



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

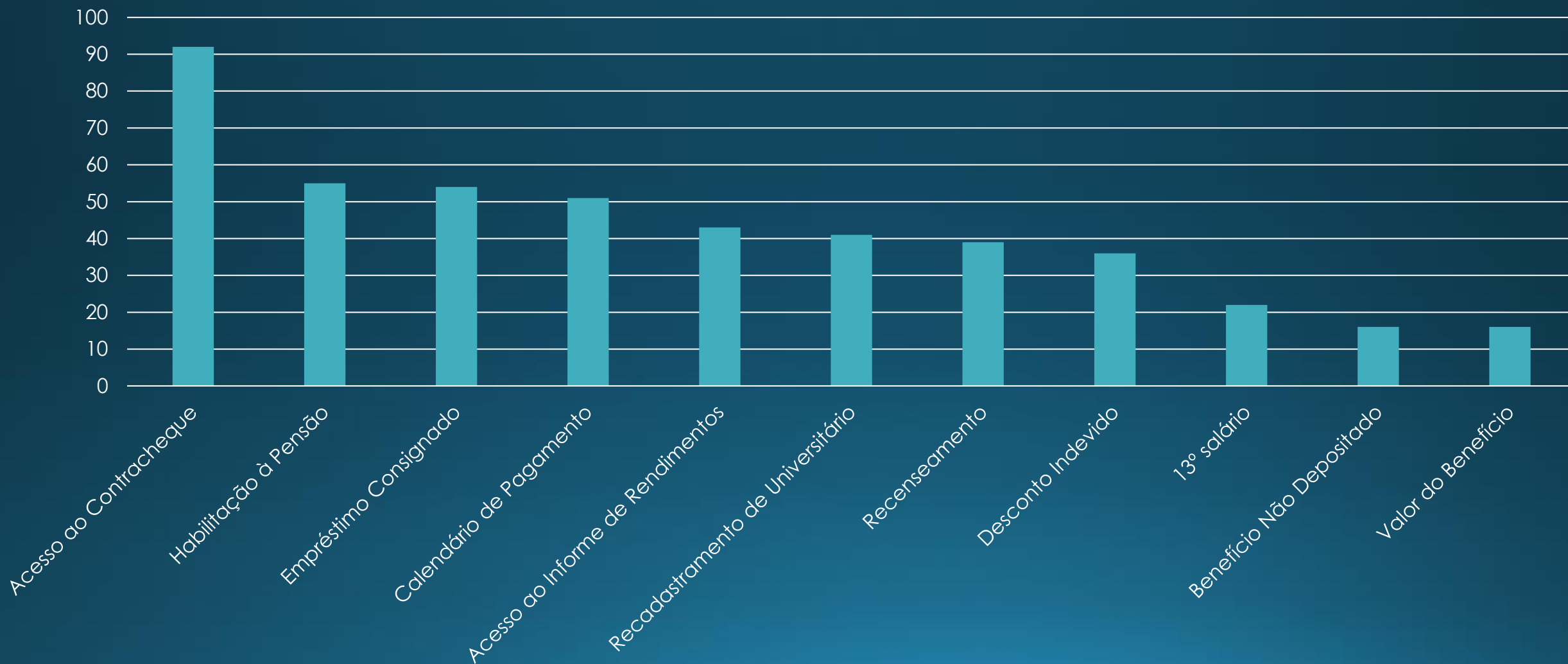
560

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

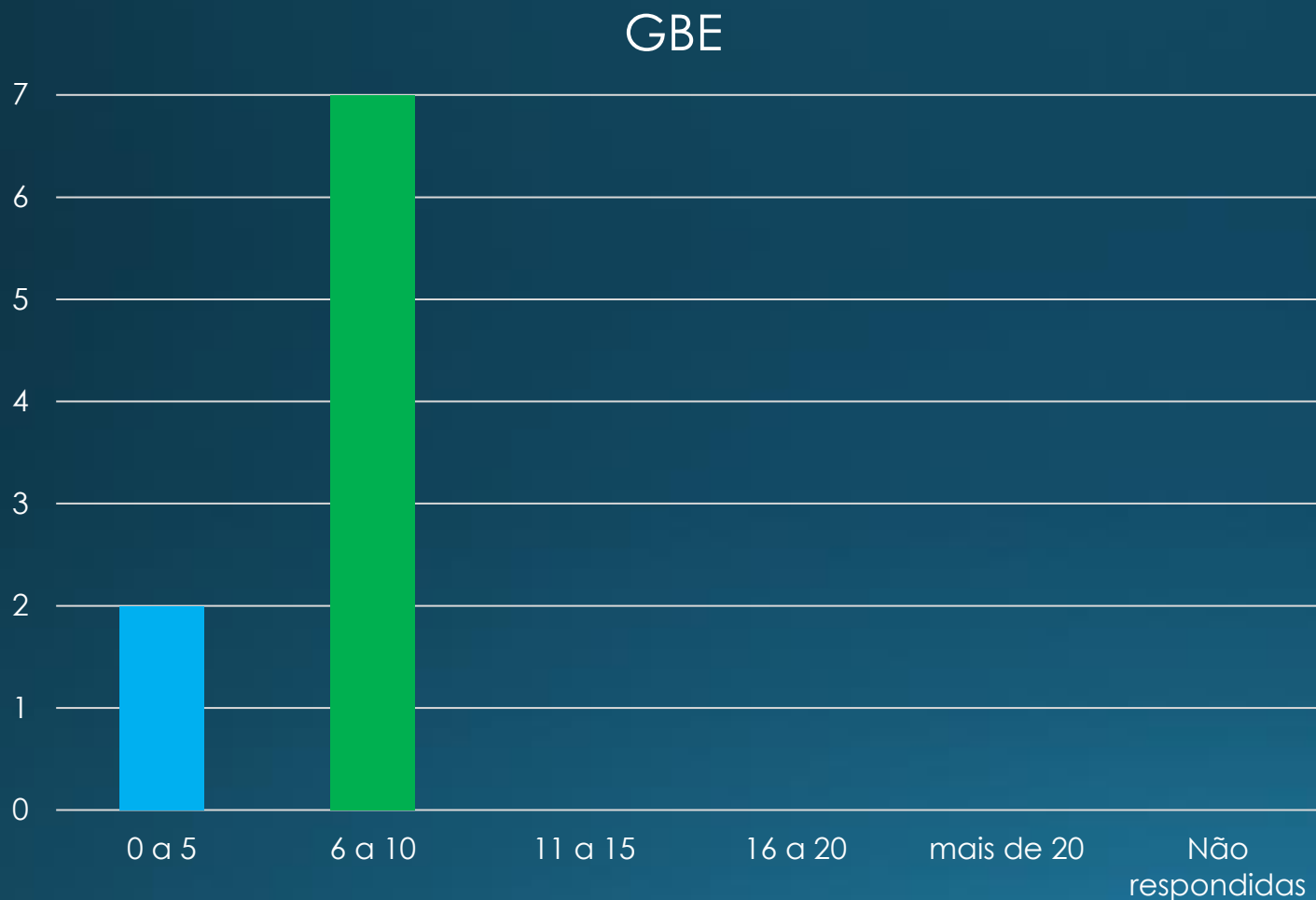


