento de 15,94%. Os registros realizados através da central 155, que antes foram 9, zeraram. Já por e-mail, em comparação ao ano anterior, houve um aumento de 16,66% e por whatsapp não ocorreu registro algum. Os demais meios permaneceram sem utilização, portanto, sem variações. Vejamos:

Tabela: Meios de Entrada

Meios	2022	2023	Varição
Telefone 155	9	0	-100%
Telefone	0	0	0%
Internet	69	80	+15,94%
Presencial	0	0	0%
E-mail	6	7	+16,66%
Facebook	0	0	0%
Carta	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
Consumidor.gov.br	0	0	0%
Instagran	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	1	0	-100%
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 2023, gerada em 31 de Janeiro de 2024.

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



Fonte: Gráfico da Plataforma Ceará Transparente dos anos de 2022 e 2023, gerada em 31 de janeiro de 2024.

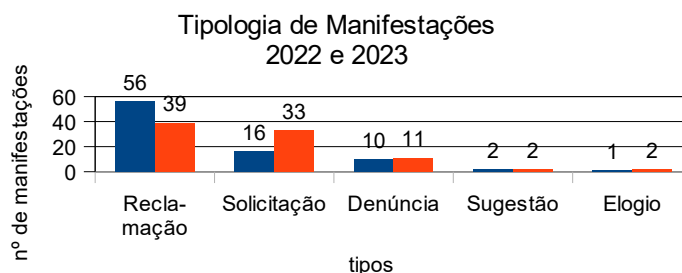
### 4.3 Manifestações por tipos

Foi possível constatar que, assim como em 2022, em 2023 as reclamações foram os tipos de manifestações mais registrados. Em sequência, as solicitações e as denúncias também foram bastante expressivas.

TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES			
Tipos	2022	2023	Variação
Reclamação	56	39	-30%
Solicitação	16	33	+106,25%
Denúncia	10	11	+10%
Sugestão	2	2	0%
Elogio	1	2	+200%

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

Para melhor compararmos a variação da quantidade dos tipos de manifestações registradas nos anos de 2022 e 2023, observemos os gráficos a seguir:



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

### 4.4 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais demandados no ano de 2023 foram as reclamações pelo “Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap” e as solicitações sobre o “Programa de bolsas da Funcap”. Vejamos:

TIPOLOGIA/ASSUNTO		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap	27
	Programas de Bolsas da Funcap	11
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1
Solicitação	Programa de bolsas da Funcap	21
	Atraso no repasse/ concessão da bolsa da Funcap	4
	Convênios e Instrumentos Congêneres	3
	Programas de auxílio da Funcap	2
	Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos	1
	Atendimento telefônico	1
Denúncia	Informações sobre servidor	1
	Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap	5
	Apuração de recebimento indevido de auxílio da Funcap	3
Sugestão	Programas de Bolsas	2
	Conduta inadequada de servidor	1
Elogio	Programas de bolsas da Funcap	2
	Ao servidor público/ colaborador	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1

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

As demandas que envolvem atrasos de pagamentos de bolsas são tratadas como prioridade por esta Fundação, que atua conjuntamente com a Secretaria de Planejamento e Gestão- Seplag, com o Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal - Cogerf e a Secretaria da Fazenda do Ceará - Sefaz, a fim de evitar mitigar danos e depende de prévia necessidade de autorizações de pagamentos por parte de tais órgãos. Devido à transição de governo, ocorreram mudanças nos sistemas, inclusive da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado- CGE, que envolvem convênios, contratos e alteração de fonte de pagamento, o que influenciou no atraso de alguns dias para a execução de tais recursos. Ressalta-se que a Funcap tem empreendido continuamente esforços para que tal situação não se repita, sendo os pagamentos realizados com a maior brevidade possível, inclusive com a disponibilização do contato do setor responsável aos usuários.

As solicitações de “programas de bolsas” são utilizadas pelos cidadãos para tirar diversas dúvidas pertinentes sobre o assunto.

#### 4.5. Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Os subassuntos mais demandados no ano de 2023 foram aqueles envolvendo as Bolsas de Mestrado e Doutorado e Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT). Vejamos:

