

RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

20

21



NITERÓI
SEMPRE À FRENTE

Controladoria Geral
do Município - CGM

SUMÁRIO

03	ÓRGÃOS E ENTIDADES	09	BALANÇO QUANTITATIVO
04	INTRODUÇÃO	10	ANÁLISE DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
05	PLANO DE INTEGRIDADE PREVINE NITERÓI	11	RESPOSTAS
06	COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?	12	INDICADORES
07	O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?	13	AVALIAÇÃO DO USUÁRIO
08	COMO TRAMITA UMA MANIFESTAÇÃO?	14	CONCLUSÃO

ÓRGÃOS E ENTIDADES

Coordenadoria Especial de Direitos dos Animais - CEDA
Coordenadoria Geral de Eventos - CGE
Controladoria Geral do Município - CGM
Companhia de Limpeza Urbana de Niterói - CLIN
Empresa Municipal de Moradia, Urbanização e Saneamento - EMUSA
Fundação Estatal de Saúde - FESAÚDE
Fundação Municipal de Educação - FME
Fundação Municipal de Saúde - FMS
Gabinete do Prefeito - GAB.PREF
Grupo Executivo para o Crescimento Ordenado de Preservação das Áreas Verdes - GECOPAV
Gabinete de Gestão Integrada do Município - GGIM
Niterói Previdência - NITPREV
Niterói Transporte e Trânsito - NITTRANS
Procuradoria Geral do Município - PGM
Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos - SASDH
Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos - SECONSER
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico - SEDEN
Secretaria Municipal de Educação e Ciência e Tecnologia - SEMECT
Secretaria Municipal de Participação Social - SEMPAS
Secretaria Municipal de Governo - SEMUG
Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP
Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - SEPLAG
Secretaria Executiva - SEXEC
Secretaria Municipal de Administração - SMA
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Sustentabilidade - SMARHS
Secretaria Municipal de Cultura - SMC
Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC
Secretaria Municipal de Defesa Civil e Geotecnia - SMDCG
Secretaria Municipal de Esporte e Lazer - SMEL
Secretaria Municipal de Fazenda - SMF
Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF
Secretaria Municipal do Idoso - SMID
Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura - SMO
Secretaria Municipal de Urbanismo e Mobilidade - SMU
Superintendência de Terminais e Estacionamentos de Niterói - SUTEN

INTRODUÇÃO

A atividade de ouvidoria foi instituída pela Lei Federal nº 13.460/17, que atribui aos entes a competência de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, de acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário.

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. Os Decretos Municipais nº 14.201/2021, o qual instituiu 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 o 14.219/2021, que regulamentou a autonomia da Controladoria Geral do Município - CGM para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal e deu outras providências.

O Decreto Municipal nº 14.201/2021 é um grande avanço na institucionalização da proteção dos usuários dos serviços públicos municipais, além das questões referentes ao atendimento, 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 regulamentou a atividade de ouvidoria, garantindo a efetividade legal à proteção ao manifestante.

O Decreto Municipal nº 14.219/2021 deu continuidade aos avanços na efetividade da atividade de ouvidoria, regulamentou a autonomia da Controladoria Geral do Município - CGM para a estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal, institucionalizando ainda mais a utilização da Plataforma Fala.BR, concedida gratuitamente pela Controladoria Geral da União ao Município desde 2018.

Além disso, a norma supracitada, criou o Serviço de Ouvidoria ao Cidadão - SOC e previu a responsabilização do agente público que recusar-se a responder as manifestações nos termos da Lei Federal 13.460/17 e/ou retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa e divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal, sob pena de improbidade administrativa conforme expresso nas Leis Federais 12.257/2011 e 13.709/2018.

A Prefeitura de Niterói avançou, no ano de 2021, em relação ao fomento e institucionalização da política de proteção e atendimento aos usuários de serviços públicos, e seus resultados também serão apresentados nesse relatório de forma quantitativa e qualitativa.

