



RESOLUÇÃO Nº 1504/CONSU, DE 19 DE AGOSTO DE 2019.

DISPÕE SOBRE O SISTEMA SETORIAL DE OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ E SOBRE AS NORMAS PARA SUA OPERACIONALIZAÇÃO.

O REITOR DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ – UECE, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a decisão exarada na reunião do Conselho Universitário – CONSU realizada em 29 de julho de 2019;

Considerando as disposições da Lei Estadual nº 13.875/2007 e dos Decretos Estaduais nº 30.474/2011 e nº 30.938/2012;

Considerando a necessidade de atualização do SSO/FUNECE, bem como dos procedimentos e critérios a serem observados na sua operacionalização;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO SISTEMA SETORIAL DE OUVIDORIA DA FUNECE

Art. 1º - O Sistema Setorial de Ouvidoria da Fundação Universidade Estadual do Ceará – SSO/FUNECE, órgão auxiliar da Presidência da FUNECE, tem por finalidade a mediação entre os cidadãos e a Administração da FUNECE, com vistas à otimização dos padrões de transparência, prestação e segurança das atividades realizadas pelos membros e órgãos da FUNECE e atende às disposições da Lei nº 13.875/07 e dos Decretos Estaduais nº 30.474/11 e nº 30.938/12.

§1º - O SSO/FUNECE contará com um Ouvidor da FUNECE, denominado Ouvidor Geral, que será responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema e que responderá diretamente pelas atividades do *Campus* Itaperi, em Fortaleza, e com 07 (sete) Ouvidores de *Campus*, referentes aos *Campi* Fátima/Centro de Humanidades-CH, Faculdade de Filosofia Dom Aureliano Matos-FAFIDAM, Faculdade de Educação de Itapipoca-FACEDI, Faculdade de Educação e Ciências de Iguatu-FECLI, Faculdade de Educação, Ciências e Letras do Sertão Central-FECLESC, Centro de Educação, Ciências e Tecnologia da Região dos Inhamuns-CECITEC e Faculdade de Educação de Crateús-FAEC, que constituirão a Rede Interna de Ouvidoria.

§2º - O Ouvidor Geral da FUNECE será escolhido mediante consulta eleitoral à Comunidade Universitária, em consonância com as disposições desta Resolução e do respectivo Edital de Convocação.

§3º - Os 07 (sete) Ouvidores de *Campus* serão escolhidos pelo Ouvidor Geral da FUNECE, por análise das indicações produzidas pelos respectivos Diretores de Centro/Faculdade, e homologados pelo Reitor da UECE, em consonância com as disposições desta Resolução, por um período de 02 (dois) anos, sendo permitida uma única recondução para o período imediatamente subsequente ao anterior.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



§4º - Nas ausências e impedimentos do Ouvidor Geral da FUNECE, este será substituído pelo Ouvidor do *Campus* Fátima/CH.

§5º - As ausências e impedimentos dos Ouvidores de *Campus* serão supridos pelo Ouvidor Geral da FUNECE.

§6º - Nos casos de vacância não suprida pelas disposições dos §§ 4º e 5º deste artigo, o substituto será nomeado livremente pelo Reitor, em consonância com as disposições desta Resolução.

CAPÍTULO II
DAS DIRETRIZES, PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 2º - Constituem as diretrizes do SSO/FUNECE:

I - Fomentar a utilização dos canais permanentes de comunicação e interlocução que viabilizem e otimizem o recebimento e o processamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações demandadas por servidores docentes, técnico-administrativos, alunos, colaboradores, cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte do público alvo, de informações sobre os impactos das ações desenvolvidas pela Universidade;

II - Adotar como modelo de gestão e operacionalização a lógica de rede que garanta a uniformidade e celeridade dos processos e procedimentos e a vinculação das Ouvidorias de *Campus* com a Ouvidoria Geral da FUNECE, interligando-se todas à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE;

III - Disponibilizar de informações e recomendações, visando dar suporte às decisões da Administração Superior, Intermediária e Básica da FUNECE/UECE;

IV - Participar nos processos de sugestão ou reformulação de rotinas, processos e procedimentos adotados pela Administração da FUNECE/UECE com vistas à promoção da otimização das atividades e serviços prestados.

Art. 3º - São princípios do SSO/FUNECE:

I - Imparcialidade nas manifestações;

II - Discrição, confidencialidade e sigilo das informações sob responsabilidade;

III - Isonomia e eficácia no atendimento aos cidadãos;

IV - Eficiência e celeridade na operacionalização dos processos;

V - Fomento à participação dos cidadãos.