ASSUNTO/SUBASSUNTO		
Assunto	Subassunto	Total
1. Programas de Bolsas da Funcap	1.1. Bolsas de Mestrado e Doutorado	29
	1.2. Bolsas Cientista-Chefe	3
	1.3. Bolsa Avance	2
	1.4. Bolsas de Pós-Doutorado	1
	1.5. Bolsas de Iniciação Científico-Tecnológica (BICT)	1
2. Atraso no repasse/ concessão da bolsa da Funcap	2.1. Bolsas de Inovação Tecnológica (BIT)	17
	2.2. Bolsas de Inclusão Social (Bsocial)	7
	2.3. Bolsas de Transferência Tecnológica (BTT)	5
	2.4. Bolsa Avance	1
	2.5. Bolsas de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à interiorização e à inovação tecnológica (BPI)	1
3. Apuração de recebimento indevido de bolsa/ auxílio da Funcap	3.1. Auxílio à pesquisa científica	3
	3.2. Bolsas Cientista-chefe	2
	3.3. Bolsa Avance	1
	3.4. Bolsas de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à interiorização e à inovação tecnológica (BPI)	1
	Bolsa de Pós-Doutorado	1
3.5. Bolsas de mestrado e doutorado	1	
4. Convênios e Instrumentos Congêneres	4.1. Andamento de Contratos e Convênios	3
5. Programas de auxílios da Funcap	5.1. Auxílio à Pesquisa Científica	2
6. Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	6.1. Desatualização de Informações	1
7. Conduta inadequada de servidor/colaborador	7.1. Conduta desonesta	1
8. Elogio ao servidor público/ colaborador	Sem subassunto	1
9. Elogio aos serviços prestados pelo órgão	Sem subassunto	1
10. Atendimento telefônico	10.1. Inoperância no sistema de telefonia	1

Sem subassunto		1
11. Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos		
12. Informação sobre servidor	<b>12.1. Benefícios e Gratificações</b>	1

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

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

#### 4.6. Manifestações por tipo de serviço

Tipos de Serviços		Total
<b>Serviços</b>		
Programa de Bolsas de Formação Acadêmica – Modalidade: Mestrado e Doutorado		33
Programa Cientista Chefe		21
Não se aplica		9
Programa de Bolsas Acadêmicas de Inclusão Social - BSOCIAL		7
Bolsa de Transferência Tecnológica (BTT)		5
Programa Avance – Bolsa Universitário		4
Bolsa de Inovação Tecnológica - BIT		4
Programa de Bolsa de Produtividade em Pesquisa, Estímulo à Interiorização e Inovação Tecnológica		2
Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica		1
Programa Tecnova II		1

Através da tabela acima, observa-se que quase 40% de todas as manifestações dizem respeito ao serviço “Programa de Bolsas de Formação Acadêmica – Modalidade: Mestrado e Doutorado” e 25% tratam do Programa Cientista Chefe.

#### 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 2023 foram o “Desenvolvimento Integral da Educação Superior” (com o registro de 44 manifestações) e o “Ceará Científico e Tecnológico” (com o registro de 38 manifestações), ou seja, juntos representam 93% (noventa e três por cento) do total. Em seguida, está o programa de “Gestão Administrativa do Ceará”, com 4 manifestações e apenas 1 manifestação com o programa “Inova Ceará”. Vejamos os números abaixo apurados:

PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS		Total
<b>Programas</b>		
Desenvolvimento Integral da Educação Superior		44
Ceará Científico e Tecnológico		38
Gestão Administrativa do Ceará		4
Inova Ceará		1

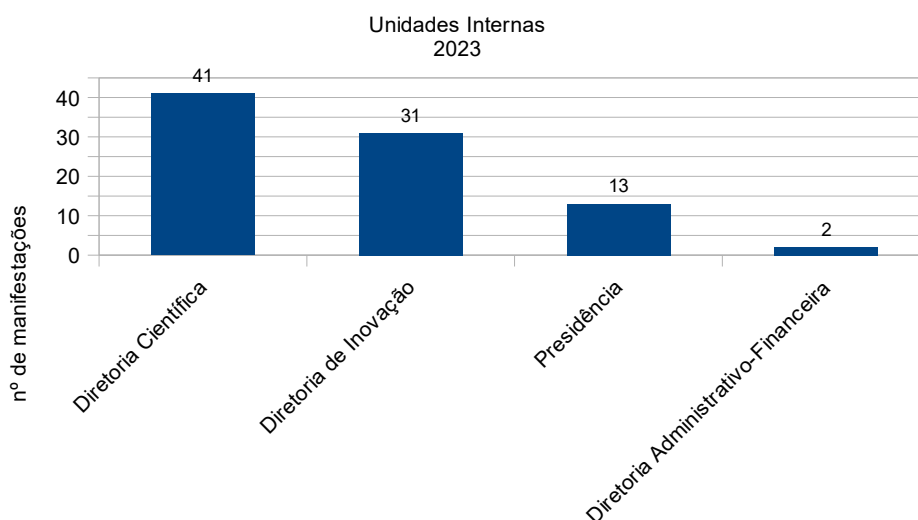
Fonte: Planilha Estatística da Plataforma Ceará Transparente do ano de 2023, gerada em 31 de Janeiro de 2024.

#### 4.8. Manifestações por Unidades Internas

No ano de 2023, a maior parte das manifestações registradas, cerca de 47% (quarenta e sete por cento), foi direcionada à Gerência de Fomento de Bolsas (Gefob) e à Gerência de Fomento de Auxílio (Gefau)- ligadas à Diretoria Científica, que é a área responsável pela maior parte das bolsas concedidas pela Funcap. Em seguida, 35% (trinta e cinco por cento) foram direcionados à Gerência de Programa de Inovação e Prospecção de Inovação (Genov e Gepin)- vinculada à Diretoria de Inovação, sendo apenas 15% (quinze por cento) e 2% (um por cento) direcionados à Presidência e à Diretoria Administrativo-Financeira, respectivamente. Vejamos os indicativos:

UNIDADES INTERNAS	
Unidades	Total
Diretoria Científica	41
Diretoria de Inovação	31
Presidência	13
Diretoria Administrativo-Financeira	2

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



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

#### 4.9. Manifestações por Município

No ano de 2023, Fortaleza continuou a ser o grande polo de registros de manifestações da Ouvidoria. Vejamos os dados:

MUNICÍPIOS			
Municípios	2022		2023
Fortaleza	27		29
Redenção	-		6
Mombaça	-		2



Abaíara	-	1
Barbalha	-	1
Brejo Santo	-	1
Itapiúna	1	1
Juazeiro do Norte	1	1
Russas	-	1
Salvador	-	1
<b>Não identificado</b>	<b>42</b>	<b>43</b>

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

O ano de 2023, comparado ao de 2022, manteve-se com a maior parte das manifestações na capital, o que representa 33% (trinta e três por cento) do número total, tendo registrado também em dois municípios do interior que anteriormente não possuíam registro, que foram os casos de Redenção e Mombaça. Por outro lado, Itapiúna e Juazeiro do Norte se mantiveram com um único registro.

Por fim, a variedade no alcance dos municípios do interior diminuiu pela metade, pois os anos de 2022 e 2023 registraram, respectivamente, 18 e 9 regiões interioranas com ocorrências.

## 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 2022 e 2023:

RESOLUBILIDADE/DETALHAMENTO POR SITUAÇÃO		
Situação	Quantidade de Manifestações em 2022	Quantidade de Manifestações em 2023
Manifestações Respondidas no Prazo	85	87
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>85</b>	<b>87</b>

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

ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Respondidas no Prazo	100%	100%
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0%	0%

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

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 2023, é de **3.79 dias**.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
Tempo Médio de Resposta 2022	5 dias
Tempo Médio de Resposta 2023	3.79 dias

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

No Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano 2022, 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), ainda assim, foi possível reduzir o tempo de resposta ao cidadão e tornar ainda mais célere a Ouvidoria.

## 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 2023 obteve uma nota média de 3,13 (tendo 5 como a nota de referência), alcançando um índice de satisfação de 54% (cinquenta e quatro por cento). Vejamos:

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	2,85
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,38
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,38
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,92
<b>Média</b>	<b>3,13</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>54%</b>

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

### 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 se manteve praticamente o mesmo, de 57% (cinquenta e sete por cento) para 54% (cinquenta e quatro por cento), estando atualmente abaixo da meta instituída de 67% (sessenta e sete por cento).

Isso se deu em razão especialmente às reclamações por conta de atrasos de pagamento e de solicitações de reajustes nos valores das bolsas.

Analisando o perfil dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação, a maioria reclamou do atraso no repasse/concessão de bolsa.

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

De todo modo, a Ouvidoria da Funcap tem se articulado cada vez mais com os demais setores, a fim de que haja uma resposta 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, como ocorreu nas manifestações de nº 6260549 e nº 6123173,

na qual a ouvidoria recebeu nota máxima em todos os quesitos de satisfação dos cidadãos.

### 5.2.3- Total de Respondentes

Vejam os dados a seguir:

	2022	2023
Total de pesquisas respondidas	7	13
Total de manifestações finalizadas	85	87
Representação da Amostra	8,23%	14,94%

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

Os dados acima demonstram que, de 87 usuários da Ouvidoria no ano de 2023, 13 pessoas responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo a um total de quase 15% (quinze por cento). Por tanto, o alcance da pesquisa de satisfação nos cidadãos quase dobrou em relação ao mesmo período anterior. Como mencionado no início deste relatório, medidas foram implementadas para estimular os usuários a responderem à pesquisa de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria, 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

Vejam também os dados a seguir:

	2022	2023
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,29	4,31
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,71	3,15

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

Pelos motivos já demonstrados anteriormente, como a insatisfação por atraso de pagamento e demora no reajuste do valor das bolsas, a expectativa do cidadão não foi superada e teve o índice negativo de -26,91% (vinte e seis vírgula noventa e um por cento).

## 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 2023, a maioria das manifestações foi referente ao **(i)** Programas de bolsas da Funcap, **(ii)** Atraso no repasse/concessão de bolsas, **(iii)** Apuração de recebimento indevido de bolsa da Funcap.

As questões relacionadas à concessão de bolsas são as mais mencionadas pelo cidadão em suas manifestações, já que a Funcap possui uma missão em fomentar programas de concessão de bolsas e incentivos para contribuir com a adoção de iniciativas inovadoras em políticas públicas no Estado do Ceará.

## 6.2 Análise dos Pontos Recorrentes

Ao longo do ano de 2023, foram registradas **36 (trinta e seis) manifestações** com o assunto “Programa de Bolsas da Funcap”, relacionadas às Bolsas de Mestrado e Doutorado, Cientista-Chefe, Avance, Pós-Doutorado e Iniciação Científico-Tecnológica; **31 (trinta e uma) manifestações** referentes a atraso no repasse/concessão da bolsa da Funcap e **8 (oito)** 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 deram-se em razão de dúvidas recorrentes dos usuários quanto ao acesso e cadastramento em editais, que foram sanadas após o pronunciamento da área competente. Além disso, muitas manifestações trataram acerca do pedido de reajuste de bolsas e equiparação com as da CAPES/ CNPQ e a Funcap empreendeu esforços para que fosse possível a realização de tal reajuste e equiparação no valor das bolsas de mestrado e doutorado, o que dependeu também de prévia autorização de outros órgãos do Governo do Estado.

(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.

Especialmente nos primeiros meses do ano, houve elevado registro de manifestações devido ao atraso de pagamento. Devido à transição de governo, ocorreram muitas mudanças nos sistemas da Secretaria da Fazenda do Ceará (Sefaz), da Secretaria do Planejamento e Gestão (Seplag) e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), que envolvem convênios, contratos e mudança de fonte de pagamento, o que influenciou em atraso de alguns dias para a execução de tais recursos.

(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.

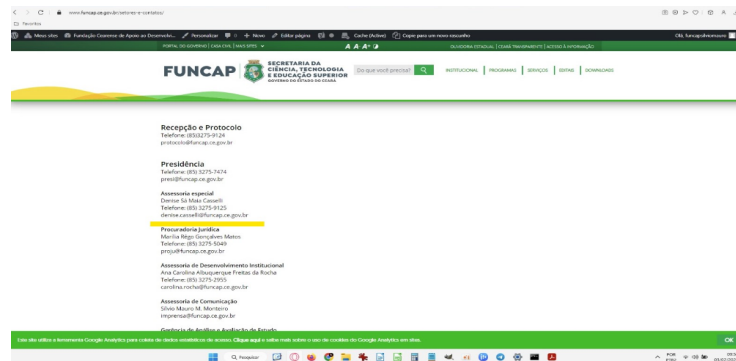
A Funcap reconhece a importância de tais denúncias para que as políticas públicas sejam executadas em conformidade com o definido na legislação aplicável

## 7 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

### 7.1. Dos benefícios relacionados à divulgação de e-mail

No ano de 2023, foi criado o e-mail da própria ouvidoria e realizada a divulgação no site institucional da Funcap [<https://www.funcap.ce.gov.br/setores-e-contatos/>], na aba “setores”, com dados e contatos, tais como nomes da Ouvidora e da ouvidora substituta e do whatsapp da setorial. Com a divulgação, a ouvidoria passou a receber mais e-mails com dúvidas, sanados de forma célere e objetiva.

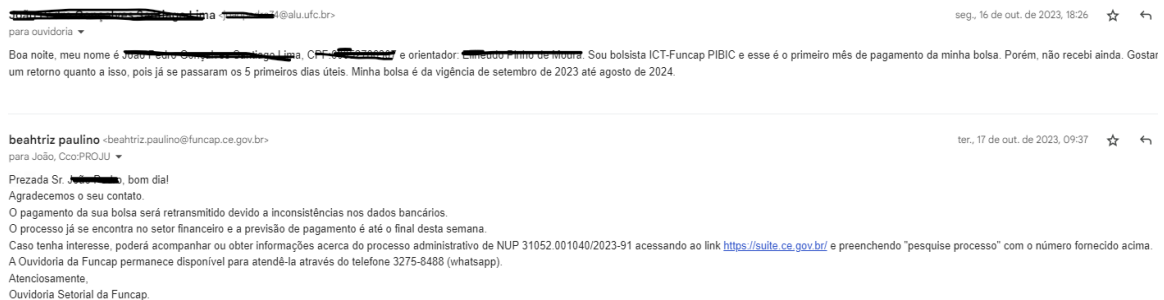
**Antes:**



**Posteriormente com a inclusão:**



**Exemplo de e-mails com dúvidas:**



## 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 2023, informamos que houve participação da Funcap em vários eventos de articulação e informação da Rede Ouvir do Estado do Ceará. Destacamos os seguintes:

