



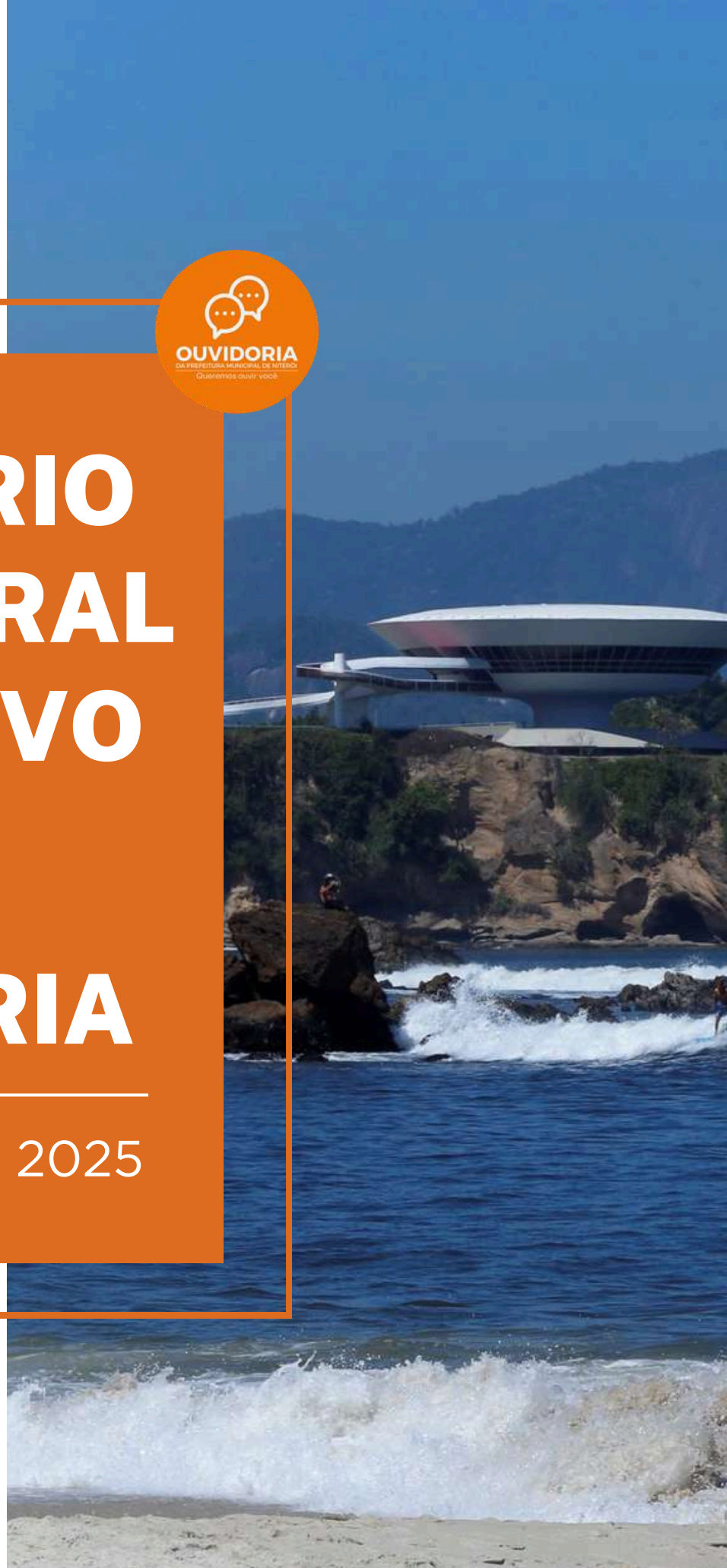
RELATÓRIO SEMESTRAL EXECUTIVO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025



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

Ouvidoria-Geral

Consultora

Carla Rocha da Silva Borda Arese

Diretor

Raphael Moraes da Rosa

Assessoras

Anna Beatriz Barbosa da Silva

Gabriela Moraes 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
CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	06
Processo de atendimento da Ouvidoria-Geral	08
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2025	09
Tipos de Manifestações	10
Canais de Entrada	11
Assuntos mais recorrentes das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR	12
Sugestões com base em outros assuntos demandados no exercício de 2025	14
Assuntos mais recorrentes das orientações aos usuários, informações prestadas	15
Prazos	15
Fluxo Operacional das Manifestações Registradas e Enviadas Através de Processo Administrativo	18
Fluxo Operacional das Manifestações Registradas para a Plataforma Colab	20
CAPACITAÇÕES REALIZADAS EM 2025	22
A COMISSÃO DE ÉTICA E INTEGRIDADE MULHER - CEIM	24
Eventos realizados pela Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM) em 2025	27
RESULTADOS ANUAIS DA OUVIDORIA	28
Cumprimento das ações do Plano de Ação da Ouvidoria de 2025	31
Descentralização	32
Painel Resolveu?	32



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 **segundo semestre de 2025**, cumprindo:

1. O **Decreto Municipal nº 13.370/2019** - Dispõe sobre a transferência das atividades e competências da Ouvidoria Municipal, sem aumento de despesas;
2. A **Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói** - Decreto Municipal nº 14.201/2021 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
3. A **Regulamentação do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos** - Lei Federal nº 13.460/2017;
4. O **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.
5. A **Lei Federal nº 12.527/2011** - que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

6. A **Lei Municipal nº 3.084/2014** - que disciplina o acesso à informação no município de Niterói, em conformidade com a Lei Nacional nº 12.527/2011 e com os arts. 5º, inc. XXXIII; 37, § 3º, inc. II; e 216, § 2º da Constituição da República;

7. O **Decreto Municipal nº 11.742/2014** - que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Municipal;

8. O **Decreto Municipal nº 14.376/2022** - Institui a Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM e Institui Dia mundial de combate ao assédio a ser comemorado no dia 02 de maio e dá outras providências.

9. O **Decreto Municipal nº 14.293/2022** - Revoga o Decreto Municipal nº 12.524/2017 e institui o Código de Ética e Integridade do Agente Público Municipal;

A Controladoria-Geral do Município - CGM foi instituída por meio da Lei Municipal nº 3.305/2017, que estabelece suas competências, e determina dentre elas a função de 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 **atividade de ouvidoria**.

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**.

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, o Decreto Municipal nº 14.201/2021 e o Decreto Municipal nº 14.219/2021.



O **Decreto Municipal nº 14.201/2021**, que institui 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 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 com objetivo de fomentar a participação dos cidadãos na gestão e avaliação dos serviços públicos municipais.



O **Decreto Municipal nº 14.219/2021**, que estabelece que a Controladoria-Geral do Município – CGM passa a ter a autonomia para instituir o sistema de ouvidoria a ser utilizado pelo Poder Executivo Municipal. Desta forma, a Plataforma Integrada de Ouvidorias – Fala.BR passa a ser o sistema integrado para registro das manifestações de ouvidoria recebidas pela CGM, conforme competência prevista no artigo 3º da Lei Municipal nº 3.305/2017.

As atividades de Ouvidoria-Geral da CGM compõem a estrutura organizacional do Órgão de Controle Interno do Município de Niterói e atua nas ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos no Protocolo de Atuação dos Núcleos Operacionais da CGM inerente à atividade de Ouvidoria, utilizando-se do Sistema Oficial - a Plataforma Fala.BR.

Canais de Atendimento das Manifestações Registradas



Através dos canais de atendimento são recebidas, analisadas e encaminhadas as **denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações** referentes aos serviços públicos de responsabilidade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

A ouvidoria atende através do e-mail, WhatsApp, de forma presencial, através do recebimento de cartas ou diretamente pela plataforma Fala.BR – Sistema Integrado Oficial, virtual da Prefeitura. Todos os canais são direcionados para comunicação direta com a Ouvidoria-Geral para registro de manifestação, orientação e retirada de dúvidas.

O atendimento presencial é fundamental para garantir o acesso de todos os públicos, especialmente das pessoas que não utilizam meios digitais. Para promover a inclusão e assegurar a comunicação acessível, a Ouvidoria oferece atendimento em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), tanto presencialmente quanto, se necessário, de forma online.

Além disso, Secretaria Municipal de Acessibilidade disponibilizou a todos os órgãos e entidades um QR CODE para possibilitar a interpretação simultânea em LIBRAS dos atendimentos presenciais nos espaços de atendimento presencial da Prefeitura. A iniciativa fortalece a inclusão e possibilita um atendimento personalizado para pessoas surdas.

A Ouvidoria-Geral 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, salas 1401 a 1409 - Centro, Niterói



Plataforma Fala.BR: falabr.cgu.gov.br



WhatsApp: (21) 96992-7444

Considerando as atribuições legais, dentre os critérios de atuação da Ouvidoria-Geral 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 na Instituição.

Uma **manifestação** tem como objeto principal a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e/ou políticos na prestação, fiscalização de tais serviços e indícios de irregularidades praticadas por empresa que presta serviço ao Município. Pode-se classificar as manifestações como **reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação** e 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.

A importância da ouvidoria pública municipal reside nos seguintes pontos:



Fortalecimento da Democracia e Cidadania: Promove a participação popular, garantindo que o cidadão possa fiscalizar e colaborar na administração, indo além do voto.



Melhoria na Qualidade dos Serviços: Atua como um canal de feedback constante, permitindo que a prefeitura corrija falhas e otimize serviços como saúde, educação e infraestrutura.



Mediação de Conflitos: Funciona como um agente neutro que acolhe demandas e busca soluções, aumentando a confiança entre a sociedade e o governo.



Transparência e Responsabilidade: Assegura que o cidadão receba respostas para suas demandas, promovendo a responsabilização dos agentes públicos (accountability).



Gestão Estratégica: A coleta e análise de dados gerados pela ouvidoria ajudam os gestores municipais a tomar decisões mais assertivas e baseadas nas reais necessidades da comunidade.

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.

Processo de atendimento da Ouvidoria-Geral

No processo de atendimento da Ouvidoria-Geral, o atendimento é iniciado quando o cidadão entra em contato com a Ouvidoria para apresentar sua manifestação. A situação apresentada é analisada para entender a necessidade: se for uma dúvida mais simples, o cidadão recebe a orientação e o esclarecimento de forma imediata. Caso seja uma questão que exija tratamento, a demanda é formalmente registrada na Plataforma Fala.BR.

Se faltarem informações essenciais para tratamento, a Ouvidoria entra em contato com o cidadão solicitando informações complementares. A partir desse momento, o cidadão possui um prazo de até 20 dias para fornecer esses dados adicionais, garantindo que o pedido fique perfeitamente claro antes de seguir adiante.

Com a manifestação contendo informações suficientes para análise, inicia-se a fase de tratamento interno. A Ouvidoria atua como uma ponte, direcionando o caso diretamente para a ouvidoria setorial do órgão ou entidade responsável pelo assunto. Ao receber a demanda, a ouvidoria setorial competente analisa a descrição e dá início à análise dos fatos para atendimento e formulação da resposta conclusiva dentro do prazo máximo de 30 dias.

