



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Controladoria Geral
do Município - CGM

PLANO DE AÇÃO - OUVIDORIA

EXERCÍCIO DE 2023

Introdução

A Controladoria-Geral do Município de Niterói – CGM foi instituída por meio da Lei Municipal nº 3.305/17, onde em seu artigo 3º ficou estabelecido suas competências, dentre elas encontra-se a de assistir, direta e imediatamente, o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências referentes à atividade de ouvidoria.

O presente Plano de Ação visa estruturar as principais ações a serem desenvolvidas pela Controladoria-geral do Município de Niterói - CGM, no âmbito da execução da atividade de ouvidoria, durante o exercício de 2023.

As ações foram pensadas tendo em vista o cumprimento das metas e resultados estratégicos e com base nas ferramentas de planejamento do município.

A seguir iremos apresentar as ações propostas, seus objetivos, o cronograma de execução, os riscos associados, a área de resultado correspondente ao Planejamento "Estratégico Niterói Que Queremos" e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas - ONU.

Ação 1. Contratação de serviço de automação do atendimento ao cidadão

Ação proposta:

Contratação de empresa especializada em automação do atendimento via aplicativo de whatsapp e criação de assistente virtual.

Objetivo da ação:

Vislumbra-se avançar no atendimento das questões menos complexas recebidas via canal de whatsapp, assim como obter controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.

Elevando o padrão de qualidade e eficiência nos atendimentos, utilizando-se das ferramentas de tecnologia adequadas, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua da prestação de serviços.

Cronograma de execução da ação:

Elaboração do DOD	15/04/2023
Elaboração do ETP	15/05/2023
Mapa de gerenciamento de riscos	31/05/2023
Termo de Referência	31/07/2023
Pesquisa de Preço	30/09/2023
Finalizar Contratação	31/10/2023

Risco associado:

Descumprimento da meta do Plano Plurianual vigente.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 2. Diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Ação proposta:

Utilização do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

Objetivo da ação:

O MMOuP é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Funciona como um autodiagnóstico da unidade de ouvidoria, por isso, seu principal objetivo é proporcionar uma oportunidade para uma reflexão conjunta sobre as características da unidade e as oportunidades de aperfeiçoamento de que ela dispõe.

Cronograma de execução da ação:

Execução até 31/10/2023.

Risco associado:

Atividade desenvolvida sem padrões de melhoria.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 3. Mapeamento de competência dos órgãos e entidades

Ação proposta:

Mapear as competência dos órgãos e entidades para melhoria do encaminhamento das manifestações.

Objetivo da ação:

Elevar a eficiência no encaminhamento das manifestações, reduzindo o retrabalho, o erro e a perda de tempo.

Cronograma de execução da ação:

Final do primeiro semestre de 2023.

Risco associado:

Ineficiência no encaminhamento das manifestações, retrabalho, erro e a perda de tempo.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 4. Oficinas de acompanhamento dos indicadores de resultados e monitoramento

Ação proposta:

Realizar oficinas periódicas para acompanhar os indicadores de monitoramento e resultado junto aos setoriais.

Objetivo da ação:

Realizar controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.

Cronograma de execução da ação:

Ofícios de atualização cadastrais dos setoriais	31/03/2023
Ofícios para os órgãos e entidades	30/05/2023
Realizar as oficinas com os centralizados	Durante o mês julho
Realizar as oficinas com os descentralizados	Durante o mês julho

Risco associado:

Falta de controles gerenciais e individuais, piora dos indicadores de monitoramento e de resultado.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 5. Relatórios semestrais em cumprimento ao art.28 do Decreto Municipal nº14.201/21

Ação proposta:

Elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I do artigo 28, do Decreto Municipal nº 14.201/2021, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Objetivo da ação:

Elevar o padrão de qualidade e eficiência nos atendimentos, aliadas a um modelo de gestão focado na melhoria contínua da prestação de serviços.

Cronograma de execução da ação:

1º relatório publicado	31/07/2023
2º relatório publicado	31/01/2024

Risco associado:

Descumprimento do artigo 28, do Decreto Municipal 14.201/2021.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 6. Atividade na Niterói Compliance Week

Ação proposta:

Fomentar o controle e participação social, desenvolver conceitos da agenda ESG no público infantojuvenil.

Objetivo da ação:

O objetivo é incentivar os cidadãos a trabalhar juntos por forma a melhorar a qualidade de vida da sociedade através da participação ativa e colaborativa na concepção e implementação de soluções inovadoras para problemas sociais e ambientais, através do uso da tecnologia e da criatividade para tornar nossa cidade mais justa, transparente, inclusiva e sustentável.

Nossa missão é despertar nos estudantes o senso de cidadania, ética, participação e de responsabilidade, dando visibilidade ao desenvolvimento de boas práticas e educação cidadã nas escolas.

Cronograma de execução da ação:

Atividade executada no segundo semestre de 2023.

Risco associado:

Falta de controle e participação social, desconhecimento do conceitos da agenda ESG pelo público infantojuvenil.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 7. Capacitação do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência

Ação proposta:

Capacitação continuada dos servidores do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência, com parcerias externas, que viabiliza a profissionalização da equipe, com a realização de pelo 3 cursos ministrados pela ENAP.

- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
- Serviços públicos e defesa do usuário
- Primeiros passos para uso de Linguagem Simples

Objetivo da ação:

A proposta é elevar o nível de capacitação e formação da equipe que atua na Política de Proteção ao Usuário de Serviço Público. As certificação em Ouvidoria Pública tem o intuito atestar o nível de conhecimento técnico e a especialização dos profissionais. Desenvolvimento e aperfeiçoamento (teórico e prático) contínuo dos servidores.

Cronograma de execução da ação:

Durante todo o exercício de 2023

Risco associado:

Execução da atividade de forma ineficiente, prestação de serviço de qualidade inferior aos padrões mínimos de qualidade estabelecidos na Política Municipal de Proteção aos Usuários de Serviços Públicos.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.

Ação 8. Criação de Painel Interativo de acompanhamento, monitoramento e avaliação das manifestações do FALA.BR

Ação proposta:

Monitorar, acompanhar e avaliar o banco de dados do FALA.BR, quanto aos principais indicadores da atividade de ouvidoria.

- Assuntos mais recorrentes;
- % de resolubilidade por órgão e entidade;
- tempo médio de resposta, em observância à tempestividade conforme a Lei Federal nº 13.460/17 e o Decreto Municipal nº 14.201/21.

Objetivo da ação:

A proposta é elevar o percentual de resolubilidade, a partir do acompanhamento da evolução do banco de dados e mitigando os riscos de não cumprimento das legislações vigentes e aplicáveis à Política de Proteção aos Usuários de Serviços Públicos.

Cronograma de execução da ação:

Durante todo o exercício de 2023.

Risco associado:

Não cumprimento do prazo legal estabelecido na Política Municipal de Proteção aos Usuários de Serviços Públicos.

Área de Resultado NQQ:

EFICIENTE E COMPROMETIDA.

Objetivo de Desenvolvimento Sustentável:

16 - paz, justiça e instituições eficazes.