



Trata-se do relatório da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Nilópolis, referente ao mês de janeiro/2025.



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

Janeiro/2025 (01/01/2025 à 31/01/2025)





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 janeiro de 2025, referente ao período de 01/01/2025 à 31/01/2025.

### **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>).

### **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 duas demandas através da urna localizada na sede do Previnil. Os usuários identificados demonstraram, na pesquisa, grande satisfação em relação ao atendimento, às informações fornecidas pela equipe e aos serviços prestados. Não houve sugestões de melhoria.

### **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 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 2 sobre o INSS, 1 sobre a prefeitura de Nilópolis e 1 sobre Mei.





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

01366.2025.000004-22

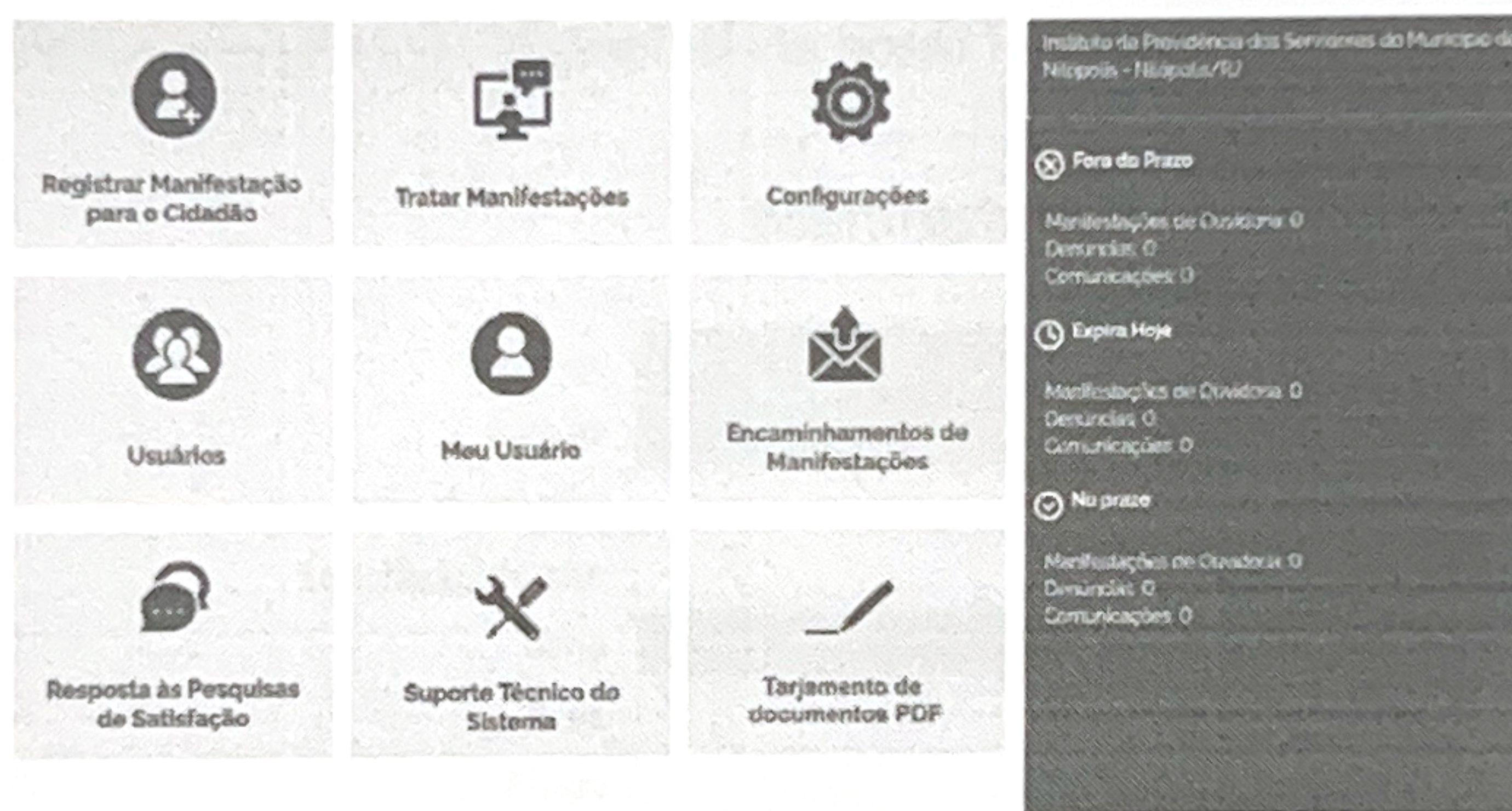
01366.2025.000003-41

01366.2025.000002-60

01366.2025.000001-80

Tendo esta 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.