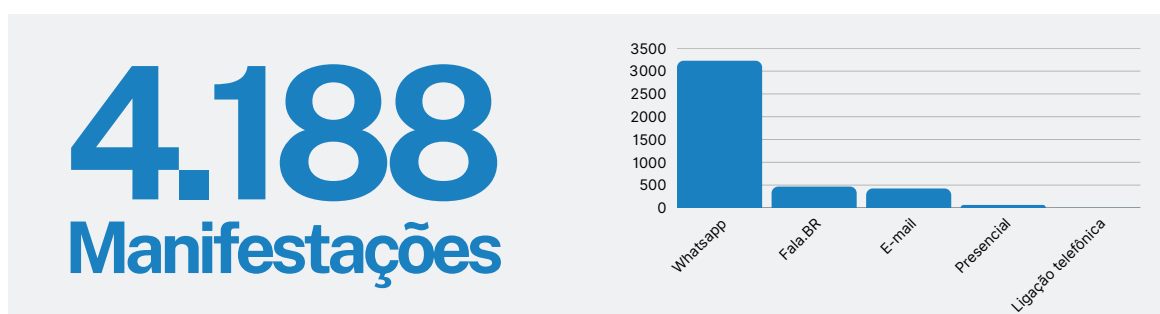
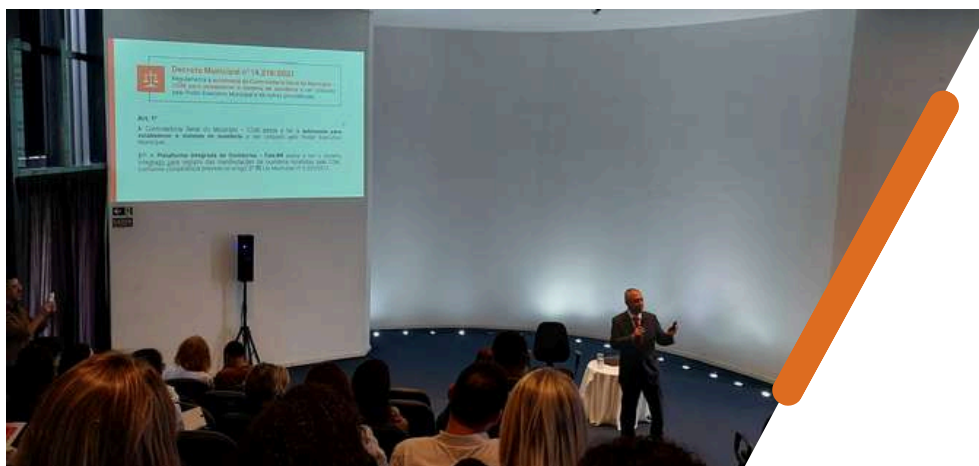
Antes de ser entregue ao cidadão, as respostas enviadas pelos órgãos e entidades centralizados à Ouvidoria-Geral passam pela revisão da Ouvidoria-Geral. A Ouvidoria avalia o texto para certificar-se de que a linguagem é acessível, simples, clara, objetiva, coesa e empática e de que a resposta atende ao objetivo da manifestação. Se necessário, o caso retorna ao setor de ouvidoria responsável para ajustes e melhorias na clareza da informação. Após essa avaliação, a resposta conclusiva é enviada ao cidadão, acompanhado de um convite para que ele avalie o atendimento por meio de uma pesquisa de satisfação.

Para visualizar o mapa do processo de atendimento da Ouvidoria-Geral do Município, acesse o link a seguir:

<https://www.controladoria.niteroi.rj.gov.br/wp-content/uploads/2026/06/Mapa-do-Processo-de-Atendimento-atualizacao-27.05.2026.png>



Manifestações Recebidas no 2º semestre de 2025



Entre os meses de julho e dezembro de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu **4.188** manifestações de ouvidoria, Os meses em que os cidadãos mais recorreram à ouvidoria foram em **julho**, com **754** manifestações, e **setembro**, com **779** manifestações. Mais detalhes sobre os assuntos que justificaram esse aumento serão relatados no tópico sobre assuntos recorrentes.



Obs.: Os dados usados no relatório foram emitidos na data de corte de 23 de fevereiro de 2026

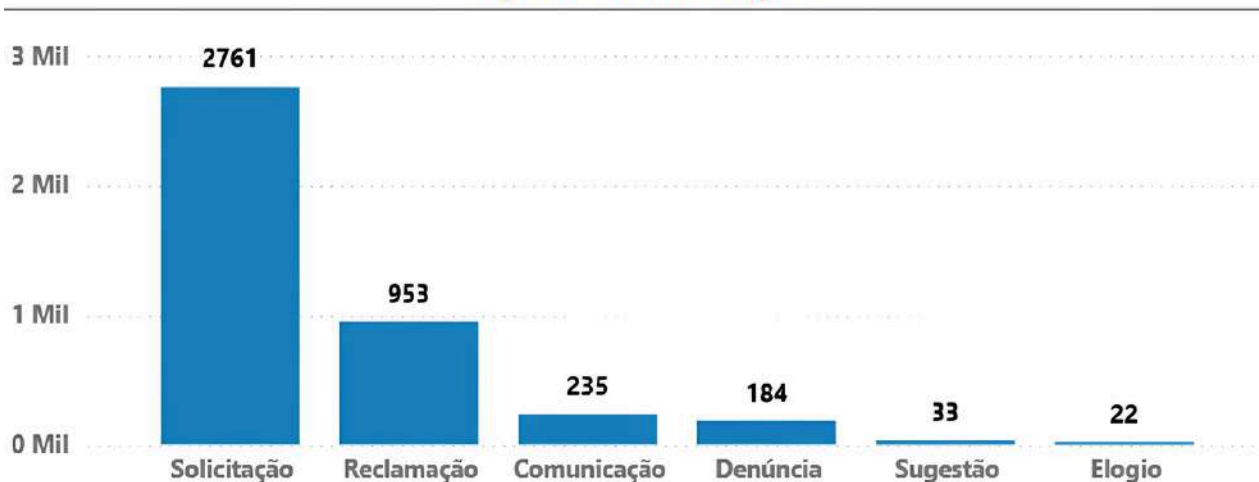
Tipos de Manifestações

Os tipos de manifestações disponíveis para registro no perfil do Fala.BR dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal de Niterói podem ser classificados e definidos como:

- **Denúncia:** comunicação de ato ilícito, de prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio:** reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Solicitação:** pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.
- **Sugestão:** registro de ideia ou proposta de melhoria no atendimento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

No 2º semestre 2025 foram recebidas **2.761 solicitações**, considerando as informações prestadas ao usuário sem registro em nossa Plataforma Fala.BR pelo canal de atendimento WhatsApp. Foram contabilizadas também: **953 reclamações**, **235 comunicações**, **184 denúncias**, **33 sugestões** e **22 elogios**, conforme mostra o gráfico a seguir.

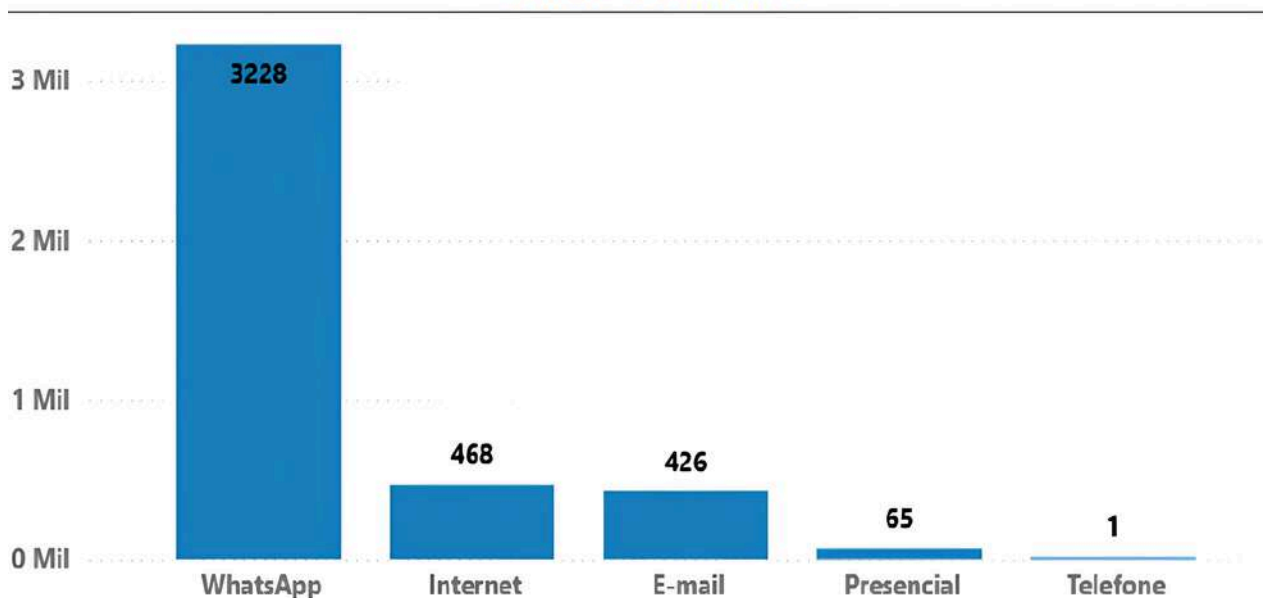
Tipo de Manifestação



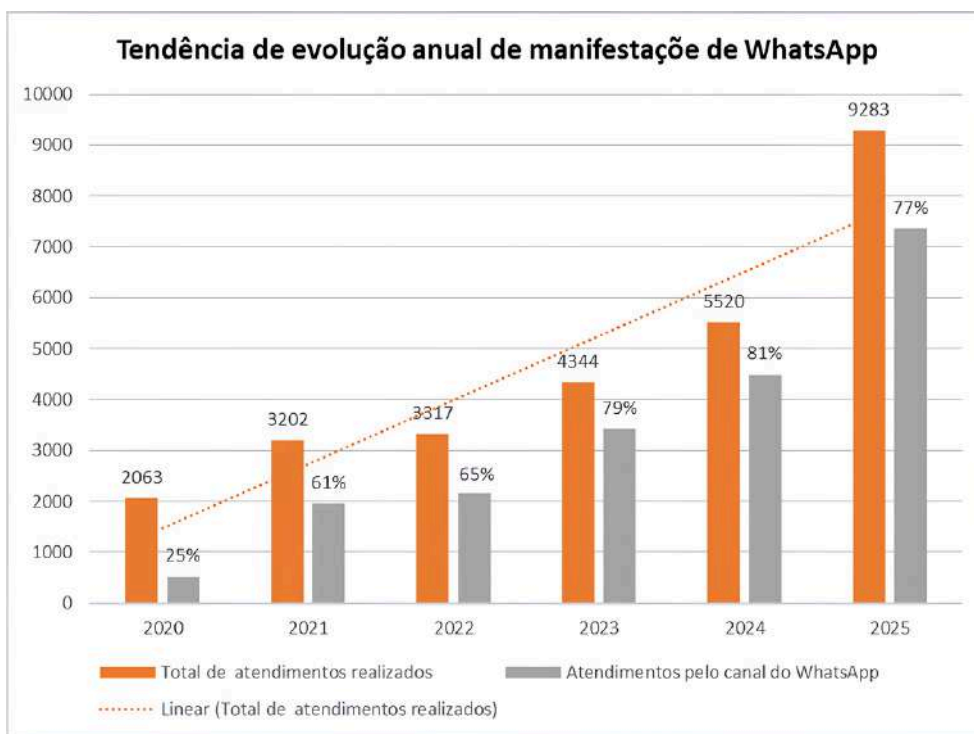
Canais de Entrada

No 2º semestre de 2025, foi realizado um montante de **4.188** (quatro mil, cento e noventa e três) **atendimentos**. Deste quantitativo, **3.228 manifestações** foram recebidas através do WhatsApp, **468** foram registradas pelos usuários diretamente através da **Plataforma Virtual Fala.BR**, **426** manifestações foram recebidas por **e-mail**, **65** foram equivalentes ao **atendimento presencial** e **1** mediante **atendimento telefônico**. No 2º semestre de 2025, a Controladoria-Geral do Município não recebeu manifestações por meio de cartas.

Canais de Entrada



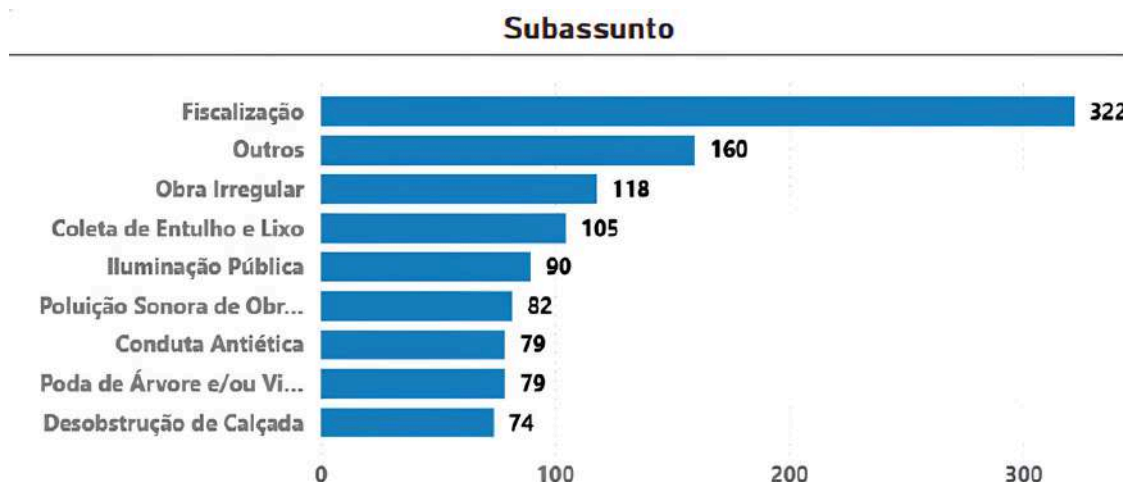
A Ouvidoria não dispõe de canal de atendimento telefônico próprio. Excepcionalmente, o registro do indicado via telefone no gráfico acima foi recebido através do Gabinete da Controladoria-Geral de Niterói.



