

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA

2026



PREFEITURA DE
niterói
TEMPO DE AVANÇAR

CONTROLADORIA-GERAL
DO MUNICÍPIO - CGM



CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Criada por meio da Lei Nº 3.305 de 19 de julho de 2017, a Controladoria-Geral do Município de Niterói é um órgão autônomo da Administração Municipal Direta, diretamente vinculado ao Prefeito com a finalidade de promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da administração indireta.

Compete à CGM-Niterói assistir direta e imediatamente o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, à promoção da ética no serviço público, ao incremento da moralidade e da transparência e ao fomento ao controle social da gestão no âmbito da Administração Municipal.

MISSÃO

Promover a boa governança por meio das ações e avaliações estratégicas de forma a garantir a integridade, transparência, participação social, conformidade, efetividade e a responsabilidade socioambiental nas políticas públicas.

VISÃO

Ser reconhecida como um órgão de excelência pela promoção das melhores práticas nacionais e internacionais na otimização de recursos, gastos e serviços públicos de qualidade em Niterói.

VALORES

Profissionalismo, comunicação, independência, atuação em rede, ética, probidade, prevenção, inovação, impessoalidade, diversidade, unidade, humanização, orientação e equidade.

Introdução

Este Plano de Ação tem como objetivo estruturar as principais iniciativas da CGM para a execução das atividades de ouvidoria ao longo do exercício de 2026. As ações foram planejadas com base nas metas e resultados estratégicos do município, utilizando ferramentas de planejamento que garantem sua efetividade.

Ao longo do documento, serão apresentadas as ações propostas, seus objetivos, o cronograma de execução, os riscos envolvidos e sua relação com as áreas de resultado do Planejamento Estratégico "Niterói Que Queremos" e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).



Para saber mais sobre a Ouvidoria da Prefeitura de Niterói, acesse:
www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/ouvidoria/

AÇÃO 1

Cartilha de Ouvidoria para orientação aos usuários

A Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e a administração, focado em receber **elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações para aprimorar os serviços públicos**. As manifestações garantem a participação social e devem ser claras, detalhadas e, se possível, identificadas, embora o anonimato seja permitido (sem retorno de resposta).

Objetivo da ação:

O **principal objetivo** de uma cartilha de ouvidoria voltada ao usuário é **orientar e facilitar o acesso do cidadão** aos mecanismos de participação, garantindo que ele saiba como registrar reclamações, denúncias, elogios, sugestões ou solicitações. Ela funciona como um guia educativo para **fortalecer a cidadania e o controle social**.

Objetivos específicos:

Realizar controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.



Educar sobre direitos

Informar ao usuário que ele tem o direito de ser ouvido e que a ouvidoria é uma instância de defesa



Facilitar o acesso

Instruir de forma clara sobre como, onde e quando utilizar os canais de ouvidoria, tornando o processo acessível a qualquer cidadão



Orientar o registro de manifestações

Explicar a diferença entre denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio, orientando o usuário a detalhar fatos, datas e locais para melhor apuração



Transparência e confiança

Transmitir confiança, garantindo o sigilo das informações e a imparcialidade no tratamento das demandas



Aprimorar o serviço público

Evidenciar que a participação do usuário, ao ser transformada em dados, ajuda a gestão a identificar falhas e melhorar a prestação de serviços



Definir prazos

Informar os prazos de resposta (devolutiva) para que o cidadão acompanhe sua manifestação

Em síntese, a cartilha transforma a ouvidoria em uma ferramenta prática de diálogo e melhoria contínua da administração pública, tornando o usuário um parceiro na fiscalização e no aprimoramento da gestão.

Risco associado:

Atividade desenvolvida sem padrões de melhoria

Cronograma de execução:

Até 30/05/2026

Área de resultado NQQ

Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável

Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 2

Mapeamento de competências dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal

Mapear as competências dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal para **melhoria do encaminhamento das manifestações**.

Objetivo da ação:

Aprimorar o encaminhamento das manifestações, tornando-o mais eficiente, ao melhorar o uso do tempo, reduzindo a repetição de trabalho e erros.

Risco associado:

Ineficiência no encaminhamento das manifestações, repetição de trabalho, erros e má gestão do tempo.

Cronograma de execução:

Final do primeiro semestre de 2026

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 3

Oficinas de acompanhamento dos indicadores de resultados e monitoramento

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

Objetivo da ação:

Realizar controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.

Risco associado:

Falta de controles gerenciais e individuais, piora dos indicadores de monitoramento e de resultado

Cronograma de execução:

Ao longo de todo o exercício

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 4

Formação e Certificação dos Responsáveis Setoriais de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal (ENAP/OGU)

Promover a capacitação dos servidores setoriais de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, por meio da participação na trilha de aprendizagem em Ouvidoria oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). A ação prevê a realização de pelo menos **10 cursos on-line** que integram a trilha obrigatória para obtenção da Certificação em Ouvidoria, emitida pela ENAP e pela Ouvidoria-Geral da União após a conclusão da formação.

Cursos que compõe o programa de formação:

- Acesso à Informação
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
- Controle Social
- Gestão em Ouvidoria
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
- Inovando na Gestão de Projetos
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública

Objetivo da ação:

A proposta é elevar o nível de capacitação e formação dos setoriais de ouvidoria que atuam na Política de Proteção ao Usuário de Serviço Público. As certificações em Ouvidoria Pública têm o intuito atestar o nível de conhecimento técnico e a especialização dos profissionais, principalmente no aprimoramento da resposta a ser dada ao usuário. Desenvolvimento e aperfeiçoamento (teórico e prático) contínuo dos servidores.

Risco associado:

Execução da atividade de forma ineficiente, prestação de serviço de qualidade inferior aos padrões mínimos de qualidade estabelecidos na Política Municipal de Proteção aos Usuários de Serviços Públicos

Cronograma de execução:

1º semestre do exercício de 2026

Área de resultado NQQ

Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável

Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 5

Aprimorar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Aprimorar o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), para otimizar os objetivos, a estrutura e os processos da Ouvidoria.

Objetivo da ação:

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento de referência para gestores de ouvidoria no processo de aperfeiçoamento dos objetivos, da estrutura e dos processos da unidade. Ele funciona como um autodiagnóstico, permitindo uma análise conjunta das práticas adotadas e das oportunidades de melhoria disponíveis. O objetivo da ação é utilizar o MMOuP para fortalecer a gestão da Ouvidoria e orientar ações de aperfeiçoamento contínuo.

Risco associado: Atividade desenvolvida sem padrões de melhoria

Cronograma de execução: Execução até 20/12/2026

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

AÇÃO 6

Atendimento tempestivo e qualificado às manifestações dos cidadãos

Atender, de forma tempestiva e com qualidade, as manifestações dos cidadãos recebidas pelos canais de ouvidoria, buscando atingir o **percentual mínimo de 100% de resolatividade** (manifestações resolvidas dividido pelo total de manifestações cadastradas) para melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município de Niterói.

Objetivo da ação:

Realizar, em conjunto com os órgãos e entidades - Responsáveis Setoriais de Ouvidoria, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

Risco associado:

- Não desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.
- Não analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos

Cronograma de execução:

Ao longo do exercício de 2026 (monitoramento contínuo)

Área de resultado NQQ



Eficiente e Comprometida

Objetivo de desenvolvimento Sustentável



Paz, justiça e instituições eficazes

