

Ouvidoria na FEIS

Laurence Duarte Colvara

A Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências. No seu Artigo 8º, estabelece que o usuário tem direito ao controle adequado do serviço e para assegurar este direito determina que sejam instituídas ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo. No Artigo 9º estabelece que compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, visando a melhoria dos serviços públicos em geral, passando pela correção de erros e omissões, apuração de atos de improbidade e ilícitos administrativos, prevenção e correção de atos inadequados, proteção ao direito dos usuários e garantia da qualidade dos serviços prestados.

No Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999, o Governador regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos. No Artigo 1º estabelece que compete aos ouvidores do serviço público, entre outras atribuições: exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua; encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação; identificar problemas no atendimento ao usuário; sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente e propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, além de atuar na prevenção e solução de conflitos.

No âmbito da Unesp, a Ouvidoria foi criada por meio da Resolução Unesp – 3, de 10/03/2003, em consonância com a Legislação superior, definindo no Artigo 2º que à Ouvidoria cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa da comunidade interna e externa da Unesp, encaminhando-as às autoridades competentes.

Foi designado Ouvidor da Unesp o Prof. Dr. José Ribeiro Júnior, Professor Titular aposentado da Unesp, ex-Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa (gestão do Reitor Prof. Arthur Roquete de Macedo) e Assessor do Reitor Prof. Antonio Manoel dos Santos Silva. Em seu projeto inicial para a Ouvidoria enfatiza: “Funcionando como instância intermediária entre a Comunidade interna e externa e os órgãos e instituições dirigentes da UNESP, a Ouvidoria, após analisar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, fará seu encaminhamento às autoridades competentes, ou seja, às Pró-Reitorias,

à chefia de Gabinete ou às assessorias vinculadas ao Gabinete (Artigo 2º)";

No Artigo 4º da Resolução Unesp – 3, de 10/03/2003 fica estabelecido que, em cada um dos Campi e das Unidades Complementares da Unesp haverá um servidor (docente ou não), indicado pelo Reitor, para colaborar com o Ouvidor na promoção da qualidade dos serviços administrativos prestados pela Universidade e na interligação dos campi e das Unidades Complementares com o Ouvidor.

Em Ilha Solteira, a Direção do campus fez a indicação e o Reitor oficializou como Ouvidor local o Prof. Laurence Duarte Colvara.

Então, no âmbito do Campus de Ilha Solteira e no escopo da legislação citada, as sugestões e/ou questões com respeito à instituição e seu funcionamento administrativo que sejam encaminhadas, serão recebidas pelo ouvidor local que inicialmente avaliará a procedência. Se acolhidas, as sugestões e/ou questões serão encaminhadas ao Ouvidor da Unesp, bem como à autoridade local a que o assunto diga respeito.

É da máxima importância notar e enfatizar que, em toda a legislação que criou e regulamentou a atuação da Ouvidoria, está expresso de forma clara que o objetivo fundamental deste órgão é contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição pública, no nosso caso, o campus de Ilha Solteira e a Unesp.

Contato com o Ouvidor local da Unesp em Ilha Solteira:

Laurence Duarte Colvara
Departamento de Engenharia Elétrica;
telefone 3743-1233;
e-mail laurence@dee.feis.unesp.br

Nota: A íntegra da legislação citada pode ser encontrada em <http://www.unesp.br/ouvidoria/legislacao.php>

Ouvidoria na FEIS

Laurence Duarte Colvara

A Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências. No seu Artigo 8º, estabelece que o usuário tem direito ao controle adequado do serviço e para assegurar este direito determina que sejam instituídas ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo. No Artigo 9º estabelece que compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, visando a melhoria dos serviços públicos em geral, passando pela correção de erros e omissões, apuração de atos de improbidade e ilícitos administrativos, prevenção e correção de atos inadequados, proteção ao direito dos usuários e garantia da qualidade dos serviços prestados.

No Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999, o Governador regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos. No Artigo 1º estabelece que compete aos ouvidores do serviço público, entre outras atribuições: exercer a função de representante do cidadão junto à instituição em que atua; encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação; identificar problemas no atendimento ao usuário; sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente e propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, além de atuar na prevenção e solução de conflitos.

No âmbito da Unesp, a Ouvidoria foi criada por meio da Resolução Unesp – 3, de 10/03/2003, em consonância com a Legislação superior, definindo no Artigo 2º que à Ouvidoria cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias de natureza administrativa da comunidade interna e externa da Unesp, encaminhando-as às autoridades competentes.

Foi designado Ouvidor da Unesp o Prof. Dr. José Ribeiro Júnior, Professor Titular aposentado da Unesp, ex-Pró-Reitor de Pós-Graduação e Pesquisa (gestão do Reitor Prof. Arthur Roquete de Macedo) e Assessor do Reitor Prof. Antonio Manoel dos Santos Silva. Em seu projeto inicial para a Ouvidoria enfatiza: “Funcionando como instância intermediária entre a Comunidade interna e externa e os órgãos e instituições dirigentes da UNESP, a Ouvidoria, após analisar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, fará seu encaminhamento às autoridades competentes, ou seja, às Pró-Reitorias,

à chefia de Gabinete ou às assessorias vinculadas ao Gabinete (Artigo 2º)";

No Artigo 4º da Resolução Unesp – 3, de 10/03/2003 fica estabelecido que, em cada um dos Campi e das Unidades Complementares da Unesp haverá um servidor (docente ou não), indicado pelo Reitor, para colaborar com o Ouvidor na promoção da qualidade dos serviços administrativos prestados pela Universidade e na interligação dos campi e das Unidades Complementares com o Ouvidor.

Em Ilha Solteira, a Direção do campus fez a indicação e o Reitor oficializou como Ouvidor local o Prof. Laurence Duarte Colvara.

Então, no âmbito do Campus de Ilha Solteira e no escopo da legislação citada, as sugestões e/ou questões com respeito à instituição e seu funcionamento administrativo que sejam encaminhadas, serão recebidas pelo ouvidor local que inicialmente avaliará a procedência. Se acolhidas, as sugestões e/ou questões serão encaminhadas ao Ouvidor da Unesp, bem como à autoridade local a que o assunto diga respeito.

É da máxima importância notar e enfatizar que, em toda a legislação que criou e regulamentou a atuação da Ouvidoria, está expresso de forma clara que o objetivo fundamental deste órgão é contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição pública, no nosso caso, o campus de Ilha Solteira e a Unesp.

Contato com o Ouvidor local da Unesp em Ilha Solteira:

Laurence Duarte Colvara
Departamento de Engenharia Elétrica;
telefone 3743-1233;
e-mail laurence@dee.feis.unesp.br

Nota: A íntegra da legislação citada pode ser encontrada em <http://www.unesp.br/ouvidoria/legislacao.php>