



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

Fevereiro/2025 (01/02/2025 à 28/02/2025)



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 fevereiro de 2025, referente ao período de 01/02/2025 à 28/02/2025.

RELATÓRIO PELO E-OUV

No período informado esta Ouvidoria recebeu uma manifestação pelo e-Ouv (<http://previnil.rj.gov.br/index.php/fale-conosco>). A usuária relatou dificuldade no primeiro acesso ao site. A demanda foi respondida em tempo hábil, com o repasse das informações necessárias.

The screenshot shows the 'Manifestações da Ouvidoria' software interface. At the top, there are navigation tabs: 'Ouvidoria', 'Configurações', and 'Uploads/Download'. Below these are icons for 'Manifestações da Ouvidoria', 'Relatórios', 'Ficha de manifestação da Ouvidoria', 'Pesquisa de satisfação de página', and 'Pesquisa de satisfação do site'. The main window is titled 'Manifestações da Ouvidoria - Todas as manifestações'. It features a search filter section with fields for 'Início' (01/02/2025), 'Fim' (28/02/2025), 'Nome', 'Mensagem', 'Protocolo', 'Secretaria', 'Origem', 'Natureza', 'Movimentação', 'Situação' (CONCLUÍDAS), and 'Anexo?'. Below the filter is a table with the following data:

Protocolo	Data - Hora	Restam	Nome	Origem	Natureza	Última movimentação	Data movimentação	Anexo
202502010001	01/02/2025 20:47:25	57	Letícia	WEBSITE	SERVIÇOS	RESPONDIDO	06/02/2025 15:33:53	

Below the table, there is a message: 'Boa noite, não consigo acessar o site com meu primeiro acesso, diz que minha matrícula (28052) e meu cpf não estão registrados. Como faço para me cadastrar?'. At the bottom, there are action buttons: '+ Incluir', 'Alterar', 'Excluir', 'Atualizar', 'Mostrar manifestação', 'Mostrar marcadas como spam', 'Nova', 'Alerta', 'Fera do prazo', 'Respondida', and 'Visualizar'. The footer contains the text: 'Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis Ver: 2025.02.28.01 Data: 31/03/2025 Hora: 12:02:24 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 não recebeu nenhuma demanda através da urna localizada na sede do Previnil.

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 período informado.



PLATAFORMA FALA BR

No período informado esta Ouvidoria recebeu 03 manifestação 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 referente à Câmara Municipal;
2. Uma reclamação por barulho;
3. Uma reclamação sobre maus-tratos a animais.

