OUVIDORIA UFRRJ

Conheça e saiba como proceder para utilizar nossos serviços!

CRIAÇÃO

A Ouvidoria da UFRRJ foi instituída pela Deliberação N° 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.

A Ouvidoria da UFRRJ deve ser uma forma acessível e direta, sem burocracia, à disposição da comunidade geral e universitária, de injustiçados e queixosos, identificandoos problemas sistêmicos ou injustiças, e atuando, face aos resultados, como agente demudanças. 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.

ATRIBUIÇÕES

As atribuições da Ouvidoria-Geral da UFRRJ foram fundamentadas na Lei No. 13.460 /2017 e Decreto Lei no. 94922/18. São elas:

- Atuar na mediação de conflitos entre a comunidade interna e externa e a instituição, procurando personalizar o atendimento ao demandante;
- Analisar a procedência das solicitações e encaminhá-las às unidades e aos setores competentes para o devido conhecimento, apreciação e resposta;
- Acompanhar as providências adotadas;
- Cobrar soluções visando o atendimento do demandante e a eficiência do serviço público;
- Apresentar a resposta da instituição ao demandante de forma ágil e desburocratizada;
- Identificar e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Apontar as providências ou medidas que visem solucionar problemas, quando necessário;
- Mapear e localizar eventuais falhas nos procedimentos da instituição;
- Recomendar a adoção de providências ou medidas para soluções de problemas, quando necessário.

Para utilizar nossos serviços, acesse:
http://portal.ufrrj.br/ouvidoria/
ouvidoria@ufrrj.br
falabr.cgu.gov.br

OUVIDORIA
UFRRJ

FalaBr

Ouvidoria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Pavilhão Central - Salas 131/2 e 2A
Rodovia Br 465 Km 7- Seropédica RJ - CEP: 23897-000
Telefone: (21) 2681-4622