Art. 4º - São objetivos do SSO/FUNECE:

I - Apresentar sugestões de melhoria com vistas a otimizar os serviços e as atividades desenvolvidos pela FUNECE/UECE;



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



II - Promover a integração técnica e normativa do SSO/FUNECE com o Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará;

III - Padronizar e sistematizar os prazos e procedimentos da Ouvidoria Geral da FUNECE com as Ouvidorias de *Campus*, integrando-se aos procedimentos da CGE;

IV - Participar de ações, programas e atividades de capacitação, contribuindo nos processos de otimização e planejamento de políticas públicas.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º - Compete à Ouvidoria da FUNECE:

I - Receber, examinar, instruir e encaminhar à Presidência da FUNECE as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas nos campi da UECE sediados em Fortaleza, Ceará;

II - Coordenar as atividades desenvolvidas no âmbito das Ouvidorias de *Campus*, recepcionando e saneando os processos por elas encaminhados, exarando as manifestações necessárias, bem como diligenciar o seu encaminhamento à Presidência;

III - Divulgar seu papel institucional à comunidade;

IV - Elaborar e encaminhar à Presidência da FUNECE o Relatório Semestral consolidado da atuação de todo o Sistema Setorial de Ouvidoria da FUNECE, consignando a natureza das demandas, os procedimentos adotados e os resultados obtidos;

V - Manter contínua integração e interação com a CGE, tendo em vista a efetiva consecução de seus objetivos;

VI - Diligenciar o processamento dos expedientes encaminhados no âmbito do SSO/FUNECE mediante a utilização obrigatória da ferramenta digital “Sistema de Ouvidoria–SOU”, adotando os procedimentos necessários à sua efetiva operacionalização;

VII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa aos procedimentos e informações que tramitarem pelo SSO/FUNECE;

VIII - Dar conhecimento ao Presidente da FUNECE e aos Conselhos Superiores, nos casos aplicáveis, das denúncias, reclamações e representações recebidas no âmbito do SSO/FUNECE;

IX - Elaborar e encaminhar à Presidência da FUNECE o Relatório Semestral consolidado da atuação de todo o SSO/FUNECE, com vistas ao seu encaminhamento à CGE, consignando a natureza das demandas, os procedimentos adotados, os resultados obtidos e as sugestões de melhoria.

§1º - O Presidente da FUNECE, mediante os procedimentos cabíveis, providenciará a composição da equipe que dará suporte administrativo às atividades do SSO/FUNECE.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



§2º - O Ouvidor Geral da FUNECE integrará o CONSU e o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão–CEPE com direito a voz.

Art. 6º - Compete à Rede Interna de Ouvidoria:

I - Receber, examinar, instruir e encaminhar à Ouvidoria Geral da FUNECE as representações, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões pertinentes às atividades desenvolvidas no *Campus* pelo qual o Ouvidor seja responsável;

II - Divulgar seu papel Institucional à comunidade local;

III - Elaborar e encaminhar à Ouvidoria Geral da FUNECE o Relatório Semestral consolidado da atuação da Ouvidoria de *Campus* pela qual seja responsável, consignando a natureza das demandas, os procedimentos adotados e os resultados obtidos;

IV - Manter contínua integração e interação com as Ouvidorias de *Campus* com vistas à efetiva consecução de seus objetivos;

V - Diligenciar o processamento dos expedientes das Ouvidorias de *Campus* pela qual seja responsável mediante a utilização obrigatória da ferramenta digital “Sistema de Ouvidoria–SOU”, adotando os procedimentos necessários à sua efetiva operacionalização;

VI - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa aos procedimentos e informações que tramitarem pelas Ouvidorias de *Campus*, pelo qual seja responsável, fornecendo cópia da documentação em meio digital ou físico à Ouvidoria Geral da FUNECE, para fins de arquivo.

CAPÍTULO IV **DA OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA**

Art. 7º - Todos os processos de consulta, denúncia, representação, elogios, pedidos de informações e demais procedimentos congêneres relativos à atuação do SSO/FUNECE serão, obrigatoriamente, tramitados no âmbito do SOU do Estado do Ceará, através do sítio eletrônico www.ouvidoria.ce.gov.br, em atenção às disposições do artigo 2º do Decreto Estadual nº 30.474/11.

§1º - Após a eleição do Ouvidor Geral da FUNECE, o Presidente da FUNECE encaminhará o nome do Ouvidor Geral à CGE, para validação do candidato, solicitando o cadastramento e fornecimento de senha de acesso ao SOU para o Ouvidor eleito.

§2º - Após a eleição e nomeação do Ouvidor Geral da FUNECE, em até 30 (trinta) dias, o Ouvidor Geral deverá proceder à escolha dos Ouvidores de *Campus*, que serão em seguida homologados pelo Reitor da UECE.

