



DELIBERAÇÃO CONSUNI Nº 036/2006

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria na Universidade de Taubaté.

O CONSELHO UNIVERSITÁRIO, na conformidade do Processo nº R-063/2006, aprovou e eu promulgo a seguinte Deliberação:

Art. 1º Fica instituída, na Universidade de Taubaté, a Ouvidoria, serviço vinculado à Reitoria, para promover o exercício da cidadania junto à comunidade universitária, o estímulo ao exercício da atividade pública e o aprimoramento do controle dos serviços prestados aos usuários.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade aprimorar os canais de comunicação da administração da Universidade com a comunidade acadêmica, visando o aperfeiçoamento dos serviços prestados no universo da Instituição.

Art. 3º A Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, estará aberta aos administradores da Universidade, nos seus diversos níveis, aos servidores docentes e não docentes, sejam da ativa, inativos ou pensionistas, aos alunos e demais integrantes da comunidade universitária.

Parágrafo único. A Ouvidoria atende as manifestações dos usuários a respeito da qualidade dos serviços públicos oferecidos pela Universidade, sem prejuízo das atribuições específicas de outros órgãos, serviços e unidades da administração universitária.

Art. 4º São atribuições da Ouvidoria, na Universidade de Taubaté:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, denúncias e elogios, referentes aos procedimentos dos administradores, dos servidores em geral e dos demais segmentos da comunidade universitária;

II - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III - identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços públicos prestados;



IV - propor soluções e oferecer recomendações às instâncias acadêmicas e administrativas, quando julgar necessárias, visando a melhoria dos serviços prestados, com relação às manifestações recebidas;

V - realizar, no âmbito de suas competências, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas à necessidade ocasional de instauração de sindicâncias e procedimentos administrativos pertinentes;

VI - requisitar fundamentadamente, e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, documentos e informações junto aos órgãos e unidades da Universidade.

Art. 5º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor, escolhido e designado pelo Reitor, dentre servidores efetivos em atividade na Universidade, docentes ou não docentes com educação de nível superior, com, no mínimo, 5 (cinco) anos de efetivo exercício no serviço público.

§ 1º O Ouvidor exercerá a função por um período de um ano, podendo ser reconduzido até 3 (três) vezes por igual período e, perderá a designação somente por renúncia, desligamento do serviço público ou transgressão manifesta às normas constitucionais, estatutárias e regimentais, sem prejuízo dos demais procedimentos administrativos cabíveis.

§ 2º Se a escolha do Reitor recair em servidor docente da carreira do magistério superior da Universidade, observadas as condições do "caput" deste artigo, ser-lhe-á facultado optar pela remuneração do cargo de magistério ou pela remuneração da presente função. (CF/88 – art. 38, inciso II).

§ 3º Se o docente referido no § 2º optar pela remuneração de Ouvidor, terá prejuízo do respectivo vencimento docente mas não das vantagens pessoais, enquanto no exercício da Ouvidoria, sendo-lhe garantido, ao término da designação, o retorno às funções de magistério nas mesmas condições imediatamente anteriores.

§ 4º Enquanto no exercício da Ouvidoria, ficará vedado ao servidor acumular o desempenho de qualquer outro cargo ou função na Universidade, mesmo por designação, incluindo mandato de representação e participação em comissões.

Art. 6º O Ouvidor, como representante do cidadão-usuário junto à administração universitária, deve atuar na prevenção e solução de conflitos e, por consequência, deverá



respeitar os preceitos constitucionais e as normas estatutárias e regimentais, respeitar o direito de opinião e exercer suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade, justiça, independência e autonomia.

Art. 7º São atribuições do Ouvidor:

I - manter-se informado por meio de relatórios e visitas, sobre a atuação de todas as unidades e órgãos da Universidade, para desempenho mais adequado no cumprimento de sua missão;

II - receber pessoalmente, ou mediante outros meios de comunicação, as manifestações dos usuários, relativamente à prestação de serviços pela Universidade;

III – resguardar e zelar pelo sigilo das manifestações recebidas com esse caráter;

IV - apurar a veracidade da fundamentação apresentada e buscar a solução adequada;

V - acompanhar, até a solução final, as informações consideradas pertinentes;

VI - encarregar-se de oferecer resposta clara e objetiva aos usuários do serviço;

VII - representar à instância superior competente sobre eventuais obstáculos identificados no cumprimento de suas funções;

VIII - propor soluções à administração universitária, no sentido de otimizar o serviço prestado e que é objeto da manifestação do usuário;

IX - apresentar relatório mensal à Reitoria, informando sobre as manifestações recebidas, resguardado o sigilo quando pertinente, as providências encaminhadas e os resultados obtidos;

X - divulgar, periódica e sistematicamente, à comunidade universitária, os meios de comunicação com a Ouvidoria e a importância da participação no fortalecimento do processo democrático;

XI – exercer as demais prerrogativas previstas no artigo 4º da presente Deliberação.

Parágrafo único. As atuações da Ouvidoria não suspendem nem interrompem prazos administrativos, mas poderão orientar futuros procedimentos similares.

Art. 8º Além do atendimento pessoal, que deve ser previamente agendado, a Ouvidoria deverá disponibilizar aos usuários, progressivamente, os seguintes canais de comunicação:

I - telefone/fax;

II - correio convencional;



III - e-mail;

IV - formulário disponível na página eletrônica ("site") da Universidade na Internet.

Art. 9º Para usufruir dos serviços da Ouvidoria, todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

I – identificação do manifestante;

II – endereçamento completo;

III - meios de contato (fone, fax, e-mail);

IV - informações sobre o fato e sua provável autoria;

V - menção ou juntada das provas de que se tenha conhecimento;

VI -data e assinatura do manifestante.

Parágrafo único. A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza o serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer intrinsecamente necessário.

Art. 10. A Reitoria, gradativamente e na medida da necessidade, dos recursos orçamentários disponíveis e do desempenho das respectivas atribuições, disponibilizará instalações, equipamentos e recursos humanos destinados aos serviços da Ouvidoria.

Art. 11. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 12. A presente Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DOS CONSELHOS CENTRAIS da Universidade de Taubaté, em sessão plenária ordinária de 24 de agosto de 2006.

MARIA LUCILA JUNQUEIRA BARBOSA
REITORA

Publicada na SECRETARIA DOS ÓRGÃOS COLEGIADOS CENTRAIS da Universidade de Taubaté, aos 29 de agosto de 2006.

Rosana Maria de Moura Pereira
SECRETÁRIA