

RESOLUÇÃO CGM Nº 1.600, DE 22 DE JANEIRO DE 2020.

Define o conceito para “Técnica Usuário Oculto”, em substituição à “Técnica Cliente Oculto”, estabelece a utilização da “Técnica Usuário Oculto” no âmbito da Controladoria Geral – CGM Rio, prevê a colaboração da sociedade civil em trabalhos da CGM Rio, e dá outras providências.

A CONTROLADORA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor e,

CONSIDERANDO o objetivo institucional da Controladoria Geral do Município de contribuir para a melhoria dos serviços prestados e dos produtos gerados pela Administração Municipal, associado ao Eixo. II – Eixo de Alinhamento Organizacional - Subeixo II.2. – Alinhamento Institucional, conforme alínea b do Inc. II do art. 2º do Decreto Rio nº 45.385/2018, que *institui o Sistema de Integridade Pública Responsável e Transparente - Integridade Carioca e o Sistema de Compliance do Poder Executivo do Município do Rio de Janeiro - Compliance Carioca, e dá outras providências*, e ainda o Eixo XI – Eixo de Controle Social e Participação Cidadã, estabelecido no Inc. XI do mesmo art. 2º do citado Decreto;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução CGM nº 1.205/2015, que *estabelece a utilização da Técnica “Cliente Oculto” na realização de auditorias pela Auditoria Geral*; e

CONSIDERANDO a edição da Lei Federal nº 13.460/2017, que *dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública*,

RESOLVE:

Art. 1º Definir o conceito para a “Técnica Usuário Oculto”, conforme estabelecido no art. 2º desta Resolução, em substituição à “Técnica Cliente Oculto” reportada no § 1º do art. 1º da Resolução CGM nº 1.205/2015.

Art. 2º A “Técnica Usuário Oculto” é uma técnica de pesquisa aplicada no âmbito governamental por pessoa treinada para utilizá-la e com perfil, preferencialmente, semelhante ao de um usuário dos produtos e serviços da organização pública avaliados, que age de forma incógnita, objetivando:

I - a experimentação e a avaliação simultâneas de produtos e de serviços públicos prestados direta ou indiretamente;

II - a avaliação da conduta ou comportamento de agentes públicos sob qualquer vínculo, de prestadores de serviços à administração, de recebedores de recursos públicos, de usuários de serviço público e de cidadãos, em suas interações com o Estado e na utilização de patrimônio público.

III - a avaliação do cumprimento dos requisitos legais, de qualidade e de comportamentos estabelecidos para a prestação dos serviços públicos ou para a geração de produtos públicos;

IV - a avaliação da qualidade e da efetividade de serviço no atendimento aos usuários de serviços públicos;

V – a avaliação do cumprimento dos dispositivos dos Códigos de Ética instituídos; bem como a realização de testes de integridade;

VI - conhecer a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados e dos produtos gerados pela administração pública;

VII - incrementar a qualidade da avaliação, da conclusão e da tomada de decisão da administração pública.

Parágrafo único. A “Técnica Usuário Oculto” poderá ser adotada em observações presenciais, virtuais e nas demais formas de interações que melhor se adequem ao objetivo da avaliação.

Art. 3º A partir da publicação da presente Resolução todos os documentos relativos aos exames realizados no âmbito da Controladoria Geral que adotem a Técnica apresentada no art. 2º, deverão utilizar a denominação referencial como “Técnica Usuário Oculto”.

Art. 4º Fica a Subcontroladoria de Auditoria e Compliance autorizada a utilizar a “Técnica Usuário Oculto” no desenvolvimento de seus trabalhos que tenham como objetivos os temas definidos nos incisos do art. 2º, devendo atender aos demais dispositivos desta Resolução.

Parágrafo único. Integram a Subcontroladoria de Auditoria e Compliance, para efeitos desta Resolução, todos os setores subordinados a ela na estrutura organizacional e os setores a ela delegada pelo Controlador Geral.

Art. 5º A utilização da “Técnica Usuário Oculto” deve ser aprovada previamente ao início de cada trabalho pelo Subcontrolador de Auditoria e Compliance, o qual, dependendo da complexidade do objeto de avaliação, deve submeter à autorização do Controlador Geral.

Parágrafo único. Além do disposto no caput deste artigo, a realização de trabalhos utilizando a “Técnica Usuário Oculto” deve compor o Plano Semestral de Trabalhos da Subcontroladoria de Auditoria e Compliance, a ser submetido e aprovado pelo Controlador Geral.

Art. 6º A aplicação da “Técnica Usuário Oculto” aprovada nos termos do art. 5º, deve ser prevista no planejamento operacional do trabalho respectivo.

§1º A utilização da “Técnica Usuário Oculto” deve ser feita mediante a elaboração e aplicação de questionários de pesquisa específicos que visem avaliar o

cumprimento dos requisitos de qualidade, de condutas e de comportamentos, dentre outros, conforme definidos nos incisos do art. 2º desta Resolução.

§2º Os integrantes das equipes designadas para realização do trabalho que utilizarem a “Técnica Usuário Oculto” deverão receber preparação específica para a sua aplicação, envolvendo questões comportamentais e técnicas que devem ser cumpridas, incluindo o perfeito entendimento e a capacitação para aplicação do questionário elaborado nos termos definidos no §1º deste artigo.

§3º Excepcionalmente, as experiências particulares obtidas por integrantes da Controladoria Geral nas interações com serviços públicos municipais poderão ser utilizadas em avaliações realizadas pela Subcontroladoria de Auditoria e Compliance, e poderão, também, ser consideradas como “Técnica Usuário Oculto”, desde que o servidor da CGM Rio não tenha se identificado como tal quando da referida interação e que possua evidência dos fatos reportados, cabendo ao Subcontrolador de Auditoria e Compliance aprovar essas utilizações.

Art. 7º Os trabalhos que utilizarem a “Técnica Usuário Oculto” prescindem de comunicação prévia e/ou concomitante aos órgãos e entidades avaliadas quanto à sua realização e de apresentação da Ordem de Serviço.

Parágrafo único. Em casos de trabalhos que necessitem de obtenção de informações prévias junto ao órgão e entidade, poderá ser apresentada a Ordem de Serviço, não sendo, entretanto, informada a realização de testes baseados na “Técnica Usuário Oculto”.

Art. 8º No desenvolvimento dos testes que utilizarem a “Técnica Usuário Oculto”, os integrantes da equipe não poderão se identificar como avaliadores aos gestores, aos servidores municipais, aos usuários e aos demais integrantes do público-alvo, devendo portar-se como usuário-padrão do serviço ou como observador.

§ 1º Não poderão ser designados para trabalhos que utilizem a “Técnica Usuário Oculto”, servidores que possam ser reconhecidos pelo público-alvo como integrantes da CGM Rio, devendo esses informar à coordenação do trabalho acerca desse impedimento.

§ 2º No caso de, no momento em que estiver adotando a “Técnica Usuário Oculto”, o servidor da CGM Rio deparar-se com situação em que pode ser ou que foi reconhecido como servidor da CGM Rio, este deve suspender o trabalho imediatamente e não emitir qualquer comentário sobre isso no local, devendo comunicar prontamente o fato ao coordenador do trabalho.

Art. 9º Para atingir aos objetivos dos trabalhos aprovados nos termos do art.5º para aplicação de “Técnica Usuário Oculto”, e, tendo sido observado o disposto no art. 6º e seus parágrafos, os integrantes das equipes de trabalho estão autorizados a interagir com gestores, servidores municipais e usuários dos serviços, bem como a solicitar informações e a formular demandas à administração municipal, ainda que se tratem de situações simuladas, não acarretando, esse procedimento, em qualquer tipo de transgressão funcional ou profissional.

§ 1º Na interação com os gestores, servidores municipais e usuários dos produtos e serviços prestados pela municipalidade, as equipes de trabalho poderão abordar questões que visem conhecer as necessidades desse público e obter sugestões de práticas que devem ser adotadas para a melhoria dos processos de geração e entrega de produto e de prestação de serviços pela administração municipal.

§ 2º As necessidades e sugestões coletadas pelas equipes de trabalho poderão ser consideradas na formulação das conclusões de seus trabalhos e na elaboração das sugestões de melhorias, devendo constar dos respectivos relatórios que se referem a informações considerando os pontos de vista do público-alvo, quando esse for o caso.

§ 3º Os resultados obtidos com a aplicação da “Técnica Usuário Oculto” devem ser baseados em evidências obtidas durante os testes, registrando-se as observações em papéis de trabalhos específicos.

Art. 10 Fica a Subcontroladoria de Auditoria e Compliance autorizada a utilizar recursos do Sistema Descentralizado de Pagamento – SDP para realização de trabalhos que apliquem a técnica instituída pelo art. 2º desta Resolução.

Art. 11 O Subcontrolador de Auditoria e Compliance deverá adotar procedimentos para acompanhar os trabalhos que envolvam a aplicação da “Técnica Usuário Oculto” e para a garantia de que foram atendidos, nos trabalhos realizados, os dispositivos estabelecidos na presente Resolução.

Art. 12 A fim de maior abrangência e estímulo ao controle social, o Controlador Geral poderá convidar membros da sociedade civil e de instituições de ensino para auxiliarem à CGM Rio em seus trabalhos, incluindo aqueles que utilizem a “Técnica Usuário Oculto”, aplicando-se, neste caso, os dispositivos desta Resolução no que couber.

Parágrafo único. Os valores relativos aos custos advindos da participação em trabalhos de que trata o caput deste artigo poderão ser arcados pela CGM Rio, vedados pagamentos a título de remuneração de pessoal.

Art.13 Casos omissos e sugestões de aplicação da “Técnica Usuário Oculto” por outros setores da CGM Rio não incluídos na presente Resolução devem ser submetidos ao Controlador Geral para definição.

Art.14 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as Resoluções CGM nºs 1.205/2015 e 1.382/2018.

Rio de Janeiro, 22 de janeiro de 2020.

MÁRCIA ANDRÉA DOS SANTOS PERES
Controladora-Geral do Município