- I. I Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no dia 28/02/2023;
- II. I Tira-dúvidas de Ouvidoria; Tema: Avaliação de Serviço: como começar?, promovida pela CGE, no dia 31/03/2023;
- III. II Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGE, no dia 19/04/2023;
- IV. Oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria, promovida pela CGE, nos dias 04 e 05/05/2023;
- V. II Tira-dúvidas de Ouvidoria; Tema: Boas práticas de Ouvidoria, promovida pela CGE, no dia 31/05/2023;
- VI. III Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGE, no dia 22/06/2023;
- VII. Oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria; promovida pela CGE, nos dias 25 e 26/07/2023;
- VIII. Oficina de utilização do módulo de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente 2023, pela CGE, no dia 18/08/2023;
- IX. Curso de mediação de conflitos em Ouvidoria, pela EGP, nos dias 18 e 22/09/2023;
- X. IV Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGE, no dia 31/08/2023;
- XI. IV Tira-dúvidas de Ouvidoria; Tema: Ouvidoria x Acesso à Informação, promovida pela CGE, no dia 27/09/2023;
- XII. Curso de tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias, no mês de outubro de 2023;
- XIII. V Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGE, no dia 25/10/2023;
- XIV. V Tira-dúvidas de Ouvidoria; Tema: A importância da classificação correta das manifestações, promovida pela CGE, no dia 22/11/2023;
- XV. VI Reunião da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGE, no dia 13/12/2023;
- XVI. Oficina de Construção de Relatório de Ouvidoria, dia 20/12/2023;

## 9 – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Funcap realizou as seguintes Ações de Boas Práticas no ano de 2023 - o detalhamento está contido nos anexos I a IV do presente relatório:

- 1) Realização de visitas e reuniões *in loco* à Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima - Semace e à Secretaria da Fazenda - Sefaz, a fim de buscar melhor modelo para instituir na Ouvidoria Setorial da Funcap.

2) Publicação da Lei Estadual nº 18.403/2023 aos 27 de junho de 2023, que instituiu novos valores a título de Bolsas da Funcap. O projeto de lei foi confeccionado como medida capaz de sanar a insatisfação dos cidadãos, que protocolaram na Ouvidoria 22 manifestações sobre o mesmo tema – reajuste de bolsas.

3) Alteração da Instrução Normativa nº 04/2019 de Mestrado e Doutorado, de modo a permitir que os estudantes de mestrado e doutorado possam, concomitantemente, receber bolsas e trabalhar. A proposta de alteração da IN foi elaborada pela Procuradoria e Ouvidoria da Funcap, sob a justificativa de que fossem atendidos os anseios da comunidade científica, já que os pesquisadores protocolaram pedidos neste sentido perante a Ouvidoria, tanto em 2023 como em anos anteriores.

4) Exposição de elogios registrados na Plataforma Ceará Transparente no flanelógrafo da entrada da Funcap para visualização tanto dos demais funcionários como dos cidadãos.

## **10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA**

No exercício de 2023, a Ouvidoria Setorial da Funcap se mostrou ativa e comprometida em alcançar um bom atendimento das demandas dos cidadãos.

No ano de 2024, 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.

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2024.

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

## **11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Atesto ter tomado conhecimento das informações contidas no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria (período 01/01/2023 a 31/12/2023).

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.





**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO SUPERIOR

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

Fortaleza, 01 de fevereiro de 2024.

**Raimundo Nogueira da Costa Filho**  
**Presidente da Funcap**

## **12 – 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, 01 de fevereiro de 2024.

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

**Raimundo Nogueira da Costa Filho**  
**Presidente da Funcap**

## 13. ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

### Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

#### Boa prática nº 1

##### 1. Título da Prática/Ação:

Realização de visitas e reuniões *in loco* à Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima- Semace e à Secretaria da Fazenda- Sefaz, a fim de buscar modelos que pudessem aperfeiçoar a Ouvidoria Setorial da Funcap.

##### 2. Período de realização da Prática/Ação:

A reunião com a Semace foi aos 14 de junho de 2023 e no dia 19 de junho de 2023, a da Sefaz.

##### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Tendo em vista a necessidade de a Ouvidoria e o Controle Interno da Funcap sanarem alguns pontos quanto à realização de boas práticas e às ocorrências no Tribunal de Contas do Ceará, buscando prevenir riscos e erros, e, sendo a Semace e a Sefaz órgãos de destaque, à vista da CGE, a setorial da Funcap tomou a iniciativa de se reunir com as equipes e buscar formas e sugestões de sanar fragilidades internas.

