

Formulário de candidatura

CATEGORIAS NAS QUAIS DESEJA SE CANDIDATAR À EXPERIÊNCIA

1: TIPO DE EXPERIÊNCIA: *escolha qual é o elemento mais importante (escolha apenas um, aquele que você acha que é o mais importante).*

A) Deliberação Assembleia cidadã / oficina deliberativa / loteria / teatro legislativo / planejamento participativo	
B) Decisão Orçamento participativo / referendo / consulta / processo participativo com votação	
C) Cidadania Cidadania / ação comunitária / conselho permanente / associativismo de educação cívica / outras iniciativas para reforçar a democracia local	X

2: TIPO DE GOVERNO: *escolha um só*

A) Até 50.000 habitantes (aldeias, pequenas cidades, áreas rurais)	
B) Cidade entre 50.000 e 250.000 habitantes	
C) Cidade entre 250.000 e 1.000.000.000 de habitantes	X
D) Grande metrópole ou área urbana com mais de 1.500.000 habitantes	
E) Governo supra-local, regional e provincial	

Detalhes da experiência: *(completar as informações abaixo de forma clara e concisa)*

Título da experiência: Participação Social através da Zeladoria Colaborativa em Niterói
Nome da cidade ou região: Niterói - Rio de Janeiro
Número de Habitantes da cidade ou território: 515.317
País: Brasil

Formulário de candidatura

Instituição candidata: Prefeitura de Niterói		
Website da experiência ou instituição: http://www.niteroi.rj.gov.br		
Perfis da experiência ou instituição nos meios de comunicação social: Instagram: https://www.instagram.com/niteroipref/ Facebook: https://www.facebook.com/PrefeituraMunicipaldeNiteroi Twitter: https://twitter.com/NiteroiPref Youtube: https://www.youtube.com/@PrefeituradeNiteroiOficial		
Data de início da experiência: 15/06/2013		
Data de conclusão da experiência: Em vigor		
Orçamento da experiência: <i>indicar o orçamento da experiência ou os recursos mobilizados para o seu desenvolvimento e implementação.</i>		
Tipo de experiência <i>Marcar com um X na coluna da direita</i>	Nova experiência	X
	Inovação sobre uma experiência existente	
	Continuidade de uma experiência	
Tipo de experiência <i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i>	Orçamentação participativa	
	Planejamento participativo	X
	Conselho Permanente	
	Espaço/oficina para diagnóstico, monitorização, etc.	
	Audiência Pública/Fórum	
	Votação/referendo	
	Assembleias / Júris cidadãos / Espaços deliberativos	

Formulário de candidatura

	Governo eletrônico/ plataformas governamentais/digitais abertas	X	
	Iniciativas legislativas/cidadãos		
	Outros (por favor especifique):		
<p>Objetivo da experiência</p> <p><i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i></p>	Atingir maiores níveis de igualdade na participação	X	
	Incorporar a diversidade como critério de inclusão		
	Empoderamento da comunidade	X	
	Reforçar a cidadania não organizada	X	
	Expansão dos direitos dos cidadãos relacionados com a participação política	X	
	Conectando diferentes instrumentos de participação dentro de um 'ecossistema' de democracia participativa.	X	
	Melhorar a qualidade da tomada de decisões públicas através de mecanismos de democracia participativa	X	
	Melhorar a eficácia e eficiência dos mecanismos de democracia participativa		
	Melhorar a avaliação e o acompanhamento dos mecanismos de democracia participativa		
	Melhorar qualquer política pública através da participação activa dos cidadãos	X	
Âmbito territorial	Território no seu conjunto	Local	X

Formulário de candidatura

<i>Marcar com um X na coluna da direita (pode escolher mais do que uma opção)</i>		Regional	
	Distrito		
	Bairro		
Área temática <i>Marcar com um X na coluna da direita (pode ser escolhida mais do que uma opção)</i>	Governança		X
	Educação		
	Transporte / Mobilidade		
	Gestão urbana		X
	Saúde		
	Segurança pública		
	Ambiente / Alterações climáticas e/ou agricultura urbana		
	Novos movimentos e associações sociais		X
	Cultura		
	Habitação		
	Criação de emprego		
	Descentralização		
	Desenvolvimento local		
	Educação/formação		
	Economia e/ou finanças		
Normas legais			
Inclusão social		X	