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

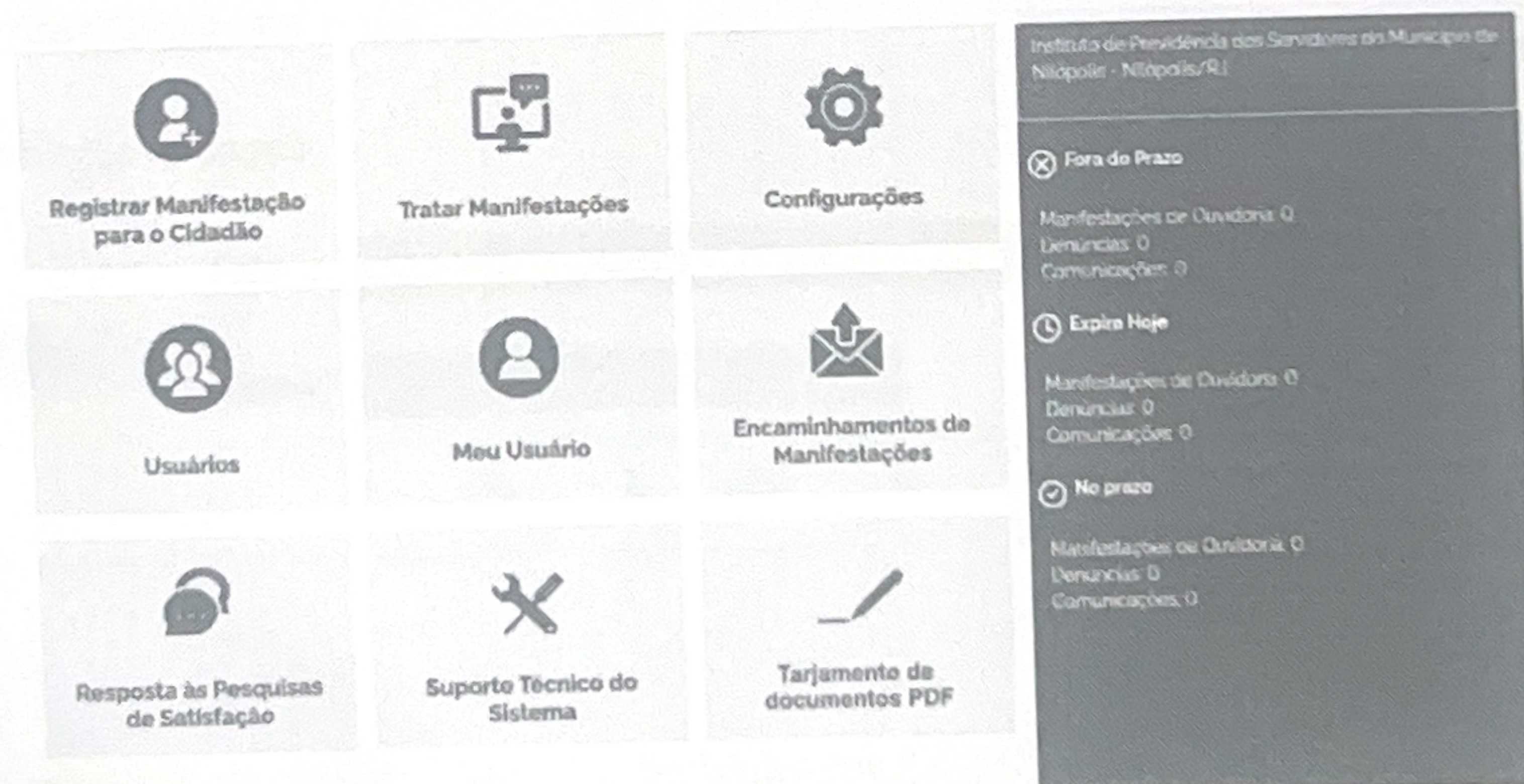
01366.2025.000007-75

01366.2025.000006-94

01366.2025.000005-03

Tendo estas 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.



