

Manual de procedimentos SIC | Ouvidoria

REVISÃO | 01

TCM/RJ

Missão

ATUAR EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE, APRIMORANDO A GESTÃO PÚBLICA POR MEIO DE ORIENTAÇÃO E CONTROLE

Visão

SER RECONHECIDO COMO ÓRGÃO ESSENCIAL À MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA E À DEFESA DO INTERESSE SOCIAL

Valores

TRANSPARÊNCIA, ÉTICA, INDEPENDÊNCIA, FOCO NO RESULTADO, INOVAÇÃO E CONSCIÊNCIA CIDADÃ.

Sumário

1. Introdução	5
2. Conceitos	5
3. Estrutura física do SIC/Ouvidoria	6
4. O Ouvidor e a Equipe SIC/Ouvidoria	6
5. Requisitos do atendimento de qualidade	7
6. Canais de atendimento	7
7. Sistema informatizado de apoio à Ouvidoria	9
8. Confidencialidade do demandante e proteção dos dados pessoais	9
9. Tipos de manifestação de Ouvidoria e o pedido de acesso à informação (PAI)	10
10. Tratamento das demandas	11
10.1. Triagem	11
10.1.1. Cadastro das demandas	11
10.1.1.1. Cadastro das demandas recebidas pessoalmente ou por telefone	11
10.1.1.2. Cadastro das demandas recebidas por e-mail ou via postal	12
10.1.1.3. Cadastro das demandas recebidas pelo site ou aplicativo	12
10.1.2. Classificação da demanda	12
10.2. Análise preliminar	12
10.2.1. Associação de Chamados	13
10.2.2. Pedido de complementação de informações	13
10.2.3. Arquivamento da demanda	13
10.2.4. Resposta direta do sic/ouvidoria	13
10.2.5. Encaminhamento da demanda	14
10.2.6. Peculiaridades da análise preliminar do pedido de acesso à informação	14
10.3. Fase de apuração	16
10.4. Resposta conclusiva	16
10.5. Casos em que não é enviada resposta conclusiva	17
10.6. Recurso à negativa de pedido de acesso à informação	17
11. Dos prazos	17
12. Avaliação do atendimento	18

13. Matriz de indicadores do SIC/Ouvidoria	18
14. Relatórios estatísticos e relatório cidadão	19
15. Plano anual de trabalho	20
16. Fluxo de atendimento	21
17. Referências	22

1. Introdução

As Ouvidorias públicas são partes vitais de um regime democrático, atuando em defesa da ética e da transparência nas relações entre a sociedade e o Estado. Funcionam como canal direto de comunicação para que o cidadão comum tenha um espaço de escuta e acolhimento junto ao poder público.

A Ouvidoria do Tribunal foi instituída pela Deliberação nº 165/2006 com a finalidade de receber sugestões, elogios e reclamações sobre as atividades desenvolvidas pelo TCMRJ, receber comunicações de irregularidades e informações relevantes sobre o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública praticado no âmbito da administração municipal, além de manter canais de comunicação direta com a sociedade no que tange à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa.

Mais tarde, com o advento da Lei de Acesso à Informação, foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), visando ao tratamento dos pedidos de acesso à informação feitos pelos cidadãos, a chamada Transparência Passiva. O TCMRJ, como vários outros órgãos públicos, optou por utilizar a experiência de sua Ouvidoria no tocante ao tratamento de demandas dos cidadãos e sua consolidada articulação com as demais áreas do Tribunal, para abranger as atribuições do SIC. Destaca-se que o papel do SIC não é apenas reativo, pelo contrário, possui também a relevante função de analisar se as exigências de transparência ativa estão sendo cumpridas e, a partir dos pedidos de acesso à informação mais frequentemente recebidos, propor incrementos na transparência do TCMRJ de modo a melhor atender aos anseios da sociedade carioca.

É notório o crescente aumento da importância dada às ouvidorias no ordenamento jurídico brasileiro. A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, concede maior relevância ao papel da ouvidoria ao intitulá-la o órgão responsável por promover a participação do usuário na administração pública, acompanhar a prestação dos serviços e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Portanto, a ouvidoria não é um mero canal de repasse de demandas. A função da ouvidoria é atuar como um agente promotor de mudanças de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e influenciem de algum modo, a tomada de decisões pelos agentes públicos.

Este manual descreve e orienta a execução das tarefas do SIC/Ouvidoria do TCMRJ, constituindo-se em um guia, tendo como finalidade padronizar os atendimentos e trazer objetividade e imparcialidade.

2. Conceitos

- **Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.
- **Canal de comunicação:** meio utilizado pelo manifestante para contatar o SIC/Ouvidoria.
- **Chamado:** demanda encaminhada pelo interessado. Recebe uma numeração própria e sequencial, de forma a ordenar todas as solicitações que chegam ao TCMRJ pelo canal SIC / Ouvidoria.
Demanda: toda a manifestação direcionada à Ouvidoria ou pedido de acesso à informação direcionada ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
- **Informação pessoal:** é aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. Não é uma informação pública.
- **Informação sigilosa:** é a informação pública submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade ou do Estado.

- **Linguagem cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
- **Manifestações de ouvidoria:** são sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou comunicações de irregularidades.
- **Manifestante ou requerente:** cidadão, órgão ou entidade que utiliza os canais de SIC / Ouvidoria para abrir um chamado.
- **Pedido de acesso à informação:** Solicitação dirigida ao SIC sobre informações produzidas ou custodiadas pelo Tribunal, com base na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº 12.527/2011).
- **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.
- **Serviços públicos:** atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.
- **Transparência ativa:** Divulgação de informações por iniciativa do Setor Público, independente de qualquer solicitação.
- **Transparência Passiva:** Divulgação de informações em atendimento às solicitações da sociedade.
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento.
- **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços do Tribunal de Contas.
- **Unidade técnica:** são os diversos setores do TCMRJ responsáveis pela apuração de demanda relacionada a assunto específico.

3. Estrutura física do SIC/Ouvidoria

O SIC/Ouvidoria deve estar localizado em um espaço identificado e de fácil acesso ao público, inclusive a pessoas com mobilidade reduzida, para garantir a boa interlocução com o cidadão que se dirija pessoalmente ao TCMRJ. O ambiente deve ser reservado de modo que o setor possa exercer suas funções com autonomia e proporcionar acolhimento ao cidadão. O horário de atendimento deve ser informado de forma clara no site institucional.

4. O Ouvidor e a Equipe SIC/Ouvidoria

As funções de Ouvidor são exercidas pelo titular da Secretaria-Geral da Presidência. O Ouvidor é auxiliado, no desempenho de suas funções, pela Equipe SIC/Ouvidoria, composta por um Assistente de Ouvidoria e por tantos servidores da Secretaria-Geral da Presidência que se façam necessários.

Não é exigida nenhuma formação específica para a ocupação desses cargos, sendo recomendável que tenham habilidades de escuta, acolhimento, empatia, paciência, flexibilidade e persuasão. Tanto o Ouvidor quanto o Assistente devem possuir um conhecimento holístico do Tribunal, a fim de conseguir dar o correto encaminhamento às demandas e suprir as áreas com as proposições de melhorias que chegam da sociedade.

O TCMRJ participa da Rede Nacional de Ouvidoria (Processo 040/000.167/2020), um fórum de integração das Ouvidorias Públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional e participação social, para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos. Os participantes da Rede têm acesso ao [Programa de Capacitação Continuada em Ouvidoria](#), contando com cursos presenciais e em EAD, sendo recomendável que a equipe SIC/Ouvidoria realize os programas disponíveis.

Por trabalhar em constante parceria com as demais áreas do Tribunal, o SIC/Ouvidoria precisa contar com o respaldo interno da organização. É imprescindível que todos os envolvidos no processo vejam as interações da sociedade como uma oportunidade de melhoria dos serviços prestados e, não como um trabalho adicional. Além disso, todos devem estar cientes dos prazos de atendimento e do que é esperado em termos de qualidade de resposta. Para tanto, a Ouvidoria deve avaliar a necessidade de treinamentos internos. O bom andamento do SIC/Ouvidoria pressupõe a habilidade de criar um clima colaborativo e respeitoso dentro da organização.

5. Requisitos para o atendimento de qualidade

Durante o atendimento ao público, o Assistente de Ouvidoria deve utilizar uma linguagem cidadã e inclusiva. A linguagem cidadã é aquela que é simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. Devem ser evitados jargões administrativos e palavras não corriqueiras, assim como gírias e abreviações.

A linguagem inclusiva é aquela que evita preconceitos e discriminações. As mudanças culturais são naturalmente acompanhadas de evoluções na linguagem, devendo ser evitadas expressões racistas como “hoje é dia de branco” e expressões capacitistas, como se referir a uma pessoa sem deficiência como “pessoa normal”. Não se deve também utilizar a expressão “pessoa deficiente”, o correto é “pessoa com deficiência”. Ao se reportar a uma pessoa *trans*, deve-se perguntar como ela gostaria de ser chamada (nome social) e qual o pronome de tratamento adequado. Esses são apenas alguns exemplos. A equipe SIC/Ouvidoria deve estar atualizada e evitar o uso de expressões linguísticas ultrapassadas e que ofendam grupos minoritários.

6. Canais de atendimento

Com o objetivo de proporcionar ao cidadão uma maior facilidade de acesso ao SIC/ Ouvidoria, o TCMRJ disponibiliza os seguintes canais de atendimento:



Site do TCMRJ: www.tcm.rj.gov.br

Espaço específico, no site do TCMRJ, para a abertura de chamado de ouvidoria e de pedido de acesso à informação, disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

[Abrir chamado de Ouvidoria](#)

[Pedir acesso à informação](#)



Webapp TCMRJ

O TCMRJ possui um webapp que garante maior agilidade e responsividade ao acesso por aparelho celular. É possível usar o webapp diretamente pelo navegador ou, ainda, instalar o ícone de atalho.

[Webapp TCMRJ](#)



Atendimento Presencial

SIC/Ouvidoria do TCMRJ

Rua Santa Luzia, 732. 7º andar. Sl. 706. Centro. Rio de Janeiro / RJ.

Disponível ao cidadão de segunda a sexta-feira mediante agendamento prévio, pelo telefone 0800 282 0486.



Atendimento telefônico

0800 282 0486

Disponível ao cidadão de segunda à sexta-feira das 10h às 17h.



E-mail

Disponível ao cidadão 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

E-mail:
ouvidoriatcm@rio.rj.gov.br



Via postal

Rua Santa Luzia, 732, 7º andar, sala 706, Centro, Rio de Janeiro / RJ.

