



### O QUE É UMA OUVIDORIA?

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

### PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

Para defender os direitos individuais e coletivos, para minimizar demandas jurídicas, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações gerenciais e sugestões que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

### O QUE FAZ A OUVIDORIA?

Aproxima a Instituição e a população de uma forma bem simples: levando a demanda do cidadão (comunidade universitária e comunidade externa) para quem interessa, quem pode resolver. Além disso, esclarece os direitos e busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre a UEL e seus públicos. Por meio dos canais da ouvidoria, qualquer pessoa consegue reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação.

A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final.

### QUAL É O PAPEL DA OUVIDORIA?

Distinto dos demais canais de comunicação da instituição, a Ouvidoria tem papel distinto, pois recebe, avalia e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais. Cabe à Ouvidoria a mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

### COMO ATUA O OUVIDOR?

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários. Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

O cliente pode ser interno (alunos, funcionários e docentes da UEL, do Hospital Universitário e do Ambulatório do Hospital de Clínicas - AHC), ou externo (comunidade externa, pacientes ou fornecedores). Na ouvidoria você recebe um público misto, sem distinção de etnia, cor, poder econômico, situação social, escolaridade, identidade de gênero, identificação religiosa, etc. Lida com assuntos dos mais diversos, desde questões mais simples às mais complexas.

O Ouvidor acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta, que pode até ser verbal, se for simples. Se houver inquérito interno, a questão tem de ser encaminhada formalmente, procedendo, neste caso, a abertura de um processo.

### QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA DA UEL?

Quando quiser fazer uma manifestação. Pode ser um elogio, uma crítica, uma solicitação, uma sugestão, uma reclamação ou uma denúncia sobre

assuntos pertinentes à Instituição, seus diversos órgãos e colaboradores.

Você também pode recorrer à Ouvidoria em caso de discriminações e violências em função de orientação sexual, identidade de gênero, identificação religiosa, questões étnico-raciais ou qualquer manifestação de preconceito ou racismo na UEL.

### QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

**Público interno** – servidores efetivos, servidores temporários, acadêmicos dos diversos cursos. Para esses, a Ouvidoria funciona como um canal de atendimento, os quais deverão, primeiramente, apresentar sua manifestação aos canais de comunicação pré-existentes e competentes para o atendimento corriqueiro (assuntos acadêmicos e administrativos pertinentes às classes). A ouvidoria somente deverá ser acionada se o interessado não obtiver resposta ou se sentir insatisfeito com o resultado do seu questionamento aos canais acima citados.

**Público Externo** – Qualquer cidadão que precise se relacionar com a instituição poderá apresentar a sua manifestação diretamente à Ouvidoria, que a receberá, analisará, dará tratamento e encaminhamento. Caso a questão não seja de sua competência, a Ouvidoria orientará o cidadão quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.

### QUAL A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?

**Reclamação** é uma queixa, uma manifestação de insatisfação, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, uma ação ou omissão da administração e/ou de seus colaboradores.

**Denúncia** é uma informação, cujo conteúdo comunica uma infração de natureza penal, administrativa, cível, disciplinar, de servidor ou órgão, que descumpra a norma jurídica, o devido procedimento legal, que deveria seguir, ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido, com o cuidado de não apresentar denúncia caluniosa ou falsa, por se configurar como crime.

"Sua participação é importante para uma  
Universidade melhor"



## OUVIDORIA GERAL DA UEL



### FALE COM A OUVIDORIA

Ouvidoria Geral  
Tel.: (43) 3371-4405 – (43) 3371-5850  
[http://www.uel.br/ouvidoria/portal/  
ouvidoria@uel.br](http://www.uel.br/ouvidoria/portal/ouvidoria@uel.br)

Ouvidoria do Hospital Universitário  
Tel.: (43) 3371-2706  
[ouvidoriahu@br](mailto:ouvidoriahu@br)

Ouvidoria do Ambulatório de Especialidades do  
H.U.  
Tel.: (43) 3371-5790  
[ouvidoriaahc@br](mailto:ouvidoriaahc@br)

Endereço: Campus Universitário  
Localização – Instalações do SEBEC/Uel

### RESUMINDO O QUE FAZ UMA OUVIDORIA?

- Recebe sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias;
- Acompanha as manifestações até a solução final;
- Garante o sigilo de dados pessoais;
- Responde às demandas com transparência, integridade e respeito;
- Estabelece parcerias internas em prol da qualidade e eficiência;
- Cooperara para a mudança da cultura da instituição;
- Atua em conjunto com a Auditoria na busca de soluções para os problemas administrativos.

