RELATÓRIO SEMESTRAL EXECUTIVO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025

OUVIDORIA
DA PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI
Queremos ouvir você

PREFEITURA DE Niterói
TEMPO DE AVANÇAR

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO - CGM

PREFEITURA DE Niterói TEMPO DE AVANÇAR | CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Prefeitura Municipal de Niterói

Prefeito Municipal de Niterói
Rodrigo Neves Barreto

Vice-Prefeita Municipal de Niterói
Isabel Marques Swan

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
Anna Beatriz Barbosa da Silva
Gabriela Morais de Lima
Maria do Socorro de Oliveira
Priscila Alves da Costa

Projeto Gráfico e Diagramação
Fernanda Motta da Roza

Estagiária
Manuela Silva Barreto Dos Santos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO ---------- 04
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2025 ---------- 05
Assuntos mais recorrentes ---------- 06
Fluxo Operacional das Manifestações Registradas ---------- 07
PAINEL RESOLVEU? ---------- 12
Órgãos e Entidades com o Perfil Descentralizado ---------- 13
CONSIDERAÇÕES FINAIS ---------- 25

Apresentação

A Controladoria Geral do Município de Niterói – CGM apresenta o seu **Relatório Semestral de Gestão de Ouvidoria** por órgão e entidade, contendo os resultados obtidos no **primeiro semestre de 2025.**

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

Os principais objetos de uma manifestação são a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e/ou políticos na prestação e fiscalização de tais serviços.

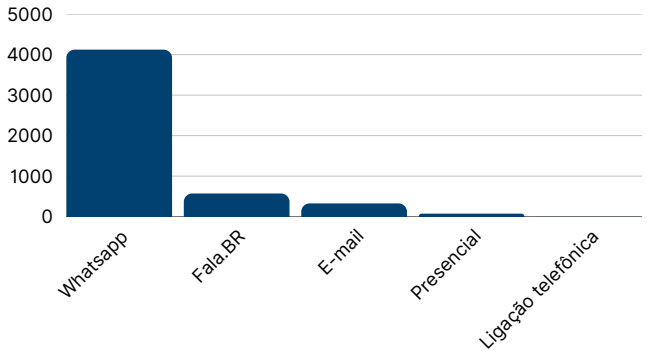
As manifestações podem ser classificadas como reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação ou demais pronunciamentos com relação a serviços públicos.

A Ouvidoria deverá cumprir seus objetivos, recebendo, analisando e respondendo a essas manifestações por meio de mecanismos proativos e reativos.

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.

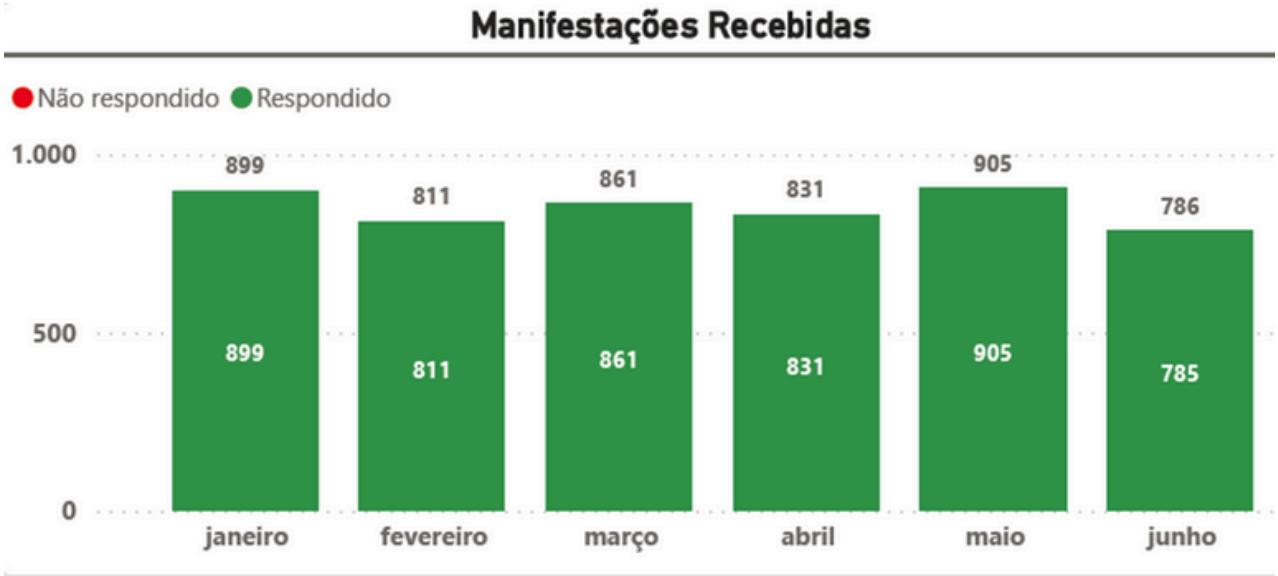
Manifestações Recebidas no 1º semestre de 2025

5.093
Manifestações



No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um montante de **5.093** (cinco mil, noventa e três) manifestações. Deste quantitativo, **4.124** foram recebidas através do WhatsApp, **571** foram registradas pelos usuários diretamente através da Plataforma Fala.BR, **326** manifestações foram recebidas por e-mail, **73** em atendimentos presenciais e **1** mediante atendimento por ligação telefônica. No 1º semestre de 2025, a CGM não recebeu manifestações por meio de carta.

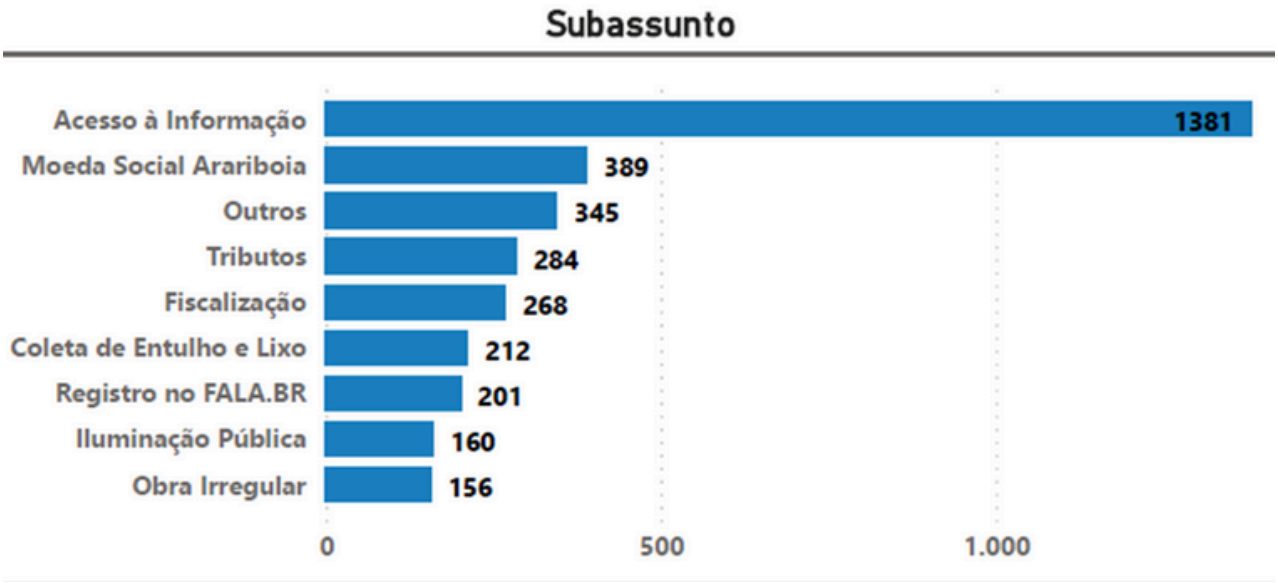
Os meses em que os cidadãos mais recorreram a ouvidoria foram **maio**, com 905 manifestações, e **janeiro**, com 899 manifestações. Os gráficos abaixo vão de 1 de janeiro a 30 de junho de 2025 e foram emitidos na data de corte de 21 de agosto de 2025.



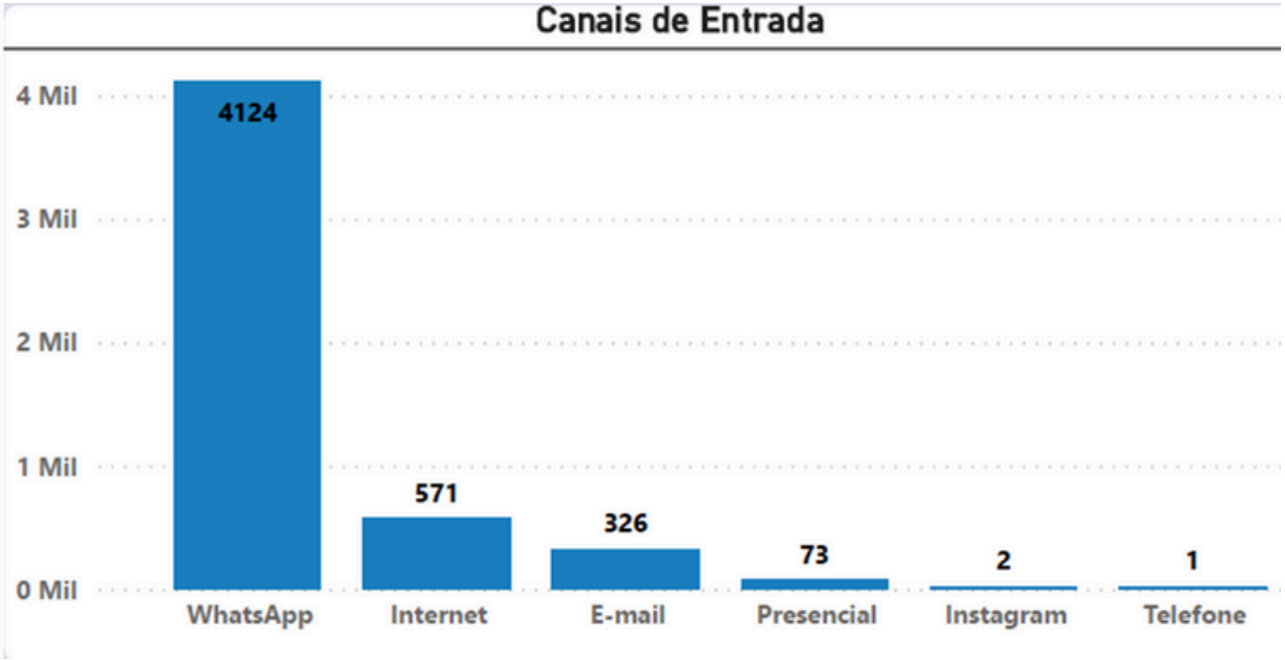
Entre janeiro e junho de 2025, foram registradas **3.248** solicitações, **1.444** reclamações, **171** comunicações, **129** denúncias, **64** elogios e **37** sugestões, conforme o gráfico a seguir.

Assuntos mais recorrentes

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas por assunto e subassunto, permitindo o tratamento dos dados e a geração de informações que subsidiam a criação de indicadores de monitoramento da qualidade dos serviços públicos e da satisfação dos usuários. Essas informações também podem orientar o desenvolvimento de novas políticas públicas.



No primeiro semestre de 2025 (janeiro a junho), os subassuntos mais recorrentes registrados nos canais de atendimento da Ouvidoria foram relacionados a Acesso à Informação, Moeda Social Araribóia e tributos.



Fluxo Operacional das Manifestações Registradas

Até 2023, as manifestações recebidas pela Ouvidoria eram encaminhadas aos órgãos e entidades responsáveis por meio de e-mails institucionais. A partir desse ano, foram implementados ajustes operacionais nos trâmites, e os encaminhamentos passaram a ser realizados por meio de Processos de Atendimento de Ouvidoria Municipal, registrados e tramitados na plataforma digital e-Ciga.

1. Atendimento e análise preliminar do conteúdo

Uma comunicação recebida pela Ouvidoria é registrada como manifestação quando se refere a uma demanda de competência municipal e apresenta conteúdo adequado, com a devida urbanidade. Durante o atendimento, são solicitadas as informações necessárias para garantir que a manifestação contenha dados suficientes para apuração, incluindo a identificação do endereço completo do fato relatado.

Os atendentes realizam constantemente consultas sobre as atribuições dos órgãos e entidades municipais, de modo a aperfeiçoar o processo de destinação correta de cada manifestação.

Nesta etapa, o usuário também informa se deseja registrar a manifestação de forma **anônima** ou **identificada**.

Nos casos anônimos, não é gerado número de protocolo para acompanhamento, mas o anonimato é assegurado pela Plataforma Digital Fala.BR, conforme o art. 6º do Decreto Municipal nº 14.201/2021, que garante esse direito aos usuários dos serviços públicos.

2. Inclusão no Fala.BR

Após o atendimento por um dos canais oficiais da Ouvidoria Municipal, as manifestações que precisam ser encaminhadas aos órgãos e/ou entidades responsáveis são registradas diretamente na Plataforma Fala.BR.

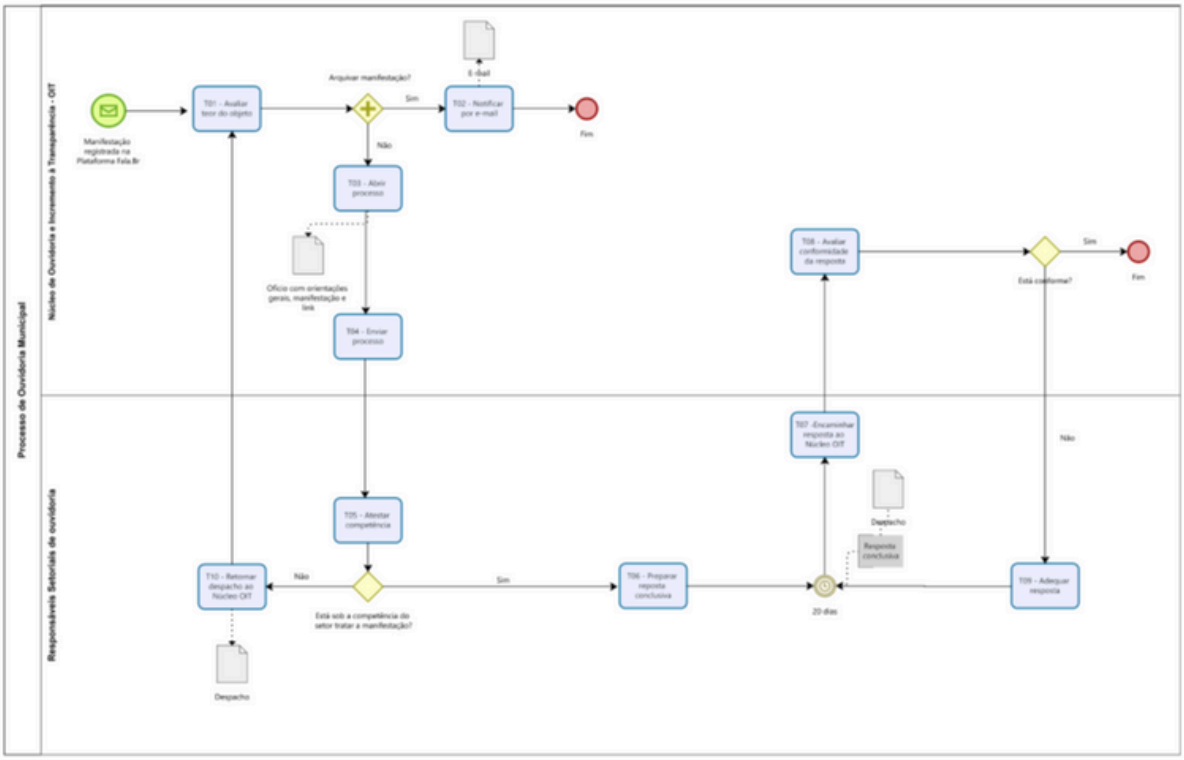
Essa sistemática permite manter um repositório único e centralizado das manifestações, além de aprimorar a gestão e o controle do grande volume de protocolos tramitados no âmbito da Prefeitura de Niterói.

3. Análise e Encaminhamento

Após o registro, a manifestação passa por uma análise de conteúdo para identificação do órgão e/ou entidade responsável pelo seu tratamento.

Em seguida, é criado um **Processo de Atendimento de Ouvidoria Municipal** na plataforma digital e-Ciga, sistema único de processo eletrônico da Prefeitura de Niterói, instituído pelo Decreto nº 14.177/2021.

O processo é composto por um arquivo em formato PDF, exportado diretamente do Fala.BR, contendo o relato da manifestação e uma mensagem com orientações quanto ao prazo para resposta e demais procedimentos de atendimento.