A evolução anual de manifestações de WhatsApp observada no gráfico acima se dá pelo aumento de divulgação dos canais de atendimento de ouvidoria e pela gestão eficiente e comprometida com os usuários deste Município.

Assuntos mais recorrentes das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR

Os assuntos são categorizados para classificar as manifestações na Plataforma Fala.BR. Após o registro da manifestação, na etapa da triagem, as manifestações são categorizadas em subassuntos. 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.



As **322 manifestações** classificadas no subassunto **fiscalização** são manifestações que envolvem a fiscalização de irregularidades realizadas pelos órgãos e entidades que possuem essa atribuição. Os temas classificados nessa categoria podem envolver fiscalização de comércio irregular, poluição sonora, crimes ambientais, obra irregular, maus tratos aos animais, estacionamento irregular, carros abandonados e ocupação irregular de calçadas. Em sua maioria, foram manifestações encaminhadas para a Secretaria Municipal de Urbanismo, Secretaria Municipal de Ordem Pública e Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Sustentabilidade para análise e providências cabíveis.

As **160 manifestações** classificadas no tema **outros** são manifestações que não se encaixavam, no momento da classificação, em nenhum subassunto da lista utilizada como referência na triagem das manifestações.

Foram **118 manifestações** de **obra irregular**. O subassunto ocupa o terceiro lugar no gráfico, envolvendo solicitações de fiscalização urbanística para verificações da legalidade de obras no município de Niterói, se atendem às normas dispostas nas legislações vigentes.

Vale salientar que alterações em edificações já legalizadas, desde que não tenham mudanças estruturais, não se encaixam em obras irregulares. Essas alterações são permitidas e livres do licenciamento em si, não é necessária a apresentação de projetos para a sua liberação.

Coleta de entulho e lixo e iluminação pública possuem, respectivamente o quantitativo de classificações de **118 e 105 manifestações** recebidas no segundo semestre de 2025. Esses temas estão inclusos nas atividades de zeladoria da prefeitura. No ano de 2025 as atividades de zeladoria de competência da Companhia Municipal de Limpeza Urbana de Niterói - CLIN e Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos - SECONSER foram concentradas na Plataforma Colab, conforme está detalhado no tópico "Fluxo Operacional das Manifestações Registradas para a Plataforma Colab" deste relatório.

O subassunto **poluição sonora** recebeu **82 manifestações** classificadas. Além das classificadas neste subassunto, há as denúncias de poluição sonora classificadas no subassunto **fiscalização**. Devido à recorrência do tema, esta ouvidoria sugere o aumento dos insumos utilizados nas vistorias, como os aparelhos de medição sonora, além do aumento quantitativo de agentes para ações fiscalizatórias.

A equipe da Ouvidoria-Geral recorrentemente entra em contato com os responsáveis setoriais de ouvidoria para alinhar e confirmar as competências dos órgãos e entidades, fazendo a mediação de situações que envolvem a atuação de mais de um órgão ou entidade. Além de anualmente disponibilizar um formulário aos responsáveis setoriais de ouvidoria para coleta de dados e informações que auxiliem a identificação da competência para devido envio das manifestações.

Observada a considerável quantidade de manifestações classificadas em subassuntos pouco específicos em 2025, foram realizados ajustes na lista de subassuntos a ser utilizada como referência pela ouvidoria durante da gestão de 2026.

Sugestões com base em outros assuntos demandados no exercício de 2025

No ano de 2025, o assunto **maus tratos aos animais**, embora não recebendo destaque no quantitativo de registros, foi tema de muitas orientações da ouvidoria para registros de denúncias à Polícia. A ampliação de insumos e corpo de trabalho para fiscalização ambiental pode ser fator crucial para coibir situações de abandono e violência contra animais. A Ouvidoria recomenda a ampliação das políticas voltadas para o acolhimento animal, envolvendo a criação de um espaço municipal para recolhimento ou possíveis parcerias com organizações da sociedade civil que prestem esse serviço à sociedade.

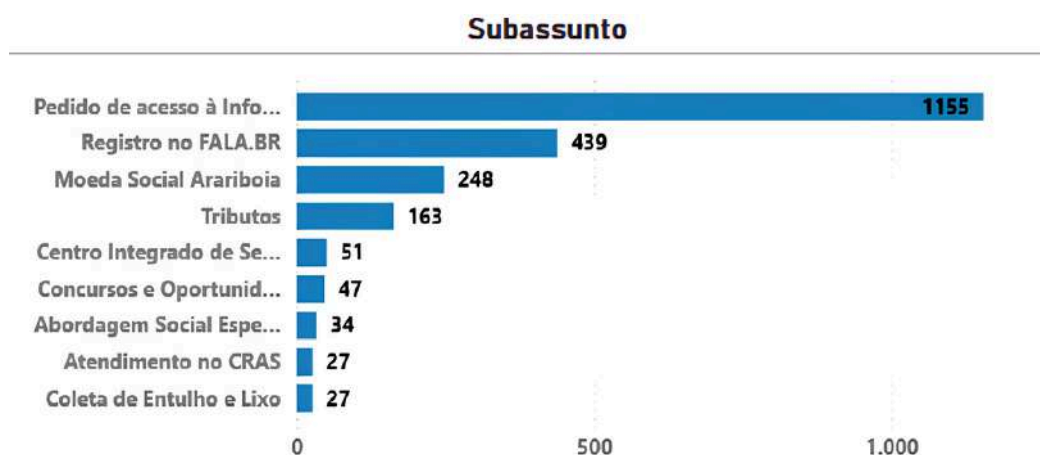
Atualmente, os serviços voltados para animais da Prefeitura podem ser acessados através do Aplicativo Niterói Animal e envolvem disponibilidade de algumas vagas gratuitas para castração e atendimento veterinário para usuários da Moeda Arariboia e pessoas com renda de até 3 salários mínimos, além de distribuição de medicamentos e campanhas de vacinação gratuita. Grande parte dos atendimentos envolveu situações de acolhimento de animais abandonados, solicitações de campanha de doação e atendimento veterinário.

Outro assunto recorrente refere-se à **matrícula escolar** que, anualmente, é tema de muitos atendimentos orientativos e registro de manifestações. Considerável parte desses atendimentos envolvem a demora no atendimento orientativo dos canais de atendimento disponibilizados pela Secretaria Municipal de Educação em períodos de matrícula. A Ouvidoria-Geral se coloca à disposição para apoiar a pasta da Educação nesses períodos de aumento de demanda para orientação e sugere a ampliação dos canais de atendimento, um planejamento para sanar as falhas do processo de atendimentos e de aumento de atendentes disponíveis nesse período.

Atendimentos nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) frequentemente são temas dos registros de manifestações enviadas para a pasta de assistência social. É importante que nesses espaços, os agentes públicos que trabalham no atendimento sejam recorrentemente capacitados e orientados para promoverem inclusão, acolhimento e correto direcionamento dos usuários para acesso aos serviços, benefícios e projetos de assistência social do município e dos demais entes federativos, como por exemplo, os programas Moeda Social Araribóia e Bolsa Família. A comunicação voltada para conscientização e propagação de como obter os benefícios, bem como o funcionamento das etapas de inclusão de novos beneficiários é fundamental para a eficácia dos atendimentos.

Assuntos mais recorrentes das orientações aos usuários, informações prestadas

Os subassuntos mais recorrentes que chegam através dos canais de atendimento da ouvidoria são assuntos que envolvem **acesso à informação** (orientações ao cidadão sobre serviços e informações já disponibilizadas de forma digital pela Prefeitura), **registros diretamente realizados na Plataforma Fala.BR** para perfis próprios dos órgãos e entidades que aderiram ao uso da plataforma.



O gráfico apresentado, intitulado **Subassunto**, mostra a quantidade de demandas registradas em diferentes categorias, permitindo compreender quais são os temas mais recorrentes entre os usuários. O subassunto **Pedido de acesso à informação**, que aparece com **1.155 registros**, um número consideravelmente superior aos demais. Vale destacar que essa categoria está relacionada, principalmente, às orientações internas fornecidas aos usuários sobre serviços internos da Prefeitura Municipal de Niterói ou sobre assuntos externos. Ou seja, mais do que um pedido formal de informação, esses registros indicam que muitas pessoas procuram direcionamento e apoio para entender como acessar serviços ou resolver questões municipais. Esse cenário sugere que ainda há espaço para melhorar a comunicação institucional, tornando as informações mais acessíveis e facilmente disponíveis ao público.

Em relação ao subassunto **Registro no FALA.BR**, com **439 ocorrências**, é importante destacar que esses registros correspondem às demandas encaminhadas diretamente aos perfis institucionais que aderiram à plataforma FALA.BR. Esses dados são utilizados, sobretudo, como um mecanismo de controle interno das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral. Isso se faz necessário porque, após o encaminhamento das demandas aos setores responsáveis dentro da plataforma, o acompanhamento direto por parte da equipe de origem torna-se limitado, uma vez que a gestão e a tramitação passam a ser conduzidas pelos responsáveis designados no sistema. Dessa forma, o registro prévio dessas manifestações permite manter o controle paralelo, garantindo maior organização e possibilidade de monitoramento das solicitações encaminhadas.

Em terceiro lugar, temos uma das nossas maiores demandas **Moeda Social Arariboia**, com **439** ocorrências, onde auxiliamos o cidadão sobre dúvidas de como aderir ao benefício, quais os requisitos necessários e, principalmente, informações sobre a data de pagamento. O subassunto se destaca, demonstrando um interesse considerável da população, possivelmente por estar relacionado a benefícios sociais. O subassunto **Tributos**, com **163** registros, evidencia dúvidas de demandas sobre IPTU, ISS, ITBI, Alvará e outros Serviços ao Contribuinte. Já o subassunto **Centro Integrado de Segurança Pública (CISP)**, com **51** demandas, se relaciona com dúvidas dos cidadãos sobre captura de animais silvestres em vulnerabilidade, acesso às câmeras de segurança do município para entrar com alguma ação judicial ou pedir fiscalização imediata sobre alguma demanda de Segurança Pública, visto que, o CISP dá apoio à Guarda Municipal e reforça a segurança.

O subassunto **Concurso e Oportunidade Profissional**, com **47** solicitações, se deve ao número de concursos públicos que tivemos no ano de 2025 no Município de Niterói ou sobre vagas de estágios que foram ofertadas no 2º semestre de 2025. Devido ao alto número de pessoas em situação de rua no Município, os cidadãos entraram em contato com a Ouvidoria para pedir ajuda a Secretaria Municipal de Assistência Social - SMASES para contatarem a Abordagem Social Especializada, com o intuito de haver acolhimento para esses cidadãos em vulnerabilidade social.

Por fim, **Atendimento no CRAS e Coleta de Entulho e Lixo**, ambos com **27** registros, aparecem como os menos recorrentes no gráfico. Entretanto, as demandas sobre **Coleta de Entulho e Lixo**, em sua maioria, são registradas na plataforma da Prefeitura Municipal de Niterói e enviado para o Perfil da Companhia Municipal de Limpeza Urbana de Niterói - CLIN na plataforma COLAB, com assuntos relacionados a Coleta Seletiva e Varredura e Limpeza de Espaços Públicos. Já o assunto **Atendimento no CRAS**, muita das vezes são assuntos sobre dúvidas de benefícios sociais e de como adquiri-los.

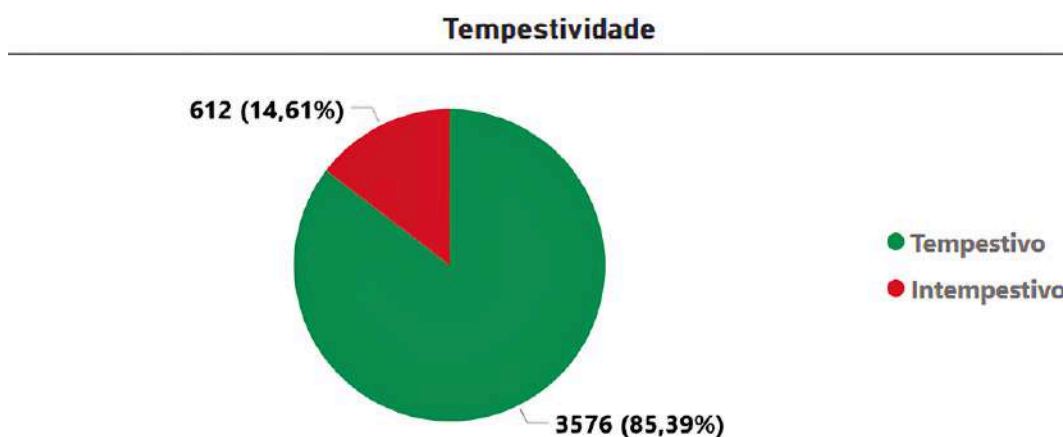
De modo geral, o gráfico revela uma concentração significativa de demandas relacionadas à busca por informação e orientações sobre serviços municipais. Isso reforça ainda mais a importância de investir em canais de comunicação eficientes, com informações acessíveis, a fim de reduzir dúvidas recorrentes e melhorar o atendimento à população como um todo.

Prazos

Em 2025, a Ouvidoria atendeu **85,39% 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 e atender à demanda do Previne Niterói que possuem ações com diretrizes a serem cumpridas no biênio 2024/2025.

A Ouvidoria-Geral encaminha e-mails e formulários ressaltando que caso haja intempestividade por parte desse órgão ou entidade no prazo superior a 30 dias (Lei Federal 13.460/2017), a Ouvidoria, informará ao usuário para qual órgão ou entidade foi encaminhada a supramencionada manifestação, assim como o número de processo para devidas tratativas operacionais cabíveis.

A Ouvidoria-Geral 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 reiteraões passivas em ativas, 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.

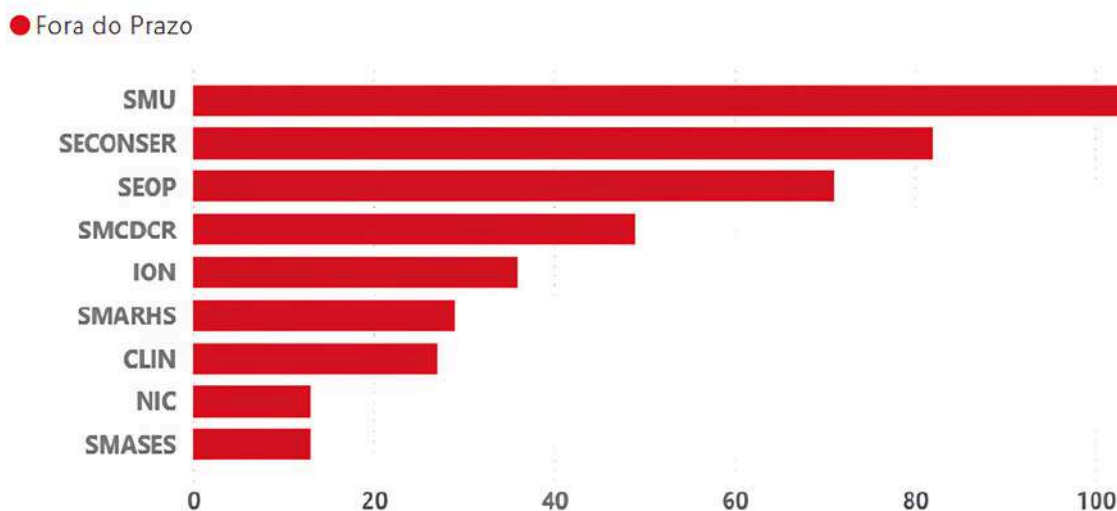


O gráfico a seguir mostra a situação dos órgãos e entidades com maior percentual de recebimento de manifestações quanto ao envio de respostas dentro e fora do prazo.



Abaixo a relação dos órgãos e entidades por quantidade de manifestações registradas 2º semestre de 2025 em aberto, ou seja, sem envio de resposta conclusiva aos manifestantes.

Manifestações em Aberto por Órgão



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

Fluxo Operacional das Manifestações Registradas e Enviadas Através de Processo Administrativo

Todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR são devidamente analisadas e despachadas para os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal responsáveis, mediante processos administrativos tramitados por meio da Plataforma E-ciga ou pelo COLAB, a depender da competência do atendimento. Neste tópico será exposto o fluxo das manifestações enviadas através de processo administrativo.

1. Atendimento e análise preliminar do conteúdo

A comunicação com a ouvidoria se torna uma manifestação correspondente 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 quanto às atribuições dos órgãos e entidades para conhecer e aperfeiçoar o processo de destinação de cada manifestação.

Cabe destacar que, nesta etapa, 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 das manifestações registradas, a Plataforma Digital Fala.BR, garante o anonimato dos usuários assegurando um dos direitos básicos previstos no art.6º do Decreto Municipal nº 14.201/2021.

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 dentro da Plataforma E-Ciga

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 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 2025, 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 possuem conteúdo que demonstre boas maneiras e respeito serão **arquivadas**, assim como as que não possuem 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 conclusiva para envio ao usuário após avaliação Ouvidoria, segundo a Lei Federal nº 13.460/2017.

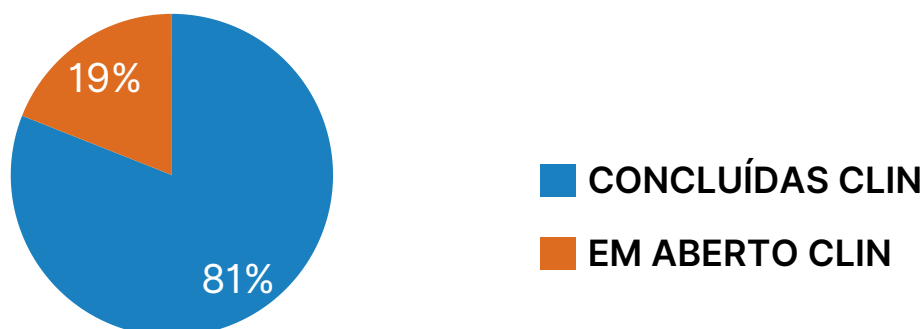
Caso o usuário entre em contato e o órgão e/ou entidade responsável pela demanda não tenha retornado, a ouvidoria reitera a manifestação aos órgãos e/ou entidades mediante o envio de cobrança por e-mail. Assim, para atendimento do prazo legal de trinta dias para devolver uma resposta ao usuário, a ouvidoria depende do retorno do órgão e/ou entidade para remeter oficialmente uma resposta.

Fluxo Operacional das Manifestações Registradas para a Plataforma Colab

Após o registro das manifestações dos cidadãos na plataforma virtual Fala.br, as demandas destinadas à Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos - SECONSER e à Companhia Municipal de Limpeza Urbana de Niterói - CLIN são encaminhadas para a plataforma COLAB. Utilizada pela Prefeitura de Niterói desde 2013, essa ferramenta tem como objetivo conectar os cidadãos à administração pública, facilitando o registro de solicitações e contribuindo para a solução de problemas urbanos.

A seguir, apresenta-se o gráfico descritivo das demandas encaminhadas a ambos os órgãos, com o objetivo de demonstrar os percentuais de manifestações concluídas e em aberto.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS CLIN - APLICATIVO COLAB



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS SECONSER - APLICATIVO COLAB



As imagens apresentam a distribuição das manifestações registradas no aplicativo Colab, considerando dois conjuntos de dados: **CLIN** e **SECONSER**, incluindo seus respectivos quantitativos totais.

No que se refere às manifestações da Companhia Municipal de Limpeza Urbana de Niterói – CLIN, foram registrados **145 atendimentos** no período analisado, dos quais **118 foram concluídos e 27 permanecem em aberto**. Em termos percentuais, isso representa 81% de resolutividade e 19% de pendências. Tal resultado evidencia um elevado índice de conclusão das demandas, demonstrando eficiência no tratamento das ocorrências.

Em relação às manifestações da Secretaria Municipal De Conservação E Serviços Públicos - SECONSER, observa-se um total de **410 registros**, sendo **328 concluídos e 82 ainda em aberto**. Esses números correspondem a 80% de manifestações finalizadas e 20% pendentes. Embora o volume total de registros seja significativamente superior ao da CLIN, o desempenho percentual mantém-se semelhante, indicando consistência nos processos de atendimento.

De modo geral, os dados revelam um padrão equilibrado entre os dois setores, com predominância de manifestações concluídas em relação às que se encontram em aberto. Esse cenário reforça a efetividade das ações desenvolvidas, ao mesmo tempo em que evidencia a importância da continuidade de estratégias voltadas à redução das pendências, visando à melhoria contínua dos serviços públicos prestados na Cidade de Niterói.

Capacitações realizadas em 2025

1º Encontro das Redes de Ouvidoria e Transparência de Niterói



Em 02 de abril, a Controladoria-Geral do Município (CGM) e a Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (SEPLAG) realizaram o 1º Encontro das Redes de Ouvidoria e Transparência de Niterói.

O evento reuniu cerca de 100 servidores para discutir as atividades das Redes, sua interligação e o papel de cada integrante. Foram abordados temas como conceitos básicos de transparência, transparência ativa e passiva, além do funcionamento da Ouvidoria em Niterói e o prazo médio de respostas às demandas.

A capacitação buscou aprimorar o trabalho das Redes e fortalecer a transparência, o controle social e a participação cidadã no município.

Oficina: Plataforma Fala.BR na prática



No dia 8 de maio, a Ouvidoria-Geral da CGM realizou um encontro voltado para a capacitação das unidades setoriais de ouvidoria sobre o uso da Plataforma Fala.BR.

A oficina reuniu cerca de 20 servidores e teve como foco a aplicação prática da plataforma, promovendo o alinhamento dos procedimentos, o fortalecimento da atuação das ouvidorias no tratamento das manifestações dos cidadãos e a troca de experiências entre os participantes.

Participaram desta edição representantes da FeSAÚDE, FMS, NITTRANS, SEPLAG, SMDC, SMDH, SMF, SMHRF, SME, FME, FAN e NITPREV.

3º Encontro Regional de Ouvidorias Municipais da Região Metropolitana



A Controladoria-Geral do Município de Niterói esteve presente no 3º Encontro Regional de Ouvidorias Municipais da Região Metropolitana, realizado no dia 5 de junho, no auditório da Prefeitura de Rio Bonito (RJ).

O evento reuniu especialistas, autoridades e representantes de Ouvidorias para debater temas como os desafios da Ouvidoria Pública, a importância da Plataforma Fala.BR, a LGPD na administração pública e o fortalecimento da participação social.

Ouvidoria-Geral na Prefeitura Móvel



Em 2025, a Ouvidoria-Geral do Município de Niterói esteve presente nas duas edições da Prefeitura Móvel, no Horto do Fonseca, em maio, e no Largo da Batalha, em setembro.

A Ouvidoria esteve no local para registrar reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, ajudando a resolver demandas do dia a dia e

contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.

II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025



Entre os dias 15 e 17 de outubro, a Controladoria-Geral do Município de Niterói participou do II Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Manaus (AM).

Com o tema "Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã", o evento reuniu

representantes de ouvidorias de todo o país para debater os desafios e as transformações da escuta pública no cenário atual, abordando temas como inovação, participação social, meio ambiente e combate às desigualdades. O encontro foi uma realização da Controladoria-Geral da União (CGU), Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM) e instituições apoiadoras.

Curso de Capacitação em Ouvidoria



A Controladoria-Geral do Município de Niterói realizou, nos dias 4, 5 e 6 de novembro, o Curso de Capacitação em Ouvidoria, que reuniu mais de 80 servidores dos núcleos setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades municipais.

A formação, ministrada pela professora e consultora em ouvidorias Cristina Ayoub Riche, combinou teoria, prática e reflexão sobre o papel da Ouvidoria no fortalecimento da cidadania, da ética e da integridade no serviço público.

Os participantes vivenciaram estudos de caso, dinâmicas e simulações, aprimorando o atendimento ao cidadão e o trabalho colaborativo entre as equipes.

A Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM

Tratamento das denúncias referentes a assédio e outras violências laborais



A Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM) consolida sua atuação como importante instrumento de proteção às servidoras públicas municipais de Niterói e de promoção de uma cultura organizacional baseada no respeito e na dignidade humana, ao acolher, analisar e contribuir para o enfrentamento das diversas formas de violência no ambiente de trabalho.

A CEIM foi instituída pelo Decreto Municipal nº 14.376/2022, que também estabeleceu o Dia Municipal de Combate ao Assédio, celebrado em 2 de maio. A iniciativa representa um marco nas políticas públicas voltadas à prevenção e ao combate ao assédio moral, ao assédio sexual, à discriminação e a outras formas de violência laboral no âmbito da administração pública municipal.

A Comissão é composta por representantes da Secretaria Municipal da Mulher (SMMU), da Secretaria Municipal dos Direitos Humanos (SMDH), da Secretaria Municipal de Administração (SMA) e da Controladoria-Geral do Município (CGM), reunindo uma atuação interdisciplinar para o acolhimento e a análise das denúncias.

A relevância da CEIM se deve uma vez que, historicamente, as mulheres estiveram mais suscetíveis a sofrerem assédio no ambiente laboral devido a relações desiguais de poder, que são sustentadas na cultura organizacional machista e na hierarquia rígida estatutária. Agravantes incluem a instabilidade no emprego (que pode gerar sensação de impunidade) e estigmas de gênero que inferiorizam a liderança feminina.

O assédio pode ser utilizado para minar a autoridade feminina ou forçar demissões de cargos comissionados. Diferente do setor privado, na esfera pública, a retaliação contra a mulher pode ocorrer pelo esvaziamento de funções, remoções arbitrárias para locais distantes ou abertura infundada de Processos Administrativos Disciplinares (PADs).

De acordo com o decreto que instituiu a Comissão, cabe à Controladoria-Geral do Município, responsável pelo canal centralizado de denúncias, registrar os atendimentos, sistematizar os dados e, em conjunto com os demais órgãos que compõem a CEIM, elaborar pareceres técnicos sobre os casos de assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência contra agentes públicas municipais. Todo o trabalho é realizado com respeito ao sigilo das informações e à proteção das pessoas envolvidas.

Em 2025, foram registradas 24 denúncias relacionadas a diferentes formas de assédio, entre elas laboral, moral e sexual pela Ouvidoria-Geral do Município. Desse total, 11 envolviam servidoras públicas e foram objeto de acompanhamento da CEIM, conforme sua competência institucional.

Nos casos em que as manifestações são apresentadas de forma anônima, as denúncias seguem o fluxo operacional da Ouvidoria-Geral do Município. Inicialmente, é instaurado processo administrativo para análise preliminar pelo Departamento de Integridade e Compliance da CGM, que verifica a existência de elementos mínimos para o tratamento da denúncia. Confirmados esses requisitos, os processos são encaminhados às comissões competentes.

Quando os fatos envolvem órgãos da administração indireta, os pareceres da CEIM subsidiam as corregedorias das respectivas entidades. Nos casos relativos à administração direta do Poder Executivo Municipal, os encaminhamentos subsidiam a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar (COPAD).

Mais do que analisar denúncias, a CEIM desempenha um papel estratégico na formulação de políticas de prevenção e enfrentamento à violência laboral. Seus pareceres auxiliam na tomada de decisão sobre a instauração de sindicâncias ou outros procedimentos administrativos, contribuindo para o fortalecimento da integridade institucional e da proteção às servidoras.

A atuação da Comissão está alinhada ao entendimento da literatura especializada sobre o assédio moral no trabalho, reconhecendo-o como um fenômeno psicossocial complexo, caracterizado por condutas abusivas e repetitivas que expõem trabalhadores e trabalhadoras a situações de humilhação, isolamento, desqualificação ou pressão excessiva. Essas práticas podem comprometer a saúde física e mental das vítimas, ocasionando ansiedade, depressão, síndrome de burnout, afastamentos do trabalho e impactos duradouros em suas trajetórias profissionais e pessoais.

Nesse contexto, a CEIM adota uma abordagem que vai além da apuração dos fatos, buscando promover ambientes de trabalho mais saudáveis e inclusivos. Entre suas recomendações, destaca-se o investimento em ações preventivas e educativas, com foco no desenvolvimento humano e nas relações interpessoais, incorporando uma perspectiva interseccional e de promoção da equidade.

A Comissão incentiva a criação de espaços permanentes de escuta e diálogo, bem como a realização de capacitações voltadas à gestão de pessoas baseada no respeito, na confiança e na valorização das equipes. O objetivo é contribuir para a construção de uma cultura organizacional orientada pelos princípios da dignidade da pessoa humana, da isonomia e do respeito mútuo, fortalecendo um serviço público mais ético, seguro e acolhedor para todas as pessoas.

Reafirmando seu compromisso com a prevenção e o enfrentamento das violências no ambiente de trabalho, a CEIM ampliou suas ações em maio de 2026 com o lançamento da cartilha "Todos Juntos Contra o Assédio". Elaborado pela Comissão, o material orienta servidoras e servidores da Prefeitura de Niterói sobre a identificação do assédio moral e sexual, esclarece a diferença entre práticas legítimas de gestão e condutas abusivas e apresenta os canais institucionais de acolhimento e denúncia, fortalecendo a promoção de ambientes de trabalho mais seguros, respeitosos e livres de violência.

Eventos realizados pela Comissão de Ética e Integridade Mulher - CEIM em 2025

Rede Municipal de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres



A Controladoria-Geral do Município de Niterói participou, dia 25 de agosto, da reunião da Rede Municipal de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres, realizada no Auditório do Caminho Niemeyer, como parte da campanha Agosto Lilás.

A CGM integra a rede por meio da Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM). A CEIM é responsável por acolher denúncias de assédio e situações que afetem agentes públicas municipais, atuar na mediação de conflitos e subsidiar processos administrativos quando necessário. Além disso, promove capacitações sobre condutas éticas e medidas preventivas, fortalecendo ambientes de trabalho seguros e respeitosos.

O encontro reuniu representantes de diferentes setores da cidade para alinhar estratégias, com o objetivo de fortalecer esta rede e garantir atendimento humanizado, prevenção de novas violências e proteção integral dos direitos das mulheres.

Palestra com o tema “Cultura do Respeito: um Compromisso Coletivo”



Em 09 de julho de 2025, foi organizada pela CEIM uma palestra com o tema ‘Cultura do Respeito: um Compromisso Coletivo’, promovida pela Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPLAG), em parceria com a Comissão de Ética e Integridade Mulher (CEIM). A iniciativa foi direcionada às servidoras da Secretaria, com o propósito de fomentar reflexões sobre o ambiente institucional.

O evento teve como propósito central reforçar a relevância da identificação e prevenção de condutas que possam comprometer a convivência no ambiente de trabalho, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada na ética, no respeito e na empatia.

Resultados Anuais da Ouvidoria

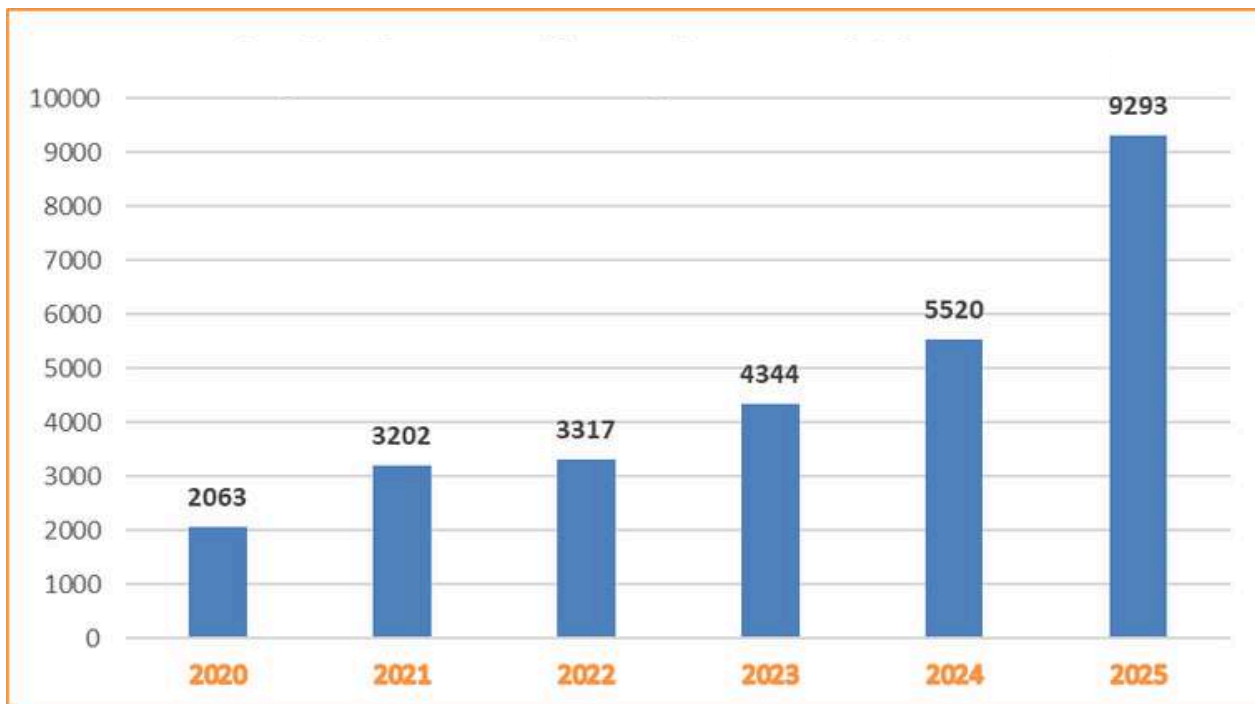
No ano de 2025 as manifestações levaram em média 20 dias para serem respondidas. O tempo médio de resposta das manifestações que ultrapassaram o prazo é de 66 dias. As manifestações com respostas intempestivas representam 17% do total de manifestações recebidas. Todas as manifestações registradas em 2025 foram respondidas e, destas, 83% receberam resposta dentro do prazo.

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	93,3%	36 dias
2024	100%	25 dias
2025	100%	20 dias

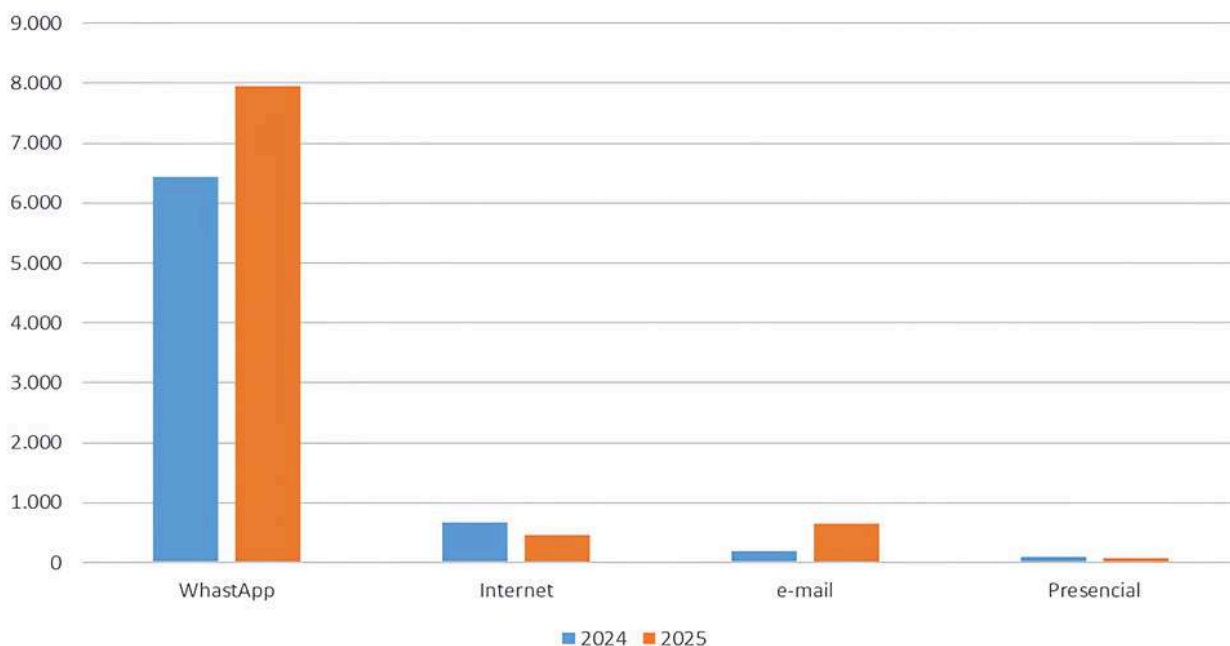
Entre os anos de 2020, com 2.063 manifestações registradas, e 2025, que somou 9.293 manifestações registradas, houve um aumento de **350,46%** na quantidade anual de registros.

Evolução das Manifestações recebidas ao ano



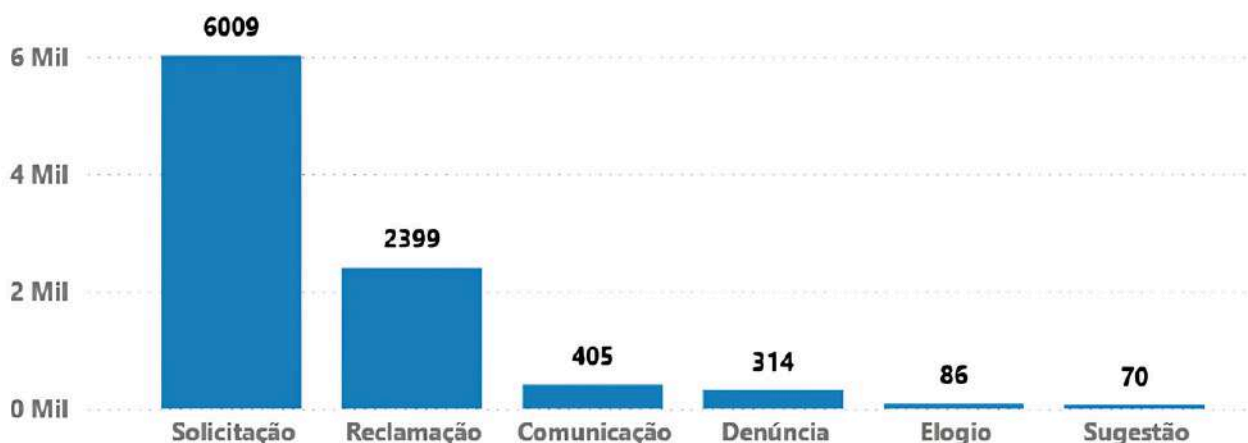
O canal mais utilizado pelos usuários é o canal de WhatsApp, e recebeu **77%** das manifestações em 2025. Em 2025 houve crescimento dos canais Whatsapp e E-mail, enquanto o uso direto do Fala.BR pelos usuários representados pelo canal "internet" foi reduzido em comparação ao ano anterior.

Manifestações atendidas por canais de atendimento da Ouvidoria 2025



Em 2025 foram registradas mais solicitações, somando **6009** no total de registros deste tipo. Esse resultado se deve ao grande quantitativo de orientações transmitidas aos usuários através dos canais de atendimento. Durante todo o ano também foram contabilizadas **2399** reclamações, **405** comunicações, **314** denúncias, **86** elogios e **70** sugestões.

Tipo de Manifestação



Durante o ano foram atendidas **6009** solicitações, **2399** reclamações, **405** comunicações, **314** denúncias, **86** elogios e **70** sugestões. Os subassuntos mais abordados durante todo o ano foram sobre o programa **Moeda Social Araribóia, fiscalização e tributos.**

Cumprimento das ações do Plano de Ação da Ouvidoria de 2025

O plano de ação referente a gestão de 2025 foi publicado no início do ano no site da Controladoria-Geral do Município. Foram criadas **7** ações envolvendo capacitações e projetos internos para melhoria do gerenciamento das manifestações. Seguem detalhes da execução das ações estabelecidas:

➔ Ação 1 - Oficinas de acompanhamento dos indicadores de resultados e monitoramento;

Execução: em 08/05/2025, a Ouvidoria-Geral realizou um encontro voltado para a capacitação das unidades setoriais de ouvidoria sobre o uso da Plataforma Fala.BR.

➔ Ação 2 - Mapeamento de competência dos órgãos e entidades

Não executada.

→ Ação 3 - Diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

Execução: em novembro de 2025 foi realizado o preenchimento e obtenção de diagnóstico do nível de maturidade atual da Ouvidoria-Geral.

→ Ação 4 - Certificação técnica da Ouvidoria-Geral

Execução: todos os servidores obtiveram a Certificação de Ouvidoria exigida na ação.

→ Ação 5 - Nomear o Responsável pela Função de Ouvidor Geral

Execução: foram nomeados o servidor titular e o suplente responsáveis pelas atividades da Ouvidoria-Geral.

→ Ação 6 - Realizar a Jornada de Conscientização em Controle e Participação Social

Execução: nos dias 4, 5 e 6 de novembro, foi promovido Curso de Capacitação em Ouvidoria, que reuniu mais de 80 servidores dos núcleos setoriais de Ouvidoria dos órgãos e entidades municipais.

→ Ação 7 - Atingir 80% de resolutividade das manifestações recebidas

Execução: a ouvidoria atingiu o percentual de 100% de manifestações respondidas em 2025.

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 descentralizadas. Até o momento, 12 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 geral da Prefeitura e dos 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 resolutividade das manifestações:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.



Atualmente, a Prefeitura de Niterói possui **12 perfis de ouvidorias descentralizadas** na Plataforma Fala.BR:

- Fundação Estatal de Saúde - **FESAÚDE** - Niterói/RJ;
- Secretaria Municipal de Fazenda - **SMF** - Niterói/RJ;
- Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - **SMHRF** - Niterói/RJ;
- Programa de Defesa do Consumidor de Niterói - **PROCON Niterói** - Niterói/RJ;
- NITEROI TRÂNSITO S/A - **NitTrans** - Niterói/RJ;
- Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - **SEPLAG** - Niterói/RJ;
- Fundação Municipal de Saúde - **FMS** - Niterói/RJ;
- Secretaria Municipal de Direitos Humanos - **SMDH** - Niterói/RJ;
- Fundação Municipal de Educação - **FME** Niterói/RJ;
- Secretaria Municipal de Educação - **SME** - Niterói/RJ;
- FUNDACAO DE ARTES - **FAN** - Niterói/RJ -;
- Previdência Social do Município de Niterói - **Niterói Prev**- Niterói/RJ

Abaixo seguem dados extraídos do “Painel Resolveu?” em 31/03/2026 e que correspondem à gestão, controle e monitoramento dos perfis descentralizados na plataforma de ouvidoria Fala.BR no segundo semestre de 2025.

Secretaria Municipal de Fazenda - SMF



No período analisado, a Perfil da Secretaria Municipal de Fazenda-SMF teve um total de **96 manifestações** no 2º semestre de 2025, evidenciando uma demanda relevante por parte dos cidadãos quanto aos serviços prestados pelo órgão. É possível observar um desempenho altamente satisfatório no que se refere à resolutividade e eficiência no atendimento, uma vez que **91 manifestações foram devidamente respondidas**, com 100% das respostas realizadas dentro do prazo estabelecido, não havendo registros de atrasos. Tal indicador demonstra elevado comprometimento com a tempestividade e a qualidade no atendimento ao cidadão.

No que tange ao fluxo das demandas, **5 manifestações foram arquivadas e 8 encaminhadas para outros órgãos**, evidenciando a atuação integrada da Ouvidoria com outras unidades administrativas do Município quando necessário. Destaca-se ainda que não há manifestações em tratamento no momento da análise, o que reforça a eficiência operacional do setor.

Sobre os tipos de manifestações, constata-se predominância de **reclamações com 49 registros (53,8%)**, seguidas de **solicitações, com 36 registros (39,6%)**. Além disso, identificam-se **elogios, com 5 registros (5,5%)**, e **sugestões, com 1 registro (1,1%)**. As demandas indicam que se concentram majoritariamente em insatisfações e pedidos de providência.

No aspecto da resolutividade, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas** (91; 100%), sem registros de não resolução (0; 0%), evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por sua vez, a avaliação de satisfação dos usuários aponta **75% de satisfação**, ainda que o número reduzido de participações limite a representatividade do indicador.

Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária - SMHRF



Em análise ao perfil da Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária-SMHRF, foi registrado um total de **10 manifestações**, indicando um volume reduzido de demandas em comparação aos outros perfis descentralizados, o que pode refletir características específicas da área de atuação ou menor procura pelos serviços de ouvidoria.

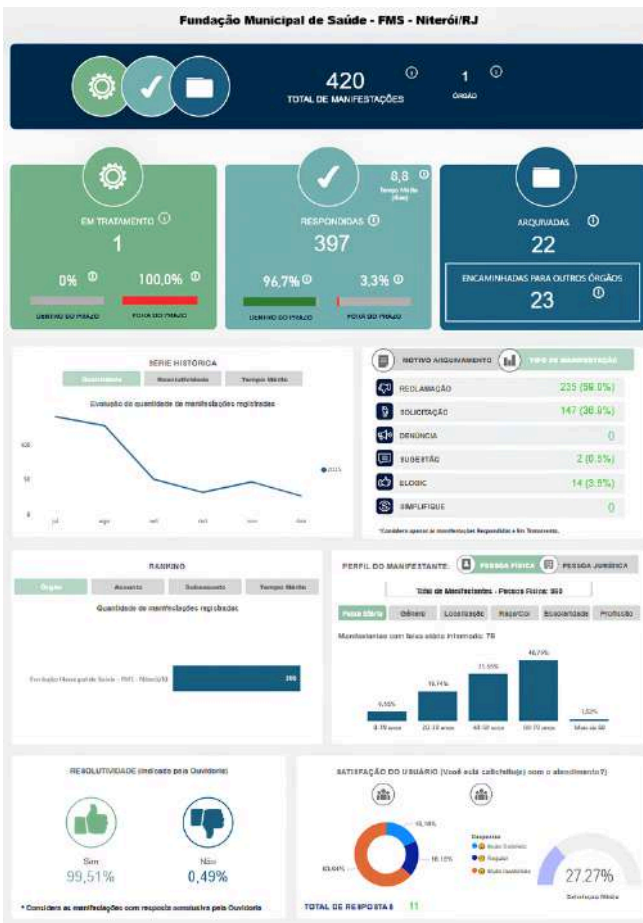
Em relação ao tratamento das manifestações, verifica-se que **9 registros (90%) foram devidamente respondidos, todos dentro do prazo estabelecido**, evidenciando elevado grau de eficiência e comprometimento com a tempestividade no prazo de atendimento. Até o momento, **1 manifestação encontra-se em**

tratamento, sendo também mantido dentro do prazo regulamentar, sem ocorrências de atrasos. No que se refere ao fluxo das demandas, não houve registros de arquivamento, enquanto 9 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos, o que demonstra a atuação da Ouvidoria como canal articulador entre diferentes setores da administração pública, assegurando o direcionamento adequado das demandas recebidas.

Quanto ao tipo das manifestações, observa-se que as **reclamações** tiveram **6 registros** mostrando um percentual de **60%**, seguidas por **solicitações** com **3**, representando **30%** do total de demandas e **elogios** com apenas **1 registro (10%)**, não havendo registros de denúncias ou sugestões. Esse panorama indica que as manifestações se concentram majoritariamente em demandas por solução de problemas e requisições de serviços.

Sobre a resolutividade, ressalta-se o índice de **100% de resolução das manifestações respondidas** pelo Perfil da SMHRF, reforçando a efetividade do atendimento prestado. Ademais, a avaliação de satisfação do usuário apresentou resultado igualmente positivo, com **100% de satisfação** entre os respondentes, ainda que com baixo número de participações na pesquisa.

Fundação Municipal de Saúde - FMS



Ao decorrer da análise sobre o painel do Perfil da Fundação Municipal de Saúde-FMS, podemos ver que foram registradas **420 manifestações** no 2º semestre de 2025, o que mostra um elevado volume de demandas e significativa utilização deste canal de comunicação por parte dos cidadãos. No que diz respeito ao tratamento das manifestações enviadas, constata-se que **397 registros (94,5%) foram respondidos**. Desse total, **384 (91,4%) foram concluídos dentro do prazo**, enquanto **13 (3,1%) ultrapassaram o prazo estabelecido**, indicando, de modo geral, desempenho satisfatório quanto à tempestividade, embora ainda haja margem para aprimoramento. Ademais, **1 manifestação (0,2%) permanece em tratamento**, mantendo-se dentro do prazo regulamentar.

Em relação ao fluxo das demandas, verifica-se que **22 manifestações (5,2%) foram arquivadas**. Paralelamente, **23 registros foram encaminhados a outros órgãos**, o que demonstra a necessidade de articulação entre diferentes setores da administração pública para a adequada resolução das demandas.

Sobre os tipos de manifestações, temos as **reclamações, com 235 registros (50,9%)**. Em seguida, destacam-se as **solicitações, com 147 registros (30,9%)**. Por sua vez, os elogios somam **14 registros (3,5%)**, enquanto as **sugestões correspondem a 2 registros (0,5%)**.

No que diz respeito à resolutividade, verifica-se índice de **99,51% de demandas resolvidas**, ao passo que **0,49% não foram solucionadas**, demonstrando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por outro lado, **a satisfação dos usuários atinge 27,27%**, percentual considerado baixo, o que pode indicar necessidade de aperfeiçoamento na qualidade percebida do atendimento. Soma-se a isso o reduzido número de respostas à pesquisa de satisfação, fator que limita a representatividade do indicador.

Previdência Social do Município de Niterói



Já em relação a análise ao Perfil da Previdência Social do Município de Niterói, vimos que foi registado um total de **31 manifestações**, evidenciando um volume moderado de demandas, compatível com a natureza específica dos serviços prestados pelo órgão.

Em relação ao tratamento das manifestações, verifica-se que **26 registros (83,9%) foram respondidos, todos dentro do prazo estabelecido (26; 100% dentro do prazo e 0 fora do prazo)**, o que demonstra elevado nível de eficiência quanto à tempestividade. Ademais, não há manifestações em tratamento no momento da análise, indicando regularidade no fluxo de atendimento.

Sobre os encaminhamentos das demandas, observa-se que 5

manifestações foram arquivadas. Simultaneamente, 6 registros foram encaminhados para outros órgãos, evidenciando a necessidade de integração entre diferentes setores para a adequada resolução de determinadas demandas. A Ouvidoria da Previdência Social do Município de Niterói recebeu alguns tipos de manifestações, constatando predominância nas **reclamações, com 20 registros (76,9%)**, seguidas por **solicitações, com 6 registros (23,1%)**. Não foram identificadas manifestações do tipo denúncia, sugestão ou elogio no período analisado, o que indica concentração das demandas em questões relacionadas a inconformidades e pedidos de providência.

No aspecto da resolutividade, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas (26; 100%)**, sem registros de não resolução, evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por outro lado, **não houve participação na pesquisa de satisfação**, resultando em 0% de avaliação registrada, o que impossibilita uma análise mais precisa acerca da percepção dos usuários quanto ao atendimento prestado.

Fundação Municipal de Educação - FME



No período em análise, a Ouvidoria da Fundação Municipal de Educação registrou um total de **29 manifestações**, indicando um volume moderado de demandas relacionadas aos serviços prestados pelo órgão.

No que se refere ao tratamento das manifestações, verifica-se que **28 registros (96,6%) foram respondidos**, sendo 27 (96,4%) dentro do prazo e 1 (3,6%) fora do prazo, o que demonstra bom desempenho quanto à tempestividade, ainda que haja margem para aperfeiçoamento no cumprimento integral dos prazos.

Em relação ao encaminhamento das demandas, observa-se que 1 manifestação (3,4%) foi arquivada. Por outro lado, 37 registros foram encaminhados para outros órgãos,

número que supera o total de manifestações, indicando que determinadas demandas podem ter sido direcionadas a mais de um órgão, evidenciando forte necessidade de articulação interinstitucional para a resolução das questões apresentadas.

Quanto aos tipos de manifestações, foram registradas **22 (78,6%) reclamações**, seguidas por **solicitações**, com **6 registros (21,4%)**. Não foram identificadas manifestações do tipo denúncia, sugestão e elogio, o que indica concentração das demandas em insatisfações e pedidos de providência.

No aspecto da resolutividade, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas (28; 100%)**, sem registros de não resolução (**0; 0%**), evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por sua vez, a **satisfação dos usuários apresenta índice de 8,33%** (1 resposta positiva de um total de 12; 8,33%), considerado baixo, o que pode indicar necessidade de aprimoramento na qualidade percebida do atendimento. Ademais, observa-se maior concentração de avaliações classificadas como neutras ou insatisfatórias.

Fundação Estatal de Saúde - Fesaúde



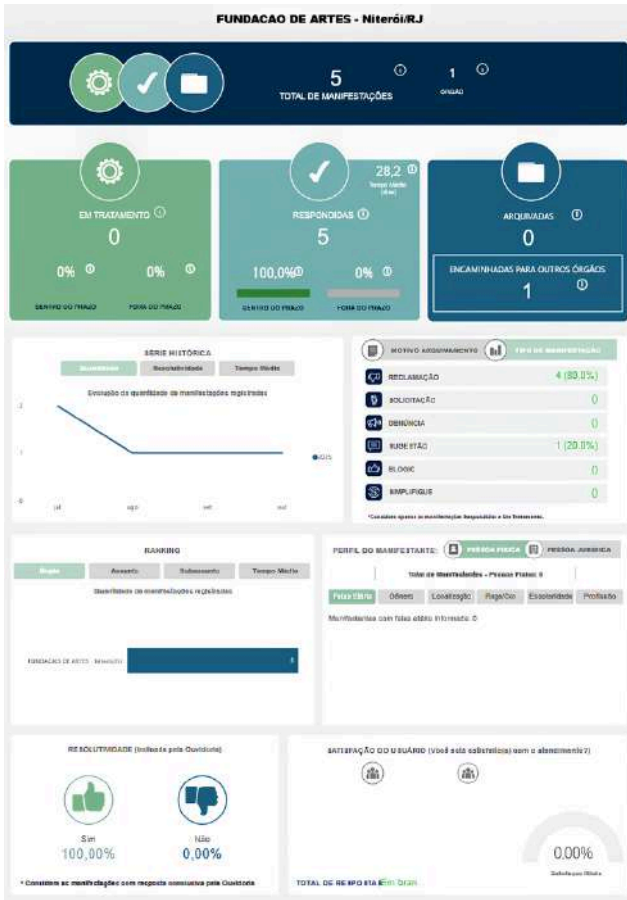
No período em análise, a Ouvidoria da Fundação Estatal de Saúde-FeSaúde registrou um total de **55 manifestações**, evidenciando um volume moderado de demandas relacionadas aos serviços de saúde prestados pelo órgão.

No que se refere ao tratamento das manifestações, observa-se que **50 registros (90,9%) foram respondidos, sendo 50 (100%) dentro do prazo e 0 (0%) fora do prazo**, o que demonstra elevado nível de eficiência quanto à tempestividade no atendimento. Em relação ao encaminhamento das demandas, verifica-se que **5 manifestações (9,1%) foram arquivadas**. Por sua vez, **26 registros foram encaminhados para outros órgãos**, o que evidencia a necessidade de articulação interinstitucional para a

resolução de parte significativa das demandas.

Em relação aos tipos das manifestações, constata-se predominância de **reclamações, com 37 registros (74%)**, seguidas por **solicitações, com 10 registros (20,0%)**. Ademais, identificam-se **elogios, com 2 registros (4%)**, e **sugestões, com 1 registro (2%)**, não havendo registros de denúncias. No aspecto da resolutividade, verifica-se índice de **100% de demandas resolvidas (50; 100%)**, sem registros de não resolução (0%), demonstrando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por outro lado, a **avaliação de satisfação** dos usuários apresenta índice de **25%** (1 resposta positiva de um total de 4; 25%), considerado baixo, o que pode indicar necessidade de aprimoramento na qualidade percebida do atendimento. Soma-se a isso o reduzido número de respostas à pesquisa, o que limita a representatividade do indicador.

Fundação de Artes - FAN



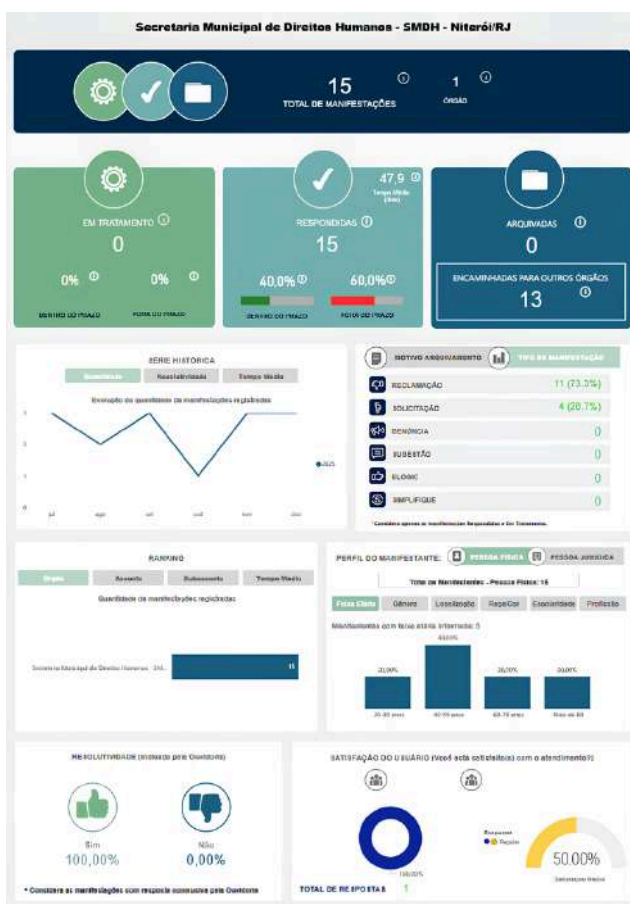
A Ouvidoria da Fundação de Artes de Niterói registrou um total de **5 manifestações**, evidenciando baixo volume de demandas, possivelmente em razão da natureza específica dos serviços ofertados pelo órgão. Sobre o tratamento das manifestações, verifica-se que **5 registros (100%) foram respondidos, sendo 5 (100%) dentro do prazo** e 0 (0%) fora do prazo, o que demonstra elevado nível de eficiência e cumprimento integral dos prazos estabelecidos.

Em relação ao encaminhamento das demandas, observa-se que não houve registros de arquivamento. Por sua vez, 1 manifestação foi encaminhada para outros órgãos, evidenciando a necessidade pontual de articulação interinstitucional.

Já os tipos de manifestações, temos a predominância de **reclamações**, com **4 registros (80,0%)**, seguidas por **sugestões**, com **1 registro (20,0%)**. Não foram identificadas manifestações do tipo solicitação, denúncia ou elogio, indicando que as demandas concentram-se majoritariamente em registros de insatisfação e contribuições pontuais.

No aspecto da resolutividade, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas (5; 100%)**, sem registros de não resolução (0; 0%), evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por outro lado, **não houve participação na pesquisa de satisfação**, resultando em 0% de avaliação registrada, o que impossibilita aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento prestado.

Secretaria Municipal de Direitos Humanos - SMDH



Ao longo do período analisado, a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Direitos Humanos contabilizou **15 manifestações**, revelando um volume moderado de demandas vinculadas à atuação institucional do órgão. Em relação ao tratamento das manifestações, podemos analisar que **15 registros (100%) foram respondidos**. Desse conjunto, **6 manifestações (40,0%) foram concluídas dentro do prazo**, enquanto **9 (60,0%) foram finalizadas fora do prazo**, evidenciando a necessidade de aprimoramento quanto à observância dos prazos estabelecidos.

No que diz respeito ao encaminhamento das demandas, observa-se que não houve registros de arquivamento. Em contrapartida, 13 manifestações foram direcionadas a outros órgãos, indicando significativa dependência de articulação

interinstitucional para a solução das demandas apresentadas.

Quanto à classificação das manifestações, verifica-se predominância de **reclamações**, com **11 registros (73,3%)**, seguidas por **solicitações**, com **4 registros (26,7%)**. Não foram identificadas manifestações do tipo denúncia, sugestão ou elogio, o que demonstra concentração das demandas em insatisfações e requerimentos por providências administrativas.

Já em relação a resolutividade das manifestações, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas**, sem registros de não resolução, evidenciando efetividade na atuação da Ouvidoria. Por sua vez, a **satisfação dos usuários alcança 50,0%** (1 resposta positiva de um total de 2; 50,0%), indicando percepção intermediária quanto ao atendimento prestado. Ressalta-se, contudo, o baixo número de respostas à pesquisa, fator que limita a representatividade do indicador.

Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - SEPLAG



Ao longo do período analisado, a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão - SEPLAG contabilizou **3 manifestações**, revelando um volume reduzido de demandas vinculadas à atuação institucional do órgão.

Em relação ao tratamento das manifestações, constata-se que **3 registros (100,0%) foram respondidos**. No que diz respeito ao encaminhamento das demandas, observa-se que não houve registros de arquivamento. Em contrapartida, 28 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos, indicando elevada necessidade de articulação interinstitucional para a adequada condução e resolução das demandas apresentadas.

Quanto à classificação das manifestações, verifica-se predominância absoluta de **reclamações**, com **3 registros (100,0%)**. Não foram identificadas manifestações do tipo solicitação, denúncia, sugestão ou elogio, o que demonstra concentração integral das demandas em relatos de insatisfação quanto aos serviços ou processos administrativos.

Por sua vez, a **satisfação dos usuários alcança 100,0%** (3 respostas positivas de um total de 3; 100,0%), não havendo avaliações negativas, o que indica elevado grau de contentamento com o atendimento prestado. Ressalta-se, contudo, que, apesar do resultado integralmente positivo, o baixo número de manifestações limita a representatividade do indicador.

Niterói Trânsito S/A - NitTrans



A Niterói Trânsito S/A recebeu **322 manifestações** no segundo semestre de 2025, sendo julho o mês com mais registros. Do quantitativo geral, **284 se encontram respondidas** e 28 foram arquivadas. Houve 26 encaminhamentos para outro órgão ou entidade.

Quanto ao tipo de manifestações recebidas, 211 (74,3%) foram classificadas como reclamações, 61 (21,5%) como solicitações, 10 como sugestões e 2 como elogios (0,7%).

No que se refere ao tratamento das manifestações, verifica-se que 284 registros (88,2%) foram respondidos, sendo 284 (100%) dentro do prazo e nenhuma fora do prazo, o que demonstra elevado grau de eficiência quanto à tempestividade.

No tocante ao fluxo das demandas, observa-se que 38 manifestações (11,8%) foram arquivadas. Adicionalmente, 26 registros foram encaminhados para outros órgãos, o que evidencia a necessidade de articulação interinstitucional para a resolução de parte das demandas.

Quanto à tipologia das manifestações, identifica-se que as **reclamações** estão em primeiro lugar, com **211 registros (74,3%)**, seguidas por **solicitações**, com **81 registros (21,5%)**. Ademais, registram-se **sugestões**, com **10 demandas (3,5%)**, e **elogios**, com **2 registros (0,7%)**, não havendo manifestações do tipo denúncia.

Sobre a resolutividade, podemos analisar que os índices de **100% de demandas resolvidas** 284 (100%) e 0 % de manifestações sem solução, evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria. Por fim, a **satisfação dos usuários apresenta índice de 11,21%** (aproximadamente 4 respostas positivas de um total de 29; 11,21%), considerado baixo, o que pode indicar necessidade de aprimoramento na qualidade percebida do atendimento. Destaca-se, ainda, a predominância de avaliações classificadas como neutras ou insatisfatórias.

Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC



A Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC recebeu **30 manifestações** entre julho e dezembro de 2025. O mês com mais recebimentos de manifestações foi novembro. Todas as manifestações se encontram respondidas pelo órgão.

Em relação ao tratamento das manifestações, observa-se que **30 registros (100%)** foram respondidos. Desse total, **28 manifestações (93,3%)** foram concluídas dentro do prazo, ao passo que **2 (6,7%)** foram finalizadas fora do prazo, indicando desempenho satisfatório quanto à tempestividade, ainda que se identifique a necessidade de ajustes pontuais.

É interessante destacar que a ouvidoria da entidade respondeu **93,3%** das

manifestações dentro do prazo e **6,7%** fora do prazo. O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 10 dias para envio aos usuários.

Já em relação aos tipos das manifestações, identifica-se predominância de **reclamações**, com **25 registros (83,3%)**, seguidas por **solicitações**, com **5 registros (16,7%)**. Não foram registradas manifestações do tipo denúncia, sugestão ou elogio.

Por fim, sobre à resolutividade, observa-se índice de **100% de demandas resolvidas**, evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria da SMF. Por sua vez, **a satisfação dos usuários apresenta índice de 37,5%**. A Secretaria Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC recebeu 30 manifestações entre julho e dezembro de 2025. O mês com mais recebimentos de manifestações foi novembro. Todas as manifestações se encontram respondidas pelo órgão.

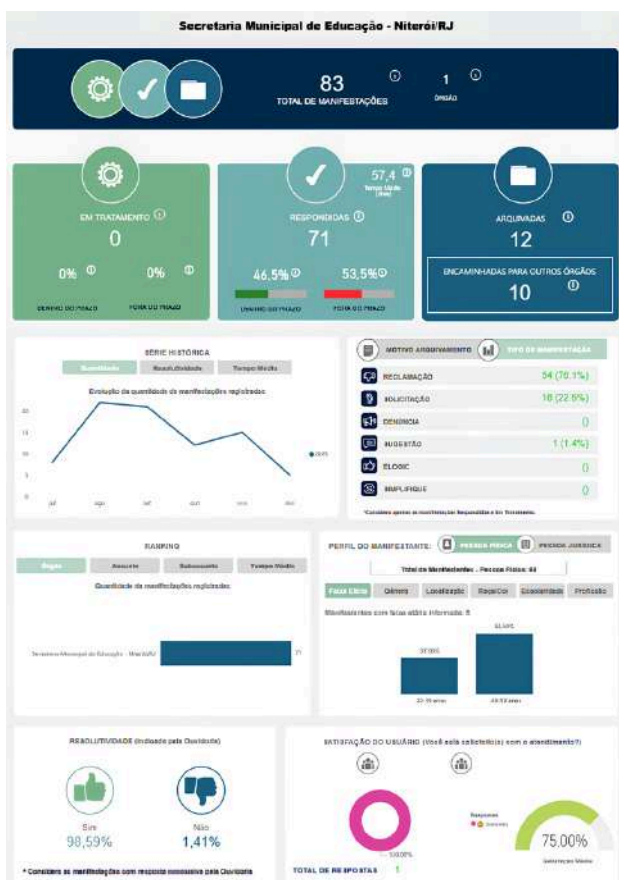
Em relação ao tratamento das manifestações, observa-se que **30 registros (100%) foram respondidos**. Desse total, **28 manifestações (93,3%) foram concluídas dentro do prazo**, ao passo que **2 (6,7%)** foram finalizadas fora do prazo, indicando desempenho satisfatório quanto à tempestividade, ainda que se identifique a necessidade de ajustes pontuais. O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 10 dias para envio aos usuários.

Já em relação aos tipos das manifestações, identifica-se predominância de reclamações, com 25 registros (83,3%), seguidas por solicitações, com 5 registros (16,7%). Não foram registradas manifestações do tipo denúncia, sugestão ou elogio.

Por fim, sobre à resolutividade, observa-se índice de 100% de demandas resolvidas, evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria da SMF. Por sua vez, **a satisfação dos usuários apresenta índice de 37,5%** (1 resposta positiva de um total de 2; 37,5%), indicando percepção ainda limitada quanto à qualidade do atendimento, considerando também o baixo número de participações na pesquisa.

resposta positiva de um total de 2; 37,5%), indicando percepção ainda limitada quanto à qualidade do atendimento, considerando também o baixo número de participações na pesquisa.

Secretaria Municipal de Educação - SME



A Secretaria Municipal de Educação – SME recebeu **83 manifestações** entre julho e dezembro de 2025. O mês com mais recebimentos de manifestações foi agosto. Todas as manifestações se encontram respondidas pelo órgão.

Em relação ao tratamento das manifestações, observa-se que **71 registros (100%) foram respondidos**. Desse total, **33 manifestações (46,5%) foram concluídas dentro do prazo**, ao passo que **38 manifestações (53,5%) foram finalizadas fora do prazo**, indicando desempenho satisfatório quanto à tempestividade, ainda que se identifique a necessidade de ajustes pontuais.

É interessante destacar que a ouvidoria da Secretaria respondeu 46,5% das manifestações dentro do prazo e 53,5% fora do prazo. O tempo médio de resposta foi de aproximadamente 57,4 dias para envio aos usuários.

Já em relação aos tipos das manifestações, identifica-se predominância de **reclamações**, com **54 registros (76,1%)**, seguidas por **solicitações**, com **16 registros (22,5%)**, e **sugestão** com **uma registrada (1,4%)**. Não foram registradas manifestações do tipo denúncia e elogio.

Por fim, sobre à resolutividade, observa-se índice de **98,59% de demandas resolvidas**, evidenciando elevada efetividade na atuação da Ouvidoria da SME. Por sua vez, **a satisfação dos usuários apresenta índice de 75% (1 resposta positiva; 75%)**, indicando percepção ainda limitada quanto à qualidade do atendimento, considerando também o baixo número de participações na pesquisa.

Considerações Finais

O 2º semestre de 2025 confirma a trajetória de consolidação da Ouvidoria da Controladoria-Geral do Município de Niterói como instrumento efetivo de gestão e controle social. No período, foram recebidas 4.188 manifestações, encerrando o ano com 9.293 registros totais — crescimento de 350,46% em relação ao volume de 2020. A taxa de resolutividade alcançou 100% das manifestações respondidas no ano, com tempo médio de resposta reduzido para 20 dias, frente aos 47 dias verificados em 2020. Esses indicadores evidenciam evolução consistente tanto na capacidade operacional quanto na qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

No plano qualitativo e institucional, destaca-se a execução de 6 das 7 ações previstas no Plano de Ação de Ouvidoria 2025, com superfície da meta de 80% de resolutividade estabelecida para o período. A realização do Curso de Capacitação em Ouvidoria, que reuniu mais de 80 servidores dos setoriais de ouvidoria, a certificação técnica de toda a equipe da Ouvidoria e Incremento à Transparência, bem como a participação no II Seminário Nacional de Ouvidorias e no 3º Encontro Regional de Ouvidorias Municipais, comprovam o investimento permanente na qualificação institucional. Soma-se a esses resultados a atuação da Comissão de Ética e Integridade Mulher — CEIM, que no exercício registrou e acolheu 24 denúncias relativas a assédio e violência laboral, reforçando o compromisso desta Controladoria com a promoção de um ambiente de trabalho ético, seguro e respeitoso no serviço público municipal.

Para a gestão de 2026, identificam-se como prioridades o aprimoramento da comunicação institucional visando à redução das demandas recorrentes por acesso à informação, a execução do mapeamento de competência dos órgãos e entidades — única ação não executada no ciclo anterior —, a ampliação da rede de ouvidorias descentralizadas na Plataforma Fala.BR e a adoção de mecanismos de análise preditiva para antecipação de riscos. O aperfeiçoamento dos subassuntos utilizados na triagem das manifestações, já iniciado para 2026, e a intensificação das ações educativas junto às secretarias municipais são medidas indispensáveis para garantir a evolução contínua dos índices de qualidade e satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Os resultados consolidados no 2º semestre de 2025 reafirmam que a Ouvidoria da CGM-Niterói cumpre sua finalidade constitucional e legal de ser a ponte legítima entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, promovendo transparência, controle social e melhoria contínua na prestação dos serviços. A gestão orientada por dados, a ampliação dos canais de atendimento acessíveis — incluindo LIBRAS e WhatsApp — e a integração permanente com os gestores municipais constituem os pilares sobre os quais esta Controladoria segue construindo uma cultura de excelência no serviço público e de efetivo respeito ao cidadão de Niterói.

Niterói, 03 de junho de 2026.

Anderson Peixoto de Faria
Controlador-Geral do Município

RELATÓRIO SEMESTRAL EXECUTIVO DE OUVIDORIA - 2025.2
CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE NITERÓI