

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º TRIMESTRE – 2026



Índice

1. Introdução	3
2. Diferença entre Atendimento e Ouvidoria	3
2.1 Resumo das Diferenças	4
3. Números da Ouvidoria.....	5
4. Tratamento das Demandas	7
4.1 Solicitações.....	8
4.2 Reclamações.....	9
4.3 Outros – Regime Geral de Previdência Social – RGPS.....	10
4.4 Outros.....	11
5. Pesquisa de Satisfação.....	12
6. Sugestões de melhoria e/ou aperfeiçoamento dos serviços	12
7. Conclusão	13

1. 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.

Os dados aqui apresentados foram extraídos da plataforma Fala.BR e referem-se às demandas registradas no período de abril a junho 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.

2. 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.

2.1 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.

3. 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.
- Demais

No período compreendido de abril a junho de 2026, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou o total de **19 (dezenove) manifestações**, as quais foram analisadas e tratadas de acordo com sua natureza e complexidade, em observância aos 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	18
Fale Conosco – Site	00
Presencial	01
TOTAL	19



Figura 1. 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. Considerando o prazo de até 30 (trinta) dias para apresentação da resposta, prorrogável, de forma justificada, por igual período, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 **abril de 2026**, quando foram contabilizadas **13 manifestações**, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

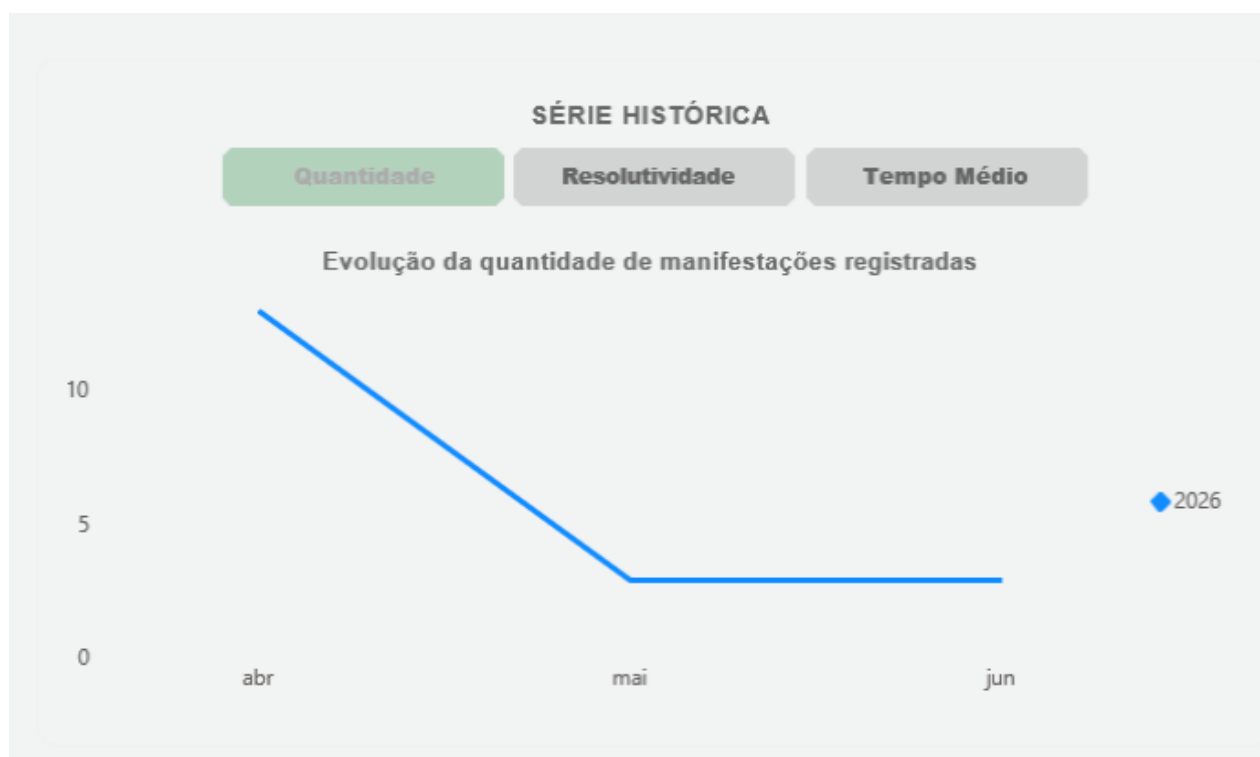


Figura 2. Dados da Plataforma Fala.BR

4. Tratamento das Demandas

No segundo trimestre de 2026, a Ouvidoria da Niterói Prev realizou 19 atendimentos, registrados por meio da plataforma Fala.BR, vinculada à Controladoria-Geral da União (CGU).

As manifestações registradas no período foram classificadas conforme os seguintes tipos de atendimento:

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Consulta	00	00%
Sugestão	00	00%
Solicitação	04	21,05%
Dúvida	00	00%
Reclamação	07	36,84%
Denúncia	00	00%
Elogio	00	00%
Acesso à Informação	00	00%
Outros-Regime Geral de Previdência Social - RGPS	06	31,58%
Outros	02	10,53%
TOTAL	19	100%

No período analisado, das 19 manifestações registradas, **31,58% (6 registros)** foram classificados na categoria “**Outros – Regime Geral de Previdência Social (RGPS)**”. Esse resultado evidencia que parte das demandas recebidas não está diretamente relacionada às competências do RPPS, indicando a necessidade de contínuo esclarecimento à população sobre as atribuições da Autarquia e a diferenciação entre o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e o Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

As **reclamações** representaram **36,84% do total de manifestações**, correspondendo a **7 registros**. Esse percentual demonstra a importância do acompanhamento sistemático dessas ocorrências, visando identificar causas recorrentes, promover melhorias nos processos internos e aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados aos segurados. Ressalta-se que os registros foram motivados pelo encerramento do período censitário.

As **solicitações** corresponderam a **21,05% do total de manifestações**, representando **4 registros**. Esse resultado reflete a busca dos usuários por informações, providências administrativas e atendimento de demandas relacionadas aos serviços oferecidos pela Autarquia.

A categoria **Outros** registrou **2 manifestações**, correspondentes a **10,53% do total**, abrangendo demandas que não se enquadraram nas demais classificações previstas.

No período analisado, não foram registradas manifestações classificadas como consultas, dúvidas, sugestões, denúncias, elogios ou pedidos de acesso à informação. Esse resultado indica que a atuação da Ouvidoria esteve concentrada, principalmente, no tratamento de demandas operacionais, reclamações e encaminhamentos relacionados ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

Ressalta-se que todos os atendimentos foram devidamente analisados e respondidos por meio da plataforma Fala.BR, assegurando o acompanhamento das manifestações e o adequado retorno aos demandantes.

4.1 Solicitações

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 04 (quatro) manifestações classificadas como solicitações.

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

- **Registro em 15/04/2026 - Solicitação de informação referente a dados pessoais de servidor:** O requerente foi devidamente orientado quanto à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018-LGPD). A demanda foi encerrada em 13/05/2026.
- **Registro em 29/04/2026 - Solicitação de celeridade processual:** Foram prestados esclarecimentos ao ex-servidor acerca dos prazos e da tramitação do processo, bem como informado que determinadas informações dependiam do órgão de origem. A demanda foi encerrada em 26/05/2026.
- **Registro em 08/05/2026 - Solicitação de informação processuais:** O requerente foi devidamente orientado quanto às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018-LGPD). A demanda foi encerrada em 03/06/2026.
- **Registro em 16/06/2026 - Solicitação de celeridade processual:** Foram prestados ao ex-servidor esclarecimentos acerca dos prazos e da tramitação do processo. A demanda foi encerrada em 15/07/2026.

4.2 Reclamações

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 07 (sete) 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 de duas reclamações em 07/04/2026** - Os requerentes apresentaram reclamação acerca da interrupção temporária do pagamento, decorrente da ausência de realização do Censo Previdenciário. Os chamados foram respondidos em 07/05/2026 e, em 15/05/2026, foi informada a regularização do pagamento referente ao mês de abril.
- **Registro de Reclamação em 13/04/2026** - O requerente apresentou reclamação acerca da interrupção temporária do pagamento, decorrente da ausência de realização do Censo Previdenciário. O chamado foi respondido em 13/05/2026, com a informação de que o pagamento referente ao mês de abril havia sido regularizado.

- **Registro de Reclamação em 14/04/2026** - O requerente apresentou reclamação acerca da interrupção temporária do pagamento, decorrente da ausência de realização do Censo Previdenciário. O chamado foi respondido em 13/05/2026, com a informação de que o pagamento referente ao mês de abril havia sido regularizado.
- **Registro de Reclamação em 17/04/2026** - O requerente apresentou reclamação acerca da interrupção do pagamento. Em 06/05/2026, foram solicitados os dados necessários à continuidade do atendimento. Contudo, não houve retorno por parte do requerente, o que impossibilitou o prosseguimento da demanda. Diante da ausência das informações necessárias para a devida análise e adoção das providências cabíveis, a manifestação foi arquivada.
- **Registro de Reclamação em 04/05/2026** - O requerente apresentou reclamação acerca da interrupção temporária do pagamento, decorrente da ausência de realização do Censo Previdenciário. O chamado foi respondido em 15/05/2026, sendo informado que o pagamento havia sido regularizado em 07/05/2026.
- **Registro de Reclamação em 19/06/2026** - O requerente apresentou reclamação acerca dos procedimentos e da divulgação da perícia médica. Em resposta, foram esclarecidos os requisitos documentais necessários para a realização da perícia médica, bem como informados os canais disponíveis para divulgação das informações, em 17/07/2026.

4.3 Outros – Regime Geral de Previdência Social – RGPS

Durante o período abrangido por este relatório, a Ouvidoria da Niterói Prev registrou 06 (seis) manifestações classificadas como Outros – Regime Geral de Previdência Social (INSS).

As demandas foram devidamente tratadas pela equipe da Ouvidoria, e juntamente encaminhadas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 07/04/2026** – Manifestação referente ao INSS, na qual o requerente foi devidamente orientado. O chamado foi encaminhado ao órgão federal competente e encerrado em 08/04/2026.
- **Registro em 09/04/2026** – Manifestação referente ao INSS. Em 06/05/2026, foram solicitadas informações complementares ao requerente, a fim de possibilitar o adequado atendimento da demanda. O chamado foi encaminhado ao órgão federal competente e encerrado em 12/05/2026.

- **Registro em 13/04/2026** – Manifestação referente ao INSS, na qual o requerente foi devidamente orientado. O chamado foi encerrado em 06/05/2026.
- **Registro em 22/04/2026** – O requerente apresentou reclamação acerca da morosidade na análise do pedido de benefício por incapacidade temporária. Manifestação referente ao INSS, no qual o requerente foi devidamente respondido em 06/05/2026.
- **Registro em 28/04/2026** – Manifestação referente ao INSS, na qual o requerente foi devidamente orientado. O chamado foi encerrado em 06/05/2026.
- **Registro em 29/04/2026** – Manifestação referente ao INSS, na qual o requerente foi devidamente orientado. O chamado foi encerrado em 06/05/2026.

As demandas foram devidamente tratadas, respondidas e encaminhadas ao Instituto Nacional do Seguro Social.

4.4 Outros

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

As demandas foram devidamente tratadas pela equipe da Ouvidoria, e juntamente encaminhadas ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), conforme detalhado a seguir:

- **Registro em 02/05/2026** – Manifestação referente à demanda de competência de empresa privada, na qual o requerente foi devidamente orientado e o chamado foi encerrado em 01/06/2026.
- **Registro em 21/06/2026** – Manifestação referente à demanda relacionada ao Bolsa Família, na qual o requerente foi devidamente orientado. O chamado foi encerrado em 10/07/2026.