Setoriais de Ouvidoria

No ano de 2025, a Controladoria Geral do Município (CGM) solicitou que os órgãos e entidades municipais indicassem seus **responsáveis setoriais de ouvidoria**, designados formalmente por meio de portaria.

Esses servidores atuam como pontos de contato entre suas secretarias e a Ouvidoria Centralizada, sendo responsáveis por receber, analisar e controlar as manifestações encaminhadas. Cabe a eles garantir o envio das respostas conclusivas aos usuários e o cumprimento dos prazos estabelecidos. Nos casos em que o órgão ou entidade não é aderente à Plataforma Fala.BR, o processo de atendimento deve ser devolvido à Ouvidoria Municipal, acompanhado da resposta a ser encaminhada ao cidadão.

Os setoriais de ouvidoria exercem as funções de titular ou suplente, atuando como **responsáveis pelo tratamento interno das manifestações no órgão ou entidade em que estão lotados**.

De acordo com o **Decreto nº 14.201/2021**, são atribuições principais dos setoriais de ouvidoria:

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

Arquivamento

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelece os deveres dos usuários em seu artigo 8º:

> **"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."

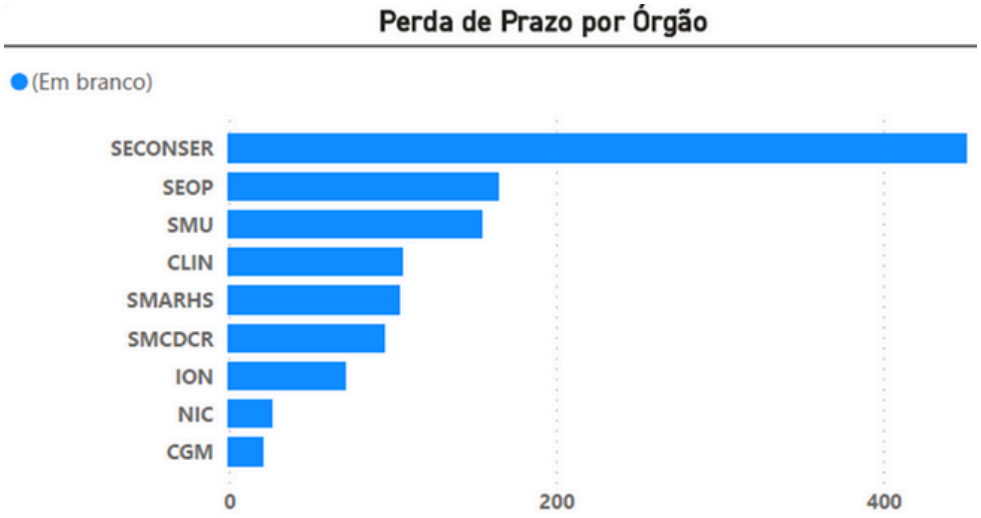
Com base nesses princípios, as manifestações que não apresentarem conteúdo compatível com as normas de respeito e urbanidade, ou que não contenham informações suficientes para análise, são **arquivadas** por não atenderem aos **requisitos mínimos necessários ao tratamento pela Ouvidoria**.

4. Acompanhamento e Reiteração

Após o envio das manifestações, os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal têm o **prazo de 20 dias** para retornar o processo à Ouvidoria, contendo a resposta destinada ao usuário, conforme previsto na **Lei Federal nº 13.460/2017**.

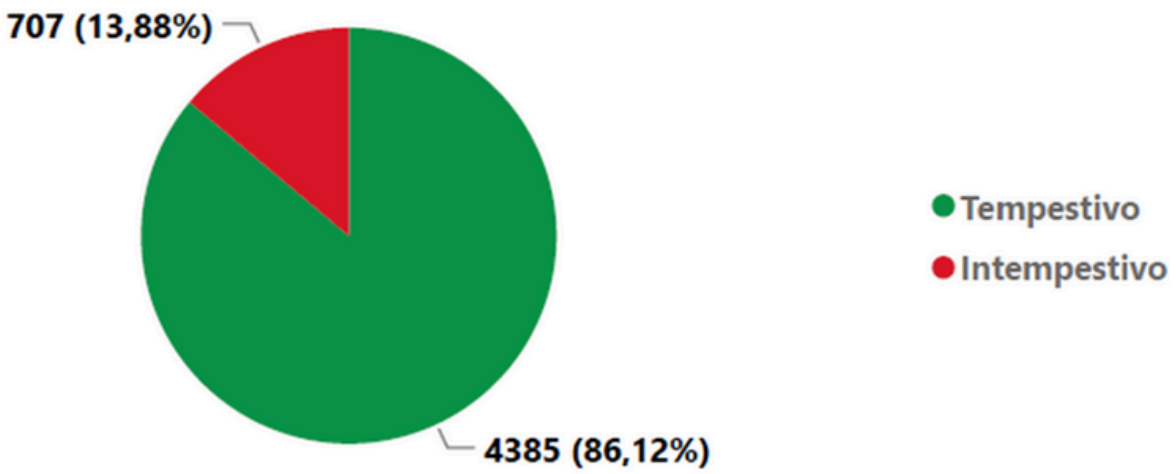
Caso o usuário entre em contato para solicitar informações e o órgão e/ou entidade responsável ainda não tenha encaminhado a resposta, a Ouvidoria realiza a reiteração da manifestação, enviando uma cobrança formal por e-mail ao setor competente.

O cumprimento do **prazo legal de 30 dias para resposta ao cidadão** depende, portanto, do retorno tempestivo dos órgãos e entidades envolvidos, condição necessária para que a Ouvidoria possa remeter oficialmente a resposta ao usuário.

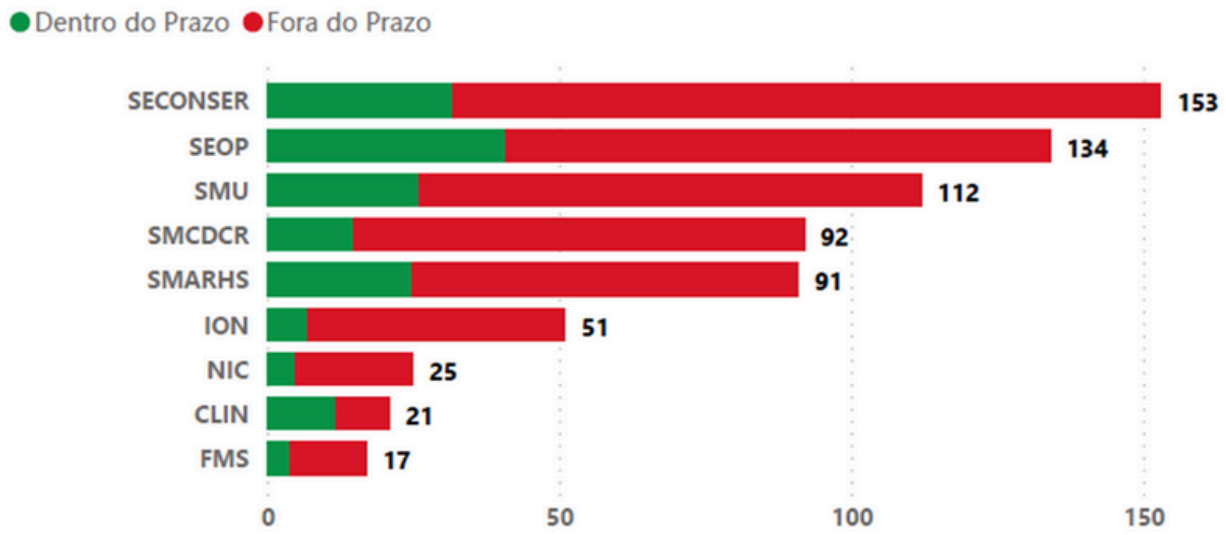


No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria concluiu **86,12% das manifestações registradas na plataforma Fala.BR dentro do prazo**, conforme o gráfico abaixo. Para que esse percentual evolua positivamente, é necessário um trabalho ativo de cobrança por parte da ouvidoria.

Tempestividade



Manifestações em Aberto por Órgão



Data de corte: 21 de agosto

OBS: O número de manifestações em aberto é relacionado à complexidade dos casos e número de manifestações que o órgão ou entidade recebe.

