

Manual de Ouvidoria Pública

Instituto Rio Metrópole

Bernardo Santoro (Presidência)

Pedro Gonzalez (Chefia de Gabinete)

Glauce Kelly Freitas Fernandes (Ouvidoria)



Índice

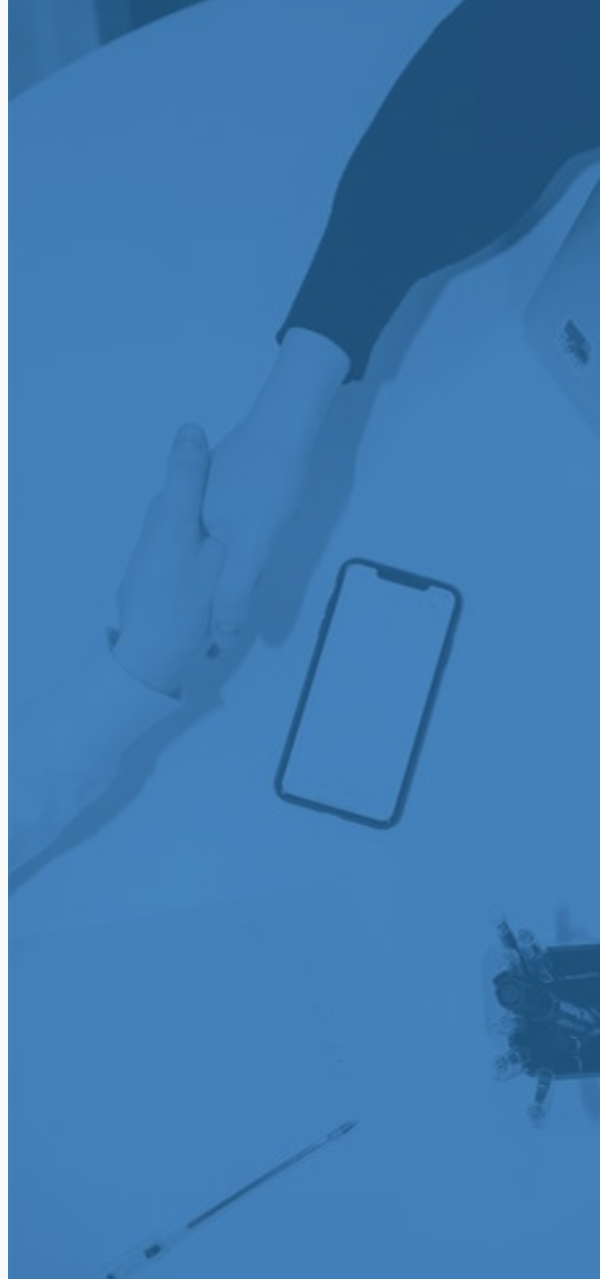
Introdução	03
Princípios da Ouvidoria	05
Competência	06
Canais de comunicação do compliance	09
Tipos de demanda	10
Estágios da demanda	11
Meios de comunicação do cidadão a ouvidoria	12
Respostas às demandas	13
Relatórios	14
Conclusão	14
Bibliografia	15

Introdução

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole do Estado do Rio de Janeiro foi criada em obediência a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/11 (Serviço de informação ao Cidadão e na Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração – Lei Federal nº 13.460/17.

Além da citada legislação federal, cabe também o embasamento na lei estadual, conforme Decreto Estadual nº 46.475/18 que regulamenta o direito de acesso à informação e cria o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), assim como o Decreto Estadual nº 46.622/19, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública e institui a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Há também, a Lei Estadual nº 7.989/18 que versa a respeito do sistema de controle interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e cria a Controladoria Geral do Estado e a Lei Estadual nº 6.052/11 que dispõe sobre a simplificação do atendimento público e desburocratização sobre documentos produzidos no Brasil e institui a carta de serviços ao cidadão e a pesquisa de satisfação nos serviços públicos.





Ocupar  o cargo de ouvidor um servidor indicado pelo Presidente do Instituto Rio Metrópole, para que de forma aut noma nas suas decisões técnicas, possa auxiliar na fiscaliza o, na melhoria de serviços e atividades públicas relacionadas ao Instituto, por meio do recebimento de reclama es, informa es, críticas, sugestões, recebimento e processamento de pedidos baseados na Lei de Informa es, supracitada.

Todas as a es da Ouvidoria estão ligadas diretamente a Presidência do Instituto Rio Metrópole e ao seu gabinete, onde acompanharão e, quando for necessário, direcionarão todas as medidas cabíveis adotadas.

O Instituto Rio Metrópole tem a sua Ouvidoria localizada na Rua Pinheiro Machado, s/n , prédio anexo – Palácio Guanabara, 3  andar, Laranjeiras - Rio de Janeiro – RJ, Cep.: 22231-901, seu site <http://www.irm.rj.gov.br> e e-mail ouvidoria@irm.rj.gov.br.

Princípios da Ouvidoria

A Ouvidora deve atuar de acordo com os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, estabelecidos no artigo 37, da Constituição Federal de 1988.

São atribuições da Ouvidoria:

- a) transparência na análise dos procedimentos administrativos e na tomada de decisões;
- b) agilização, sempre que possível, no atendimento das demandas;
- c) sigilo da autoria das informações contidas na demanda, sempre que solicitado;
- d) simplificação ou acessibilidade da resposta, de forma que qualquer pessoa possa compreendê-la;
- e) isonomia no tratamento dos manifestantes e das partes envolvidas na demanda.

Competência

As competências da Ouvidoria, dentro dos padrões estabelecidos na Lei Federal 13.460/17, artigo 13, são:

- a) promover a coparticipação da população atuando no controle da Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do IRM;
- b) receber, registrar e analisar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pelo IRM;
- c) receber, registrar, analisar e encaminhar aos setores competentes informações relevantes fornecidas sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do IRM, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização, excetuada a formulação de denúncia, representação e consulta por serem de rito próprio;
- d) orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia, representação e consulta perante o IRM;
- e) responder ao cidadão/demandante e aos demais interessados, ágil e objetivamente, os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluídas as providências decorrentes;
- f) solicitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica necessários ao funcionamento da Ouvidoria;
- g) manter controle, acompanhar e requisitar do setor competente do IRM informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria com vistas à formulação de resposta;

- h) manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter o registro das demandas, as respostas fornecidas à Ouvidoria pelas Unidades do IRM e pela própria Ouvidoria aos demandantes;
- i) propor a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos ao controle social, tendo em vista as demandas recebidas;
- j) divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria, os resultados alcançados, as formas de acesso, além de sua importância como instrumento de controle social;

k) realizar intercâmbio de informações e procedimentos com as demais Ouvidorias e órgãos de controle. A Ouvidoria do IRM deve atuar com base na Lei Federal nº 12.527/11, atuando como Serviço de Informação ao Cidadão. Registre-se ainda que através da Lei Federal nº 13.460/17, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, que entrou em vigor em 22.06.2018, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, foram estabelecidas normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública por intermédio das Ouvidorias, reforçando ainda mais o papel deste setor.





l) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

m) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

n) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na referida Lei;

o) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

p) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Canais de Comunicação do Compliance

A Ouvidoria do Instituto do Rio Metrópole deve atuar em Compliance, de acordo com as normas e legislações vigentes.

Cabe à Ouvidoria, portanto, atuar para que os órgãos públicos fiquem “alinhados”, por meio da participação do cidadão, garantido até mesmo a confidencialidade das denúncias, e atuação dos órgãos de controle interno no cumprimento das leis, normas e regulamentos. Para que a Ouvidoria tenha credibilidade se faz necessária a sua atuação autônoma e independente, nos diversos campos onde se manifestam os conflitos.

O relacionamento com os órgãos de Controle Interno, ao interpretar o sentimento do cidadão, permitirá que a Ouvidoria identifique soluções mais ágeis e as demandas sejam acompanhadas adequadamente sem alongamentos injustificados.



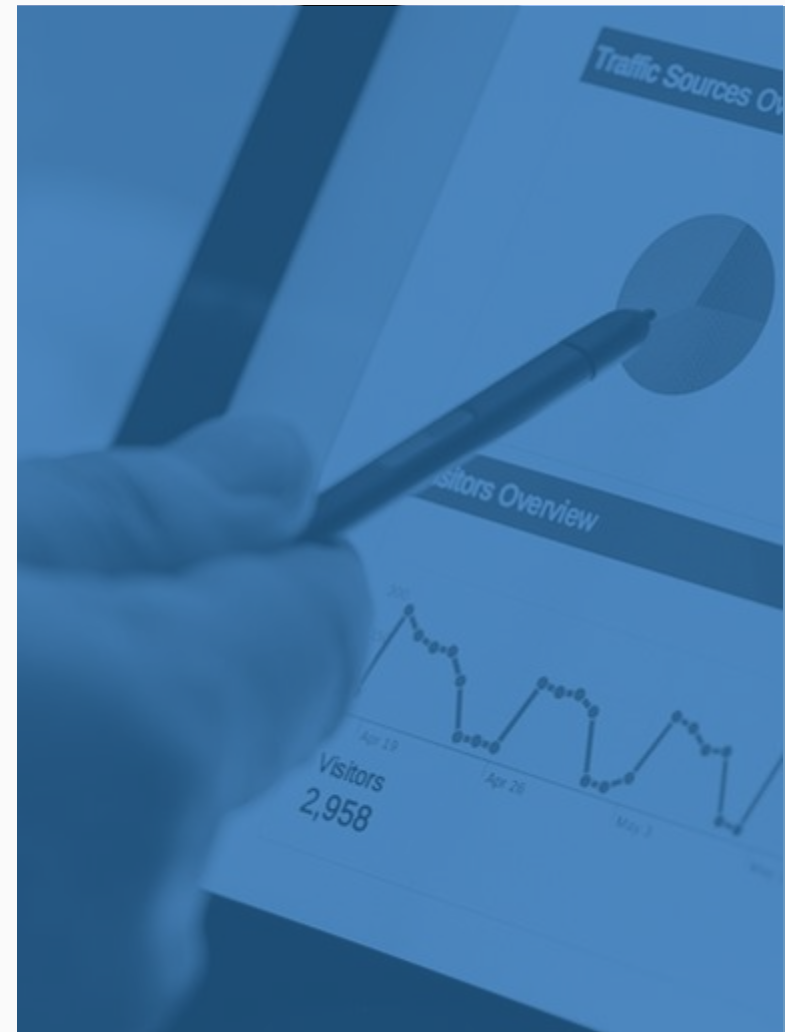
Tipos de demandas

Tipos de atendimentos apresentados a Ouvidoria:

- a) Sugestões;
- b) Reclamações;
- c) Elogios;
- d) Esclarecimentos e demais pronunciamentos;

Pessoas que podem se manifestar perante a Ouvidoria:

- a) **MANIFESTANTE** - Pessoa física ou jurídica que encaminha uma manifestação à Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole;
- b) **UNIDADE** – Órgão ou Entidade jurisdicionado ou do próprio IRM relacionada com o conteúdo da manifestação encaminhada;
- c) **ENVOLVIDOS** – Pessoa física ou jurídica descritas no objeto da manifestação.



Estágios da Demanda

Até que a resposta seja encaminhada ao manifestante, a demanda passará pelos seguintes estágios:

- a) Em aberto – manifestações estão em estágio inicial e ainda serão analisadas;
- b) Distribuídas – manifestações já foram recebidas, analisadas e distribuídas aos órgãos para a devida resposta dos órgãos responsáveis;
- c) Insuficientes – manifestações não possuem informações consistentes. Neste caso, a ouvidoria devolverá a manifestação para que em até 10 dias o manifestante forneça informações suficientes e, assim, as demandas sejam submetidas aos órgãos objetivando a providência das demandas;
- d) Em andamento– demandas que já foram distribuídas aos órgãos para a devida apuração dos fatos, trazendo, assim, informações necessárias para a uma completa resposta aos manifestantes;
- e) Concluídas – manifestações respondidas e encaminhadas pela Ouvidoria ao manifestante;

Meios de comunicação do cidadão a ouvidoria

O cidadão poderá entrar em contato com a Ouvidoria do IRM das seguintes formas, respeitando ainda a possibilidade de comunicação verbal conforme previsto pelo artigo 10, § 4º da Lei 13.460/17:

- a) por meio do endereço eletrônico <http://www.irm.rj.gov.br/>, onde o manifestante poderá inscrever a sua demanda;
- b) apresentando a demanda pelo e-mail para ouvidoria@irm.rj.gov.br;
- c) via postal, através de correspondência endereçada a Ouvidoria do IRM, no endereço informado neste manual;
- d) pelo contato telefônico da Ouvidoria do IRM, sendo número 21 2334 – 3761;
- e) de forma presencial na Rua Pinheiro Machado s/n, Bairro das Laranjeiras, localizado no terceiro andar do

prédio anexo, no setor de Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole, de segunda a sexta, no horário de 9h às 18h, momento em que a informação poderá ser passada de forma verbal e, conseqüentemente, reduzida a termo;

TRAMITAÇÃO INTERNA

A tramitação interna das demandas da Ouvidoria será exclusivamente por sistema informatizado. Cada setor ou órgão público do IRM sempre que provocados a prestar informações solicitadas pela Ouvidoria deverá designar um servidor responsável para prestar essas informações de forma adequada para oferecer fundamentos de resposta ao cidadão.

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria serão comunicadas ao Gabinete da Presidência do IRM, formalizado o envio por e-mail ou pelo SEI. Ficam condicionadas os seguintes canais de respostas:

- a) Por envio de e-mail para ouvidoria@irm.rj.gov.br;
- b) Via SEI; Ao final, colhidos todos os subsídios necessários, as manifestações retornam à Ouvidoria para que seja providenciada à resposta ao interessado.

Respostas às demandas

O objetivo da ouvidoria é oferecer uma rápida resposta ao manifestante, dentro das seguintes condições, considerando de toda forma o prazo previsto no artigo 11, § 1º da Lei Federal nº 12.527/11 e artigo 16 do Decreto Estadual 46.475/18 de 20 (vinte) dias para resposta de pedidos de acesso à informação, que pode ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante devida justificativa manifestada ao requerente:

1. Ao ser recebida a demanda pela Ouvidoria, o manifestante receberá uma numeração do registro de protocolo para o eventual acompanhamento do andamento.
2. A resposta ao manifestante se dá, a partir de todas as informações obtidas, através da elaboração por parte da Ouvidoria;
3. A linguagem da resposta deverá ser expressada de forma clara, direta, objetiva, sem a utilização palavras rebuscadas;
4. Na resposta final, deverá ser incluído, um comentário de agradecimento ao manifestante pelo contato com a Ouvidoria do IRM, reforçando a parceria e a coparticipação com a Administração Pública, garantindo uma maior transparência.

Relatórios

Os relatórios estatísticos poderão ser produzidos a qualquer tempo conforme o interesse da Presidência do IRM, sendo para tanto, utilizados diversos critérios, permitindo uma avaliação quantitativa e qualitativa das ações adotadas.

Todavia, serão elaborados relatórios trimestrais que serão encaminhados a Presidência para a análise dos resultados quantitativos e qualitativos, e ainda, relatórios anuais.

Conclusão

A Ouvidoria serve como um meio de controle social dos atos praticados pelas instituições públicas, como forma de garantir a preservação dos princípios constitucionais da Eficiência, Economicidade, Efetividade e da Satisfação do usuário do cidadão. Com a promulgação da Lei de Acesso a Informação e a Lei de Defesa dos Usuários, supracitadas, a Ouvidoria tem o papel de intermediar e mediar conflitos, reclamações que possam surgir entre os cidadãos e o poder público.

Bibliografia

- Manual de Ouvidoria do TCE,
<https://www.tce.rj.gov.br/documents/10192/16670/Manual%20Ouvidoria%20Final%20%281%29.pdf> ;
- Ouvidoria Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGERJ, Lei 7.989/2018,
http://www.rj.gov.br/secretaria/PaginaDetalhe.aspx?id_pagina=6760 ;
- Resolução nº 06/2009;
- Lei Federal nº 12.527/11;
- Lei Federal nº 13.460/17;
- Lei Estadual nº 6.052/11;
- Lei Estadual nº 7.989/18;
- Decreto Estadual nº 46.622/19;
- Decreto Estadual nº 46.475/18;



Ouvidoria

E-mail: ouvidoria@irm.rj.gov.br

Telefone: (21) 2334-3761

Rua Pinheiro Machado, s/nº, prédio anexo – Palácio Guanabara, 3º andar,
Laranjeiras - Rio de Janeiro – RJ, Cep.: 22231-901