

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2023







Prefeitura Municipal de Niterói

Prefeito Municipal de Niterói

Axel Schmidt Grael

Vice-Prefeito Municipal de Niterói

Paulo Roberto Bagueira

Controladoria Geral do Município de Niterói

Controlador-Geral do Município

Anderson Peixoto de Faria

Subsecretária da Controladoria Geral do Município de Niterói

Beverly Maria Coutinho da Motta

Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência - OIT

Consultora

Carla Rocha da Silva Borda Arese

Diretor

Raphael Moraes da Rosa

Assessoras

Gabriela Morais de Lima Maria do Socorro de Oliveira Priscila Alves da Costa

Estagiária

Anna Beatriz Barbosa da Silva

Projeto Gráfico e Diagramação

Fernanda Motta da Roza

Sumário

Mapa Estratégico	05
MENSAGEM DO CONTROLADOR	06
APRESENTAÇÃO	07
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	08
Tipos de Manifestações	11
Assuntos mais recorrentes	12
Canais de Atendimento das Manifestações Registradas	13
Atendimentos pelo WhatsApp e Orientações	14
Pesquisa de Satisfação	16
FLUXO OPERACIONAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	17
Tratamento das denúncias referentes à assédio e outras violências laborais	21
PLANO DE AÇÃO	23
Programa Previne Niterói	25
Descentralização	26
ENCONTROS E EVENTOS	36
Compartilhamento de Boas Práticas	36
Oficinas de Monitoramento	37
Prefeitura Móvel - Pendotiba	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS	39

MAPA ESTRATÉGICO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NITERÓI

2024 - 2028

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.

SOCIEDADE

Realizar parcerias estratégicas com outros entes e/ou instituições para fortalecer a governança de Niterói;

Aperfeiçoar a comunicação institucional da CGM Niterói com a sociedade;

Apoiar políticas públicas eficientes, sustentáveis e responsáveis;



GOVERNO



Manter a memória institucional e normatização atualizados (protocolos, manuais, atos normativos, TRMs e guias);

Manter a autonomia técnica e opinativa das atividades de auditoria, assessoramento e consultoria;

Modernizar a gestão estratégica por meio do fomento as melhores práticas de governança, integridade, gestão de riscos e interlocução institucional;

Orientar e assessorar o Poder Executivo Municipal de forma construtiva, proativa e tempestiva;

Adotar as melhores práticas nacionais e internacionais no que concerne ao tema de controle interno;

Fortalecer a Rede de Controle Interno de Niterói (RECONIT) e a atuação em rede;



ENTREGAS



Nomear o quadro completo de Auditores Municipais de Controle Interno Implementar Política de Gestão de Pessoas e valorização profissional

Otimizar os processos internos institucionais mediante o aperfeiçoamento da Tecnologia da Informação e Comunicações

Assegurar a plena implementação das macrofunções da CGM: Auditoria Governamental, Correição, Controle Interno, Ouvidoria e Incremento à Transparência pela Controladoria Geral com base nas diretrizes do CONACI (Conselho Nacional de Controle Interno), fortalecendo a Correição e a Transparência

Migrar a Correição para a CGM Niterói com o intuito de implementar a Corregedoria com base nas legislações aplicávais previstas no Regimento Interno

Promover a diversidade, inclusão e equidade de gênero e raça para a contratação de servidores

Implementar a política de gestão por evidências e resultados

Fortalecer as Plataformas digitais e-Ciga, e-Cidade, entre outras, dirimindo riscos e falhas Regulamentar a Lei Anticorrupção em consonância a Lei Federal nº 12.846/2013

Atingir o nível 2 do Modelo de capacidade de auditoria interna-IA-CM preconizado pelo The IIA

Instituir a Política de Governança de Proteção de Dados Pessoais – PGPD, suas diretrizes, procedimentos, medidas e ações para adequação às disposições contidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Organizar Encontros Anuais com os Setoriais de Ouvidoria Municipais

Editar Regimento Interno organizacional da CGM - Estrutura e atividades operacionais por Macrofunção

Realizar Jornadas Técnicas, de Integridade e de Educação Cidadã

Combater a corrupção com eficiência e eficácia

Mensagem do Controlador

A Ouvidoria Municipal tem se mostrado apta na consolidação de seu papel como um meio adequado para a participação social e o exercício democrático de direitos junto à Administração Pública.

A sociedade, por meio de suas contribuições via Ouvidora, colabora e atua de forma producente na formulação, execução, desenvolvimento, avaliação e fiscalização de políticas públicos, programas e projetos municipais.

Nesse contexto, a Controladoria Geral do Município – CGM, instituída por meio da Lei Municipal nº 3.305/2017, estabelece suas competências, e determina dentre elas a função de 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 atividade de ouvidoria.

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.

Desta forma, a Ouvidora Municipal atua diretamente no âmbito da Controladoria Geral, tendo como diretrizes normativas o Decreto Municipal nº 14.201/2021 e o Decreto Municipal nº 14.219/2021.

O Decreto Municipal nº 14.201/2021 que institui a Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e estabeleceu os direitos e deveres dos cidadãos, a carta de serviços, a sua avaliação, previu a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Niterói e normatizou a atividade de ouvidoria, garantindo a efetividade legal à proteção ao manifestante.

O Decreto Municipal nº 14.219/2021 estabelece que a Controladoria Geral do Município – CGM passa a ter a autonomia para instituir o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal. Desta forma, 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.

As atividades de ouvidoria na CGM são realizadas pelo Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência, núcleo que compõe a estrutura organizacional do Órgão de Controle Interno do Município de Niterói e atua nas ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos no Protocolo de Atuação dos Núcleos Operacionais da CGM inerente à atividade de Ouvidoria, utilizando-se do Sistema Oficial - a Plataforma Fala.BR.

As diversas manifestações endereçadas à Ouvidoria são devidamente registradas e encaminhadas, dentro dos prazos e tempo adequados, aos diversos órgãos e setores responsáveis do Governo, para que possam atuar na resposta e solução das demandas, o que fortalece a cultura de agilidade na resolução do problema.

Diante dos dados obtidos em nossa consulta ao sistema/plataforma FALA BR, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria tem se revelado bastante satisfatório entre os usuários. E se fortalece como importante ferramenta de comunicação entre a população e a Administração Pública, permitindo a participação ativa dos cidadãos na gestão administrativa do governo e, por consequência, da sua cidade.

Portanto, a Ouvidoria é um valioso instrumento de gestão, ao fornecer informações diretas sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, o que possibilita a identificação de falhas, a correção de processos e a implementação de melhorias, gerando um aumento da eficiência e da qualidade dos serviços.

Por final, cabe dizer que a ouvidoria possui uma importante missão de promover a cidadania ativa, na construção de uma sociedade mais justa e participativa, pois ao permitir que haja uma comunicação e uma cooperação entre cidadãos e instituições, ela também permite que haja o **fortalecimento da Democracia** e a melhoria da prestação dos serviços públicos. Em tempos onde a Democracia é cada vez mais questionada, órgãos de participação direta protegem a cidadania e garantem a voz dos cidadãos.