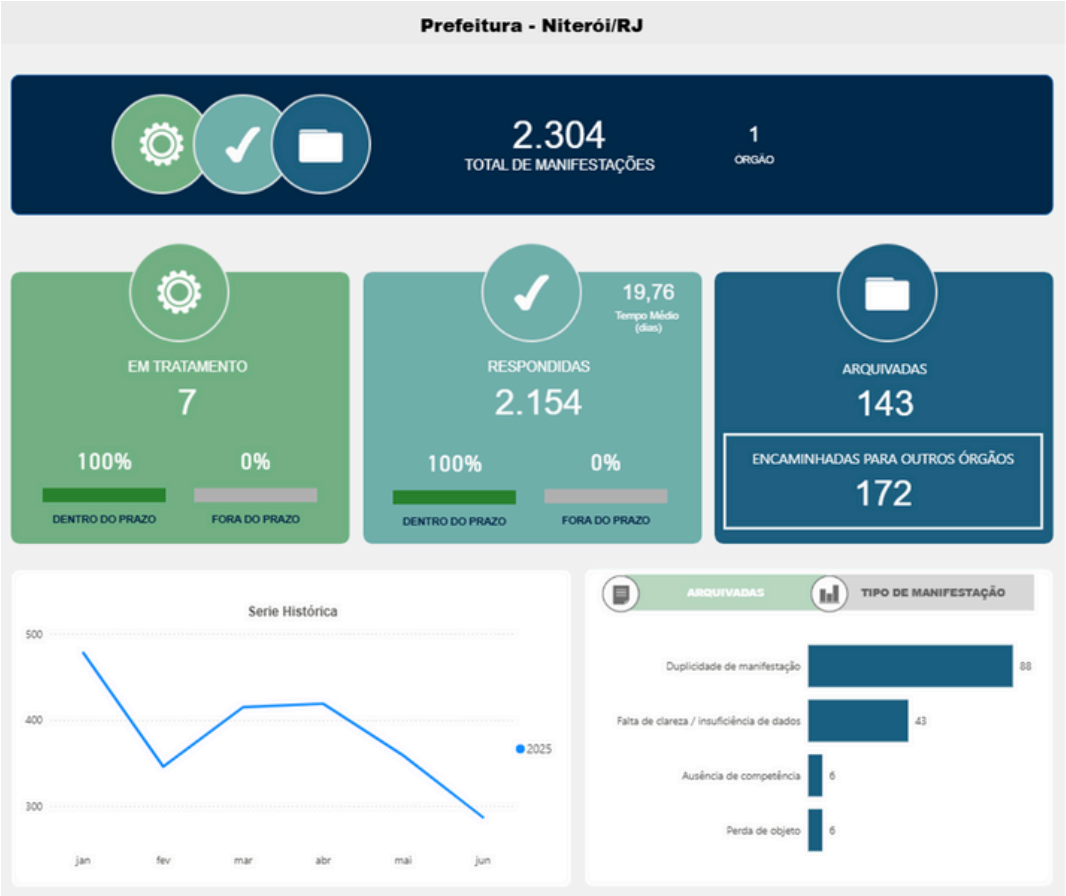
Painel Resolveu?

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pelo perfil da Prefeitura e pelos órgãos descentralizados na plataforma Fala.BR. Por meio de filtros de consulta, a plataforma possibilita pesquisar, analisar e comparar indicadores relacionados à execução dos serviços de ouvidoria, de forma rápida, dinâmica e interativa.

Acesse o link da plataforma e acompanhe os índices de resolubilidade das manifestações: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu.

1 DE JANEIRO A 30 DE JUNHO - "PAINEL RESOLVEU?"

Gestão, controle e monitoramento dos perfis na plataforma Fala.BR



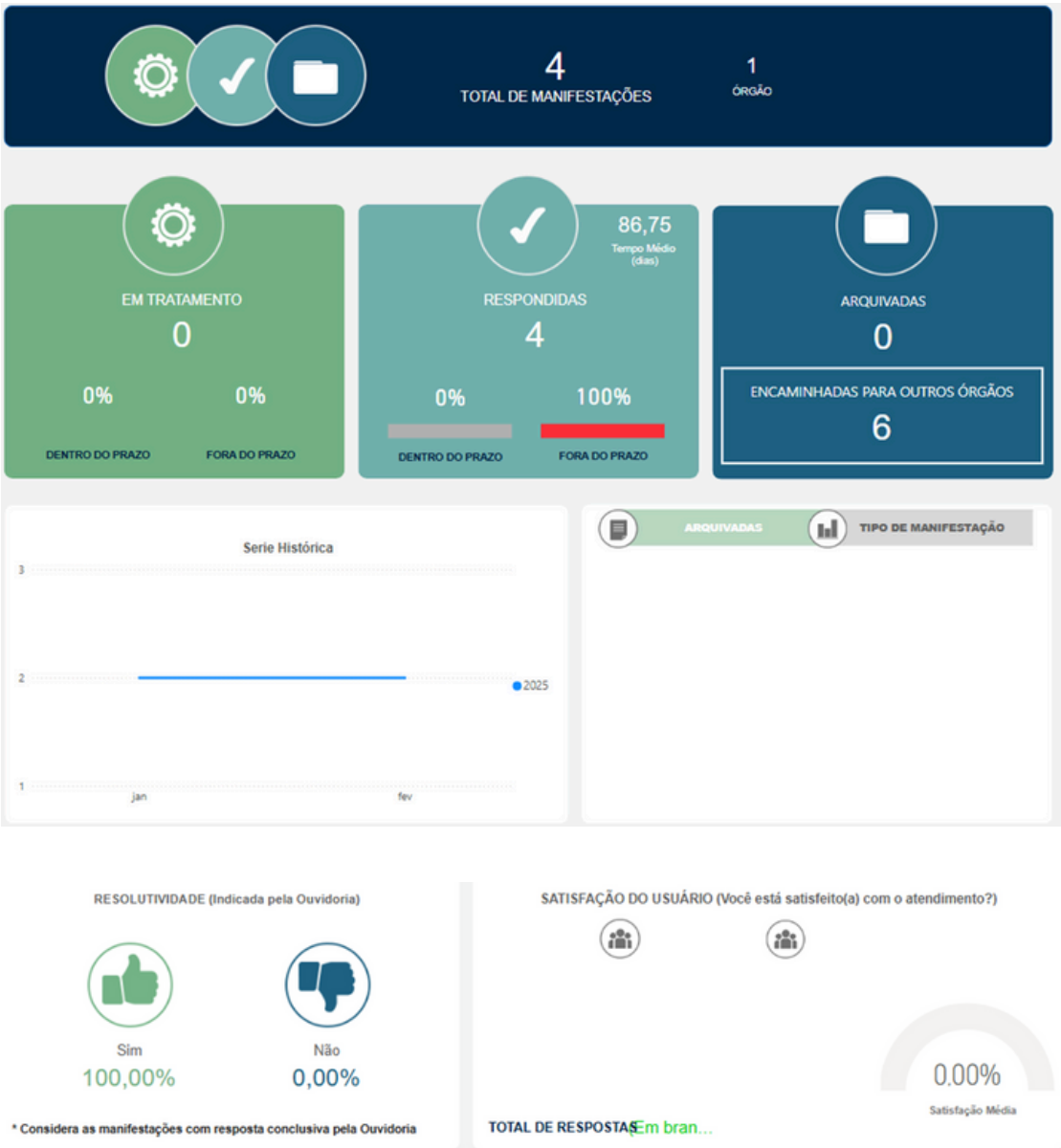
Satisfação do Usuário

Órgãos e Entidades com o Perfil Descentralizado

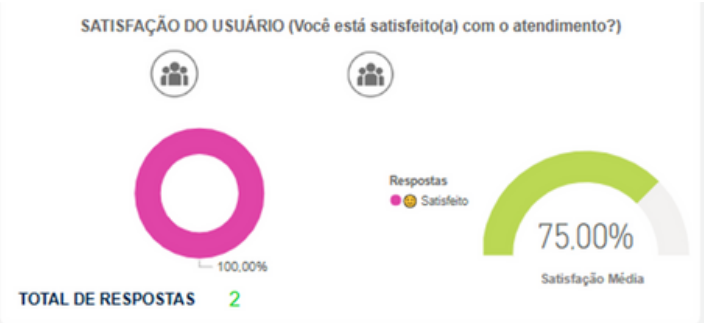
O **Decreto Municipal nº 14.219/2021** regulamenta a autonomia da CGM para estabelecer o sistema de ouvidoria a ser utilizado no município e regulamenta as ouvidorias descentralizas. Até o momento, **11** órgãos e entidades já aderiram de forma descentralizada e facultativa à Plataforma Integrada de Ouvidorias - Fala.BR.

A Controladoria Geral do Município segue monitorando a execução dos serviços públicos prestados pelo Município, por meio da análise dos relatórios contendo indicadores de monitoramento e os resultados obtidos a partir das manifestações registradas e respondidas, conforme o estabelecido no Decreto Municipal nº 14.219/2021. Esses indicadores, definidos no referido decreto, incluem a porcentagem de manifestações respondidas, o tempo médio de resposta dos órgãos e entidades (respeitando o prazo legal de 30 dias conforme a Lei Federal nº 13.460/17), e outros dados relacionados à efetividade do atendimento.

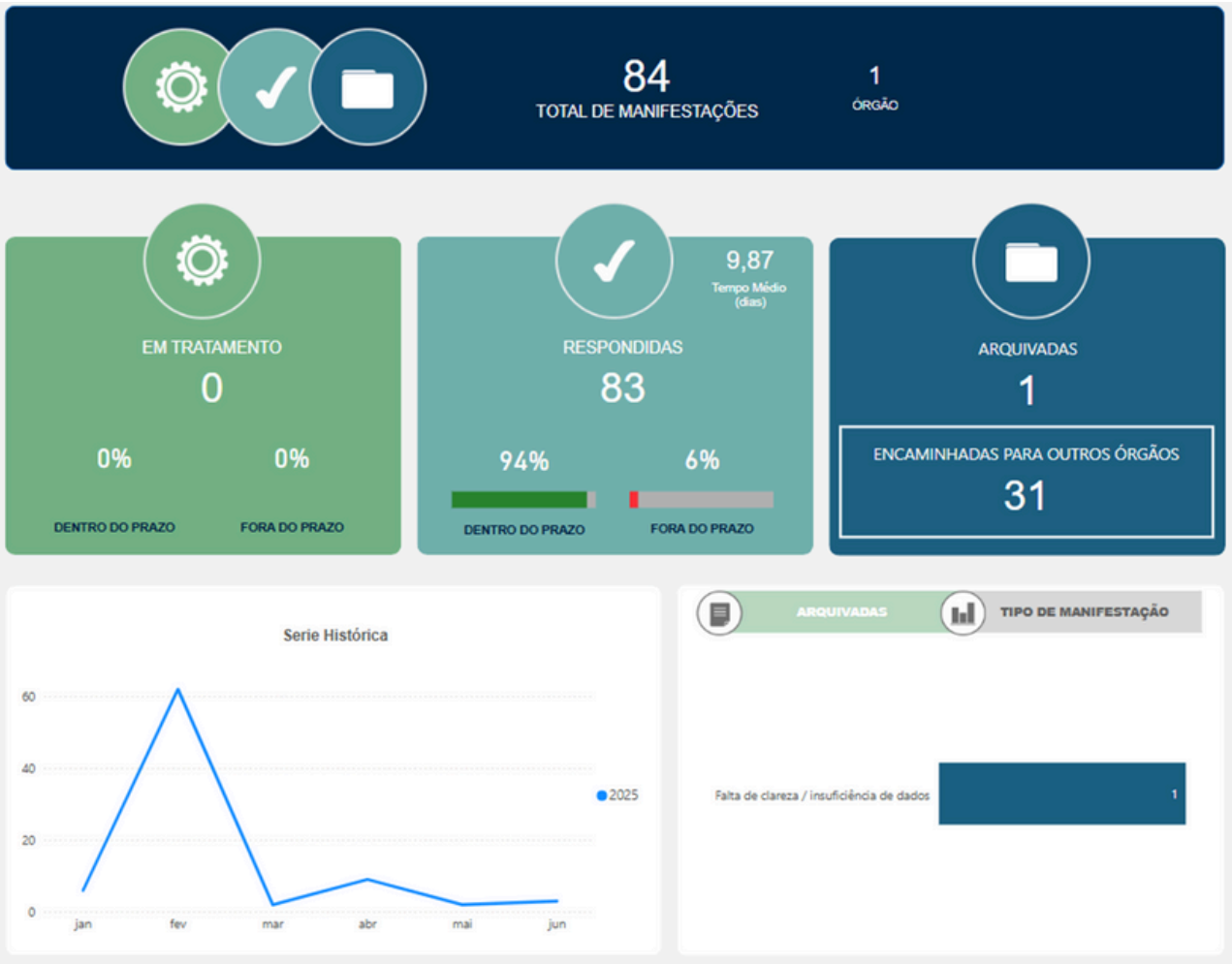
Fundação de Artes - FAN



Fundação Estatal de Saúde - FESAÚDE

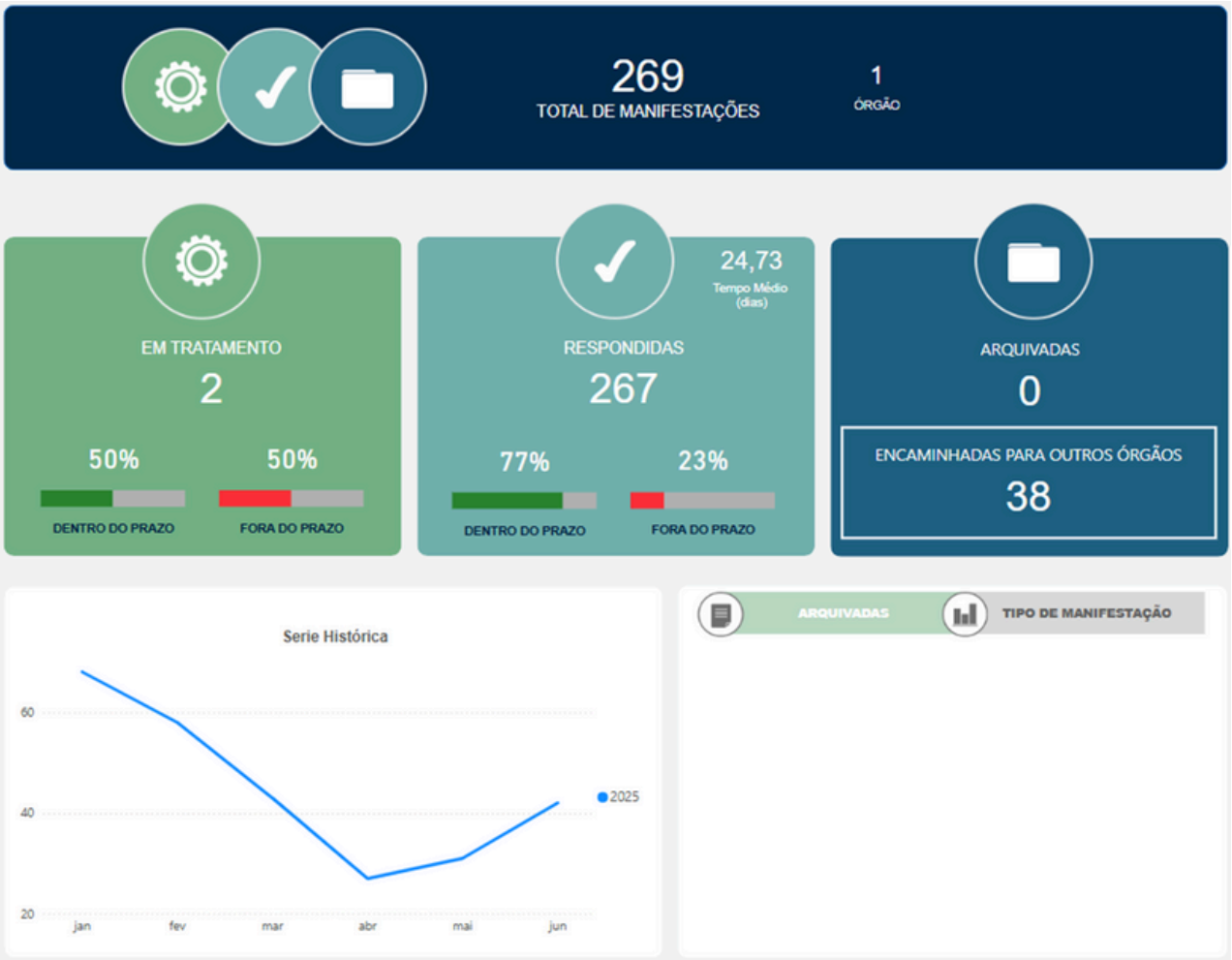


