Protocolo: 973107
Data: 05/04/2024
Título: RESOLUÇÃO TCMRIO Nº 90, DE 03 DE ABRIL DE 2024
Página(s): a

RESOLUÇÃO TCMRio Nº 90, DE 03 DE ABRIL DE 2024.

Dispõe sobre a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, disciplina sua estrutura, sua organização e suas atividades.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo art. 3º, XXIV, da Lei nº 289, de 25 de novembro de 1981, e no art. 13, III, da Deliberação nº 266, de 28 de maio de 2019 e suas posteriores alterações;

CONSIDERANDO que a competência deste Tribunal para exercer o controle externo da Municipalidade pode ser substancialmente incrementada com a participação da sociedade na gestão, na fiscalização e no controle das ações governamentais de administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos;

CONSIDERANDO a relevância da participação do cidadão no processo de melhoria das atividades desempenhadas pela Administração Pública, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO o direito constitucional de acesso a informações, previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e a regulamentação dos procedimentos de acesso à informação previstos na Lei nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO a necessidade de facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados por este Tribunal de Contas, aprimorar o atendimento e elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas; e

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer um canal específico de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro é responsável por promover e manter um canal de comunicação direta com o cidadão.

Art. 2º A Ouvidoria é unidade integrante da estrutura organizacional do Tribunal, vinculada administrativamente à Secretaria-Geral da Presidência, e dotada de instalação própria, de fácil acesso ao público interno e externo, com equipe de pessoal própria e infraestrutura adequadas ao seu funcionamento.

Art. 3º A Ouvidoria tem por missão assegurar a participação social, interativa, democrática e transparente à sociedade, com vista ao pleno exercício da cidadania, atuando como instrumento de gestão participativa para o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

I - promover o controle social, possibilitando a coparticipação da sociedade no controle da Administração Pública;

II - receber, registrar, triar, enviar para análise e apuração, acompanhar, analisar as conclusões e responder as manifestações formuladas com base na Lei nº 13.460/2017, sobre a atuação do Tribunal ou das entidades ou órgãos jurisdicionados, sem prejuízo da garantia constitucional de formulação de processo regular de denúncia formal junto ao Tribunal;

III - receber, registrar, triar, enviar para análise, acompanhar, analisar as conclusões e responder os pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011;

IV - orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia formal e representação perante este Tribunal de Contas, nos termos previstos nos artigos 198 a 201 do Regimento Interno, aprovado pela Deliberação nº 266/2019 e suas posteriores alterações;

V - proteger as informações pessoais do demandante nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

VI - solicitar informações e documentos necessários ao tratamento das demandas, acompanhar a análise da demanda pela área técnica e informar ao demandante o estágio em que se encontra o processamento de sua demanda;

VII - responder ao demandante de forma clara, objetiva, simples e compreensível, ressaltando, quando aplicável, as providências a serem adotadas pelas áreas responsáveis;

VIII - conferir tratamento isonômico às demandas;

IX - manter sistema eletrônico específico, com banco de dados atualizado, para gestão das demandas, contendo seu respectivo tratamento e sua respectiva resposta;

X - manter instalações físicas adequadas para o atendimento presencial e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para o atendimento à distância;

XI - elaborar, aprovar e cumprir o seu plano anual de gestão;

XII - encaminhar ao Presidente do Tribunal de Contas o relatório trimestral e anual de atividades, em especial atenção às Leis nº 12.527/2011 e 13.460/2017;

XIII - elaborar, aprovar e cumprir o seu Manual de Procedimentos;

XIV - divulgar amplamente, nos portais interno e externo, os serviços prestados, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social;

XV - atuar como instrumento de aprimoramento da gestão pública municipal, por meio do encaminhamento às unidades administrativas, de propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas demandas recebidas;

XVI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o demandante e este Tribunal de Contas ou jurisdicionados, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XVII - aferir a satisfação dos demandantes com os serviços prestados pela Ouvidoria;

XVIII - estimular a realização de pesquisas, seminários e cursos, sobre assuntos relativos ao exercício da cidadania e do controle social; e

XIX - realizar intercâmbio de informações e procedimentos com os demais Tribunais de Contas do país.

CAPÍTULO II
DO OUVIDOR-GERAL

Art. 5º A Ouvidoria será dirigida pelo Ouvidor-Geral, escolhido mediante designação do Presidente deste Tribunal de Contas, dentre os Conselheiros, submetida ao referendo do Plenário.

Parágrafo único. Aplica-se ao Ouvidor-Geral o art. 24 do Regimento Interno.

Art. 6º Compete ao Ouvidor-Geral:

I - supervisionar e representar a Ouvidoria;

II - defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o usuário e este Tribunal de Contas;

III - defender e representar internamente os direitos dos usuários dos serviços prestados por este Tribunal de Contas;

IV - requisitar documentos, diretamente aos jurisdicionados, bem como solicitar informações visando a elucidar demandas recebidas pela Ouvidoria; e

V - deliberar sobre os casos omissos desta Resolução.

Parágrafo único. O Ouvidor-Geral deverá encaminhar ao Presidente a comunicação que disser respeito a autoridade ou servidor do Tribunal.

CAPÍTULO III
DA EQUIPE DE PESSOAL

Art. 7º A coordenação e o apoio às atividades da Ouvidoria serão desempenhadas por um assistente de Ouvidoria, de provimento em comissão.

Art. 8º Compete ao assistente de Ouvidoria:

I - coordenar e administrar o exercício das competências da Ouvidoria e de outras compatíveis com sua área de atuação;

II - assistir o Ouvidor-Geral no desempenho de suas atribuições, fornecendo informações e subsídios à tomada de decisões;

III - interagir com as áreas organizacionais do Tribunal ou entidades e órgãos jurisdicionados, com a finalidade de atender as demandas registradas na Ouvidoria, requerendo, quando necessário, diligências e apurações;

IV - elaborar o plano anual de gestão da Ouvidoria, alinhado com o Plano Estratégico do Tribunal, monitorando o cumprimento das metas estabelecidas, propondo ajustes e avaliando resultados por meio de indicadores de desempenho;

V - elaborar o relatório trimestral e anual de atividades da Ouvidoria; e

VI - elaborar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria.

Art. 9º Compete aos servidores lotados na Ouvidoria:

I - realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;

II - tratar as demandas registradas, interagindo com as unidades do Tribunal, com as entidades ou órgãos jurisdicionados e com o público interno e externo;

III - elaborar as respostas conclusivas às demandas; e

IV - apoiar o assistente de Ouvidoria em suas atividades.

CAPÍTULO IV
DAS DEMANDAS E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 10. As demandas de Ouvidoria são divididas em pedidos de acesso à informação, elaborados com base na Lei nº 12.527/2011, e manifestações, elaboradas com base na Lei nº 13.460/2017.

§1º O pedido de acesso à informação é o requerimento de acesso a qualquer informação pública, produzida ou sob a guarda deste Tribunal de Contas, na forma prevista na Lei nº 12.527/2011.

§2º As manifestações são divididas em:

I - Reclamação: demonstração de insatisfação relacionada a serviço prestado por este Tribunal de Contas ou por seus jurisdicionados;

II - Comunicação de Irregularidade: reporte de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação deste Tribunal de Contas;

III - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação relacionado a serviço prestado por este Tribunal de Contas ou por seus jurisdicionados;

IV - Solicitação: requerimento de adoção de providências, pedido de esclarecimento de dúvidas ou pedido de informação que não se enquadre na Lei nº 12.527/2011; e

V - Sugestão: proposta de ideia para melhoria contínua dos serviços prestados por este Tribunal de Contas ou por seus jurisdicionados, bem como à prevenção, à correção de falhas e omissões em processos e serviços.

Art. 11. O acesso à Ouvidoria pode ser realizado das seguintes formas:

I - no formulário eletrônico disponível no portal externo deste Tribunal de Contas - www.tcmrio.tc.br;

II - por via telefônica: 0800-282-0486, caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

III - pelo e-mail corporativo ouvidoria@tcmrio.tc.br ;

IV - por via postal para o endereço Rua Santa Luzia nº 732, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.030-042; e

V - por atendimento presencial, mediante prévio agendamento, no endereço: Rua Santa Luzia nº 732, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.030-042.

Art. 12. As demandas registradas na Ouvidoria deverão conter a identificação, em especial o número de CPF, e os meios de contato do demandante, à exceção das comunicações de irregularidade, que também podem ser registradas de forma sigilosa ou anônima.

Parágrafo único. As comunicações de irregularidades anônimas só serão encaminhadas às áreas competentes quando existirem, de plano, evidências razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 13. Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - demandas referentes a órgãos estranhos ou não abrangidos pela jurisdição do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro; e

II - demandas para as quais exista medida judicial ou administrativa específica ou que exijam providências ou manifestações da competência de órgãos judicantes.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a Ouvidoria informará ao demandante a impossibilidade do tratamento da demanda, com a devida justificativa, e indicará os canais de atendimento do órgão competente.

Art. 14. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados por ordem cronológica, recebendo numeração própria para acompanhamento da tramitação.

§ 1º O sistema deverá, além de controlar os prazos para tratamento das demandas pelas unidades do Tribunal, alimentar banco de dados que possibilite a emissão de relatórios gerenciais e a produção de indicadores estratégicos de desempenho das atividades da Ouvidoria.

§2º O demandante deverá receber o número do registro para acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

Art. 15. Os pedidos de acesso à informação elaborados com base na Lei nº 12.527/2011 deverão ser autorizados ou concedidos imediatamente.

Parágrafo único. Caso não seja possível, serão respondidos no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do primeiro dia útil que seguir ao seu recebimento, podendo esse ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

Art. 16. As manifestações deverão ser respondidas de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias, contados a partir do primeiro dia útil que seguir ao seu recebimento, prazo que poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

§1º Quando os elementos apresentados na manifestação forem insuficientes para sua análise, a Ouvidoria solicitará a complementação das informações ao manifestante, que deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§2º A solicitação de complementação de informações interromperá o prazo previsto no *caput* , que será reiniciado a partir da data de resposta do manifestante.

§3º A falta de complementação da informação pelo manifestante no prazo estabelecido no § 1º acarretará o arquivamento da manifestação.

Art. 17. A atuação da Ouvidoria não interrompe prazo em processo de tramitação no Tribunal.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga a Deliberação nº 165, de 22 de agosto de 2006.