### DEMANDAS RECEBIDAS ATRÁVES DO TELEFONE 21 98921-0922

Informo que no período informado, esta ouvidoria recebeu 2 demandas através do whatsapp, sendo ambas os usuarios solicitaram o andamento processual.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O período informado, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis manteve-se disponível para atender às manifestações dos usuários por meio de diversos canais de comunicação. Conforme demonstrado nos relatórios acima, houve um número reduzido de demandas registradas, com destaque para a Plataforma Fala.BR, onde foram recebidas quatro manifestações, todas fora da competência do Instituto.

A pesquisa de satisfação realizada por meio da urna física indicou um grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela equipe, sem sugestões de melhorias. No entanto, não





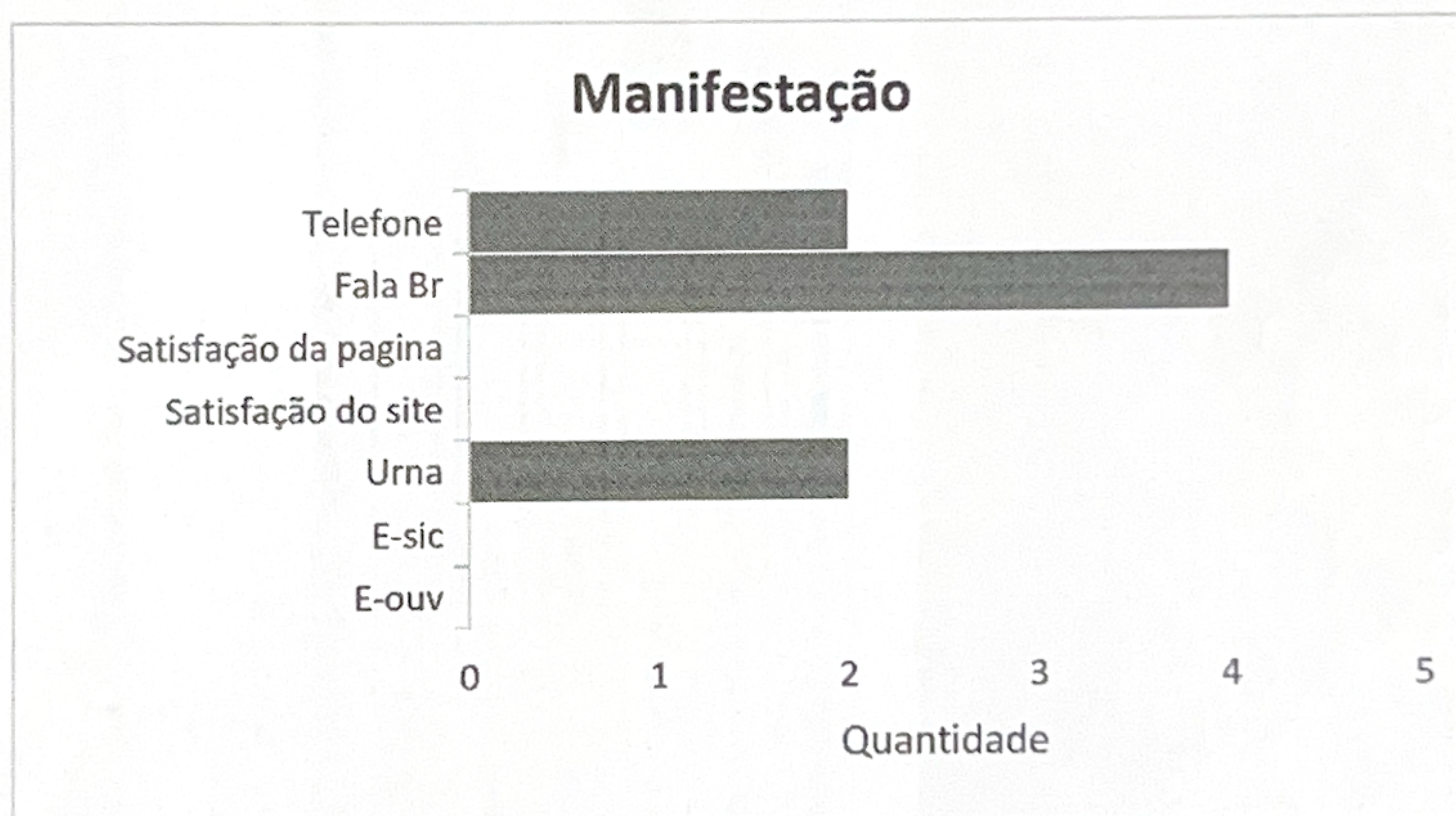
houve registros de manifestações via e-Ouv, e-SIC, pesquisa de satisfação do site e página da Ouvidoria.

