



*Relatório Mensal da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Nilópolis  
– Referente ao mês de dezembro/2024.*

Dezembro/2024 (01/12/2024 à 31/12/2024)



Trata-se do relatório da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis onde são apresentados os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas no mês de dezembro de 2024, referente ao período de 01/12/2024 à 31/12/2024.

## RELATÓRIO PELO E-OUV

No período informado esta Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação pelo e-Ouv (<http://previnil.rj.gov.br/index.php/fale-conosco>).

The screenshot shows the 'aOuvidora' software interface. The main window is titled 'Manifestações da ouvidoria - Todas as manifestações'. It features a search filter section with the following options:

- Opções para filtro
- Início: 01/12/2024
- Fim: 31/12/2024
- Protocolo: [empty]
- Nome: [empty]
- Mensagem: [empty]
- Secretaria: [empty]
- Origem: [empty]
- Natureza: [empty]
- Movimentação: [empty]
- Situação: CONCLUÍDAS
- Anexo?: [empty]
- Mais filtros

Below the filters is a table titled 'Tabela de manifestações' with the following columns: Protocolo, Data - Hora, Restam, Nome, Origem, Natureza, Última movimentação, Data movimentação, and Anexo. The table is currently empty, and a message at the bottom right of the table area reads 'Nenhum registro encontrado'.

At the bottom of the interface, there is a footer with the following information: Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis Ver. 2025.02.05.01 Data: 05/02/2025 Hora: 14:30:48 LUISA LEMOS aCopyright

## RELATÓRIO PELO E-SIC

Informo que a ouvidoria não recebeu nenhuma demanda através do e-sic.

## RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA URNA

Informo que, durante o período mencionado, a Ouvidoria do Instituto recebeu uma demanda através da urna localizada na sede do Previnil, sem identificação, o usuário demonstrou na pesquisa neutralidade quanto perguntado sobre, facilidade de acesso ao atendimento, tempo de espera, cordialidade do atendimento, avaliação geral. No campos sugestões de melhoria, foi dito pelo usuário “indicar um funcionários para participar das Leis criadas pelos vereadores na câmara’.

Não foi possível responder a esse servidor, por ausencia de identificação na pesquisa.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO SITE

Informo que neste mês a Ouvidoria do Previnil não recebeu nenhuma avaliação na pesquisa de satisfação disponível em nosso site.

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA PÁGINA

Informo que a ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação da página no periodo informado.



## PLATAFORMA FALA BR

No período informado esta Ouvidoria recebeu 04 manifestação pela Plataforma fala br.

Destaco que as demandas recebida não são de competência do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis, sendo 3 delas sobre o INSS, e 1 sobre empresa privada.

Segue abaixo, o protocolo da demanda recebida através da plataforma:

01366.2024.000049-06

01366.2024.000048-17

01366.2024.000047-36

01366.2024.000046-55

Tendo esta demanda sido respondida em tempo hábil.

Segue abaixo o print da tela, onde demosntra que na data de hoje, não há demandas pendentes de respostas.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em análise aos dados apresentados neste relatório da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis, referente ao período de 01/12/2024 a 31/12/2024, observa-se que, durante o mês em questão, não houve registros significativos de manifestações por meio das plataformas de comunicação disponíveis, como o e-Ouv, o e-SIC, a urna de satisfação e a pesquisa no site, que, por outro lado, recebemos demandas através da Plataforma Fala BR, onde tais demandas dizem respeito ao INSS, e a empresa privada.

A ausência de manifestações via os canais de comunicação pode indicar um possível grau de



satisfação dos servidores com os serviços prestados, ou, por outro lado, uma falta de conhecimento sobre os meios de manifestação. Este cenário nos motiva a continuar aprimorando as ferramentas de interação com os usuários.

Embora os dados quantitativos não indiquem um grande número de demandas, é fundamental ressaltar que a Ouvidoria segue com seu compromisso de promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Previnil.

Reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua e com a construção de uma relação de confiança e excelência entre o Instituto e seus servidores.

Agradecemos a participação de todos os servidores e o engajamento na busca por um atendimento cada vez melhor.

O relatório desta Ouvidoria foi fechado em 31/12/2024.

Com gratidão,

Luísa de Souza Muniz Lemos

Chefe da Ouvidoria

PREVINIL

Mat. 077