

RESOLUÇÃO CGM Nº 1404 DE 20 DE JUNHO DE 2018.

Institui diretrizes para atuação junto aos usuários dos serviços prestados no âmbito da Controladoria Geral do Município e estabelece procedimentos a serem observados pelos seus servidores e agentes contratados na interação com os usuários dos serviços prestados, alinhados aos requisitos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017.

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

CONSIDERANDO a importância de melhoria contínua dos serviços prestados pela Controladoria Geral do Município e a garantia de participação, defesa e proteção dos direitos dos usuários, tendo como diretrizes as Leis Federais nº 12.527/2011 e 13.460/2017 e.

CONSIDERANDO a Resolução CGM nº 1.386/2018 que estabelece procedimentos para tratamento das manifestações recebidas;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir diretrizes para atuação junto aos usuários dos serviços prestados no âmbito da Controladoria Geral do Município e estabelecer procedimentos a serem observados pelos seus servidores e agentes contratados na interação com os usuários dos serviços prestados, alinhados aos requisitos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2018.

Art. 2º Para fins desta Resolução, consideram-se:

I - **usuário** - pessoa física ou jurídica que utiliza diretamente ou que se beneficia, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela CGM Rio;

II - **serviço prestado** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de serviços, prestados pela CGM Rio, conforme definido na Carta de Serviços e no Portfolio de Produtos e Serviços da CGM Rio;

III – **serviço prestado direto ao cidadão** – serviço tendo como interesse primário sua entrega ao cidadão;

IV – **serviço prestado direto aos gestores municipais** – serviço tendo como interesse primário a sua entrega aos gestores municipais;

V – **serviço prestado direto aos órgãos de controle externo e afins** - serviço tendo como interesse primário a sua entrega aos órgãos de controle e afins.

VI – **servidor** - profissional cuja lotação funcional é na CGM Rio, onde exerce suas funções;

VII - **agente contratado** – profissional que atua junto à CGM Rio por meio de contrato direto ou por meio de pessoa jurídica, ou equivalente.

VIII - **manifestações** - sugestões de melhorias, elogios, dúvidas, reclamações e demais pronunciamentos dirigidos à CGM Rio por seus usuários, tendo como objeto a prestação de serviços da CGM Rio.

IX – **Denúncias** - informações dirigidas à CGM Rio por seus usuários, tendo como objeto a conduta dos servidores e agentes contratados na prestação e fiscalização de serviços prestados.

Art. 3º Pela natureza de suas atividades, os serviços prestados pela CGM Rio são categorizados, quanto ao seu público-alvo principal, como: serviço prestado direto à sociedade, serviço prestado direto aos gestores municipais, e serviço prestado direto a órgãos de controle externo e afins, sem prejuízo de que os serviços direcionados a um público possam impactar outra categoria de público-alvo também.

Art. 4º Na prestação de serviços pela CGM Rio a todas as categorias de público-alvo, os servidores e agentes contratados deverão adotar procedimentos alinhados as seguintes diretrizes:

I – Respeito, atenção, cortesia e urbanidade;

II – Competência e celeridade;

III – Comprometimento em atender bem e em resolver as questões abordadas;

IV – Compromisso com a qualidade das informações fornecidas e do serviço prestado;

V – Observância do Código de Ética do Servidor Público Municipal;

VI - Cumprimento dos horários de trabalho estabelecidos e publicizados, compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VII – Cumprimento dos prazos e das normas estabelecidas e publicizadas, compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – Utilização de linguagem simples e compreensível;

IX – Presunção de boa-fé do usuário;

X – Atendimento e análise por ordem de chegada, ressalvado casos de urgência devidamente justificadas;

XI – Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações e sanções não previstas na legislação como impeditivas à prestação do serviço;

XII – Igualdade no tratamento de usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIII – Autenticação de documentos pelo próprio servidor, à vista dos originais apresentados pelos usuários, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

XVI – Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; e

XV – Vedação de exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação apresentada.

§1º A Assessoria de Comunicação Social deve manter as sinalizações de localização dos setores da CGM atualizadas, de forma a facilitar o acesso presencial dos usuários.

§2º Os servidores e agentes contratados devem realizar revisão periódica das atividades desenvolvidas, propondo melhorias contínuas e simplificação de processos e de procedimentos de atendimento que visem a propiciar serviços mais ágeis, sem prejuízo da qualidade.

§3º Os comitês instituídos pela Resolução CGM nº 1307/2017 devem adotar ações para fomentar, em seus setores, a adoção dos procedimentos estabelecidos no caput deste artigo.

Art. 5º Fica instituído o documento “Carta de Serviços aos Usuários da CGM Rio”, com o objetivo informar quais os serviços prestados pela CGM Rio, detalhando, para a categoria “Serviço Prestado Direto à Sociedade”, as informações estabelecidas nos parágrafos 1º e 2º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

§1º A Carta de Serviços aos Usuários instituída pelo caput deste artigo está disponível no Portal da CGM Rio no endereço <http://www.rio.rj.gov.br/web/cgm>.

§ 2º A Carta de Serviço aos Usuários deverá ser atualizada com periodicidade mínima anual pela Assessoria de Relações Institucionais.

§3º Fica mantido o documento “Portfolio de Produtos e Serviços da CGM, disponível no site CGM, o qual tem por objetivo apresentar, de forma sintética, os produtos e serviços prestados pela CGM, o qual deverá ser atualizado em conjunto com a Carta de Serviços aos Usuários.

Art. 6º Anualmente, o Gabinete da Controladoria Geral promoverá avaliação dos serviços prestados que constam na Carta de Serviço aos Usuários da CGM Rio, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pelos setores da CGM para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Os métodos de avaliação serão definidos pelo Gabinete da Controladoria Geral, podendo ser adotada pesquisa de satisfação direta com usuários ou qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, podendo ser feitas avaliações individuais dos serviços ou por blocos de serviços.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser publicado no site da CGM Rio e deverá servir de subsídio para os titulares dos setores da CGM Rio promoverem melhorias e ajustarem os serviços prestados, devendo ser feito registro, em conjunto com o NITI-MCP – Melhoria Contínua de Processos, previsto no inciso IV, §1º, do art. 1º, da Resolução CGM nº 1.308/2017, das medidas adotadas pela CGM Rio para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços com base nos resultados das avaliações.

§ 3º Para cumprimento do caput, deverá ser incluída pelo Núcleo de Monitoramento Estratégico na relação de atividades operacionais de cada setor da CGM Rio, a formulação de instrumentos para avaliação anual dos serviços

prestados, devendo, entretanto, esta avaliação ser coordenada, estruturada e realizada pelo Gabinete da Controladoria Geral.

Art. 7º A Ouvidoria da CGM Rio deverá atender às diretrizes sistêmicas a serem emanadas pela Secretaria Municipal da Casa Civil acerca dos dispositivos do Capítulo IV da Lei federal nº 13.460/2017, sem prejuízo das atividades previstas na Resolução CGM nº 1.386/2018.

Art. 8º As manifestações formuladas pelos usuários e seus encaminhamentos deverão atender ao disposto na Resolução CGM nº 1.386/2018.

Art. 9º Denúncias acerca de conduta de servidores e de agentes contratados na execução ou fiscalização de serviços prestados pela CGM Rio devem ser encaminhadas pelos usuários que delas tomarem conhecimento, para o Site www.1746.rio, seção Ouvidoria, categoria Denúncia.

Art. 10 A criação do Conselho de Usuários da CGM Rio será definida oportunamente, de acordo com a regulamentação que venha a ser editada para a Prefeitura sobre sua organização e funcionamento, conforme disposto no artigo 22 da Lei 13.460/2017.

Art. 11 A Assessoria de Relações Institucionais da CGM Rio deverá organizar, em conjunto com a Subcontroladoria de Diretrizes de Controles, no prazo máximo de 30 dias, seminário para os servidores da CGM Rio sobre o impacto da Lei 13.460/2017 nas suas atividades diárias

Art. 12 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 20 de Junho de 2018.

MARCIA ANDREA DOS SANTOS PERES
Controladora-Geral