



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

Outubro/2024 (01/10/2024 à 31/10/2024)



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 outubro de 2024, referente ao período de 01/10/2024 à 31/10/2024.

## 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>).

## 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 PELO E-SIC

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

Relatório de Pesquisa de Satisfação do Site - E-SIC

Total de solicitações: 1

Concluídas: 1

Em tramitação: 0

Abertura de recurso: 0

Relatórios do aE-Sic

Data Início: 01/10/2024

Data Fim: 31/10/2024

Secretaria: [X]

Capa da prestação de cont... [Sem movimentação!]

Solicitações somente resp...

Solicitações com detalhan...

Solicitações com respostas

Relatório estatístico de informações genéricas

Relatório estatístico de informações genéricas com gráficos

Instituto De Previdência Dos Servidores Do Município De Nilópolis. Ver. 2024.11.06.01 | Data: 29/11/2024 | Hora: 09:49:44 | LUISA LEMOS | aCopyright

## PLATAFORMA FALA BR

No período informado esta Ouvidoria recebeu 01 manifestação pela Plataforma fala br. Ressalto que a demanda recebida não é de competência do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis, tendo sido voltada para o INSS.

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

01366.2024.000042-21

Tendo esta demanda sido respondida em tempo hábil.



## **RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA PÁGINA**

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

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA URNA**

A Ouvidoria do Previnil disponibiliza uma pesquisa de satisfação aos servidores, que pode ser acessada por meio de uma urna localizada dentro das dependências do instituto. Esta pesquisa tem como finalidade obter a opinião dos usuários sobre os serviços oferecidos, permitindo identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias.

Recentemente, a pesquisa de satisfação foi aprimorada, visando torná-la mais clara e objetiva para os servidores.

O aprimoramento da pesquisa é parte de uma estratégia maior de transparência e busca pela excelência, assegurando que o Previnil esteja cada vez mais alinhado às necessidades e expectativas dos seus usuários.



## 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 01/10/2024 a 31/10/2024, 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. A única manifestação recebida foi registrada através da Plataforma Fala BR, que era de competente do INSS.

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, como a própria pesquisa de satisfação, que, além de estar mais clara e objetiva, busca garantir um canal de comunicação eficiente e transparente com todos os servidores.

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 31/10/2024.

Com gratidão,

Luísa de Souza Muniz Lemos

Chefe da Ouvidoria

PREVINIL

Mat. 077