§3º - A operacionalização do SOU deverá ser realizada de acordo com as orientações do Manual do Sistema disponível no site especificado no *caput* deste artigo.

§4º - Excepcionalmente, será admitida a recepção de manifestações em meio físico, devendo o Ouvidor que a receber, diligenciar, assim que possível, a sua inclusão no Sistema SOU.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



Art. 8º - É da competência exclusiva do Ouvidor Geral da FUNECE a inclusão e a tramitação de dados e informações no SSO/FUNECE.

§1º - No caso de processos relativos às Ouvidorias de *Campus*, o responsável pela recepção deverá proceder à apuração dos fatos junto ao setor competente, devendo remeter o processo à Ouvidoria da FUNECE, devidamente instruído, no prazo máximo de até 10 (dez) dias contados da data de seu recebimento.

§2º - A Ouvidoria Geral da FUNECE deverá incluir as demandas recebidas no SOU e deverá concluir a apuração das manifestações no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data de recebimento, podendo tal prazo ser prorrogado pelo Presidente da FUNECE por mais 15 (quinze) dias, desde que apresentada a devida justificativa.

§3º - Decorridos os prazos citados no parágrafo §2º retro, qualquer prorrogação somente poderá se efetivar mediante autorização do Exmo. Sr. Governador do Estado do Ceará.

Art. 9º - As matérias relacionadas a objeto de demandas judiciais são privativas da Área Jurídica da FUNECE.

§1º - O SSO/FUNECE não disporá de poderes correccionais, nem substituirá a CGE nas suas atribuições.

§2º - As respostas às manifestações referentes a pedidos de acesso à informação são da alçada do Comitê Setorial de Acesso à Informação, na forma da legislação.

Art. 10 - Em até 15 (quinze) dias contados da data de encerramento do semestre civil, a Ouvidoria Geral da FUNECE encaminhará à Presidência da FUNECE o Relatório Semestral Consolidado das atividades e ações realizadas no âmbito do SSO/FUNECE.

Parágrafo Único - A Presidência da FUNECE encaminhará o Relatório de que trata o *caput* deste artigo à CGE em até 30 (trinta) dias contados do fim do semestre, acostando ao mesmo o seu pronunciamento.

CAPÍTULO V **DOS DIREITOS E DEVERES DOS OUVIDORES**

Art. 11 - As funções de Ouvidor Geral da FUNECE e dos Ouvidores de *Campus* somente poderão ser exercidas por professores efetivos integrantes da Carreira de Magistério Superior da FUNECE, ou por servidores técnico-administrativos que estejam no efetivo exercício de suas funções, que preencham os requisitos estabelecidos nesta Resolução.

Art. 12 - São direitos dos Ouvidores:

I - Gozar de livre acesso aos setores da FUNECE para que possam averiguar os fatos, conforme a demanda, observada a disponibilidade institucional;

II - Participar de reuniões e decisões estratégicas da FUNECE;

III - Dispor dos recursos necessários ao bom desenvolvimento de suas atividades;

IV - Participar de eventos de capacitação e qualificação para aprimoramento e desenvolvimento de suas funções.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



Parágrafo Único - Os servidores docentes, técnico-administrativos, alunos e colaboradores demandados pelos Ouvidores integrantes do SSO/FUNECE que não disponibilizem ou que retardem o fornecimento de informações ou documentos necessários à apuração das manifestações da Ouvidoria poderão ser responsabilizados administrativamente.

Art. 13 - São deveres dos Ouvidores:

I - Ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos e legais da Administração Pública;

II - Agir com empatia junto aos usuários do SSO/FUNECE;

III - Atuar com celeridade, isenção e reserva, e, quando necessário, com o devido sigilo, concentrando esforços na otimização e celeridade das atribuições do SSO/FUNECE;

IV - Atuar como agentes mediadores nos conflitos organizacionais, visando soluções céleres e tempestivas;

V - Participar das reuniões da Rede Estadual de Ouvidoria e demais projetos e ações correlatos.

CAPÍTULO VI
DO PERFIL DO OUVIDOR

Art. 14 - As funções de Ouvidor Geral da FUNECE e dos Ouvidores dos Campi, no âmbito do SSO/FUNECE, somente poderão ser exercidas por professores integrantes da Carreira de Magistério Superior da FUNECE que estejam no efetivo exercício de suas funções docentes e os servidores técnico-administrativos da FUNECE que estejam no efetivo exercício de suas funções e que atendam, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

I - Possuir conhecimentos acerca da dinâmica de funcionamento institucional e da governança corporativa;

II - Ter habilidade em mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;

III – Possuir noções de informática;

IV - Ter capacidade de articulação com o a CGE.