##### 4. Descrição da Ação/Prática:

Em contato com a CGE, a setorial buscou possíveis órgãos para visitar e conhecer, a fim de implementar mudanças nos setores de Ouvidoria e Controle Interno da Funcap, através de sugestões de tais órgãos.

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

Os contatos foram realizados via whatsapp e formalizados por e-mail, bem como marcadas as reuniões presenciais em comum acordo.

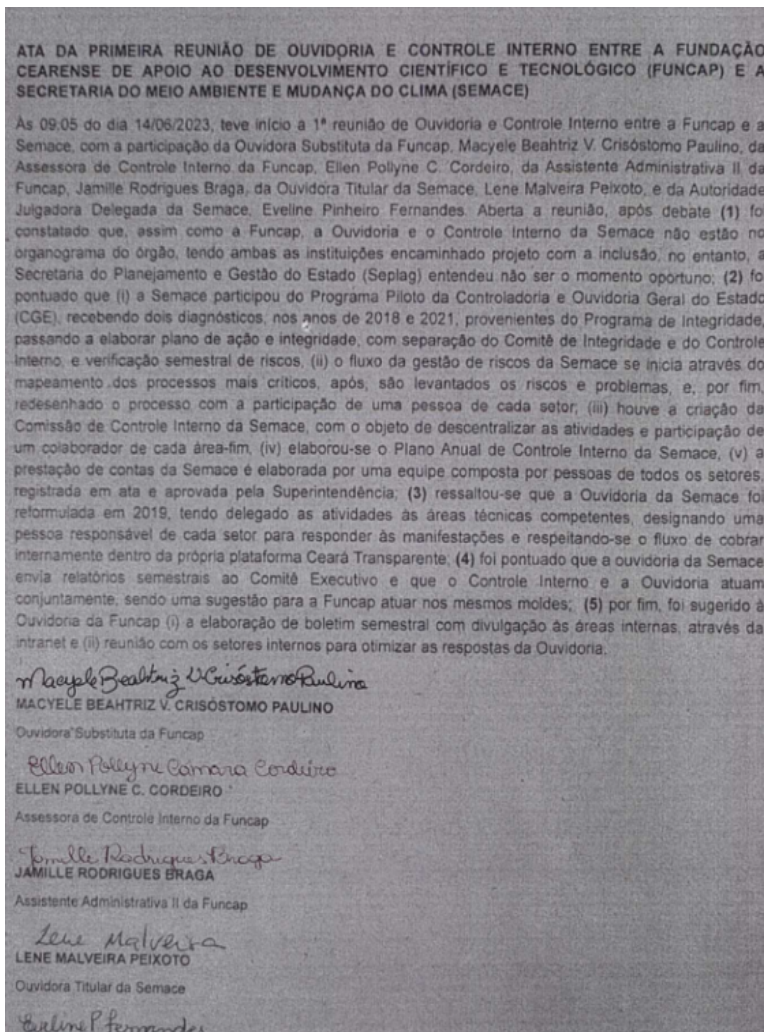
##### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Fotos e atas das reuniões com as assinaturas dos participantes.

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

Com a execução desta ação, a Semace pontuou que envia relatórios semestrais ao Comitê Executivo e que o Controle Interno e a Ouvidoria atuam conjuntamente, sendo uma sugestão para a Funcap atuar nos mesmos moldes; bem como foi sugerido à Ouvidoria da Funcap (i) a elaboração de boletim semestral com divulgação às áreas internas, através da intranet e (ii) a realização de reunião com os setores internos para otimizar as respostas da Ouvidoria. Já a Sefaz sugeriu à Funcap (i) que o controle interno e ouvidoria trabalhem em conjunto –ASCOI; (ii) que ocorra, mensalmente, reuniões entre os setores internos, com a detecção de anomalias nos processos e consequente adoção do Procedimento a ser Adotado (PDA), de forma institucionalizada, através de Instrução Normativa e (iii) que o presidente da Funcap dialogue com a Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), CGE e Casa Civil, a fim de redesenhar/reformular a estrutura da

Fundação, incluindo os cargos de ouvidor e assessor de controle interno no organograma desta Instituição. Com esta ação, espera-se colocar em prática os modelos de êxito apresentados.



**ATA DA PRIMEIRA REUNIÃO DE OUVIDORIA E CONTROLE INTERNO ENTRE A FUNDAÇÃO CEARENSE DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO (FUNCAP) E A SECRETARIA DA FAZENDA (SEFAZ)**

Às 09:30 do dia 19/06/2023, teve início a 1ª reunião de Ouvidoria e Controle Interno entre a Funcap e a Sefaz, com a participação da Ouvidora Substituta da Funcap, Macyele Beatriz V. Crisóstomo Paulino, da Assessora de Controle Interno da Funcap, Ellen Pollyne C. Cordeiro, da Assistente Administrativa II da Funcap, Jamille Rodrigues Braga, do Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) da Sefaz, Jurandir Gurgel Gondim Filho e os Assessores de Controle Interno e Ouvidoria da Sefaz, Rejane Felipe, Júlio Gurgel e Gabriel Carvalho. Aberta a reunião, após debate (1) foi pontuado (i) que a Sefaz inovou ao aderir, desde 2019, ao modelo de trabalho em conjunto da Ouvidoria e do Controle Interno, (ii) que a Sefaz participou do Programa de Integridade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), tendo sido criado um comitê de integridade, o qual foi institucionalizado, (iii) que o Comitê Executivo da Secretaria integra o Comitê de Integridade e este faz reuniões mensais, geralmente na última sexta-feira do mês, com o objetivo de debater acerca dos fluxos dos processos; (iv) que, para a prestação de contas anuais, a Sefaz estabelece um prazo interno menor em relação ao prazo oficial do Tribunal de Contas do Estado (TCE), (v) que o Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) trabalha em conjunto com a Ouvidoria e Assessoria de Controle Interno (Ascoi) e (vi) que as manifestações da Ouvidoria contribuem para o Planejamento e Gestão da Secretaria e que é importante e necessário um setor de supervisão da coordenação de assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, a fim de ser estabelecida uma visão estratégica entre os setores; (2) foi sugerido à Funcap (i) que o controle interno e ouvidoria trabalhem em conjunto – ASCOI; (ii) que ocorra, mensalmente, reuniões entre os setores internos, com a detecção de anomalias nos processos e consequente adoção do Procedimento a ser Adotado (PDA), de forma institucionalizada, através de Instrução Normativa e (iii) que o presidente da Funcap dialogue com a Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), CGE e Casa Civil, a fim de redesenhar/reformular a estrutura da Fundação, incluindo os cargos de ouvidor e assessor de controle interno no organograma desta Instituição.

*Macyele Beatriz V. Crisóstomo Paulino*  
**MACYELE BEATRIZ V. CRISÓSTOMO PAULINO**

Ouvidora Substituta da Funcap

*Ellen Pollyne Câmara Cordeiro*  
**ELLEN POLLYNE C. CORDEIRO**

Assessora de Controle Interno da Funcap

*Jamille Rodrigues Braga*  
**JAMILLE RODRIGUES BRAGA**

Assistente Administrativa II da Funcap

*Jurandir Gurgel Gondim Filho*  
**JURANDIR GURGEL GONDIM FILHO**

Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria da Sefaz

*Rejane F.S.P. de Albuquerque*  
**REJANE FELIPE**

Assessora de Controle Interno da Sefaz



## ANEXO II – BOA PRÁTICA Nº 2

### 1. Título da Prática/Ação:

Publicação da Lei Estadual nº 18.403/2023 aos 27 de junho de 2023, que instituiu novos valores a título de Bolsas da Funcap, decorrente de 22 manifestações registradas perante a ouvidoria setorial no ano de 2023 com pedidos de reajuste de bolsas.

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

O processo administrativo de NUP 31052.000526/2023-11 foi aberto aos 31 de maio de 2023 e encaminhado à Procuradoria Geral do Estado- PGE no dia 01 de junho de 2023, com a publicação da Lei Estadual nº 18.403/2023 aos 27 de junho de 2023 no Diário Oficial do Estado- DOE.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

No primeiro semestre de 2023, houve aumento exponencial de manifestações através do portal Ceará Transparente, do whatsapp e de todas as mídias sociais da Funcap, que questionavam sobre quando ocorreria a equiparação dos valores das bolsas da Funcap aos valores das bolsas federais.

Ao analisar as reclamações, a Ouvidoria apresentou ao Conselho Deliberativo a proposta de reajustar os valores das bolsas e, assim, atender às expectativas e necessidades dos usuários e estancar o exacerbado número de manifestações.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

No dia 05 de junho de 2023, na 178ª ata do Conselho Deliberativo da Funcap, os conselheiros autorizaram a elaboração de proposta de lei para que fossem reajustados os valores da Bolsa Acadêmica de Inclusão Social – Bsocial, da Bolsa de Iniciação Científica e Tecnológica – BICT e das Bolsas de Formação Acadêmica de Mestrado, de Doutorado e de Pós-doutorado, tendo em vista 22 manifestações de ouvidoria recebidas indagando o mesmo assunto.

