

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA

2025



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Criada por meio da Lei Nº 3.305 de 19 de julho de 2017, a Controladoria Geral do Município de Niterói é um órgão autônomo da Administração Municipal Direta, diretamente vinculado ao Prefeito com a finalidade de promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da administração indireta.

Compete à CGM-Niterói assistir direta e imediatamente o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, à promoção da ética no serviço público, ao incremento da moralidade e da transparência e ao fomento ao controle social da gestão no âmbito da Administração Municipal.

MISSÃO

Promover a boa governança por meio das ações e avaliações estratégicas de forma a garantir a integridade, transparência, participação social, conformidade, efetividade e a responsabilidade socioambiental nas políticas públicas.

VISÃO

Ser reconhecida como um órgão de excelência pela promoção das melhores práticas nacionais e internacionais na otimização de recursos, gastos e serviços públicos de qualidade em Niterói.

VALORES

Profissionalismo, comunicação, independência, atuação em rede, ética, probidade, prevenção, inovação, impessoalidade, diversidade, unidade, humanização, orientação e equidade.

Introdução

Este Plano de Ação tem como objetivo estruturar as principais iniciativas da CGM para a execução das atividades de ouvidoria ao longo do exercício de 2025. As ações foram planejadas com base nas metas e resultados estratégicos do município, utilizando ferramentas de planejamento que garantem sua efetividade.

Ao longo do documento, serão apresentadas as ações propostas, seus objetivos, o cronograma de execução, os riscos envolvidos e sua relação com as áreas de resultado do Planejamento Estratégico "Niterói Que Queremos" e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Para saber mais sobre a Ouvidoria da Prefeitura de Niterói, acesse:
www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/ouvidoria/ouvidoria-da-prefeitura-de-niteroi

AÇÃO 1

Oficinas de acompanhamento dos indicadores de resultados e monitoramento

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

Objetivo da ação:

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

Risco associado: Falta de controles gerenciais e individuais, piora dos indicadores de monitoramento e de resultado

Cronograma de execução: Ao longo de todo o exercício

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 2

Mapeamento de competência dos órgãos e entidades

Mapear as competências dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal 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.

Risco associado: Final do primeiro semestre de 2025

Cronograma de execução: Ineficiência no encaminhamento das manifestações, retrabalho, erro e a perda de tempo

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 3

Diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Utilização do **Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)**, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para otimizar os objetivos, estrutura e processos da Ouvidoria.

Objetivo da ação:

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria. Ele 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.

Risco associado: Atividade desenvolvida sem padrões de melhoria.

Cronograma de execução: Execução até 20/12/2025

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 4

Certificação técnica do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência

Assegurar a capacitação contínua dos servidores do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência por meio de parcerias externas, visando à profissionalização e certificação técnica da equipe. A meta é a realização de pelo menos 10 cursos da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), garantindo que **todos os servidores obtenham a Certificação de Ouvidoria exigida**.

Os cursos exigidos para a certificação são: Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Serviços públicos e defesa do usuário; Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?; Acesso à Informação; Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; Controle Social; Gestão em Ouvidoria; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Inovando na Gestão de Projetos; Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos.

Objetivo da ação:

Elevar o nível de capacitação e formação da equipe responsável pela Política de Proteção ao Usuário de Serviço Público. A certificação em Ouvidoria Pública tem o propósito de atestar o conhecimento técnico e a especialização dos profissionais, garantindo um atendimento qualificado e alinhado às melhores práticas. Além disso, a ação visa promover o desenvolvimento contínuo dos servidores, tanto teórico quanto prático, fortalecendo sua atuação na Ouvidoria.

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.

Cronograma de execução:

Ao longo do exercício de 2025.

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 5

Nomear o Responsável pela Função de Ouvidor Geral

Nomear o(s) responsável(is) pelas atividades da Ouvidoria e assegurar que as atribuições sejam detalhadas por meio de regimento interno ou normativo próprio, que estabeleça sua estrutura regimental.

Objetivo da ação:

As funções atribuídas ao Ouvidor(a)-Geral do Município incluem a coordenação, avaliação e controle das atividades e serviços da Ouvidoria, garantindo sua eficiência e adequação. O(a) Ouvidor(a)-Geral é responsável por representar a Ouvidoria perante as unidades administrativas do órgão, os demais órgãos do Poder Executivo e a sociedade em geral. Também cabe ao(à) Ouvidor(a)-Geral encaminhar às demais unidades administrativas do órgão/entidade e ao seu dirigente máximo as manifestações recebidas, como reclamações, críticas, elogios, sugestões e pedidos de providências, além de propor medidas corretivas ou de aprimoramento dos processos com base nas demandas recebidas. O(a) Ouvidor(a)-Geral promove articulações e parcerias com organismos públicos e privados, mantém os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos, encaminha relatórios estatísticos das atividades de ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade e do Poder Executivo, além de outras atribuições compatíveis com a função. Outras atribuições podem ser determinadas pelo dirigente máximo do órgão.

Risco associado:

Não identificar os eventuais problemas a serem sanados pois o Ouvidor é um articulador de grande relevância dentro de uma Ouvidoria Pública.

Cronograma de execução:

1º semestre do exercício de 2025.

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 6

Realizar a Jornada de Conscientização em Controle e Participação Social

Realizar capacitação para os Responsáveis Setoriais de Ouvidoria nomeados no Município de Niterói, visando **fortalecer e unificar a Rede de Ouvidoria**.

Objetivo da ação:

Melhorar as respostas às manifestações dos cidadãos abordando os seguintes temas, com base nas boas práticas:

- O que é uma ouvidoria pública?
- Atributos essenciais da Ouvidoria;
- Papel da Ouvidoria pública;
- Qual é a finalidade da Ouvidoria?
- Linguagem simples;
- Como a Ouvidoria deve realizar a gestão de demandas de melhorias contínuas?
- Quais ações o cidadão pode realizar nos canais de Ouvidoria?
- Como a Ouvidoria pode apoiar na melhoria das políticas públicas?
- Como fortalecer a gestão pública através de ações de Ouvidoria;
- Como trabalhar a mediação de conflitos pela Ouvidoria;
- Como melhorar a qualidade das respostas das manifestações;
- Ouvidoria como ferramenta de Controle Social.

Risco associado:

Não promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria; não buscar fortalecer os valores e fundamentos da Administração Pública e do paradigma da gestão pública democrática com foco em Ouvidoria.

Cronograma de execução:

Ao longo do exercício de 2025

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 7

Atingir 80% de resolubilidade das manifestações recebidas

Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município de Niterói por meio do **atendimento tempestivo de qualitativo das manifestações recebidas por meio dos canais de Ouvidoria**. O objetivo é atingir o percentual mínimo de 80% da resolubilidade das manifestações (número de manifestações resolvidas pelo número de manifestações cadastradas).

Objetivo da ação:

Realizar, em conjunto com os órgãos e entidades - Responsáveis Setoriais de Ouvidoria, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

Risco associado:

- Não desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.
- Não analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

Cronograma de execução:

Monitoramento ao longo do exercício de 2025

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