As demandas recebidas via WhatsApp foram pontuais, relacionadas ao andamento processual, e foram devidamente atendidas. Além disso, todas as manifestações recebidas durante o período foram respondidas dentro do prazo estabelecido, garantindo a eficiência e transparência dos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a qualidade no atendimento e a busca contínua pela melhoria dos serviços oferecidos aos servidores e cidadãos.

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 31/01/2025.

Com gratidão,

Luísa de Souza Muniz Lemos

Chefe da Ouvidoria

PREVINIL

Mat. 077

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



Sistema de atendimento ao cidadão municipal - eTecnologia

E-Sic Configurações Enviar imagens

Solicitações do eSic web Solicitações do eSic presencial Solicitações do eSic Caixa/Urna Solicitações do eSic Telefone Solicitações do eSic Email Solicitações do eSic Carta Solicitações do WhatsApp

Pessoas Físicas Pessoas Jurídicas

Cadastros de pessoas

Ficha de pedido Relatórios do aE-Sic

Relatórios do aE-Sic

Estadística das solicitações

**Total de solicitações** 1

**Concluídas** 1

**Em tramitação** 0

**Abertura de recurso** 0

**Relatório estatístico de informações genéricas com gráficos**

Relatório estatístico de informações genéricas

Solicitações com respostas

Solicitações com detalhamento

Solicitações somente respostas

Capa da prestação de contas

SECRETARIA INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS

Data Início 01/01/2025

Data Fim 31/01/2025

Relatório estatístico de informações genéricas

Relatório estatístico de informações genéricas com gráficos

Sem movimentação!

aESic - Sistema d... 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 - aE-Sic

*Handwritten signature*



**26**

Total de manifestações

**26**

Concluídas

**0**

Em tramitação

**31**

Pesquisa de satisfação da página

Manifestações da ouvidoria - Todas as manifestações

Opções para filtro

Início: 01/01/2025 Nome:  Situação: CONCLUÍDAS  
 Fim: 31/01/2025 Mensagem:  Anexo?:   
 Protocolo:  Secretaria:  Movimentação:  Mais filtros

Tabela de manifestações

Protocolo	Data - Hora	Restam	Nome	Origem	Natureza	Última movimentação	Data movimentação	Anexo
Nenhuma manifestação encontrada.								

+ Incluir

Alterar

X Excluir

Andamento

Mostrar manifestação

Mostrar marcadas como spam

Nova

Alerta

Fora do prazo

Respondida

Visualizar



*Rosa*





LUIZA DE SOUZA MUNIZ LEMOS ▾  
Gestor Instituto de Previdência dos  
Servidores do Município de Nilópolis -  
Nilópolis/RJ

≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

🏠 > Principal > Tratar Manifestações

# Tratar Manifestações

## Busca

### Esfera

🔍 Municipal ✕ ▾

Obrigatório.

### Número de Protocolo

*Digite o número*

### Tipo

🔍 *Selecione* ✕ ▾

### Formulário

🔍 *Selecione* ✕ ▾

### Órgão Destinatário

🔍 Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis

### Data de Cadastro de

01/01/2025 ✕ 📅

até



31/01/2025 ✕

Situações

Nome do manifestante

Login

Texto na Manifestação

*Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação*

Texto na Resposta

*Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação*

▼ Busca Avançada

Limpar

Buscar

Filtros Seleccionados:

Esfera: Municipal; Órgão da Manifestação: Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis/RJ; Período de Cadastro: 01/01/2025 até 31/01/2025; Situações: Cadastrada, Complementada, Prorrogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída

Total de registros: 4

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço	Tip
01366.2025.000004-22	Instituto de Previdência	Benefício		Rec



Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço	Tip
	dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis/RJ			
01366.2025.000003-41 	Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis/RJ	Corrupção		Coi
01366.2025.000002-60 	Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis/RJ	Atendimento		Sol
01366.2025.000001-80 	Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis - Nilópolis/RJ	Outros em Previdência		Rec

Exibir 10 

1-4 de 4 itens

Página 1  [Exportar](#)