5. Pesquisa de Satisfação

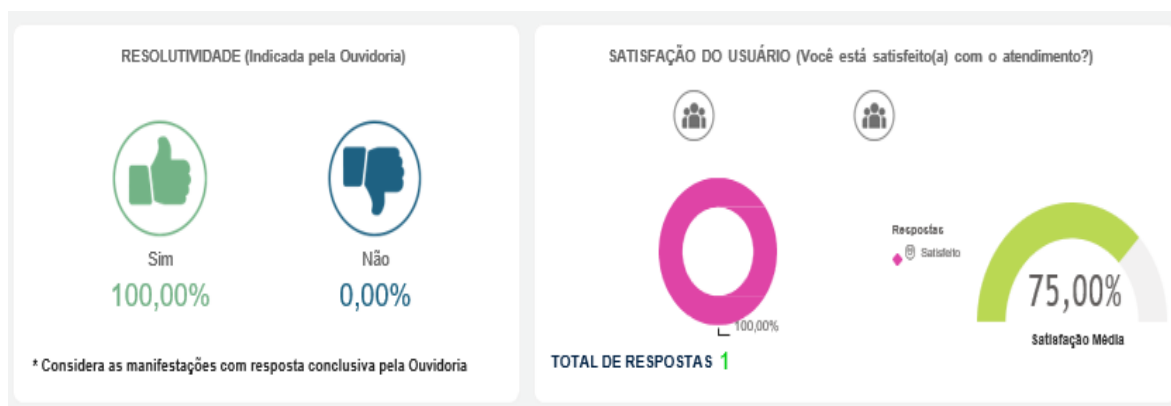


Figura 3. Dados da Plataforma Fala.BR

Por meio da plataforma Fala.BR, foram obtidos os dados referentes à pesquisa de satisfação dos usuários em relação aos registros da Ouvidoria da Niterói Prev, no segundo trimestre de 2026. Do total de 19 manifestações registradas no período, apenas 1 usuário respondeu à pesquisa de satisfação, classificando o atendimento como “satisfeito”.

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 respondidas e concluídas dentro do prazo estabelecido.

6. Sugestões de melhoria e/ou aperfeiçoamento dos serviços

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.

Os dados demonstram que as manifestações registradas no período estiveram concentradas nas categorias **reclamações (36,84%)**, **RGPS (31,58%)**, **solicitações (21,05%)** e **Outros (10,53%)**.

De forma geral, verifica-se que **68,42% das manifestações** concentraram-se nas categorias **RGPS e Reclamações**, evidenciando que parcela significativa das demandas recebidas está relacionada a questões previdenciárias e à necessidade de resolução de problemas apontados pelos usuários. Esses resultados reforçam a importância da adoção de medidas voltadas ao

aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento, à melhoria da comunicação institucional e ao fortalecimento das ações preventivas, com o objetivo de reduzir a ocorrência de reclamações e promover maior eficiência na prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, a implementação de procedimentos, como a manualização dos processos e a elaboração de fluxogramas, contribuirá para o aprimoramento dos processos internos, para a padronização dos procedimentos e para a melhoria do atendimento ao público. Espera-se, assim, que as medidas adotadas contribuam para a qualificação da atuação da Ouvidoria e para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Autarquia.

7. 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 abril e junho 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, 23 de setembro de 2026.

MARIANA
MACHADO
CHAVES:1372
0466744

Assinado de forma
digital por MARIANA
MACHADO
CHAVES:13720466744
Dados: 2026.09.23
13:54:09 -03'00'

Mariana Machado Chaves
Matrícula: 640673

Este relatório foi encaminhado para apreciação da Presidência e do Conselho Deliberativo em: 23/09/2026