



# **Relatório da Ouvidoria Niterói Prev**

## **3º Trimestre 2025**

## 1. SUMÁRIO

I - Introdução.....	02
II - Diferença entre Atendimento e Ouvidoria .....	02
II - Números da Ouvidoria.....	03
III – Tratamento das Demandas.....	04
IV –Sugestões de melhoria e/ou Aperfeiçoamento dos serviços.....	06
V – Conclusão.....	07

## 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 apresentar maior transparência e solucionar 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 julho a setembro 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

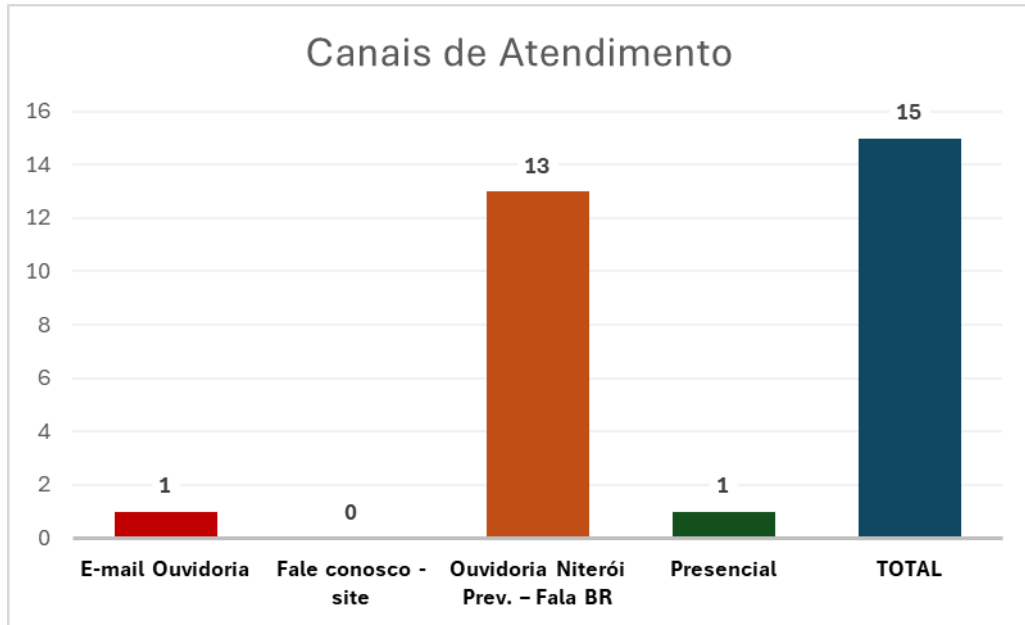
Característica	Atendimento	Ouvidoria
<b>Função Principal</b>	Receber, informar e solucionar demandas rotineiras.	Receber, analisar, mediar e buscar o aperfeiçoamento da gestão.
<b>Momento de Contato</b>	Primeiro contato do cidadão.	Instância de recurso, após o contato inicial.
<b>Tipo de Manifestação</b>	Solicitações de serviços, dúvidas, pedidos de informação.	Reclamações, denúncias, elogios, sugestões.
<b>Objetivo</b>	Resolver a demanda do cidadão de forma rápida e direta.	Analisar a manifestação, cobrar providências internas e atuar como canal de controle social.
<b>Atuação</b>	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 15 Manifestações no período julho a setembro 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:

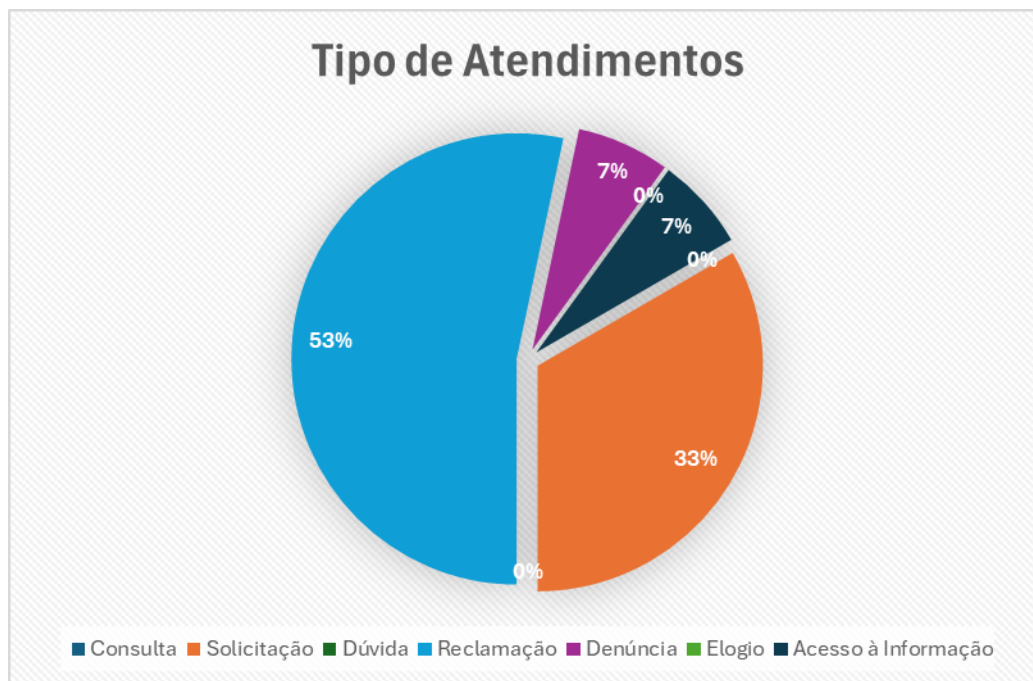
Canal	Quantidade
E-mail Ouvidoria	01

Ouvidoria Niterói Prev. – Fala BR	13
Fale Conosco - Site	00
Presencial	01
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



Os tipos de atendimento foram:

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Consulta	00
Solicitação	05
Dúvida	00
Reclamação	08
Denúncia	01
Elogio	00
Acesso à Informação	01
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



## 5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No período de Julho a Setembro de 2025, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 15 atendimentos pela plataforma Fala BR, vinculada a CGU. O qual os atendimentos foram registrados com os seguintes temas:

- Oito registros referentes a reclamação.
- Cinco registros referentes a solicitação.
- Um registro referente a denúncia.
- Um registro referente a acesso à informação.

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 deste relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 05 (cinco) manifestações classificadas como solicitação.

- Duas manifestações, da mesma requerente, relacionada à solicitação de reajuste de benefício, sendo concluída em 08/09/2025.

- Uma manifestação, relacionada ao pedido em agilizar a assinatura do Termo de Cooperação entre a Autarquia e o Santander, sendo concluída em 23/10/2025.
- Uma manifestação, relacionada a pedido de ajuda na resolução da concessão de aposentadoria do Regime Geral de Previdência Social, na qual o solicitante foi orientado a procurar o órgão responsável, sendo concluída em 27/10/2025.
- Uma manifestação registrada em 04/10/2025, porém sem dados suficientes para análise, com isso foram solicitadas mais informações para a resolução do caso.

## **5.2. Reclamações**

Durante o período deste relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 08 (Oito) manifestações classificadas como reclamação.

As manifestações foram atendidas pela equipe de Ouvidoria, algumas encaminhada aos setores de competência e relacionadas conforme abaixo:

- Quatro reclamações relacionadas ao órgão responsável pela gestão do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), nas quais o solicitante foi orientado a procurar o Órgão responsável, sendo concluídas em 25/07/2025, 01/09/2025 e 16/09/2025.
- Uma reclamação relacionada ao pagamento do benefício, na qual o solicitante foi orientado, sendo concluída em 29/07/2025.
- Uma manifestação referente a reclamação de desconto de IR em folha, porém sem dados suficientes para análise. Com isso, foram solicitadas mais informações para a resolução do caso. Sem retorno do requerente a manifestação foi encerrada em 17/10/2025, prazo final para a resposta.
- Uma reclamação relacionada ao sistema do censo previdenciário, a qual foi solucionada em 04/09/2025.
- Uma reclamação relacionada ao atendimento e protocolo da Niterói Prev, registrada por telefone em 05/09/2025 e por e-mail em 10/09/2025, a qual foi solucionada em 03/10/2025.

## **5.3. Denúncia**

Durante o período deste relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 01 (uma) manifestação classificada como denúncia.

A manifestação de denúncia referente a concessão de benefícios foi atendida pela equipe de Ouvidoria, em 29/08/2025 e encaminhada a Comitê de Ética, em 12/09/2025, para análise.

#### **5.4. Acesso à Informação**

Durante o período deste relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 01(uma) manifestação classificada como Reclamação, mas que se enquadra como Acesso à Informação.

- Uma reclamação relacionada a Acesso à Informação referente a processo de aposentadoria, concluída, em 22/08/2025.

## **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 E-mail, informamos que todas foram devidamente respondidas. E os servidores responsáveis cumpriram suas funções em conformidade com as normas legalmente estabelecidas.

Apesar do baixo volume de demandas, devido à recente implementação da ouvidoria própria, foram tomadas as devidas providências para a solução de cada caso analisado, abrangendo solicitações, dúvidas, reclamações e denúncia. Esta última foi imediatamente encaminhada ao Comitê de Ética para a devida apuração.

A Autarquia tem a previsão de aprimorar os processos de ouvidoria, expandindo suas ações e procedimentos, como a implementação de formulários específicos. O objetivo é assegurar maior transparência e eficácia na gestão.

## **7. CONCLUSÃO**

A Ouvidoria atua como uma ferramenta essencial de democracia participativa, conectando diretamente os cidadãos, os beneficiários à Administração Pública.

As manifestações recebidas, sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são cruciais para o aprimoramento dos fluxos de trabalho, resultando em uma gestão pública mais eficiente.

Entre julho e setembro de 2025, a Niterói Prev demonstrou um forte compromisso em manter a qualidade dos serviços prestados. Para o restante do ano, a expectativa é que a Ouvidoria da Niterói Prev continue aprimorando suas atividades, com independência e agilidade, para aproximar ainda mais os cidadãos e beneficiários da gestão municipal.

Niterói, 04 de Novembro de 2025.

---

**Fabíola Almeida Polverine Bezerra**

Matrícula: 640668

Este relatório foi apresentado à Presidência em:

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: