

RESOLUÇÃO SMAS Nº 164, DE 22 DE AGOSTO DE 2025.

Aprova o Protocolo que estabelece diretrizes e procedimentos para o atendimento de demandas administrativas, estruturais e logísticas dos Conselhos Tutelares da Secretaria Municipal Assistência Social.

A **SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, e

CONSIDERANDO os princípios da legalidade e da eficiência administrativa, previstos no *caput* do art. 37 da Constituição Federal, que orientam a Administração Pública à obtenção de melhores resultados por meio de organização racional e otimização de recursos;

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 131 a 136 da Lei Federal nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), que disciplinam a atuação, as atribuições e a autonomia dos Conselhos Tutelares;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 3.282, de 4 de dezembro de 2001, que estabelece a responsabilidade do Poder Executivo Municipal pelo suporte necessário ao funcionamento dos Conselhos Tutelares;

CONSIDERANDO a Resolução nº 231, de 28 de dezembro de 2022, do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente – CONANDA, que incumbe ao ente municipal assegurar ao Conselho Tutelar a infraestrutura indispensável ao pleno exercício de suas funções;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar e sistematizar o atendimento das demandas administrativas, estruturais e logísticas das unidades dos Conselhos Tutelares no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência Social;

CONSIDERANDO a importância de prevenir o acúmulo de demandas administrativas junto

ao Ministério Público e ao Poder Judiciário, mediante a adoção de fluxos institucionais claros e resolutivos,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo Único desta Resolução, o Protocolo de Atendimento das demandas administrativas, estruturais e logísticas das unidades dos Conselhos Tutelares, no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência Social.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação

**PROTOCOLO DE DEMANDAS
ADMINISTRATIVAS E LOGÍSTICAS DOS
CONSELHOS TUTELARES.**

Anexo da Resolução SMAS n.º 164, de 22 de agosto de 2025.



SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	2
2 - APRESENTAÇÃO.....	3
3 - FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA.....	3
4 - PRINCÍPIOS NORTEADORES.....	4
4.1 - AUTONOMIA TÉCNICA DOS CONSELHOS TUTELARES.....	4
4.2 - SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES.....	4
4.3 - DEVER INSTITUCIONAL DE SUPORTE.....	5
4.4 - PRIORIDADE RESOLUTIVA NO TERRITÓRIO.....	5
4.5 - REBATIMENTO INSTITUCIONAL PELA COORDENADORIA DOS CONSELHOS.....	5
5 - COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES.....	5
5.1 - CONSELHEIROS TUTELARES.....	6
5.2 - CAS, COMISSÕES GESTORAS E GESTORES E FISCAIS DE CONTRATO.....	6
5.3 - SUBSECRETARIAS E COORDENADORIAS DO NÍVEL CENTRAL DA SMAS.....	7
6 - FLUXO OPERACIONAL DAS DEMANDAS.....	7
7 - CANAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	8
8 - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
9 - ANEXOS.....	9
9.1 – ANEXO I - FORMULÁRIO PADRÃO DE SOLICITAÇÃO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO.....	10
9.2 – ANEXO II - MODELO DE NOTIFICAÇÃO FORMAL A CONTRATADA OU PARCEIRA.....	12
9.3 – ANEXO III - FLUXOGRAMA DO PROTOCOLO DE SUPORTE AOS CONSELHOS TUTELARES.....	14

1 - INTRODUÇÃO

Este protocolo visa regulamentar o fluxo de encaminhamento, análise e atendimento das demandas estruturais, logísticas e administrativas dos Conselhos Tutelares no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS), com foco na efetividade da atuação desses órgãos e no respeito às competências institucionais estabelecidas na legislação.

Sua adoção busca garantir celeridade, rastreabilidade e padronização no atendimento das necessidades operacionais dos Conselhos, promovendo maior integração entre os diferentes níveis da gestão e respeitando os princípios da legalidade, eficiência, economicidade e transparência da Administração Pública.

2 - APRESENTAÇÃO

Os Conselhos Tutelares são órgãos permanentes e autônomos, encarregados pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente. Embora detenham autonomia técnica e decisória, integram a estrutura da proteção social e, portanto, necessitam de suporte da Administração Pública para seu pleno funcionamento.

