

RELATÓRIO CIDADÃO - TCMRJ

2018



www.tcm.rj.gov.br

Telefone: 0800-2820-486



TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO CIDADÃO 2018

Presidente:	Thiers Vianna Montebello
Vice-Presidente:	Nestor Guimarães Martins da Rocha
Conselheiros:	Antônio Carlos Flores de Moraes José de Moraes Correia Neto Ivan Moreira dos Santos Luiz Antônio Chrispim Guaraná Felipe Galvão Puccioni
Ouvidor:	Sérgio Domingues Aranha
Equipe SIC / Ouvidoria:	Carlos Alberto Borges Delgado Junior
Assistente de Ouvidoria:	Angélica Cirino Santana das Chagas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. ATRIBUIÇÕES DO SIC/OUVIDORIA DO TCMRJ.....	4
3. TIPOS DE CHAMADOS (SIC/OUVIDORIA).....	5
4. FORMAS DE ACESSO (ORIGEM).....	6
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES.....	7
6. CONTROLE DE QUALIDADE	9
7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	11
8. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NO CONTROLE SOCIAL	11
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. INTRODUÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**) é um serviço criado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), através do qual todo órgão público deve oferecer ao cidadão um canal para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades e protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

O presente relatório possui como primordial objetivo **a promoção da transparência** das ações do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro, de forma alinhada ao inciso II do art. 3º da Lei nº 12.527/2011.

2. ATRIBUIÇÕES DO SIC/OUVIDORIA DO TCMRJ

A Ouvidoria do TCM tem como atribuição receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações ou informações a respeito do serviço prestado pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro ou de notícia de irregularidade em atos administrativos praticados por agente público jurisdicionado ao Tribunal.

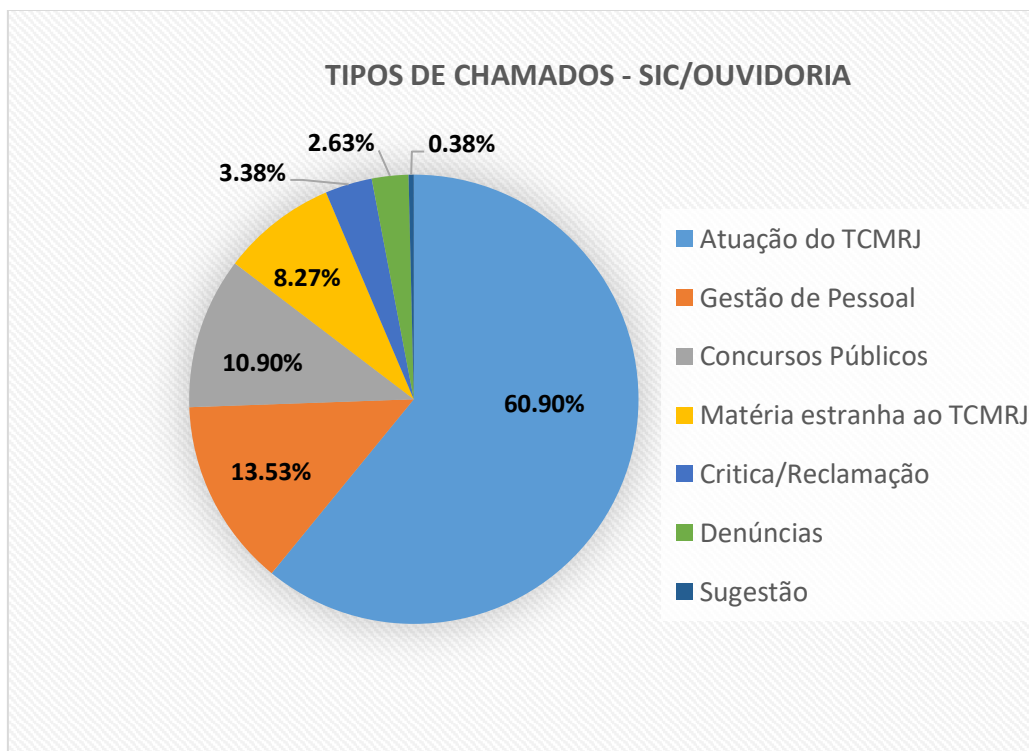
Tanto o SIC quanto a Ouvidoria podem ser acessadas pela página do TCM na Internet (<http://www.tcm.rj.gov.br>); por *e-mail* (ouvidoriatcm@rio.rj.gov.br) e pela central de atendimento: telefone 0800-2820486 das 9 às 17 horas.

