



## **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**