

**Dispõe sobre as normas, procedimentos e reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, na forma que menciona e dá outras providências.**

**O PREFEITO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, e

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 42.671, de 16 de dezembro de 2016, que consolida, em âmbito municipal, a legislação referente à Lei de Acesso a Informações – Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências;

CONSIDERANDO o fluxo regular de informações entre as Ouvidorias, as Comissões de Inquérito e o Corregedor Geral do Município;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Rio nº 23.913, de 12 de janeiro de 2004, sobre a concessão de gratificações de encargos especiais ou pelo exercício de tarefas especiais atribuídas às funções de Ouvidoria e seus servidores;

CONSIDERANDO os termos do Decreto Rio nº 42.719, de 01 de janeiro de 2017, que dispõe sobre a organização básica do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro e suas alterações estruturais;

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade de se adequar o funcionamento do Sistema Municipal de Ouvidoria às diretrizes instituídas pela gestão municipal nos Órgãos e Entidades integrantes da estrutura organizacional da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – PCRJ.

#### **DECRETA:**

Art. 1º Ficam consolidadas as normas e procedimentos, no que concerne à reestruturação do Sistema Municipal de Ouvidoria, conforme disposto no presente Ato, que tem por finalidade a viabilização do controle social da qualidade dos serviços públicos, possibilitando ao gestor a formação de diagnóstico para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços.

Art. 2º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração direta e indireta da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, o capítulo IV, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

### **CAPÍTULO I** **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 3º Para efeitos deste Decreto, considera-se:

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

II - 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;

III - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que

visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

IV - 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;

V - manifestações/demanda: solicitações, reclamações, críticas, denúncias, elogios e sugestões quanto à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos;

VI - informação: dados processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

VII - solicitação: petição de adoção de providência para execução de serviços por parte da Administração;

VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público;

IX - crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

X - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

XI - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

XII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

XIII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XIV - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

XV - Serviço de Informação ao Cidadão – SIC: setor ao qual o cidadão poderá presencialmente formular sua manifestação, localizado no setor de Protocolo do respectivo órgão e gerido pela Ouvidoria.

Art. 4º As manifestações dos usuários dos serviços públicos, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, serão realizadas das seguintes formas:

I - as solicitações de serviços serão recebidas via central de atendimento 1746, pelo portal 1746 na internet, aplicativo para celular, e serão tratadas diretamente pelos órgãos/entidades responsáveis pela prestação dos serviços.

II - as reclamações, denúncias, críticas, sugestão, elogios e solicitação de informações serão tratadas pelo Sistema Municipal de Ouvidoria, cujos procedimentos a serem seguidos estão descritos no Capítulo V deste ato normativo.

Art. 5º Integram o Sistema Municipal de Ouvidoria:

I - Ouvidoria Institucional da Secretaria Municipal da Casa Civil, Órgão Gestor do Sistema;

II - Ouvidorias Setoriais nas Secretarias e órgãos equivalentes;

III - Ouvidorias Seccionais nas Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista;

IV - Ocupantes dos cargos pertencentes ao Sistema Municipal de Ouvidoria;

V - Agentes do Sistema – todos os agentes públicos lotados nas Ouvidorias e/ou designados para exercer funções no Sistema.

Art. 6º As Ouvidorias têm por objetivos:

I - democratizar o acesso da população ao poder público, tornando a administração mais transparente e eficaz, através do contato direto com o cidadão, de forma clara e objetiva, expandindo a sua capacidade de acompanhar o cumprimento das solicitações demandadas;

II - atuar como agente promotor de mudanças, almejando a garantia de direitos fundamentais e satisfazendo as necessidades do cidadão;

III - fomentar, integrar e responsabilizar os órgãos da Administração, contribuindo para agilizar os procedimentos, na busca de melhoria da qualidade na prestação de serviços;

IV - buscar a real parceria entre aquele que serve o público e o destinatário final da ação do governo: o cidadão;

V - integrar as diversas Ouvidorias Setoriais e Seccionais da Prefeitura, de maneira a agilizar os procedimentos, atuando sempre em regime de colaboração recíproca;

VI - tratar de assuntos diversos, prestando todas as informações ao cidadão, de forma clara e objetiva, dentro dos prazos estabelecidos.

## CAPÍTULO II DAS ESTRUTURAS

Art. 7º Os Órgãos/Entidades do Sistema Municipal de Ouvidoria estão classificados como:

I - Órgão Gestor do Sistema Municipal de Ouvidoria:

a) Ouvidoria Institucional;

II - Ouvidorias:

a) Especializada (Grande Demanda):

1. Secretaria Municipal de Transportes - SMTR;
2. Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB.

b) Especializada (Média Demanda):

1. Secretaria Municipal da Casa Civil – CVL;
2. Secretaria Municipal de Fazenda – SMF;
3. Secretaria Municipal de Urbanismo – SMU;
4. Secretaria Municipal de Conservação e Meio Ambiente – SECONSERMA;
5. Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos – SMASDH;
6. Guarda Municipal do Rio de Janeiro – GM-RIO;
7. Instituto de Previdência e Assistência do Município do Rio de Janeiro – PREVIRIO;
8. Companhia Municipal de Energia e Iluminação – RIOLUZ;
9. Companhia de Engenharia de Tráfego do Rio de Janeiro – CET-RIO.

c) Centrais:

1. Secretaria Municipal de Saúde – SMS;
2. Secretaria Municipal de Educação – SME.

d) Núcleo de Ouvidoria I (Pequena Demanda):

1. Procuradoria Geral do Município do Rio de Janeiro – PGM;
2. Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEOP;
3. Secretaria Municipal de Infraestrutura e Habitação – SMIH
4. Empresa Municipal de Informática – IPLANRIO.

e) Núcleo de Ouvidoria II (Especiais):

1. Secretaria Municipal de Cultura – SMC;
2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação – SMDEI;
3. Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro – RIO-ÁGUAS;
4. Fundação Parques e Jardins – FPJ;
5. Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro – RIOSAÚDE;
6. Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro – RIOTUR;
7. Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto do Rio de Janeiro – CDURP.

§1º Ouvidores Regionais ou Descentralizados tratarão das demandas de Ouvidoria referentes aos órgãos:

1. Coordenadorias Gerais de Atenção Primária das APs 1 a 5.3 e Subsecretaria de Vigilância, Fiscalização Sanitária e Controle de Zoonoses – SMS;
2. 1ª a 11ª Coordenadorias Regionais de Educação – SME;
4. Coordenadoria de Licenciamento e Fiscalização – SMF.

§ 2º Os Titulares dos Órgãos não mencionados neste artigo deverão indicar um funcionário/servidor para atuar como Agente de Ouvidoria e informar à Ouvidoria Institucional, em até quinze dias.

§ 3º As demandas de Ouvidoria referentes às Entidades da Administração Indireta, não listadas nos incisos do art. 7º, serão conduzidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria a qual a entidade está vinculada.

Art. 8º As Ouvidorias deverão estar diretamente vinculadas à autoridade máxima dos seus respectivos órgãos ou entidades.

Parágrafo único. Excetuam-se do disposto no “caput”:

- I - a Ouvidoria Institucional, que ficará vinculada à Subsecretaria de Integração Governamental e Transparência da Secretaria Municipal da Casa Civil – CVL/SUBIGT;
- II - a Ouvidoria da CVL, que ficará vinculada à Ouvidoria Institucional.

