

RESOLUÇÃO CGE Nº 13 DE 02 DE MAIO DE 2019

ESTABELECE ORIENTAÇÕES PARA A ATUAÇÃO DAS UNIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL PARA O EXERCÍCIO DAS COMPETÊNCIAS DEFINIDAS PELOS CAPÍTULOS III E IV DA LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

O CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO, no exercício das competências que lhe conferem o art. 10 do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, e o inciso X do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e considerando o disposto nos capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º - Esta Resolução estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que tratam os capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019.

Art. 2º - Para os fins desta Resolução considera-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

- III - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- IV - manifestação - reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- V - ouvidoria - instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- VII - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VIII - denúncia - comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- X - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;
- XI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público estadual, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;
- XII - sistema e-Ouv - sistema informatizado de Ouvidorias desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e disponibilizado aos entes federados para o recebimento e tratamento de manifestações.
- XIII - Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) - integrante da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.
- XIV - linguagem cidadã - linguagem que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º - Compete às Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, ou equivalente, dentre outras atribuições:

I - gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, no âmbito do órgão ou entidade, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis;

II - realizar a intermediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

III - elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV - velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do seu órgão ou entidade que integra;

V - receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI - assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública.

VII - executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito de seu órgão ou entidade que integra;

VIII - produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IX - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade;

XI - cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado;

XII - informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

CAPÍTULO II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 4º - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 5º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a UOS da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual.

Art. 6º - Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 7º - A manifestação será dirigida à UOS do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - A manifestação, preferencialmente, será feita por meio eletrônico, podendo ainda ser realizada via correspondência convencional, por atendimento telefônico ou presencial, hipóteses em que deverá ser reduzida a termo.

§ 3º - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por essa Resolução deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação da manifestação prevista no caput, facultada ao usuário sua utilização.

Art. 8º - A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º - Para o registro eletrônico das manifestações, os órgãos e entidades de que trata o art. 2º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, deverão utilizar o Sistema e-Ouv, disponibilizado pela Controladoria Geral da União com base no Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT - firmado com a Controladoria Geral do Estado.

§ 1º - As UOS deverão buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal dos portais dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

§ 2º - Na hipótese de a manifestação não ser recebida por meio eletrônico, conforme meio preferencial previsto no § 2º do art. 8º desta Resolução, a UOS promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-OUV.

§ 3º - A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à UOS responsável pelas providências requeridas.

§ 4º - O registro presencial de manifestação poderá ser realizado em qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro que possua ouvidoria, independentemente da demanda corresponder às atribuições do órgão ou entidade.

§ 5º - Cada órgão deverá disciplinar, por meio de ato interno, o horário de atendimento ao cidadão no ambiente correspondente de ouvidoria, devendo ser observado, no mínimo, o horário de funcionamento do órgão.

Art. 10 - UOS deverão elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no menor prazo possível, no limite de até trinta dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º - Recebida a manifestação a UOS deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato órgão ou autoridade responsáveis para providências.

§ 2º - As UOS deverão, no âmbito de suas atribuições, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações de ouvidoria utilizando sempre da linguagem cidadã.

§ 3º - O órgão ou autoridade responsáveis relacionadas às manifestações recebidas deverão responder à UOS no menor prazo possível, no limite de até vinte dias, contado do recebimento no setor, prorrogáveis prorrogável por até 10 (dez) dias, apenas excepcionalmente, mediante justificativa expressa.

§ 4º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 5º - Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 6º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 7º - A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 4º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 8º - Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas e serão contados em dias corridos.

Art. 11 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 12 - O elogio recebido pela UOS será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata. Parágrafo Único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 13 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público. Parágrafo Único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15 - A denúncia recebida será acolhida caso contenha elementos mínimos descritivos de ocorrência de improbidade, irregularidade, corrupção ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, mesmo que não contenha identificação do usuário.

§ 1º - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser acolhida.

§ 2º - A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo estadual; ou

II - não contenha os elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 16 - As unidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual assegurarão ao usuário do serviço público ou autor da manifestação a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, incluindo a proteção do nome, endereço e demais dados, que serão documentados separadamente.

§ 1º - A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 2º - Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 3º - A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Art. 17 - As unidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual deverão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 - Caberá representação à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução.

Art. 19 - Os casos omissos na presente Resolução serão tratados pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Art. 20 - Os procedimentos para recebimento e monitoramento das solicitações de acesso à informação, bem como demais procedimentos pertinentes à Transparência, referentes à Lei Federal nº 12.527/11, estão definidos em legislação específica.

Art. 21 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2019

BERNARDO SANTOS CUNHA BARBOSA

Controlador-Geral do Estado