§1º - A comprovação do atendimento ao requisito elencado no inciso III deste artigo será verificada por meio de comprovação curricular e da apresentação de certificados ou declarações expedidas pela chefia imediata dos candidatos.

§2º - A comprovação de que trata o §1º deste artigo deverá ocorrer nos termos que dispuser a legislação e ser validada pela CGE.

CAPÍTULO VII
DA ESCOLHA DO OUVIDOR GERAL DA FUNECE

Art. 15 - A escolha do Ouvidor Geral da FUNECE dar-se-á por meio de consulta eleitoral à Comunidade Universitária, a ser convocada por Edital.



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



§ 1º - O Ouvidor Geral da FUNECE será votado pelos eleitores de todas as Unidades Acadêmicas da Universidade Estadual do Ceará-UECE.

§ 2º - A consulta de que trata o *caput* deste artigo será realizada em dia e horário estipulado em Edital específico, que elencará as regras e procedimentos necessários, processando-se em escrutínio secreto, com votação uninominal, conforme os procedimentos de consulta eleitoral previstos nos Estatutos da FUNECE e da UECE.

CAPÍTULO VIII
DAS CANDIDATURAS

Art. 16 - Os servidores docentes e técnico-administrativos da FUNECE, em efetivo exercício de suas funções, que tiverem interesse em se candidatar à consulta eleitoral prevista nesta Resolução, deverão se inscrever em formulário padronizado, junto à Comissão Eleitoral nos prazos e período estipulados no Edital.

§1º - O mandato de Ouvidor Geral da FUNECE será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o período imediatamente subsequente ao mandato anterior.

§2º - O formulário de requerimento de registro de candidatura citado no *caput* deste artigo comporá o Edital a ser lançado em época apropriada, deverá ser preenchido e assinado pelos candidatos a Ouvidor Geral da FUNECE, devendo ser entregues nos locais e prazos estipulados.

§3º - Ao Ouvidor Geral da FUNECE fica vedada a sua candidatura a qualquer cargo eletivo no âmbito da FUNECE, no prazo de 06 (seis) meses, contados a partir do fim do mandato, salvo a hipótese de recondução prevista nesta Resolução.

Art. 17 - Poderão candidatar-se aos cargos de Ouvidor Geral da FUNECE os docentes e servidores técnico-administrativos da FUNECE que estejam no efetivo exercício de suas funções, que atendam às disposições e impedimentos constantes desta Resolução.

Parágrafo Único - A solicitação de registro de candidatura deverá ser encaminhada pelos candidatos à Comissão Eleitoral, em conformidade com os procedimentos de consulta eleitoral previstos nos Estatutos da FUNECE e da UECE

Art. 18 - Não poderão candidatar-se servidores docentes e técnico-administrativos que:

I - Estejam afastados para cursar pós-graduação;

II - Estejam cedidos para o exercício de funções ou cargos fora da FUNECE/UECE;

III - Estejam afastados em decorrência de licença para trato de interesse particular ou licença para tratamento de saúde;

IV - Estejam com processo de solicitação de aposentadoria em trâmite;

V - Tenham sua aposentadoria compulsória prevista para ser implementada no prazo do exercício do mandato;

VI - Tenham exercido as funções de Ouvidor no último mandato, e que não se enquadrem nas hipóteses de recondução previstas nesta Resolução;



Governo do Estado do Ceará
Secretaria da Ciência, Tecnologia e Educação Superior
Universidade Estadual do Ceará – UECE
Secretaria dos Órgãos de Deliberação Coletiva - SODC



VII - Estejam exercendo cargos em comissão ou eletivos, mesmo que somente de cunho acadêmico, no âmbito da FUNECE ou estejam cedidos a outros Órgãos públicos;

VIII – Ainda não tenham sido aprovados em seu estágio probatório, em atenção às disposições do Art. 27, § 6º. combinado com o Art. 68 do Estatuto dos Servidores Públicos do Estado do Ceará.

Parágrafo Único - O tempo de exercício nas funções de Ouvidor Geral em decorrência de vacância do cargo, não será computado para fins das hipóteses de recondução.

CAPÍTULO IX
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 - Os casos omissos não previstos nesta Resolução ou no Edital de Convocação que excedam o âmbito da competência da Comissão Eleitoral serão apreciados pelo Reitor.

Art. 20 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, revogada a Resolução nº 888/CONSU, de 07 de agosto de 2012 e demais disposições em contrário.

REITORIA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, em Fortaleza, Ceará, aos 19 de agosto de 2019.

Prof. Dr. José Jackson Coelho Sampaio
Reitor da UECE