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



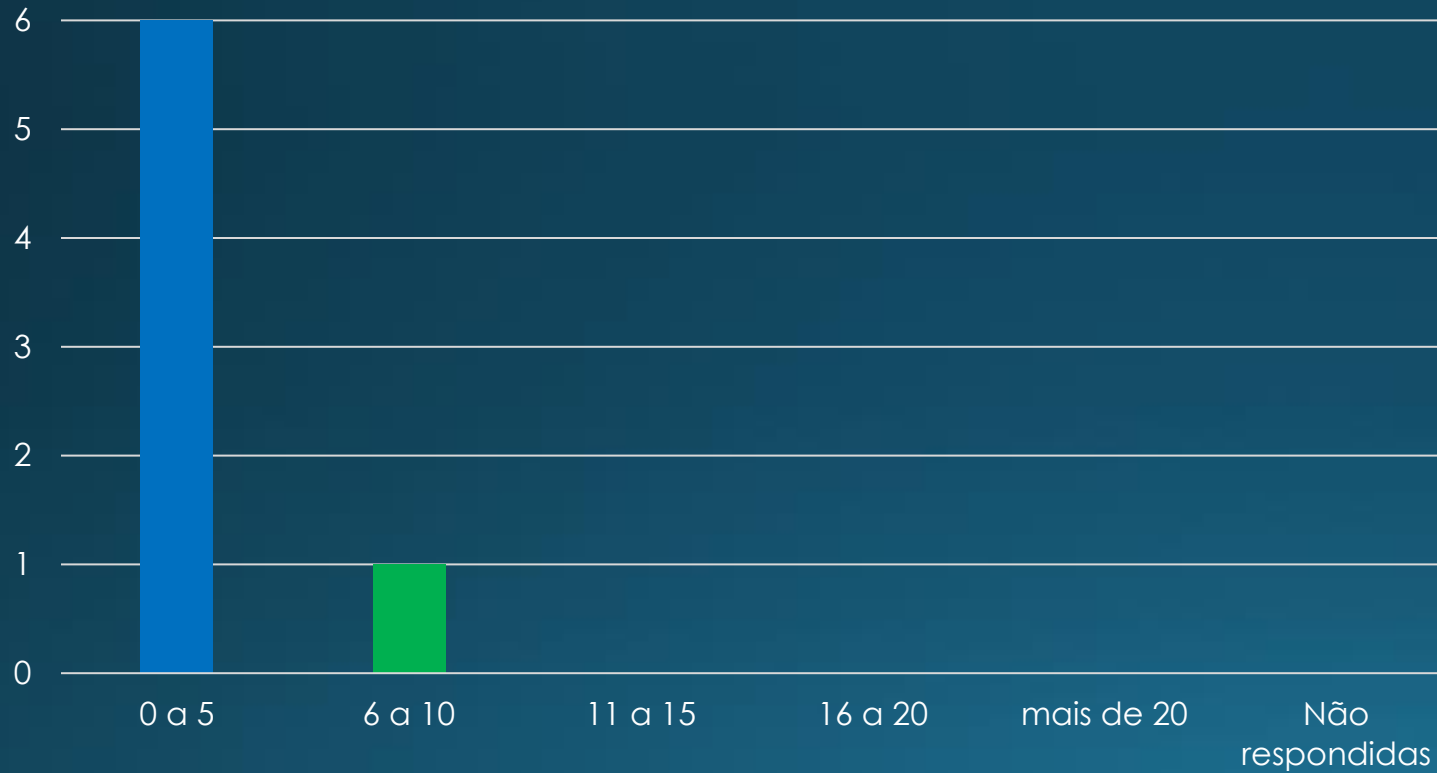
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



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

