

RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

ANO 2022



SUMÁRIO

03 INTRODUÇÃO

04 O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

05 CANAIS DE ATENDIMENTO

06 COMO CADASTRAR A MANIFESTAÇÃO?

07 COMO TRAMITA UMA MANIFESTAÇÃO?

08 BALANÇO QUANTITATIVO

10 ANÁLISE QUANTO AOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

11 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

12 RESOLUBILIDADE

13 MONITORAMENTO DOS INDICADORES

14 BALANÇO QUALITATIVO - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

15 OFICINAS E CAPACITAÇÕES

16 INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES

17 BOAS PRÁTICAS

19 CONCLUSÃO

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.

A CGM-Niterói estruturou as suas atividades operacionais com base nas diretrizes do CONACI (Conselho Nacional de Controle Interno), atribuídas as quatro macrofunções, no qual a atividade de ouvidoria e incremento à transparência encontra-se inserida.

Em 2018 o Município aderiu ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT (CGU), o qual permitiu a utilização do sistema e-OUV (canal informatizado para entrada e tratamento de manifestações como denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios), atualmente denominado Plataforma Fala.BR.

A adesão ao PROFORT foi o primeiro passo para a modernização e fortalecimento da atividade de ouvidoria como um canal municipal de denúncia de forma segura e sigilosa, corroborando com a política para atendimento, proteção e defesa do cidadão instituída pelo Decreto Municipal 14.201/2021 regulamentando a Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O presente relatório de gestão trata-se de uma obrigatoriedade legal prevista no artigo 15, da Lei Federal nº 13.460/17.

A Lei Federal nº 13.460/17 definiu as atribuições e competências das ouvidorias públicas, impondo aos demais entes regulamentações próprias e específicas.

A legislação supracitada estabelece, em seus artigos 9º e 10, que o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos e que esta deverá ser dirigida à ouvidoria, definindo nos artigos posteriores as suas atribuições precípuas.

O município de Niterói editou por meio do Decreto Municipal nº 14.201/2021, a Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460/17, o qual foi fruto de um processo participativo da sociedade civil com a Administração Pública.

A edição da norma municipal de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos municipais, foi também produto do Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão, instância deliberativa composta por diversos órgãos e entidades municipais.

Sendo assim, o presente relatório visa demonstrar quantitativamente e qualitativamente os resultados obtidos através da execução da Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói e apresentar boas práticas de monitoramento e inovação.

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Segundo a disponibilização da Plataforma Fala.BR, o usuário do serviço público municipal tem a possibilidade de registrar cinco tipos de manifestação, sendo elas:

Denúncia:

comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída

Elogio:

demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária, depois disso, registra um elogio à servidora.

Reclamação:

demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado órgão/entidade para dar entrada em pedido e não consegue.

Solicitação:

pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

Sugestão:

registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Como forma de ampliar o acesso aos serviços públicos, a atividade de ouvidoria possui os seguintes canais de atendimento aos cidadãos:

REGISTRO PELA INTERNET

O registro pode ser feito diretamente pela Plataforma Fala.BR, por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/rj/niteroi/manifestacao/registrarmanifestacao>

WHATSAPP

Atendimento via pelo aplicativo de mensagens WhatsApp (21) 96992-7444
Horário de atendimento: 9h às 18h.

E-MAIL

Registro por meio endereço eletrônico: ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br

POSTAL

Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ, 24020-206 . Das 09h às 17h, durante os dias úteis .

PRESENCIAL

Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ, 24020-206 . Das 09h às 17h, durante os dias úteis .

COMO CADASTRAR A MANIFESTAÇÃO?

O NOSSO PROTOCOLO DE ATUAÇÃO COMPLETO PODE SER
ACESSADO ATRAVÉS DO SITE
[HTTP://WWW.CONTROLADORIA.NITEROI.RJ.GOV.BR/](http://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/).

Para cadastrar uma manifestação diretamente no nosso perfil da Plataforma Fala.BR, o cidadão deverá seguir os seguintes passos:

- ▶ **Selecione o tipo de manifestação:**
 - DENÚNCIA;
 - ELOGIO;
 - RECLAMAÇÃO;
 - SUGESTÃO;
 - SOLICITAÇÃO.

- ▶ **Faça o seu cadastro na Plataforma FALA.BR:**
falabr.cgu.gov.br/publico/rj/niteroi/manifestacao/registrarmanifestacao

- ▶ **Escolha o órgão que deseja manifestar:**
 - Prefeitura Municipal de Niterói;
 - Secretaria Municipal de Fazenda - SMF;
 - Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - SEPLAG;
 - Fundação Estatal de Saúde - FESAÚDE;
 - Fundação Municipal de Saúde - FMS;
 - Niterói Transporte e Trânsito - NITTRANS;
 - Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC;
 - Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF;
 - Secretaria Municipal de Direitos Humanos - SMDH.

- ▶ **Preencha o formulário, com os dados ou em casos de denúncias há a possibilidade de anonimato.**

- ▶ **Descreva a sua manifestação, o mais detalhada possível, anexe fotos e vídeos se necessário.**

- ▶ **Em casos de denúncia descrever a irregularidade, com nome dos envolvidos, local do fato e o máximo de provas possíveis.**

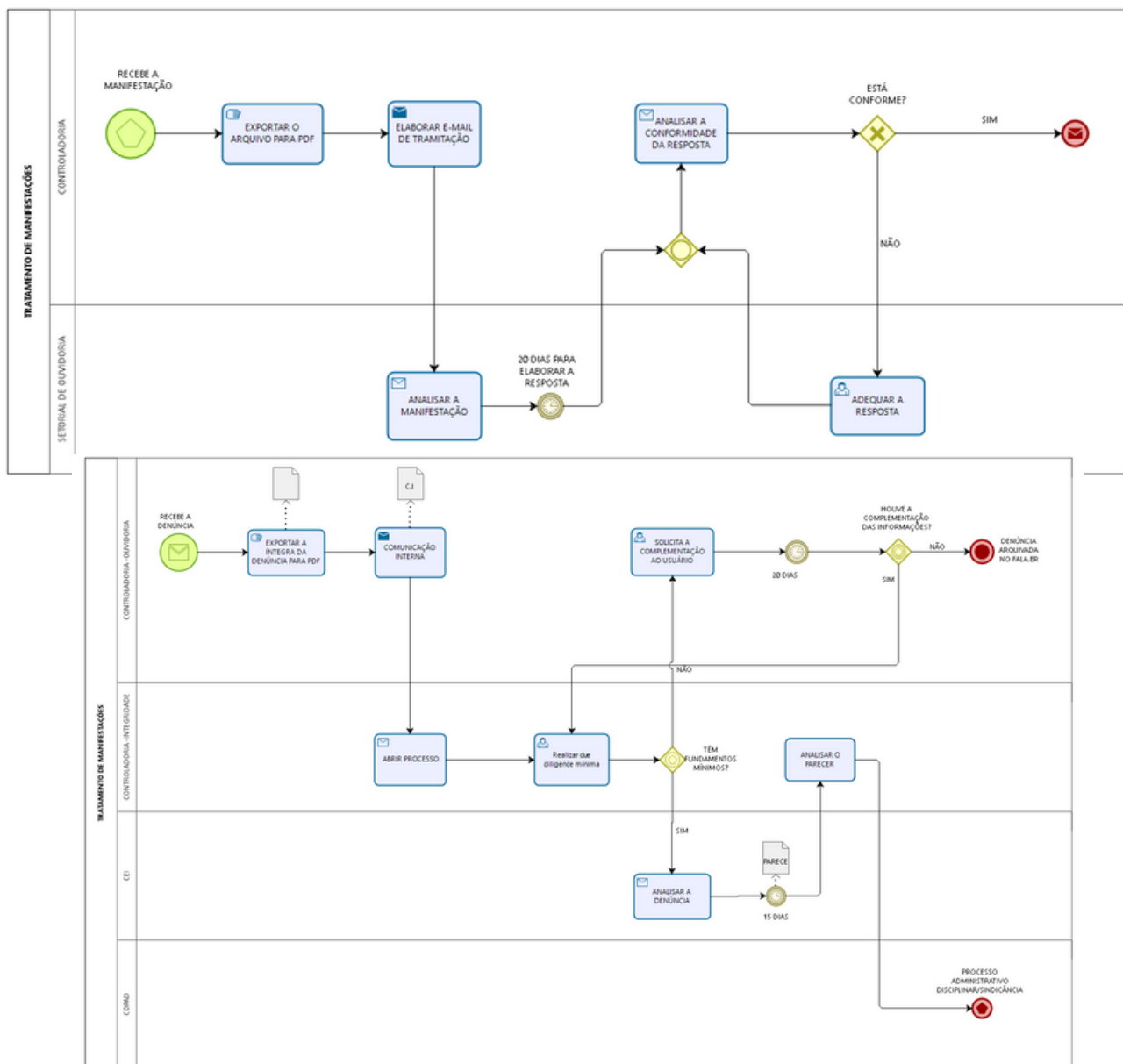
- ▶ **Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações. A ausência de complementação requerida ao usuário no prazo estabelecido (20 dias) acarretará o arquivamento da manifestação.**

- ▶ **A Ouvidoria conta com o prazo legal, estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/17, de 30 dias para responder a manifestação conclusivamente, que podem ser prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa.**

COMO TRAMITA UMA MANIFESTAÇÃO?

O NOSSO PROTOCOLO DE ATUAÇÃO COMPLETO PODE SER ACESSADO ATRAVÉS DO SITE [HTTP://WWW.CONTROLADORIA.NITEROI.RJ.GOV.BR/](http://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/).

▶ A CGM instituiu, por meio da Portaria nº 004/CGM/2022 de 07/04/2022, o protocolo de atuação para cada núcleo operacional, por se tratar de um documento detalhado e extenso, abaixo segue a representação gráfica de como é tramitada uma manifestação na Prefeitura, bem como as denúncias que são encaminhadas às Comissões de Ética e Integridade da administração direta e indireta, excetuando-se os casos que envolvam agentes públicos femininas.

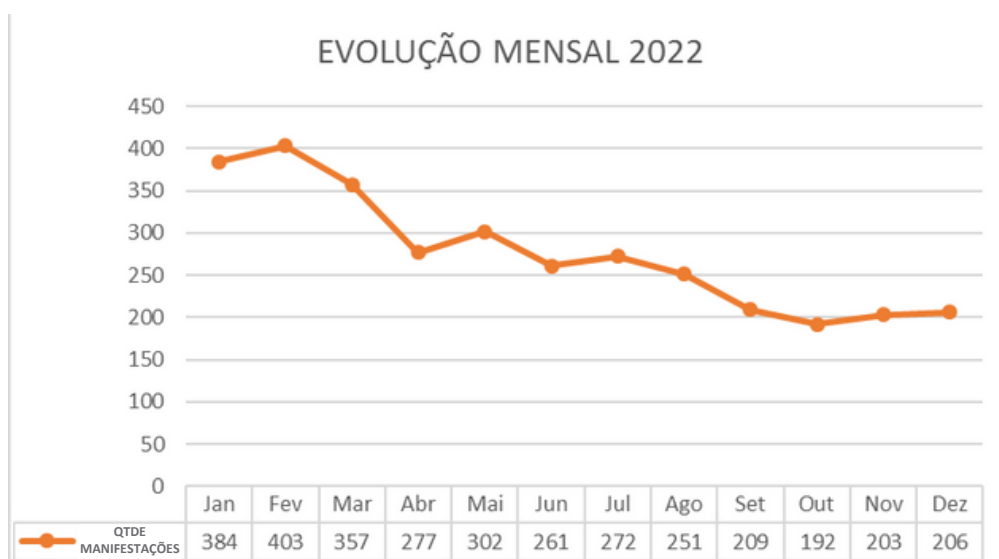


BALANÇO QUANTITATIVO

- ▶ Em 2022, após o estabelecimento da autonomia da CGM para instituir o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal (Decreto 14.219/2021), 8 órgãos e entidades aderiram de forma descentralizada e facultativa à Plataforma Integrada de Ouvidorias - Fala.BR, dentre eles: FMS, FeSaúde, NITTRANS, SMDC, SMF, SMHRF, SMDH, SEPLAG.