Este protocolo define, de forma objetiva, os papéis dos Conselheiros, das Coordenadorias de Assistência Social (CAS), das Comissões Gestoras e/ou Gestores e Fiscais de Contratos, das Subsecretarias, da Coordenadoria de Direitos e Conselhos e da Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares, assegurando coerência institucional e fortalecendo os mecanismos de governança e corresponsabilidade.

A Coordenadoria de Direitos e Conselhos, por meio da **Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares** atua como instância institucional de rebatimento e articulação transversal das informações relativas aos Conselhos Tutelares, devendo ser cientificada de toda e qualquer tratativa administrativa que impacte essas unidades. Cabe a essa Coordenação consolidar, monitorar e subsidiar a tomada de decisão estratégica da gestão central da SMAS.

3 - FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

O presente protocolo tem como base os seguintes normativos:

- **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)** – Lei nº 8.069/1990, especialmente os arts. 131 a 136, que disciplinam a natureza, as atribuições e a autonomia dos Conselhos Tutelares;
- **Lei Municipal nº 3.282/2001**, que dispõe sobre a organização dos Conselhos Tutelares no Município do Rio de Janeiro;
- **Decreto Rio nº 41.670/2016**, que regulamenta a atuação das unidades da administração direta e indireta;
- A Resolução nº 231/2022 do Conanda (Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente), que nos termos do art. 5º incumbe ao ente municipal assegurar ao Conselho Tutelar a infraestrutura necessária ao pleno exercício de suas funções.
- **Parecer PG/PPE/012/98/PRSM** e **Parecer PG/PADM/PE/398/2025/PRSM**, que esclarecem os limites da autonomia técnica dos Conselhos Tutelares e a obrigatoriedade da SMAS em garantir o suporte institucional.

Esses fundamentos asseguram que o suporte administrativo e logístico fornecido pela SMAS aos Conselhos é obrigação institucional e que não implicam interferência indevida na autonomia técnica do colegiado.

4 - PRINCÍPIOS NORTEADORES

O protocolo está ancorado nos seguintes princípios:

4.1 - AUTONOMIA TÉCNICA DOS CONSELHOS TUTELARES

A autonomia técnica diz respeito às decisões que envolvem o exercício das atribuições legais dos Conselheiros Tutelares, como aplicação de medidas protetivas e ações de proteção aos direitos da criança e do adolescente.

Exemplo: *O Conselheiro Tutelar pode decidir pelo encaminhamento de um adolescente a atendimento psicossocial, mas a substituição de mobiliário ou contratação de serviço de manutenção deve ser feita pela estrutura administrativa da SMAS.*

4.2 - SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

Conselheiros não podem executar ou intermediar ações administrativas como fiscalização contratual, emissão de ordens de serviço ou autorização de pagamentos. Essas funções são atribuídas exclusivamente à estrutura da SMAS, com base em designações formais.

Exemplo: *Em uma falha no serviço de limpeza, o Conselho não deve cobrar diretamente a empresa, mas sim reportar à Comissão Gestora de Parcerias/Gestores e Fiscais de Contratos/CAS, que tomará as providências cabíveis.*

4.3 - DEVER INSTITUCIONAL DE SUPORTE

Cabe à SMAS assegurar as condições mínimas de funcionamento dos Conselhos, incluindo infraestrutura física, equipamentos, acesso à internet, transporte oficial e insumos administrativos.

Exemplo: *Cabe à SMAS fornecer computadores, impressoras e papel para a atuação cotidiana do Conselho, bem como garantir manutenção periódica das instalações.*

4.4 - PRIORIDADE RESOLUTIVA NO TERRITÓRIO

A resolução das demandas deve ocorrer, prioritariamente, no nível local, com protagonismo das CAS e das Comissões Gestoras de Parcerias/Gestores e Fiscais de contratos, de forma a reduzir a morosidade e a sobrecarga da gestão central.

Exemplo: *A substituição de fechadura danificada deve ser resolvida pela CAS com a empresa responsável, sem necessidade de envio imediato à Subsecretaria.*

4.5 - REBATIMENTO INSTITUCIONAL PELA COORDENADORIA DOS CONSELHOS

A Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares deve ser notificada sobre todas as demandas e providências adotadas, sejam resolvidas no território ou encaminhadas a níveis superiores, pois esta instância atua como elo entre os Conselhos Tutelares e a alta administração.

Exemplo: *Em caso de interrupção prolongada de energia elétrica, a Comissão Gestora de Parcerias/Gestores e Fiscais de Contratos devem acionar a empresa responsável e, simultaneamente, notificar a Coordenação, que poderá acompanhar o caso e articular soluções complementares.*

5 - COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

A definição clara das competências e responsabilidades dos diferentes atores envolvidos no atendimento das demandas dos Conselhos Tutelares é fundamental para garantir a efetividade, a agilidade e a conformidade legal dos procedimentos. Este item detalha os papéis institucionais de cada instância, desde os Administradores Líderes e/ou Conselheiros Tutelares, responsáveis por identificar e comunicar as necessidades, até as estruturas administrativas da SMAS, encarregadas de analisar, responder e viabilizar as soluções de forma integrada.

Ao estabelecer os limites e deveres de cada unidade, busca-se promover a segregação de funções, evitar sobreposição de atribuições e garantir que o suporte aos Conselhos ocorra de maneira organizada, transparente e eficiente. Destaca-se, ainda, o papel transversal e articulador da Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares, como instância responsável por consolidar as informações e assegurar o rebatimento institucional adequado junto à gestão central.

5.1 - CONSELHEIROS TUTELARES

- Preencher o formulário padronizado com descrição clara da necessidade, local, data e evidências;
- Encaminhar formalmente a demanda à CAS ou à Comissão Gestora/Fiscais, com comunicação simultânea a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares (CACT);
- Acompanhar o andamento do processo por meio dos canais institucionais e manter a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares informada.

Exemplo: *Solicitar troca de ar-condicionado sem funcionamento, anexando foto e justificativa técnica.*

5.2 - CAS, COMISSÕES GESTORAS E GESTORES E FISCALIS DE CONTRATO

- Receber, protocolar e analisar as solicitações apresentadas;

- Verificar cobertura contratual ou parceria vigente;
 - Acionar formalmente o prestador e acompanhar a execução da demanda;
 - Registrar todas as etapas em sistema e informar a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares.
- **Exemplo:** *Ao receber demanda sobre falta de papel, a Comissão Gestora de Parcerias/Gestores e Fiscais de Contratos verificam a parceria e/ou o contrato, solicita reposição e atualiza o andamento da demanda em sistema, com cópia para a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares.*

5.3 - SUBSECRETARIAS E COORDENADORIAS DO NÍVEL CENTRAL DA SMAS

- Apoiar tecnicamente os territórios na resolução de demandas que extrapolem os contratos vigentes ou envolvam múltiplas unidades;
- Identificar fragilidades contratuais, propor soluções estratégicas e revisar instrumentos administrativos;
- Identificar fragilidades estruturais e propor soluções;
- Encaminhar casos à instância superior quando a complexidade justificar.

Exemplo: *Se o imóvel do Conselho apresenta risco estrutural, a Subsecretaria poderá acionar a Gerência de Patrimônio para avaliar a viabilidade de nova sede.*

6 - FLUXO OPERACIONAL DAS DEMANDAS

Para assegurar a padronização e rastreabilidade das solicitações originadas pelos Conselhos Tutelares, este item apresenta o fluxo operacional que deve ser seguido desde a identificação da demanda até o retorno institucional com a solução adotada. O objetivo é estabelecer uma sequência lógica, objetiva e escalonada de etapas, garantindo que todas as demandas sejam devidamente registradas, analisadas e tratadas, respeitando os níveis de competência e priorizando a resolução no território.

O fluxo aqui descrito visa facilitar a atuação dos Conselhos, das Comissões Gestoras de Parcerias/ Gestores e Fiscais de Contratos/CAS e das áreas estratégicas da SMAS, promovendo uma gestão mais responsiva, com maior controle institucional e menor risco de omissão ou desvio de função. Ressalta-se que todas as etapas deverão ser documentadas e comunicadas à

Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares, assegurando o monitoramento contínuo e a consolidação das ações em nível central.

Etapa 1: Identificação da demanda pelo Conselho Tutelar

- ☐ Preenchimento do **formulário padrão** com descrição objetiva, local, data, situação e anexos comprobatórios (fotos, ofícios, laudos);
- Encaminhamento à CAS ou Comissão Gestora de Parcerias/Gestores e Fiscais de Contratos com comunicação simultânea a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares (CACT).

Exemplo: *Solicitação de troca de lâmpadas queimadas com foto da sala escura e descrição do impacto no atendimento.*

Etapa 2: Análise e providências pela CAS/Comissão Gestora

- ☐ Verificação da cobertura contratual/parceira;
- ☐ Acionamento da empresa/OSC e acompanhamento da execução;
- ☐ Registro no sistema oficial (*Processo.rio*, *SEI*, e-mails institucionais, etc.);
- ☐ Notificação à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares.

Exemplo: *Encaminhamento da demanda à OSC responsável por manutenção predial para substituição do item.*

Etapa 3: Encaminhamento escalonado

- ☐ Quando não resolvida localmente, encaminhar à Subsecretaria competente;
- ☐ Persistindo o impasse, encaminhar à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares, que notificará aos setores da SUBG competentes.

Exemplo: *Caso a empresa contratada se recuse a realizar serviço coberto contratualmente, a CAS/Comissão Gestora de Parcerias/ Gestores e Fiscais de Contratos acionam a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares que informará à Subsecretaria de Gestão para apuração e deliberação.*

Etapa 4: Retorno ao Conselho Tutelar

- ☐ Comunicação formal com status da demanda, solução aplicada ou plano de ação com prazos e responsáveis;

- Protocolo da resposta via memorando eletrônico, com ciência à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares

7 - CANAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A SMAS, a Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares, em parceria com Subsecretaria de Gestão, disponibilizará um canal digital exclusivo para o registro e o acompanhamento das demandas. O canal contará com:

1. **Formulário eletrônico padronizado;**
2. **Protocolo automático;**
3. **Painel gerencial (dashboard)** com indicadores de tempo de resposta, volume de demandas por unidade e situação das providências.

Exemplo: *A CAS/Comissão Gestora de Parcerias/ Gestores e Fiscais de contratos podem consultar o painel e verificar que um Conselho apresenta cinco demandas pendentes há mais de 10 dias, o que permite atuação preventiva e corretiva.*

8 - DISPOSIÇÕES FINAIS

- Os Conselheiros Tutelares devem observar estritamente suas competências legais, sendo vedado qualquer tipo de intervenção administrativa direta em contratos da SMAS;
- A ausência de resposta de contratados ou parceiros deve ser registrada formalmente e poderá gerar sanções contratuais, nos termos da legislação vigente;
- Este protocolo será amplamente divulgado e atualizado anualmente, ou sempre que houver alteração normativa ou contratual relevante.

9.1 – ANEXO I - FORMULÁRIO PADRÃO DE SOLICITAÇÃO DE SUPORTE ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO

Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS

Uso exclusivo pelos Conselhos Tutelares do Município do Rio de Janeiro

I. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE SOLICITANTE

- Conselho Tutelar nº: _____
- Endereço completo da unidade: _____
- Data da solicitação: // _____
- Nome completo do(a) Adm. Líder e/ou do Conselheiro(a) responsável: _____
- Contato institucional (telefone e e-mail): _____

II. CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA

(Assinale os itens aplicáveis e complemente com a descrição no campo III)

- ☐ Equipamentos de informática (ex: computadores, impressoras, nobreaks)
- ☐ Equipamentos de comunicação (ex: telefones, modems, roteadores)
- ☐ Materiais de expediente ou consumo (papel, toner, canetas, outros)
- ☐ Mobiliário (ex: cadeiras, mesas, armários, gaveteiros)
- ☐ Infraestrutura física (ex: pintura, elétrica, hidráulica, telhado)
- ☐ Manutenção do Transporte oficial
- ☐ Internet / conectividade
- ☐ Concessionárias (água, luz e telefone)
- ☐ Outros: _____

III. DESCRIÇÃO DETALHADA DA NECESSIDADE

(Descreva objetivamente a situação, o impacto sobre o funcionamento do Conselho e o local específico afetado. Se possível, anexe evidências.)

.....

.....

.....

.....

IV. AVALIAÇÃO DA URGÊNCIA

- ☐ Urgente – Afeta diretamente o atendimento à população ou funcionamento mínimo da unidade
- ☐ Média – Impacto relevante, requer resolução em curto prazo
- ☐ Rotineira – Demanda de rotina, pode ser incluída em cronograma

V. HISTÓRICO DE TRATATIVAS (SE HOUVER)

- Data(s) de solicitação anterior: // _____
- Para quem foi enviada: _____
- Retorno recebido (se houve): _____

VI. ASSINATURA E DESTINO

A presente solicitação deve ser formalmente enviada à Comissão Gestora Territorial/Gestor e Fiscais de Contratos ou CAS responsável, com cópia obrigatória à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares.