Art. 9º As estruturas de cargos das Ouvidorias na Administração Direta serão definidas em função da classificação, disposta no art. 7º, conforme apresentado a seguir:

I - Ouvidoria Institucional:

- a) 1 Ouvidor Institucional – DAS 10 (D);
- b) 1 Assessor de Ouvidoria – DAS 07 (A);

c) 1 Assistente de Ouvidoria I – DAS 06 (A);

II - Ouvidoria Especializada (Grande Demanda):

a) 1 Ouvidor – DAS 08 (D);

b) 2 Assistentes de Ouvidoria I – DAS 06 (A);

c) 1 Assistente de Ouvidoria II – DAI 06 (A);

III - Ouvidoria Especializada (Média Demanda):

a) 1 Ouvidor – DAS 08 (D);

b) 1 Assistente de Ouvidoria I – DAS 06 (A);

c) 1 Assistente de Ouvidoria III - DAI 05 (A);

IV - Ouvidoria Central:

a) 1 Ouvidor – DAS 08 (D);

b) 1 Assistente de Ouvidoria I - DAS 06 (A);

c) 1 Assistente de Ouvidoria III - DAI 05 (A);

V - Núcleo de Ouvidoria I (Pequena Demanda):

a) 1 Ouvidor de Núcleo I – DAS 06 (D);

b) 1 Assistente de Ouvidoria III - DAI 05 (A);

VI - Núcleo de Ouvidoria II (Demanda Especial):

a) 1 Ouvidor de Núcleo II – DAI 06 (D);

VII - Ouvidores Regionais ou Descentralizados nos órgãos mencionados no §1º do art.

7º:

a) Ouvidor Regional – DAS 06 (A);

b) Ouvidor Descentralizado – DAS 06 (A).

Art. 10. Ficam acrescidos, excepcionalmente, os cargos de Assistente de Ouvidoria II – DAI 06, nas Ouvidorias dos Órgãos a seguir relacionados:

I - CVL, para as demandas das Subsecretarias, em número de duas funções gratificadas;

II - SEOP, para as demandas da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil – S/SUBPDEC, em número de uma função gratificada.

Art. 11. As Autarquias, Fundações, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista deverão apresentar, oportunamente, à CVL, com prévia avaliação da Ouvidoria Institucional, proposta para formalização da criação ou alteração da Ouvidoria Seccional em sua estrutura organizacional atual, nos termos deste Decreto, por meio

da Coordenadoria Geral de Gestão Institucional da Subsecretaria de Serviços Compartilhados – CVL/SUBSC/CGGI.

### CAPÍTULO III DAS NOMEAÇÕES/DESIGNAÇÕES

Art. 12. Os cargos em comissão, funções gratificadas ou empregos/funções de confiança, alocados ao Sistema de Ouvidoria do Município, subordinam-se técnica e normativamente à Ouvidoria Institucional e funcionalmente aos órgãos em cuja estrutura estiverem integrados, podendo ser avocados, sempre que necessário, pela Ouvidoria Institucional do Município – CVL/SUBIGT/OUVI.

Art. 13. As nomeações e exonerações dos cargos em comissão, bem como as designações e dispensas das funções gratificadas ou funções/empregos de confiança dos Agentes do Sistema, far-se-ão mediante a manifestação prévia da Ouvidoria Institucional.

§ 1º A indicação dos servidores para o cargo de Ouvidor deverá observar, preferencialmente, no mínimo, os seguintes critérios:

I - três anos de serviços prestados ao Órgão/Entidade;

II - funcionários efetivos com estágio probatório concluído;

III - conhecer a estrutura, os processos e atividades desenvolvidas, produtos e serviços prestados pelo Órgão/Entidade.

§ 2º Na hipótese de vacância de cargos comissionados alocados para o Sistema, o Titular do Órgão/Entidade Municipal submeterá à Ouvidoria Institucional a indicação dos profissionais que detenham capacitação técnica para o desempenho das funções e que integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, garantindo, de forma eficaz, a continuidade das ações implantadas ou em desenvolvimento.

§ 3º Os profissionais designados atuarão com dedicação exclusiva ao Sistema, excetuando-se os integrantes dos Núcleos de Ouvidorias II (Especiais).