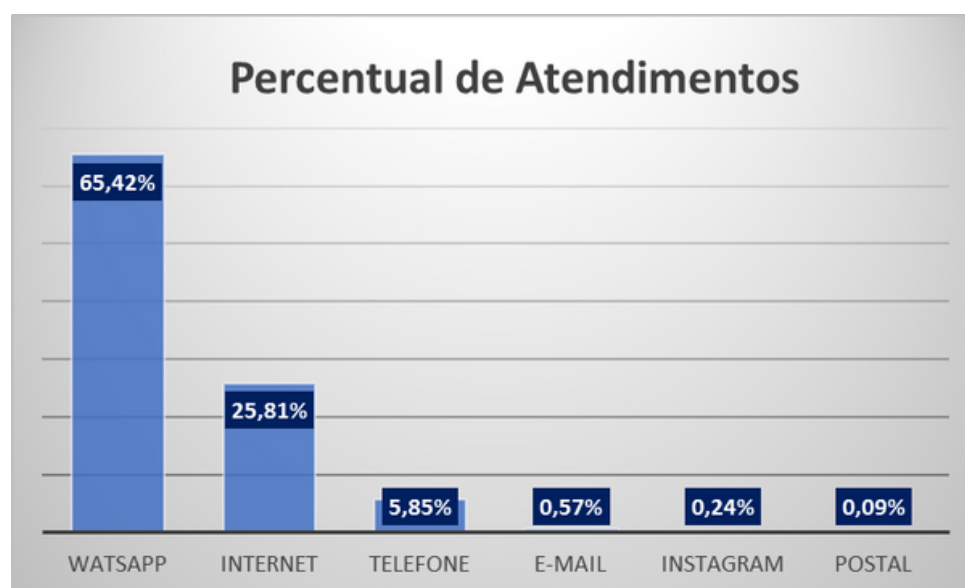
Abaixo apresentamos o monitoramento dos indicadores e resultados obtidos dentre as manifestações registradas e respondidas pelos os órgãos e entidades aderentes à Plataforma Fala.BR, no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2022, os dados constantes no presente relatório correspondem ao total dos perfis operacionalizados pelo Município.

Durante o exercício de 2022, o Município registrou um montante de 3.317 manifestações, em relação ao ano anterior houve um aumento de 3,48%.



BALANÇO QUANTITATIVO

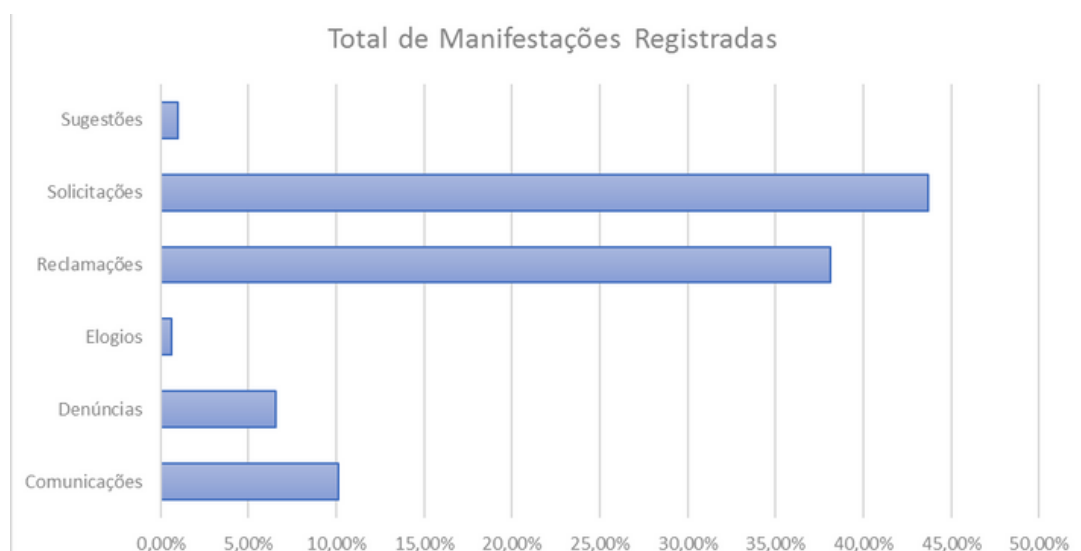
- ▶ Em relação aos canais de atendimento mais utilizados pelos usuários, foram contabilizados em 2022: 65,42% das manifestações foram registradas via aplicativo de mensagem WhatsApp, seguido por 25,81% via diretamente internet, 5,85% via telefone, 2,02% por e-mail e 0,57% foi feito presencialmente, além desses, cerca de 0,24% entraram via Instagram da CGM e 0,09% feito por meio postal.



ANÁLISE QUANTO AOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- ▶ Segundo o inciso IX, do artigo 2º, do Decreto Municipal nº 14.201/2021, são consideradas manifestações as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e demais declarações dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços e agentes públicos.

No ano de 2022 as solicitações de serviços públicos corresponderam a 43,65% das manifestações registradas, seguidas por 38,11% de reclamações, 10,10% foram de comunicações, 6,54% de denúncia, 0,99% de sugestões e elogios à administração pública teve a marca de 0,60%.



1. Comunicação é categoria de denúncia anônima definida pela Plataforma Fala.BR.

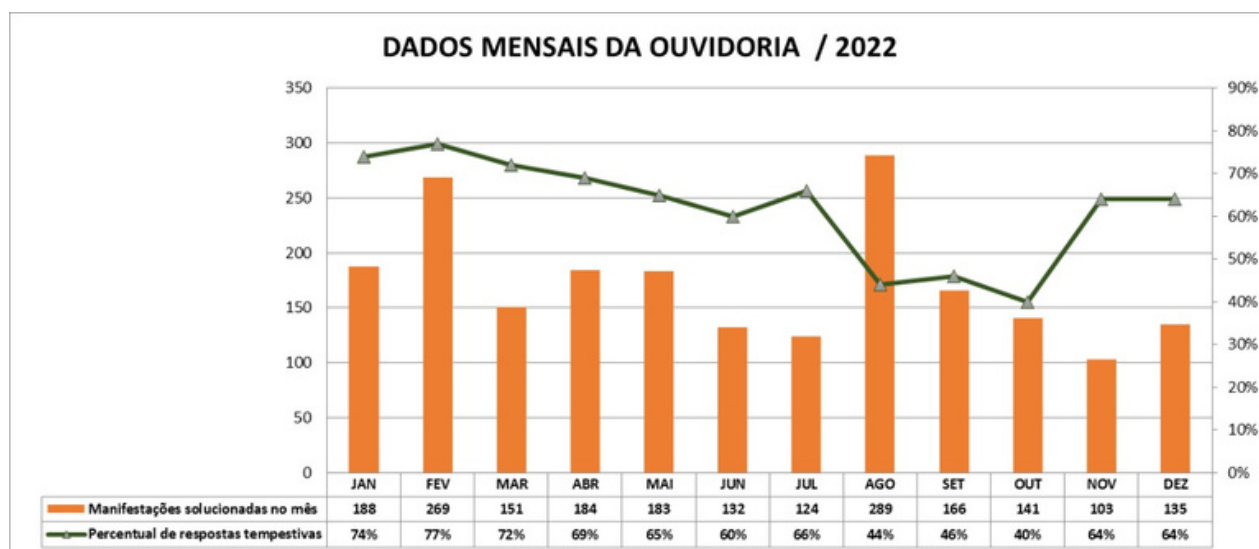
ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

- ▶ Dentre os 10 assuntos mais recorrentes no ano de 2022, "Serviços Urbanos" foi a categoria que ficou em primeiro lugar, os assuntos são preenchidos no ato do registro da manifestação, predefinidos pela Plataforma Fala.BR.



RESOLUBILIDADE

- ▶ Considerando o índice de resolubilidade anual, o Município alcançou a média percentual de 67% de manifestações solucionadas dentre as quais, 62% foram respondidas tempestivamente dentro do prazo legal de 30 dias.



O pico das respostas de manifestações solucionadas que ocorreram em agosto referem-se à exercícios também anteriores e é consequência do monitoramento do Plano de Integridade Previne Niterói realizados com os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, incidindo no percentual de tempestividade mensal de -22% em relação ao mês anterior.

MONITORAMENTO DOS INDICADORES

- ▶ No ano de 2021 os indicadores de monitoramento e resultado foram instituídos por meio do Decreto Municipal nº 14.219/2021, definidos como de resultado a porcentagem do cálculo total de manifestações respondidas e de monitoramento a média do tempo em que os órgãos e entidades levam para responder as manifestações, considerando o prazo legal de 30 dias estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/17.

O Município alcançou os seguintes indicadores no exercício de 2022:

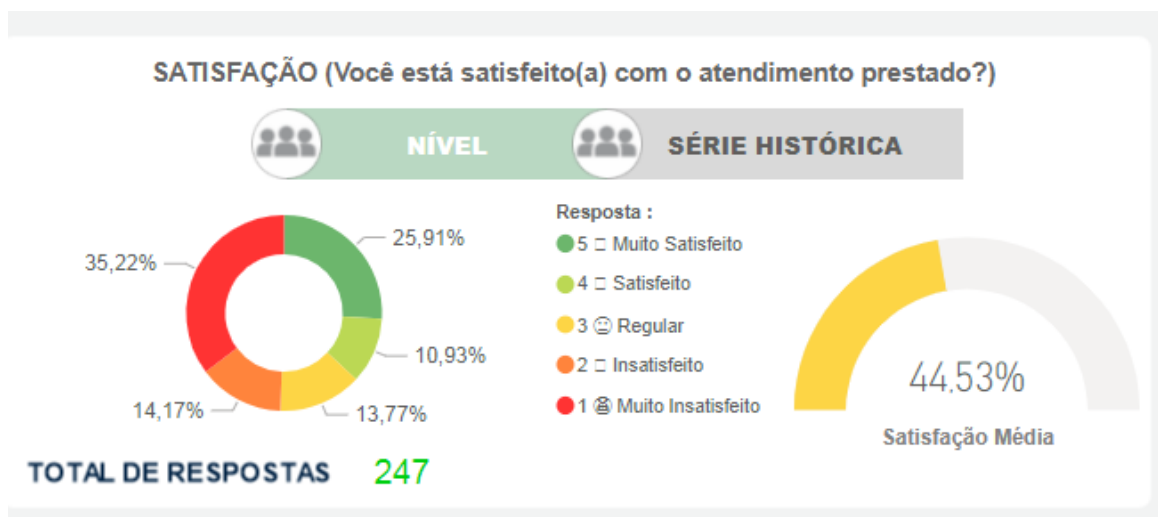
INDICADORES		
ANO BASE	INDICADOR DE RESULTADO	INDICADOR DE MONITORAMENTO
2020	51,80%	46,5 dias
2021	75 %	51 dias
2022	67%	37 dias

Em análise aos indicadores anuais mensurados podemos afirmar que a resolubidade tempestiva das manifestações tiveram um aumento progressivo de 12% em 2022 em relação ao ano anterior.

BALANÇO QUALITATIVO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- ▶ De acordo com o "Painel Resolveu?" o nível de satisfação dos usuários que avaliaram o atendimento prestado, a satisfação média é de 44,53%. É importante salientar que apenas 247 usuários responderam a pesquisa.



Ao analisar a série histórica da avaliação da satisfação do usuário, é possível identificar que o mês de janeiro obteve o maior índice de satisfação com 61,67%.



OFICINAS E CAPACITAÇÕES

- ▶ A CGM-Niterói realizou em setembro de 2022, oficinas de gerenciamento de riscos, a iniciativa faz parte da Política de Riscos de Niterói e teve o objetivo de orientar os setoriais de ouvidoria considerando a necessidade de celeridade e tempestividade das manifestações registradas em função das demandas dos cidadãos no sistema integrado Fala.BR para assegurar padrão de qualidade e funcionalidade pela informatização de dados.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PORTARIA N° 020/CGM/2022 - Dispõe sobre a convocação dos Órgãos e Entidades da Prefeitura Municipal de Niterói aderentes à descentralização da Plataforma Fala.BR para a realização de Oficinas de Monitoramento.

A CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Municipal nº 3.305, de 19 de julho de 2017, e CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 14.219/2021, que regulamenta a autonomia da Controladoria Geral do Município – CGM para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal e dá outras providências;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o Cronograma com datas para a realização de Oficinas de Monitoramento da descentralização da Plataforma Fala.BR no âmbito do Poder Executivo Municipal, com os servidores responsáveis.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º As Oficinas de Monitoramento ocorrerão conforme cronograma abaixo:

ÓRGÃO/ENTIDADE	HORÁRIO	LOCAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO	12/09/2022 às 15h	Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ.
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE E FUNDAÇÃO ESTATAL DE SAÚDE	13/09/2022 às 15h.	Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ.
SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	14/09/2022 às 15h.	Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ.
SECRETARIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E NITEROI TRÂNSITO E TRANSPORTE	16/09/2022 às 15h.	Rua Visconde de Sepetiba, 935, 14º andar - Centro, Niterói - RJ.

INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES

▶ A Controladoria-Geral de Niterói recebeu, no dia 13 de maio de 2022, a visita de uma comitiva da Prefeitura de Diadema, localizada na Região Metropolitana de São Paulo, para um intercâmbio de práticas administrativas sobre processo de implantação da Integridade, Ouvidoria, Transparência e Orçamento participativo. A intenção foi conhecer o modelo de gestão da pasta para estruturar o setor, uma vez que o município fluminense está em primeiro lugar no ranking da Transparência do Estado do Rio de Janeiro segundo o Ministério Público Federal.

