

RESOLUÇÃO CGM Nº 1205, DE 30 DE SETEMBRO DE 2015.

Estabelece a utilização da Técnica
“Cliente Oculto” na realização de
auditorias pela Auditoria Geral da
Controladoria Geral do Município
do Rio de Janeiro

O CONTROLADOR-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,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer que a Auditoria Geral da Controladoria
Geral poderá utilizar a técnica “Cliente Oculto” no desenvolvimento
de seus trabalhos, em especial, naqueles que objetivem:

I - avaliar o cumprimento dos requisitos de qualidade e de
comportamentos estabelecidos para a prestação dos serviços
municipais ou para a geração de produtos;

II - avaliar a qualidade de serviço no atendimento aos
usuários;

III - conhecer a percepção dos usuários acerca dos serviços
prestados e produtos gerados pela administração municipal;

IV – realizar testes de integridade referentes a condutas e
comportamentos de agentes públicos; e

V – outros exames cuja aplicação da referida técnica possa
incrementar a qualidade da conclusão da Auditoria Geral sobre o
tema.

§1º Para fins desta Resolução, considera-se “Cliente Oculto”
uma técnica de pesquisa que consiste na experimentação e avalia-
ção simultâneas de um produto, serviço, conduta ou comportamento,

por parte de uma pessoa treinada e com perfil semelhante ao de um usuário dos produtos e serviços da organização, que age de forma incógnita.

Art. 2º Os trabalhos da Auditoria Geral que utilizarem a técnica “Cliente Oculto” prescindem de comunicação prévia e/ ou concomitante ao órgão/entidade avaliado quanto à sua realização e de apresentação da Ordem de Serviço junto ao órgão/entidade.

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

Art. 3º A aplicação da técnica “Cliente Oculto” deve ser prevista no planejamento operacional do trabalho, devendo haver uma preparação da equipe para a aplicação desta por meio da elaboração de questionários respectivos que visem avaliar o cumprimento dos requisitos de qualidade, de condutas e de comportamentos, dentre outros.

Parágrafo único - Excepcionalmente, as experiências particulares obtidas por integrantes da Auditoria Geral nas interações com serviços públicos municipais poderão ser utilizadas em avaliações realizadas pela Auditoria Geral, e poderão, também, ser consideradas como técnica “Cliente Oculto”, desde que o servidor da Auditoria Geral não tenha se identificado como tal quando da referida interação e que possua evidência dos fatos reportados, cabendo ao Auditor-Geral aprovar essas utilizações.

Art. 4º No desenvolvimento dos testes da Auditoria Geral que utilizarem a técnica de “Cliente Oculto”, a equipe de auditoria não se identificará junto aos gestores, aos servidores municipais e aos usuários, devendo portar-se como usuário padrão do serviço ou como observador.

§ 1º - Não poderão ser designados para trabalhos da Auditoria que utilizem a técnica “Cliente Oculto”, servidores que possam ser reconhecidos pelo público-alvo como integrantes da Auditoria Geral, devendo esses informar à coordenação de Auditoria esse impedimento.

§ 2º - A fim de maior abrangência e estímulo ao controle social, a Auditoria Geral poderá convidar membros da sociedade civil

para auxiliarem nos trabalhos como “Cliente Oculto”, aplicando-se a este os demais dispositivos desta Resolução.

Art. 5º Para atingir ao objetivo do trabalho por meio da aplicação de técnica “Cliente Oculto”, as equipes de auditoria estão autorizadas 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 trate 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 auditoria poderão abordar questões que visem conhecer as necessidades desse público e a obtenção de sugestões de práticas que devem ser adotadas para a melhoria dos processos de geração de produto e de prestação de serviços pela administração municipal.

§ 2º As necessidades e sugestões coletadas pelas equipes de auditoria poderão ser consideradas na formulação das conclusões de seus trabalhos e na elaboração das recomendações de melhorias, devendo constar dos respectivos Relatórios da Auditoria Geral 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 de “Cliente Oculto” devem ser baseados em evidências obtidas durante os testes, registrando-se as observações em papéis de trabalhos específicos.

Art. 6º Fica a Auditoria Geral autorizada a utilizar recursos do Sistema Descentralizado de Pagamento – SDP para realização de auditorias que apliquem a técnica instituída pelo art. 1º desta Resolução.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua Publicação.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2015.



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Controladoria Geral do Município

Rua Afonso Cavalcanti 455 – 14º Andar – sala 1409
Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20211-901
Tel.: (21)-2976-2904 - Fax: (21)-2273-4390
Email: acs.cgm@.rj.gov.br



ANTONIO CESAR LINS CAVALCANTI
Controlador-Geral do Município