PLANO DE INTEGRIDADE PREVINE NITERÓI

O Plano PREVINE NITERÓI foi concebido no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município, e estruturado com um conjunto de ações gerais e específicas divididas em três pilares: o primeiro corresponde às ações executadas no Plano de 100 dias da gestão 2021-2024; o segundo corresponde às ações gerais comuns e específicas a todos os órgãos/entidades, determinadas pela CGM; e o terceiro corresponde às ações selecionadas por cada órgão/entidade.

Abaixo estão as ações da CGM para o PREVINE-NITERÓI 2021-2022 relacionadas à atividade de ouvidoria:

**Fomentar a
implantação de
Ouvidorias em órgãos e
entidades solicitantes**

**Informatizar os canais
de ouvidoria de 04
órgãos/entidades**

**Criação de cartilha de
orientações ao cidadão
de como utilizar os
canais de ouvidoria.**

**Atender, de forma tempestiva
e qualitativa, as
manifestações oriundas dos
cidadãos através dos canais
de ouvidoria.**

**Criar Protocolo de Ouvidoria
para o Cidadão divulgando as
instruções sobre a utilização
dos sistemas e softwares
disponibilizados**

**Aumento do percentual
de respostas
tempestivas da ouvidoria**

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?



REGISTRO PELA INTERNET

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



WHATSAPP

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



TELEFONE

Atendimento via telefone (21) 2622-1045
Horário de atendimento: 9h às 18h.



E-MAIL

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



POSTAL

Registro por meio endereço: Praça Fonseca Ramos s/n - 4º andar -
Rodoviária Governador Roberto da Silveira - CEP 24030-020



PRESENCIAL

Registro por meio endereço: Praça Fonseca Ramos s/n - 4º andar -
Rodoviária Governador Roberto da Silveira - CEP 24030-020
Horário de atendimento: 9h às 18h.

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

O usuário de serviço público municipal tem por possibilidade o registro de 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 Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;



Solicitação:
pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. 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 federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

COMO TRAMITA A MANIFESTAÇÃO?



1. As manifestações são apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.
2. Na hipótese da manifestação ser recebida em meio presencial/telefônico/correspondência/e-mail e/ou WhatsApp, o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência promove a digitalização e a inserção imediata do registro no Fala.BR.
3. Deverá ser informado ao usuário de serviço público o protocolo da manifestação gerada pela Plataforma Fala.BR (em casos de anonimato não é possível o acompanhamento, uma vez que não é fornecido o protocolo da manifestação);
4. A CGM Analisa previamente a competência institucional para o envio da manifestação, considerando as atribuições legais do município;
5. Encaminhar a manifestação para o setorial de ouvidoria (órgão/entidade do Poder Executivo Municipal) competente via e-mail para adoção das providências cabíveis e necessárias.
6. O setorial de ouvidoria elabora e apresenta resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 dias, contados a partir da data de seu recebimento;
7. A CGM analisa a conformidade da resposta, quanto ao objeto da manifestação enviada pelo setorial de ouvidoria, levando-se em conta os critérios de apresentação como linguagem clara, objetiva, simples e compreensível;
8. Em casos de omissão de resposta por parte do órgão/entidade, a CGM notificará por ofício o órgão/entidade para cumprimento do prazo de resposta.

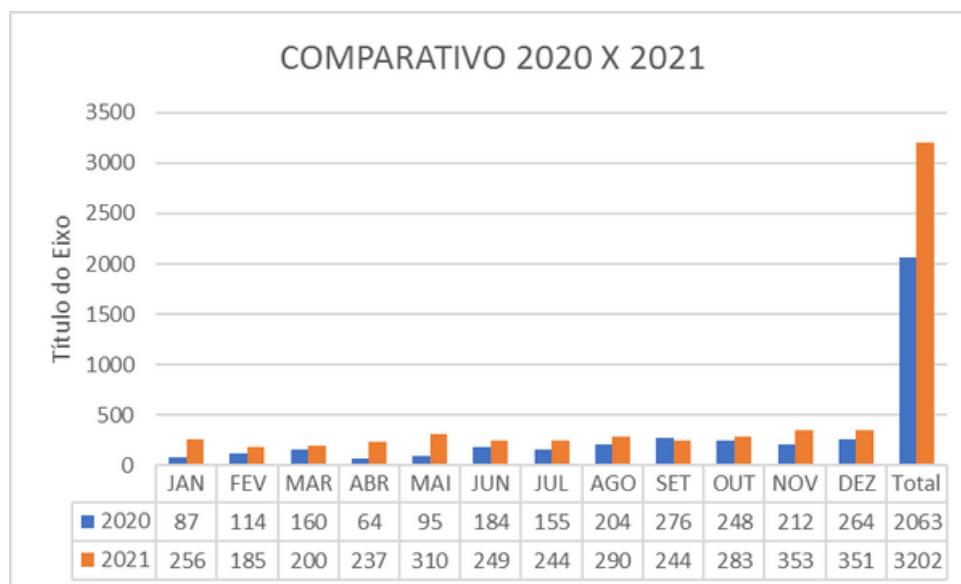


A íntegra do processo de tramitação das manifestações está disponível no protocolo de atuação da Controladoria-Geral do Município, publicizado na *homepage* da CGM, o acesso pode ser feito por meio do link: www.controladoria.niteroi.rj.gov.br.

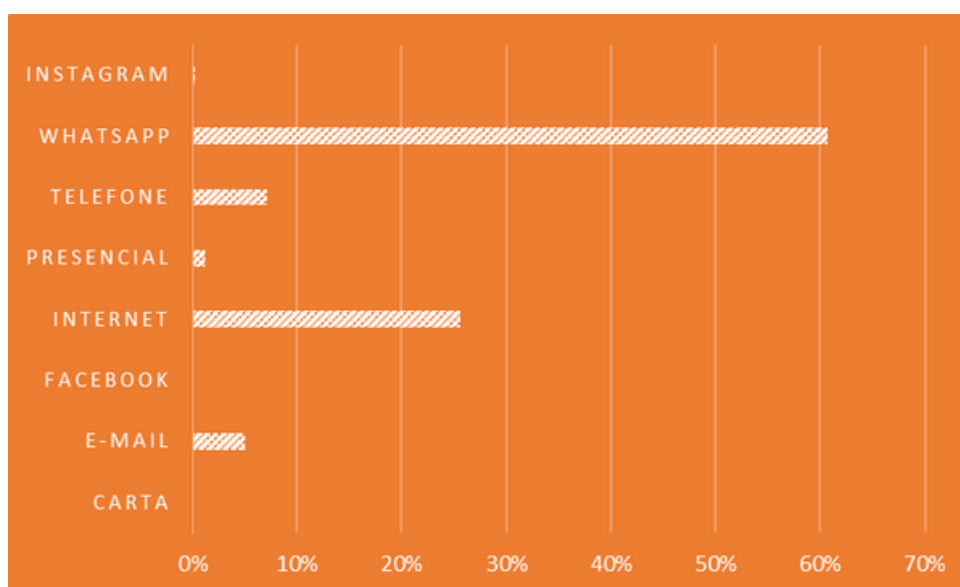
O Protocolo é um conjunto de orientações específicas, visando orientar a atuação dos servidores, conferindo celeridade, transparência e efetividade às suas ações e condutas, inclusive, no que tange ao aumento efetivo de impessoalidade na tramitação de processos.

BALANÇO QUANTITATIVO

Durante o exercício de 2021 o município de Niterói, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria - Fala.BR, recebeu 3.202 manifestações destinadas aos órgãos e entidades do poder executivo municipal, em relação ao ano anterior houve um aumento significativo de 55,21%.



