Ouvidoria

A Ouvidoria da UFRRJ é o canal de comunicação entre a Universidade e a comunidade externa e interna.

Entre outras atribuições, a Ouvidoria é responsável por receber, examinar e dar andamento a reclamações, elogios e sugestões recebidos e, se for o caso, propor a instauração de sindicâncias e processos administrativos. Tem como atribuição, elaborar um registro, classificar e detalhar o material recebido, encaminhando-o aos setores envolvidos, na busca de uma solução.

Como atua?

- Captação: e-mail, carta, telefone, contato pessoal;
- Investigação: Apuradas as denúncias sobre a Instituição;
- Inspeções: Acessos a documentos e informações;
- Críticas e recomendações: forma de colaboração para o aperfeiçoamento institucional e mudanças administrativas;

Ouvidora: Teresinha Sena Pacielo

(Assessora Especial da Reitoria)

Contato: Página: http://www.ufrrj.br/portal/modulo/home/ouvidoria.php
Além deste meio, o cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria das seguintes formas:

- **Email:** Enviar para ouvidoria@ufrrj.br
- **Telefone:** Ligar para (21) 2681-4622, 26821080/90 e conversar com o Ouvidor;
- **Pessoalmente:** Dirigir-se à sala da Ouvidoria, no terceiro andar do Pavilhão Central , conversar com o Ouvidor e preencher um formulário;
- **Carta:** Enviando-nos uma carta através do tradicional Correio;

- **Endereço da Ouvidoria da UFRRJ**
  Campus Seropédica- UFRRJ, Pavilhão Central, sala 131
  Rod Br 465 Km 7 CEP 23 890.000

- **Balcão de Informações:**
- **Informações:** Ligue para (21) 2681-4622 e fale diretamente com o Balcão de Informações

Principais Ações no Ano de 2014

Em 2014, desenvolvemos ações voltadas para a consolidação das atividades da Ouvidoria, garantindo o encaminhamento correto das demandas para resposta das áreas técnicas e buscando o fortalecimento da parceria com essas áreas.

Principais ações:
3.1) Uso do Sistema de Atendimento da Ouvidoria

Em março de 2014, a Ouvidoria lançou um banner no site da UFRRJ um sistema de atendimento que consiste em um formulário eletrônico para registrar as mensagens recebidas. Em breve, disponibilizaremos ao emitente receberá um número de registro da mensagem e passa a acompanhar o atendimento até a sua conclusão. O sistema permitirá receber, classificar, encaminhar, acompanhar e responder as demandas do público interno e externo.e, futuramente serão gerados relatórios gerenciais e analíticos.

3.2) Novo Espaço para Atendimento
A Ouvidoria foi contemplada com um novo espaço para o público externo e aos servidores um espaço físico adequado para o atendimento presencial, que conta com gabinete, e uma sala de reuniões.

3.3) Regimento Interno da Ouvidoria
Foi elaborado em 2013, o Regimento Interno da Ouvidoria surgiu da necessidade de estabelecer as competências de seus integrantes e organizar os fluxos administrativos do setor para fortalecer a confiança do cidadão em nossas ações, por meio do atendimento padronizado. No momento, o documento está aguardando apreciação do Conselho Universitário.

3.4) Participação em eventos
A Ouvidoria participou de eventos voltados para a capacitação e atualização em temas da gestão pública no âmbito do estado do RJ.

Serviço de Informação ao Cidadão – UFRRJ

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, é um importante marco na história da Administração Pública para a concretização da participação cidadã. Esse novo microssistema legal, que trata do acesso à informação como direito público fundamental, também se traduz em um instrumento para a modernização do Estado, como ferramenta de controle e de transparência, no âmbito dos Direitos Humanos.

No portal institucional da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ , é possível acessar as principais informações da Universidade. Se o conteúdo desejado não estiver disponível, o cidadão poderá solicitá-lo, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo necessário apenas que se identifique e especifique o seu pedido de informação.

Neste sentido, a Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro renova o seu compromisso com a sociedade e observa que fará todos os esforços para promover continuamente a capacitação de seus servidores, buscando melhorar os seus sistemas e a gestão da informação, com o objetivo de proporcionar ao cidadão um atendimento eficiente e de qualidade

Responsável pelo SIC- UFRRJ : Teresinha Sena Pacielo
(Assessora Especial da Reitoria da UFRRJ)

O pedido de informação poderá ser feito:
e-mail; sicufrrj@ufrrj.br
Pela internet: http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema

Presencialmente, no espaço do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-UFRRJ), localizado n
Telefones: (21) 2681-4622, 2821080/90
Horário de funcionamento: das 8h às 11:30h e das 13h às 17h

Para atendimento presencial, o cidadão preenche um dos formulários e entregue ao SIC-UFRJ.

A seguir, dados estatísticos, referentes ao ano 2014, da Ouvidoria e do SIC- UFRRJ.

OUVIDORIA 2014

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
ELOGIO	2	0	0	0	0	2	1	0
INFORMAÇÃO	176	347	415	144	286	28	32	81
RECLAMAÇÃO	9	2	8	4	12	2	0	0
SUGESTÕES	43	6	12	26	20	12	17	25
OUTROS	0	0	0	0	7	0	0	0

SIC-2014

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO PELO E-SIC	97
RECURSOS (1ª E 2ª INSTANCIA)	55
PEDIDOS POR E-MAIL	88
PEDIDOS POR FORMULÁRIO	0