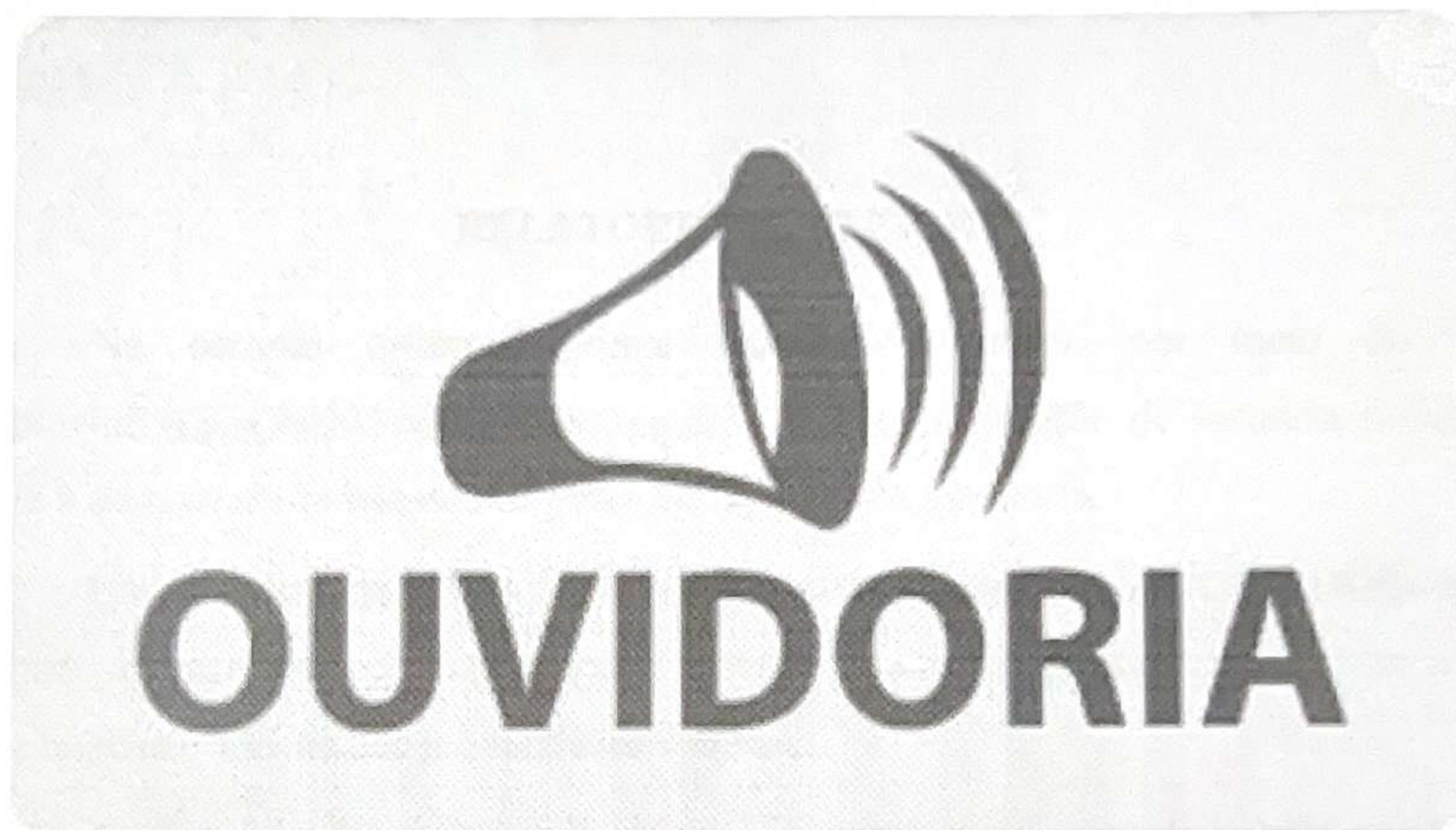




*Relatório Mensal da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Nilópolis
– Referente ao mês de maio/2025.*

Maio/2025 (01/05/2025 à 31/05/2025)



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 maio de 2025, referente ao período de 01/05/2025 à 31/05/2025.

RELATÓRIO PELO E-OUV

No período informado, esta Ouvidoria recebeu, por meio do e-Ouv (<http://previnil.rj.gov.br/index.php/fale-conosco>), uma manifestação de natureza reclamação referente à demora no andamento de processo no setor de biometria.

