



Relatório da Ouvidoria Niterói Prev

4º Trimestre 2025

1. SUMÁRIO

I - Introdução.....	03
II - Diferença entre Atendimento e Ouvidoria	03
II - Números da Ouvidoria.....	04
III – Tratamento das Demandas.....	05
IV –Sugestões de melhoria e/ou Aperfeiçoamento dos serviços.....	07
V – Conclusão.....	08

2. INTRODUÇÃO

O sistema de ouvidoria tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência nos atos praticados pelos servidores e demais agentes desta Autarquia.

A Ouvidoria da Niterói Prev junto as demais Ouvidoria do Município, foi regulamentada pela Lei nº 3305 de 19 de julho de 2017 e pelo Decreto nº 14.219/2021, a fim de fornecer informações para a administração pública, e criar um canal direto de relacionamento com os beneficiários. Além de promover maior transparência, contribui para a resolução de situações complexas.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria da Niterói Prev., prezando pela elaboração de um relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

A produção do presente relatório é do setor de Controle Interno, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria, cujos dados aqui constantes foram extraídos da plataforma de ouvidoria Fala BR, no que tange as demandas recebidas no período de outubro a dezembro de 2025, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório. Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no período citado; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se em um importante instrumento de gestão.

3. DIFERENÇA ENTRE ATENDIMENTO E OUVIDORIA

A principal diferença entre o atendimento e a ouvidoria na administração pública está no **momento** e no **tipo de demanda** que cada uma lida.

- **Atendimento:** É o contato inicial e direto do cidadão para resolver questões cotidianas, como solicitar um serviço, tirar uma dúvida, pedir informações sobre um processo ou resolver um problema pontual. O atendimento busca soluções imediatas ou de curto prazo.

- Ouvidoria:** É a instância superior. O cidadão, o beneficiário costumam recorrer à ouvidoria para resolução de casos mais complexos, ou atendimentos sem sucesso. Como também, quando quer fazer uma reclamação mais crítica, uma denúncia, uma sugestão ou um elogio. A ouvidoria atua como uma **mediadora** entre o cidadão e o órgão público. Tendo como foco a resolução de problemas e melhorias dos processos e dos procedimentos. A fim de trazer transparência e eficiência na gestão.

Resumo das Diferenças

Característica	Atendimento	Ouvidoria
Função Principal	Receber, informar e solucionar demandas rotineiras.	Receber, analisar, mediar e buscar o aperfeiçoamento da gestão.
Momento de Contato	Primeiro contato do cidadão.	Instância de recurso, após o contato inicial.
Tipo de Manifestação	Solicitações de serviços, dúvidas, pedidos de informação.	Reclamações, denúncias, elogios, sugestões.
Objetivo	Resolver a demanda do cidadão de forma rápida e direta.	Analisar a manifestação, cobrar providências internas e atuar como canal de controle social.
Atuação	Focada no problema individual do cidadão.	Focada em identificar e propor melhorias nos processos e serviços como um todo.

4. NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebeu 18 manifestações no período outubro a dezembro de 2025, tendo em vista que a Ouvidoria própria foi implementada em maio de 2025. Nos quais os atendimentos foram distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
E-mail Ouvidoria	00
Ouvidoria Niterói Prev. – Fala BR	16
Fale Conosco - Site	00
Presencial	02
TOTAL	18

Atualmente todos os pedidos são concentrados no canal Fala BR, tendo em vista o melhor controle das requisições realizadas pelos cidadãos.

Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	00
Solicitação	02
Dúvida	00
Reclamação	16
Denúncia	00
Elogio	00
Acesso à Informação	00
TOTAL	18

O quadro acima demonstra que, no quarto trimestre, 89% das requisições referem-se a reclamações, enquanto 11% correspondem a solicitações.

5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 18 atendimentos por meio da plataforma Fala.BR, vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU). Dentre esses, 2 (dois) atendimentos foram inicialmente presenciais, sendo posteriormente inseridos na plataforma para um melhor controle da Autarquia.

Os atendimentos registrados foram categorizados conforme os seguintes temas:

- 16 (dezesesseis) referentes a reclamação.
- 02 (dois) referentes a solicitação.

É importante destacar que todos os atendimentos foram devidamente respondidos por meio dos canais Fala.BR e E-mail Institucional.

5.1. Solicitações

Durante o período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 02 (duas) manifestações classificadas como solicitação.

As manifestações foram atendidas pela equipe da Ouvidoria, sendo algumas encaminhadas aos setores competentes, conforme detalhado a seguir:

- Uma manifestação registrada com o assunto “**benefício**” teve os dados solicitados ao requerente. Não havendo retorno, a solicitação foi concluída em 03/11/2025.
- Uma manifestação sobre **salário-maternidade**, referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual a requerente foi devidamente orientada, sendo a solicitação concluída em 29/12/2025

5.2. Reclamações

Durante o período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 16 (dezesesseis) manifestações classificadas como reclamação.

As manifestações foram atendidas pela equipe da Ouvidoria, sendo algumas encaminhadas aos setores competentes, conforme detalhado a seguir:

1. Uma reclamação sobre perícia referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 03/11/2025.
2. Uma reclamação sobre perícia sem dados do requerente, na qual foram solicitadas informações complementares, porém sem retorno, sendo concluída em 04/11/2025.
3. Uma reclamação sobre atraso no benefício social, ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi orientado, sendo concluída em 04/11/2025.
4. Uma reclamação sobre pagamento de aposentadoria sem dados do requerente, na qual foram solicitadas informações complementares, porém sem retorno, sendo concluída em 28/11/2025.
5. Uma reclamação sobre revisão de pagamento de aposentadoria, na qual o requerente recebeu o devido esclarecimento, sendo concluída em 05/12/2025.
6. Uma reclamação sobre salário maternidade, referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 25/11/2025.
7. Uma reclamação sobre atraso no pagamento do benefício, referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 25/11/2025.
8. Uma reclamação sobre auxílio-doença referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 18/12/2025.

9. Uma reclamação e pedido de orientação sobre pensão, referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 18/12/2025.
10. Uma reclamação de perícia referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 18/12/2025.
11. Uma reclamação sobre atraso no pagamento do benefício, na qual o requerente recebeu o devido esclarecimento, sendo concluída em 29/12/2025.
12. Uma reclamação sobre salário maternidade referente ao órgão responsável pelo RGPS (INSS), na qual o requerente foi devidamente orientado, sendo concluída em 29/12/2025.
13. Uma reclamação sobre perícia, a qual foi analisada e encaminhada ao setor responsável, para tratamento em 18/12/2025, sendo concluída em 06/01/2026.
14. Uma reclamação sobre renovação do consignado, a demanda foi encaminhada ao setor responsável para tratamento em 18/12/2025, sendo concluída em 08/01/2026.
15. Uma reclamação de perícia registrada presencial em 16/12/2025, e encaminhada ao setor responsável para tratamento em 18/12/2025, sendo concluída em 06/01/2026.
16. Uma reclamação de desconto de consignado, registrada presencial em 18/12/2025, e encaminhada ao setor responsável para tratamento em 19/12/2025, sendo concluída em 02/01/2026.

6. SUGESTÕES DE MELHORIA E/OU APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS

Com base nas manifestações recebidas e analisadas pela Ouvidoria da Niterói Prev., por meio da plataforma Fala.BR e do e-mail institucional, verifica-se que todas foram devidamente tratadas e respondidas, cabendo aos servidores responsáveis o cumprimento das funções em conformidade com as normas legalmente estabelecidas.

Embora o volume de demandas tenha sido reduzido, foram adotadas todas as providências necessárias para a solução de cada caso, abrangendo solicitações, dúvidas e reclamações.

A Autarquia prevê o aprimoramento contínuo dos processos de ouvidoria, com a expansão de suas ações e procedimentos, incluindo a implementação de formulários específicos, a manualização e a padronização de rotinas, visando assegurar maior transparência e eficácia na gestão.

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua como uma ferramenta essencial de democracia participativa, promovendo a comunicação direta entre os cidadãos, os beneficiários e a Administração Pública.

As manifestações recebidas - sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, elogios - são fundamentais para o aprimoramento dos fluxos de trabalho, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente e transparente.

No período compreendido entre outubro e dezembro de 2025, a Niterói Prev demonstrou compromisso com a manutenção da qualidade dos serviços prestados. Para o próximo ano, espera-se que a Ouvidoria da Niterói Prev continue aprimorando suas atividades, atuando com independência, agilidade e eficiência, de modo a fortalecer ainda mais a aproximação entre os cidadãos, os beneficiários e a gestão municipal.

Niterói, 29 de Janeiro de 2026.

Fabíola Almeida Polverine Bezerra
Matrícula: 640668

Este relatório foi apresentado à Presidência em:

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: