



4
ANOS
A SERVIÇO
DE QUEM
SERVE

GUIA DE PERGUNTAS E RESPOSTAS



OUVIDORIA – SMA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

MISSÃO



Atuar como **canal isento e ético na interlocução** da Secretaria Municipal de Administração com a sociedade, visando ao aprimoramento Institucional, à ampliação da gestão participativa e ao controle social da Instituição.

Ouvidora SMA

Paula Fernandes da Silva

Ouvidor Geral da PCRJ

Paulo Roberto dos Santos



APRESENTAÇÃO



Caros,

É com grande satisfação que apresentamos este guia, destinado aos gestores e trabalhadores da Secretaria Municipal de Administração, cujo objetivo é apresentar um pouco do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. A ideia surgiu em função das demandas que atendemos nas atividades cotidianas, mas desde já, apontamos que não há aqui a intenção de esgotar todas as questões sobre o tema.

O Sistema Municipal de **Ouvidoria da Prefeitura** da Cidade do **Rio de Janeiro** foi criada pelos **Decretos n° 19.455**, de 1/01/2001 e **n° 22.652** de 28/02/2003. A instituição não é apenas um canal de comunicação entre a instituição e o usuário mas , também, uma valiosa ferramenta auxiliar na gestão das secretarias e de outras instituições da prefeitura.

Cordialmente,

Marcelo Queiroz

Secretário Municipal de Administração



OUVIDORIA DA SMA - O que é?



1) O que é?

Criada em 2001, a ouvidoria da Secretaria Municipal de Administração é um órgão de interlocução e diálogo entre a Instituição e os cidadãos. Internamente é uma ferramenta de auxílio à gestão das unidades da SMA e da prefeitura.

2) Quem atende?

A ouvidoria da SMA atende a sociedade em geral. Estes usuários em sua maioria são órgãos da administração direta, indireta, fundacional e Autárquica da Prefeitura do Rio.

3) A Ouvidoria da SMA é interna e externa?

Sim. A ouvidoria atende às manifestações internas, oriundas dos servidores do município, como manifestações externas, dos usuários que utilizam os serviços da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ) em geral.

4) Que tipos de manifestações são atendidas?

A ouvidoria recebe de sugestões, elogios, denúncias e reclamações a respeito dos serviços prestados pela SMA.

5) O que faz?

Recebe e examina sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços prestados pela SMA e encaminha estas manifestações às unidades pertinentes, garantindo retorno ao autor da demanda. A ouvidoria busca atuar em parceria com os gestores das unidades, visando ao aprimoramento institucional através das questões apontadas pelos cidadãos.

6) O que não faz?

Não divulga informações sobre ramais e não realiza transferência de ligações para outras unidades da SMA ou da PCRJ. Não agenda serviços de perícia médica nem presta informações técnicas sobre a secretaria.

OUVIDORIA DA SMA - O que é?



7) Como me comunicar com a ouvidoria?

Os cidadãos podem registrar sua demanda da seguinte forma:

- Central de Atendimento : 2599-4746
- Internet : www.1746.rio.rj.gov.br
- Pessoalmente

8) Demandas de qualquer tipo são acolhidas pela ouvidoria?

As demandas precisam ter informações precisas e consistentes, principalmente no caso de denúncia, para que a ouvidoria possa realizar os encaminhamentos internos necessários, e para que possa responder ao usuário de forma eficaz.

9) Qual a diferença entre sigilo e anonimato?

Quando o usuário solicita sigilo*, a ouvidoria entende que este deseja que seus dados de identificação não sejam divulgados para a unidade demandada. Nesse caso, a ouvidoria encaminhará para apreciação do setor competente apenas o conteúdo da mensagem, comprometendo-se em resguardar quaisquer dados que possa identificar o cidadão.

**As manifestações anônimas são aquelas em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo. De acordo com o Ofício-circular nº 52/2008/OGU/CGU-PR, a manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.*

Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamento pode impossibilitar a apuração pela unidade responsável.

OUVIDORIA DA SMA - O que é?

10) Tipos de manifestações:

ELOGIO – satisfação, demonstração de apreço e reconhecimento por atendimento prestado por um serviço e/ou trabalhador da instituição.

SUGESTÃO – demandas que apresentam propostas do cidadão com o objetivo de aperfeiçoar ações e procedimentos ou sugerir modificação de normas e políticas, com o intuito de melhorar os serviços da instituição.

DENÚNCIA – relato ou indício de irregularidade na administração. Demandas que indicam o descumprimento de obrigações ou deveres da instituição, desvios de conduta ética ou moral, que por contrariar dispositivos legais, merecem apuração.

No âmbito do da prefeitura só em caso de improbidade ou corrupção.

RECLAMAÇÃO – demandas que demonstrem a insatisfação individual ou coletiva relativa a procedimentos ou ações da instituição, fundamentadas ou não, que mesmo não contrariando os dispositivos legais, desagradam aos usuários.

Desta forma, a diferença principal entre reclamação e denúncia é que, no caso de denúncia, há a presença de indícios que contrariam alguma legislação e/ou a conduta ética.

No caso de mensagens com conteúdo dirigido a órgãos não pertencentes à Secretaria Municipal de Administração ou que não se referem ao seu escopo de trabalho, a ouvidoria orienta o autor da manifestação sobre o procedimento a ser adotado.



OUVIDORIA DA SMA - O que é?



11) Quando recorrer à ouvidoria da SMA?

A Ouvidoria é uma instância de recurso que deve ser acionada quando o cidadão considera que não foi atendido adequadamente em alguma unidade ou serviço da SMA. Desta forma, o ideal é que o próprio usuário busque solucionar sua questão junto à unidade onde é atendido. Mas caso o usuário se sinta mais confortável, ele pode buscar diretamente a Ouvidoria a fim de que este órgão possa atuar como um mediador de sua questão.

É MUITO IMPORTANTE LEMBRAR O SEGUINTE:

A Ouvidoria não irá resolver a questão do usuário, pois isto está no âmbito da unidade demandada pelo mesmo.

Ela é um órgão que atua principalmente no pós-atendimento, a fim de propor medidas e ações às unidades, com base no conjunto de informações reunidas através das manifestações dos cidadãos.

POR ISSO...

SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE PARA O APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SMA



OUVIDORIA DA SMA - O que é?



12) Como as mensagens da Ouvidoria chegam às unidades da SMA?

Todas as manifestações dos cidadãos são cadastradas no SISO, sistema informatizado das Ouvidorias gerando, assim, um número de protocolo para que o cidadão possa acompanhar o andamento de sua demanda. As mensagens são encaminhadas ao ouvidor da secretaria correspondente por esse sistema informatizado.

13) Quem escolhe os interlocutores para receber as mensagens da ouvidoria nas unidades?

O próprio gestor da unidade indica quem será o interlocutor responsável por receber as manifestações e realizar os encaminhamentos internos a fim de viabilizar a resposta ao cidadão. A ouvidoria trabalha com o prazo de resposta de até 05 dias. Há manifestações que, por conta do assunto tratado, necessitam de mais tempo para que seja gerada a resposta final ao usuário. Quando isso ocorre, o cidadão é informado a respeito dessa questão.

14) Pode haver mais de um interlocutor cadastrado em cada unidade?

Sim. O gestor da unidade pode e deve cadastrar mais de um interlocutor da unidade para o recebimento de manifestações, principalmente por conta de períodos de ausência como licenças e férias.

OUVIDORIA DA SMA - O que é?



15) Quando o gestor responde à ouvidoria, essa resposta vai direto para o usuário?

Não. A resposta da unidade é encaminhada somente à ouvidoria, que analisa se ela atende a demanda do cidadão. Em caso afirmativo, ela é preparada para envio ao cidadão. E, em caso negativo, retorna à unidade com a solicitação de mais informações que possam subsidiar a resposta final.

16) A resposta da unidade deverá sempre atender o pleito do cidadão?

Alertamos que nem sempre o cidadão obterá uma resposta afirmativa ao seu pleito, pois sabemos que muitas questões serão inviáveis institucionalmente. O que não deve ocorrer é deixar que o cidadão fique sem uma resposta adequada da instituição, seja esta afirmativa ou não. O gestor deve atentar-se da importância da elaboração de respostas claras, objetivas e, principalmente, cordiais.

17) Os analistas da ouvidoria podem alterar as mensagens enviadas pelos cidadãos?

Não. O conteúdo de texto das mensagens enviadas pelos cidadãos pelo sistema informatizado da Ouvidoria não pode ser alterado.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE – LAI

- Após a criação da Lei de Acesso à Informação nº12527, em 18 de Novembro de 2011, as informações não disponíveis abertamente na página da SMA, devem ser solicitadas através de duas formas:
- Através da Central de Atendimento ao Cidadão 1746 (telefone) e através do site: 1746.rio.gov.br, que, após o registro da solicitação, encaminhará às ouvidorias setoriais.

De forma presencial, caso em que o requerente deverá dirigir-se ao Protocolo CENTRAL, situado no térreo do edifício sede da Prefeitura do Rio de Janeiro – Bloco I – CASS ou nos Protocolos SETORIAS, nos endereços constantes na relação Anexo III a esta Normativa.

O Requerente deverá obrigatoriamente informar o órgão ou entidade ao qual se dirige a solicitação.

OUVIDORIA DA SMA - O que é?



18) Como entrar em contato com a ouvidoria da SMA?

Via internet

No MENU superior do site da SMA, click em OUVIDORIA...



Via presencial ou por telefone

ENDEREÇO: RUA AFONSO CAVALCANTI, 455, PRÉDIO ANEXO –
9º ANDAR ALA A, CIDADE NOVA CEP: 20211-110

TELEFONE : 2599-4746

...Você será direcionado para o site de cadastro abaixo ou digite: www21.rio.rj.gov.br/siso/internet/frmcadastro.cfm



A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão. Destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, mas que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

O primeiro passo para solicitar informações e serviços municipais é recorrer à Central de Atendimento 1746, por telefone ou pelo portal www.1746.rio.gov.br, com funcionamento a qualquer dia da semana, inclusive domingos e feriados, 24 horas.

CADASTRO DE SOLICITAÇÃO	CONSULTA
Informe o assunto e o protocolo de serviço que foi fornecido pela Central de atendimento 1746. (RIO-999999-9)	Verifique se o seu protocolo possui o código RIO. Se possuir, ele deve ser informado. Ex.: RIO-12345-6.
<input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Crítica	<input type="text"/>
Assunto: Selecione	<input type="text"/>
Selecione	
Concursos públicos	
Previ-Rio	
Servidor público	



Paula Fernandes da Silva
Ouvidora - SMA

E-MAIL: ouvidoria.sma@rio.rj.gov.br



A SERVIÇO
DE QUEM
SERVE

Rua Afonso Cavalcanti, 455, prédio anexo, 9º andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ | CEP: 20.211-110

WWW.RIO.RJ.GOV.BR/WEB/SMA