As informações recebidas pela Ouvidoria sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade na atuação de autoridades e agentes públicos são selecionadas, sendo encaminhadas, de acordo com a matéria abordada, às unidades técnicas do TCM para exame preliminar. Constatados os indícios de ilegalidade ou irregularidade, as unidades solicitam autorização para verificação no local ou inclusão do assunto na próxima auditoria a ser realizada no órgão/entidade.

3. TIPOS DE CHAMADOS (SIC/OUVIDORIA)

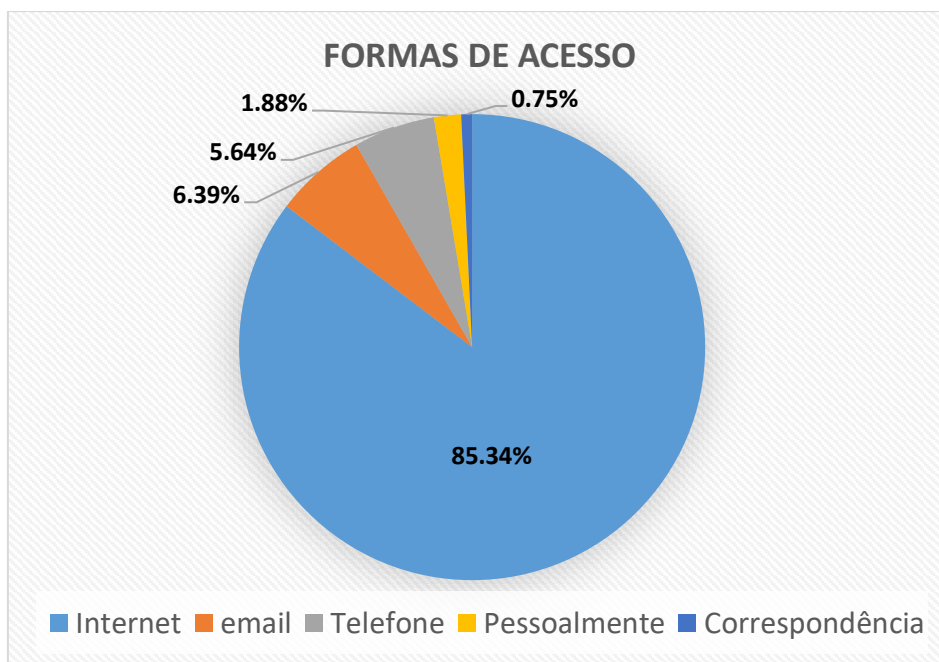
No ano de 2018, foram registrados 266 chamados no sistema SIC/Ouvidoria, sendo 60,90% de solicitações relacionadas à atuação do TCMRJ, 13,53% de chamados referentes à Gestão de Pessoal, 10,90% referentes à Concurso Público, 8,27% de matéria estranha ao TCMRJ, 3,38% de críticas/reclamações, 2,63% de denúncias e 0,38% de sugestões.

Atuação do TCMRJ	162	60,90%
Gestão de Pessoal	36	13,53%
Concursos Públicos	29	10,90%
Matéria estranha ao TCMRJ	22	8,27%
Critica/Reclamação	9	3,38%
Denúncias	7	2,63%
Sugestão	1	0,38%
TOTAL	266	100,00%