DEMANDA RECEBIDAS ATRAVÉS DO TELEFONE: 21 98921-0922

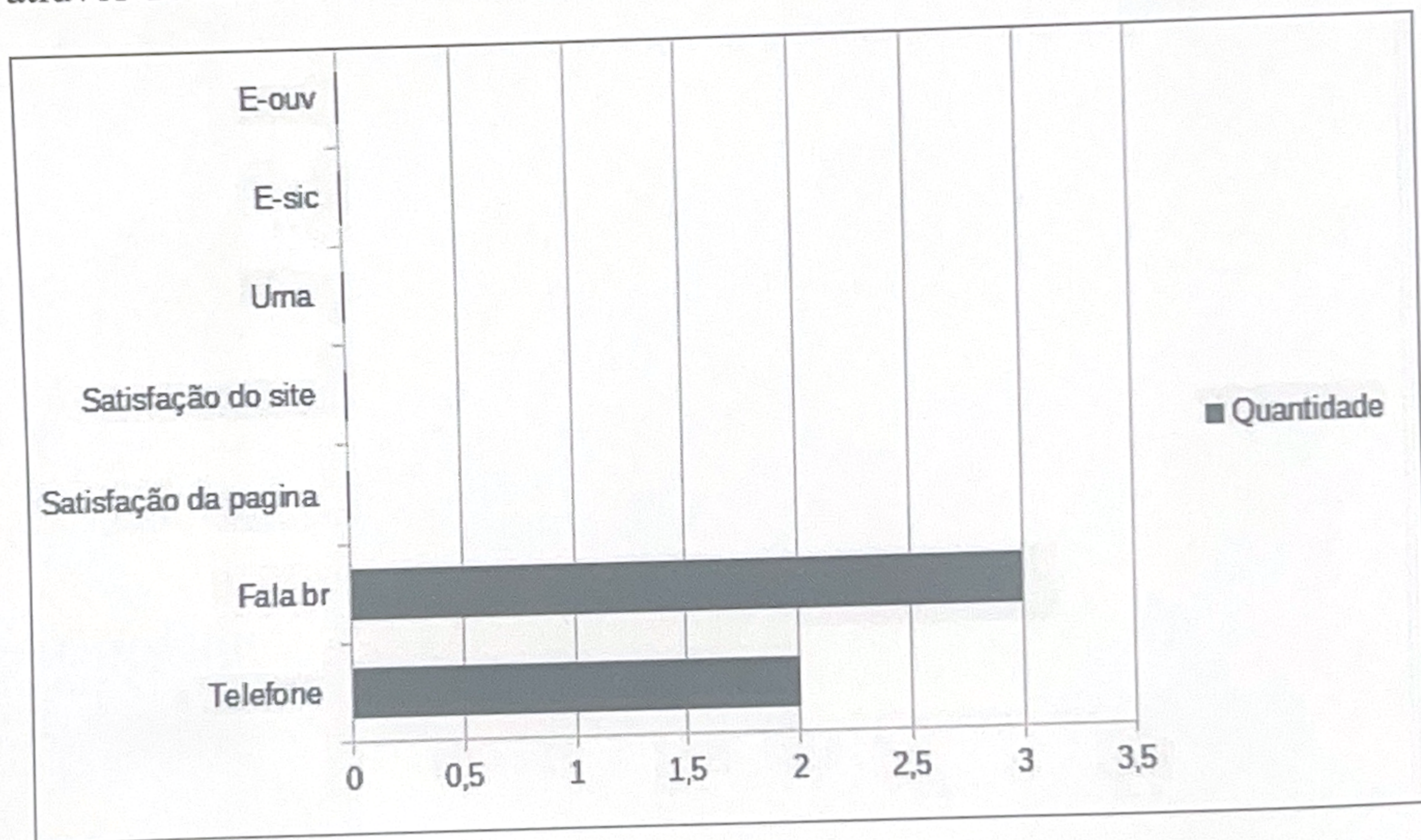
Informo que no período informado, esta ouvidoria recebeu 2 demandas através do whatsapp, ambas em carater informativo.


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 28/02/2025.

Com gratidão,

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


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

Manifestações da ouvidoria - Todas as manifestações

Opções para filtro

Início: 01/02/2025

Fim: 28/02/2025

Protocolo:

Nome:

Mensagem:

Secretaria:

Situação: CONCLUÍDAS

Anexo?

Origem:

Natureza:

Movimentação:

Mais filtros

Tabela de manifestações

Protocolo	Data - Hora	Restam	Nome
2025-02-01-0001	01/02/2025 20:47:25	57	Letícia

Origem	Natureza	Última movimentação	Data movimentação	Anexo
WEBSITE	SERVIÇOS	RESPONDIDO	05/02/2025 15:33:51	

Boa noite, não consigo acessar a site com meu primeiro acesso, diz que minha matrícula (28052) e meu cpf não estão registrados. Como faço para me cadastrar?

Foi encontrado 1 registro

+ Incluir
 Alterar
 Excluir
 Andamento
 Mostrar manifestação
 Mostrar marcadas como spam
 Nova
 Alerta
 Fora do prazo
 Respondida
 Visualizar



Handwritten signature

RELATÓRIO ESTATÍSTICO POR SOLICITAÇÃO - GRÁFICO

ESTATÍSTICO POR ANÁLISE - GRÁFICO BARRA

Configurações Enviar imagens

Solicitações do eSic presencial Solicitações do eSic Caixa/Urna Solicitações do eSic Telefone aE-Sic Solicitações do eSic Email Solicitações do eSic Carta Manifestações do WhatsApp

Pessoas Físicas Pessoas Jurídicas Cadestros de pessoas

Ficha de pedido Relatórios do eSic Estatística das solicitações Estatísticas

Total de solicitações 1 Concluídas 1 Em tramitação 0 Abertura de recurso 0

Relatórios do eSic

Data Início 01/02/2025

Data Fim 28/02/2025

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

Não esqueça de ver as críticas do sistema!