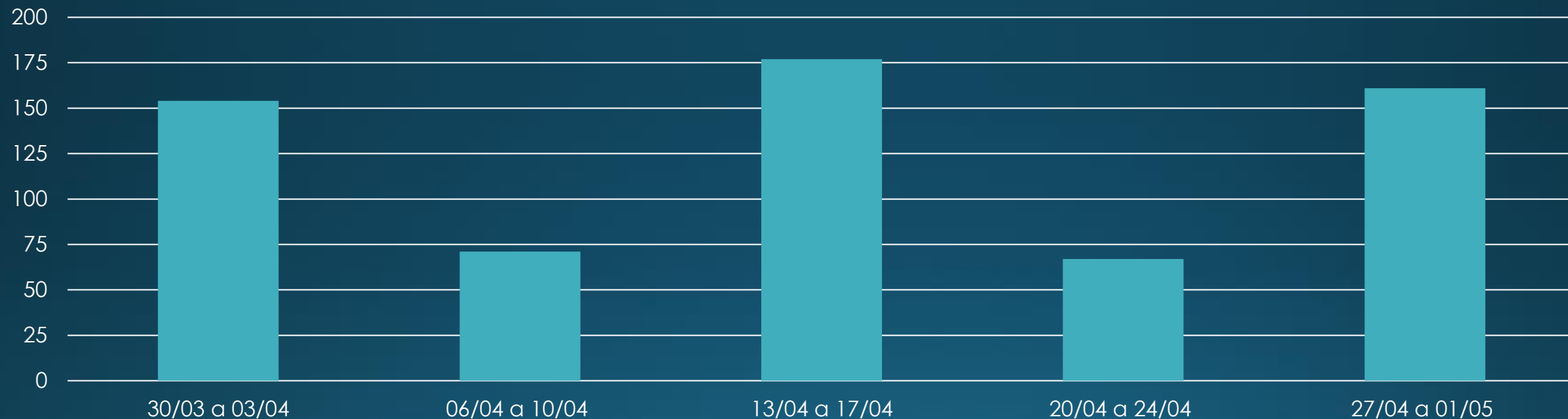


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



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

Atendimento Semanal (números absolutos)

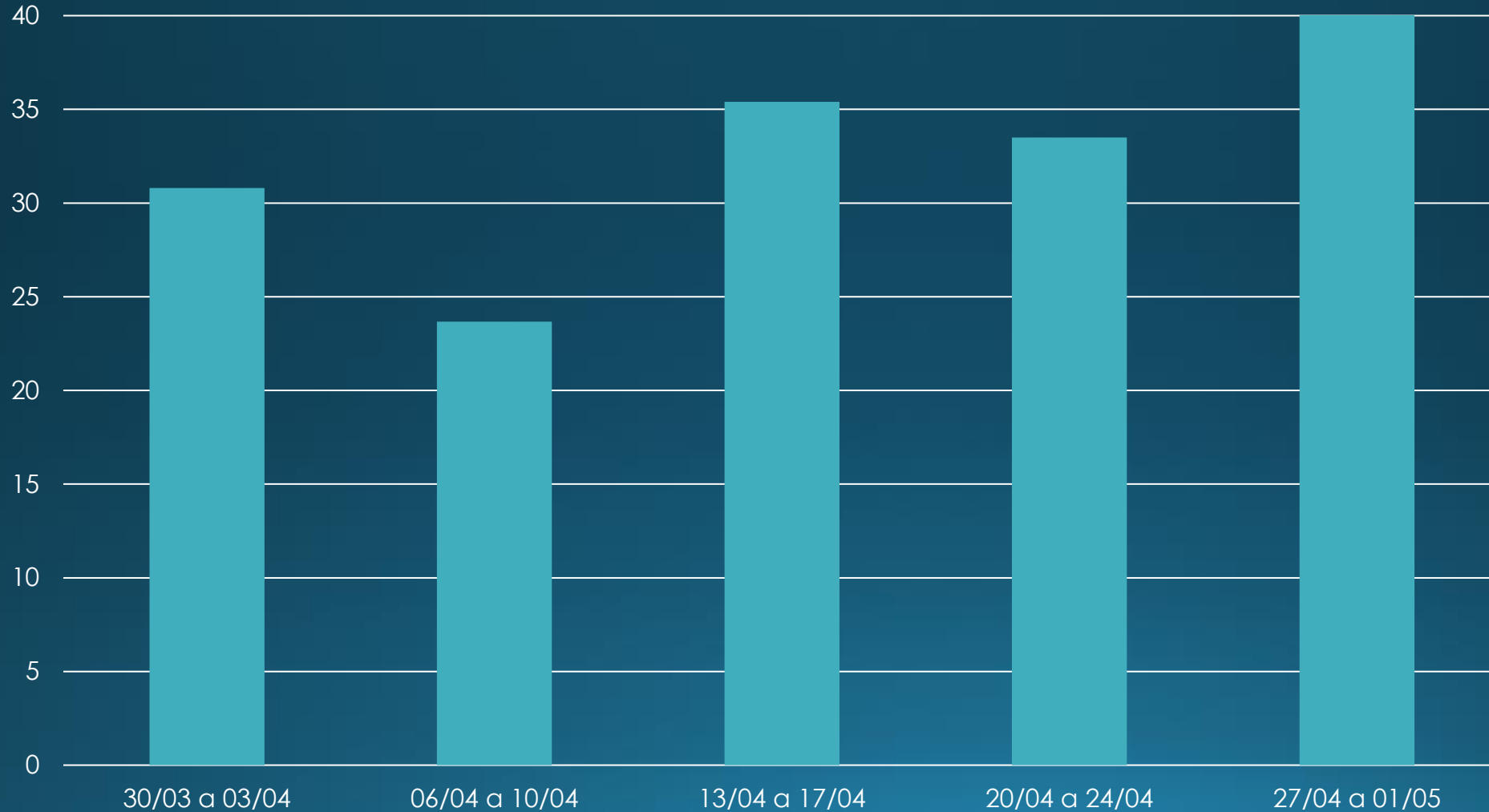


06/04 a 10/04: 3 dias úteis
20/04 a 24/04: 2 dias úteis
27/04 a 01/05: 4 dias úteis



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