4. FORMAS DE ACESSO (ORIGEM)

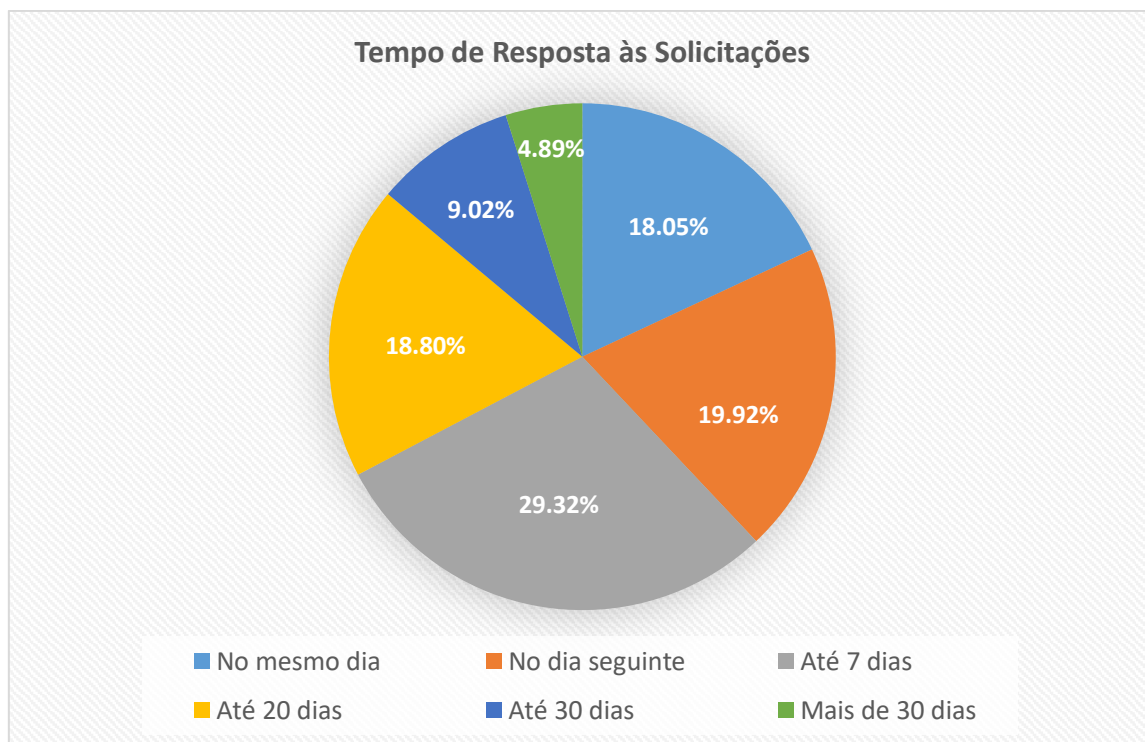
Internet	227	85,34%
email	17	6,39%
Telefone	15	5,64%
Pessoalmente	5	1,88%
Correspondência	2	0,75%
TOTAL	266	100,00%



5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES

O TCMRJ, ciente da importância das demandas do cidadão, não mede esforços para que estas sejam respondidas com a maior brevidade possível. Em 2018 o resultado foi o seguinte:

No mesmo dia	48	18,05%
No dia seguinte	53	19,92%
Até 7 dias	78	29,32%
Até 20 dias	50	18,80%
Até 30 dias	24	9,02%
Mais de 30 dias	13	4,89%
TOTAL	266	100,00%



Buscando aprimorar o trabalho de resposta da equipe do SIC/Ouvidoria, o TCMRJ instituiu, por intermédio da Deliberação nº 252, de 19/4/2018, o seguinte indicador - Índice de tempestividade no atendimento do SIC/Ouvidoria – que mede o percentual de manifestações respondidas em até 30 dias, de acordo com o estipulado no art. 11 da LAI.

Indicador	Descrição do Indicador	Fórmula de Cálculo	META para 2018
Índice de tempestividade no atendimento do SIC/Ouvidoria	Mede a relação entre o número de manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias da entrada e o total de manifestações recebidas	(Manifestações respondidas pela Ouvidoria em até 30 dias / Total de manifestações recebidas) X 100	80%

Assim, em 2018, o total de manifestações respondida em até 30 dias foi de 95,11%, superando a meta de 80%.

6. CONTROLE DE QUALIDADE

Em 2018 a equipe do SC/Ouvidoria, em conjunto com a Comissão de Controle Social e a Assessoria de Informática do TCMRJ criaram o Controle de Qualidade dos atendimentos do nosso sistema SIC/Ouvidoria.

A primeira pergunta era se a demanda do cidadão foi atendida. As respostas foram as seguintes:

SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?

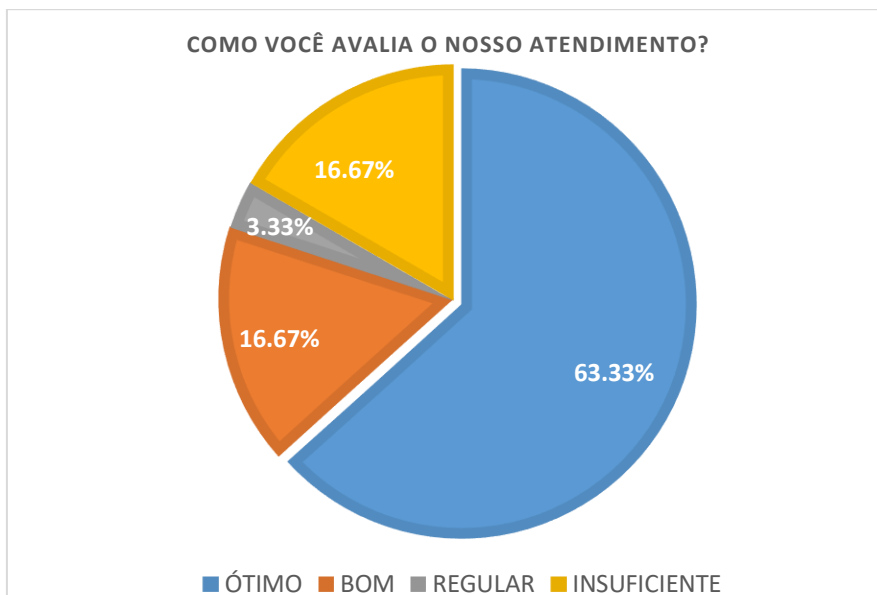
SIM	24	80,00%
NÃO	6	20,00%
TOTAL	30	100,00%



O segundo questionamento era em relação ao grau de satisfação com o atendimento. O resultado foi esse:

COMO VOCÊ AVALIA O NOSSO ATENDIMENTO?

ÓTIMO	19	63,33%
BOM	5	16,67%
REGULAR	1	3,33%
INSUFICIENTE	5	16,67%
TOTAL	30	100,00%



Buscando aprimorar o trabalho de resposta da equipe do SIC/Ouvidoria, o TCMRJ instituiu, por intermédio da Deliberação nº 252, de 19/4/2018, os seguintes indicadores - Índice de satisfação do usuário com os serviços do SIC/Ouvidoria e Índice de atendimento às demandas dos usuários realizadas por intermédio do SIC/Ouvidoria – que medem a qualidade do serviço prestado pelo sistema SIC/Ouvidoria.

Indicador	Descrição do Indicador	Fórmula de Cálculo	META para 2018
Índice de satisfação do usuário com os serviços do SIC/Ouvidoria	Mede a relação entre a quantidade total de avaliações positivas ("bom" e "ótimo") e a quantidade total de avaliações de atendimentos.	$(\text{Quantidade de avaliações "bom" e "ótimo"} / \text{Quantidade total de avaliações}) \times 100$	60%
Índice de atendimento às demandas dos usuários realizadas por intermédio do SIC/Ouvidoria	Mede a relação entre a quantidade de atendimentos positivos e a quantidade total de atendimentos.	$(\text{Quantidade de atendimentos positivos} / \text{Quantidade total de atendimentos}) \times 100$	80%

Pode-se observar que 80% dos usuários tiveram sua demanda atendida em 2018, alcançado a meta de 60% estipulada.

Em relação à quantidade atendimentos positivos, apurou-se um percentual de 80% em 2018, alcançando a meta de 80% estabelecida.

7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o ano de 2018, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Reformulação e aprimoramento do [Portal do Controle Social](#), ampliando a transparência das ações do TCMRJ;
- Agilização no atendimento às solicitações de informações, recebidas através dos vários canais de acesso;
- Elaboração e publicação da [Carta de Serviços do TCMRJ](#);
- Ampliação na disponibilização da [consulta aos processos do TCMRJ](#);
- Reformulação das consultas das [Auditorias realizadas pelo TCMRJ](#);
- Implementação da consulta aos [processos de prestação de contas de gestão](#);
- Aprimoramento dos sistemas e da infraestrutura da Ouvidoria TCMRJ;
- Disponibilização das [estatísticas de atendimento do SIC/Ouvidoria](#) no sitio do TCMRJ

8. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA NO CONTROLE SOCIAL

O SIC e a Ouvidoria representam o canal de comunicação direto, ágil e democrático que possibilita ao cidadão a oportunidade de se manifestar, apresentar sugestões, reclamações, denúncias e exercitar a sua cidadania. Através da Ouvidoria, se torna possível a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro.

A participação contínua da sociedade no controle da gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal de 1988, permitindo que os cidadãos fiscalizem, de forma permanente e efetiva, a execução das ações e aplicação dos recursos públicos municipais.

O termo “Controle Social” assumiu uma nova conotação, ligada à participação do cidadão no acompanhamento da atuação da Administração Pública Municipal, visando o bom uso dos recursos públicos em favor da sociedade.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal proposta do presente relatório é registrar o amadurecimento da atuação do SIC/Ouvidoria dentro do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro. Em 2018, o Setor aprimorou os seus canais de acesso e ampliou a sua participação direta na solução das demandas encaminhadas ao TCMRJ.

O tempo de resposta às demandas diminuiu sensivelmente em relação ao ano anterior. Em termos percentuais, o TCMRJ respondeu mais solicitações “no mesmo dia” ou “no dia seguinte” à data da solicitação, o que reforça o comprometimento da equipe do SIC/Ouvidoria.

Nesse sentido, o SIC/Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro continua se empenhando em um processo de melhoria contínua, buscando ampliar a transparência na interação com o cidadão.