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

Foi aberto processo administrativo de nup 31052.000526/2023-11 e encaminhado à PGE o projeto de lei para análise e posterior ratificação e publicação por parte do Governador do Estado do Ceará, através da Lei Estadual nº 18.403/2023, publicada no DOE aos 27 de junho de 2023.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Através do link [<https://suite.ce.gov.br/>] e preenchendo “pesquisar processo” com o número de NUP 31052.000526/2023-11, bem como a 178ª ata do Conselho Deliberativo da Funcap assinada e publicada no dia 14 de junho de 2023 [<http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20230614/do20230614p01.pdf>] e doe do dia 27 de junho de 2023 que demonstra a publicação da Lei: [<http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20230627/do20230627p01.pdf>].



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E EDUCAÇÃO SUPERIOR

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

Espera-se com a concessão do reajuste das bolsas da Funcap, a valorização a nível nacional, com a equiparação às bolsas federais, diminuindo, assim, consideravelmente o número de reclamações registradas.

## ANEXO III – BOA PRÁTICA Nº 3

### 1. Título da Prática/Ação:

Alteração da Instrução Normativa nº 04/2019 de Mestrado e Doutorado e criação da Instrução Normativa nº 06/2023.

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

Aos 05 de dezembro de 2023, na reunião do Conselho Superior da Funcap, foi aprovada a Instrução Normativa nº 06/2023, que passou a dispor sobre Mestrado e Doutorado.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

Considerando o volume e o teor de 22 manifestações, a Ouvidoria resolveu sugerir que fossem avaliados os anseios da comunidade científica, no sentido de que os pesquisadores pudessem receber bolsas e exercer atividades laborais de forma concomitante, fossem essas atividades remuneradas ou não.

### 4. Descrição da Ação/Prática:

O Conselho Superior aprovou em reunião, no dia 05 de dezembro de 2023, a nova Instrução Normativa nº 06/2023 de Mestrado e Doutorado.

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

A Ouvidoria da Funcap apresentou ao Conselho Superior desta Fundação o número elevado de pedidos para adaptar o regramento à realidade dos bolsistas, sendo aprovada, no dia 05 de dezembro de 2023, a nova Instrução Normativa nº 06/2023 de Mestrado e Doutorado.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:

A ata do conselho superior pode ser acessada no site: [<https://www.funcap.ce.gov.br/download/atas/>], assim como a nova instrução normativa: [<https://www.funcap.ce.gov.br/download/instrucoes-normativas-vigentes/>] e a antiga normativa para fins comparativos: [<https://www.funcap.ce.gov.br/download/instrucoes-normativas-2/>].

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

Espera-se, com a execução dessa ação, que menos manifestações sobre tal assunto sejam direcionadas à setorial. Há expectativas também de que uma maior transparência seja alcançada e, conseqüentemente, um menor número de registros de denúncias de acúmulo indevido de atividades seja realizado nos sistemas.

## ANEXO IV – BOA PRÁTICA Nº 4

### 1. Título da Prática/Ação:

Exposição de elogios registrados na Plataforma Ceará Transparente no flanelógrafo da entrada da Funcap - para visualização tanto dos demais funcionários como dos cidadãos.

### 2. Período de realização da Prática/Ação:

Ao longo de todo o ano de 2023.

### 3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultados positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria visualizou a divulgação de elogios registrados pelos usuários como oportunidade de incentivar os colaboradores a tornarem-se mais produtivos e se sentirem reconhecidos pelo trabalho realizado ao longo do ano.

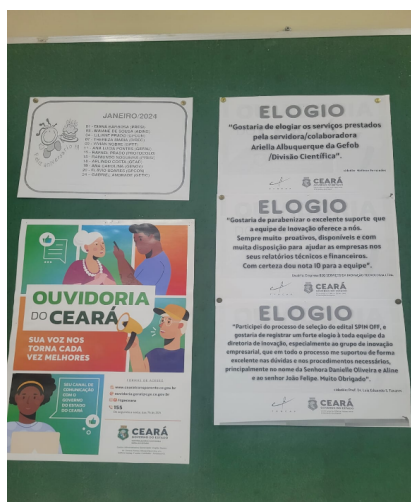
### 4. Descrição da Ação/Prática:

Expor os elogios registrados ao longo do ano de 2023, como medida de incentivo, aos colaboradores, para que permaneçam exercendo boas práticas de gestão.

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

Expor no flanelógrafo da recepção da Funcap os elogios.

### 6. Evidências da realização da Ação/Prática:Recepção da Funcap.



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

Espera-se, com a execução dessa ação, que os colaboradores se sintam reconhecidos pelo trabalho realizado ao longo do ano e consequentemente melhorem a qualidade e celeridade do trabalho realizado.