Clique em mais...



Sistema de Informação de Gestão de Recursos Humanos

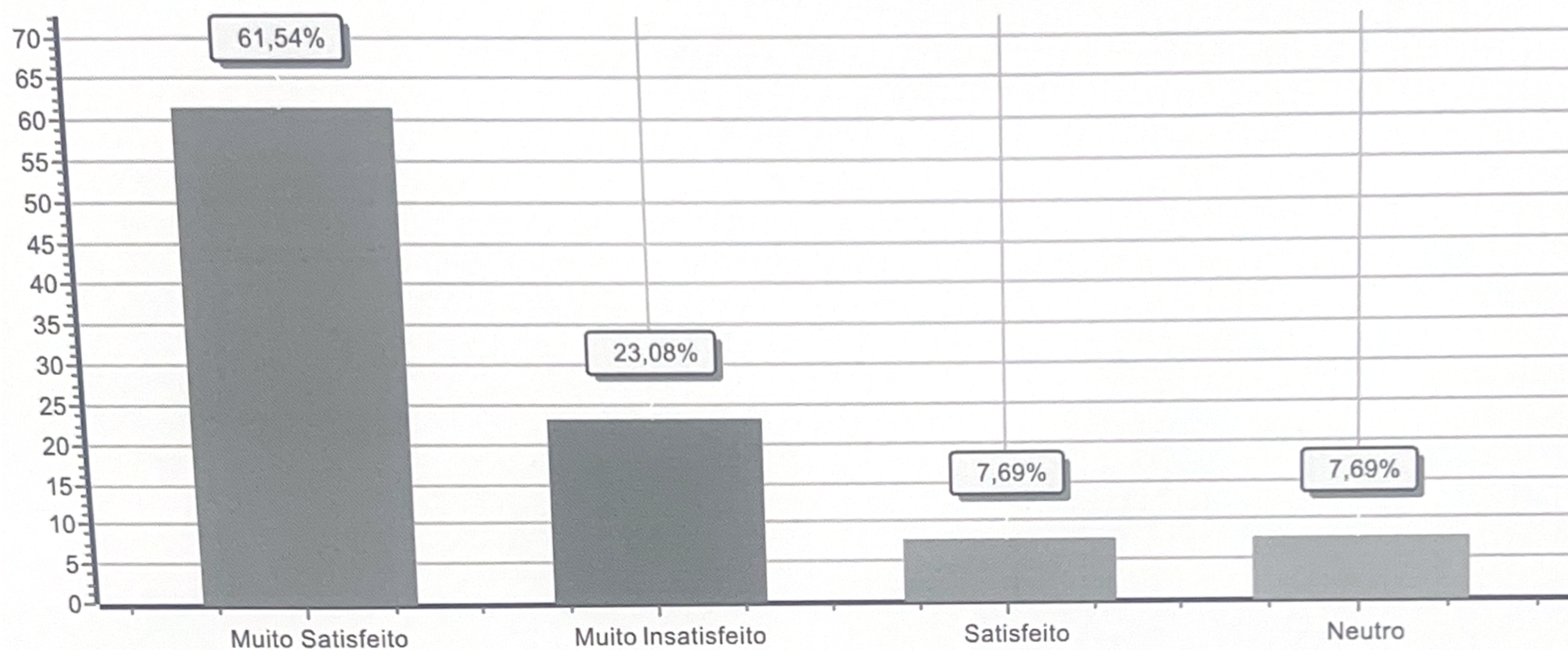


Handwritten signature

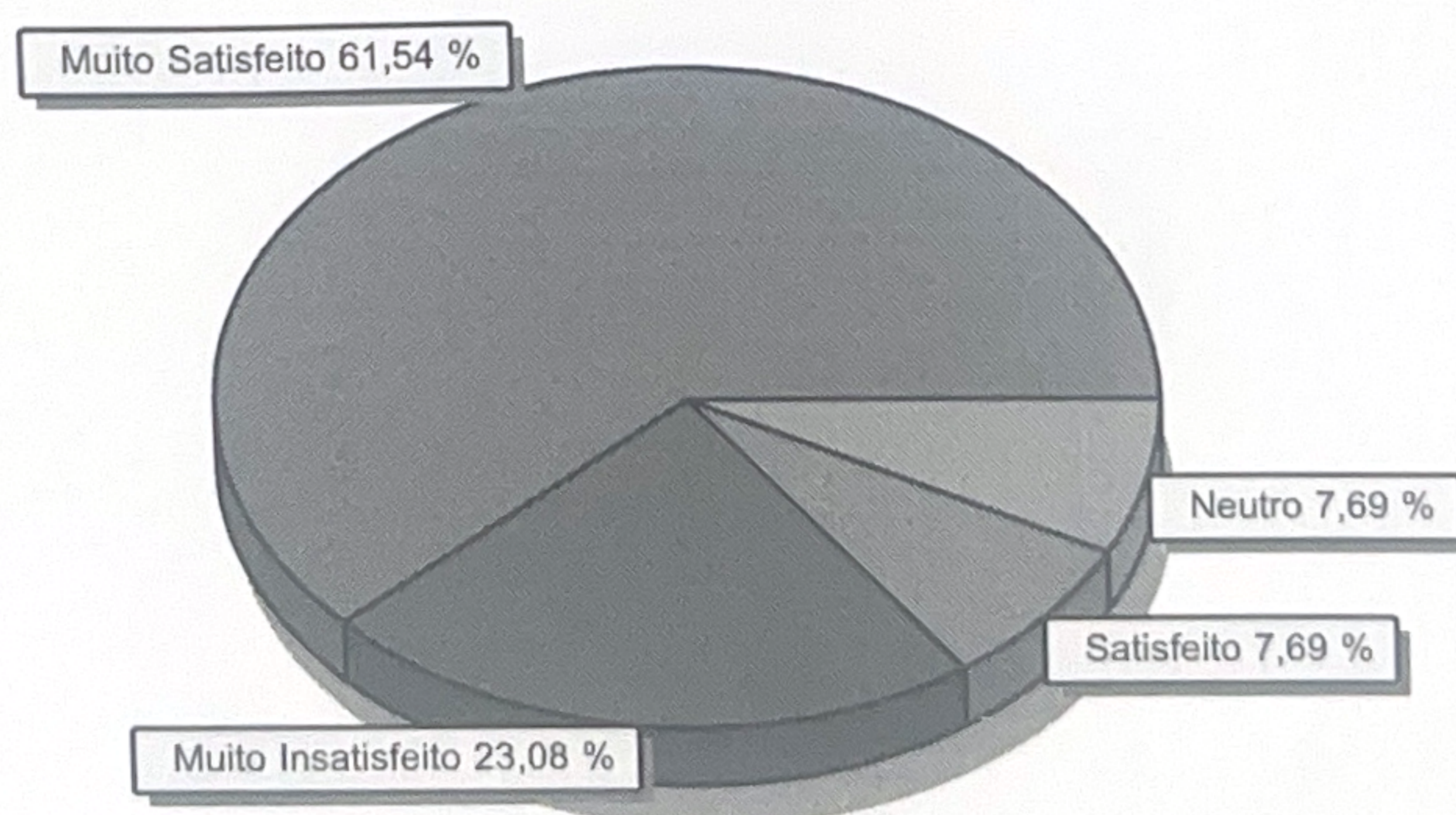
Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis - PREVINIL

RELATÓRIO ESTATÍSTICO POR AVALIAÇÃO - GRÁFICOS

RELATÓRIO AGRUPADO POR PERGUNTA ESTATÍSTICO POR AVALIAÇÃO - GRÁFICO BARRA



ESTATÍSTICO POR AVALIAÇÃO - GRÁFICO PIZZA



* Fonte dos dados: Sistema de ouvidoria da Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis - PREVINIL, Atualizado em: 31/03/2025



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 PERGUNTA

FILTRO POR DATA DA RESPOSTA: PERÍODO DE: 01/02/2025 À 28/02/2025