



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Março/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria Números de março/2020

535 
Triagem*

*Atendimentos telefônicos que não geraram encaminhamento de ocorrência (prontamente respondidos ou redirecionados para o SAC ou outros órgãos do Estado)

Atendimentos registrados no site (origem do contato):

40

Portal



17

Telefone



592 

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Assuntos – Março/2020

Desconto indevido	8	14,04%
Recebimento irregular de pensão	7	12,28%
Consulta ao Informe de Rendimentos	6	10,53%
Atrasados	5	8,77%
Encerramento de Folha	5	8,77%
Certidão de Regularidade Previdenciária	3	5,26%
13º salário	2	3,51%
Aposentadoria	2	3,51%
Certidão de Tempo de Contribuição	2	3,51%
Imóveis Rioprevidência - Manutenção	2	3,51%
Pecúlio facultativo	2	3,51%
Recenseamento	2	3,51%
Reclamação de Canais do SAC	2	3,51%
Benefício não depositado	1	1,75%
Consulta a Contracheque	1	1,75%
Contribuição Previdenciária	1	1,75%
Elogio ao atendimento em Agência	1	1,75%
Habilitação à Pensão	1	1,75%
Reclamação da Ouvidoria	1	1,75%
Revisão de Pensão e Reajuste	1	1,75%
Valor de benefício	1	1,75%
Assunto não identificado	1	1,75%

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



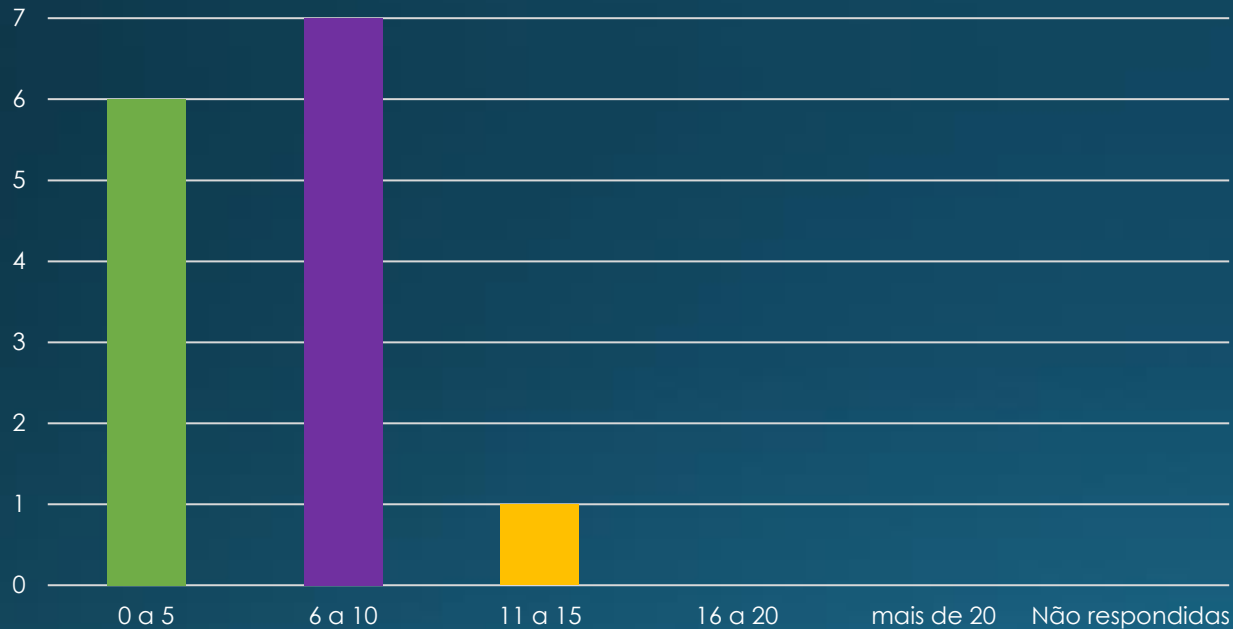
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências

Tempo de resposta das ocorrências encaminhadas (dias úteis)
Gerência de Benefícios



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



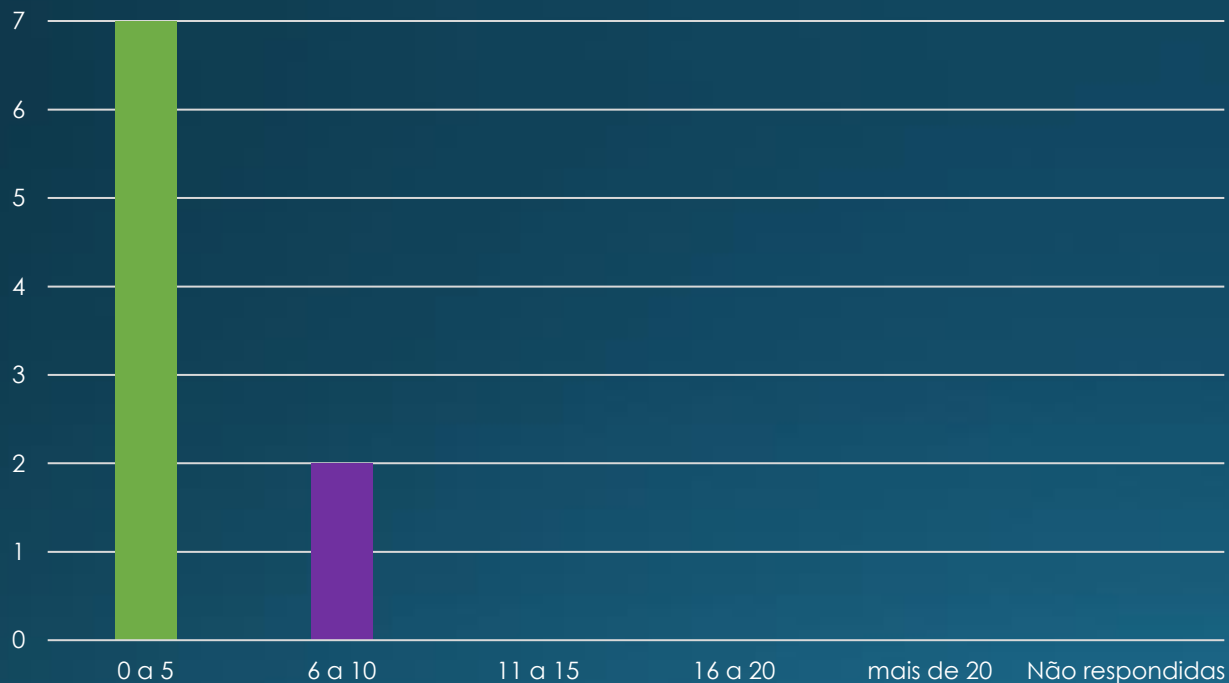
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências

Tempo de resposta das ocorrências encaminhadas (dias úteis)
Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



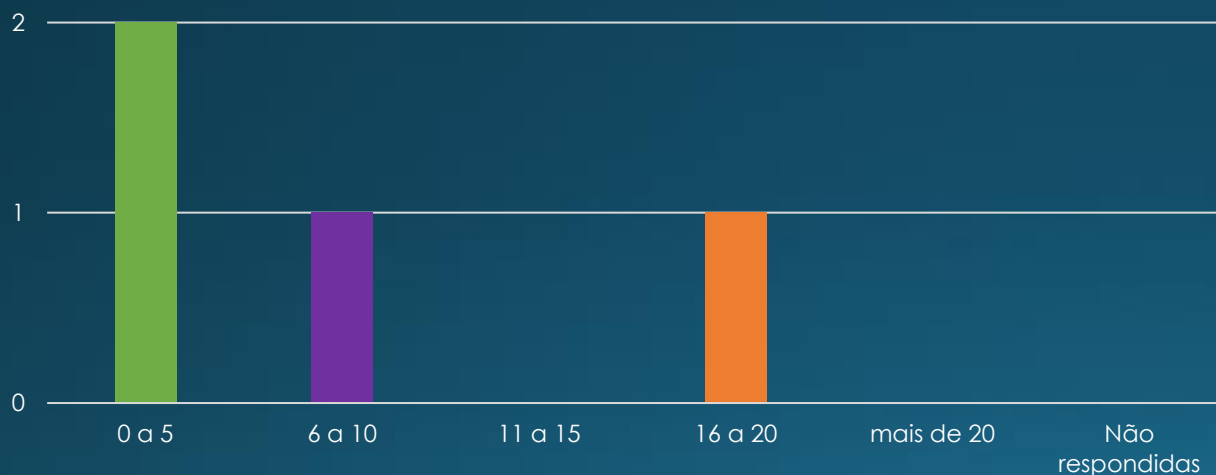
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências

Tempo de resposta das ocorrências encaminhadas (dias úteis)
Coordenadoria de Controle de Arrecadação e Cobrança



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências

Tempo de resposta das ocorrências encaminhadas (dias úteis)
Coordenadoria de Atendimento



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências

Áreas com uma ocorrência cada

Ocorrência respondida no mesmo dia

- ✓ Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte
- ✓ Gerência de Governança Corporativa

Ocorrência respondida em 10 dias úteis

- ✓ Gerência de Administração Imobiliária

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



e-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016 foram registradas **120** solicitações de acesso à informação, todas sem pendência de resposta à Ouvidoria Geral do Estado.

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **180** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO