Contatos da Ouvidoria

ouvidoria@ufopa.edu.br

(93) 2101-4923

Faça-nos uma visita!

Dilma Vana Rousseff
Presidente da República
Aloisio Mercadante Oliva
Ministro da Educação
José Seixas Lourenço
Reitor
Clodoaldo Alcino Andrade dos Santos
Vice-reitor
Marcos Ximenes Ponte
Pró-reitor de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação Tecnológica
José Antônio Oliveira Aquino
Pró-reitor de Ensino
Aldo Gomes Queiroz
Pró-reitor de Planejamento Institucional
Arlete Moraes
Pró-reitora de Administração
Cláudio Scliar
Pró-reitor da Comunidade, Cultura e Extensão
Ana Cleide Godinho Sarubi
Ouvidora-Geral

Ouvidoria

Universidade Federal do Oeste do Pará

Participe da Gestão de sua Universidade

UFOPA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Universidade Federal do Oeste do Pará (Ufopa) tem como objetivo atuar no processo de interlocução entre a comunidade interna, externa e a Universidade, no sentido de facilitar a participação das pessoas no desenvolvimento da gestão pública, por meio do acolhimento e tratamento de suas manifestações, em busca do contínuo aprimoramento dos serviços prestados à sociedade e do fortalecimento do exercício da cidadania. Portanto, a Ouvidoria é uma porta aberta para a participação social no acompanhamento da gestão, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

E para fortalecer o exercício do direito ao controle social e à transparência, a Ouvidoria deverá ser procurada sempre que o interessado nos serviços prestados pela Ufopa não obtiver, de forma satisfatória, qualquer tipo de informaçã, ou atendimento; quando tiver ciência de alguma irregularidade, infração à legislação ou às normas internas; quando desejar encaminhar opinião, reclamação ou sugestão que possam contribuir para tornar a Universidade ainda melhor; quando for vítima de alguma forma de discriminação; quando desejar enviar elogios ou entender que quaisquer direitos tenham sido desrespeitados.

Ao atuar nesse contexto, a Ouvidoria pretende ser um instrumento fundamental para a melhoria da gestão participativa na Ufopa, pois acredita que, quanto maior a relação de proximidade do cidadão com a administração, maiores são as chances de alcançar o bem comum.

Ana Cleide Sarubi
Ouvidora-Geral da UFOPA

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre servidores, alunos, público externo e a Ufopa, que, juntamente com os Conselhos e Unidades Acadêmicas e Administrativas, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade. Por meio dela, as pessoas podem expressar opiniões, fazer reclamações, apresentar denúncias e sugerir melhorias referentes a todos os processos da Universidade, e assim participar de forma efetiva da gestão pública.

Criação
A Ouvidoria da Ufopa foi criada como um órgão de assessoramento ligado à Reitoria, por meio da Portaria nº 286, de 6 de março de 2013, publicada no Boletim de Serviço da Ufopa nº 38, Ano IV, de 4 de abril de 2013.

Qual é o papel da Ouvidoria?
Viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e estreitar a relação entre o cidadão e a Universidade, com a finalidade de aperfeiçoar a prestação de serviços e fortalecer o exercício da cidadania.

Quais são as atribuições?
Em suas atribuições, a Ouvidoria da Ufopa prima pelo fortalecimento da democracia participativa na gestão pública e representatividade dos legítimos interesses dos servidores, dos alunos e da comunidade; pelo acolhimento e resposta efetiva às manifestações recebidas; pela satisfação das necessidades e garantia dos direitos dos cidadãos; pela cooperação com a Universidade; pela conciliação, discrição e confidencialidade; e pela imparcialidade, justiça e tratamento equilibrado.

Como funciona?
O interessado em utilizar os serviços da Ouvidoria da Ufopa deverá dirigir-se diretamente à sala da Ouvidoria e formular sua crítica, denúncia, sugestão, reclamação ou elogio. Ou, se desejar, apresentar sua demanda por *e-mail*, telefone, carta ao endereço da unidade ou por meio do *site* da Universidade.

É possível fazer denúncia anônima?
Sim. Entretanto, somente prosseguirá a denúncia que apresentar elementos suficientes que possibilitem a adoção de medidas destinadas à sua apuração pela autoridade competente, pois o usuário, nesse caso, não terá como receber o retorno do andamento da denúncia formulada.

A Ouvidoria mantém os dados em sigilo?
A Ouvidoria é fiel à ética e ao respeito aos direitos humanos. Suas ações são sigilosas e confidenciais. O acesso aos dados pessoais é feito somente se houver necessidade de identificação do manifestante para o andamento do processo.

O que não é função da Ouvidoria?
- Apurar denúncias de irregularidades e infrações;
- Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- Agir com imediatismo;
- Atuar como central de atendimento.

Como entrar em contato com a Ouvidoria?
A Ouvidoria da Ufopa está localizada no Prédio da Reitoria, Câmpus Tapajós (Rua Vera Paz, s/n – Salé, CEP 68035-110, Santarém, Pará), atendendo presencialmente de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Você pode também se comunicar com a Ouvidoria por meio do telefone (93) 2101-4923, enviando cartas para o endereço supracitado, pelo *e-mail*: *ouvidoria@ufopa.edu.br*, pelo *site*: *www.ufopa.edu.br* no *link* Ouvidoria, ou pessoalmente, fazendo-nos uma visita.