Anderson Peixoto de FariaControlador-Geral do Município

APRESENTAÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Niterói – CGM apresenta o seu Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, contendo os **resultados obtidos no ano de 2023**, cumprindo:

- A Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói (Decreto Municipal nº 14.201/2021 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017);
- A Regulamentação do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Federal nº 13.460/2017);
- 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.

A Controladoria Geral do Município – CGM foi instituída por meio da Lei Municipal nº 3.305/2017, que estabelece suas competências, e determina dentre elas a função de 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 atividade de ouvidoria.

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**.

Em âmbito municipal, no ano de 2021, foram editadas duas novas normas legais que visam dar maior efetividade à atividade de ouvidoria e à proteção ao usuário de serviços públicos municipais, o Decreto Municipal nº 14.201/2021 e o Decreto Municipal nº 14.219/2021.

O Decreto Municipal nº 14.201/2021 que institui a Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e estabeleceu os direitos e deveres dos cidadãos, a carta de serviços, a sua avaliação, previu a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Niterói e normatizou a atividade de ouvidoria, garantindo a efetividade legal à proteção ao manifestante.

O Decreto Municipal nº 14.219/2021 que estabelece que a Controladoria Geral do Município – CGM passa a ter a autonomia para instituir o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal. Desta forma, 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.

As atividades de ouvidoria na CGM são realizadas pelo **Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência**, núcleo que compõe a estrutura organizacional do Órgão de Controle Interno do Município de Niterói e atua nas ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos no Protocolo de Atuação dos Núcleos Operacionais da CGM inerente à atividade de Ouvidoria, utilizando-se do Sistema Oficial - a Plataforma Fala.BR.

O Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência possui os seguintes canais de atendimento:

E-mail: ouvidoria@controladoria.niteroi.rj.gov.br

Presencial e postal: Rua Visconde de Sepetiba, nº 935, Edifício Tower 2000, 14º andar - Centro, Niterói

Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br

(S) WhatsApp: (21) 96992-7444

Considerando as atribuições legais, dentre os critérios de atuação do Núcleo que executa a atividade de ouvidoria está a de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos e entidades competentes do Poder Executivo Municipal para o tratamento e apuração dos fatos, se for o caso, a Ouvidoria identifica situações irregulares, sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na Instituição.

Uma manifestação tem como objeto principal a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e/ou políticos na prestação e fiscalização de tais serviços. Pode-se classificar as manifestações como reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação e demais pronunciamentos com relação a serviços públicos. A Ouvidoria deverá cumprir seus objetivos, recebendo, analisando e respondendo a essas manifestações por meio de mecanismos proativos e reativos.

Segundo a Lei Federal nº 13.460/2017, este relatório de gestão deverá indicar:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

 IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Sendo assim, o presente relatório visa demonstrar de forma quantitativa e qualitativa os resultados obtidos através da execução da Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói e apresentar as boas práticas na execução do serviço de ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

Em 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu **4.344** manifestações de ouvidoria, incluindo as manifestações registradas na plataforma Fala.BR e os atendimentos e orientações ao público realizados através do WhatsApp, canal de maior utilização pelos usuários em 2023. Os meses em que os cidadãos mais recorreram a ouvidoria foi em janeiro, com **505** manifestações, e junho, com **481** manifestações. Mais detalhes sobre os assuntos que justificaram esse aumento será relatado no tópico sobre assuntos recorrentes.



Em comparação ao ano de 2022, no ano de 2023 a ouvidoria recebeu um aumento de **1.027 atendimentos**, o que significa um aumento percentual de **30,96% comparativamente ao ano anterior**.

Os atendimentos relativos à atividade de ouvidoria levam em conta o total de manifestações recebidas pelo canal de atendimento WhatsApp mas que não necessariamente sofreram registros na Plataforma Fala.BR, pois tratam-se de informações solicitadas pelos usuários de prestação de serviços e que são atendidas conforme requer cada uma, visto que a ouvidoria já possui capacidade de orientar e sanar dúvidas iniciais.

Este atendimento orientativo enquadra-se no Serviço de Ouvidoria ao Cidadão – SOC que é instituído pelo Decreto Municipal nº 14.219/2021 no qual prevê, atender e orientar o público quanto aos serviços públicos municipais como será relatado no tópico específico sobre o Canal do WhatsApp, posteriormente.

Além disso, a quantidade de pedidos de informações recebidas principalmente pelo WhatsApp, tem grande tendência a variar conforme a qualidade das respostas prestadas pela Equipe da Ouvidoria.



Tipos de Manifestações

Os tipos de manifestações disponíveis para registro no perfil do Fala.BR dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal de Niterói podem ser classificados e definidos como:



Denúncia: comunicação de ato ilícito, de prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



Elogio: reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.



Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Solicitação: pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.



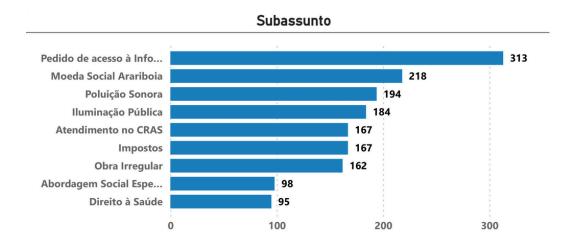
Sugestão: registro de ideia ou proposta de melhoria no atendimento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Em 2023 foram registradas **2.514** solicitações, **1.108** reclamações, **452** comunicações, **231** denúncias, **22** elogios e **17** sugestões, conforme mostra o gráfico a seguir.



Assuntos mais recorrentes

Os assuntos mais recorrentes que chegam através dos canais de atendimento da ouvidoria são Pedidos de Acesso à informação, Moeda Social Araribóia e Poluição Sonora.



As 313 manifestações que são solicitações de acesso à informação devem-se ao alto índice de atendimentos orientativos e consultivos da Ouvidoria. Essas orientações fomentam a transparência, o controle e a participação social, assim como auxiliam a fortalecer o governo digital na prefeitura através da divulgação do portal de serviços como plataforma direta de solicitação de serviços online e do uso das informações do portal para comunicar ao usuário os caminhos para obter os serviços solicitados no Município.

É relevante destacar que os Pedidos de Acesso à Informação da prefeitura devem ser solicitados através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic http://esic.niteroi.rj.gov.br/sistema/site/continua.htm, canal responsável pela transparência passiva da prefeitura. A ouvidoria realiza o trabalho de fomentar a transparência através da divulgação das informações já publicadas pela prefeitura e da divulgação dos serviços já disponíveis para acesso de modo digital, Carta de Serviços https://servicos.niteroi.rj.gov.br/.

