RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2024

PREFEITURA DE NITERÓI

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Prefeitura Municipal de Niterói

Prefeito Municipal de Niterói
Axel Schmidt Grael

Vice-Prefeita 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

PREFEITURA DE NITERÓI | CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO ---------- 04

A OUVIDORIA DA PREFEITURA DE NITERÓI ---------- 04

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 ---------- 06

Tipos de manifestações ---------- 07

Assuntos mais recorrentes ---------- 08

Canais de atendimento ---------- 09

Atendimento por WhatsApp e Orientações ---------- 10

Fluxo Operacional das Manifestações Registradas ---------- 12

COMISSÃO DE ÉTICA E INTEGRIDADE MULHER E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ---------- 16

PROGRAMA DE INTEGRIDADE PREVINE NITERÓI ---------- 18

DESCENTRALIZAÇÃO ---------- 19

TAXA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ---------- 31

CONSIDERAÇÕES FINAIS ---------- 39

Apresentação

A Controladoria Geral do Município de Niterói (CGM) apresenta o **Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria** com os resultados das atividades realizadas em 2024.

A publicação deste relatório atende ao que determina a Lei Federal nº 13.460/2017, que obriga os órgãos públicos a divulgar anualmente:

- o **número de manifestações recebidas** no ano anterior;
- os **motivos** dessas manifestações;
- a análise dos **pontos recorrentes**; e
- as **providências adotadas** pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além de cumprir uma exigência legal, este documento reforça o compromisso da Prefeitura com a transparência, a prestação de contas e a participação social. Ele também apresenta as boas práticas desenvolvidas pela Ouvidoria e demonstra sua importância como instrumento de defesa dos direitos dos cidadãos e de melhoria contínua dos serviços públicos.

Assim, este relatório visa demonstrar, de forma quantitativa e qualitativa, os resultados obtidos com a execução da Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói. Por meio dele, a CGM reafirma seu papel de aproximar a administração pública da população e permitir que todos acompanhem como suas manifestações contribuem para a construção de uma gestão mais eficiente e voltada às necessidades da sociedade.

A Ouvidoria da Prefeitura de Niterói

A Ouvidoria é o canal oficial de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura de Niterói. Por meio dela, qualquer pessoa pode registrar reclamações sobre falhas nos serviços públicos, denúncias de irregularidades, sugestões de melhorias, solicitações e elogios relacionados ao atendimento e às ações da administração municipal. Cada manifestação recebida é analisada, encaminhada ao órgão responsável e acompanhada até que haja uma resposta, garantindo ao cidadão retorno adequado e, sempre que possível, a implementação de melhorias nos serviços públicos.

As atividades da Ouvidoria são conduzidas pelo **Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência**, que integra a estrutura da Controladoria Geral do Município de Niterói (CGM). Esse núcleo atua com base no Protocolo de Atuação dos Núcleos Operacionais da CGM e utiliza exclusivamente a Plataforma Fala.BR para registrar, analisar e tratar as manifestações recebidas.

Além de receber as demandas dos cidadãos, o núcleo acompanha a apuração dos fatos, sugere melhorias e solicita providências quando necessário, assegurando que as demandas sejam tratadas de forma adequada e transparente.

Para que a população tenha fácil acesso ao serviço, **a Ouvidoria disponiliza diferentes de 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

A trajetória da Ouvidoria em Niterói reflete o compromisso do município com a participação social e a transparência. Em 2017, a **Lei Municipal nº 3.305** criou a Controladoria Geral do Município e estabeleceu, entre suas competências, a responsabilidade de apoiar diretamente o Prefeito em assuntos relacionados à atividade de Ouvidoria. No ano seguinte, o Município aderiu ao **Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT)**, da Controladoria-Geral da União (CGU), o que permitiu a adoção do sistema e-OUV, atualmente denominado Plataforma Fala.BR. Em 2019, o **Decreto Municipal nº 13.370** transferiu as atividades da Ouvidoria Municipal para a CGM, sem aumento de despesas.

