

RELATÓRIO CIDADÃO - TCMRJ

2017



www.tcm.rj.gov.br

Telefone: 0800-2820-486



TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO CIDADÃO 2017

Presidente:	Thiers Vianna Montebello
Vice-Presidente:	Nestor Guimarães Martins da Rocha
Conselheiros:	Antônio Carlos Flores de Moraes José de Moraes Correia Neto Ivan Moreira dos Santos Luiz Antônio Chrispim Guaraná Felipe Galvão Puccioni
Ouvidor:	Sérgio Domingues Aranha
Equipe SIC / Ouvidoria:	Carlos Alberto Borges Delgado Junior
Assistente de Ouvidoria:	Angélica Cirino Santana das Chagas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ATRIBUIÇÕES DO SIC/OUVIDORIA DO TCMRJ	4
3. TIPOS DE CHAMADOS (SIC/OUVIDORIA)	5
4. FORMAS DE ACESSO (ORIGEM)	6
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES.....	7
6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	8
7. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NO CONTROLE SOCIAL	8
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**) é um serviço criado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, através do qual todo órgão público deve oferecer ao cidadão um canal para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O presente relatório possui como primordial objetivo **a promoção da transparência** das ações do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, de forma alinhada ao inciso II do art. 3º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

2. ATRIBUIÇÕES DO SIC/OUVIDORIA DO TCMRJ

A Ouvidoria do TCM tem como atribuição receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações ou informações a respeito do serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro ou de notícia de irregularidade em atos administrativos praticados por agente público jurisdicionado ao Tribunal.

Tanto o SIC quanto a Ouvidoria podem ser acessadas pela página do TCM na Internet (<http://www.tcm.rj.gov.br>); por *e-mail* (ouvidoriatcm@rio.rj.gov.br) e pela central de atendimento: telefone 0800-2820486 das 9 às 17 horas.

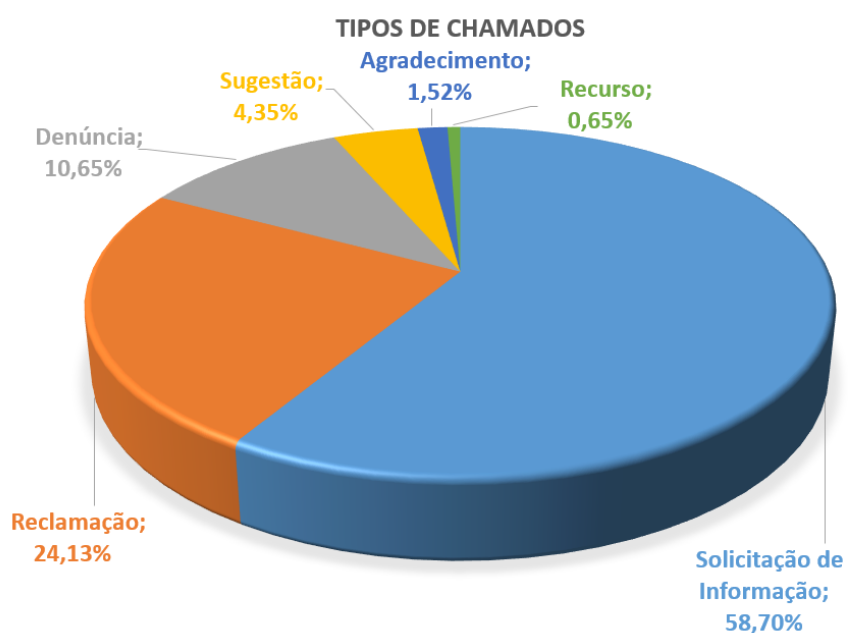
As informações recebidas pela Ouvidoria sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade na atuação de autoridades e agentes públicos são selecionadas, sendo encaminhadas, de acordo com a matéria abordada, às unidades técnicas do TCM para exame preliminar. Constatados os indícios de ilegalidade ou irregularidade, as unidades solicitam autorização para verificação no local ou inclusão do assunto na próxima inspeção ordinária a ser realizada no órgão/entidade.

As denúncias anônimas são rejeitadas liminarmente, mas as informações podem ser utilizadas para subsidiar os trabalhos de fiscalização.

3. TIPOS DE CHAMADOS (SIC/OUVIDORIA)

No ano de 2017, foram registrados 460 chamados no sistema SIC/Ouvidoria, sendo 58,70% de solicitações de informações, 24,13% de reclamações, 10,65% referentes a indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos, 4,35% de sugestões, 1,52% de agradecimentos e 0,65% referentes aos recursos impetrados.

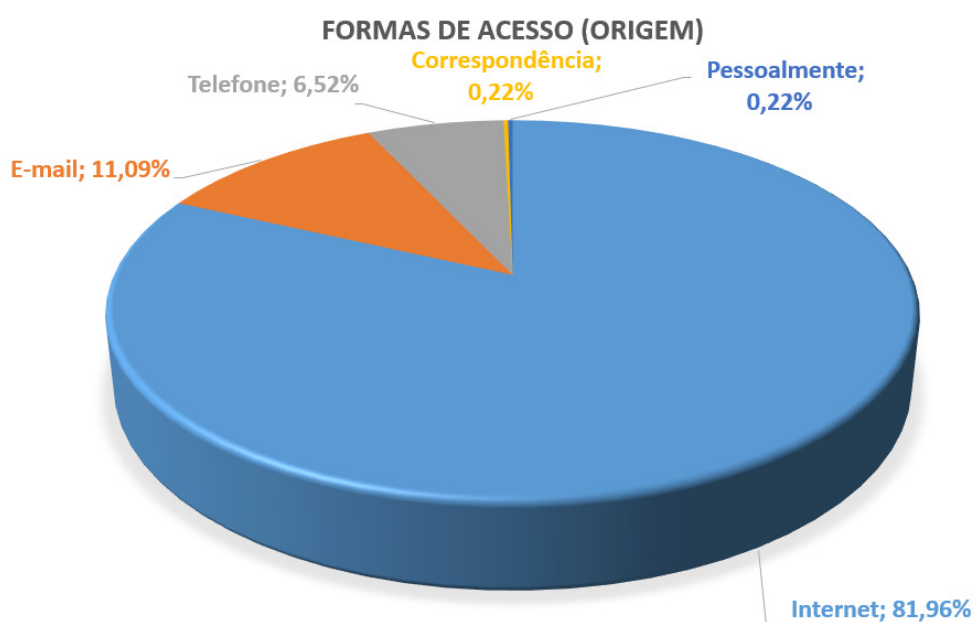
Solicitação de Informação	270	58,70%
Reclamação	111	24,13%
Denúncia	49	10,65%
Sugestão	20	4,35%
Agradecimento	7	1,52%
Recurso	3	0,65%
TOTAL	460	100,00%



A participação do cidadão, informando a respeito de possíveis irregularidades na gestão de recursos públicos, é de fundamental importância para a garantia da boa e regular aplicação dos recursos públicos em benefício da sociedade. É, também, meio de exercício da cidadania e de fortalecimento da democracia.

