



RIOPREVIDÊNCIA

# Relatório de Ouvidoria

Abril/2020



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**



---

# Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de abril/2020

501  
Triagem\*

\*Atendimentos que não geraram encaminhamento de ocorrência: foram prontamente respondidos ou redirecionados para o SAC ou outros órgãos do Estado

## Atendimentos:

77

Portal



449

Telefone



19

Reclame  
Aqui

15

Requerimento  
de Acesso à  
Informação

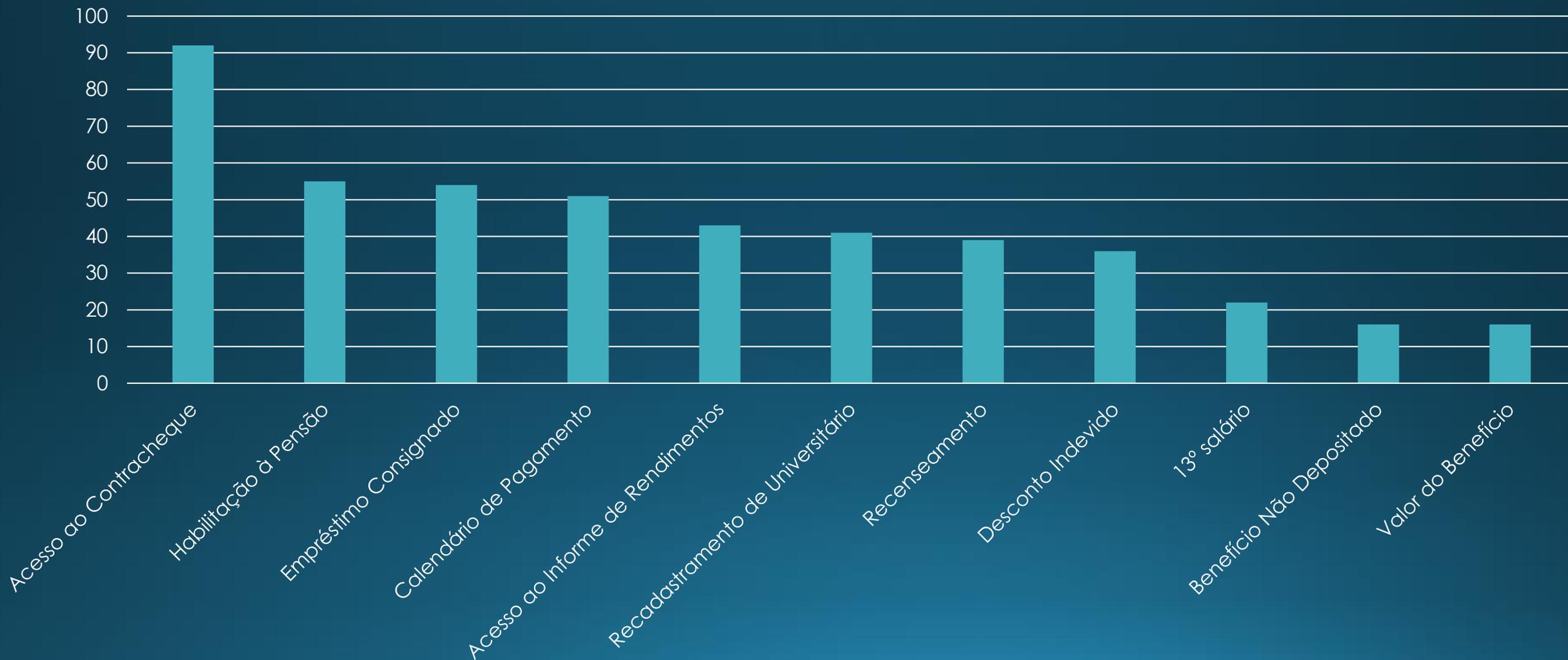
560

Total de  
Atendimentos



# Atendimento da Ouvidoria

## Principais Demandas – Abril/2020





## Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas \*

Categoria	Áreas							
	SAC	GBE	CAT	GRH	Ccob	CSC	DJU	DSE
recadastramento de universitário	5		3					
consulta ao contracheque	7							
habilitação à pensão	2		2			1		1