Fundação Municipal de Educação - FME

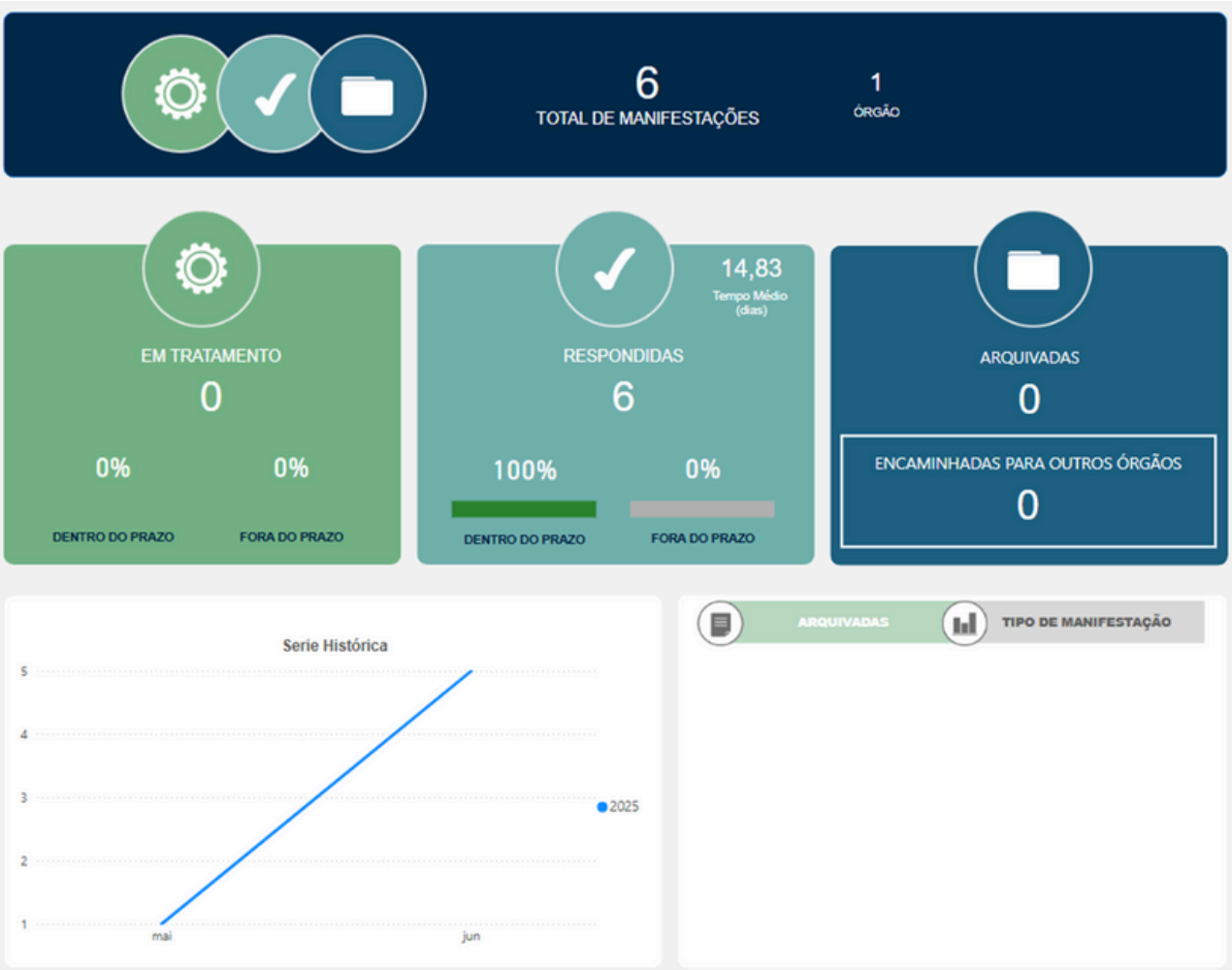


Fundação Municipal de Saúde - FMS

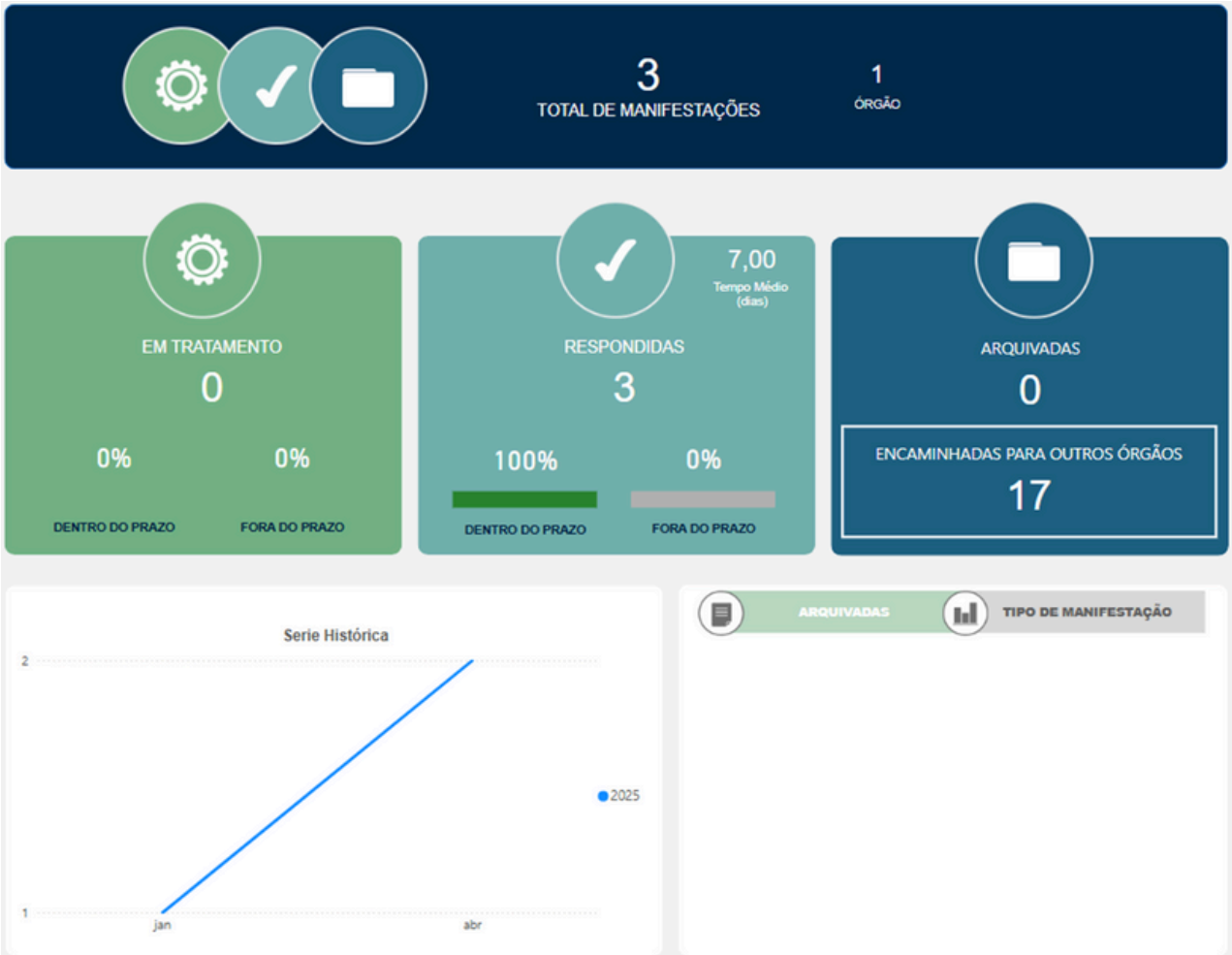
Niterói Trânsito S/A - NITTRANS



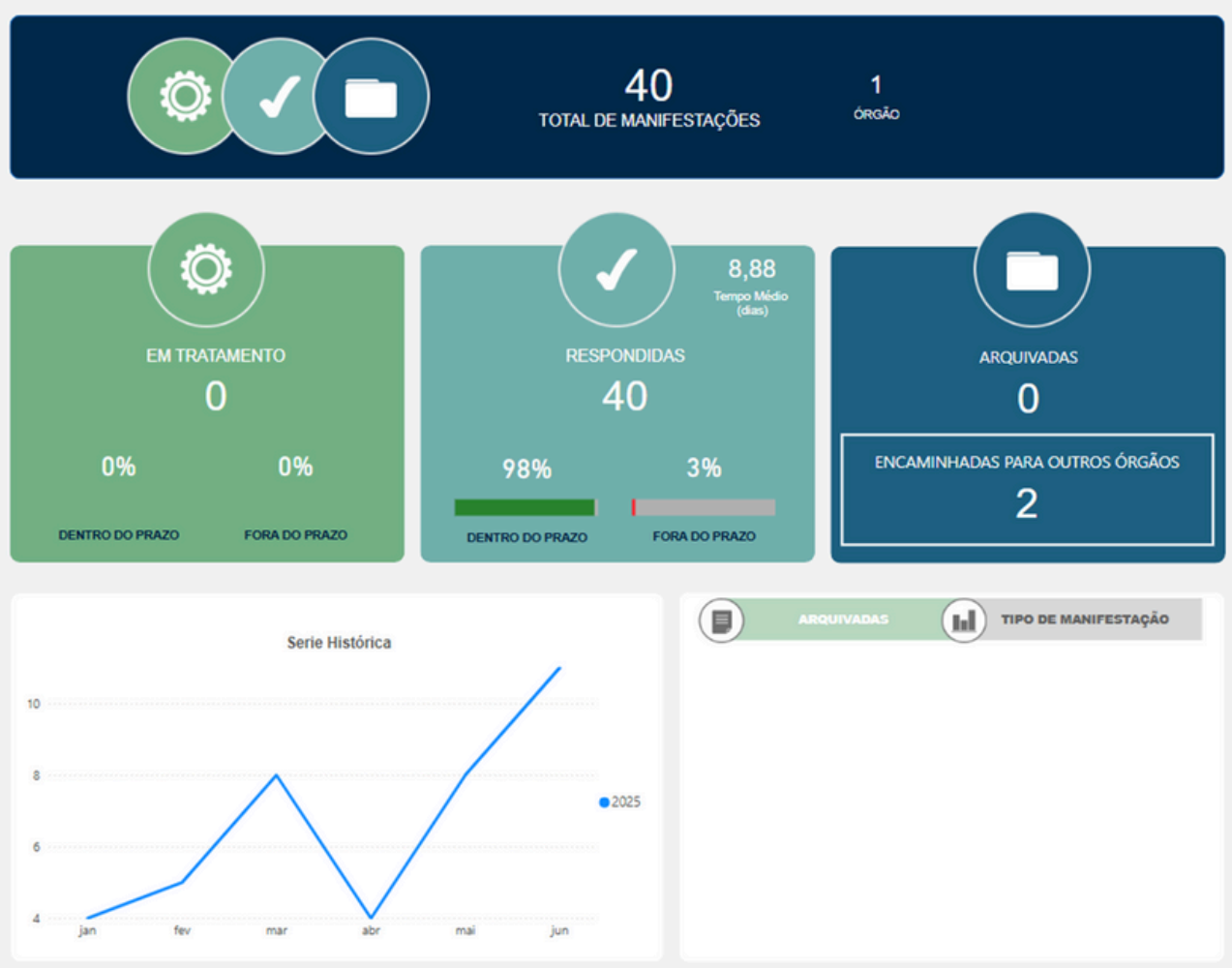
Previdência Social do Município de Niterói - NITPREV



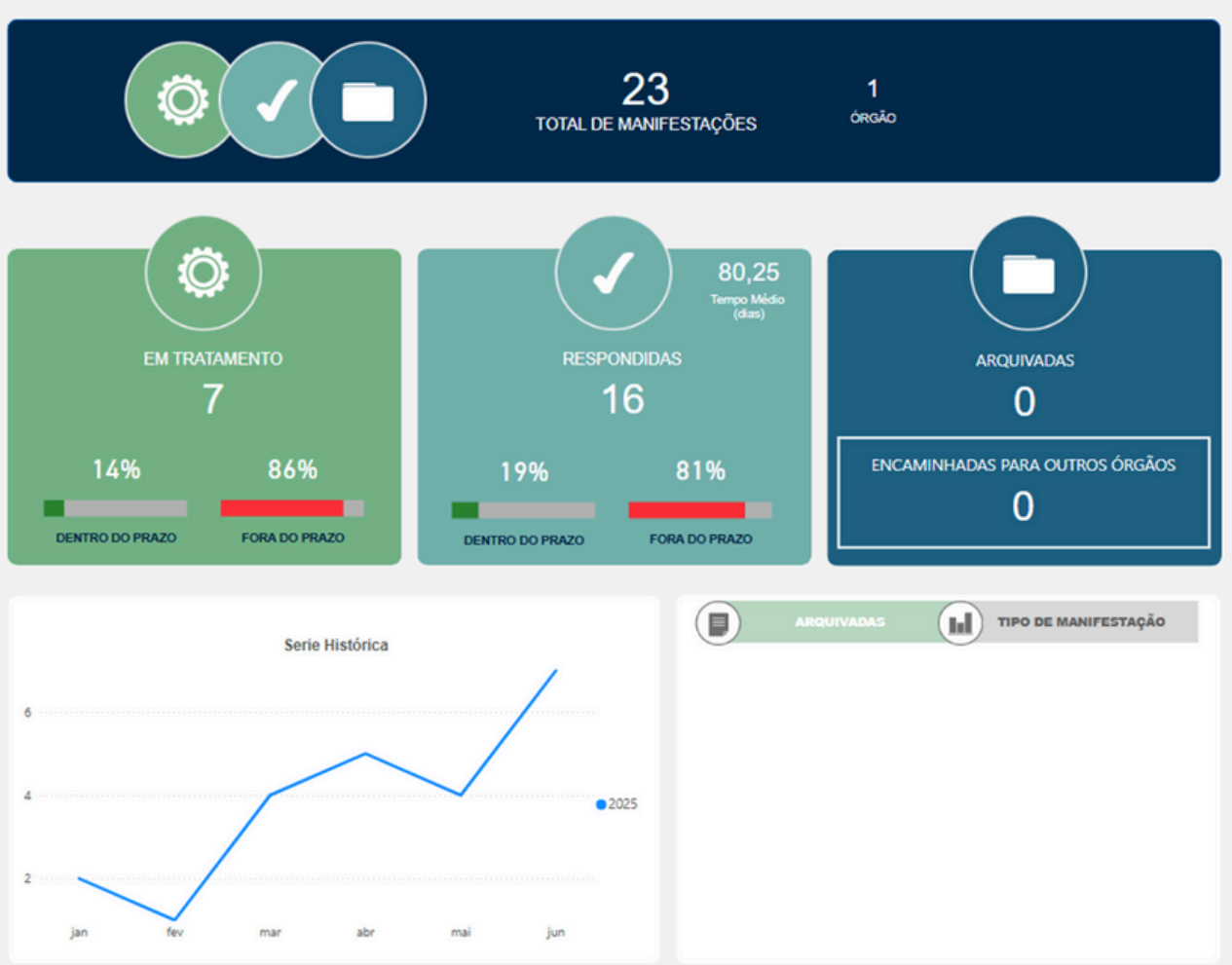
Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - SEPLAG



Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC

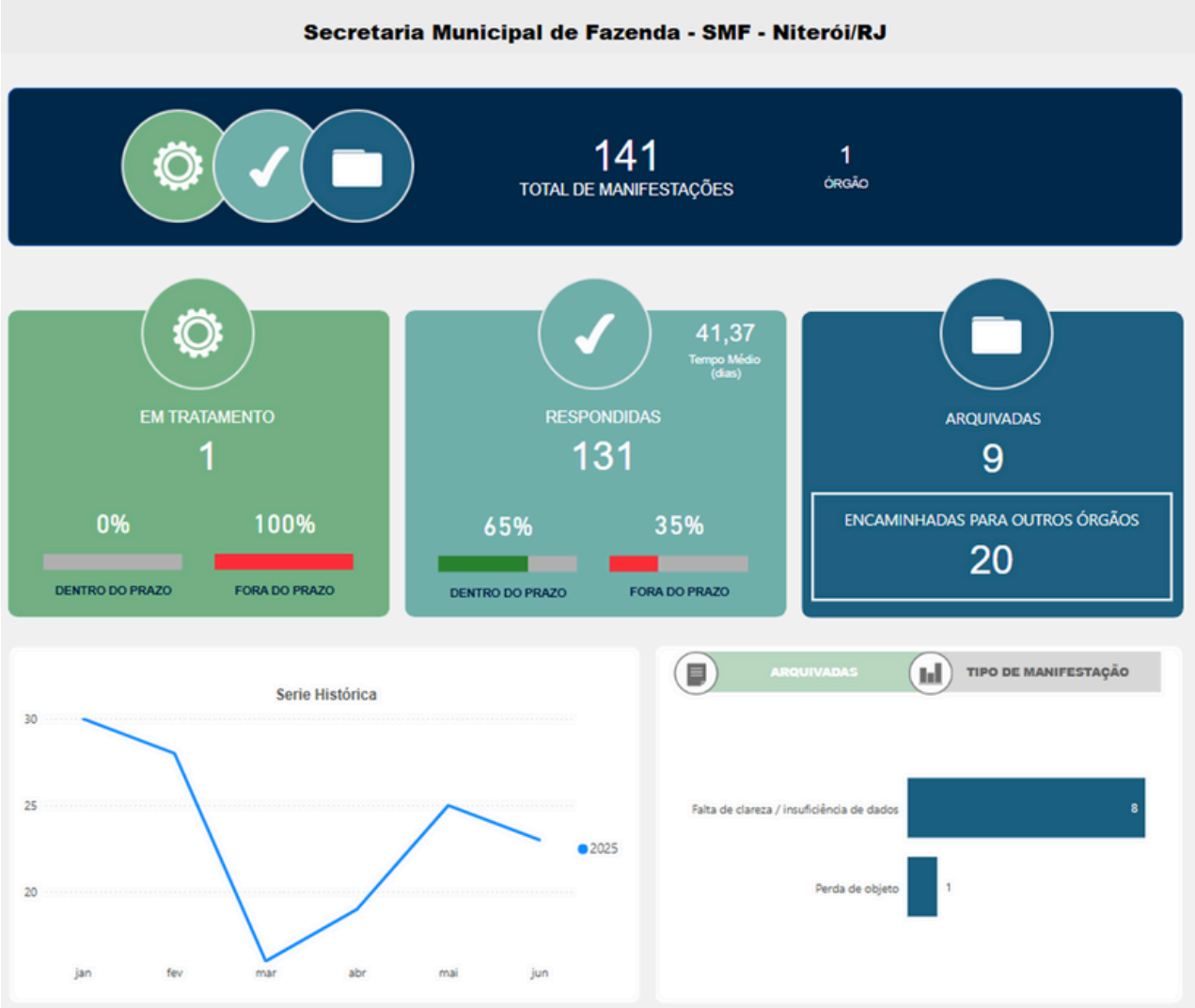


Secretaria Municipal de Direitos Humanos - SMDH

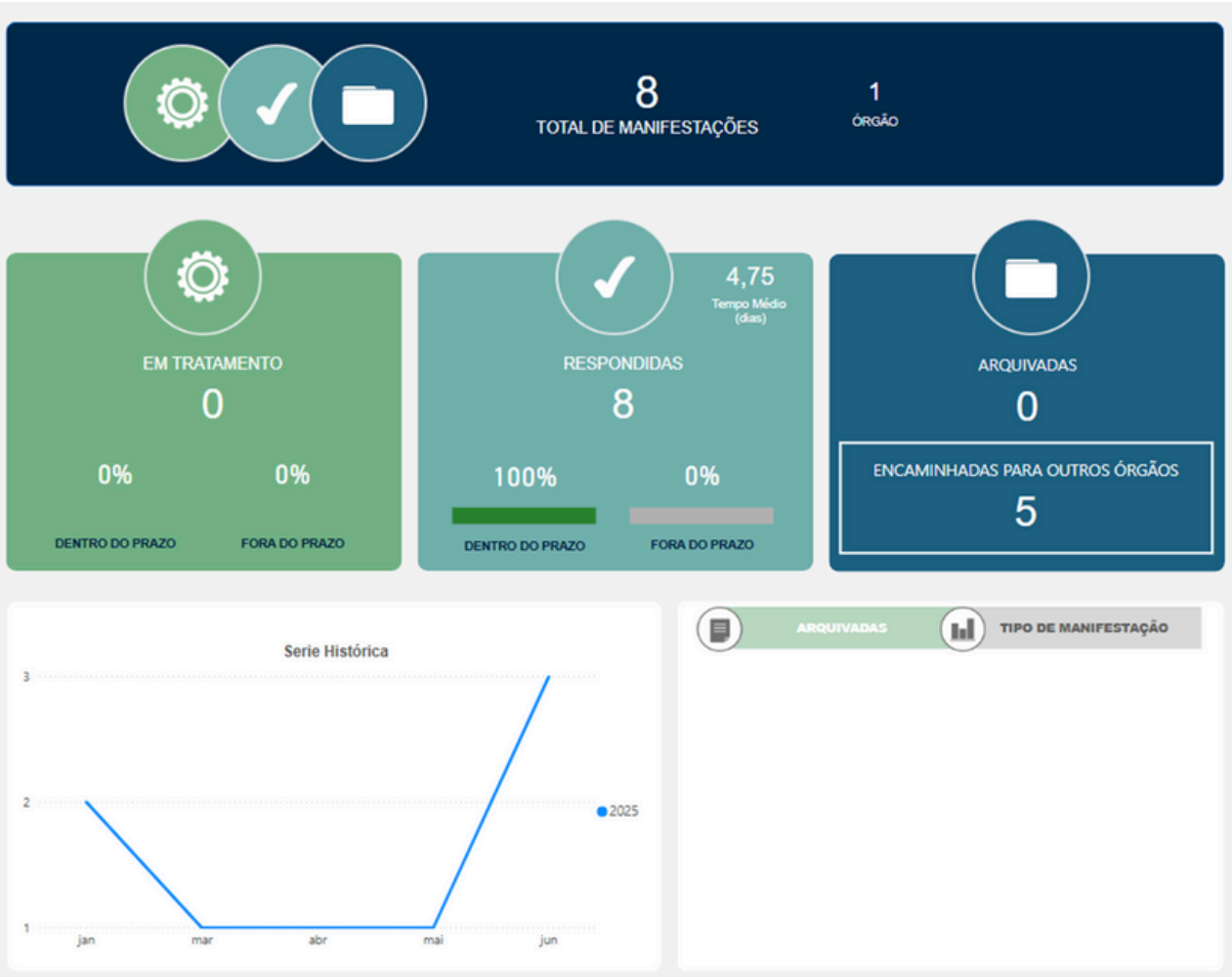


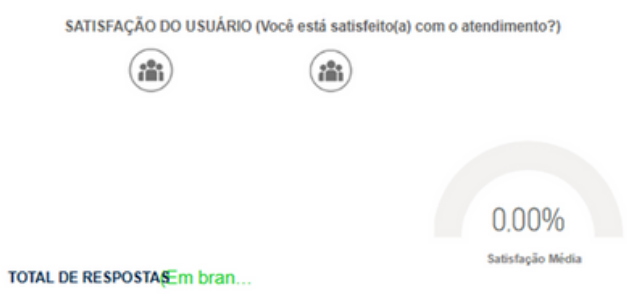
Secretaria Municipal de Educação - SME

Secretaria Municipal de Fazenda - SMF



Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF





Considerações Finais

A Ouvidoria se firmou como um importante **canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública**, recebendo, qualificando e encaminhando manifestações, identificando irregularidades e assegurando os princípios de ética, sigilo, contraditório, eficiência e transparência. Ao mesmo tempo, contribuiu para a redução de custos por meio da resolução ágil de demandas preliminares, fomentou a inovação e a sustentabilidade institucional e apoiou gestores com recomendações baseadas em evidências e dados.

O **Relatório de Gestão de Ouvidoria do primeiro semestre de 2025** demonstra que a Controladoria Geral do Município de Niterói (CGM) vem qualificando a Ouvidoria como espaço de diálogo democrático entre sociedade e Poder Executivo. O **aumento de 70% no número de manifestações**, totalizando 4.554 registros, reflete a confiança crescente dos cidadãos neste instrumento de controle social disponibilizado pela Prefeitura.

A análise dos resultados evidencia efetividade no alcance do público, eficiência na triagem e resolução das demandas, transparência no uso de plataformas abertas e cumprimento dos prazos legais. Para manter essa trajetória, é fundamental aprimorar os indicadores de desempenho, intensificar ações educativas junto às secretarias, ampliar a transparência ativa por meio de relatórios temáticos e adotar ferramentas de análise preditiva que antecipem riscos e favoreçam a evolução contínua dos serviços públicos.

Com base nos resultados apresentados, a Ouvidoria da CGM-Niterói demonstra ser uma ponte legítima entre cidadão e Administração, promovendo **melhoria dos serviços públicos**, **transparência** e **fortalecimento do controle social**. O foco em uma gestão orientada por dados, aliado à integração com os gestores municipais, continuará garantindo o aperfeiçoamento das ações e o avanço das conquistas alcançadas no primeiro semestre de 2025.

Anderson Peixoto de Faria
Controlador-Geral do Município