CEP: 20.030-042. Rio de Janeiro/RJ

Preferencialmente, a abertura dos Chamados deve ser feita pelo site ou aplicativo, os quais permitem ao cidadão se manifestar livremente e incluir anexos em formato de texto ou imagem para melhor ilustrar a situação reportada. Além disso, os Chamados cadastrados por meio desses canais são automaticamente incluídos no sistema informatizado de SIC/Ouvidoria, gerando imediatamente um número de atendimento e o prazo de resposta já começa a ser contado.

As formas presencial e telefônica são importantes para tornar o atendimento mais humano e universal, de forma a proporcionar um espaço de escuta aos cidadãos que não tenham acesso à internet ou possuam alguma dificuldade de comunicação escrita. A via postal é a menos utilizada. Caso o cidadão não deixe um e-mail ou telefone de contato, não será informado sobre o recebimento e o número de acompanhamento de sua manifestação. Contudo, a resposta conclusiva será enviada por correio ao endereço do remetente.

7. Sistema informatizado de apoio à Ouvidoria

Todas as manifestações de Ouvidoria e os Pedidos de Acesso à Informação devem ser incluídos na base de dados do sistema SIC/Ouvidoria do TCMRJ. As manifestações recebidas pelo site ou aplicativo já integram automaticamente essa base. Assim que o usuário cadastra seu chamado, recebe um número e um link para acompanhamento. Já as manifestações recebidas por outros canais devem ser incluídas manualmente no sistema e é necessário informar ao cidadão, pelo mesmo canal de comunicação utilizado, o número do Chamado gerado. O sistema permite que o usuário acompanhe a tramitação de sua demanda pelo site.

As demandas recebidas por e-mail ou via postal necessitam ser redigidas pelo Assistente de Ouvidoria. É recomendável que a descrição seja a mais fiel possível ao e-mail ou à carta recebida, evitando interpretações. Além disso, a cópia do e-mail ou da carta deve ser anexada ao chamado.

Apesar de o e-mail ser a forma de resposta padrão da Ouvidoria, as manifestações recebidas por via-postal devem ser respondidas por cartas, garantindo o direito à informação aos cidadãos que não dispõem de acesso à internet.

8. Confidencialidade do demandante e proteção dos dados pessoais

Enquanto no sistema SIC, os pedidos de acesso à informação devem ser obrigatoriamente identificados, em cumprimento a requisitos legais (Lei nº 12.527/11, art. 10), o sistema de Ouvidoria permite o cadastro de manifestações anônimas. Sendo assim, as demandas de Ouvidoria podem ser:

- Identificadas: quando o manifestante informa seus dados pessoais e e-mail de contato.
- Anônimas: quando o manifestante não se identifica.

A possibilidade de cadastrar manifestações de forma anônima é especialmente relevante nos casos de comunicações de irregularidades, para que o cidadão se sinta seguro e não tema qualquer represália.

Independentemente da solicitação de sigilo, em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), o sistema SIC/Ouvidoria restringe a visualização dos dados pessoais apenas para a equipe SIC/Ouvidoria. Contudo, certas situações, para serem resolvidas podem exigir ou resultar na identificação do requerente. Nesses casos, a Ouvidoria deve solicitar a autorização de divulgação dos dados pessoais ao cidadão ou encerrar a questão sem a solução do mérito.

9. Tipos de manifestação de Ouvidoria e o pedido de acesso à informação (PAI)

As manifestações de Ouvidoria são divididas nas seguintes categorias:

- **Sugestão:** proposta com vista à melhoria contínua do Órgão ou ao aprimoramento de um serviço por ele prestado, bem como à prevenção, à correção de falhas e omissões em processos e serviços.
- **Elogio:** reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado ou tratamento recebido no TCMRJ.
- **Solicitação:** pedido de providência direcionada ao órgão. Pode ser utilizado para requerer um serviço do TCMRJ, esclarecer dúvidas quanto a procedimentos ou pedidos de informações que não se enquadrem na Lei nº 12.527/2011.
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado por este TCMRJ ou por tratamento recebido por servidor da Casa.
- **Comunicação de irregularidade:** é uma comunicação da prática de atos ilícitos, relacionados à má administração de recursos públicos municipais, cuja solução dependa da atuação deste TCMRJ.

Faz-se necessário esclarecer a diferença entre a comunicação de irregularidade, recebida pela Ouvidoria, e a denúncia formal, nos termos dos artigos 198 a 200 do Regimento Interno do TCMRJ. A comunicação de irregularidade não necessariamente apresenta evidências comprobatórias do ato ilícito e não requer a confirmação da identificação do denunciante. Não obrigatoriamente resultará em um processo de apuração. A área técnica, após o recebimento das informações, avaliará no caso específico, a necessidade de instauração de processo, de adoção de ações imediatas por parte da inspetoria ou de inclusão da informação em suas bases para auditorias futuras.

Já o **pedido de acesso à informação** é a demanda dirigida ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de informação produzida ou guardada pelo Tribunal, regulado pela Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Em geral envolvem pedido de cópia de processos e dos resultados de auditorias, acompanhamentos e outros trabalhos realizados pela Corte.

Os pedidos de resposta a pesquisas acadêmicas, dúvidas sobre o cálculo de aposentarias ou esclarecimentos quanto a procedimentos do TCMRJ não devem ser classificados como pedido de acesso à informação, e sim como solicitações.

A LAI criou também a figura do **recurso**, utilizado quando o pedido de acesso à informação é negado, dirigido ao Presidente do TCMRJ.

10. Tratamento das demandas

Todas as manifestações, independentemente do canal utilizado pelo manifestante, devem ser devidamente registradas no sistema informatizado SIC/Ouvidoria, de modo a formar uma base de dados única, com numeração sequencial, e possibilitar a sua análise e encaminhamento, além da produção de relatórios gerenciais.

O fluxo básico de tratamento das demandas consiste nas etapas de triagem, análise preliminar, apuração e envio da resposta conclusiva.

10.1. Triagem

A etapa de triagem, realizada pelo Assistente de Ouvidoria, consiste no **cadastro da demanda** no sistema SIC/Ouvidoria e na sua correta **classificação**. O procedimento varia de acordo com o canal utilizado pelo cidadão para se manifestar.

10.1.1. Cadastro das demandas

10.1.1.1. Cadastro das demandas recebidas pessoalmente ou por telefone

Nas demandas recebidas pessoalmente ou por telefone, o Assistente de Ouvidoria deve proporcionar uma escuta empática ao cidadão. Logo no início do atendimento, deve ser esclarecido que os dados pessoais são coletados apenas para fins de resposta e são sigilosos, nos termos da Lei 13.709/2018, ficando sua visualização restrita à equipe SIC/Ouvidoria, sendo facultado ao manifestante optar pelo anonimato. O cidadão deve ser orientado a apresentar uma demanda por tipo de assunto, objetivando agilizar o atendimento, pois cada tipo de manifestação tem uma tramitação diferente e, com o seu desdobramento, podem ser tratadas de forma simultânea.

O Assistente de Ouvidoria deve coletar o máximo de informações sobre a situação relatada e averiguar se há alguma documentação comprobatória que deva ser anexada ao Chamado. Em relação aos dados pessoais, devem ser evitadas perguntas que não sejam essenciais para a solução da demanda e o envio da resposta. Portanto, é recomendável que seja preenchido apenas nome, CPF, e-mail e um telefone de contato. Note-se que, caso o teor do Chamado envolva informação pessoal, como por exemplo, a disponibilização de imagens de um processo de pessoal, deverá ser solicitada cópia da identidade do requerente, a ser anexada ao Chamado.

Cabe ressaltar que são vedadas quaisquer exigências quanto aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público (Lei 12.527/2011, art. 10, §3º).

Durante o atendimento, caso se verifique que o assunto não é de competência do SIC/Ouvidoria, deve-se encaminhar o cidadão à unidade, órgão ou entidade responsável. Nessa hipóteses, a manifestação não deve ser registrada no sistema. Em caso de denúncia formal, o denunciante deve ser orientado a se dirigir à Divisão de Protocolo e Expediente (DPE) ou enviar e-mail para e-protocolo.tcmrj@rio.rj.gov.br.

Quando o relato for considerado pertinente ao SIC/Ouvidoria, é recomendado ler a íntegra da demanda para o cidadão a fim de verificar se a forma que foi reportada está coerente com o que foi dito, e só então concluir o cadastro. O cidadão deve ser informado do número do Chamado, do fluxo de atendimento e do prazo de resposta.

10.1.1.2. Cadastro das demandas recebidas por e-mail ou via postal

Para as demandas recebidas por **e-mail ou via postal**, o primeiro passo é verificar se a manifestação trata de assunto de competência do SIC/Ouvidoria. Em caso negativo, o e-mail ou a correspondência deve ser encaminhado à unidade competente, ou ser o cidadão informado de que a demanda é imprópria, pelo mesmo canal por ele utilizado. Quando se tratar de denúncia formal (Del. 266/2019, arts 198 a 200), não se deve abrir um Chamado de Ouvidoria. Em vez disso, a documentação deve ser enviada ao setor competente para a abertura de processo, cujo o número será objeto de e-mail / correspondência para o manifestante. Se o assunto for pertinente, o Assistente de Ouvidoria deve abrir um Chamado no sistema, detalhar a demanda recebida no campo “cadastro de notas” e anexar cópia do e-mail ou da carta. O cidadão deve ser informado, preferencialmente por e-mail, do número do Chamado, do fluxo de atendimento e do prazo de resposta.

10.1.1.3. Cadastro das demandas recebidas pelo site ou aplicativo

As demandas recebidas pelo **site** ou **aplicativo** já integram automaticamente o sistema SIC/Ouvidoria e o usuário, ao concluir o cadastro, recebe o número do chamado e link para acompanhamento através do próprio site. É necessário observar se o usuário anexou alguma documentação ao chamado.

10.1.2. Classificação da demanda

A correta classificação influencia não apenas nos relatórios estatísticos disponíveis no site e no Relatório Cidadão, como também no fluxo de atendimento. As demandas são classificadas de acordo com o tipo, categoria, origem e tema. Destaca-se que, caso o cidadão cadastre o Chamado pelo site / aplicativo, essas classificações já vêm preenchidas, podendo, se necessário, ser alteradas pelo SIC/Ouvidoria para melhor enquadramento.

O “tipo” classifica-se em SIC ou Ouvidoria. As “categorias” para as manifestações de Ouvidoria são elogio, sugestão, solicitação, reclamação e comunicação de irregularidade. Para o SIC, as categorias são novo pedido de acesso à informação e recurso. A “origem” especifica o canal utilizado para a comunicação, seja telefone, e-mail, site, etc. O “tema” é utilizado para especificar o assunto como, por exemplo: concursos públicos, gestão de pessoas, licitações/contratos/convênios, entre outros. A equipe SIC/Ouvidoria deve definir a melhor forma de agrupamento dos Chamados por assunto de modo a facilitar a análise dos pontos recorrentes, conforme exigido no art. 15, inciso III, da Lei nº 13.460/2017. Um tema especial é o “matéria estranha ao TCMRJ”, no qual devem ser classificados os Chamados que não fazem alusão ao TCMRJ ou a nenhuma de suas áreas de atuação, sendo, em geral, Chamados encaminhados por engano.

