



*1º Relatório Mensal da Ouvidoria do Instituto de Previdência do Município de Nilópolis –
Referente ao mês de Julho/2019.*

Julho/2019 (01/07/2019 à 31/07/2019)

Trata-se do segundo relatório da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Nilópolis onde é apresentado os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas no mês de julho de 2019, referente ao período de 01/07/2019 à 31/07/2019.

Informação	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Elogios
0	0	0	0	0	3

No período referente ao mês de julho do corrente ano esta Ouvidoria não recebeu **nenhuma reclamação, nenhum pedido de informações, nenhuma denúncia, nenhuma solicitação ou sugestão**. Recebemos (**três**) **elogios** pela urna disponibilizada em nossa recepção, **nenhum registro via e-OUV, através do link disponibilizado em nosso site (<http://previnil.rj.gov.br/index.php/fale-conosco>)**.

Recebemos através da urna disponibilizada em nossa recepção 1(um) panfleto onde constam: uma insatisfação com o tempo em espera, uma “carinha” indiferente com relação a resolução da necessidade do servidor e uma insatisfação com relação ao atendimento do responsável. Tal panfleto está sem identificação do servidor e sem o nome do servidor ativo que efetuou o atendimento, o que impossibilita esta ouvidoria de responder ao servidor atendido e verificar junto ao servidor ativo o que gerou a demora no atendimento e qual a abordagem efetuada junto ao servidor inativo para gerar a insatisfação apontada. Mas tais dados servem para evitarmos insatisfações futuras junto aos servidores inativos.

Considerações Finais

Esclareço que esta Ouvidoria não recebeu quaisquer reclamações, sugestões ou elogios de demanda interna. Todas as demandas foram externas em sua maior parte vindas da urna que está disponível na recepção.

Todos os elogios foram recebidos pela urna que está na recepção deste Órgão, os tres elogios foram direcionados a funcionária Bruna responsável pelo primeiro atendimento. Esta ouvidoria parabeniza a servidora pelo trabalho prestado e pela qualidade e eficiência em seus atendimentos e que continuemos assim para melhorarmos cada vez mais nossos serviços prestados.

Informo que o relatório desta Ouvidoria foi fechado em 05/08/2019, pois, nos dias anteriores eu estava de férias, no período de 25/07/2019 à 02/08/2019.

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

Melina Gonçalves Gil

Técnico Previdenciário

Mat. 012.