



**Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura**

AV. DA UNIVERSIDADE, 2995 – BENFICA

CEP 60.020-181 – FORTALEZA-CEARÁ.

CP. 12.132 – CNPJ 05.330.436/0001-62.

FONE (85) 3521-3444 - FAX (85) 3243-5381.

<http://www.fcpc.ufc.br/admfcp@fcpc.ufc.br>

---

**REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO CEARENSE DE PESQUISA E CULTURA – FCPC.**

**CAPÍTULO I**

**DA DEFINIÇÃO**

Art. 1º. A Ouvidoria da Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura, criada pela Portaria 007/2016 de 10 de novembro de 2016, é um órgão de promoção e defesa dos direitos de empregados e da comunidade externa que tenha relação com a instituição, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos empregados, setores internos e integrantes da comunidade externa em suas relações com a Fundação.

Parágrafo Único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo os empregados, setores da fundação e os integrantes das comunidades externa que mantenha relação com a instituição.

Art. 2º. A ouvidoria detém independência funcional em relação aos setores operacionais da Fundação, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 3º. Os Setores que integram a estrutura organizacional da Fundação devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo(a) Ouvidor(a), salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º. A Ouvidoria não dispõe de poderes correicionais e nem punitivo.

Art. 5º. Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, por meio do e-mail [ouvidoria@fcpc.ufc.br](mailto:ouvidoria@fcpc.ufc.br) e postal.

Parágrafo Único. Não serão admitidos expedientes sob estado do anonimato, salvo se acompanhados de prova documental.

**CAPÍTULO II**

**DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO.**

Art. 6º. A Ouvidoria será estabelecida sempre em sede administrativa da Fundação, dotada de estrutura funcional necessária para o seu funcionamento.

Parágrafo Único. O empregado que for lotado na Ouvidoria para auxiliar na execução dos trabalhos, deverá pertencer ao quadro efetivo da Fundação, com formação adequada ao desempenho da função.

Art. 7º. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da Fundação tem as seguintes atribuições:

I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;



## Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura

AV. DA UNIVERSIDADE, 2995 – BENFICA

CEP 60.020-181 – FORTALEZA-CEARÁ.

CP. 12.132 – CNPJ 05.330.436/0001-62.

FONE (85) 3521-3444 - FAX (85) 3243-5381.

<http://www.fcpc.ufc.br/admfpc@fcpc.ufc.br>

II – receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os responsáveis a aperfeiçoá-los e corrigi-los, buscando sempre o diálogo entre as partes;

III – encaminhar todas as denúncias recebidas ao setor responsável para a devida apuração;

IV – dar encaminhamento as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;

V – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;

VI – acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, dando ciência aos interessados das providências adotadas;

VII - dar conhecimento à Presidência e a Assessoria jurídica da FCPC, das denúncias, reclamações e representações logo que recebidas e antes de qualquer providência.

VIII – agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;

IX – preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da FCPC, divulgando os seus resultados;

X – propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI – sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela FCPC;

XII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XII – Elaborar e submeter à aprovação dos Gestores da Fundação relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da FCPC com a comunidade, a fim de garantir o respeito dos direitos cidadãos.

§ 1º A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto a Fundação, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

§ 2º Para o cumprimento do inciso II do *caput* deste artigo, a Ouvidoria manterá registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas apresentados à sua consideração.



**Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura**

AV. DA UNIVERSIDADE, 2995 – BENFICA

CEP 60.020-181 – FORTALEZA-CEARÁ.

CP. 12.132 – CNPJ 05.330.436/0001-62.

FONE (85) 3521-3444 - FAX (85) 3243-5381.

<http://www.fcpc.ufc.br/admfcpc@fcpc.ufc.br>

§ 3º As representações, reclamações, peças de informações, sugestões, elogios e as críticas referentes a outros órgãos públicos receberão o respectivo encaminhamento, sempre que possível.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO CARGO DE OUVIDOR**

Art. 8º. O Ouvidor deverá integrar o quadro permanente da Fundação.

Parágrafo Único. O Ouvidor deverá ter nível superior, no mínimo dois anos de efetivo exercício na FCPC, capacitação para o exercício da função e conhecimento da Instituição.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR**

Art. 9º. Compete ao Ouvidor:

I – garantir que todas as demandas formuladas e as sugestões apresentadas tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto;

II – orientar a equipe da Ouvidoria, no sentido de:

a) manter a máxima proximidade com os demandantes efetivos e potenciais do serviço;

b) considerar o comprometimento das necessidades dos demandantes com os objetivos da Fundação;

c) manter relacionamento com os diversos Setores da Fundação voltado para o fortalecimento da cidadania, como orientador da ação de cada funcionário, com o objetivo de melhorar a relação entre eles e a gestão, bem como os serviços por ela prestados.

III – cumprir e fazer cumprir este Regimento.

Art. 10. A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

### **CAPÍTULO V**

#### **DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR**

Art. 11. O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – ao perder o vínculo funcional com a Instituição;



## Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura

AV. DA UNIVERSIDADE, 2995 – BENFICA

CEP 60.020-181 – FORTALEZA-CEARÁ.

CP. 12.132 – CNPJ 05.330.436/0001-62.

FONE (85) 3521-3444 - FAX (85) 3243-5381.

<http://www.fcpc.ufc.br/admfcpc@fcpc.ufc.br>

III – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;

IV – por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pelo Presidente, respeitado amplo direito de defesa;

V – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Presidente, respeitado amplo direito de defesa;

VI – se for condenado em processo administrativo disciplinar; e

VII – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

## CAPÍTULO VI

### DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 12. Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria são documentadas, em ordem cronológica, constando em seu registro:

I – data do recebimento da demanda;

II – data da resposta;

III – nome do demandante;

IV – endereço, telefone e/ou e-mail do demandante;

V – forma de contato mantido: pessoal, por carta, por meio eletrônico, fax;

VI – proveniência da demanda: comunidade interna ou externa;

VII – tipo de demanda: denúncia, reclamação, dúvida, sugestão, elogio, outros;

VIII – unidade envolvida;

IX – situação apresentada; e

X – resposta.

Parágrafo Único. O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias, salvo motivo justificado.

Art. 13. A Ouvidoria funcionará no horário de 8:00 às 12:00 horas, de segunda à sexta-feira.



## Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura

AV. DA UNIVERSIDADE, 2995 – BENFICA

CEP 60.020-181 – FORTALEZA-CEARÁ.

CP. 12.132 – CNPJ 05.330.436/0001-62.

FONE (85) 3521-3444 - FAX (85) 3243-5381.

<http://www.fcpc.ufc.br/admfcpc@fcpc.ufc.br>

### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14. A Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria.

Art. 15. A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo Único. A fim de desenvolver e implementar o sistema previsto neste artigo, a Ouvidoria terá disponível apoio do Setor de Informática da Fundação.

Art. 16. As dúvidas que surgirem na execução dos trabalhos, assim como os casos omissos, serão resolvidas pelo(a) Ouvidor(a) ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Presidente da Fundação..

Art. 17. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

Fortaleza, 11 de novembro de 2016.

  
**PROF. FRANCISCO ANTONIO GUIMARAES**  
*Presidente da FCPC*