Formulário de candidatura

	Todos	
	Outros (Escrever o tópico)	
<p>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) associados à prática</p> <p><i>Marcar com um X na coluna da direita (pode escolher mais do que uma opção)</i></p> <p><i>Podem também acrescentar o objetivo específico</i></p>	ODS 1 - Erradicação da pobreza	
	ODS 2 - Fome zero e agricultura sustentável	
	ODS 3 - Saúde e bem-estar	
	ODS 4 - Educação de qualidade	
	ODS 5 - Igualdade de gênero	
	ODS 6 - Água limpa e saneamento	
	ODS 7 - Energia limpa e acessível	
	ODS 8 - Trabalho decente e crescimento econômico	
	ODS 9 - Inovação infraestrutura	
	ODS 10 - Redução das desigualdades	X
	ODS 11 - Cidades e comunidades sustentáveis	x
	ODS 12 - Consumo e produção responsáveis	
	ODS 13 - Ação contra a mudança global do clima	
	ODS 14 - Vida na água	
	ODS 15 - Vida terrestre	
	ODS 16 - Paz, justiça e instituições eficazes	

Formulário de candidatura

	ODS 17 - Parcerias e meios de implementação	
--	---	--

PARTE 2: DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Por favor, preencha os seguintes campos de forma clara e concisa. Você pode adicionar links, gráficos, tabelas e imagens se o considerar apropriado.

Contexto:

Niterói possui uma população estimada de 516.981 habitantes, segundo censo do IBGE de 2021, sendo a quinta maior do estado do Rio. Fundada pelo índio Araribóia, em 1576, foi por mais de 100 anos capital do estado do Rio, desde a primeira metade do século XIX até 1975.

Com um valor de 0.837, a cidade tem o maior IDH do estado do Rio e o sétimo do país. Isso se deve aos investimentos que resultaram em índices muito avançados em educação, renda, limpeza urbana, transparência e gestão fiscal. Atualmente é uma das melhores cidades do Brasil para viver, trabalhar e investir.

Temos a honra de abrigar a Universidade Federal Fluminense e ser a cidade que mais investe em cultura no Estado do Rio, de acordo com os dados da pesquisa “Rotas da Cultura”. O gasto público de Niterói no setor cultural chega a R\$ 125 per capita. A média dos demais municípios gira em torno de R\$ 15.

Na Assistência Social, de acordo com o Anuário Multi Cidades da Frente Nacional de Prefeitos (FNP), Niterói é o município brasileiro que realizou o maior investimento per capita na área do Brasil.

A cidade também é uma potência no turismo, com o Museu de Arte Contemporânea (MAC), o Caminho Niemeyer, o Complexo dos Fortes, o Mercado de Peixe, o comércio diversificado e a gastronomia de excelência.

Conta com índices de 100% de abastecimento de água e 94,5% de coleta de esgoto, sendo a única cidade do estado do Rio de Janeiro que detém os serviços de saneamento básico rumo à universalização.

Niterói possui mais da metade do seu território composto por áreas ambientalmente protegidas, com mais de 40 km de ciclovias, apresentando atualmente um dos melhores índices de segurança pública dos últimos 20 anos.

Não por acaso a cidade está listada no ranking Connected Smart Cities como uma das 10 mais inteligentes do país e a mais inteligente do Estado.

Precedentes:

Niterói é uma cidade com longo histórico de mobilizações sociais que instituiu, de forma inovadora, diversas ferramentas de escuta e participação popular. Conferências, conselhos, audiências públicas e o orçamento participativo estiveram (e seguem estando

Formulário de candidatura

em boa medida) em local de destaque na formulação de políticas públicas na base da tomada de decisão do governo. Contudo, na segunda década do século XXI, tornou-se clara a necessidade de buscar outras formas de aproximar o cidadão da gestão.

