



***RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA***  
***Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis – PREVINIL***  
***Referente aos meses de Janeiro a Junho do ano de 2022.***

(01/01/2022 a 30/06/2022)

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 nos meses de Janeiro a Junho do ano de 2022, referente ao período de 01/01/2022 a 30/06/2022.

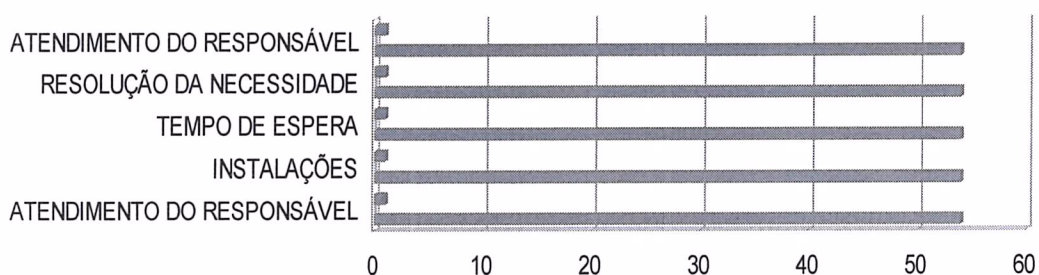
Informação	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Elogios
14	0	0	1	0	1

No período referente aos meses de janeiro a fevereiro do ano corrente esta Ouvidoria recebeu **15 (quinze) e-mails pelo e-Ouv** (<http://previnil.rj.gov.br/index.php/fale-conosco>). Sendo essas demandas em caráter de informações, sobre senhas para empréstimos consignados, comprovantes de rendimentos, contracheques, prova de vida e atualizações de cadastros, onde todas essas demandas foram tratadas.

Não recebemos nenhuma manifestação pela Plataforma Fala.br.

Foi implantado no início do ano, nossa pesquisa de satisfação e obtivemos os seguintes resultados que serão demonstrados no presente relatório.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO PRESENCIAL



- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO





# PREVINIL

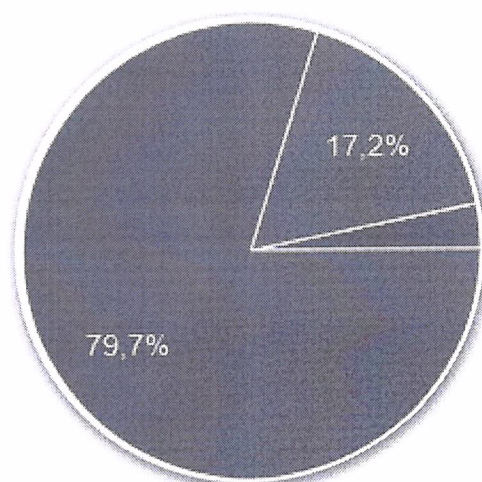
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CORDIALIDADE (Tratamento dado pelo funcionário) \*



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito







# PREVINIL

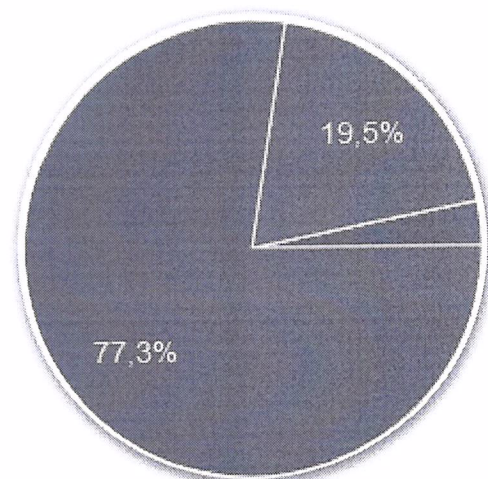
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AGILIDADE NO ATENDIMENTO (Tempo de espera no atendimento) \*



