

DELIBERAÇÃO Nº 10/2005

Cria o Setor de Ouvidoria Pública da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP.

A Reitoria da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP, no uso de suas atribuições, faz saber que o Conselho Universitário - CONSUN, em sessão de 25/05/2005, conforme consta do Processo R- 01/2005,

Considerando que a Comunidade Universitária é animada pelo espírito de liberdade na produção de conhecimento autônomo, de modo rigoroso e crítico;

Considerando que a excelência acadêmica deve ser vivida em cada sala de aula, nas pesquisas, na gestão administrativa, na extensão e, sobretudo, no diálogo de cada uma das instâncias de representação da Universidade;

Considerando que uma Universidade democrática e inspirada em valores humanistas, deve promover o bem estar e a qualidade de vida de seus membros, assegurando-lhes o pleno exercício dos seus direitos e de uma cidadania que favoreça ao bem comum;

Considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade ao acesso à informação e à ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão acadêmica devem ser incentivados e praticados, para a defesa de estudantes, funcionários e professores na consolidação e aprimoramento do processo democrático que é uma marca indelével da PUC/SP;

Considerando que esta Reitoria assumiu como princípio norteador de sua gestão o compromisso com o caráter democrático e transparente, que respeite as especificidades das áreas do saber, dos diversos níveis de ensino e pesquisa e dos segmentos que compõem a Universidade;

Considerando que o respeito ao pluralismo e a diversidade de opiniões é tarefa essencial da Universidade;

Considerando que a PUC/SP persegue os objetivos do amor ao saber, da criatividade na pesquisa e do compromisso político na promoção da justiça social, da solidariedade e da dignidade de toda pessoa humana, no empenho diuturno de formar uma Comunidade autêntica;

Considerando ser esta a hora de testemunhar com energia de pensamento e coerência de vida os valores que proclamamos;

Considerando que estes compromissos devem ser implementado de forma eficaz e como um programa de educação permanente da própria Universidade:

DELIBEROU:

Artigo 1º - Fica criado o Setor de Ouvidoria Pública da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP, com o objetivo de ouvir e auscultar os membros da Comunidade Universitária, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para a proteção e defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças e de integração dos segmentos que compõem a Universidade.

Artigo 2º - Compete ao Setor de Ouvidoria da PUC/SP as seguintes atribuições:

- I** - Exercer a função de acolhimento das demandas de todos os estudantes, funcionários e professores;
- II** - Agilizar, de maneira sistemática, a circulação de informações de interesse dos membros da Comunidade, simplificando procedimentos e interagindo com os canais de representação e participação existentes;
- III** - Encaminhar a questão e/ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- IV** - Identificar problemas no atendimento dos membros da Comunidade Universitária;
- V** - Sugerir aos Conselhos da Universidade ou Unidades e Setores competentes, soluções para os problemas identificados;
- VI** - Sugerir a correção de erros ou omissões e abusos cometidos por atos discricionários ou regulamentos viciados, seguindo o Estatuto, o Regimento Geral da Universidade e demais normas vigentes;
- VII** - Atuar na solução e prevenção de conflitos;
- VIII** - Estimular a participação dos membros da Comunidade na fiscalização, melhoria e planejamento da vida acadêmica;
- IX** - Estimular os órgãos e serviços institucionais da PUC/SP a explicar e informar aos estudantes, funcionários e professores, sobre os procedimentos adotados de forma clara e profissional;

- X - Favorecer a construção de uma nova cultura solidária e interativa em todos os segmentos da Universidade.

Artigo 3º - O Setor de Ouvidoria terá um Ouvidor com as seguintes competências:

- I - Atender e ouvir a todos os membros da Comunidade Universitária com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- II - Fornecer aos membros da Comunidade, usuários do serviço de Ouvidoria, uma resposta por escrito às indagações e questões apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- III - Favorecer a integração dos vários *Campi* da Universidade, estimulando a solidariedade e cooperação mútuas para a consolidação de uma Instituição mais humanística;
- IV - Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto da reclamação, evitando sua repetição;
- V - Propor modificações dos procedimentos para melhoria da qualidade, no atendimento aos membros da Comunidade;
- VI - Solicitar informações, esclarecimentos e documentação necessária, aos órgãos da Universidade, para subsidiar o atendimento e encaminhamento feito pelo Setor;
- VII - Contribuir de maneira sistemática para o fortalecimento de redes de comunicação e cooperação mútuas por meio de *site* específico e envio regular de *newsletter*;
- VIII - Realizar audiências públicas, preparadas adequadamente, em todos os *Campi* da Universidade.

Artigo 4º - O Ouvidor Público, no desempenho de suas funções deverá:

- I - Agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- II - Resguardar o sigilo das informações;
- III - Zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam sempre respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam todos os membros da Comunidade Universitária.

Artigo 5º - O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana.

§1º No exercício de sua função, poderá o Ouvidor reportar-se diretamente às chefias acadêmicas e administrativas, solicitando-lhes, por escrito, as informações necessárias.

§2º O Ouvidor apresentará relatórios estatísticos semestrais à Reitoria e ao CONSUN, com o número de atendimentos realizados, sem prejuízo do encaminhamento de relatórios parciais observado o sigilo de que trata o inciso II, do Art. 4º desta Deliberação.

§3º Deverão ser mantidas permanentemente atualizadas e divulgadas pelo Ouvidor as informações estatísticas referentes às suas atividades.

Artigo 6º - O Ouvidor exercerá seu mandato pelo prazo de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido, mais uma vez, por igual período.

Artigo 7º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação, no Quadro de Avisos da Reitoria.

São Paulo, 24 de junho de 2005

Profa. Dra. Maura Pardini Bicudo Vêras
Reitora

Profa. Dra. Bader Burihan Sawaia
Vice-Reitora Acadêmica

Prof. Dr. Flávio Mesquita Saraiva
Vice-Reitor Administrativo

Prof. Dr. João Décio Passos

Vice-Reitor Comunitário