A Moeda Social Araribóia é a política de distribuição de renda que ganha destaque nos canais de atendimento da ouvidoria, com 218 manifestações registradas. Através da ouvidoria não é possível atender aos pedidos de concessão de benefícios ou rever cancelamentos de benefícios sociais, porém é possível realizar sugestões, elogios e reclamações quanto ao funcionamento dessa política, além de retirar dúvidas quanto à prestação de serviços. A orientação da Secretaria Municipal de Assistência Social – SMASES é que o usuário compareça no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS) mais próximo de sua residência para receber orientações corretas para obter o benefício e realizar a inscrição no CadÚnico.

O alto número de manifestações registradas sobre Poluição Sonora envolve reclamações sobre barulho excessivo e em desconformidade com os normativos pressupostos no art. 23, inciso VI, da CRFB/88; nos arts. 21 e 24 do Código de Trânsito Brasileiro; no art. 13, inciso IV, da Lei Orgânica do Município; no art. 171 da Lei Municipal nº 2.602/08 e normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

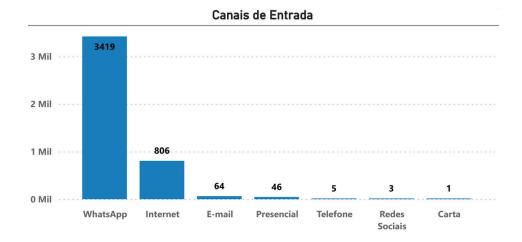
Todas as reclamações com esse assunto e teor são encaminhadas através de um Processo Administrativo de Ouvidoria Municipal para que a instituição responsável segundo as atribuições legais estabelecidas no município possa atender a demanda de fiscalização a depender de qual tipo de barulho: caso seja de veículos, é enviada à Niterói Transporte e Trânsito – NITTRANS, se for de obras e fontes de poluição sonora fixas, é encaminhada à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Sustentabilidade – SMARHS e caso seja uma reclamação de barulho de eventos realizados em locais sem tratamento e isolamento acústico, é encaminhada à Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEOP.

Canais de Atendimento das Manifestações Registradas

Através dos canais de atendimento são recebidas, analisadas e encaminhadas as **denúncias**, **reclamações**, **elogios**, **sugestões**, **solicitações** referentes aos serviços públicos de responsabilidade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

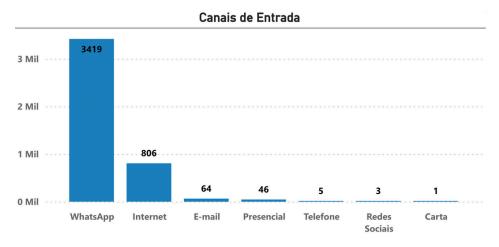
A ouvidoria atende através do e-mail, WhatsApp, de forma presencial, através do recebimento de cartas ou diretamente pela plataforma Fala.BR – Sistema Integrado Oficial, virtual da Prefeitura. Todos os canais são direcionados para comunicação direta com o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência para registro de manifestação, orientação e retirada de dúvidas. É importante destacar que os atendimentos presenciais possibilitam atender acessivelmente todos os públicos, inclusive os que não possuem acesso às tecnologias que possibilitam o contato pelos demais meios de atendimento. Para possibilitar a comunicação inclusiva entre pessoas surdas e os atendentes, a ouvidoria possui atendimento presencial em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Em 2023 foram registradas na plataforma Fala.BR, um montante de **2.568** (dois mil quinhentos e sessenta e oito) manifestações. Deste quantitativo, **1.643** manifestações foram recebidas através do WhatsApp, **806** foram registradas pelos usuários diretamente através da Plataforma Virtual Fala.BR, **64** manifestações foram recebidas por e-mail, **46** foram equivalentes ao atendimento presencial, **5** mediante atendimento por ligação telefônica, **3** que vieram por comentários nas redes sociais da CGM e **1** que foi recebida através de carta.

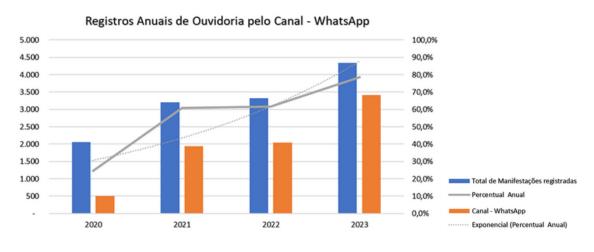


Atendimentos pelo WhatsApp e Orientações

O WhatsApp é o canal mais utilizado pelos usuários para registros e orientações. No ano de 2023, somente através do atendimento no WhatsApp, houve **3.419** atendimentos, considerando as **1.643** manifestações registradas na plataforma Fala.Br mencionadas anteriormente e **1.776** atendimentos iniciados e finalizados através do próprio WhatsApp.



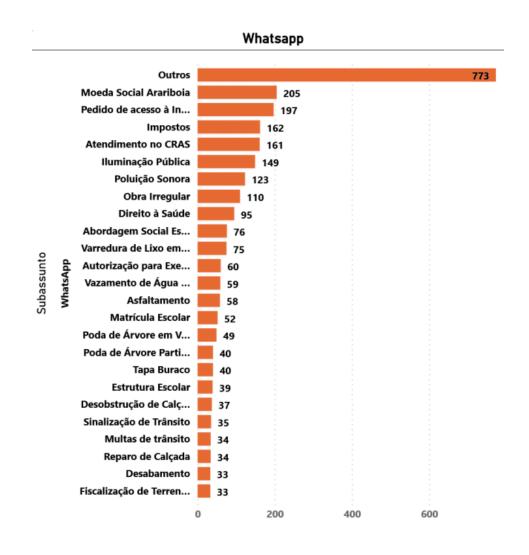
O gráfico a seguir mostra a evolução desse importante canal de comunicação da ouvidoria por meio dos anos. Em 2023, **78,7%** das manifestações registradas na plataforma Fala.BR para o perfil da prefeitura ocorreram através do WhatsApp, ou seja, mais da metade das manifestações entram mediante um único canal.



O principal assunto categorizado tratado pelo WhatsApp é Pedido de Acesso à Informação, no qual a ouvidoria presta auxílio ao usuário para encontrar informações já disponibilizadas pelos órgãos e entidades responsáveis por suas demandas em seus sites e no portal de serviços, disseminando o trabalho da transparência ativa da prefeitura. O segundo assunto mais abordado são dúvidas sobre como requerer o benefício da Moeda Social Araribóia e a ouvidoria orienta a pessoa usuária na solicitação desse serviço, sendo necessário comparecer no CRAS mais próximo de sua residência.

A categoria "outros" nos subassuntos correspondem a assuntos diversos que não são abordados com recorrência ou que não são objetos de competência da Prefeitura Municipal de Niterói. Nessa situação, por meio do atendimento inicial, a ouvidoria informa a não competência municipal e pesquisa em fontes confiáveis as informações sobre o canal de comunicação correto sobre o assunto desejado para direcionar o usuário.

Os assuntos são usados para categorizar as manifestações. Mediante esta classificação, os dados são tratados para gerar as informações usadas na criação de indicadores de monitoramento da qualidade e satisfação do usuário na prestação de serviços municipais ou para criação de novas políticas públicas.