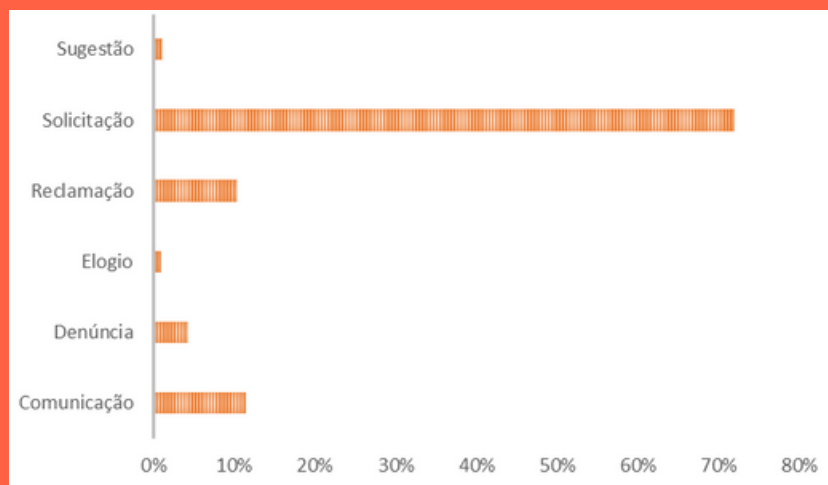
Em relação aos canais de atendimento mais utilizados pelos usuários, contabilizou-se em 2021: 61% das manifestações foram registradas via aplicativo de mensagem WhatsApp, seguido por 26% via diretamente internet, 7% via telefone, 5% por e-mail e 1% foi feito presencialmente, além desses, cerca de 0,18% entraram via Instagram da CGM e 0,03% feito por meio postal.



ANÁLISE DOS 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.

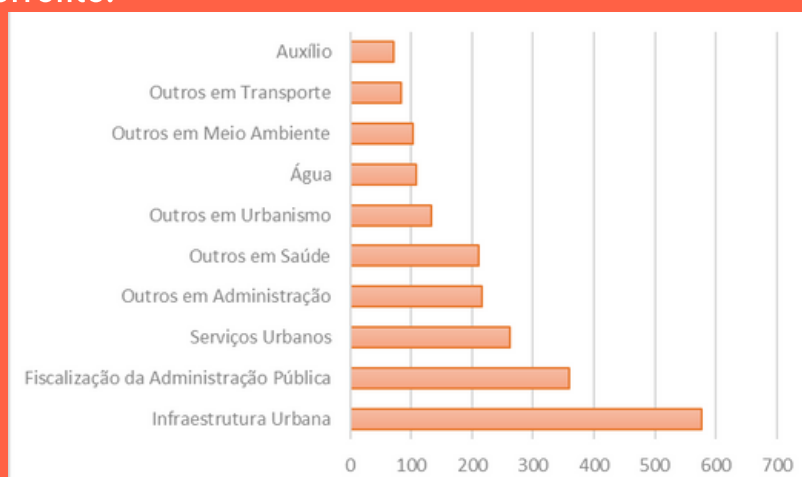
No ano de 2021 as solicitações de serviços públicos corresponderam a 72% das manifestações registradas, 12% foram de comunicações, 10% de reclamações, 4% de denúncia, elogios à administração pública teve a marca de 1% bem como as sugestões.



Em relação as denúncias recebidas, apenas 10% eram referentes ao cometimento de irregularidades por servidores e empregados públicos, ensejando a apuração da responsabilização administrativa pela prática de atos contra a administração pública, sendo encaminhados à Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar - COPAD.

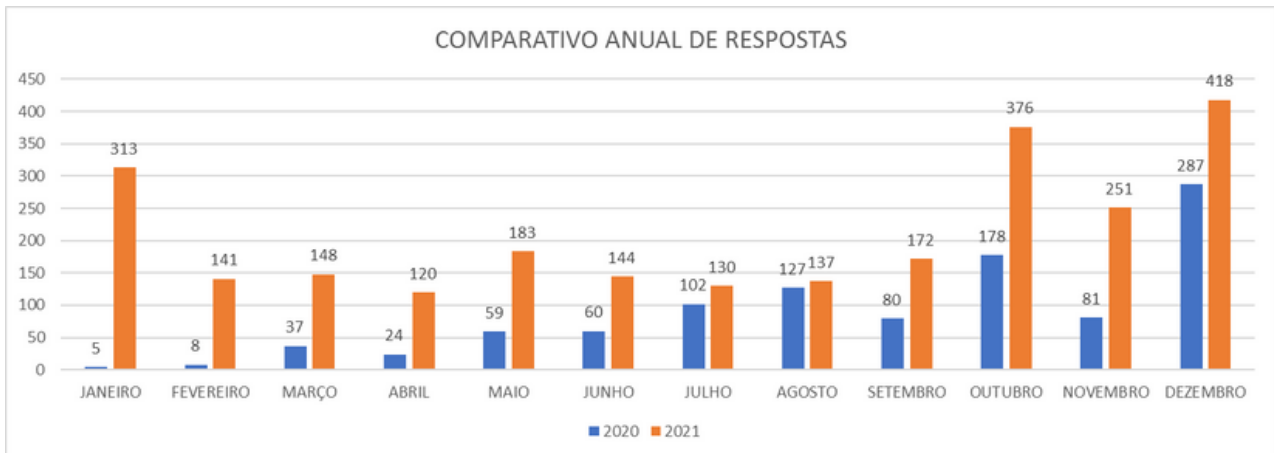
As manifestações poderão ser contempladas nos planos de auditoria publicados anualmente pela CGM, além de poderem ser considerados como riscos de acordo com a sua tipologia.