Iniciamos uma estratégia de presença nas redes sociais disponíveis, comunicando ações e serviços públicos e, fundamentalmente abrindo os canais para receber demandas e sugestões em tempo real, livre da burocracia tradicional. Essa inovação atendeu inicialmente às demandas reprimidas da população, e por escuta e intuição dos gestores foi se tornando o principal canal de relacionamento urbano, como uma estratégia robusta de comunicação. O modelo de organização e fluxos surgiu a partir da colaboração com uma jovem Startup chamada COLAB, que acumulava premiações e reconhecimento pela ONU na categoria de “Melhor Plataforma de Governo e Participação”, em 2015.

Desde então abrimos novas e conectamos antigas portas de entrada de demandas a um único hub alinhado com nossa estratégia de relacionamento com o cidadão.

Objetivos da experiência:

Os Objetivos da experiência são::

- Criar uma estratégia que permitisse que o cidadão de fato colaborasse com a gestão cotidiana da cidade;
- Promover a equidade e dar voz a todos os cidadãos residentes do município;
- Modernizar antigas estratégias de relacionamento, organizando seus fluxos e unificando os bancos de dados;
- Estabelecer processos de tomadas de decisão, com mecanismos de visualização dos dados oferecidos pela plataforma;
- Auxiliar a gestão pública no que diz respeito à antecipação de problemas, utilizando dados georreferenciados;
- Promover um ambiente que fosse referência no cenário nacional em participação social.

Metodologia:

O afastamento do cidadão de Niterói do setor público, tanto em percepção sobre os papéis da prefeitura de Niterói enquanto instituição, quanto nos meios em que o cidadão poderia utilizar para acessar os seus serviços dá início à busca por melhorias.

O crescimento dos meios de comunicação significou para a prefeitura fazer-se presente em diversos canais e poder ressignificar a forma que ela dialoga com o seu interlocutor.

Formulário de candidatura

Os resultados dessa nova forma de abordagem abriram caminhos para o reconhecimento da importância da relação entre os canais digitais e o poder público.

Para essa nova forma de dialogar com o cidadão, levantamos a problemática: tornamos acessíveis e transparentes os serviços e o papel da prefeitura como um todo, através de um trabalho nos meios digitais de comunicação, mas como modernizar os serviços prestados pela prefeitura e seus subdepartamentos?

A chegada do Colab demarcou o escopo do projeto: como um ambiente digital de gestão de demandas para a instituição, o aplicativo foi a fundamentação para um redesenho do fluxo de demandas de ponta a ponta e para a definição de metas embasadas em métricas sólidas.

Sob a perspectiva da zeladoria, o objetivo era construir uma cultura de boas práticas e aceleração na resolução de problemas monitorados através da plataforma, assim como promover e incentivar a voz de todos os cidadãos no território municipal. Sob essa diretriz, traçamos metas realistas para a gestão e estabelecemos ações focadas em inclusão. Uma das metas foi manter 90% do índice de resolução das demandas até o final de dezembro de 2022. Uma das ações foi promover treinamento e incentivo do uso da plataforma Colab para um projeto que reunia lideranças comunitárias de diversas regiões de Niterói.

Continuamos em constante avaliação e adaptação das metas e ações para intensificar ainda mais a participação pública no município.

Inovação:

Pelo lado do cidadão é a facilidade em, de qualquer parte da cidade e independentemente de seu envolvimento com organizações políticas ou movimentos sociais, demandar ações diretamente ao poder público, podendo fiscalizar, colaborar e sugerir sem a necessidade do cumprimento de etapas burocráticas complexas, presença física em repartições públicas ou abertura de processos administrativos. Já do ponto de vista da gestão, é a possibilidade de visualizar e gerir todas as etapas dessa estratégia a partir de plataforma de forma simples e intuitiva.

Inclusão:

Além de diferentes estratégias de comunicação que miram em públicos diversos para ampliar a adesão à nossa estratégia de Zeladoria Colaborativa, realizamos ações de campo e parcerias com outras áreas do governo.