§ 4º Os Agentes do Sistema serão avaliados pela Ouvidoria Institucional do Município, que estabelecerá e disseminará os critérios de avaliação de desempenho.

## CAPÍTULO IV DAS COMPETÊNCIAS

Art. 14. Compete à Ouvidoria Institucional:

I - realizar a gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas pelos órgãos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria;

II - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas para as ouvidorias setoriais e seccionais;

III - participar da elaboração de sugestões de ações identificadas pelas ouvidorias dos órgãos competentes, viabilizando a resolução de solicitações e dinamizando o atendimento ao cidadão;

IV - propor ações, sugerir prioridades e definir diretrizes, que visem a melhorar o funcionamento das Ouvidorias;

V - planejar, em conjunto com os Órgãos que compõem o Sistema Municipal de Ouvidoria, ações que gerem acessibilidade e visibilidade das funções de Ouvidoria aos gestores e usuários e de incentivo à cidadania;

VI - promover o treinamento e a capacitação, bem como difundir informações de modo a ampliar o nível de conhecimento do grupo de Ouvidores, acerca das atividades, programas e projetos da PCRJ;

VII - contribuir com a gestão da Central 1746 nos processos e rotinas relacionados às Ouvidorias, em especial na atualização do conteúdo do atendimento realizado pela Central e pelos órgãos da PCRJ, bem como atualizar o conteúdo de situações de atendimento;

VIII - monitorar e gerenciar o desempenho das ouvidorias setoriais e seccionais emitindo relatório mensal com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas para auxiliar o Secretário Chefe da Casa Civil e o Prefeito na tomada de decisão;

IX - emitir e encaminhar bimestralmente ao Corregedor Geral do Município relatório consolidado das denúncias enviadas pelas Ouvidorias;

X - zelar pelo direito do interessado de apresentar suas demandas ao Órgão ou Entidade Pública Municipal;

XI - sugerir metas e indicadores de desempenho a serem alcançados no Sistema Municipal de Ouvidoria;

XII - informar à autoridade vinculada os assuntos relacionados com as atividades de Ouvidoria.

Art. 15. Compete às Ouvidorias:

I - Especializadas:

- a) representar o cidadão junto à instituição em que atua, como intermediário entre o demandante e a unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação ou em situações de conflito real ou potencial;
- b) estabelecer parceria com os demais servidores, propondo ações de melhoria da qualidade dos serviços e produtos, estimulando a eficiência e a austeridade administrativa;
- c) monitorar o atendimento ou resposta às demandas referentes a seu Órgão/Entidade e cobrar resultados, informando ao demandante;
- d) sugerir e apontar soluções, em sua área de atuação, de modo a prevenir e solucionar conflitos;
- e) levar ao conhecimento do gestor do Órgão/Entidade os eventuais descumprimentos das demandas;
- f) sugerir simplificação ou modificação de procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as respostas às solicitações;
- g) elaborar mensalmente relatório com dados estatísticos das demandas recebidas e respectivos andamentos;
- h) emitir anualmente relatórios gerenciais.

II - Centrais:

- a) representar o cidadão junto à instituição em que atua, como intermediário entre o demandante e a unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação ou em situações de conflito real ou potencial;
- b) supervisionar o desenvolvimento dos processos de trabalho dos Ouvidores Regionais e Descentralizados;
- c) estabelecer parceria com os demais servidores, propondo ações de melhoria da qualidade dos serviços e produtos, estimulando a eficiência e a austeridade administrativa;

- d) monitorar o atendimento ou resposta às demandas referentes a seu Órgão/Entidade e cobrar resultados, informando ao demandante;
- e) sugerir e apontar soluções, em sua área de atuação, de modo a prevenir e solucionar conflitos;
- f) levar ao conhecimento do gestor do Órgão/Entidade os eventuais descumprimentos das demandas;
- g) sugerir simplificação ou modificação de procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as respostas às solicitações;
- h) identificar e apontar ações de melhoria na qualidade dos serviços e produtos, em sua área de atuação;
- i) elaborar mensalmente relatório com dados estatísticos das demandas recebidas e respectivos andamentos;
- j) emitir anualmente relatórios gerenciais.

