

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.ufrj.br/ouvidoria/>).

Informações: e mail ouvidoria@ufrj.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 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, institutos, laboratórios, etc. distribuídos pelo quatro campus da UFRRJ.

O atendente do balcão irá ajudar a encontrar o local que você procura dentro da UFRRJ. Para se comunicar com o Balcão de Informações, o usuário poderá utilizar o telefone (21) 2681-4622, por e-mail balcaodeinformacoes.ufrrj@gmail.com, ou fazendo-nos uma visita.

Tanto o balcão quanto a Ouvidoria funcionam no andar 3º andar do Prédio da Reitoria (salas 131/2 e 2a), de 2ª a 6ª-feira.

Achados e Perdidos

Visando auxiliar a comunidade acadêmica em caso de perda de documentos e objetos, a Ouvidoria disponibiliza a todos o Serviço de Achados e Perdidos.

Para sua segurança, somente serão disponibilizados nesta consulta busca por documentos perdidos. Demais objetos não estão contemplados, mas poderão ser retirados na sala da Ouvidoria após a descrição clara e objetiva das características do objeto perdido por parte da pessoa interessada.

Após 180 dias da inclusão no sistema, os documentos que não forem retirados serão encaminhados para as agências dos Correios. Ao final do mesmo prazo, os demais objetos serão destinados para doação a entidades filantrópicas.

Para maiores informações, favor contatar a Ouvidoria da UFRRJ

Teresinha Sena Paciolo

Ouvidora Geral da UFRRJ

Autoridade de Monitoramento da LAI -UFRRJ