Entre as mais destacadas está a sensibilização dos 500 jovens participantes do Programa Niterói EcoSocial, que contempla moradores de 26 territórios da cidade. Esses jovens são preparados para serem Agentes de Cidadania em seus territórios.

A constante busca por ampliar a base de participantes promove a diversidade social e representatividade geográfica para atingir os objetivos centrais do projeto. Isso garante cada vez mais fidedignidade à observação dos dados gerados e assegura o direito das pessoas à participação.

Comunicação:

Formulário de candidatura

A Coordenadoria Geral de Comunicação é responsável pela gestão dessa iniciativa, e tem como prioridade a divulgação através de diversos modelos e canais. A estratégia envolve postagens regulares nas redes sociais, matérias na imprensa, banners nos portais oficiais, além de sensibilizações de grupos específicos em parceria com outros entes da prefeitura.

Articulação com outros atores:

A estratégia foi unificar o canal: incorporamos as demandas que chegavam por vias diversas - como as já existentes Ouvidorias Setoriais, a Fundação Municipal de Saúde, Secretaria de Conservação e Companhia de Limpeza Urbana - a uma mesma base. Além disso, implantamos o Colab como sistema no atendimento presencial das tradicionais e reconhecidas administrações regionais, que recebem em seus balcões espalhados pela cidade cidadãos de todas as classes sociais. Ou seja, além de criar novas portas por canais digitais, incorporamos antigas portas à política de relacionamento e a Zeladoria Colaborativa.

Avaliação:

A plataforma, disponível para os cidadãos de Niterói, tem um processo de tratamento de demandas dividido em etapas em seu módulo de zeladoria colaborativa

Uma vez atribuído o status de “resolvido”, o cidadão pode avaliar a resolução da demanda, classificando-a como “resolvida” ou “não resolvida”. Em caso de avaliação negativa, a repartição pública responsável faz contato diretamente com o cidadão requerente para maior entendimento acerca da qualificação da entrega. A funcionalidade permite tanto o aperfeiçoamento do departamento na realização de seus serviços quanto uma nova percepção do cidadão em relação aos limites das atribuições do poder público da região.

Ademais, possui um espaço aberto para classificação do portfólio de serviços disponíveis. O cidadão pode determinar numa escala de 1 a 5 a satisfação com o serviço ofertado, e descrever o motivo de sua avaliação. Essa ferramenta é frequentemente monitorada pelos órgãos responsáveis como fonte de feedback para aperfeiçoamento das entregas. Atualmente, Niterói possui a excelente média de avaliação de 4,05 para todos os serviços que entrega na plataforma.

Impactos e resultados

São diversas as iniciativas de relacionamento direto com o cidadão pelos canais digitais organizados através da plataforma construída em parceria com o COLAB. De um total aproximado de 500 mil habitantes, hoje contamos com mais de 169 mil cidadãos cadastrados. A seção mais robusta – e que está diretamente ligada ao fortalecimento da cidadania – é o que chamamos de “Zeladoria Colaborativa”. Esta consiste em centralizar o recebimento de demandas, advindas de diversas portas de entrada do setor público,

Formulário de candidatura

assim como encaminhá-las imediatamente para os órgãos responsáveis pela resolução, permitindo a distribuição através da georreferenciação do cadastro da demanda dos cidadãos.

Desde o início da ação recebemos mais de 153 mil pedidos dos cidadãos, numa demanda crescente que chegou a 28.500 entradas em 2021, 39.200 em 2022 e que já soma incríveis 22.400 demandas cadastradas, apenas nos 5 primeiros meses de 2023. Isso mostra a grande adesão da população e que parecemos ainda longe de uma estabilização desses números.

Hoje contamos com 269 servidores treinados e envolvidos com o projeto, dispostos por 61 departamentos com frentes no processo e esses números também seguem crescendo.

Recentemente lançamos um integração do SIGEO, sistema de georreferenciamento da cidade com o COLAB, de forma a ampliar, tornar melhor orientado o uso pelos tomadores de decisão dos dados provenientes das fiscalizações e colaborações dos cidadãos sobrepostos a diversas outras camadas disponíveis nesse sistema. Além disso, o cidadão também tem acesso a essa visualização rica e transparente das informações.

PARTE 3: RESUMO DA EXPERIÊNCIA

Resumo da experiência

Niterói é uma cidade com longo histórico de mobilizações sociais e que instituiu em sua história, muitas vezes de forma inovadora, diversas ferramentas de escuta e participação da população. Conferências, conselhos, audiências públicas e o orçamento participativo estiveram (e seguem estando em boa medida) em local de destaque na formulação de políticas públicas na base da tomada de decisão do governo. Contudo, já na segunda década do século XXI se tornava clara a necessidade de buscar outras formas de aproximar o cidadão da gestão.

Iniciamos uma estratégia de presença nas redes sociais abrindo os canais para receber demandas e sugestões da população em tempo real e sem mediação da burocracia tradicional. Essa inovação encontrou seu modelo de organização a partir da colaboração com uma jovem Startup chamada COLAB que foi reconhecida pela ONU como “Melhor Plataforma de Governo e Participação”.

A Zeladoria Urbana é uma grande estratégia de diálogo com o cidadão e ferramenta de fortalecimento da cidadania. Através de diversas portas de entrada recebemos demandas dos cidadãos que são georreferenciadas e encaminhadas para retorno imediato das áreas de governo responsáveis pelas mesmas.

Essa iniciativa trouxe importantes inovações. Pelo lado do cidadão, poder, de qualquer parte da cidade, demandar diretamente o poder público, podendo fiscalizar, colaborar e sugerir ações. Já do ponto de vista da gestão, a possibilidade de visualizar e gerir todas as etapas dessa estratégia a partir de plataforma simples e intuitiva e ter todos os dados agregados e organizados no mesmo ambiente.

Formulário de candidatura

Com o passar dos anos, abrimos novas e conectamos antigas portas de entrada de demandas do cidadão a um único hub alinhado com nossa estratégia de relacionamento com o cidadão. Incorporamos, trazendo para a mesma base, demandas que entravam via antigas ouvidorias setoriais da Saúde, Secretaria de Conservação e Companhia de Limpeza Urbana. Além disso, implantamos o Colab no atendimento presencial das administrações regionais que recebem em seus balcões cidadãos de todas as classes sociais

Hoje a plataforma que construímos com o COLAB conta com mais de 169 mil cidadãos cadastrados e participando da política de relacionamento com o cidadão, numa cidade que tem cerca de 500 mil habitantes sendo a mais robusta a Zeladoria Colaborativa.

Desde o início das ações recebemos mais de 153 mil pedidos dos cidadãos. Foram 28500 entradas em 2021, 39200 em 2022 e já temos 22400 demandas cadastradas em apenas 5 meses de 2023. Isso mostra a grande e crescente adesão da população. O atendimento conta com 269 servidores treinados e envolvidos espalhados por 61 departamentos. Esses números seguem crescendo.

Temos, portanto, uma experiência já longa e que se torna perene e cada vez mais relevante para a gestão pública. Nesse sentido, lançamos um integração do SIGEO, sistema de georreferenciamento da cidade sobrepondo as diversas outras camadas disponíveis nesse sistema os dados provenientes das fiscalizações e colaborações dos cidadãos, tornando melhor a interface para os tomadores de decisão. Além disso, o cidadão também tem acesso a essa visualização rica e transparente das informações disponíveis.

Convidamo-lo a partilhar anexos para melhor ilustrar a sua experiência: vídeos, fotos, documentos.... Pode enviá-los através de um grande sistema de entrega de documentos como WeTransfer, Dropbox ou Google Drive.

Links:

https://docs.google.com/document/d/1X3TFPmmM7tMxdSggB2c2_fctK4uWfUHnpxf0yaslypE/edit

Obrigado pela sua participação!