Dentre os 10 assuntos mais recorrentes no ano de 2021, infraestrutura urbana foi a categoria mais recorrente.



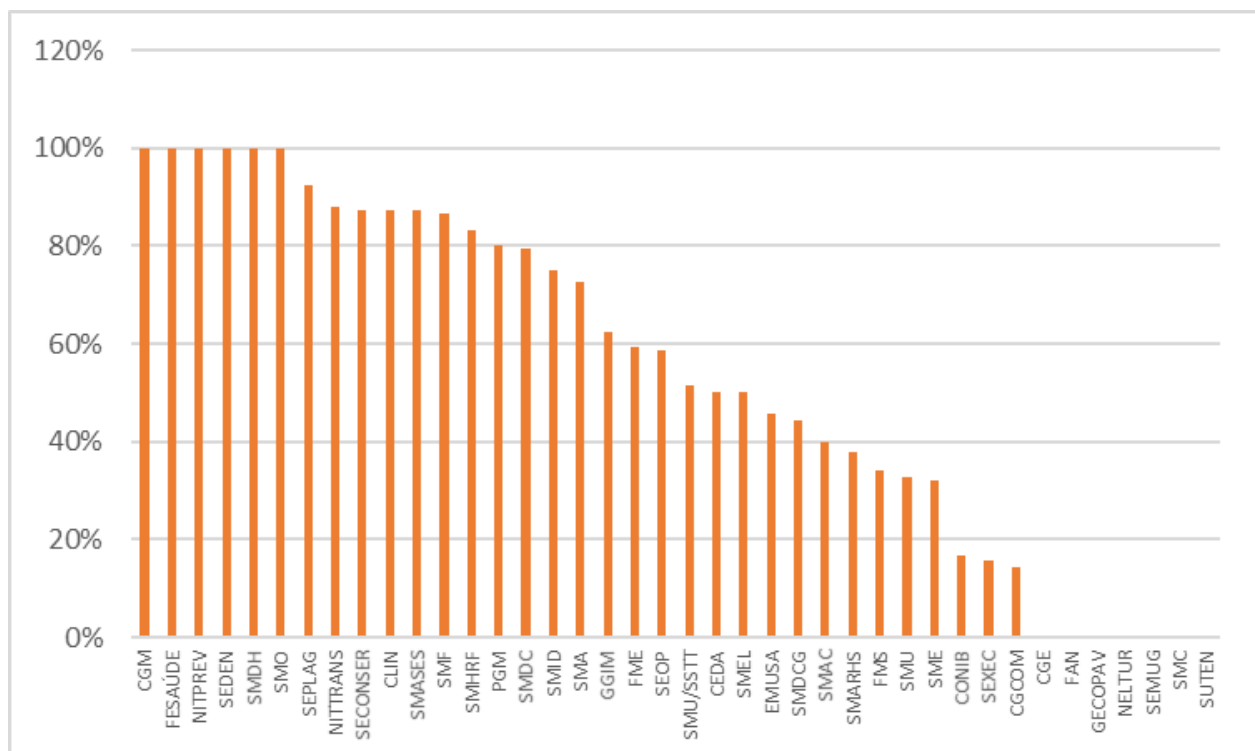
RESPOSTAS

Em comparação ao ano de 2020, no exercício de 2021 avançamos no indicador de resolutividade em 142% anual, na análise mensal em janeiro de 2021 obtivemos o aumento de 6160% em relação a janeiro de 2020.