Conforme o Artigo 5° do Decreto Municipal n° 14.219/2021, o Serviço de Ouvidoria ao Cidadão – SOC tem como competências:

- I atender e orientar o público quanto aos serviços públicos municipais;
- II receber e registrar manifestações; e
- III informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Assim, além de realizar os registros das manifestações e encaminhar para ciência dos órgãos e entidades responsáveis (Setoriais de Ouvidoria) com intuito de darem prosseguimento às tratativas operacionais em atendimento ao prazo legal, o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência orienta as demandas que já possuem serviços disponíveis de forma digital na internet ou que necessitam de comparecimento do requerente em atendimento presencial.

Pesquisa de Satisfação

A Controladoria Geral do Município de Niterói alcançou, no mês de setembro de 2023, o índice de 100% de satisfação dos usuários de serviços públicos quanto ao atendimento da Ouvidoria Municipal.

No mês de setembro foi registrado um total de 168 manifestações, sendo 81 reclamações (48,2%), 37 solicitações (22,0%), 15 denúncias (8,9%), 1 sugestão (0,6%), 2 elogios (1,2%), e 32 comunicações (19,0%). Além disso, observamos que o perfil de faixa etária dos usuários encontra-se entre 40-59 anos, quando informado.

Desde 2018, após a adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, a Prefeitura Municipal de Niterói, por meio da Controladoria Geral do Município, utiliza a Plataforma Fala.BR. Desde então, a CGM busca aperfeiçoar a gestão de processos internos e a integração dos canais de atendimento aos cidadãos, garantindo humanização, qualidade, eficiência, resolubilidade, agilidade e igualdade na prestação de serviços públicos à sociedade, bem como na gestão responsável dos recursos públicos.



Dados do dia 28 de outubro de 2023

FLUXO OPERACIONAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Anteriormente, todas as manifestações eram despachadas para os órgãos e entidades responsáveis por meio dos e-mails institucionais, mas no ano de 2023, a ouvidoria sofreu alterações, ajustes operacionais nos trâmites das manifestações, passando a fazer os envios para os órgãos e/ou entidades responsáveis mediante Processos de Atendimento de Ouvidoria Municipal, processos administrativos tramitados por meio de plataforma digital denominada e-Ciga.

1. Atendimento e análise preliminar do conteúdo

A comunicação com a ouvidoria se torna uma manifestação ao corresponder a uma demanda de competência municipal e com conteúdo urbano. Neste atendimento são solicitadas todas as informações para gerar uma manifestação com conteúdo apurável e que identifique o endereço completo do fato. Assim, os atendentes fazem constantemente pesquisas quantos às atribuições dos órgãos e entidades para conhecer e aperfeiçoar o processo de destinação de cada manifestação.

É preciso destacar que é nesta etapa que o usuário informa se deseja registrar a manifestação de forma anônima ou identificada.

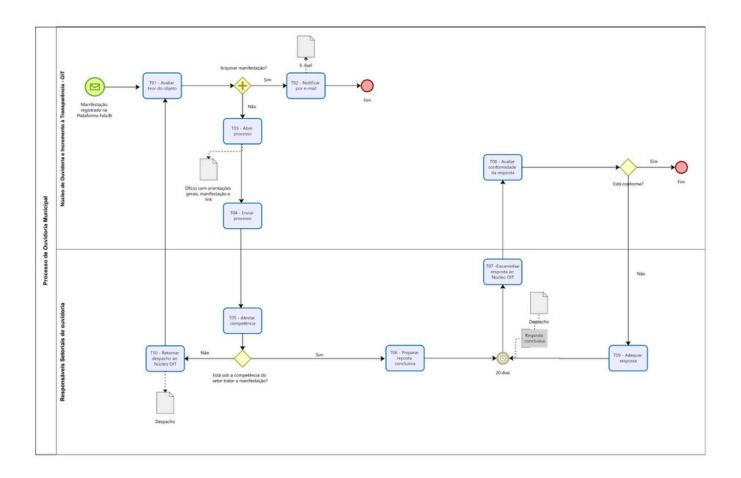
Caso seja anônima, o usuário de serviços públicos não receberá Protocolo de registro, não sendo possível o acompanhamento da manifestação registrada mas, relevantemente, a Plataforma Digital Fala.BR garante o anonimato dos usuários assegurando um dos direitos básicos previstos no art. 6º do Decreto Municipal nº14.201/2021.

2. Inclusão no Fala.BR

Logo após o atendimento por um dos canais oficiais da ouvidoria municipal, a manifestação que deverá ser repassada ao órgão e/ou entidade responsável pelo assunto a depender do objeto é registrada diretamente na Plataforma Fala.BR, a fim de manter um repositório único, central de manifestações e melhorar a gestão de controle desse grande número de protocolos que são repassados dentro da prefeitura.

3. Análise e Encaminhamento

A manifestação passa por um processo de análise de conteúdo para identificação do órgão e/ou entidade responsável que irá dar as tratativas operacionais. É criado um processo administrativo (Processo de Atendimento de Ouvidoria Municipal) na plataforma digital do Município para tramitação de documentos e processos - e-Ciga (sistema único de processo eletrônico da prefeitura de Niterói instituído pelo decreto 14.177/2021) em formato PDF exportado do Fala.BR contendo a manifestação e uma mensagem com orientação quanto ao atendimento do prazo.



No ano de 2023, a Controladoria Geral do Município - CGM solicitou que os órgãos e entidades indicassem os responsáveis setoriais de ouvidoria, designados mediante publicação de portaria. Esses servidores responsáveis pelas manifestações em suas secretarias e ou entidades recebem os encaminhamentos das manifestações pela ouvidoria centralizada e fazem o controle de suas manifestações quanto às respostas conclusivas a serem enviadas aos usuários, a tempestividade dos prazos, sendo necessário que remetam o processo de atendimento à ouvidoria municipal com a resposta a ser enviada ao usuário quando esse órgão e/ou entidade não forem aderentes da Plataforma Fala.BR.

Os setoriais de ouvidorias são servidores indicados como titular ou suplente para atuarem como pontos focais responsáveis pelo tratamento interno das manifestações no órgão ou entidade em que estão lotados. Segundo o Decreto Municipal nº14.201/2021, os setoriais de ouvidoria terão como atribuições principais:

- I fiscalizar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- II propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- III receber, analisar e encaminhar às autoridades responsáveis as manifestações dos usuários, acompanhando seu tratamento e conclusão.

Arquivamento

A lei 13.460/2017 determina os deveres dos usuários do serviço público:

"Art. 8º São deveres do usuário:

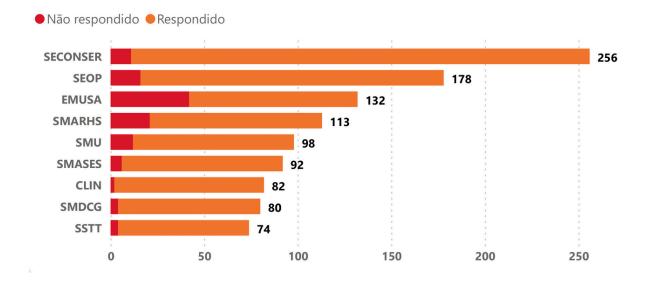
- I utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei."

Desta forma, o Protocolo de Atuação da Controladoria Geral do Município estabele que o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência possui a atribuição de arquivar, ou seja, encerrar a manifestação sem o envio de resposta ao usuário, nos casos em que há falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

4. Acompanhamento e Reiteração

Após o envio das manifestações, os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal possuem o **prazo de 20 dias** para retornar o processo para a ouvidoria contendo a resposta para envio ao usuário, segundo a Lei Federal nº 13.460/2017.

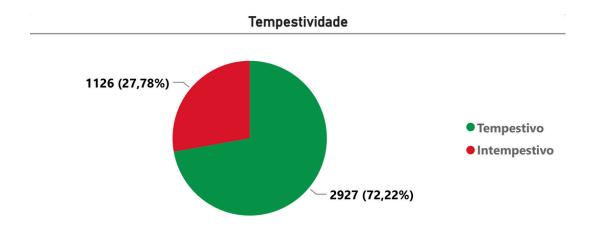
Caso o usuário entre em contato e o órgão e/ou entidade responsável pela demanda não tenha retornado, a ouvidoria reitera a manifestação aos órgãos e/ou entidades mediante o envio de cobrança por e-mail. Assim, para atendimento do prazo legal de trinta dias para devolver uma resposta ao usuário, a ouvidoria depende do retorno do órgão e/ou entidade para remeter oficialmente uma resposta. Segue abaixo, a relação de manifestações respondidas após prorrogação.



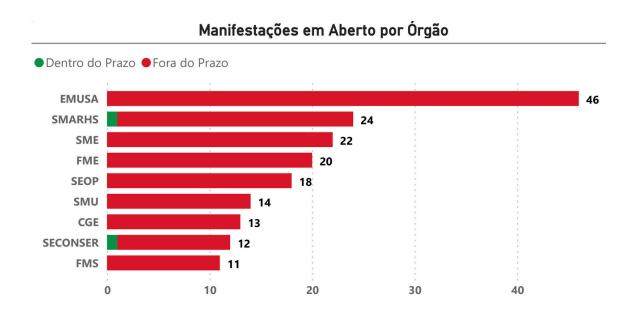
Prazos

Em 2023, a Ouvidoria atendeu **72,22%** das manifestações registradas na plataforma Fala.BR dentro do prazo, conforme mostra o gráfico abaixo. Para que esse percentual evolua positivamente, é necessário um ativo trabalho de cobrança por parte da ouvidoria.

Em setembro de 2023 e janeiro de 2024, a ouvidoria encaminhou um ofício a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal com todas as manifestações em aberto e com um alerta sobre a importância de devolutivas aos usuários. Desta forma, a ouvidoria está evoluindo para transformar as reiterações passivas para ativa, sem depender de uma cobrança do usuário através dos canais de atendimento para entrar em contato com os órgãos e entidades que apresentam acúmulo de pendências com a ouvidoria.



Abaixo a relação da quantidade de manifestações em aberto do exercício de 2023 por órgão e entidade com data de corte em 16 de abril de 2024.



5. Conclusão das manifestações registradas - resolubilidade

Após o recebimento da manifestação, a ouvidoria analisa a resposta e insere no Fala.Br para conhecimento do usuário, que recebe um e-mail com a notificação com a resposta descrita, caso tenha registrado manifestação não anonimizada. A manifestação anônima não permite acompanhamento da manifestação.

Tratamento das denúncias referentes à assédio e outras violências laborais

A Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM e o Dia Municipal de Combate ao Assédio, a ser comemorado no dia 02 de maio, foram instituídos pelo Decreto Municipal nº 14.376/2022.

Este referido decreto, traz em seu dispositivo que a Controladoria Geral do Município - CGM sendo responsável pelo canal centralizado de denúncia ficará incumbida de registrar todos os atendimentos, sistematizar dados e elaborar diagnósticos da ocorrência de assédio moral e sexual, discriminação e/ou abuso no âmbito da administração pública municipal, e realizar devolutivas aos denunciados, resguardando o sigilo de informações, de forma a qualificar as políticas de prevenção e combate as violações mencionadas.

No âmbito de 2023, foram registradas 45 denúncias sobre assédios dentre o laboral, moral e sexual, que não ensejaram tratativas operacionais pela CEIM nos casos específicos que abarcavam 'servidoras públicas' pois foram denúncias anônimas nas quais a(s) usuária(s) não recebe protocolo de acompanhamento de registro e nem de notificação.

Nesses casos de anonimato, as denúncias seguiram o Fluxo Opeacional da atividade de Ouvidoria no qual é aberto um Processo de Atendimento de Ouvidoria com despacho de notificação ao gestor e aos setoriais de ouvidoria do órgão e da entidade relativo ao objeto das denúncias registradas e concomitantemente um Processo Administrativo com a Comunicação Interna dando ciência ao Controlador(a) da Controladoria Geral do Município para poder prosseguir ao Núcleo de Integridade e Compliance que realiza a avaliação quanto aos fundamentos mínimos para o acolhimento das manifestações enquanto denúncia.

Após esta verificação, conforme o protocolo da CGM www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/almanaques-manuais-e-protocolos/protocolos, em casos positivos, o Núcleo de Integridade e Compliance (NIC) encaminhará o presente processo às Comissões de Ética e Integridade inerentes a cada caso recebido. Cabe destacar que a Administração indireta tem suas próprias Comissões de Ética e Integridade instauradas e a Secretaria Municipal de Administração – SMA possui uma Comissão de Ética deliberativa que abrange a Administração Direta do Poder Executivo Municipal.

• Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM

A Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM tem o papel de acolher denúncias das agentes públicas da Prefeitura, atuando na mediação de conflitos e, quando necessário, subsidia instauração de sindicância. A Comissão é composta por representantes da Controladoria Geral do Município (CGM), Coordenadoria de Políticas e Direitos das Mulheres (CODIM), Secretaria Municipal de Administração (SMA) e Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC).

Ao longo de 2023, foram realizadas diversas capacitações sobre combate ao assédio para servidores de diversos órgãos da Prefeitura de Niterói. Os encontros buscam apresentar a atuação da CEIM, assim como apresentar o Código de Ética e Integridade do Agente Público Municipal de Niterói.







