

Relatório da Ouvidoria Niterói Prev

1º Trimestre 2026

1. SUMÁRIO

I - Introdução.....	03
II - Diferença entre Atendimento e Ouvidoria	04
II - Números da Ouvidoria.....	05
III – Tratamento das Demandas.....	07
IV – Pesquisa de Satisfação.....	11
VII - Sugestões de Melhoria e/ou Aperfeiçoamento dos Serviços	12
V – Conclusão.....	12

2. INTRODUÇÃO

O sistema de Ouvidoria tem como finalidade assegurar, de forma permanente e eficaz, a observância 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., em conjunto com as demais Ouvidorias do Município, foi regulamentada pela Lei nº 3.305, de 19 de julho de 2017, e pelo Decreto nº 14.219/2021, com o objetivo de fornecer subsídios à Administração Pública e estabelecer um canal direto de comunicação e relacionamento com os beneficiários. Além de promover maior transparência, a Ouvidoria contribui para a identificação e resolução de situações complexas, fortalecendo a gestão pública e o controle social.

Por meio deste relatório, serão apresentadas as informações produzidas no âmbito da Ouvidoria da Niterói Prev., com foco na elaboração de um instrumento de gestão capaz de identificar falhas, apontar oportunidades de melhoria e contribuir para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos, a partir das manifestações encaminhadas pelos usuários.

A elaboração do presente documento é de responsabilidade do setor de Controle Interno, encarregado da tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Os dados aqui apresentados foram extraídos da plataforma Fala.BR e referem-se às demandas registradas no período de janeiro a março de 2026, observadas as diretrizes de sigilo e confidencialidade tanto no tratamento das requisições quanto na publicação deste relatório.

Ressalta-se que este documento contempla o quantitativo de manifestações recebidas no período mencionado, os respectivos motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Administração Pública para o encaminhamento e solução das demandas apresentadas.

Dessa forma, o relatório visa conferir transparência aos resultados obtidos, constituindo-se como importante instrumento de gestão, monitoramento e aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Autarquia.

3. DIFERENÇA ENTRE ATENDIMENTO E OUVIDORIA

A principal diferença entre o atendimento e a Ouvidoria na Administração Pública está relacionada ao **momento de atuação** e à **natureza das demandas** tratadas por cada setor.

- **Atendimento:** O atendimento é o contato inicial entre o cidadão e a Administração Pública, sendo destinado à resolução de questões rotineiras, como solicitação de serviços, esclarecimento de dúvidas, acompanhamento de processos e solução de demandas pontuais. Sua atuação está voltada para respostas imediatas ou de curto prazo, visando à prestação eficiente e célere dos serviços públicos.
- **Ouvidoria:** A Ouvidoria, por sua vez, atua como instância mediadora e estratégica dentro da Administração Pública. Geralmente, é acionada quando o cidadão ou beneficiário não obteve solução satisfatória nos canais convencionais de atendimento, bem como para o registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou demais manifestações relacionadas à qualidade dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Ouvidoria exerce importante função de interlocução entre o cidadão e o órgão público, buscando não apenas a resolução das demandas apresentadas, mas também a identificação de falhas, o aperfeiçoamento de processos e a melhoria contínua dos procedimentos administrativos. Dessa forma, contribui para o fortalecimento da transparência, da eficiência e do controle social na gestão pública.

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

As manifestações de ouvidoria foram classificadas conforme a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Nos termos da referida legislação, as manifestações dos usuários são categorizadas da seguinte forma:

Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública;

Sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela Administração Pública;

Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Denúncia - comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

No período compreendido entre janeiro e março de 2026, a Ouvidoria da Niterói Prev. registrou o total de 20 manifestações, as quais foram analisadas e tratadas conforme sua natureza e complexidade, observando-se os princípios da legalidade, transparência, eficiência e atendimento ao interesse público.

Os atendimentos foram distribuídos pelos seguintes canais de comunicação:

Canal	Quantidade
E-mail Ouvidoria	00
Ouvidoria Niterói Prev. – Fala BR	17
Fale Conosco - Site	00
Presencial	03
TOTAL	20



Dados da Plataforma Fala BR

Atualmente, todas as demandas encontram-se centralizadas na plataforma Fala.BR. Mesmo quando o atendimento inicial é realizado de forma presencial, a equipe da Ouvidoria efetua o devido registro no sistema, com o objetivo de assegurar maior controle, rastreabilidade e acompanhamento das solicitações apresentadas pelos cidadãos.

A centralização das manifestações em um único canal contribui para a padronização dos procedimentos, o monitoramento dos prazos de resposta e a geração de informações gerenciais mais precisas, possibilitando maior transparência e eficiência no tratamento das demandas.

No período analisado, o maior volume de registros ocorreu no mês de fevereiro de 2026, conforme demonstrado no gráfico a seguir.



Dados da Plataforma Fala BR

5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No primeiro trimestre de 2026, a Ouvidoria da Niterói Prev. registrou o total de 20 atendimentos por meio da plataforma Fala.BR, vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU).

Dentre as manifestações registradas, 03 (três) tiveram atendimento inicial realizado de forma presencial, sendo posteriormente cadastradas na plataforma pela equipe da Ouvidoria, com a finalidade de assegurar maior controle, padronização e acompanhamento das demandas no âmbito da Autarquia.

Os tipos de atendimento foram:

Tipo	Quantidade
Consulta	00
Sugestão	01
Solicitação	03
Dúvida	00
Reclamação	09
Denúncia	00
Elogio	00
Acesso à Informação	00
Outros – Regime Geral de Previdência Social (RGPS)	07
TOTAL	20

O quadro acima demonstra que, no primeiro trimestre de 2026, 45% das requisições referem-se a reclamações, enquanto 35% estão classificadas como Outros – Regime Geral (INSS).

Os atendimentos registrados foram categorizados conforme os seguintes temas:

- 03 (três) referentes a solicitação;
- 09 (nove) referentes a reclamação;
- 01 (um) referente a sugestão;
- 07 (sete) referentes à Outros - Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

Ressalta-se que todos os atendimentos foram devidamente analisados e respondidos por meio da plataforma Fala.BR, garantindo o devido acompanhamento e a adequada devolutiva aos demandantes.

5.1. Solicitações

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev. registrou 03 (três) manifestações classificadas como solicitações.

As referidas demandas foram devidamente analisadas e tratadas pela equipe da Ouvidoria, sendo, quando necessário, encaminhadas aos setores competentes para adoção das providências cabíveis, conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 22/01/2026 de solicitação de acesso ao sistema Niterói Econsig**, tendo o requerente sido devidamente orientado quanto aos procedimentos necessários, com encerramento da demanda em 06/02/2026.
- **Registro em 04/02/2026 de solicitação de liberação de perícia**, ocasião em que foram solicitados os dados complementares necessários à continuidade do atendimento. Contudo, diante da ausência de retorno por parte do demandante, a manifestação foi encerrada em 12/02/2026
- **Registro em 11/02/2026 referente à solicitação da lista de convocação de candidatos aprovados no concurso público da Niterói Prev**, sendo o cidadão orientado quanto à publicação do ato no Diário Oficial, além do encaminhamento, em anexo, da referida publicação. A demanda foi encerrada em 04/03/2026.

5.2. Reclamações

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev. registrou 09 (nove) manifestações classificadas como reclamações.

As demandas foram devidamente analisadas e tratadas pela equipe da Ouvidoria, sendo, quando necessário, encaminhadas aos setores competentes para adoção das providências cabíveis, conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 02/02/2026** de reclamação referente ao extravio de documento de tempo de contribuição, ocasião em que o requerente foi devidamente orientado quanto à emissão da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), documento elaborado pelo órgão de origem e posteriormente homologado pela Niterói Prev. A demanda foi encerrada em 03/03/2026.
- **Registro em 03/02/2026** de reclamação relacionada ao atendimento, no qual foram adotadas as devidas providências pela Autarquia, com encerramento da demanda em 12/02/2026.
- **Dois registros em 03/03/2026** referentes a reclamações sobre desconto em débito automático de consignado, nos quais a Autarquia entrou em contato com a instituição financeira visando a apuração e a regularização de cobrança em duplicidade. Após o posicionamento da instituição, o beneficiário foi devidamente orientado pela Niterói Prev., e as demandas foram encerradas em 01/04/2026.
- **Registro em 16/03/2026** de reclamação relativa ao atendimento, no qual foram adotadas as providências cabíveis pela Autarquia, com encerramento da demanda em 01/04/2026.
- **Registro em 16/03/2026** de reclamação referente à emissão de informe de rendimentos, no qual foram adotadas as devidas providências pela Autarquia, com encerramento em 26/03/2026.
- **Registro em 17/03/2026** de reclamação sobre desconto em débito automático de consignado, ocasião em que a Autarquia manteve contato com a instituição financeira para apuração da cobrança em duplicidade. Após o posicionamento da instituição, o beneficiário foi orientado pela Niterói Prev., e a demanda foi encerrada em 01/04/2026.
- **Registro em 20/03/2026** de reclamação referente ao atendimento, quanto à emissão de informe de rendimentos, no qual foram adotadas as devidas providências pela Autarquia, com encerramento em 26/03/2026.

- **Registro em 24/03/2026** de reclamação referente ao atendimento, quanto à emissão de informe de rendimentos, no qual foram adotadas as devidas providências pela Autarquia, com encerramento em 26/03/2026.

5.3. Sugestão

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev. registrou 01 (uma) manifestação classificada como sugestão.

A demanda foi devidamente analisada e tratada pela equipe da Ouvidoria, sendo encaminhada ao setor competente, conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 11/02/2026** de sugestão de transparência na convocação dos concursados, no qual o cidadão foi orientado quanto a publicação da convocação no Diário Oficial e a demanda foi encerrada em 04/03/2026.
- **Registro em 11/02/2026** de sugestão relacionada à ampliação da transparência na convocação de candidatos aprovados em concurso público da Niterói pre, ocasião em que o cidadão foi orientado quanto à publicação oficial do ato no Diário Oficial. A demanda foi encerrada em 04/03/2026.

5.4. Outros

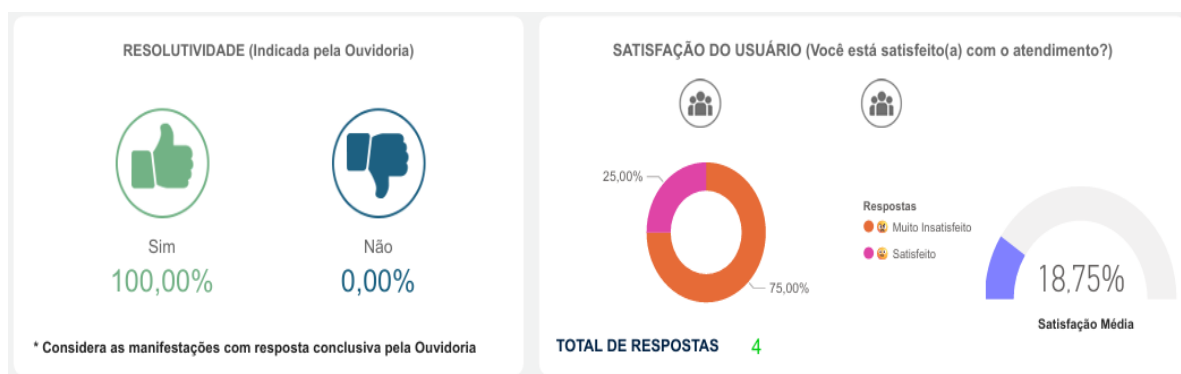
Durante o período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 07(sete) manifestações classificadas como “Outros – Regime Geral Previdência Social (INSS)”.

As demandas foram devidamente tratadas pela equipe da Ouvidoria, sendo algumas encaminhadas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e outras solucionadas por meio de orientação direta aos requerentes, conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 07/01/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 20/01/2026.
- **Registro em 20/01/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 06/02/2026.
- **Registro em 21/01/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 06/02/2026.

- **Registro em 27/01/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 06/02/2026.
- **Registro em 06/02/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 12/02/2026.
- **Registro em 23/02/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 03/03/2026.
- **Registro em 25/02/2026**, referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente orientado, com o encerramento da demanda em 03/03/2026.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Dados da Plataforma Fala BR

Por meio da plataforma Fala.BR, foram obtidos os dados referentes à pesquisa de satisfação dos registros da Ouvidoria da NitPrev no primeiro trimestre de 2026. Do total de 20 manifestações registradas no período, apenas 4 usuários responderam à pesquisa, o que corresponde a 20% de participação.

- **Amostra:** 4 respondentes.
- **Insatisfeitos:** 3 usuários (75%).
- **Satisfeitos:** 1 usuário (25%).

Observa-se que a amostra obtida ainda não possui representatividade suficiente para refletir, de forma conclusiva, a percepção geral dos usuários, em razão do baixo índice de participação na pesquisa.

Apesar disso, a Autarquia mantém o compromisso com a melhoria contínua da gestão pública e do relacionamento com os beneficiários, destacando que 100% das manifestações de Ouvidoria foram atendidas e encerradas dentro do prazo estabelecido.

7. 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, verifica-se que todas foram devidamente tratadas e respondidas, cabendo aos servidores responsáveis o cumprimento de suas atribuições em conformidade com as normas legais vigentes.

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

A Autarquia prevê o aprimoramento contínuo dos processos de Ouvidoria por meio da ampliação de suas ações e do aperfeiçoamento de procedimentos, incluindo a implementação de formulários específicos, diretrizes e fluxos padronizados. Alinhado a esse objetivo, no 1º trimestre de 2026 foi realizado um mapeamento que resultou na padronização das rotinas, por meio da elaboração de manuais e fluxogramas, com vistas a assegurar maior transparência, eficiência e eficácia na gestão dos atendimentos.

8. CONCLUSÃO

A Ouvidoria atua como instrumento essencial de democracia participativa, promovendo a comunicação direta entre os cidadãos, beneficiários e a Administração Pública. As manifestações recebidas — sejam reclamações, denúncias, sugestões ou elogios — são

fundamentais para o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e contribuem para uma gestão pública mais eficiente, transparente e orientada ao interesse público.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Niterói Prev desempenha papel relevante no processo de melhoria contínua das atividades institucionais, por se tratar de canal que reúne manifestações mais fidedignas dos usuários, permitindo a identificação de oportunidades de aprimoramento e de eventuais fragilidades nos serviços prestados.

No período compreendido entre janeiro e março de 2026, a Autarquia demonstrou compromisso com a escuta ativa e com a implementação de melhorias em seus processos e serviços. Para o próximo ciclo, espera-se que a Ouvidoria continue aprimorando suas atividades com independência, agilidade e eficiência, fortalecendo ainda mais a aproximação entre a sociedade, os beneficiários e a gestão municipal.

Niterói, 25 de Maio de 2026.

Fabíola Almeida Polverine Bezerra
Matrícula: 640668

Este relatório foi encaminhado para apreciação da Presidência e do Conselho Deliberativo
em: XXXXXX