Em atenção à manifestação, foi emitido o Memorando nº 001/OUVIDORIA/2025, direcionado à Presidência do Instituto, para ciência e encaminhamento às áreas competentes, a fim de análise e adoção das providências cabíveis.

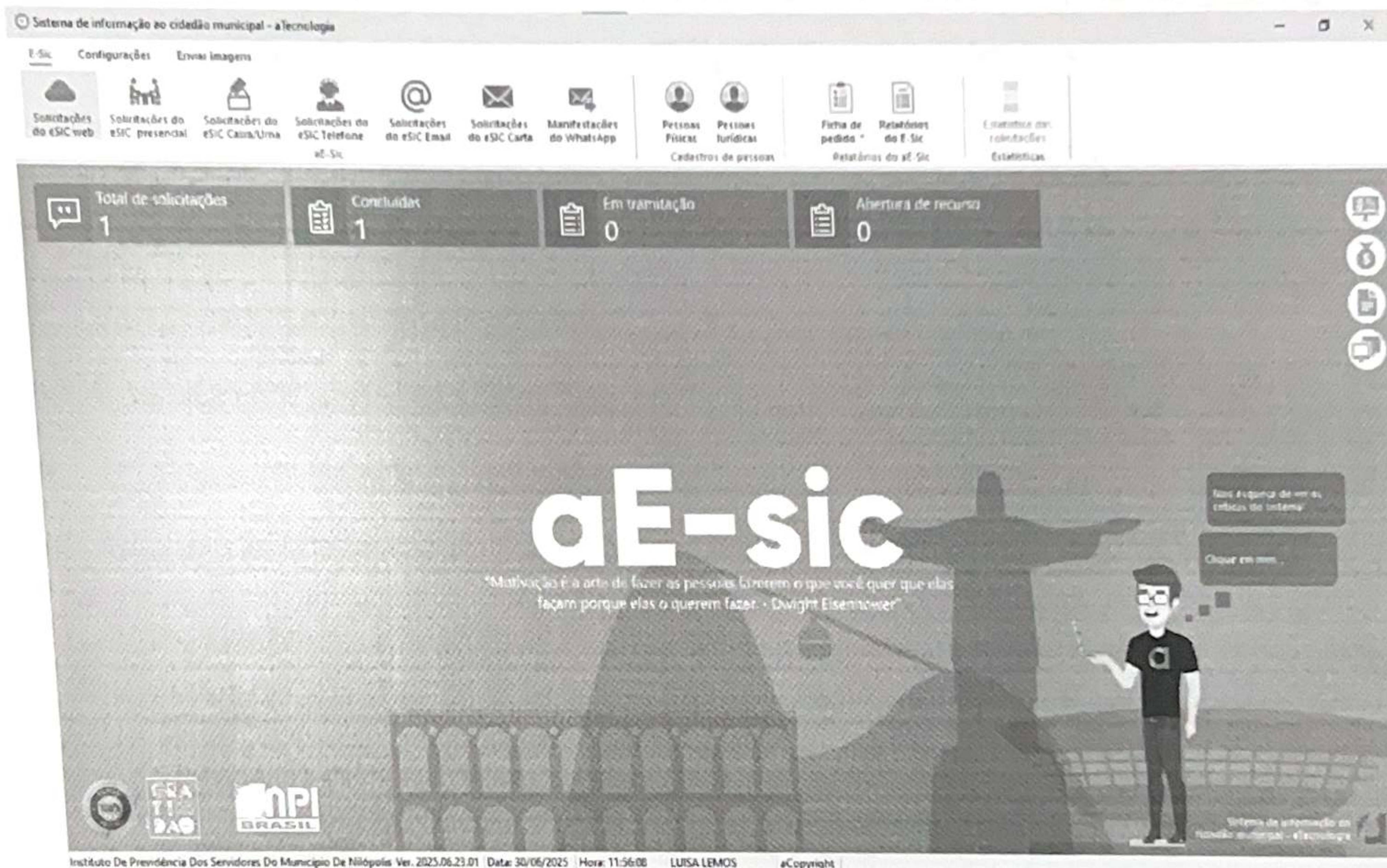
A demanda foi respondida dentro do prazo, conforme demonstra o print do sistema abaixo, que indica que, na presente data, não há manifestação pendente de resposta nesta Ouvidoria.

