

## O QUE É A OUVIDORIA?



Um órgão de apoio estratégico cuja atuação como agente promotor de mudanças relacionais objetiva a mediação na busca da solução de conflitos.

Atendendo aos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria funciona como um canal de comunicação imparcial e independente, ou seja, como manifestação de uma democracia participativa. A Ouvidoria da Unespar tem como atribuição principal procurar desembaraçar demandas internas, tanto dos *campi* para a Reitoria e Pró-reitorias quanto no caminho inverso.

ENTRE EM  
CONTATO:



044-3482-3211



[ouvidoria@unespar.edu.br](mailto:ouvidoria@unespar.edu.br)



**UNESPAR**  
Universidade Estadual do Paraná

**OUVIDORIA GERAL  
DA UNESPAR**



## PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

Defender os direitos individuais e coletivos; Minimizar demandas jurídicas; Contribuir para a prática de boa governante corporativa.

Promover manifestações gerenciais para o aprimoramento das rotinas e processos de trabalho, bem como a melhora da qualidade dos serviços prestados; Simplificar o processo de aproximação entre a Instituição e a população com o trâmite das demandas entre as comunidades universitária e externa e os órgãos ou colaboradores habilitados para encontrar a solução do problema.

**FALE COM O OUVIDOR**

## QUANDO RECORRER A OUVIDORIA?

Sempre que houver necessidade ou desejo de manifestar elogio, crítica, sugestão, reclamação ou denúncia pertinentes à Instituição, seus diversos órgãos e colaboradores.

Em caso de discriminações e violências em função de orientação sexual, identidade de gênero, identificação religiosa, questões étnico-raciais ou qualquer ocorrência de cunho preconceituoso na Unespar.



## RECLAMAÇÃO X DENÚNCIA

É importante saber a diferença:  
- Reclamação é 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 acusação de falta ou crime cometido, cujo conteúdo comunica uma infração de natureza penal, administrativa, cível, disciplinar de servidor ou órgão, que descumpra uma norma jurídica, o devido procedimento legal ou cause prejuízo ou dano ao patrimônio público.

É importante lembrar que apresentar denúncia caluniosa ou falsa configura crime previsto em lei.

