

## Ouvidoria: conheça e saiba como proceder para utilizar nossos serviços

Ouvidoria da UFRRJ

Criação:

A Ouvidoria da UFRRJ foi instituída pela Deliberação Nº 08, de 06 de fevereiro de 2014

Objetivo:

Constituir-se um canal oficial de recebimento de críticas, reclamações, sugestões e elogios da comunidade interna e externa da UFRRJ.

Atribuições:

A Ouvidoria da UFRRJ deve ser uma forma acessível e direta, sem burocracia, à disposição da comunidade geral e universitária, de injustiçados e queixosos, identificando os problemas sistêmicos ou injustiças, e atuando, face aos resultados, como agente de mudanças. Deste modo, a Ouvidoria pode ser classificada como órgão responsável pelo controle de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade. Ao Ouvidor cabe ouvir e registrar as reclamações, críticas, elogios e sugestões, procurando reagir como mediador das questões.

Localização:

A Ouvidoria da UFRRJ está localizada no 3o.andar do Pavilhão Central (sala 131/2), funcionando de 2ª a 6ª-feira, no horário comercial.

Como proceder para utilizar nossos serviços:

O usuário pode comunicar-se com a Ouvidoria da UFRRJ através do sistema e- OUV (sistemas de Ouvidoria do Governo Federal) disponível na página da UFRRJ (<http://portal.ufrrj.br/ouvidoria/>).

Informações: e mail [ouvidoria@ufrrj.br](mailto:ouvidoria@ufrrj.br) telefone (21) 2681-4622, ou pessoalmente fazendo-nos uma visita.

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da UFRRJ está alocado na Ouvidoria Geral da UFRRJ. Neste serviço tramitam os pedidos de informação de acordo com a LAI nº12527 encaminhados à UFRRJ.

Para registrar um pedido de informação no SICUFRRJ não é necessário apresentar nenhuma justificativa. Basta acessar o sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) localizado na página de Acesso à Informação no Portal UFRRJ.

O e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio deste sistema, é possível acompanhar pelo número de protocolo gerado o prazo de atendimento, consultar as respostas da instituição; apresentar reclamação por omissão de resposta ou entrar com recursos em caso de insatisfação com a resposta fornecida.

A LAI nº12527 estabelece um prazo máximo de 20 dias para o recebimento das informações solicitadas. Esse prazo é contado a partir da data de recebimento do pedido pelo sistema e-SIC, podendo ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa do órgão. Na hipótese de resposta negativa ao pedido de informação, esta deverá ser fundamentada.

Ressaltamos que para facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas e o cumprimento dos prazos expressos na LAI, todos os pedidos de informação devem ser realizados pelo sistema e-SIC da CGU. Pedidos de informação com base na LAI nº12527 não inseridos neste sistema não poderão ser acatados.

Nas situações de atendimento presencial no SIC UFRRJ, para maior comodidade e agilidade, o cidadão poderá trazer o formulário disponível abaixo já preenchido com seu pedido.

Para demais orientações e esclarecimentos de dúvidas, tais como: tramitação de solicitação de informação e orientações sobre como realizar um pedido de informação de acordo com a LAI nº12527, entre em contato com o SIC UFRRJ; e-mail [sicufrrj@ufrrj.br](mailto:sicufrrj@ufrrj.br) ou pelo tel (21) 26814622

Veja mais <http://institucional.ufrrj.br/acessoainformacao/>

Importante: O SIC UFRRJ e o Fale Conosco da UFRRJ têm finalidades distintas:

Fale Conosco – serviço criado para atender as dúvidas, solicitações e informações dos cidadãos sobre a UFRRJ.

SIC – serviço criado para acolher e tramitar internamente os pedidos de informação à UFRRJ com base na LAI nº12.527.

Balcão de Informações:

Subordinado a Ouvidoria, o Balcão de Informações foi idealizado para melhor atender a comunidade que diariamente busca informações sobre eventos, palestras, localização de pessoas, laboratórios, etc. distribuídos pelo Campus Universitário.

Para se comunicar com o Balcão de Informações, o usuário poderá utilizar o telefone (21) 2681-4622, ou fazendo-nos uma visita.

Teresinha Sena Pacielo  
Ouvidora Geral da UFRRJ  
Autoridade de Monitoramento da LAI -UFRRJ