



RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

2 0 2 5



PREFEITURA DE

niterói

TEMPO DE AVANÇAR

NITPREV

APRESENTAÇÃO

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.

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.

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.

DIFERENÇA ENTRE ATENDIMENTO E OUVIDORIA

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. 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.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria própria foi implementada no mês de maio de 2025. Até julho, recebeu **11 solicitações**, das quais foram distribuídas pelos seguintes canais de comunicação:

CANAL	QUANTIDADE
E-MAIL OUVIDORIA	0
OUVIDORIA NITERÓI PREV. – FALA BR	11
FALE CONOSCO - SITE	0
TOTAL	11

TIPOS DE ATENDIMENTO

	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	1
RECLAMAÇÃO	9
ELOGIO	1
TOTAL	11

TRATAMENTO DAS DEMANDAS

RECLAMAÇÕES

Deferimento de pensão por morte, **concluída em 01/07/2025.**

Relacionadas ao INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), as quais foram orientadas e **concluídas em julho de 2025.**

Morosidade na autorização da curatela, **concluída em 25/07/2025.**

Pagamento do benefício, o qual foi orientada e **concluída em 29/07/2025.**

Acesso à Informação a processo de Aposentadoria, **em análise, tendo em vista o prazo de resposta 22/08/2025.**

→ SOLICITAÇÕES

Solicitação de informações referente a processo de aposentadoria do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, na qual o solicitante foi orientado a procurar o Órgão responsável, tendo como **conclusão em 04/07/2025**.

→ ELOGIO

Uma manifestação relacionada a elogio pelo atendimento no Polo de Niterói do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), na qual o cidadão foi orientado, e o chamado **concluído em 04/07/2025**.

SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS

No período analisado **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**. O objetivo é assegurar maior transparência e eficácia na gestão.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua como uma **ferramenta essencial de democracia participativa**, conectando diretamente os cidadãos, em especial 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.