#### III - Ouvidores Regionais e Descentralizados:

- a) representar o cidadão junto à instituição em que atua;
- b) viabilizar o atendimento ou resposta às demanda referentes a seu Órgão/Entidade;
- c) sugerir e apontar soluções, para os problemas identificados em sua área de atuação;
- d) levar ao conhecimento da Ouvidoria Central do Órgão os eventuais descumprimentos das demandas;
- e) emitir anualmente relatório gerencial.

#### IV - Núcleo de Ouvidoria I:

- a) representar o cidadão junto à instituição em que atua;
- b) estimular a eficiência e a austeridade administrativa, propondo ações de melhoria na qualidade de serviços e produtos de seu Órgão;
- c) sugerir e apontar soluções, em sua área de atuação, de modo a prevenir e solucionar conflitos;
- d) prestar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC-SETORIAL;
- e) cobrar respostas das unidades administrativas a respeito das demandas a elas encaminhadas;
- f) levar ao conhecimento do gestor do Órgão/Entidade os eventuais descumprimentos das demandas;
- g) emitir anualmente relatórios gerenciais.

V - Núcleo de Ouvidoria II:

- a) representar o cidadão junto à instituição em que atua;
- b) estimular a eficiência e a austeridade administrativa, propondo ações de melhoria na qualidade de serviços e produtos de seu órgão;
- c) levar ao conhecimento do gestor do Órgão/Entidade os eventuais descumprimentos das demandas, bem como os problemas na sua área de atuação;
- d) emitir anualmente relatórios gerenciais.

## CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS

Art. 16. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente via central de atendimento 1746, pelo portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.

§ 1º As manifestações que tratam o “caput” serão registradas no sistema institucional de relacionamento com cidadão.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o parágrafo anterior.

Art. 17. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações.

Art. 18. A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 19. As manifestações deverão conter a identificação do requerente.

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

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria.

Art. 20. A Ouvidoria garantirá a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº

12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 21. O elogio recebido 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. 22. A crítica recebida será encaminhada à chefia do setor responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 23. 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. 24. A denúncia será recebida caso contenha elementos mínimos descritivos de ocorrência de improbidade, irregularidade, corrupção ou indícios que permitam à Administração chegar a tais elementos.

Parágrafo único. Caberá ao Ouvidor encaminhar a denúncia ao Corregedor Geral do Município, à autoridade máxima do órgão referente à denúncia apresentada e ao Ouvidor Institucional, informando ao cidadão os procedimentos adotados.

Art. 25. Os procedimentos para recebimento e monitoramento das solicitações de informação pública estão definidos em legislação específica.

Art. 26. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

Parágrafo único. As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 27. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, as ouvidorias deverão solicitar ao cidadão pedido de complementação de informações em até quinze dias a contar do recebimento da manifestação que deverá ser respondido em até dez dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 28. Os relatórios gerenciais mencionados no art. 15 deste Decreto deverão conter no mínimo:

I - a quantidade de demandas recebidas no ano anterior por natureza;

II - os tipos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 1º Os relatórios mencionados no “caput” serão encaminhados à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria.

§ 2º Os órgãos e entidades deverão disponibilizar integralmente nas suas respectivas páginas da internet os relatórios anuais mencionados nos arts. 14 e 15 até 28 de fevereiro do ano seguinte.

## CAPÍTULO VI DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Art. 29. Ficam estabelecidas as diretrizes estratégicas básicas do Sistema Municipal de Ouvidoria, envolvendo a Missão, Visão e Valores no conjunto de diretrizes da atual gestão.

§ 1º A Missão do Sistema Municipal de Ouvidoria é assegurar a comunicação direta entre a população e a Prefeitura, acolhendo e analisando reclamações, críticas e sugestões, com o objetivo de recomendar mudanças de comportamento, aperfeiçoamento de serviços e ampliação do exercício da cidadania.

§ 2º A Visão do Sistema Municipal de Ouvidoria é ser reconhecida como um organismo legítimo e perene, capaz de garantir: eficiência, efetividade e eficácia no atendimento de última instância, garantindo a confiança e o reconhecimento da população.

§ 3º Os Valores do Sistema Municipal de Ouvidoria são: atuar com transparência, integridade, imparcialidade, moralidade, respeito e confidencialidade.

## CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 30. Fica mantida a concessão da gratificação de encargos especiais e de supervisão de tarefas especiais para o exercício dos agentes públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria.

§ 1º O valor global das gratificações, a que alude o “caput” deste artigo, não ultrapassará o teto na ordem de quarenta e quatro mil, duzentos e trinta e sete reais e oitenta centavos.

§ 2º A distribuição dos encargos especiais é de competência do Ouvidor Institucional, que será feita por merecimento.

Art. 31. Caberá aos Órgãos/Entidades das Administrações Direta e Indireta, disponibilizarem local com infraestrutura necessária para os Agentes do Sistema, incluídos equipamentos de informática, “softwares” específicos, móveis, utensílios e linhas telefônicas, de modo a garantir o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria, em cada Órgão/Entidade.

Art. 32. Os capítulos da Lei nº 13.460, de 2017, não mencionados no art. 2º serão regulamentados em ato próprio.

Art. 33. As situações imprevistas, de caráter excepcional, serão avaliadas pela Ouvidoria Institucional e decididas pela Subsecretaria de Integração Governamental e Transparência.

Art. 34. A codificação institucional dos cargos do Sistema Municipal de Ouvidoria será alterada para atender ao disposto neste Decreto.

Art. 35. Ficam revogados o Decreto nº 19.455, de 1º de janeiro de 2001, que determina a criação de Assessoria para funcionar como canais de recepção de outras providências, o Decreto nº 22.652, de 17 de fevereiro de 2003, que institui o Sistema Municipal de Ouvidoria, que menciona e dá outras providências, o art. 3º do Decreto nº 23.913, de 12 de janeiro de 2004, que dispõe sobre os valores das gratificações de encargos especiais / exercício de tarefas especiais, atribuídas às funções de Ouvidor, Assistente de Ouvidoria e Auxiliar de Ouvidoria, na forma que menciona, o Decreto nº 26.138, de 20 de dezembro de 2005, que dispõe sobre as diretrizes estratégicas do Sistema Municipal de Ouvidoria, da Secretaria Especial de Publicidade, Propaganda e Pesquisa e dá outras providências, o Decreto nº 26.225, de 16 de fevereiro de 2006, que dispõe sobre a descentralização da Ouvidoria, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, e dá outras providências, os arts 11, 17 e 20 do Decreto nº 33.530, de 22 de março de 2011, cria a Central de Teleatendimento da PCRJ - Central 1746, no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, e o Decreto nº 36.755, de 1º de fevereiro de 2013, que dispõe sobre procedimentos para fiscalização da execução de serviços solicitados pelos cidadãos através da Central de Atendimento 1746 e estabelece critérios para aplicação de penalizações decorrentes de encerramento ou de respostas às solicitações feitas por meio do 1746, em desacordo com o estabelecido.

Art. 36. Os efeitos administrativos produzem efeitos a partir de 10 de agosto de 2018.

Art. 37. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 24 de agosto de 2018 - 454º da Fundação da Cidade.

*MARCELO CRIVELLA*

D. O RIO 20.07.2018

Republ. em 27.08.2018