Ao concluir a etapa de triagem, deve-se alterar o status do chamado para “em andamento”.

10.2. Análise preliminar

A análise preliminar realizada pelo SIC/Ouvidoria não se confunde com a fase de apuração, realizada pela área técnica destacada para o caso. Deverão ser adotadas nesta fase as seguintes ações:

- identificar se o novo chamado está associado a um anterior;
- analisar a necessidade de complementar as informações recebidas;
- verificar se a demanda pode ser respondida diretamente ou se deve ser encaminhada para outro órgão interno ou externo;
- verificar se a demanda preenche os requisitos para ser respondida ou se deverá ser arquivada.

10.2.1. Associação de Chamados

A associação de Chamados serve para vincular Chamados similares, duplicados ou complementares. A visualização desses Chamados em conjunto pode ser importante para analisar o todo. Deve ser utilizada a aba “associações” para executar esse procedimento.

10.2.2. Pedido de complementação de informações

Ao analisar o Chamado, o SIC/Ouvidoria pode identificar a necessidade de requerer mais informações sobre a demanda. Caso isso ocorra, deverá ser contatado o cidadão, preferencialmente por telefone. Na sua impossibilidade ou quando o cidadão não complementar as informações necessárias no momento do contato telefônico, recomenda-se formalizar por e-mail o pedido e delimitar o prazo de resposta de 10 dias. Nesse ponto, o Assistente deve alterar o status do chamado para “aguardando retorno do demandante”. O novo status suspende a contagem do prazo para resposta. Na hipótese de não haver retorno do cidadão no prazo estipulado, a demanda será encerrada por ausência de interesse, o que será comunicado ao demandante por e-mail. Será enviada resposta final ao usuário narrando a questão, e o status do Chamado deverá ser alterado para “fechado”.

O pedido de complementação de informação aliado à alteração do status do Chamado deve ser usado de forma cuidadosa, apenas quando comprovado que, sem as informações adicionais, é impossível compreender ou atender a demanda do cidadão. Caso a Ouvidoria julgue que a complementação de informações enriqueceria a análise, mas que sem ela ainda é possível dar uma resposta ao Chamado, pode contatar o cidadão sem, contudo, alterar o status do Chamado, de modo que o prazo inicial de resposta seja mantido.

10.2.3. Arquivamento da demanda

Verificado que o Chamado apresenta conteúdo inapropriado, palavras de baixo calão ou conteúdo e autoria idêntico à demanda anteriormente registrada, o SIC/Ouvidoria deverá arquivá-lo, alterando o status para “arquivado”, não sendo contabilizado nas estatísticas de atendimento.

10.2.4. Resposta direta do sic/ouvidoria

Durante a análise preliminar, o SIC/Ouvidoria também analisará se é capaz de atender diretamente à demanda, utilizando para tanto os sistemas do TCMRJ, em especial o Sistema de Controle de Processos (SCP) e os registros

anteriores de Chamados que tenham, por ventura, tratado de assunto similar. Também podem ser respondidas diretamente aquelas manifestações que dependam somente de consulta direta a normas e/ou a bases de dados. Uma vez enviada a resposta pelo sistema, o status do Chamado deve ser alterado para “fechado”.

10.2.5. Encaminhamento da demanda

Se após a análise preliminar, restar concluída a necessidade de encaminhar a demanda à área técnica deve-se primeiro observar a necessidade de realizar alguma pseudonimização no corpo do texto, a fim de preservar a identidade do cidadão.

A área para a qual será encaminhada a demanda depende tanto da categoria, quanto do tema do Chamado. Os **elogios** e as **sugestões** relacionados a alguma atividade ou área do TCMRJ são encaminhados para a chefia responsável para análise. Caso os elogios mencionem algum servidor específico, devem ser encaminhados diretamente a ele, para ciência, e posteriormente ao Departamento de Gestão de Pessoas para inclusão nos registros funcionais.

As **solicitações** devem ser encaminhadas para a área capacitada para o atendimento da demanda. As **reclamações** sobre a atuação dos servidores do Órgão devem ser encaminhadas para chefia imediata ou, por solicitação do Ouvidor, ao Corregedor. Todas as reclamações direcionadas a autoridades do TCMRJ devem ser encaminhadas ao Corregedor. Já aquelas relacionadas a alguma área de atuação do controle externo deste TCMRJ são enviadas à área responsável, que é a Secretaria-Geral de Controle Externo (SGCE) ou a Inspeção. Reclamações sobre assuntos internos são encaminhadas à área responsável: Departamento Geral de Pessoas (DGP), Secretaria-Geral de Administração (SGA), Presidência, dentre outros.

As **comunicações de irregularidades** sobre ilegalidades cometidas na administração pública municipal devem ser encaminhadas à Secretaria-Geral de Controle Externo, que decidirá sobre a necessidade de abertura de um processo formal de apuração, de encaminhamento para a inspeção adotar as providências necessárias ou de inclusão no escopo de auditorias futuras.

10.2.6. Peculiaridades da análise preliminar do pedido de acesso à informação

Os **pedidos de acesso à informação (PAI)** merecem uma análise preliminar criteriosa. A Lei nº 12.527/2011 inverteu a lógica até então existente e estabeleceu a transparência como regra e o sigilo como exceção. A Deliberação nº 247, de 20 de setembro de 2017, que regulamenta os procedimentos de acesso à informação no âmbito do TCMRJ, define que:

“Art. 3º A divulgação das informações públicas produzidas ou custodiadas pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro será viabilizada mediante alguma das seguintes formas:

I – publicação na internet, para acesso público, de informações de interesse coletivo ou individual (transparência ativa):

a) Registro das competências e estrutura organizacional, endereço

- e telefones do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro e horários de atendimento ao público;
- b) Registro das despesas;
- c) Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os resultados, bem como os contratos celebrados;
- d) Dados gerais para o acompanhamento de ações e projetos do TCMRJ;
- e) Resultados do exercício do Controle Externo;
- f) Relação de pessoal;
- g) Tabelas de pagamento e de remunerações;
- h) Outros dados exigidos por lei.”

Com base no dispositivo acima, todo pedido de acesso à informação recebido pelo SIC/Ouvidoria deve ser avaliado criticamente com vistas a verificar se a informação requerida pelo cidadão não deve estar disponibilizada no site, evitando pedidos similares. Deverá ainda ser observado se a população apresenta alguma dificuldade em encontrar as informações requeridas no site, propondo, em caso positivo, melhorias para a efetivação da transparência ativa. Sempre que as informações solicitadas pelo demandante já estiverem no site, o SIC/Ouvidoria tem o papel pedagógico de ensinar a população a encontrá-las. É recomendável que além do passo a passo para localizar a informação, seja também disponibilizado o link direto.

O tipo mais frequente de pedido de acesso à informação é o pedido de vista de processo. O processo relativo a pessoal, apenas pode ser disponibilizado para o próprio interessado e mediante a comprovação de sua identidade. Os processos de controle externo são disponibilizados na internet após apreciação plenária. A critério do Ouvidor, pode-se solicitar ao Relator a vista de um processo. Preferencialmente, devem ser disponibilizadas as imagens digitalizadas do processo por e-mail ou, na impossibilidade técnica, por outro meio eletrônico adequado.

Por fim, vale mencionar os casos em que os pedidos de acesso à informação não serão atendidos, conforme disposto no Art. 13 do Decreto Federal nº 7724/2016, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito federal.

“Art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - genéricos;
- II - desproporcionais ou desarrazoados; ou
- III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.”

Os Chamados enquadrados pelo SIC em das três situações acima deverão ser repondidos fundamentando a negativa de acesso.

10.3. Fase de apuração

A fase de apuração é realizada pela área técnica que recebeu o chamado. Aqui se faz necessária a boa cooperação entre as áreas e o SIC/Ouvidoria. O prazo estipulado para apuração da demanda é de 15 dias. Caso uma unidade necessite encaminhar o Chamado a outra, esta terá, como tempo máximo de resposta, os dias remanescentes para o limite do prazo inicial.

O SIC/Ouvidoria nesta etapa deve acompanhar o cumprimento do prazo, adotando as providências necessária e informando ao Ouvidor, os atrasos por ventura ocorridos.

10.4. Resposta conclusiva

O SIC/Ouvidoria preza pela padronização das respostas, realizando uma pesquisa para a localização de eventuais dúvidas semelhantes já solucionadas antes de responder a um novo Chamado. O sistema disponibiliza buscas por “palavras-chave”, de forma a padronizar os assuntos. A resposta deve ser redigida em linguagem cidadã e inclusiva, devendo as informações serem fornecidas em formato editável, sempre que possível, e comunicadas sempre por e-mail, para fins de registro.

Para **sugestão**, será considerada conclusiva a resposta que ofereça ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de sua implementação. No caso de **elogio**, é conclusiva a resposta que confirme a ciência do servidor ou da área elogiada.

No caso de **reclamação**, é conclusiva a manifestação da área envolvida. Quanto a **solicitação**, a resposta conclusiva informa o atendimento ou a impossibilidade de prosseguimento. Na **comunicação de irregularidade** é conclusiva a resposta que apresente as medidas adotadas pelo setor competente, o número do processo administrativo aberto ou cópia do ofício enviado ao Órgão ou Entidade de apuração responsável.

Para os **pedidos de acesso à informação**, a resposta conclusiva deve conter os dados requeridos ou, na impossibilidade técnica de envio, deve comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação.

Na impossibilidade de atendimento, deve o SIC/Ouvidoria:

- I. comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;
- II. indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha;
- III. indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso à informação requerida, bem como a possibilidade de interposição de recurso no prazo de 10 dias e a autoridade competente para a sua apreciação.

A manifestação que não for pertinente ao escopo do Tribunal, classificada com o tema “matéria estranha ao TCMRJ”, terá, como resposta conclusiva, a orientação para que o interessado procure o Órgão ou Entidade responsável.

Ao enviar a resposta conclusiva, deve-se alterar o status do Chamado para “fechado”.

10.5. Casos em que não é enviada resposta conclusiva

Serão arquivadas, sem resposta conclusiva, as demandas nas quais o autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; ou não agir de modo temerário. Também serão arquivados os Chamados do mesmo autor que versem sobre assunto anteriormente cadastrado (Chamados em duplicidade).

Nos casos acima, os Chamados são encerrados sem envio de resposta ao usuário. No campo de resposta, o assistente de ouvidoria deve deixar registrado o motivo do não envio de resposta e o status final deve ser “arquivado”.

Cabe aqui diferenciar o procedimento adotado para as demandas anônimas. A resposta conclusiva, neste caso, será elaborada e salva no sistema, não sendo enviada, tendo em vista a inexistência de um e-mail de contato. Portanto, o status final de uma demanda anônima deve ser “fechado”.

10.6. Recurso à negativa de pedido de acesso à informação

A Deliberação TCMRJ nº 247/2011, regulamenta a figura do recurso em face de negativa de acesso à informação:

“Art. 9º No caso de negativa de acesso à informação e/ou não motivação da negativa de acesso, o interessado poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Caso a decisão denegatória tenha sido proferida pelo Presidente do TCMRJ, o recurso será encaminhado ao Plenário”.

Em geral, as respostas do SIC/Ouvidoria expressam a opinião do Ouvidor. Por esse motivo, o recurso deverá ser dirigido ao Presidente do TCMRJ. Contudo, quando a opinião foi proferida pelo Presidente ou por outro Conselheiro (como por exemplo na hipótese do relator ter negado vista a um processo), o recurso deverá ser dirigido ao Plenário.

Cabe ao SIC, informar ao cidadão a autoridade competente para apreciação do recurso.

11. Dos prazos

O cumprimento de prazos é de suma importância no trabalho do SIC/Ouvidoria, pois lida-se com as expectativas da sociedade. Além disso, a Lei da Transparência cria sanções para os agentes públicos que retardarem deliberadamente o fornecimento de informações.

Segue abaixo um compilado dos prazos.

Manifestações de Ouvidoria:

- Prazo para o cidadão responder possível pedido de complementação de informações: 10 dias.
- Prazo de resposta das unidades técnicas do TCMRJ: 15 dias, prorrogáveis por igual período.
- Prazo de envio da resposta conclusiva ao cidadão: 30 dias, prorrogáveis por igual período.

Pedidos de acesso à informação:

- Prazo de resposta das unidades técnicas do TCMRJ: Imediato, caso a informação esteja disponível. Em caso contrário, o prazo é de 15 dias.
- Prazo de envio da resposta conclusiva ao cidadão: Imediato, caso o SIC possua a informação. Em caso contrário, o prazo é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Recurso aos pedidos de acesso à informação:

- Prazo para o cidadão ingressar com recurso: até 10 dias após o recebimento da negativa de acesso.
- Prazo para resposta ao recurso: até 5 dias.

12. Avaliação do atendimento

Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao serviço prestado pelo SIC/Ouvidoria do TCMRJ é ferramenta indispensável para identificar os pontos fortes, as fragilidades e as oportunidades de melhoria.

A pesquisa de qualidade do TCMRJ é bem simples e objetiva, contendo apenas duas perguntas. O primeiro questionamento é se a demanda foi atendida. O segundo, solicita avaliação da qualidade do atendimento, podendo classificá-lo como ruim, regular, bom e ótimo.

Ao enviar uma resposta pelo sistema SIC/Ouvidoria, a pesquisa de satisfação é anexada ao final deste e-mail. Por isso, caso o Assistente de Ouvidoria deseje enviar um e-mail ao requerente que não seja a resposta conclusiva, deve lembrar de desabilitar a opção de envio da pesquisa.

Ressalva-se que as demandas classificadas com o tema “matéria estranha ao TCMRJ” apresentam como padrão a opção de envio da pesquisa de satisfação desabilitada.

13. Matriz de indicadores do SIC/Ouvidoria

Com o objetivo de estimular o controle social, aprimorar os instrumentos de controle, adotar ações orientativas e educativas e realizar eventos voltados ao controle social, a Deliberação TCMRJ nº 252/2018 criou 5 (cinco) indicadores relacionados às atividades do SIC/Ouvidoria.

- **Índice de tempestividade no atendimento:** mede a relação entre o número de manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias e o total de manifestações recebidas.

$$\frac{\text{Manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias}}{\text{Total de manifestações recebidas}} \times 100$$

No cálculo desse índice deve-se desconsiderar as manifestações arquivadas.

- **Índice de satisfação do usuário:** mede a relação entre a quantidade total de avaliações positivas (“bom” e “ótimo”) e a quantidade total de avaliações de atendimentos.

$$\frac{\text{Quantidade de avaliações “bom” e “ótimo”}}{\text{Quantidade total de avaliações}} \times 100$$

Neste índice só se considera as pesquisas de satisfação respondidas.

- **Índice de Atendimento às demandas dos usuários:** mede a relação entre a quantidade de atendimentos positivos e a quantidade total de atendimentos.

$$\frac{\text{Quantidade de atendimentos positivos}}{\text{Quantidade total de atendimentos}} \times 100$$

Este indicador considera como “total de atendimentos” o total de pessoas que responderam à pesquisa de satisfação, e como “atendimentos positivos” o número de pessoas que responderam “sim” à pergunta: “sua demanda foi atendida?”.

Esses indicadores devem ser calculados pela equipe SIC/Ouvidoria e apresentados no Relatório Cidadão. Anualmente devem ser estipuladas metas para cada indicador.

14. Relatórios estatísticos e relatório cidadão

O TCMRJ disponibiliza em seu site na internet os [dados estatísticos de atendimento dos Chamados do SIC/Ouvidoria](#) atualizados em tempo real. Os Chamados passam a integrar essa base de compilação após o fechamento.

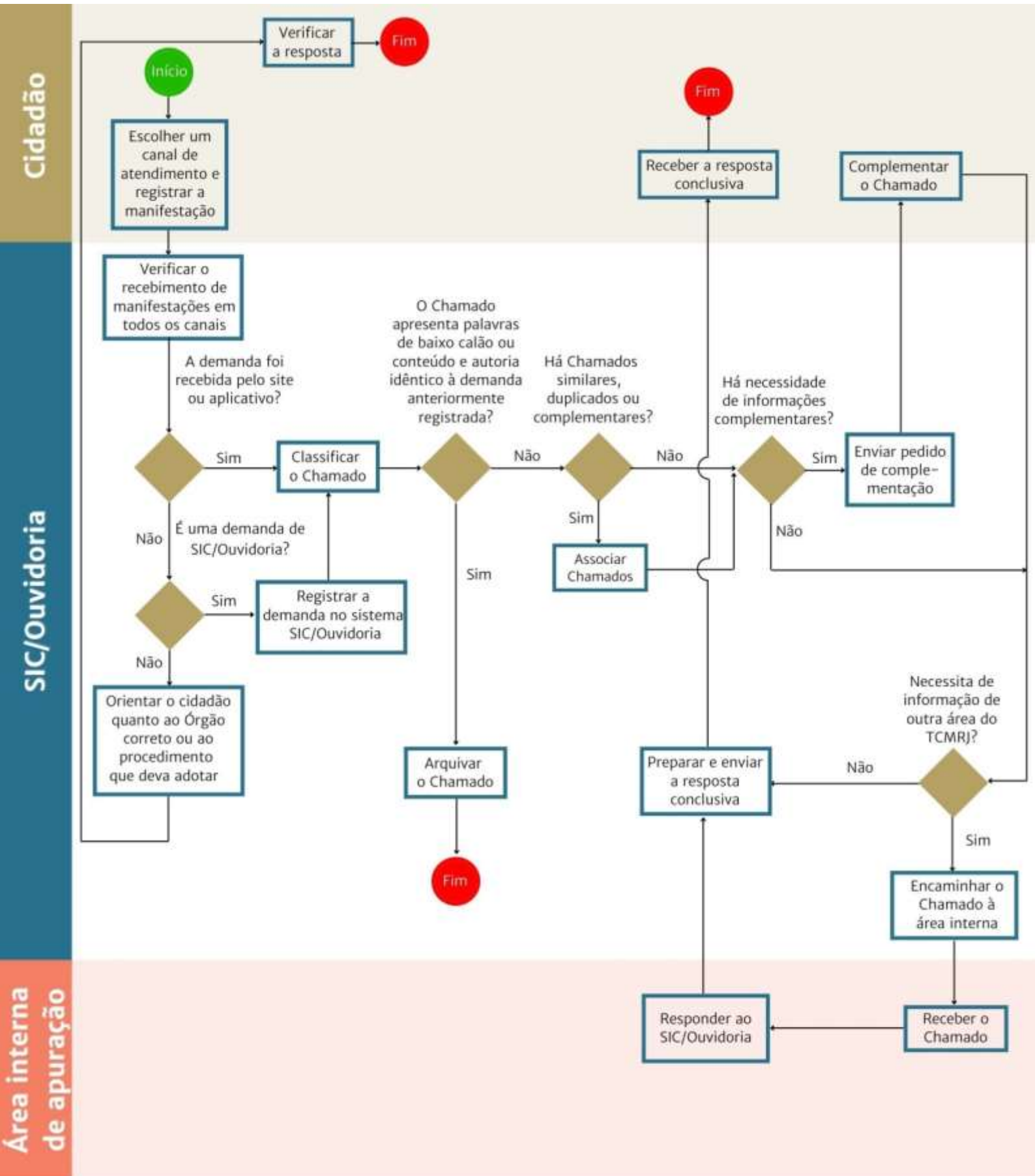
O Relatório Cidadão, publicado anualmente, tem a função de dar transparência e visibilidade às ações relacionadas ao controle social, em especial ao SIC/Ouvidoria. Esse relatório, em atendimento à Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, deve conter ao menos o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Além disso, em cumprimento ao disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, art. 30, inciso III, o relatório deve conter os dados estatísticos referentes aos pedidos de acesso à informação. Por fim, sendo uma ferramenta para o aprimoramento contínuo do TCMRJ, o relatório cidadão deve apresentar sugestões de melhorias para o SIC/Ouvidoria e para o Tribunal.

O relatório cidadão deve ter ampla divulgação, inclusive em [espaço próprio](#) na página do TCMRJ na internet.

15. Plano anual de trabalho

A elaboração de um plano de ação anual tem o objetivo de buscar a melhoria contínua dos serviços. A própria equipe deve elaborar anualmente um plano de trabalho contendo metas alinhadas ao planejamento estratégico do TCMRJ. O plano anual, assinado pelo Ouvidor, deve ser publicado em [área específica no site institucional](#).

16. Fluxo de atendimento



17. Referências

- Manual de Procedimentos de Ouvidoria – Controladoria-Geral do Estado de Amazonas.
- Manual de Ouvidoria Pública. Edição revisada e ampliada da coleção OGU. 2019.
- Manual de Procedimentos da Ouvidoria do TCE-ES. 2ª revisão. Dezembro 2020.
- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988.
- Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014.
- Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).
- Lei nº 13709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Decreto Federal nº10.153, de 03 de dezembro de 2019 - Proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública.
- Deliberação TCMRJ Nº252, de 19 de abril de 2018 - Matriz de Indicadores relacionados ao SIC/Ouvidoria e ao Controle Social.
- Deliberação TCMRJ nº 247, de 20 de setembro de 2017 - Regulamenta os procedimentos de acesso à informação e a aplicação da Lei Federal n.º 12.527/2011 no âmbito do TCMRJ.