recebimento irregular de pensão		5	1					
consulta ao Informe de Rendimentos	3							
desconto indevido	1	2						
recenseamento	2							
suspensão de pensão		1	1					
assédio moral				1				
benefício não depositado		1						
denúncia contra servidores do Rioprevidência				1				
licença sem vencimentos					1			
pensão alimentícia							1	
reclamação contra canais do SAC	1							
TOTAL	21	9	7	2	1	1	1	1

\* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Fale Conosco



# Atendimento da Ouvidoria

## Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

SAC



### Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



# Atendimento da Ouvidoria

## Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



## Atendimentos prestados pela Ouvidoria



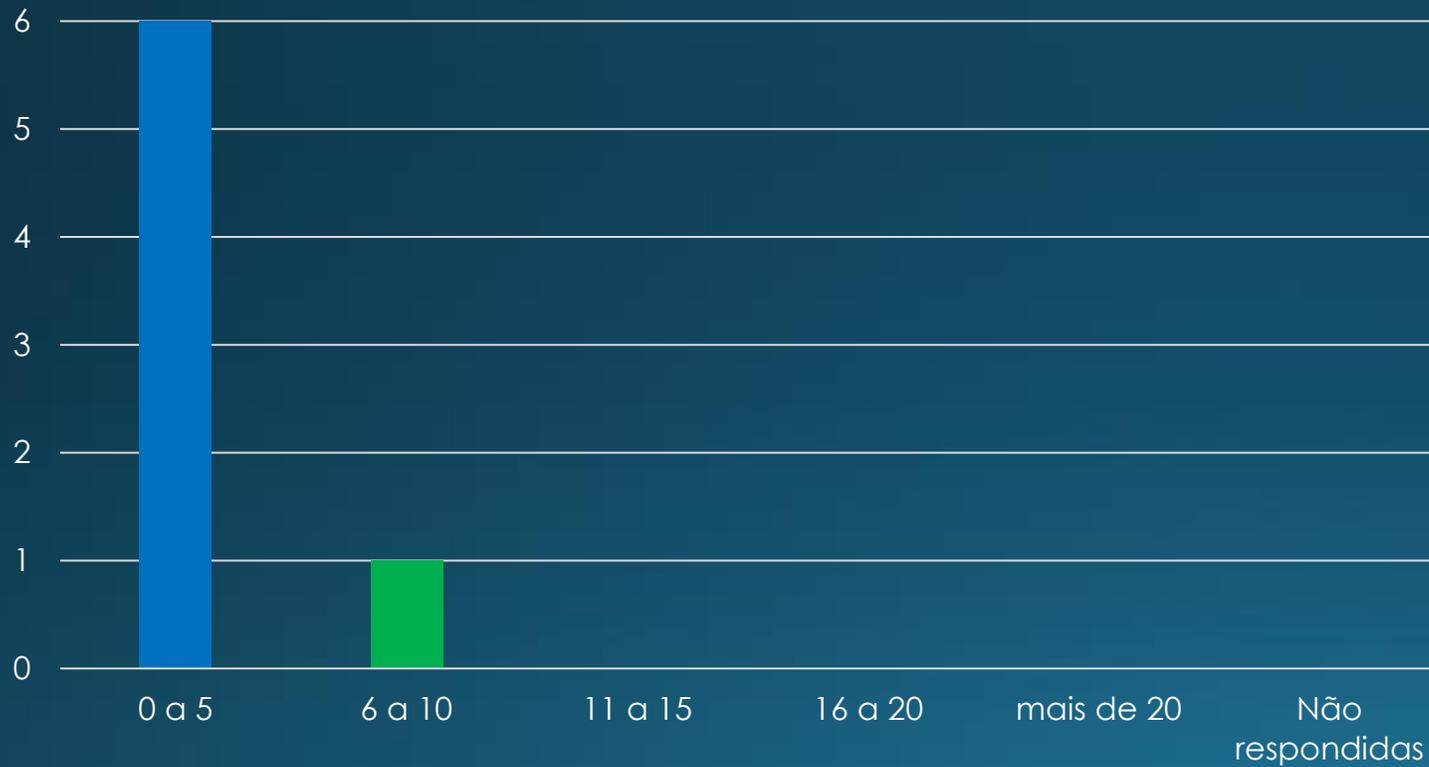
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



# Atendimento da Ouvidoria

## Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

CAT



### Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



# Atendimento da Ouvidoria

## Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



## Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ Denúncias
- ✓ 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 Controle de Arrecadação e Cobrança
- ✓ Coordenadoria de Suporte aos Canais
- ✓ Diretoria Jurídica

Ocorrência  
respondida  
em 09 dias  
úteis

- ✓ Diretoria de Seguridade

### Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



## E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **134** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

\*panorama de 29/05/2020

## Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria  
Transparência Passiva

## Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **187** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

## Atendimentos prestados pela Ouvidoria

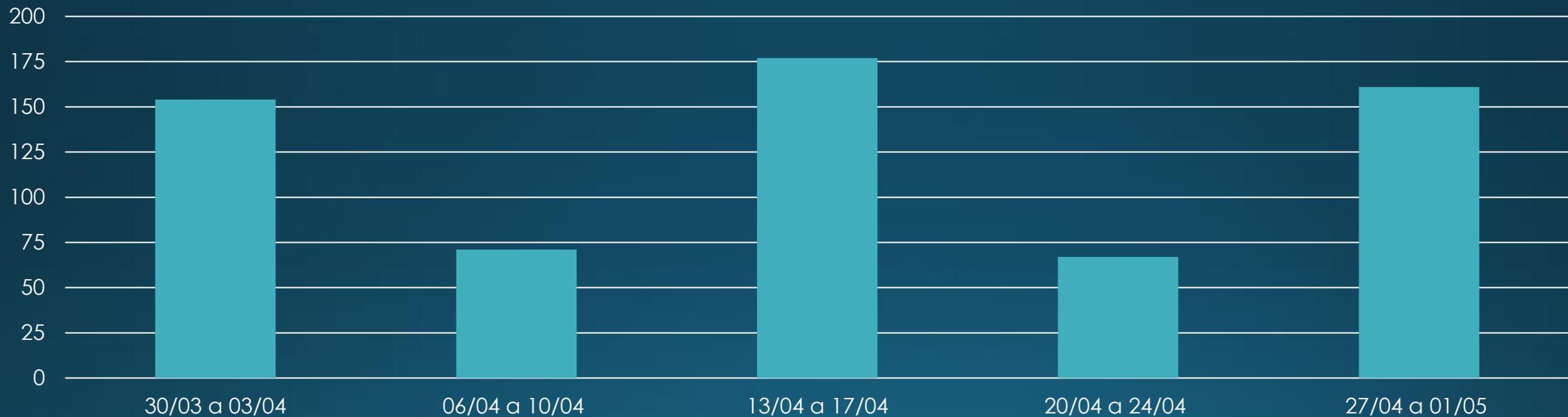


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



# Atendimento da Ouvidoria Home Office (30/03 a 01/05)

## Atendimento Semanal (números absolutos)

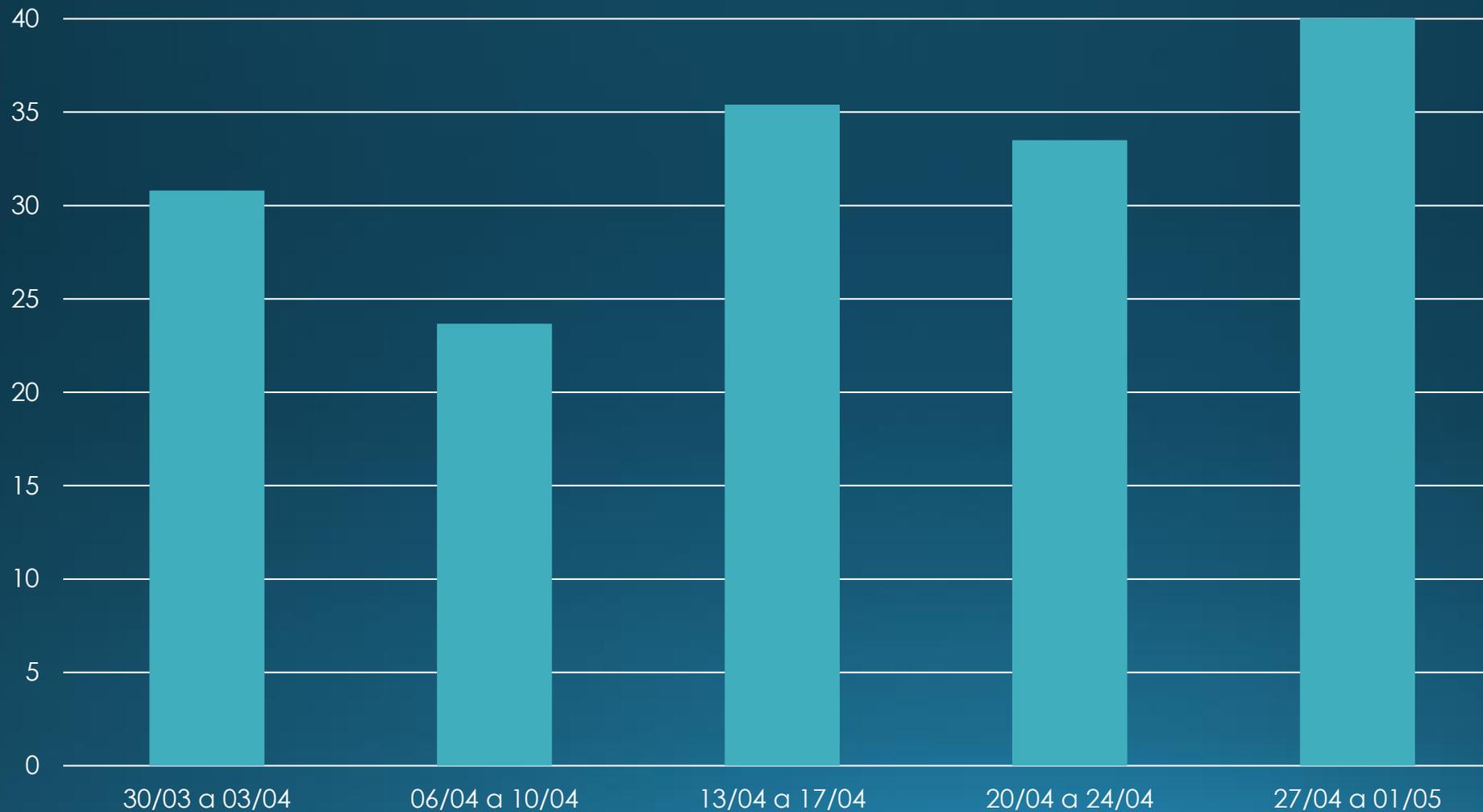


06/04 a 10/04: 3 dias úteis  
20/04 a 24/04: 2 dias úteis  
27/04 a 01/05: 4 dias úteis



# Atendimento da Ouvidoria Home Office (30/03 a 01/05)

## Média Diária de Atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA  
COMPROMISSO  
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**