



PREFEITURA DE

niterói

TEMPO DE **AVANÇAR**

NITPREV

Relatório da Ouvidoria 2025

Niterói Prev

Julho 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 Maio a Julho 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.

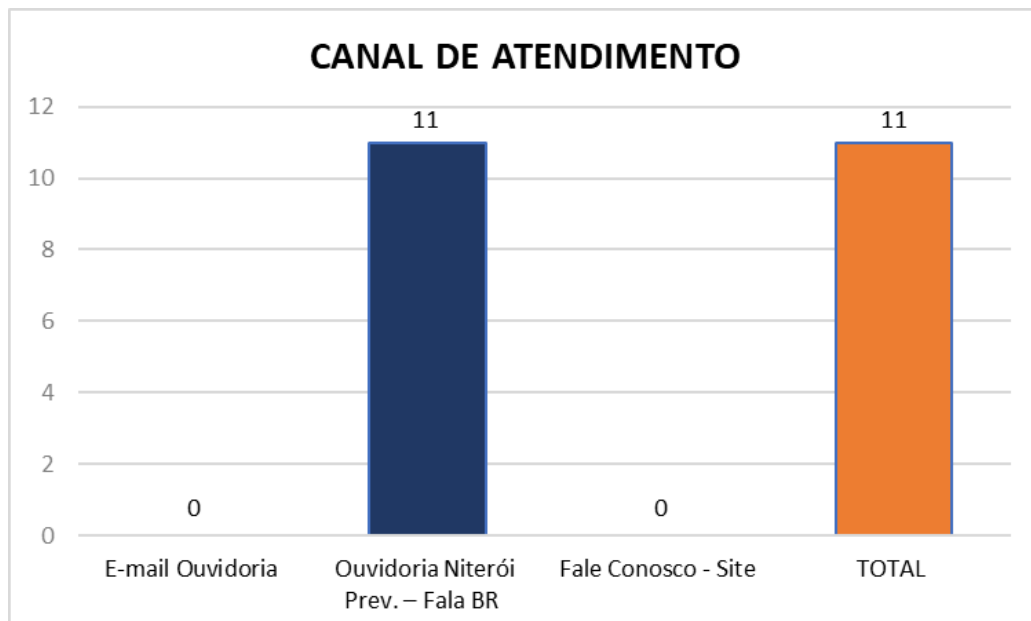
Resumo das Diferenças

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

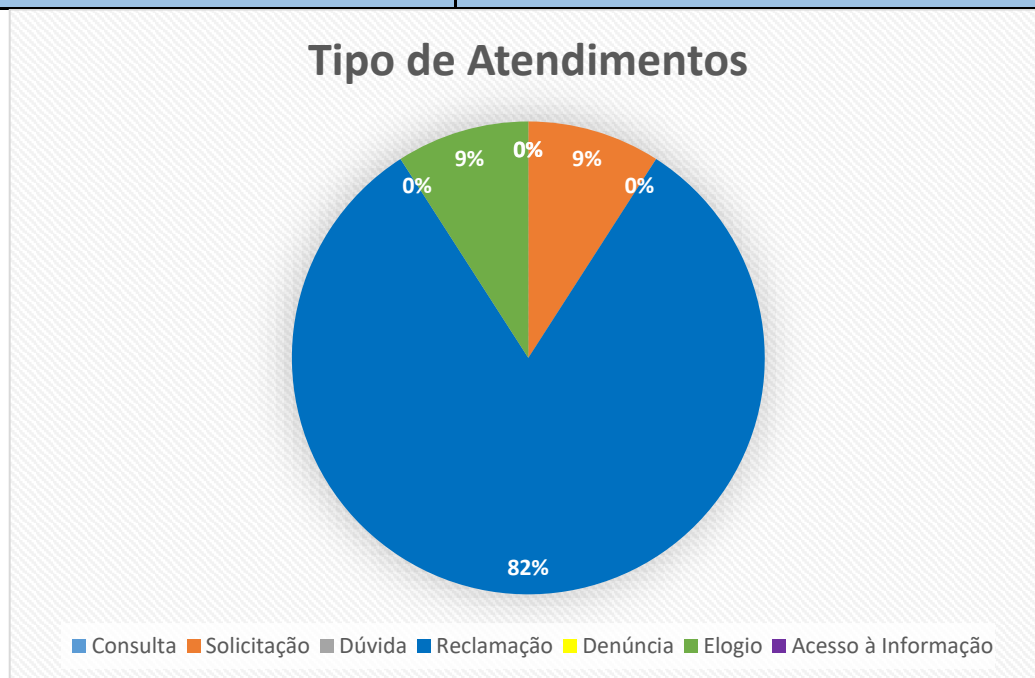
A Ouvidoria recebeu 11 solicitações no período Maio a Julho de 2025, tendo em vista que a Ouvidoria própria foi implementada em Maio de 2025. Nos quais os atendimentos foram distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
E-mail Ouvidoria	0
Ouvidoria Niterói Prev. – Fala BR	11
Fale Conosco - Site	0
TOTAL	11



Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	00
Solicitação	01
Dúvida	00
Reclamação	09
Denúncia	00
Elogio	01
Acesso à Informação	00
TOTAL	11



5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No período de Maio a Julho de 2025, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 11 atendimentos pela plataforma Fala BR, vinculada a CGU. O qual os atendimentos foram registrados com os seguintes temas:

- Nove registros referente a reclamação.
- Um registro referente a solicitação.
- Um registro referente a elogio.

É importante destacar que todos os atendimentos foram devidamente respondidos por meio do canal Fala.BR.

5.1. Solicitações

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

- A manifestação foi atendida pela equipe de Ouvidoria, relacionada à solicitação de informações, bem como à reclamação relativa ao processo de aposentadoria do Regime Geral de Previdência Social, o qual o solicitante foi orientado a procurar o Órgão responsável, sendo concluída em 04/07/2025.

5.2. Reclamações

Durante o período deste relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 09(nove) manifestações classificadas como reclamação.

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

- Uma reclamação relacionada a deferimento de pensão por morte, tendo como conclusão 01/07/2025.
- Três reclamações relacionadas ao órgão responsável pela gestão do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), o qual o solicitante foi orientado a procurar o Órgão responsável, sendo concluída em 04/07/2025.

- Duas reclamações relacionadas ao órgão responsável pela gestão do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), o qual o solicitante foi orientado a procurar o Órgão responsável, sendo concluída em 25/07/2025.
- Uma reclamação relacionada à morosidade na autorização da curatela, tendo como conclusão 25/07/2025.
- Uma reclamação relacionada ao pagamento do benefício, o qual foi orientada e concluída em 29/07/2025.
- Uma reclamação relacionada a Acesso à Informação ao processo de aposentadoria, em análise, em 24/07/2025.

5.3. Elogios

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

- A manifestação foi atendida pela equipe de Ouvidoria, relacionada a elogio pelo atendimento no Polo de Niterói do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), o qual o cidadão foi orientado, e o chamado concluído em 04/07/2025.

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

No período de maio a julho, não houve o registro de denúncia referente a esta Autarquia.

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 ou reclamações.

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 maio e julho 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 Agosto de 2025.

Fabíola Almeida Polverine Bezerra
Matrícula: 640668

Este relatório foi apresentado à Presidência em: /08/2025

Este relatório foi apresentado ao Conselho Deliberativo em: /08/2025