PREVINIL

RELATÓRIO PELO E-SIC

Informo que a ouvidoria não recebeu nenhuma demanda através do e-sic, no período correspondente, conforme anexo.

Segue abaixo o print do sistema, onde indica que na presente data, não há manifestação pendente de resposta nesta Ouvidoria.



RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NA URNA

Informo que, durante o período mencionado, a Ouvidoria do Instituto recebeu duas manifestações por meio da urna localizada na sede do Previnil. Nela, os usuários expressaram satisfação com o atendimento recebido, com as informações fornecidas pela equipe e com a prestação dos nossos serviços.

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, conforme anexo.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA PÁGINA

Informo que a ouvidoria recebeu 4 manifestações da página no período informado,



conforme anexo.

PLATAFORMA FALA BR

No período informado esta Ouvidoria recebeu 12 manifestações pela Plataforma fala br. Destaco que as demandas recebida não são de competência do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis. Seguem os detalhes:

1. Uma demanda sobre a fios caídos nas ruas no bairro Cabuis em Nilópolis;
2. Cinco demandas referentes ao INSS;
3. Uma demanda sobre refinanciamento;
4. Duas demanda sreferente a Nova Igçu;
5. Uma demanda sobre IPTU Nilópolis;
6. Uma demanda sobre salario maternidade - INSS;
7. Uma demanda sobre o comercio de Nilopolis.

Segue abaixo, o protocolo das demandas recebidas através da plataforma:

01366202500002557

01366202500002638

01366202500002719

01366202500002808

01366202500002980

01366202500003014

01366202500003103

01366202500003286

01366202500003367

01366202500003448

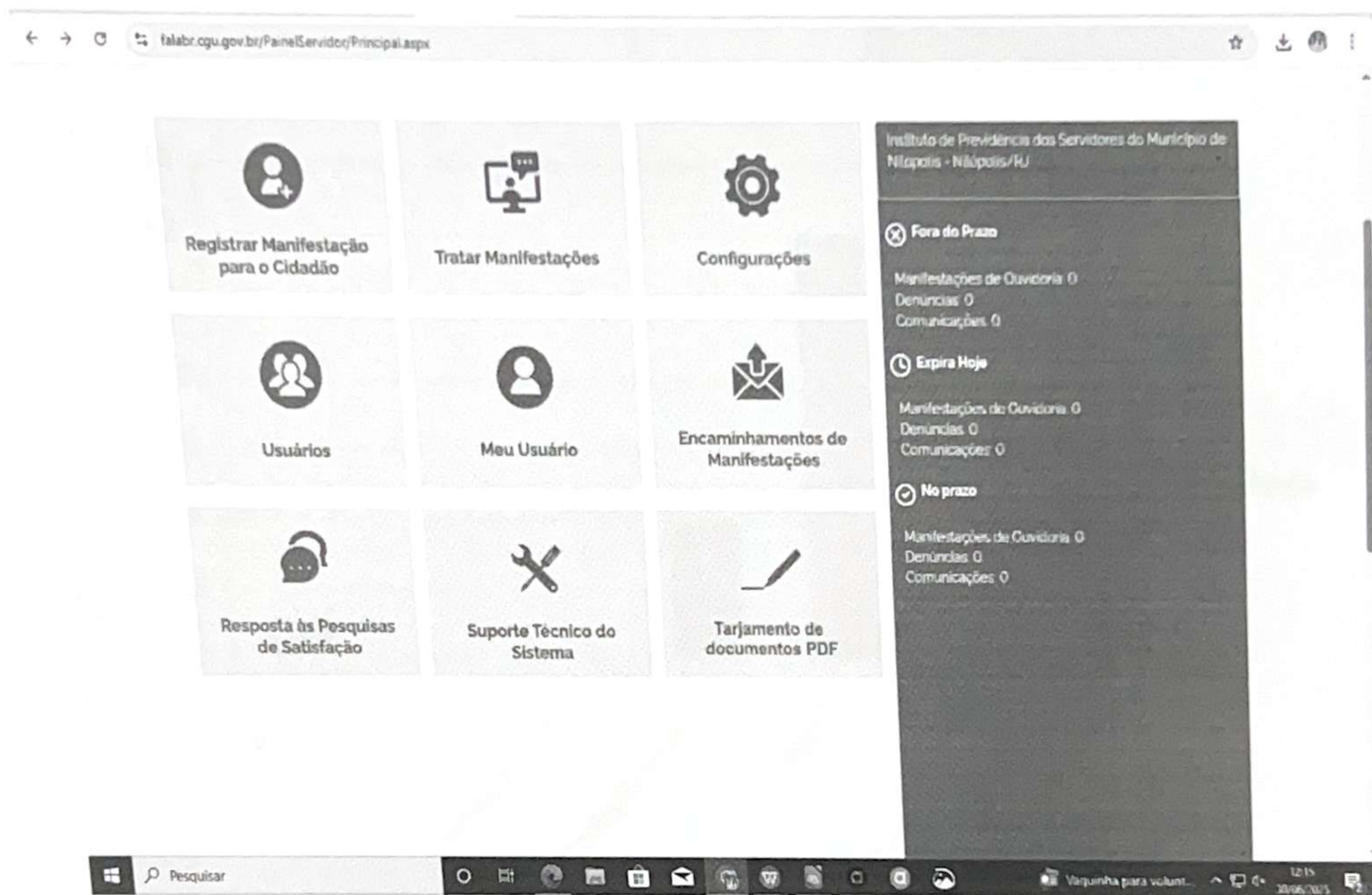
01366202500003529

01366202500003600

Tendo estas demanda sido respondida em tempo hábil.



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



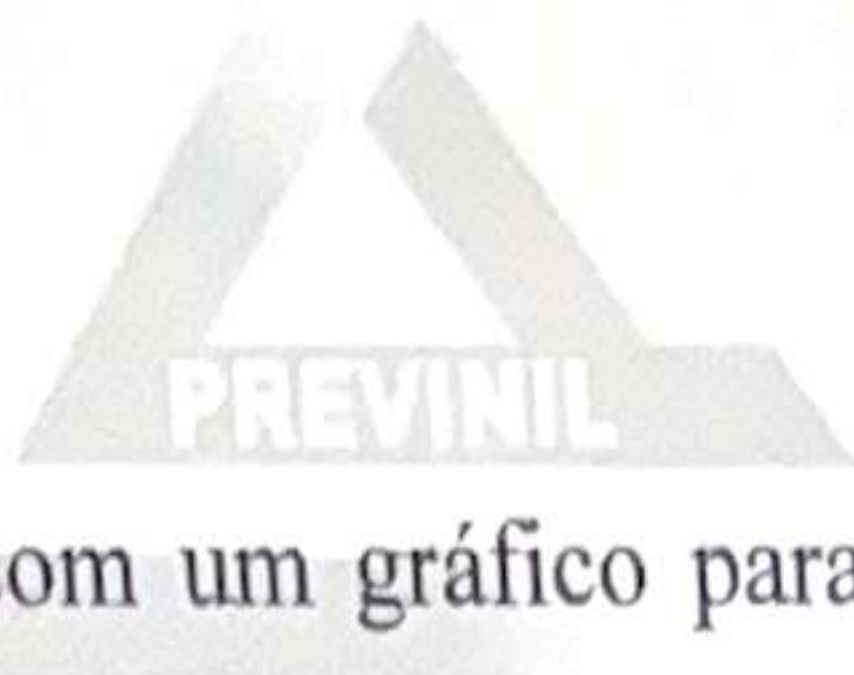
DEMANDA RECEBIDAS ATRAVÉS DO TELEFONE: 21 98921-0922

Informo que no período informado, esta ouvidoria não recebeu nenhuma demanda através do whatsapp.

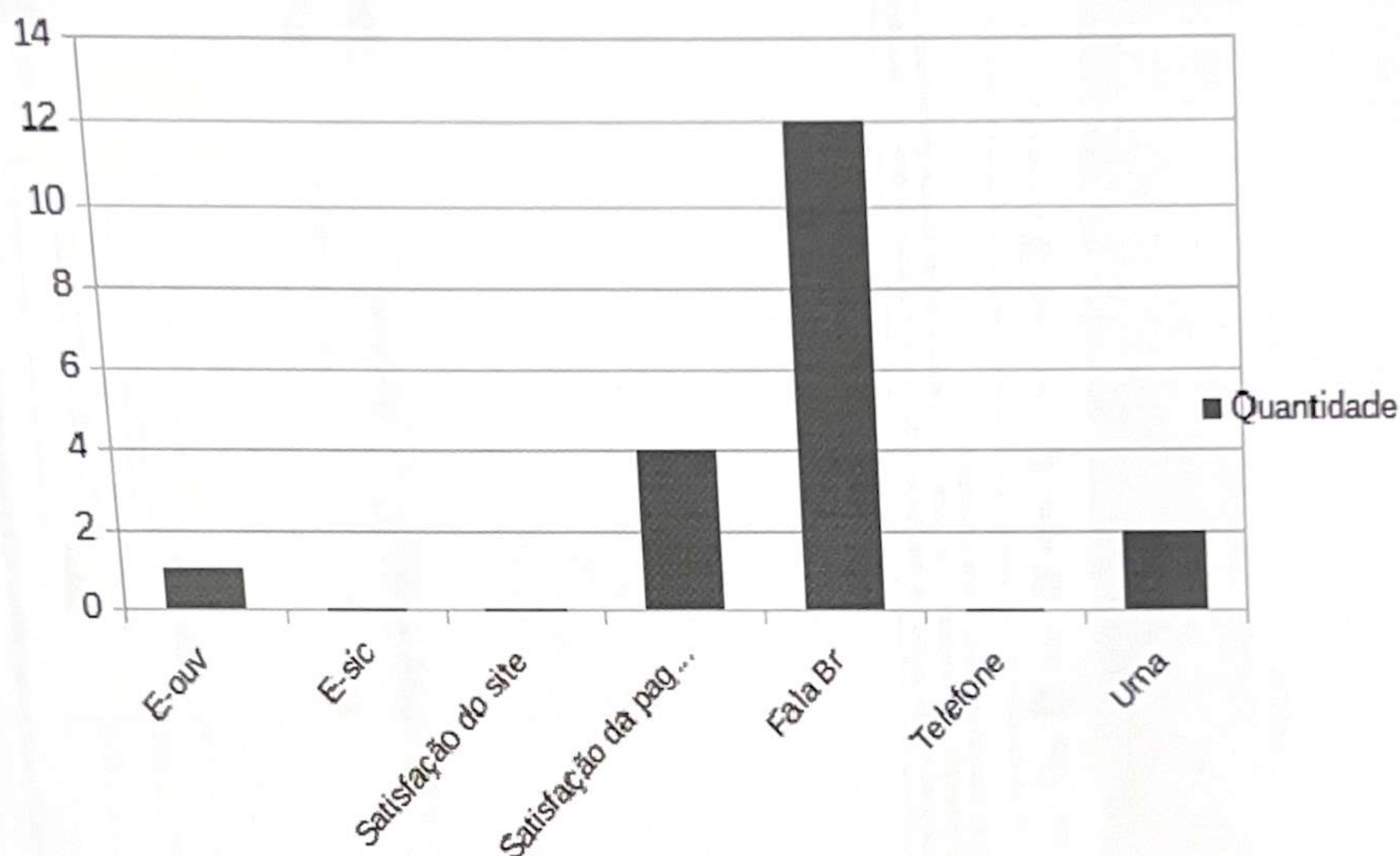
CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis reafirma seu compromisso com a transparência e a eficiência no atendimento às demandas da população. Apesar do baixo volume de manifestações no período, todas as solicitações recebidas foram devidamente atendidas dentro dos prazos estabelecidos. Continuamos incentivando a participação dos cidadãos e reforçamos a importância dos canais de comunicação da Ouvidoria para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

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



E, por fim, encerramos com um gráfico para demonstrar de forma geral as demandas recebidas através de cada meio de comunicação disponível em nosso Instituto.



O relatório desta Ouvidoria foi fechado em 30/05/2025.

Atenciosamente.

Luísa de Souza Muniz Lemos
Chefe da Ouvidoria
PREVINIL
Mat. 077


Luísa de Souza Muniz Lemos
Chefe de Ouvidoria
Mat. 077 - Previnil

Manifestações da ouidônia - Todas as manifestações

Opções para filtro

Início

01/05/2025

Nome

Fim

30/05/2025

Mensagem

Protocolo

Secretaria

Origem

Natureza

Movimentação

Situação

CONCLUÍDAS

Anexo?

Mais filtros

Tabela de manifestações

Drag a column header here to group by that column

	Protocolo	Data/Hora	Dias	Nome	Origem	Natureza	Última movimentação	Data movimentação	Anexo
1	202505150001	15/05/2025 12:37:14		45	Maria Elisa Fonseca de Oliveira	WEBSITE	RESPONDIDO	27/05/2025 15:23:40	

← 1 de 1 →

Del entrada para pericia afim de atestar minha doença (doença de Parkinson) para fins de suspensão do desconto do Imposto de Renda Mensal descontadoem meu contracheque. Del entrada em 11/03/2024 cujo protocolo tem no 2024/03/79 Ate o presente momento a pericia nao foi marcada nem tampouco o laudo. al demora tem me causado imensas dificuldades , visto que o tratamento requer gastos financeiros muito alto. Neste sentido solicito a liberação do lauo o mais rapidamente possivel diante de minha idade avançada

+ Incluir

Alterar

Excluir

Andamento

Mostrar manifestação

Mostrar marcadas como spam

Nova

Alerta

Fora do prazo

Respondida

Visualizar



Romy



0	00774
0	00774
0	00774
0	00773
2	00773
0	00773
10	00771
10	00771
10	00770
10	00767



Handwritten signature.

Data/Hora 16/05/2024 12:30:00
Nota 10
Página index

Nome Teresinha Andrade
E-mail teresinhagomesnunes@gmail.com

Observações

Atendimento rápido, cordial e satisfatório!
Parabéns aos colaboradores!



10 - Muito satisfeito

Manifestação marcada como visualizada

Sair

Drag a column header here to group

	Nota	Protocolo
	0	00774
	0	00774
	0	00774
	0	00773
	2	00773
	0	00773
	10	00771
	10	00771
	10	00770
	10	00767

Pesquisa de satisfação da página - Edição/Inclusão

Informações da pesquisa

Data/Hora 15/05/2024 15:38:33 Nota 10 Página index

Nome Rose Mari Soares Velasco E-mail rosemariavelasco@hotmail.com

Observações

Sempre sou atendida com presteza e atenção, pelas funcionárias



10 - Muito satisfeito

Manifestação marcada como visualizada

Sair





10 - Muito satisfeito

Nota
10

Página
index

Data/Hora

10/05/2024 09:33:52

Nome

Rose Mary mota de Lima Bittencourt

E-mail

rosemm1b@gmail.com

Observações

Sempre que preciso de informações, a Previnil me atende prontamente

Manifestação marcada como visualizada

Sair

Visu



Data/Hora

27/09/2024 04:29:56

09/09/2024 03:56:17

16/08/2024 22:44:49

04/08/2024 06:30:09

23/07/2024 13:05:54

21/07/2024 11:03:21

16/05/2024 12:30:00

15/05/2024 15:38:33

10/05/2024 09:33:52

22/04/2024 12:18:33

m observação?



10 - Muito satisfeito

Página

leis

Nota

10

Data/Hora

22/04/2024 12:18:33

Nome

Álvaro Guilherme S.Perez

E-mail

Anônimo

Observações

Confiável e otimamente administrável.

Manifestação marcada como visualizada

Sair

Visualizar

Observação?

Visualizar

Atualizar

Excluir

Imprimir

Fechar

Roma



Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis - PREVINIL

Rua Prof. Alfredo Gonçalves Filgueiras, 18 - Centro - CEP: 26525-060 - Nilópolis/RJ

CNPJ: 04.939.180/0001-22 - Tel: (21)989210922 - Site: www.previnil.rj.gov.br

RELATÓRIO AGRUPADO POR AVALIAÇÃO

FILTRO POR DATA DA RESPOSTA: PERÍODO DE: 01/05/2025 À 30/05/2025



Solicitações do eSic web



Solicitações do eSic presencial



Solicitações do eSic Caixa/Uma



Solicitações do eSic Telefone



Solicitações do eSic Email



Solicitações do eSic Carta



Manifestações do WhatsApp



Pessoas Físicas



Pessoas Jurídicas



Relatórios do aE-Sic



Estatísticas das solicitações



Total de solicitações

1



Concluídas

1



Em tramitação

0



Abertura de recurso

0

Relatórios do aE-Sic

Data Início 01/05/2025

Data Fim 30/05/2025

Secretaria

☒ Capa da prestação de contas

☒ Solicitações somente respostas

☒ Solicitações com detalhamento

☒ Solicitações com respostas

☒ Relatório estatístico de informações genéricas

☒ Relatório estatístico de informações genéricas com gráficos

aESic - Sistema d... X

Sem movimentação!

OK

Olá, LUISA LEMOS meu nome é Assesinha tudo bem?

Seja no trabalho ou em casa, vamos começar? Clique em mim!

Sistema de informação ao cidadão municipal - a tecnologia



Handwritten signature