Em 2021, dois decretos reforçaram esse avanço: o **Decreto Municipal nº 14.201** regulamentou a Lei Federal nº 13.460/2017, instituiu a Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, estabeleceu direitos e deveres dos cidadãos, determinou a elaboração da carta de serviços e criou o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. Já o **Decreto Municipal nº 14.219** conferiu autonomia à CGM para definir o sistema de Ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo, consolidando a Plataforma Fala.BR como o canal oficial de registro e acompanhamento das manifestações.

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.

Assim, a Ouvidoria de Niterói cumpre sua função de ouvir, registrar e dar encaminhamento às demandas dos cidadãos, fortalecendo o controle social e contribuindo para a melhoria contínua da gestão pública municipal.

Manifestações recebidas em 2024

Em 2024, a Ouvidoria Municipal registrou **5.520 manifestações**, considerando tanto as registradas por meio da plataforma Fala.BR quanto os atendimentos e orientações realizados pelo WhatsApp, canal de maior utilização pelos usuários neste ano.

Os meses com maior número de registros foram **outubro (563 manifestações)** e **maio (553 manifestações)**. As razões para o aumento da procura nesses períodos estão detalhadas no tópico Assuntos Mais Recorrentes, na página 08.

Para assegurar uma contagem fiel da atuação do Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência, o total de manifestações inclui também os atendimentos que não precisaram ser registrados na plataforma Fala.BR para encaminhamento a outro órgão ou entidade. Nesses casos, os próprios servidores lotados na Ouvidoria prestaram orientações e esclareceram dúvidas diretamente aos cidadãos, em linha com a função do Serviço de Ouvidoria ao Cidadão (SOC). Esses atendimentos orientativos são registrados em uma planilha própria e contabilizados junto ao total de manifestações recebidas.

Comparando-se ao ano anterior, houve um **acréscimo de 1.176 manifestações em 2024**, o que representa um **crescimento de 21,3%** no volume de atendimentos. Entre 2020 e 2024, o número de manifestações registradas pela Ouvidoria mais que dobrou, crescendo em média 29% ao ano.

Tipos de manifestações

No perfil dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal de Niterói na plataforma Fala.BR, os cidadãos podem registrar diferentes tipos de manifestações, classificadas da seguinte forma:

- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle;
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidadas da administração pública.

Em 2024 foram registradas **3.246 solicitações**, **1.664 reclamações**, **283 comunicações**, **228 denúncias**, **69 elogios** e **30 sugestões**, conforme mostra o gráfico a seguir.

Assuntos mais recorrentes

Os assuntos mais recorrentes que chegam através dos canais de atendimento da ouvidoria são assuntos sobre Poluição Sonora, Iluminação Pública e Obras Irregulares.

Exemplificadamente, a seguir, temos as maiores manifestações registradas por assunto no exercício de 2024:

As **235** manifestações referentes à **Poluição Sonora** devem-se ao alto índice de usuários que requerem sobre licenciamento e fiscalização com relação a bares e eventos em praças públicas que queiram colocar som, dentre outros locais. Além de denúncias que incorporaram essas ações de fiscalização e ordenamento do espaço público, bares e restaurantes com música ruídos de equipamentos mecânicos (torres de refrigeração, sistema de exaustão mecânica e casas de máquinas).

As **192** manifestações referentes à **Iluminação Pública** requerem a atribuição e manutenção da iluminação pública de Niterói, incluindo praças, jardins, escolas municipais, entre outros. Cabe destacar que programa Mais Iluminação (72 horas), possui atendimento das demandas relacionadas à Iluminação Pública e são realizados em até 72 horas úteis, através do Disque-Luz.

As **179** manifestações referentes à **Obra Irregular** requerem Fiscalização de Obras para averiguação do(s) responsável(is) e por verificar a legalidade das obras no município de Niterói.

Para denúncias contra a irregularidade de ruas e outros espaços públicos, é possível solicitar fiscalização de posturas, regida conforme o Código de Posturas de Niterói.

Canais de Atendimento

Como mencionado anteriormente, a Ouvidoria possui diferentes canais para recebimento de manifestações: e-mail, WhatsApp, atendimento presencial, cartas ou diretamente através da plataforma Fala.BR. Estes são canais de comunicação direta com o Núcleo de Ouvidoria e Incremento à Transparência, que realiza o atendimento, registro da manifestação, a orientação e esclarecimento de dúvidas.

É importante destacar que o atendimento presencial é de grande importância para garantir a acessibilidade de cidadãos que não têm acesso aos meios digitais. Além disso, a Ouvidoria oferece atendimento presencial em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), promovendo a comunicação inclusiva com pessoas surdas.

Em 2024 foram registradas na plataforma Fala.BR, um montante de **2.926** (dois mil novecentos e vinte e seis) manifestações. Deste quantitativo, **1.942** manifestações foram recebidas através do WhatsApp, **675** foram registradas pelos usuários diretamente através da Plataforma Virtual Fala.BR, **202** manifestações foram recebidas por e-mail, **91** foram equivalentes ao atendimento presencial, **16** mediante atendimento por ligação telefônica. No ano de 2024 a CGM não recebeu manifestações por meio de carta.

Atendimento pelo WhatsApp e Orientações

O WhatsApp é o canal mais utilizado pelos usuários para registros e orientações. No ano de 2024, somente através do atendimento no WhatsApp, houve **4.491** atendimentos, considerando **1.942** manifestações registradas na plataforma Fala.Br e **2549** atendimentos iniciados e finalizados através do próprio WhatsApp.

O gráfico abaixo mostra a evolução desse importante canal de comunicação da ouvidoria através dos anos. **Em 2024, 81% das manifestações registradas na plataforma Fala.BR para o perfil da prefeitura entraram através do WhatsApp**, ou seja, mais da metade das manifestações entram mediante um único canal. O gráfico abaixo demonstra uma tendência de aumento percentual de atendimentos feitos pelo WhatsApp com os anos.

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 tributos como Alvará, IPTU, IPTU/TCIL (As diferenças de IPTU e de TCIL correspondem aos valores desses tributos que deveriam ter sido cobrados no carnê anual e não o foram na época devida, Cobrança Administrativa (A Cobrança Administrativa são todas as dívidas tributárias ou não-tributárias que encontram-se em atraso e estão sob responsabilidade da

Secretaria de Fazenda de Niterói, que realiza cobranças de forma amigável e extrajudicial) e pagamento de Guias da Prefeitura) Outro assunto recorrente é 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, através 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 categorizados para classificar as manifestações, através desta classificação os dados são tratados para gerar informações usadas na criação de indicadores de monitoramento da qualidade e satisfação do usuário na prestação de serviços municipais ou para criação e 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 às demandas que já possuem serviços disponíveis de forma digital na internet ou que necessitam de comparecimento do requerente em atendimento presencial.

Fluxo Operacional das Manifestações Registradas

Anteriormente, todas as manifestações eram despachadas para os órgãos e entidades responsáveis através dos e-mails institucionais, mas no ano de 2023, a ouvidoria sofreu alterações, ajustes operacionais nos trâmites das manifestações, passando 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 2024, 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 nº 14.201/2021, 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, **as manifestações que não possuírem conteúdo que demonstre boas maneiras e respeito serão arquivadas**, assim como as que não possuírem informações suficientes, requisitos mínimos para tratamento.

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 reposta.

Prazos

Em 2024, a Ouvidoria atendeu **70,86%** 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.

A ouvidoria encaminha e-mails, ofícios e entra em contato com 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 2024 por órgão e entidade com data de corte em 19 de fevereiro de 2025.

Obs: Informamos que o número de manifestações em aberto e relacionado a complexidade dos casos e número de manifestações que o órgão ou entidade recebe.

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.

CEIM (Comissão de Ética e Integridade Mulher) e 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.

Em 2024, foram registradas 30 denúncias sobre assédios dentre o laboral, moral e sexual. As que não ensejaram tratativas operacionais pela CEIM é porque a Comissão trata casos específicos que abarcam 'servidoras públicas' foram denúncias ou comunicações (denúncias anônimas) nas quais a(s) usuária(s) não recebera(m) protocolo de acompanhamento de registro e nem de notificação, mas recebem o acolhimento previsto pela CEIM.

Nesses casos de anonimato, as denúncias seguiram o Fluxo Operacional da atividade de Ouvidoria no qual é aberto um Processo de Atendimento de Ouvidoria Municipal 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, em casos positivos, o 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.

Ressaltamos que a Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM) tem como objetivo analisar e apreciar casos de violência laboral sofrida por agentes públicas femininas, por meio das denúncias recebidas. A Comissão elabora pareceres para subsidiar a decisão sobre o encaminhamento de processos à COPAD, visando à instauração de sindicância ou ao arquivamento da denúncia. No presente caso, o processo já foi encaminhado à COPAD.

A Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM) foi uma das palestrantes no segundo ciclo da Trilha de Formação para a Gestão da Fundação Estatal de Saúde de Niterói - FeSaúde, nos dias 14, 19 e 21 de junho. Na palestra "Quem tem medo do assédio? Prevenção do assédio no ambiente de trabalho", a CEIM apresentou suas atribuições e a atualização do Código de Ética do Município de Niterói em 2022, abordando a prevenção do assédio moral, virtual e sexual.

Programa de Integridade 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 a serem implementadas descritas abaixo:

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).

Situação atual: O indicador de resultado relativo à resolubilidade tempestivo das manifestações de ouvidoria da CGM em 2023 encerrou com 72,2 %, no ano de 2024 foi de 100% 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.

Situação atual: executada.

Indicador de Monitoramento		
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
2024	100%	25 dias

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 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 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 14.219/2021, assim como os indicadores de monitoramento e resultado que foram instituídos por meio do referido decreto, 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.

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.

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

Abaixo seguem dados extraídos do “Painel Resolveu?”de 25/02/2024 que correspondem à gestão, controle e monitoramento dos perfis descentralizados na plataforma de ouvidoria Fala.BR.

- **FESAUDE – Fundação Estatal de Saúde**

Em 2024 a Fundação Estatal de Saúde tratou de 86 manifestações ao longo do ano, dentre essas, 80 receberam resposta conclusiva tempestivamente e 6 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 na Rede de Atenção Psicossocial.

As manifestações respondidas pela Fesaúde em 2024 foram 46,3% do tipo reclamação e 53,8% do tipo solicitação.

Neste gráfico é possível analisar por mês o registro de manifestações para a FeSaúde na plataforma Fala.BR. Em novembro houve um aumento de registros, alcançando a entrada de 16 manifestações.

- ## SMF – Secretaria Municipal de Fazenda

A Secretaria Municipal de Fazenda tratou 241 manifestações durante o ano de 2024 e foi o segundo órgão descentralizado que recebeu mais manifestações. O órgão respondeu 239 manifestações. Houve 2 arquivamentos e 29 encaminhamentos para outro órgão.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	128 (53.6%)
SOLICITAÇÃO	103 (43.1%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	2 (0.8%)
ELOGIO	6 (2.5%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Considerando as 239 manifestações respondidas, 53,6% são caracterizadas como reclamações, 43,1% são solicitações e 2.5% são elogios.

Em 2024 os meses de janeiro, fevereiro, março e abril possuíram o maior quantitativo de manifestações registradas para a Secretaria de Fazenda, recebendo em média 25 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 17 manifestações, todas tratadas dentro do prazo de trinta dias. Houveram 14 encaminhamentos para outros órgãos.

Considerando as 15 manifestações respondidas, 53,3% são caracterizadas como reclamações, 46,7% são solicitações.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	8 (53.3%)
SOLICITAÇÃO	7 (46.7%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	()
ELOGIO	()
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

- ## SMDC – Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor

A Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor recebeu e respondeu conclusivamente 85 manifestações, todas dentro do prazo de 30 dias, e encaminhou 5 manifestações para análise e tratamento de outro órgão. Das 78 tratadas, 67 são reclamações e 11 solicitações. Julho 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.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	67 (85.9%)
SOLICITAÇÃO	11 (14.1%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	()
ELOGIO	()

- ## NITTRANS – Niterói Transporte e Trânsito

A Niterói Transporte e Trânsito – NITTRANS recebeu 351 manifestações no total, 352 destas manifestações foram respondidas e no momento da extração de dados 1 manifestação estava em tratamento, 8 manifestações foram arquivadas. Foram encaminhadas 93 manifestações para outros órgãos.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	267 (77.8%)
SOLICITAÇÃO	70 (20.4%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	4 (1.2%)
ELOGIO	2 (0.6%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Das manifestações tratadas e respondidas pela Niterói Transporte e Trânsito – NITTRANS, 267 são reclamações, 70 são solicitações, 2 elogios e 4 são sugestões.

Em dezembro e outubro, mais de 40 manifestações foram registradas para a NITTRANS 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 9 manifestações, sendo as 9 respondidas conclusivamente dentro do prazo. Destas 10 conclusões, 7 são reclamações e 3 são solicitações. Houveram 30 encaminhamentos para análise e tratamento de outro órgão.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	7 (77.8%)
SOLICITAÇÃO	2 (22.2%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	()
ELOGIO	()
SIMPLIFIQUE	()

- ## FMS – Fundação Municipal de Saúde

A Secretaria descentralizada com mais manifestações recebidas é a Fundação Municipal de Saúde – FMS. Em 2024 a entidade recebeu 900 manifestações, sendo 34 arquivadas e 862 manifestações foram respondidas conclusivamente e 4 se encontravam em tratamento. Foram encaminhadas 97 manifestações para outro órgão.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	381 (44.0%)
SOLICITAÇÃO	473 (54.6%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	3 (0.3%)
ELOGIO	9 (1.0%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Mais da metade das manifestações tratadas pela Fundação Municipal de Saúde – FMS são do tipo solicitações, representando 54,6%. Com o tipo reclamação foram registradas 381 manifestações (45%), 9 elogios e 3 sugestões.
Em agosto 108 e outubro 97 manifestações foram registradas.

- ## SMDH – Secretaria Municipal de Direitos Humanos

A Secretaria Municipal de Direitos Humanos recebeu 16 manifestações, sendo todas respondidas. São 9 manifestações do tipo reclamação e 7 manifestações do tipo solicitação. O órgão encaminhou 18 manifestações para análise e tratamento de outro órgão.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	9 (56.3%)
SOLICITAÇÃO	7 (43.8%)
DENÚNCIA	()
SUGESTÃO	()
ELOGIO	()
SIMPLIFIQUE	()

- ## SME – Secretaria Municipal de Educação

A Secretaria Municipal de Educação tratou de 182 manifestações, sendo 57 respondidas conclusivamente, 109 em tratamento fora do prazo e 16 arquivadas. Houve 28 encaminhamentos para análise e tratamento de outro órgão.

Considerando as 166 manifestações respondidas, 74,1% são caracterizadas como reclamações, 23,5% são solicitações e 1.8% são elogios.

Em março de 2024 foram registradas 31 manifestações no Fala.br.

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	123 (74.1%)
SOLICITAÇÃO	39 (23.5%)
DENÚNCIA	1 (0.6%)
SUGESTÃO	()
ELOGIO	3 (1.8%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

- ## FME – Fundação Municipal de Educação

A Fundação Municipal de Educação tratou de 69 manifestações, sendo 68 respondidas conclusivamente e 1 arquivadas. Houve 78 encaminhamentos para análise e tratamento de outro órgão.

Taxa de resolutividade e satisfação do usuário

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.

Atualmente 9 órgãos e entidades apresentam Plataforma Fala.br, esses são Secretaria de Planejamento - SEPLAG, Orçamento e Modernização da Gestão, Secretaria Municipal de Fazenda - SMF, SMS - Secretaria Municipal de Saúde - SMS e Fundação Municipal de Saúde - FMS, Secretaria Municipal de Educação- SME, Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF, Niterói Transito S/A - NITTRANS , Fundação de Arte de Niterói - FAN, - Fundação Estatal de Saúde - FESAUDE, Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária SMHRF e Secretaria Municipal de Direitos Humanos - SMDH.

Os outros órgãos e entidades o perfil do fala.br se concentra no perfil Prefeitura de Niterói gerido pela Controladoria Geral do Município - CGM.

A Plataforma Fala.BR possuí o painel resolveu e o painel apresenta a taxa de resolutividade e a satisfação do usuário.

O painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Ele pode ser acessado pelo link:
https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Fonte: Controladoria Geral da União CGU plataforma < https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu>

Prefeitura de Niterói

Ano de 2022

Ano de 2023

Ano de 2024

Fundação de Artes de Niterói

Ano de 2024

Fundação Estatal de Saúde - FESAÚDE - Niterói/RJ

Ano de 2022

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 2

Ano de 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 6

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 3

Fundação Municipal de Educação- Niterói/RJ

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 4

Fundação Municipal de Saúde - FMS - Niterói/RJ

Ano de 2022

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 4

Ano de 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 99,85%

Não 0,15%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 42

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 50

Niterói Transporte e Trânsito - NITTRANS - Niterói/RJ

Ano de 2022

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 5

Ano de 2023

Ano de 2024

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização de Gestão - SEPLAG - Niterói/RJ

Ano de 2023

Ano de 2024

Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC

Ano de 2022

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 2

Ano de 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 2

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 98,72%

Não 1,28%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 2

Secretaria Municipal de Direitos Humanos - SMDH

Ano de 2022

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 75,00%

Não 25,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS Em bran...

Ano de 2023

Ano de 2024

Secretaria Municipal de Educação - SME

Ano de 2024

Secretaria Municipal de Fazenda - SMF

Ano de 2022

Ano de 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 19

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 3

Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF

Ano de 2023

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 90,91%

Não 9,09%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 1

Ano de 2024

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)

Sim 100,00%

Não 0,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

TOTAL DE RESPOSTAS 1

Considerações Finais

A Ouvidoria consolidou-se como canal de diálogo, recebendo, qualificando e encaminhando manifestações dos cidadãos, identificando irregularidades e garantindo princípios de ética, sigilo, contraditório, eficiência e transparência. Ao mesmo tempo, fortaleceu a relação entre sociedade e governo, reduziu custos ao resolver demandas preliminares com agilidade, fomentou inovação e sustentabilidade institucional e apoiou gestores com recomendações baseadas em dados.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2024 evidencia que a Controladoria Geral do Município de Niterói (CGM) vem consolidando a Ouvidoria como Espaço de diálogo democrático entre sociedade e Poder Executivo. O crescimento de 21,3 % no total de manifestações — 5.520 registros, com picos em maio e outubro e forte adesão ao canal WhatsApp — sinaliza maior confiança do cidadão neste instrumento de controle social disponibilizado pela Prefeitura.

A análise dos resultados demonstra efetividade no alcance do público, eficiência na triagem e resolução de demandas, transparência no uso de plataformas abertas e qualidade no cumprimento de prazos legais. Para manter essa trajetória, é importante aprimorar cada vez mais indicadores de desempenho, intensificar ações educativas junto às secretarias, ampliar a transparência ativa com relatórios temáticos, adotar análise preditiva para antecipar riscos, garantindo evolução contínua dos serviços públicos prestados.

Com base nos resultados apresentados, conclui-se que a Ouvidoria da CGM/Niterói cumpre sua finalidade institucional de ser ponte legítima entre cidadão e Administração, promovendo melhoria dos serviços públicos, transparência e controle social. Manter o foco na gestão orientada por dados e na integração com os gestores garantirá a evolução contínua das contribuições demonstradas em 2024.

Anderson Peixoto de Faria
Controlador-Geral do Município