

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco

Serviço de Informação ao Cidadão da Fundação Joaquim Nabuco

A Carta de Serviços é um documento que deve ser elaborado pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão, inteligência do Decreto nº 6.932/2009.

Visa informar aos cidadãos quais os serviços que se encontram à sua disposição, como acessá-los, quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Têm como premissas básicas o foco no cidadão, a indução ao controle social e a construção da transparência pública.

- **Serviços oferecidos**

Ouvidoria: é um instrumento de comunicação que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania (sugestão, crítica, denúncia, elogios e solicitação de providência) provoquem contínua melhoria dos serviços prestados.

Além disso, a Ouvidoria também recebe as solicitações de informação através do Serviços de Informação ao Cidadão – SIC, inteligência da Lei nº 12.527/11, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/12, que estabelece o acesso à informação pública.

- **Requisitos, documentos e informações necessárias para a utilização do serviço**

Qualquer cidadão pode dirigir-se à Ouvidoria da Fundação Joaquim Nabuco e apresentar sua manifestação, não sendo necessária a presença de advogado ou procurador constituído para a sua formalização.

Inicialmente não é preciso se identificar, contudo a identificação permite que a Ouvidoria entre em contato caso precise de informações ou esclarecimentos adicionais. Você pode pedir que a sua manifestação seja tratada com sigilo, tanto no que se refere ao seu conteúdo quanto a sua identidade. Pedimos, apenas, que você indique quais informações devem

ser consideradas sigilosas, visando facilitar a análise e a adoção de providências por parte da Administração.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, as solicitações de informação podem ser realizadas por qualquer cidadão, na Ouvidoria/SIC, tendo em vista que a informação pública é um direito universal, garantido pela Constituição da República, art. 5º, inciso XXXIII.

- **Forma de prestação do serviço**

Canais de comunicação da Ouvidoria : intranet e internet, telefone, fax, formulários, e-mail, correio e atendimento presencial, instruções e outras referências constam no sítio eletrônico <http://www.fundaj.gov.br>, site da Fundaj.

As manifestações de menor complexidade são atendidas pelos próprios servidores da Ouvidoria, via de regra, as manifestações de maior complexidade serão encaminhadas à unidade administrativa onde ocorreram os fatos, a qual produzirá resposta específica ao cidadão.

Canais de comunicação do Serviço de Informação ao Cidadão: intranet e internet, telefone, fax, formulários, e-mail, correio e atendimento presencial, ou pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC), instruções e outras referências constam no sítio eletrônico <http://www.fundaj.gov.br>, site da Fundaj.

- **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 sua manifestação.

- **Prazo máximo para a prestação do serviço**

O prazo máximo para o atendimento é de 20 (vinte) dias, contados a partir da data da manifestação do cidadão, prorrogável por mais dez dias.

Excepcionalmente, demandas que exijam pesquisas ou diligências mais longas, o prazo pode ser dilatado.

Sendo necessário, aqueles cidadãos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, portador de deficiência, física ou mental, portador de tuberculose ativa, esclerose múltipla, neoplasia maligna, hanseníase,

paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome de imunodeficiência adquirida, ou outra doença grave, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída após o início do pedido, terá prioridade na tramitação do processo, inteligência do art. 69-A da Lei nº 9784/99.

- **Endereço para o atendimento presencial da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão**

Av. 17 de Agosto, nº 2187, Casa Forte, Recife, PE, CEP: 52061-540. Térreo do Edifício Paulo Guerra, campus Gilberto Freyre.

Telefones: (81) 3073-6433 ou 3073-6378.

Horário de atendimento local: Segunda a sexta-feira, pela manhã, das 9h às 12h, à tarde, das 14h às 17h.

A Ouvidoria da Fundaj é um instrumento que vem auxiliar o cidadão nas suas interlocuções com a entidade, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para a contínua melhoria dos serviços públicos colocados à sua disposição.

O objetivo é permitir que o cidadão participe da gestão pública e realize o controle social sobre as ações desenvolvidas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria subsidiam o dirigente máximo e demais gestores na promoção de mudanças estruturais e melhorias conjunturais.

A Ouvidoria da Fundaj encontra-se à sua disposição.