



OMBUDSMAN



A Ouvidoria da UFTM em diálogo com a comunidade

Edição n.º 1 - Janeiro de 2026

Por que um Ombudsman?

A Ouvidoria da UFTM nasce e se fortalece a partir do diálogo. Diálogo que escuta, orienta, acolhe e contribui para a melhoria contínua da Universidade.

É com esse espírito que apresentamos o Ombudsman, um informativo mensal criado para aproximar a Ouvidoria da comunidade universitária, compartilhar informações relevantes e promover uma cultura de respeito, integridade e participação.

Aqui, você encontrará orientações, esclarecimentos e temas que ajudam a compreender o papel da Ouvidoria e a importância da escuta institucional. Este é um espaço de diálogo — e ele também é seu.

O que é o Ombudsman?

O Ombudsman, também conhecido como ouvidor, é um mediador imparcial que investiga reclamações e defende os direitos de cidadãos ou clientes contra organizações públicas ou privadas, atuando como um elo entre o público e a instituição para resolver conflitos e melhorar serviços.

A palavra Ombudsman tem origem escandinava e significa, de forma simples, representante do cidadão. No contexto jornalístico, o Ombudsman é a pessoa ou espaço responsável por representar os leitores, ouvir críticas, sugestões e promover reflexões.

Inspirados por esse conceito, a Ouvidoria da UFTM adota o nome Ombudsman para este jornal como símbolo do seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência e o diálogo permanente com a comunidade universitária.

Mais do que um informativo, este jornal é um canal de aproximação, que busca esclarecer dúvidas, divulgar boas práticas e fortalecer a cultura institucional baseada no respeito e na participação.



Qual o papel da Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal institucional de escuta e diálogo entre a comunidade e a Universidade. Sua atuação envolve:

- Receber manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações)
- Orientar cidadãos e cidadãs sobre os canais adequados
- Encaminhar demandas às unidades responsáveis
- Preservar o sigilo e a identidade do manifestante, quando solicitado
- Contribuir para a prevenção de conflitos e para a melhoria dos serviços públicos

A Ouvidoria não julga nem pune, mas atua de forma imparcial, ética e responsável, fortalecendo a gestão e a integridade institucional.

Este jornal também é seu!

Tem sugestões de temas para o Ombudsman?

Quer saber mais sobre o papel da Ouvidoria ou sobre direitos e deveres na UFTM?

✉ Envie sua sugestão para: ouvidoria@uftm.edu.br

📞 Ou fale conosco pelo WhatsApp institucional: (34) 3700-6166

A Ouvidoria da UFTM quer ouvir você.