Rio de Janeiro, xxx de xxxxx de xxxx.

Assinatura do(a) Adm. Líder e/ou) Conselheiro(a):

9.2 – ANEXO II - MODELO DE NOTIFICAÇÃO FORMAL A CONTRATADA OU PARCEIRA

(Para uso exclusivo das Comissões Gestoras, CAS e fiscais designados pela SMAS)

A [Nome da Empresa Contratada ou OSC Parceira]

CNPJ: [.._/-]

Endereço eletrônico: [e-mail institucional]

Telefone: []

Ref.: Notificação sobre irregularidade no suporte à unidade do Conselho Tutelar nº []

Contrato / Termo: [indicar o instrumento jurídico nº ____ / ano]

Senhor Representante,

Com fundamento no Contrato nº [] ou Termo de Parceria nº [], firmado com esta Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS, notifica-se formalmente V.S.as acerca da ocorrência de irregularidade conforme descrição a seguir:

1. DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA

(Baseada em demanda registrada pelo Conselho Tutelar e constatação técnica)

- Data da ocorrência: // _____
- Serviço ou item ausente/inadequado: _____
- Impacto operacional: _____

2. FUNDAMENTAÇÃO CONTRATUAL OU LEGAL

Conforme a Cláusula [] do instrumento citado, V.S.as estão obrigadas

a: “.....”

3. PROVIDÊNCIA EXIGIDA

Solicitamos que as devidas providências sejam adotadas no prazo máximo de [] dias corridos, contados a partir do recebimento desta notificação, visando:

- ☐ Entrega do item solicitado
- ☐ Reposição/substituição do bem
- ☐ Execução de serviço técnico/melhoria
- ☐ Envio de equipe de manutenção ou atendimento

4. ENCAMINHAMENTOS ADICIONAIS

A presente notificação será juntada ao processo administrativo nº [], com ciência à Coordenação de Contratos e Parcerias da SMAS e à Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares.

Atenciosamente,

[Nome do(a) Gestor(a) ou Fiscal responsável]

Cargo: _____

Unidade/Setor: _____

Matrícula: _____

E-mail institucional: _____

Data: // _____

9.3 – ANEXO III - FLUXOGRAMA DO PROTOCOLO DE SUPORTE AOS CONSELHOS TUTELARES

Secretaria Municipal de Assistência Social – SMAS

1. CONSELHO TUTELAR IDENTIFICA
necessidade de estrutura/logística

2. FORMALIZA A DEMANDA via FORMULÁRIO
(Anexo I – Envio à Comissão Gestora)

3. COMISSÃO GESTORA / FISCAL DE CONTRATO
avalia cobertura contratual/parceria

4. PROVIDÊNCIAS?

Sim

Não

5. Notifica prestador
(modelo-padrão de notificação)

5. Encaminha à CACT que notificará a
subsecretaria
competente da SMAS

6. Prestador cumpre?
Sim

6. Persistência ou gravidade da falha?
Sim Não

Atualiza sistema
e informa o Conselho e CACT

Envia CACT que informa ao
Gabinete da SMAS para
deliberação central
Informar a CACT
CAS/CT

7. CONSELHO TUTELAR E A CACT SÃO INFORMADOS
sobre providência e resolução final

Observações Adicionais:

- A Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelar sempre que notificada quanto as demandas administrativas e logísticas dos Conselhos Tutelares, informará à Coordenadoria de Direitos e Conselhos;
- A Coordenação de Apoio aos Conselhos Tutelares deve ser copiada desde a formalização inicial da demanda até o encerramento do atendimento, atuando como instância articuladora e de rebatimento com a gestão central;
- Toda a tramitação deve ocorrer preferencialmente em ambiente digital, com registro por meio do sistema institucional ou via processo eletrônico (SEI/processo.rio);
- As Comissões Gestoras de Parcerias/ Gestores e Fiscais de Contratos devem sempre manter registro atualizado das providências adotadas, notificações encaminhadas e prazos em aberto;
- O fluxograma poderá ser impresso e afixado nas unidades (Conselhos Tutelares, CAS, sede da SMAS), como instrumento de orientação operacional e controle institucional.