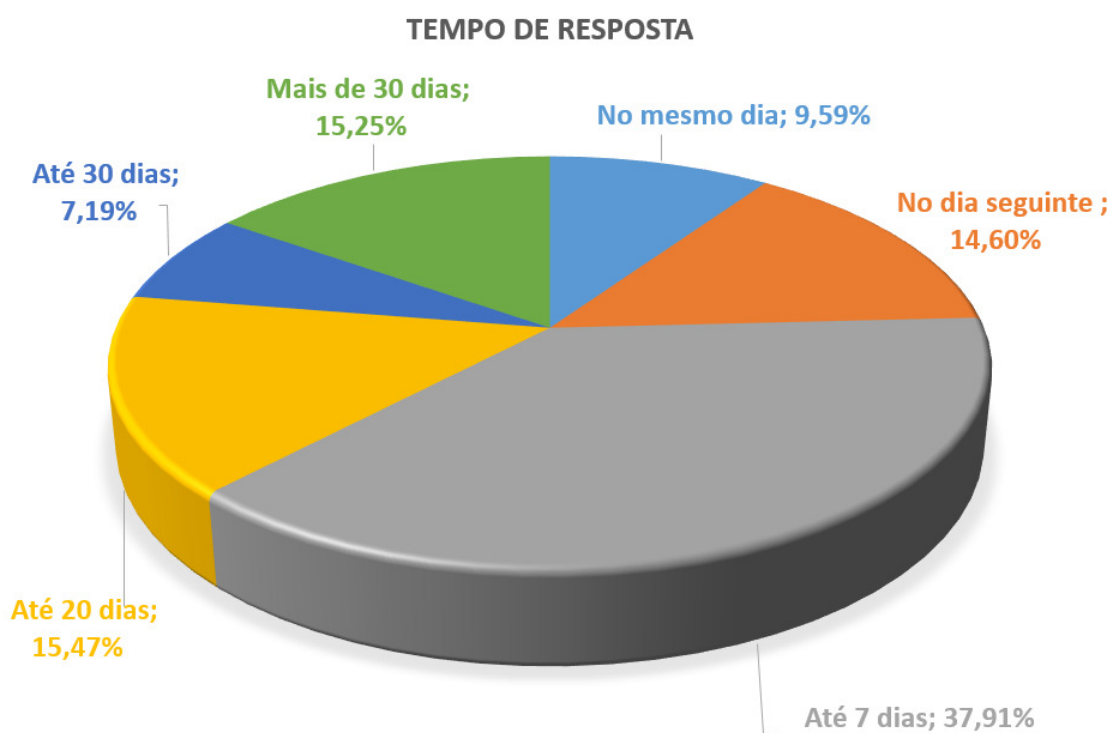
4. FORMAS DE ACESSO (ORIGEM)

Internet	377	81,96%
E-mail	51	11,09%
Telefone	30	6,52%
Correspondência	1	0,22%
Pessoalmente	1	0,22%
TOTAL	460	100,00%



5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

No mesmo dia	44	9,59%
No dia seguinte	67	14,60%
Até 7 dias	174	37,91%
Até 20 dias	71	15,47%
Até 30 dias	33	7,19%
Mais de 30 dias	70	15,25%
TOTAL	459	100,00%



6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o Ano de 2017, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Análise e atendimento das demandas/solicitações recebidas através dos diversos canais de acesso.
- Atendimento e interface entre os Órgãos Públicos e as Jurisdicionadas.
- Publicação da Deliberação para regulamentar os procedimentos de acesso à informação e a aplicação da Lei de Acesso à Informação;
- Implantação do Totem de Autoatendimento;
- Aplicação do Manual de Procedimentos SIC/Ouvidoria;
- Aperfeiçoamento e Redesenho do Portal da Transparência;
- Aprimoramento dos sistemas e infraestrutura da Ouvidoria TCMRJ;
- Encaminhamento de diversas proposições de melhoria;
- Divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria junto aos Órgãos Públicos de Controle.

7. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NO CONTROLE SOCIAL

O SIC e a Ouvidoria representam o canal de comunicação direto, ágil e democrático que possibilita ao cidadão a oportunidade de se manifestar, apresentar sugestões, reclamações, denúncias e exercitar a sua cidadania. Através da Ouvidoria, se torna possível a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro.

A participação contínua da sociedade no controle da gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal de 1988, permitindo que os cidadãos fiscalizem, de forma permanente e efetiva, a execução das ações e aplicação dos recursos públicos municipais.

Atualmente, o termo “Controle Social” assumiu uma nova conotação, ligada à participação do cidadão no acompanhamento da atuação da Administração Pública Municipal, visando o bom uso dos recursos públicos em favor da sociedade.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório evidencia o fortalecimento da atuação do SIC/Ouvidoria dentro do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro. Em 2017, o Setor padronizou os procedimentos internos, tornando o SIC/Ouvidoria a ferramenta mais célere e eficiente para o cidadão.

O tempo de resposta às demandas também comprova o resultado da boa atuação do SIC/Ouvidoria. Cumpre registrar que os dados estatísticos presentes neste **Relatório Cidadão** serviram para avaliar e nortear as atividades desenvolvidas por este setor.

O SIC/Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro continua envidando todos os esforços para melhorar o canal de interação com o cidadão e continua se empenhando na identificação de oportunidades de melhoria da gestão e adoção de medidas preventivas e corretivas.

Por fim, agradecemos a colaboração de todos os envolvidos e ratificamos nosso compromisso com a melhoria da gestão pública municipal, elevando o conceito desta Corte de Contas perante toda a sociedade.