

## **I – Carta de Serviços ao Cidadão**

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada no Decreto nº 1829, que trata de questões relativas ao atendimento ao cidadão no Poder Executivo do Município de Rubineia. Estas informações são importantes na construção da transparência pública e são úteis ao cidadão que quer entrar em contato com a Prefeitura Municipal de Rubineia por meio desta Ouvidoria.

Serviço oferecido A Ouvidoria Municipal tem a responsabilidade de receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações ou informações a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas e da atuação de agentes públicos que administram recursos públicos federais. Além disso, a Ouvidoria também recebe e cataloga informações referentes a indícios de irregularidades na utilização desses recursos.

Requisitos, documentos e informações necessários para a utilização do serviço A princípio, não é necessário apresentar documentos para utilizar os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal. Algumas questões de interesse pessoal do cidadão, no entanto, tornam necessária a apresentação de documentação comprobatória, como, p.ex., pode ocorrer no caso de registros de atos de pessoal. Da mesma forma, quando se faz comunicação de irregularidade, a apresentação de documentação colabora muito para a adequada investigação do problema apontado.

Forma de prestação do serviço São cinco os canais que podem ser utilizados pelo cidadão: internet, telefone, fax, correio e atendimento presencial, conforme instruções que constam da página inicial do site da Ouvidoria. Quanto ao atendimento das manifestações, as demandas de menor complexidade são atendidas pelos próprios servidores da Ouvidoria, e, em casos de maior complexidade, o atendimento é feito pelas divisões e departamentos específicos, de acordo com o assunto tratado.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço As respostas às solicitações serão encaminhadas preferencialmente por e-mail, mas poderão utilizar os mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação, a saber: carta, fax, telefone ou atendimento presencial.

Prazo máximo para a prestação do serviço O prazo médio de atendimento às manifestações feitas à Ouvidoria do TCU varia de dez a 30 dias. Em caso de questões complexas, que demandem pesquisa aprofundada do tema, ou de jurisprudência, tal prazo pode ser dilatado.

Prioridade de atendimento O atendimento presencial é realizado por meio de marcação prévia e depende da disponibilidade de horários. O atendimento prioritário dado aos idosos é feito mediante tratamento urgente de suas demandas. Além disso, a Ouvidoria dá preferência às manifestações cuja demora no atendimento possa causar prejuízo ao cidadão solicitante.