

Boletim Ética e Integridad *em pauta*

<http://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br>

Oficinas de capacitação para Setoriais de Ouvidoria

O Cronograma Anual em 2023, de **OFICINAS DE ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE RESULTADOS E MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA**, foi instituído pela **Portaria 028/CGM/2023** e representa o monitoramento e as avaliações de serviços e políticas públicas mediante indicadores que contemplem as atividades operacionais realizadas pelos setoriais de ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Relevância do monitoramento e avaliação

O monitoramento e a avaliação de serviços e políticas públicas através de indicadores desempenham um papel balizador na gestão eficiente do governo. Essas ferramentas permitem a mensuração do impacto, identificação de áreas de melhoria e garantem que os recursos sejam alocados de forma mais eficaz, promovendo a transparência e a *accountability*.

Objetivo das oficinas

As oficinas são parte do **Projeto Café Legal**. A iniciativa da CGM tem como objetivo sensibilizar servidores por meio de trocas de experiências relacionadas a exemplos práticos e temas específicos do cotidiano da administração pública.

- Efetividade de resolubilidade;
- Atendimento aos prazos de resposta;
- Prazo médio de respostas das demandas de ouvidoria.

Órgãos e entidades envolvidos

NITTRANS; FMS; SEPLAG; SMF; SMHRF; FESAUDE; SMDC; SMDHC; CLIN; NITEROI PREV; SEOP; SMU; FAN; SMC; SMO; SMAC; EMUSA; SECONSER; SMASES; SEXEC; SEDEN; SMA; FME; SMCTI; SSTT; SECLIMA; FME; SAE; SMDCG.

Descrição das atividades realizadas

Entre os dias **16 e 23 de outubro de 2023**, a CGM realizou vários encontros que ao todo consolidou a participação de **42 servidores** da Administração Direta e Indireta do Município, em que foram abordados tópicos importantes, como:

- Acompanhamento dos indicadores de resultados;
- Monitoramento das atividades de Ouvidoria, com ênfase na resolubilidade;
- Atendimento aos prazos de resposta e prazo médio de resposta das demandas de ouvidoria.

Além disso, **as oficinas explicaram conceitos relevantes relacionados à atividade de Ouvidoria, como:**

- Direitos básicos e deveres dos usuários de prestação de serviços públicos;
- Conceito de cada tipo de manifestação;
- Funções das partes envolvidas no processo interno do fluxo operacional de ouvidoria;
- Importância das metas e estratégias de transparência, controles de efetividade e participação social;
- **PLANO DE INTEGRIDADE PREVINE NITERÓI- GESTÃO 2023-2024** - Atendimento de forma tempestiva e qualitativa, as manifestações oriundas dos cidadãos através dos canais de ouvidoria, visando atingir o percentual mínimo de 70% da resolubilidade das manifestações oriundas dos canais de ouvidoria (manifestações resolvidas pelo número de manifestações cadastradas).

Legislações pertinentes

Lei Federal nº 13.460/2017 | Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto Municipal nº 14.201/2019 | Institui a política municipal de atendimento, proteção e defesa do cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2017.

Decreto Municipal nº 14.219/2021 | Art.1º A Controladoria Geral do Município – CGM passa a ter a autonomia para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal. §1º A Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR passa a ser o sistema integrado para registro das manifestações de ouvidoria recebidas pela CGM, conforme competência prevista no artigo 3º da Lei Municipal nº 3.305/2017.