O objetivo foi buscar experiências que ilustrem iniciativas que foquem a melhoria do ambiente de negócios, utilizando conceitos mais modernos para maior agilidade dos procedimentos adotados pela administração pública.

O encontro trouxe à discussão a importância das auditorias, construção legal do controle interno, implantação dos sistemas Fala.BR, transparência e criação de comissões.

"Proporcionamos uma análise de ações que tem dado certo no município, devido a solidez dos programas e projetos implementados, possibilitando a troca de experiência entre administradores", enfatiza a Controladora-Geral de Niterói, Cristiane Marcelino.



BOAS PRÁTICAS

- ▶ A CGM participou, em outubro de 2022, do Circuito Urbano da ONU-Habitat, com o evento "Controle Por Todos e em Todos os Lugares". O Circuito Urbano foi realizado no mês de outubro todo e começou com o Dia Mundial do Habitat (na primeira segunda-feira do mês, no dia 03 de outubro) e se encerrou com o Dia Mundial das Cidades (31 de outubro). O Outubro Urbano conta sempre com dois temas selecionados para estimular o debate entre diversos atores sobre como tornar a vida nas cidades melhor para todas e todos. Em 2022, o foco do debate foi sobre redução de desigualdades e localização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS.

A CGM realizou o evento de forma presencial, com apresentação de forma dinâmica e interativa, dos principais mecanismos ligados ao controle. A interação com o público presente foi um diferencial para que, efetivamente, o controle e a participação social seja realizado, com o objetivo de incentivar a participação dos cidadãos no monitoramento e no controle dos recursos públicos.

O Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência desenvolveu o game "De Olho em Niterói!" para a dinâmica do Circuito Urbano, em formato de tabuleiro, o jogo objetivou apresentar aos cidadãos alguns serviços ofertados pela prefeitura e ajudar a cuidar da nossa cidade.

O cidadão pode escolher entre dois personagens da cidade para jogar, inspirado na personagem do ator Paulo Gustavo, temos a Dona Hermínia e conectando com a história da cidade, temos o Araribóia, indígena fundador do município. A seguir iremos apresentar as regras e o jogo.

BOAS PRÁTICAS De Olho em Niterói!

▶ Regras:

- PARA INICIAR O JOGO LEIA A CARTA DE SAUDAÇÃO E VÁ PARA CASA 1;
- SIGA AS INSTRUÇÕES DE CADA ESTAÇÃO;
- CASO VOCÊ CAIA NAS ESTAÇÕES BRANCAS, JOGUE O DADO E ANDE A QUANTIDADE DE CASAS QUE O DADO INDICAR;
- CASO VOCÊ CAIA NAS CASAS 9 OU 14, SIGA A INSTRUÇÃO E VOLTE AS CASAS INDICADAS PARA CONTINUAR O JOGO;
- NAS ESTAÇÕES "SITUAÇÃO", LEIA O PROBLEMA, RETIRE SUA CARTA DE AÇÃO E MOVIMENTE-SE NO JOGO CONFORME A CONSEQUÊNCIA DA AÇÃO RETIRADA (PODE SER UMA AÇÃO BOA OU RUIM);
- O OBJETIVO É CHEGAR AO FIM DO TABULEIRO APÓS EXERCER O CONTROLE SOCIAL DAS SITUAÇÕES QUE ENCONTRAR PELA CIDADE.



CONCLUSÃO

- ▶ O presente relatório buscou apresentar dados estatísticos, resultados quantitativos e qualitativos a partir da operacionalização da atividade de ouvidoria exercida pela CGM-Niterói.

A atividade de ouvidoria possibilita que as manifestações decorrentes do exercício do controle e da participação social promovam e garantam os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas, proporcionando a contínua melhoria dos serviços públicos prestados, indicando pontos urgentes e gerenciais que necessitam de uma atuação efetiva da administração pública.

O município de Niterói, através da atividade de Ouvidoria, visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão, assim assume distintas atribuições que englobam aspectos funcionais, como receber e analisar as manifestações; aspectos gerenciais, que envolvem a transformação das manifestações em possibilidades de melhoria nos serviços públicos e aspectos de cidadania, ao possibilitar que o cidadão exerça o seu direito de participar na administração pública de Niterói, fomentando o controle social.