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito







# PREVINIL

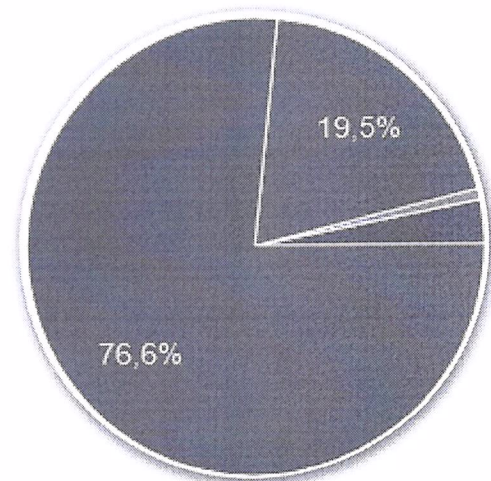
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

QUALIDADE NO SERVIÇO (Precisão e eficiência do serviço) \*



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito







# PREVINIL

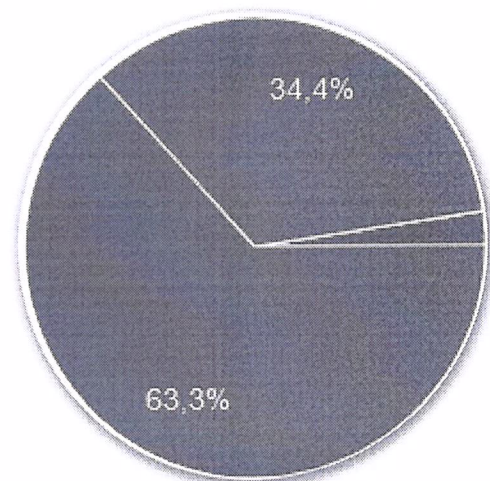
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AMBIENTE FÍSICO (Conforto, higiene, estrutura física) \*



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Insatisfeito





Sua opinião é muito importante para podermos atendê-lo com mais qualidade:

72 respostas

Excelente

teste

Excelente!

Ótimo atendimento

Tudo perfeito.

TEste

Gosto da forma educada e respeitosa em que os funcionários me tratam, não importa qual cargo ocupam.

Tudo ótimo!

Parabéns!

Só tenho a agradecer!

O serviço é prestado com seriedade e agilidade.

Equipe nota 10!

teste1

Cortar benefício injustamente sem antes comunicar o idoso é crime e será discutido na justiça .

Não consigo falar com ninguém , se cortarem o pagamento da minha mãe de novo por conta de cadastros de vida IREI A JUSTIÇA, o vírus fecha o local mais não o atendimento que por sinal é péssimo...

SIMPLESMENTE UMA VERGONHA E UM DESCASO COM OS IDOSOS .. ONDE JÁ SE VIU OBRIGAR A UM IDOSO A TER UM CELULAR DE PONTA COM INTERNET GANHANDO MIXARIA

Péssima atendimento dos profissionais

Sempre que preciso, sou bem atendida. Falta papel no banheiro, mas isso é facilmente resolvido.

Gostei do atendimento

As pessoas que me atendem são sempre muito gentis. Obrigada

Muito boa

Sim

Boa

Tudo muito excelente

Satisfeita com o tratamento local( quando vou) e também com o ON LINE ( agora feito devido a orientação por ser de risco).

Atendimento muito bom. Um exemplo para outros órgãos seguirem.



Fiz prova de vida com Amanda e foi muito rápido e eficiente!

Fui muito bem atendida, com muita paciência e carinho

Quanto ao atendimento físico, tem pessoas que deixam a desejar, no atendimento, nada que com um treinamento não melhore a forma de atender. Quanto ao atendimento online estou satisfeita. Obrigada

Foi realizado por videoconferência, a minha há conexão estava um pouco deficiente. Mas, podemos concluir satisfatoriamente o cadastramento. Obrigada a simpatia e eficiência da funcionária! 💎

Apenas parabenizar o atendimento mais uma vez.

A previnil tem demonstrado organização.

Muito satisfeita com o atendimento, sempre que preciso.  
Muito grata por tudo!

Muito pratico e rápido o atendimento, estão de parabéns

Ok

Canal de comunicação excelente. Parabéns

Fui atendida on-line e consegui tirar todas as minhas dúvidas.

Excelente atendimento. Estou muito satisfeita.

Excelente atendimento.

Muito boa a qualidade do atendimento e dos funcionários...

Uma boa atenção e rapidez no atendimento pela atendente.

Excelente atendimento

Trabalho excelente desenvolvido pela equipe .

Não

Só tenho que agradecer. Gostei muito do critério, prova de vida pela Internet ( online ). Principalmente, porque tenho uma mãe que é cega e também, aposentada como eu, no Município de Nilópolis. Somos grata pela atenção recebida. Bom dia cheio de paz 🙏

Sempre que preciso da previnil sou muito bem atendida e com muito respeito. Parabéns à tds que fazem parte do quadro da PREVINIL

O serviço é ótimo

Obrigada muito satisfeita com o atendimento

Atendimento e atenção.

Excelente.

Cordialidade.

Obrigada.

Foi tudo certo

Obrigada pelo carinho de vcs 😊

Deus os abençoe 🙏

Sempre consigo ajuda naquilo que preciso. Obrigada.



Atendimento excelente.

Pra mim o atendimento é excelente

Mais emfomação do contra cheque

Nessa pesquisa de satisfação, no último item coloquei satisfeito, pois, a grandeza de serviços executados por vcs, mereciam local mais propício para melhor atender os beneficiários, e até para vcs mesmos atender com maestria, pense nisso.

Excelente !

Sempre fui muito bem atendida pelo meu órgão pagador. Funcionários de alto escalão

Parabéns a toda a equipe do Previnil! Sou Nilopolitano e tenho orgulho de tê-los como apoio ao servidor aposentado e aos pensionistas! Que este sucesso se perpetue! Grande abraço!

Excelente atendimento

Agradeço o carinho da funcionária que me atendeu

Fiquei muito satisfeita, com o serviço prestado à nós servidores, agradeço o profissionalismo e a praticidade oferecida. Grata... 🍷

Meu atendimento hoje pelo pelo ZAP ,mas mesmo presencial , sempre foi perfeito , top

Satisfeita

Continuando com o excelente trabalho que tem feito

Gostei

10

Obrigada por informar e buscar por um direcionamento com eficácia do assunto relacionado com os 50% do décimo terceiro do funcionalismo, aguardando breve notícias nas redes sociais.

Vcs são atenciosos com nossas dúvidas, e outros esclarecimentos que de vez em quando precisamos esclarecer. Att.Alda Lopes

Parabéns pelo atendimento recebido quando da prova de vida

Obrigado

Obrigada pelo carinho.

Excelente atendimento.Nada a corrigir.Obrigada !

A atendente foi muito atenciosa e educada. me atendeu muito rápido. fiz o cadastramento online.

Amo como sou atendida, especialmente pela Rafaela, Solange e Athus. Respeito ao ser humano que chega a emocionar, pois é tão raro nos dias de hoje.



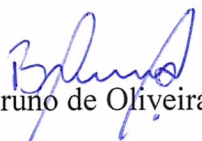
### Considerações Finais

Esclareço que esta Ouvidoria não recebeu quaisquer reclamações, sugestões ou elogios de demanda interna. Todas as demandas foram externas, vindas do Fale Conosco através do site do Instituto, Plataforma Fala.br e Pesquisa de Satisfação.

Esta Ouvidoria, parabeniza os servidores pelo trabalho prestado, pela qualidade e eficiência em seus atendimentos e que continuemos assim para melhorarmos cada vez mais os serviços prestados. Destaco que, recebemos muitos elogios, ao nosso setor de Cadastro e Protocolo do Instituto.

O relatório desta Ouvidoria foi fechado no dia 30/06/2022, último dia útil do mês em questão.

Nada mais há que possamos acrescentar e me coloco à disposição para qualquer esclarecimento.

  
Bruno de Oliveira da Silva  
Chefe da Ouvidoria

PREVINIL

Mat. 070