

2022

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS  
SERVIDORES MUNICIPAIS DE NOVA IGUAÇU  
Rua Antenor de Moura Raunheiti, 95 - Luz  
Nova Iguaçu – RJ CEP 26260--050

## **DIRETORIA**

Diretora Presidente

Jailce Perrut dos Santos Scofano

Diretor Administrativo e Financeiro

Juliana Kryssia Lopes Maia

Diretor de Benefícios

Marcello Raymundo de Souza Cardoso

## **OUVIDORIA**

Ouvidor

Alessandra de Moraes Kohler

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### 1.1. FALE CONOSCO

O ano de 2022 registrou 90 manifestações pelo canal “Fale Conosco”, mantendo a tendência de crescimento no número de demandas recebidas, que até dezembro de 2020 eram na média de 88.

O tema mais frequente foi Consulta a Contracheque e Consulta a Processos. Essas demandas foram encaminhadas ao Setor de Atendimento, área responsável pelos assuntos pleiteados.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 01 dia útil para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site do PREVINI através do link <http://www.previni.com.br/index.php/fale-conosco/contato>, bem como dentro do Portal do Segurado. Também é possível entrar em contato enviando e-mail para [ouvidoria.previni@novaiguacu.rj.gov.br](mailto:ouvidoria.previni@novaiguacu.rj.gov.br).

### 1.2. CALL CENTER

O serviço de Call Center do PREVINI recebeu, no ano de 2022, aproximadamente 10.000 ligações e, no mesmo período, foram realizados em torno de 10.200 atendimentos via whatsapp, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia.

### 1.3. ATENDIMENTO PRESENCIAL – SEDE

Em 2022, foram realizados uma média de 400 atendimentos por mês na sede do PREVINI, totalizando 4.800 atendimentos anuais.

Dentre os serviços prestados pelo PREVINI temos:

- Consulta a Processo;
- Atualização de Endereço / Alteração Cadastral;
- Habilitação à Pensão;
- Cota de Pensão em atraso;
- Revisão de Pensão;
- Revisão de Cotas de Pensão;



- 2ª via de Contracheque e Imposto de Renda;
- Declaração de Dependência;

Os serviços mais solicitados em janeiro de 2022 na sede foram: cadastro de e-mail para acessar contracheque, 2ª via de contracheque, habilitação de pensão e aposentadoria.

#### 1.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação realizada pelo PREVINI diariamente em seus canais de atendimento apurou cerca de 81 beneficiários que avaliaram os serviços. Como resultado, o índice de satisfação foi de 86,42%, superando a meta proposta de 80%.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

TOTAL		2022
5	Ótimo	61
4	Bom	9
3	Regular	9
2	Ruim	2
1	Péssimo	0
<b>SATISFAÇÃO</b>		<b>86,42%</b>