PLANO DE AÇÃO

O plano de ação da ouvidoria tem como atribuição estruturar as principais metas a serem implementadas pela CGM no âmbito da atividade de ouvidoria. O plano de 2023 http://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/ouvidoria/plano-de-acao-ouvidoria estabelece 8 ações a serem executadas pela gestão da CGM mediante a atividade da ouvidoria. Dentre a estimativa projetada, cinco (05) ações foram executadas conforme a previsão e três (03) estão em execução, em andamento. Segue a descrição das ações/metas propostas e a situação atual de cada uma:

 Ação 1 - Contratação de empresa especializada em automação do atendimento via aplicativo de WhatsApp e criação de assistente virtual

Status: Execução em andamento.

Pra contratação do API BUSSINESS foi estabelecido um cronograma de elaboração de documentos necessários para o processo de compra, como a elaboração do Documento de Formalização de Demanda (DFD) e do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

O DFD foi elaborado e encaminhado à Secretaria Municipal de Administração – SMA com a justificativa da necessidade de contratação, estando pendente o Estudo Técnico Preliminar em razão da Nova Lei de Licitações para dar início ao processo de aquisição. Em setembro de 2023, a equipe do núcleo OIT se reuniu com representantes do Centro de Processamento de Dados - TI da Secretaria Municipal de Administração – SMA para alinhamento sobre os procedimentos necessários para apontar ao CETI - Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação, a categoria dessa contratação como melhoria para a Prefeitura no âmbito das TICs - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Ação 2 - Utilização do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União. Esse modelo é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

Status: Ação não executada.

 Ação 3 - Mapear as competências dos órgãos e entidades para melhoria do encaminhamento das manifestações.

Status: Ação em execução.

Em 2023 foi criado um formulário para atualização do banco de dados dos servidores indicados como responsáveis pela atividade de ouvidoria nos órgãos e entidades municipais onde foram inseridas questões quanto à oferta de serviços ao público dessas secretarias e entidades para que o atendimento da ouvidoria seja fortalecido em conhecimento quanto às competências municipais.

Além do formulário, a prefeitura possui o Portal de Serviços https://servicos.niteroi.rj.gov.br/#/main/dyview com informações sobre locais, horários, canais e condições de atendimento para orientar a população como acessar aos serviços públicos municipais. O Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência faz uso das informações disponíveis no portal para orientação nos atendimentos realizados em todos os seus canais.

 Ação 4 - Realizar oficinas periódicas para acompanhar os indicadores de monitoramento e resultado junto aos setoriais.

Status: Ação executada.

Entre 16/10/2023 e 23/10/2023 foram realizadas oficinas de monitoramento das atividades de ouvidoria e acompanhamento dos indicadores de resultados gerados com ênfase na resolubilidade, atendimento aos prazos de resposta e prazo médio de resposta das demandas, mediante o painel interativo dos dados de tratamento das manifestações.

No total, 42 servidores foram capacitados, tanto da Administração Direta quanto da Indireta, tais como 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.

• Ação 5 - 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.

Status: Ação não executada.

Não obstante, a ouvidoria permanece utilizado como base para elaboração do relatório de gestão a Lei Federal 13.460/2027, que determina a publicação anual do relatório.

 Ação 6 - Fomentar o controle e participação social, desenvolver conceitos da agenda ESG no público infantojuvenil.

Status: Ação não executada.

Em 2023 não houve o evento "Niterói Compliance Week" que estava previamente previsto.

 Ação 7 - 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 pelos 3 cursos ministrados pela ENAP.

Status: Ação executada.

A equipe do núcleo OIT concluiu 50 cursos durante o ano de 2023, dentre eles os cursos "Gestão em Ouvidoria" e todos os cursos da "Jornada de Certificação dos Agentes da Rede de Controle Interno" da Escola de Governo e Gestão de Niterói. https://egg.seplag.niteroi.rj.gov.br/

 Ação 8 - Monitorar, acompanhar e avaliar o banco de dados do FALA.BR, quanto aos principais indicadores da atividade de ouvidoria.

Status: Ação executada.

Com apoio do Núcleo de Riscos e Maturidade da CGM, em 2023 foi criado um painel de acompanhamento interno de indicadores através da plataforma *Power BI*, com o objetivo de otimizar a análise e gerenciar a atividade de ouvidoria, possibilitando a filtragem por órgão e entidade, período de tempo, assunto, canal de entrada, monitoramento do percentual de resolubilidade e tempestividade do tratamento das manifestações.

Programa Previne Niterói

O Plano de Integridade – PREVINE NITERÓI, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 13.877 de 23 de janeiro de 2021, tem o objetivo de instituir estratégias e ações para disseminação da cultura de integridade nos órgãos e entidades na administração pública municipal de Niterói com o intuito de expandir o seu alcance para as políticas públicas por eles implementadas e monitoradas, bem como para fornecedores ou organizações privadas com as quais mantenham relação, a fim de garantir a integridade, a transparência pública, o controle social e o combate a irregularidades na administração pública municipal.

No plano de Integridade da Controladoria Geral do Município – CGM para o biênio 2023/2024 estão previstas três ações relacionadas à Ouvidoria a serem implementadas:

 Ação 12 - Atender, 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 nº de manifestações cadastradas).

Status: O indicador de resultado relativo à resolubilidade tempestivo das manifestações de ouvidoria da CGM em 2023 encerrou com **72,2%**, o que indica um percentual satisfatoriamente maior que o previsto na meta do PREVINE.

 Ação 23 - Monitorar os indicadores do Anexo I previstos no 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.

Status: Executada

DESCENTRALIZAÇÃO

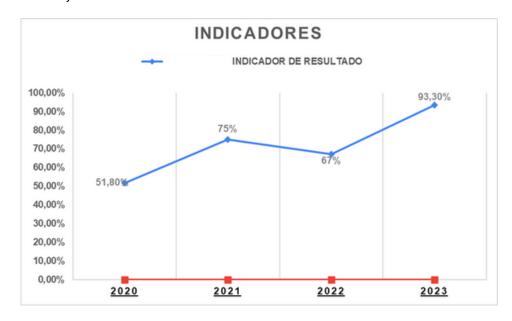
O Decreto Municipal nº 14.219/2021 regulamenta a autonomia da CGM para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado no município e regulamenta as ouvidorias descentralizadas. Até o momento, 10 órgãos e entidades já aderiram de forma descentralizada e facultativa à Plataforma Integrada de Ouvidorias - Fala.BR.

A Controladoria Geral do Município permanece monitorando a execução de serviços públicos prestados pelo Município mediante o recebimento e análise do relatório com os indicadores de monitoramento e resultados obtidos dentre as manifestações registradas e respondidas conforme previsto no Decreto Municipal nº 14.219/2021, assim como os indicadores de monitoramento e resultado que foram instituídos por meio do referido decreto.

O Município alcançou os seguintes indicadores no exercício de 2020 a 2023:

INDICADORES			
ANO BASE	INDICADOR DE RESULTADO	INDICADOR DE MONITORAMENTO	
2020	51,80%	47 dias	
2021	75%	51 dias	
2022	67%	37 dias	
2023	93,30%	36 dias	

Em análise aos indicadores anuais mensurados podemos afirmar que o indicador de resolubidade das manifestações da CGM teve um aumento progressivo de **26,30%** em relação ao ano anterior.



Painel Resolveu?

É uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações e elogios) que o perfil da Prefeitura e os órgãos descentralizados recebem diariamente pela plataforma Fala.BR. Através do uso dos filtros para consultar dados sobre a execução do serviço de ouvidoria a plataforma permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

É possível acompanhar os índices de resolubilidade das manifestações por meio do link da plataforma: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu.

Abaixo seguem dados extraídos do "Painel Resolveu?" às 10h de 08/02/2024 que correspondem à gestão, controle e monitoramento dos perfis descentralizados na plataforma de ouvidoria Fala.BR em 2023.

• FESAUDE - Fundação Estatal de Saúde

A lei 13.460/2017 determina os deveres dos usuários do serviço público:



Em 2023 a Fundação Estatal de Saúde tratou de **81 manifestações** ao longo do ano. Dentre essas, 77 receberam resposta conclusiva tempestivamente, 1 estava em tratamento ainda dentro do prazo na data de extração dos dados, e 3 foram arquivadas. Foram enviadas 30 manifestações para análise de outros órgãos por não possuírem teor de responsabilidade da FESAÚDE, que se concentra na Atenção Primária à Saúde com o Programa Médico de Família e Rede de Atenção Psicossocial.



As manifestações respondidas pela Fesaúde em 2023 foram 50% do tipo reclamação e 50% do tipo solicitação.



Neste gráfico é possível analisar por mês o registro de manifestações para a FeSaúde na plataforma Fala.BR. Em março houve um aumento de registros, alcançando a entrada de 14 manifestações.

SMF - Secretaria Municipal de Fazenda



A Secretaria Municipal de Fazenda tratou **225 manifestações** durante o ano de 2023 e foi o segundo órgão descentralizado que recebeu mais manifestações. O órgão respondeu 216 manifestações e uma manifestação ainda estava sendo tratada no momento da extração de dados no Painel Resolveu? Houve 8 arquivamentos e 16 encaminhamentos para outro órgão.



Considerando as 216 manifestações respondidas mais a manifestação que estava em tratamento, 62,7% são caracterizadas como reclamações, 34,6% são solicitações e 2.8% são elogios.

Os primeiros meses do ano de 2023 possuíram o maior quantitativo de manifestações registradas para a Secretaria de Fazenda, janeiro e março receberam mais de 30 registros na plataforma Fala.BR.



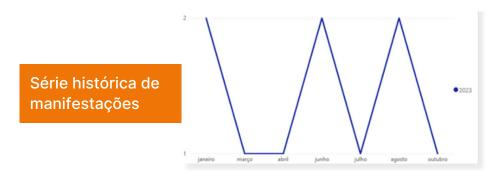
 SMHRF – Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária



A Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária recebeu e respondeu conclusivamente um total de **10 manifestações**, todas tratadas dentro do prazo de trinta dias. Houveram 11 encaminhamentos para outros órgãos.



Das 10 manifestações recebidas, 3 são caracterizadas como reclamações, 6 são solicitações e a secretaria recebeu 1 elogio.



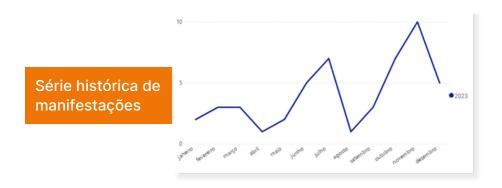
• SMDC - Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor



A Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor recebeu e respondeu conclusivamente **49 manifestações**, todas dentro do prazo de 30 dias, e encaminhou 4 manifestações para análise e tratamento de outro órgão. Das 49 tratadas, 42 são reclamações e 7 solicitações. Novembro foi o mês em que a SMDC recebeu mais manifestações, um total de 10 manifestações.

O PROCON Niterói existe para mediar as Relações de Consumo em todo o Município, e oferece atendimento e orientação presencial em sua sede na Rua Luiz Leopoldo Fernandes Pinheiro, nº 481 – Centro – Niterói.





NITTRANS – Niterói Transporte e Trânsito



A Niterói Transporte e Trânsito – NITTRANS recebeu **88 manifestações** no total, 66 destas manifestações foram respondidas e no momento da extração de dados 12 manifestações estavam em tratamento, 10 manifestações foram arquivadas. Foram encaminhadas 110 manifestações para outros órgãos.

	RECLAMAÇÃO	46 (59,0%)
	SOLICITAÇÃO	28 (35,9%)
Tipos de manifestação	∰) DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	4 (5,1%)
	C ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	0 (0,0%)

Das manifestações tratadas e respondidas pela Niterói Transporte e Trânsito – NITTRANS, 46 são reclamações, 28 são solicitações e 4 são sugestões.

Em dezembro, mais de 20 manifestações foram registradas para a NITTRANS considerando que a partir deste mês a entidade adquiriu responsabilidade sobre a fiscalização e trânsito da cidade através da Lei Municipal nº 3.852/2023.



 SEPLAG – Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão



A Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão tratou de **11 manifestações**, sendo 1 arquivada e 10 respondidas conclusivamente dentro do prazo. Destas 10 conclusões, 7 são reclamações e 3 são solicitações. Houveram 8 encaminhamentos para análise e tratamento de outro órgão.



FMS - Fundação Municipal de Saúde

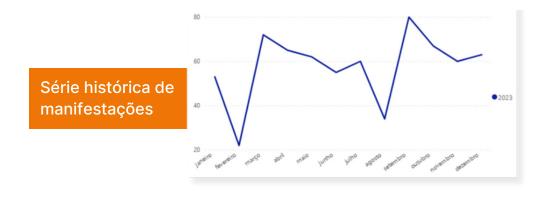


A Secretaria descentralizada com mais manifestações recebidas é a Fundação Municipal de Saúde – FMS. Em 2023 a entidade recebeu **663 manifestações**, sendo 30 arquivadas e as demais 663 manifestações foram respondidas conclusivamente. Foram encaminhadas 66 manifestações para outro órgão.



Mais da metade das manifestações tratadas pela Fundação Municipal de Saúde – FMS são do tipo solicitações, representando 53,1%. Com o tipo reclamação foram registradas 305 manifestações (46%), 4 elogios e 2 sugestões.

Entre os meses de setembro e outubro foram registradas 80 manifestações.



SMDHC - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania



A Secretaria Municipal de Direitos Humanos recebeu **12 manifestações**, 1 manifestação ainda estava em tratamento dentro do prazo e 11 manifestações foram respondidas conclusivamente. São 7 manifestações do tipo reclamação e 5 manifestações do tipo solicitação. O órgão encaminhou 17 manifestações para análise e tratamento de outro órgão.



Novos descentralizados (SME e FME)

Em 2024 a Secretaria Municipal de Educação e a Fundação Municipal de Educação receberão perfil descentralizado na plataforma Fala.Br para melhor atender às demandas de educação do município. No ano de 2023 o perfil central da Prefeitura Municipal de Niterói recebeu **166 manifestações** que envolviam assuntos educacionais como matrícula escolar, estrutura escolar e bibliotecas municiais.

A descentralização da ouvidoria é benéfica para maior autonomia do órgão e da entidade na execução da prestação do serviço, para melhor administração e gestão do tempo de resposta das manifestações e para possibilitar o contato direto do usuário com o órgão ou entidade.



ENCONTROS E EVENTOS

Compartilhamento de Boas Práticas



Em fevereiro de 2023, a Controladoria Geral do Município de Niterói recebeu a visita de representantes do Município de Itaocara (RJ) para um intercâmbio de práticas administrativas sobre o processo de implantação da atividade de Ouvidoria.

O principal objetivo do encontro foi apresentar as atividades desenvolvidas pela CGM-Niterói e as ações de sucesso relacionadas à Ouvidoria e Incremento à Transparência (OIT). O Núcleo destacou que a Prefeitura Municipal de Niterói, por meio da CGM, utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR, cedido de forma gratuita pela Controladoria Geral da União – CGU desde 2018. Em 2021, a CGM passou a ter a autonomia para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal, considerando a necessidade de celeridade e tempestividade no gerenciamento das manifestações.

Representando o município de Itaocara, estiveram presentes o Controlador Geral Valcir Gonçalves, os servidores Nilson Oliveira, Daniela Salim, Paula Rebello, Washington Macedo e pela CGM-Niterói, a equipe de servidores do Núcleo Operacional de Ouvidoria e Incremento à Transparência.

Para a CGM-Niterói é gratificante poder compartilhar a experiência do município e as principais soluções, desafios, vantagens e benefícios da implementação de processos de controle interno sustentáveis e estabelecidos, contribuindo para a disseminação da cultura da integridade em toda a administração pública brasileira.

Oficinas de Monitoramento

Como um órgão orientativo, consultivo, que busca a melhoria e aprimoramento da resposta aos usuários, a ouvidoria visa remeter ao usuário uma resposta concisa, clara e objetiva.

A Portaria nº 28/CGM/2023, publicada no Diário Oficial em 10/10/2023, anunciou o Cronograma Anual de Oficinas de Acompanhamento dos Indicadores de Resultados e Monitoramento das Atividades de Ouvidoria. A Controladoria Geral do Município realizou, entre os dias 16 e 23 de outubro, seis oficinas direcionadas aos setoriais de ouvidoria.



Durante esses encontros, foram abordados tópicos importantes, como o acompanhamento dos indicadores de resultados e o monitoramento das atividades de Ouvidoria, com ênfase na resolubilidade, atendimento aos prazos de resposta e prazo médio de resposta das demandas. Além disso, durante as oficinas foram explicados conceitos relevantes relacionados à atividade de Ouvidoria, como os direitos e deveres dos usuários de prestação de serviços públicos, o conceito de cada tipo de manifestação, as funções de todas as partes envolvidas no processo interno do fluxo de Operacional de Ouvidoria, assim como a importância das metas e estratégias de Transparência, controles de efetividade e participação social.

O objetivo central dessas oficinas é estabelecer as diretrizes para a atuação das Equipes de Ouvidoria em Niterói e compreender o impacto dos serviços prestados pelo município na realidade do usuário.

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.





Prefeitura Móvel - Pendotiba

A Controladoria Geral de Niterói participou, entre os dias 29 de maio e 02 de junho, da Prefeitura Móvel. O projeto esteve presente na Praça Levi Levi Francisco da Cruz Nunes, em Pendotiba, das 8h às 17h.

A Controladoria Geral do Município possui a autonomia do sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal e esteve presente para realizar atendimentos de Ouvidoria, registrando as sugestões, solicitações, elogios, reclamações, denúncias e comunicações dos cidadãos.

Além de atendimento à população sobre dúvidas ou demandas, a Prefeitura Móvel também ofereceu serviços relacionados ao Procon com distribuição da cartilha de direitos do consumidor. No local, também foi possível ter acesso aos serviços de saúde com aferição de pressão arterial, glicemia, testes IST, testes de Covid-19 e distribuição de preservativos e de kits de saúde bucal.

Também participaram do projeto as secretarias de Assistência Social (SMASES), Conservação e Serviços Públicos (Seconser), Defesa Civil (SMDCG), Obras (SMO), Educação (SME), Saúde (FMS), Fazenda (SMF), Ordem Pública (SEOP), Desenvolvimento Econômico (Seden), Participação Social (Sempas), Culturas (SMC), Governo (Semug), Meio Ambiente (SMARH), Habitação (SMHRF), Subsecretaria de Trânsito e Transportes (SSTT), Niterói Transporte e Trânsito (NitTrans), Companhia de Limpeza de Niterói (Clin), Coordenadoria de Políticas e Direitos das Mulheres (Codim), Casa do Empreendedor e Defesa do Consumidor (Procon).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, e, portanto, pode ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Município. Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, as ouvidorias se legitimam como importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

No panorama e perspectiva de 2023, a Ouvidoria Municipal de Niterói obteve uma evolução significativa na resolubilidade das manifestações registradas, um aumento progressivo de **26,30**% em relação ao ano anterior e esse ganho se configura nos esforços da Equipe do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência que monitora os prazos das manifestações juntamente aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal rotineiramente.

Neste contexto evolutivo da atividade de ouvidoria, podemos afirmar que aprimoramos as tramitações das manifestações por meio eletrônico assegurando celeridade e segurança das informações registradas relativas a essas manifestações, a qualidade do atendimento pôde ser evidenciada nos elogios recebidos no ano de 2023, que ao todo foram 22, o que nos permitiu atingir 100% da satisfação do usuário em setembro de 2023, a Equipe se certificou para oferecer atendimento qualificado e diferenciado com informações claras, objetivas e coesas, assim como se aperfeiçoou no atendimento em Libras, um dos nossos diferenciais.

Importante destacar que os Painéis Gerenciais elaborados pelo Núcleo de Riscos e Maturidade da CGM em 2023 veio muito a contribuir para o Controle e Gestão da atividade da ouvidoria pois, permitiu ao Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência visibilidade dos seus indicadores de monitoramento e demais informações sobre os registros das manifestações, que corroboram para que a Equipe atue comprometidamente na tempestividade do prazo legal das manifestações e cobrem dos órgãos e entidades suas manifestações em aberto.

Por fim, a Ouvidoria Municipal de Niterói tem contribuído como importante instrumento promovedor do interesse público, capaz de demonstrar e nortear a tomada de decisão dos gestores, seja por meio de relatórios ou gráficos, quais as demandas mais urgentes, isto com base nos indicadores dos atendimentos registrados e nos principais motivos que ensejam reclamações dos serviços prestados.

Assim, baseados em estudos e estatísticas fornecidas pela Ouvidoria Municipal, o município pode direcionar sua atuação para os setores mais críticos e trabalhar, aliados à vontade popular para garantia da qualidade dos serviços públicos prestados no âmbito municipal.

