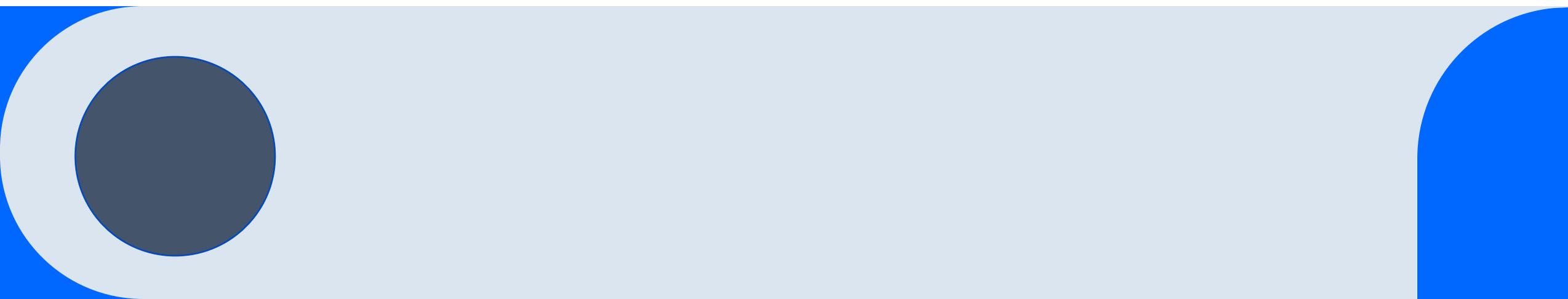




Ouvidoria da **FUNECE**

Mazé Barbosa



Agenda

- Introdução
- Finalidade
- Princípios
- Estrutura
- Modelo de Gestão
- Tipos de manifestações
- Competências da Ouvidoria
- Canais de atendimento
- Linha do Tempo
- Equipe

Introdução

A Ouvidoria da UECE/FUNECE, é um órgão auxiliar da Presidência, foi criado pela Resolução 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019;

Atende às disposições da Lei no 13.875/07 e os Decretos Estaduais nº 30.474/11 e 30.938/12.

É responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos públicos interno (servidores - professores e técnico administrativos) e externo à UECE – sociedade em geral, que se beneficia direta ou indiretamente dos serviços e ações da Instituição.

Finalidade

A mediação entre os cidadãos e a Administração da FUNECE, com vistas à transparência, presteza, ética e segurança da informação.

Princípios

Imparcialidade;

Discrição,

Confidencialidade e sigilo das informações;

Eficiência/eficácia e celeridade nas respostas.

Estrutura e funcionamento

Na Resolução 1504/CONSU, de 19 de agosto de 2019, consta:

Ouvidor Geral, responsável pela coordenação das atividades de todo o sistema;

07 (sete) Ouvidores de 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,

Faculdade de Educação de Crateús-FAEC, que constituirão a Rede Interna de Ouvidoria.

Modelo de Gestão

A lógica de **rede** para garantir a uniformidade e celeridade dos processos e procedimentos, interligando-se à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE;

Tipos de manifestações

Reclamação,
Denúncias,
Solicitação,
Sugestão e
Elogio.

Competências da Ouvidoria

Receber, examinar e encaminhar aos setores da FUNECE as manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios), pertinentes às atividades desenvolvidas nos campi da UECE;

Receber dos setores internos as manifestações com as respectivas respostas, analisá-las, dar a resposta de ouvidoria - final ou parcial e encaminhá-las à CGE;

Divulgar seu papel institucional à comunidade;

Elaborar e encaminhar à Presidência, os Relatórios Trimestrais e anual;

Manter contínua integração e interação com a CGE; mediante a utilização obrigatória da ferramenta digital “Sistema de Ouvidoria–SOU;

Atualizar a Carta de Serviços.

Canais de atendimento

Central de Atendimento 155

Plataforma Ceará Transparente (www.ouvidoria.ce.gov.br,
www.ceartransparente.ce.gov.br)

E-mail da Ouvidoria Geral (ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)

Redes Sociais CGE (@cgeceara)

Telefone Fixo da Ouvidoria da UECE - 3101 9668

E-mail da Ouvidoria da UECE (ouvidoria.geral@uece.br).

De forma presencial - na própria Ouvidoria (**andar superior da casa que abriga o DEGEP vizinho à Pró-reitoria de Extensão**).

Equipe

Ouvidor Geral – M.s Maria José Barbosa;

Economista Luiz Damasceno

Pedagoga – Maria Aglais Cavalcante – Carta de Serviços

Assistente: Ivone Tavares

Linha do tempo



Obrigado

Maria José Barbosa

maze.barbosa@uece.br

ouvidoria.geral@uece.br