Dentre os 42 órgãos, entidades e coordenadorias que recebem manifestações de ouvidorias, apenas 06 encerram o exercício com 100% das suas demandas resolvidas, 08 ficaram entre 80% e 95%.

Em relação aos órgãos e entidades com baixa resolutividade, temos 12 entre 50% para baixo e 7 com 0%.



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:

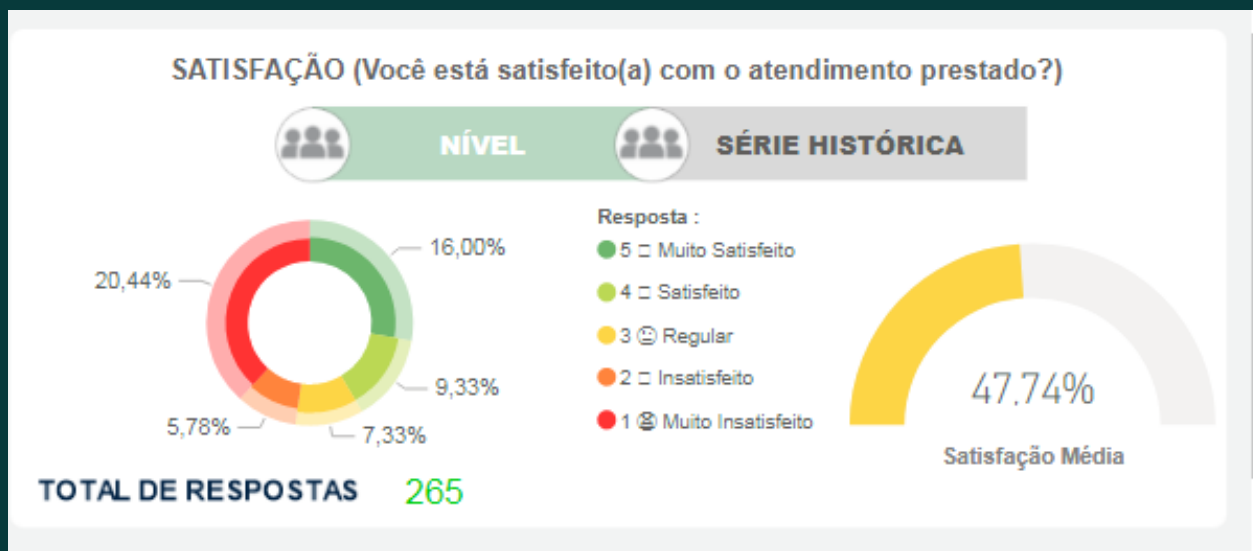
ANO BASE	INDICADOR DE RESULTADO	INDICADOR DE MONITORAMENTO
2020	51,80%	46,5 DIAS
2021	79%	48,5 DIAS

Podemos notar que em relação à resolutividade o Município avançou significativamente no indicador de resultado, evoluindo em 28% a sua resolutividade.

AVALIAÇÃO DO USUÁRIO

De acordo com o "Painel Resolveu?" o nível de satisfação dos usuários que avaliaram o atendimento prestado, a satisfação média é de 47,74%.

É importante frisar que apenas 245 usuários responderam a pesquisa.



Ao analisar a série histórica da avaliação da satisfação do usuário, é possível identificar que o mês de novembro obteve o maior índice de satisfação com 67,88%.



CONCLUSÃO

O presente Relatório apresentou informações e dados que possibilitam avaliar os serviços públicos municipais prestados à sociedade pelo viés da atividade de ouvidoria, mediante recebimentos, registros, tratamentos de denúncias e manifestações dos cidadãos, assim como a adequada aplicação dos recursos públicos, visando a melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.

Por fim, este relatório demonstra um alcance significativo de reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal, assegurando a efetividade da gestão das políticas públicas por meio da participação e controle social.

Ao mesmo tempo, a Controladoria-Geral de Niterói reconhece o papel fundamental de fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais.