

1º RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2020



**LISTA DE SIGLAS**

**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** - FESAUDE

**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

**Sumário**

[1. APRESENTAÇÃO 4](#_Toc65504157)

[2. BALANÇO QUANTITATIVO 6](#_Toc65504158)

[2.1 Quantitativo por órgão e entidade 8](#_Toc65504159)

[2.2 Quantitativo por tipo de manifestação 9](#_Toc65504160)

[3. INDICADORES 11](#_Toc65504161)

[4. EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS 12](#_Toc65504162)

[5. PROTOCOLO DA ATIVIDADE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA 12](#_Toc65504163)

[6. FICHA TÉCNICA 14](#_Toc65504164)

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa demonstrar, quantitativamente, cenário das manifestações recebidas e respondidas no exercício de 2020 pelos canais de ouvidoria utilizados pela Controladoria Geral do Município de Niterói – CGM, atendendo ao estabelecido nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Além da sua obrigatoriedade legal, a elaboração do 1º Relatório de Gestão da Atividade de Ouvidoria, é uma das metas do Eixo 3 - **ESTRATÉGIAS DE TRANSPARÊNCIA, CONTROLES DE EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO SOCIAL -**  do Plano Previne Niterói[[1]](#footnote-1) 2019-2020 e do planejamento estratégico anual estabelecida para CGM no ano de 2020, fazendo parte do eixo eficiente e comprometida do Niterói Que Queremos – NQQ 2013-2033.

A atividade de ouvidoria contempla uma das quatros macrofunções atribuídas a um órgão de controle, estabelecidas pelo CONACI, prevista no artigo 3º da Lei Municipal nº3.305/2017 e transferida por meio do Decreto Municipal nº 13.370/2019.

Tem por objetivo o fomento ao controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre serviços públicos prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando a melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade. Realizando um controle de efetividade da implementação de políticas públicas municipais.

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 no ano de 2018 após adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias- PROFORT, o qual foi necessário para o aperfeiçoamento da gestão de processos e a atuação integrada dos canais de atendimento aos usuário dos serviços públicos municipais.

# BALANÇO QUANTITATIVO

Durante o ano de 2020[[2]](#footnote-2) o município de Niterói, por meio da Plataforma Fala.BR, recebeu 2.063 manifestações destinadas aos órgãos e entidades do poder executivo, tendo como média mensal cerca de 172 registros.

Em relação ao total das manifestações registradas **44%** foram feitas pelos cidadãos diretamente no Fala.BR por meio da internet, **25%** entraram via WhatsApp, **21%** via telefone, **8%** por e-mail e **2%** presencialmente, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Das 2.063 manifestações registradas no exercício de 2020 apenas 1.048 foram respondidas pelos órgãos e entidades municipais, ficando com média mensal de 87 respostas às manifestações.

O gráfico abaixo demonstra a relação manifestações registradas x manifestações respondidas por mês.

Pode-se observar a evolução de 5740% das respostas dadas aos usuários pelos os órgãos e entidades de janeiro a dezembro de 2020, a média mensal da evolução foi 183% o aumento foi ocasionado a partir da utilização de ferramentas informatizadas na tramitação das manifestações e a realização de monitoramento pela CGM, ampliando assim a análise da efetividade das políticas públicas municipais.



# Quantitativo por órgão e entidade

No demonstrativo abaixo podemos verificar o cenário de cada órgão e entidade da Prefeitura em relação as manifestações de ouvidoria e suas respostas.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Órgão | Registradas | Concluídas | Em aberto | Média de tempo das respostas (dias) | % de respostas em 2020 |
|
| CEDA | 12 | 3 | 9 | 30,33 | 25% |
| CGE | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| CGM | 3 | 3 | 0 | 15 | 100% |
| CLIN | 79 | 38 | 41 | 54,66 | 48% |
| COPAD | 2 | 0 | 2 | 0 | 0% |
| EMUSA | 133 | 22 | 111 | 35,77 | 17% |
| FESAUDE | 1 | 1 | 0 | 19 | 100% |
| FME | 29 | 1 | 28 | 37 | 3% |
| FMS | 143 | 42 | 101 | 70,45 | 29% |
| GAB | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| GECOPAV | 7 | 0 | 7 | 0 | 0% |
| GGIM | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| NELTUR | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| NITPREV | 2 | 1 | 1 | 60 | 50% |
| NITTRANS | 95 | 35 | 60 | 35,86 | 37% |
| PGM | 15 | 15 | 0 | 11,47 | 100% |
| SASDH | 64 | 63 | 1 | 41,11 | 98% |
| SECONSER | 452 | 330 | 122 | 48,38 | 73% |
| SEDEN | 3 | 1 | 2 | 1 | 33% |
| SEMECT | 7 | 2 | 5 | 21,5 | 29% |
| SEMPAS | 1 | 0 | 1 | 0 | 0% |
| SEMUG | 1 | 1 | 0 | 1 | 100% |
| SEOP | 275 | 140 | 135 | 54,62 | 51% |
| SEPLAG | 24 | 9 | 15 | 23,33 | 38% |
| SEXEC | 22 | 1 | 21 | 57 | 5% |
| SMA | 27 | 23 | 4 | 60,74 | 85% |
| SMARHS | 109 | 8 | 101 | 30,63 | 7% |
| SMC | 10 | 1 | 9 | 26 | 10% |
| SMDC | 7 | 7 | 0 | 26,86 | 100% |
| SMDCG | 53 | 19 | 34 | 140,96 | 36% |
| SMEL | 3 | 0 | 3 | 0 | 0% |
| SMF | 103 | 90 | 13 | 30,63 | 87% |
| SMHRF | 9 | 9 | 0 | 61,44 | 100% |
| SMID | 2 | 0 | 2 | 0 | 0% |
| SMO | 7 | 3 | 4 | 75 | 43% |
| SMU | 250 | 76 | 174 | 75,37 | 30% |
| SUTEN | 1 | 1 | 0 | 4 | 100% |
| OUTRAS ESFERAS OU INFORMAÇÕES INSUFICIENTES | 108 | 103 | 5 | 5,91 | 95% |
| **TOTAL** | 2063 | 1048 | 1015 | 46,5 | 51% |

# Quantitativo por tipo de manifestação

As manifestações de ouvidoria podem ser classificadas como:

1. Sugestão ideia ou proposta para melhoria dos serviços públicos;
2. Solicitação atendimento ou prestação de serviço;
3. Reclamação, manifestar a insatisfação com um serviço público;
4. Elogio quanto satisfação de um atendimento público;
5. Comunicar/Denunciar um ato ilícito praticado contra a administração pública.

No ano de 2020 das 2063 manifestações registradas 35,72% correspondem a solicitações de atendimento ou de prestação de um serviço público; 28,36% foram para reclamar ou manifestação de insatisfação com algum serviço público municipal; 27, 48% eram referentes a comunicação e ou denuncia de ato ilícito praticado contra a administração pública.

É importante salientar que apenas 6,59% das manifestações foram realizadas de forma anônima, a Plataforma Integrada de Ouvidoria – Fala.BR permite que apenas duas categorias sejam registradas sem identificação, a reclamação e a denúncia.

Também foi o primeiro ano de registro de elogios à prestação dos serviços públicos municipais, correspondendo 12 manifestações registradas.

|  |
| --- |
| **MANIFESTAÇÕES** |
| **Tipo**  | **Quantidade** | **%** |
| Denúncia Anônima | 567 | 27,48% |
| Denúncia | 136 | 6,59% |
| Elogio | 12 | 0,58% |
| Reclamação | 585 | 28,36% |
| Solicitação | 737 | 35,72% |
| Sugestão | 26 | 1,26% |
| **Total:** | **2063** | **100%** |

Foi possível mapear os 10 motivos mais recorrentes das manifestações registradas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ranking | Assunto mais recorrente | Quantidade de manifestações |
| **1º** | Infraestrutura Urbana | 296 |
| **2º** | Serviços Urbanos | 248 |
| **3º** | Fiscalização da Administração Pública | 161 |
| **4º** | Coronavírus (COVID-19) | 122 |
| **5º** | Outros em Meio Ambiente | 88 |
| **6º** | Outros em Saúde | 74 |
| **7º** | Outros em Segurança e Ordem Pública | 74 |
| **8º** | Outros em Transporte | 69 |
| **9º** | Outros em Urbanismo | 66 |
| **10º** | Normas e Fiscalização | 60 |

# INDICADORES

Nesse primeiro ano de gestão da atividade de ouvidoria pela CGM foi possível criar indicadores de monitoramento e resultado, visando o aprimoramento do serviço público disponibilizado à sociedade.

|  |
| --- |
| indicador de resultado |
| objetivo | Aumento da % das respostas às manifestações do Fala.BR |
| INDICADOR | % das respostas às manifestações do Fala.BR |
| Periodicidade da apuração | Anual |
| Prazo máximo para a apuração | Fevereiro do próximo exercício |
| Responsabilidade pela apuração | Controladoria Geral do Município  |
| Fonte de dados | Banco de monitoramento das manifestações |
| como calcular o indicador | Porcentagem do cálculo total de manifestações respondidas  |

|  |
| --- |
| indicador de monitoramento |
| objetivo | Reduzir o tempo médio de respostas às manifestações |
| INDICADOR | Tempo médio de resposta às manifestações (em dias) |
| Periodicidade da apuração | Anual |
| Prazo máximo para a apuração | Fevereiro do próximo exercício |
| Responsabilidade pela apuração | Controladoria Geral do Município |
| Fonte de dados | Banco de monitoramento das manifestações |
| como calcular o indicador | Média do tempo em que os órgãos e entidades levaram para responder as manifestações, considerando o prazo legal estabelecido pela Lei Federal 13.460/2017[[3]](#footnote-3). |

Em relação ao exercício de 2020 os respectivos indicadores foram apurados, conforme o descrito abaixo:

|  |
| --- |
| INDICADORES |
| INDICADOR DE RESULTADO | **INDICADOR DE MONITORAMENTO** | **ANO BASE** |
| 51,80% | 46,5 dias | 2020 |

# EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

A análise da efetividade das políticas públicas municipais já estava prevista no terceiro eixo do Plano de Integridade Previne Niterói – 2019 - 2020, devido ao contexto pandêmico esta foi incorporada à matriz de planejamento da auditoria extraordinária dos processos de aquisição e contratações para o enfrentamento do Coronavírus, em que foi possível verificar se houve alguma manifestação direcionada a cada um dos objetos dos 36 processos auditados.

# PROTOCOLO DA ATIVIDADE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

***OBJETIVOS DO PROTOCOLO***

* Orientar servidores que venham a atuar na Controladoria Geral do Município, bem como os que já atuam, dando uma visão geral dos procedimentos realizados referentes ao Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência.
* Transparência das ações de governo.
* Descrever e detalhar o desenvolvimento ou a operacionalização das atividades inerentes ao Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência.

 **Legislação Aplicável:**

* Lei 3.305/2017 – Dispõe sobre a criação da CGM;
* Decreto Municipal nº 13.370 de 26/10/19 – Dispõe sobre a Transferência das atividades e competências da Ouvidoria Municipal; e
* Lei Federal nº 13.460 de 26/06/2017 – Dispõe sobre a Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**A atividade de ouvidoria possui os seguintes canais**:

* Telefone;
* E-mail;
* Presencial;
* Sistema Fala.BR;
* Carta;
* WhatsApp.
1. As manifestações são apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma de Ouvidorias – Fala.BR;
2. Na hipótese de a 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. Informar ao usuário de serviço público o protocolo da manifestação gerado pelo sistema Fala.BR (casos de anonimato não é possível o acompanhamento, uma vez que não é fornecido o protocolo da manifestação);
4. Analisar 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 necessárias;
	1. Caso a manifestação cite irregularidades envolvendo servidores, o Núcleo de Integridade será notificado, através de Comunicação Interna, o qual ensejará em abertura de Processo Administrativo e encaminhamento à COPAD.
	2. Solicitar a confirmação do recebimento da manifestação pelo órgão/entidade;
6. O setorial de ouvidoria elabora e apresenta resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 dias, contado 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;
	1. Estando a resposta da manifestação conforme, o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência, notifica ao usuário de serviço público sobre a decisão administrativa por meio do Fala.BR;
	2. Não estando conforme a resposta, a manifestação retorna ao setorial de ouvidoria para retificar/completar/ esclarecer, repetindo as atividades dos itens 7, 8 e 9.

# FICHA TÉCNICA

Rodrigo Neves Barreto

**Prefeito**

Cristiane Mara Rodrigues Marcelino

**Controladora Geral do Município**

1. O Plano de Integridade – PREVINE NITERÓI 2019-2020, foi elaborado pela Controladoria Geral do Município – CGM Niterói, objetivou fortalecer as instâncias de integridade no âmbito do Poder Executivo Municipal, como condição fundamental da boa governança.

A elaboração deste documento nasceu de pesquisas junto ao Projeto Edificando o Controle Interno do MP-RJ e da Controladoria Geral da União - CGU. O Plano visou à integração de instrumentos de controle com foco em prevenção e detecção de irregularidades, conflitos internos, prejuízo ao erário e desvios éticos que pudessem vir a comprometer a Administração Pública Municipal.

Através dele, a CGM-Niterói buscou o reconhecimento pela sociedade como indutora de uma administração pública ética, integra, econômica, comprometida, transparente, participativa, eficiente e conforme.

EIXO 3: **ESTRATÉGIAS DE TRANSPARÊNCIA, CONTROLES DE EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

**DEFINIÇÃO:** Promover a participação social, incrementar a comunicação aberta, voluntária e transparente das atividades e dos resultados da organização, de maneira a fortalecer o acesso público à informação e realizar o controle da efetividade das políticas públicas através dos canais de ouvidoria.

 Fonte: <http://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/controladoria/integridade-e-compliance/plano-de-integridade-previne-niteroi> [↑](#footnote-ref-1)
2. Os dados correspondem ao período de 01º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020. [↑](#footnote-ref-2)
3. Conforme o estabelecido no artigo 16 da Lei Federal n° 13.460/2017, *a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período* [↑](#footnote-ref-3)