



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Maio/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de maio/2020

639
Triagem*

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

Atendimentos:

94

Portal



590

Telefone



20

Requerimento
de Acesso à
Informação

14

Reclame
Aqui

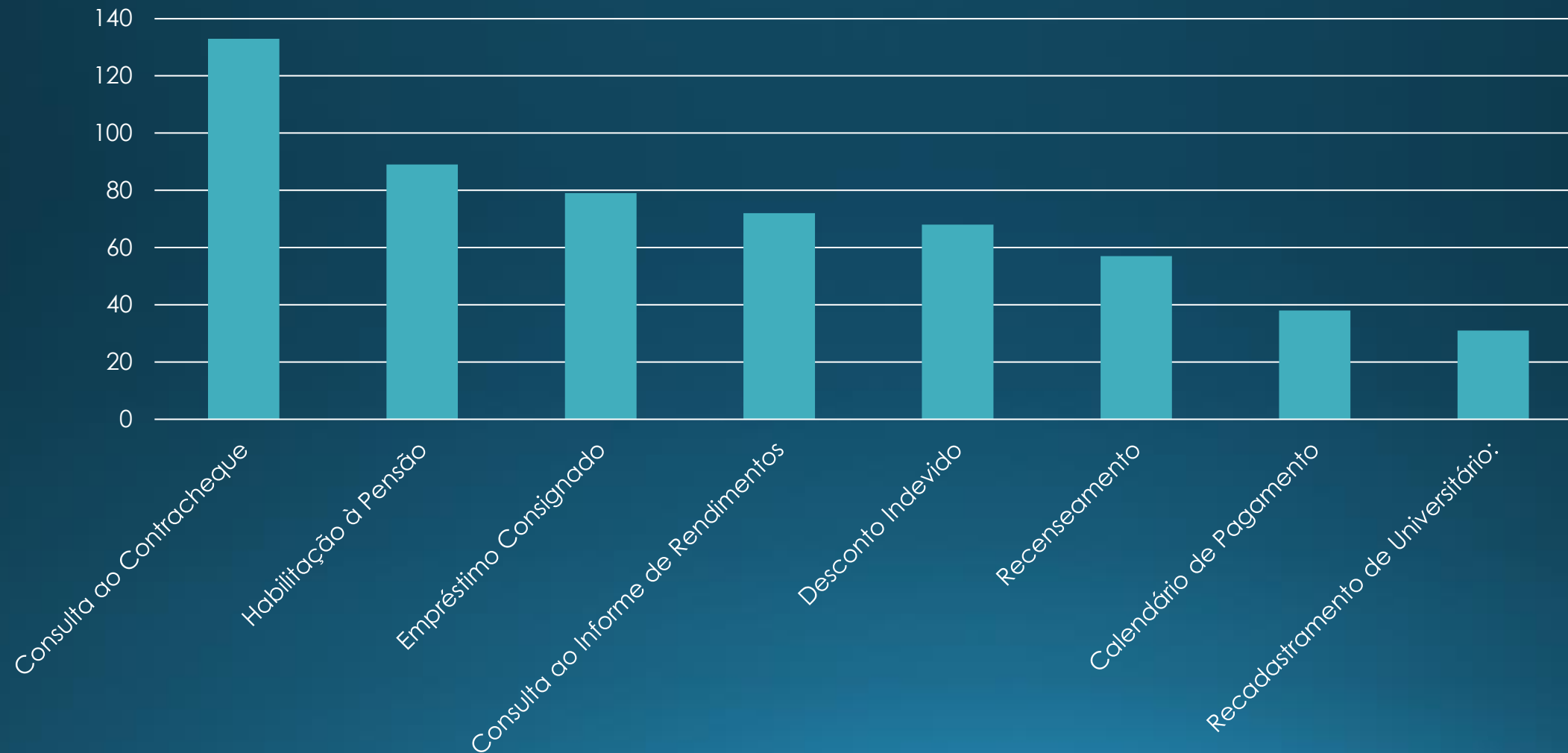
718

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Maio/2020





Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

Categoria	Áreas					
	SAC	GBE	CAT	CCob	DJU	GRH
habilitação à pensão	12	1	4			
recadastramento de Universitário	9		1			
desconto indevido	1	8				
recenseamento	7		2			
consulta ao contracheque	4					
Emissão de Guia de Recolhimento do Estado (GRE)				4		
pecúlio facultativo	1				1	1
revisão de pensão	1	1				
benefício não depositado	1					
Certidão de Tempo de Contribuição				1		
consulta ao Informe de Rendimentos	1					
isenção de Imposto de Renda	1					
recebimento irregular de pensão			1			
resíduo de pensão	1					
suspensão / exclusão de pensão		1				
valor de benefício		1				
TOTAL	39	12	8	5	1	1

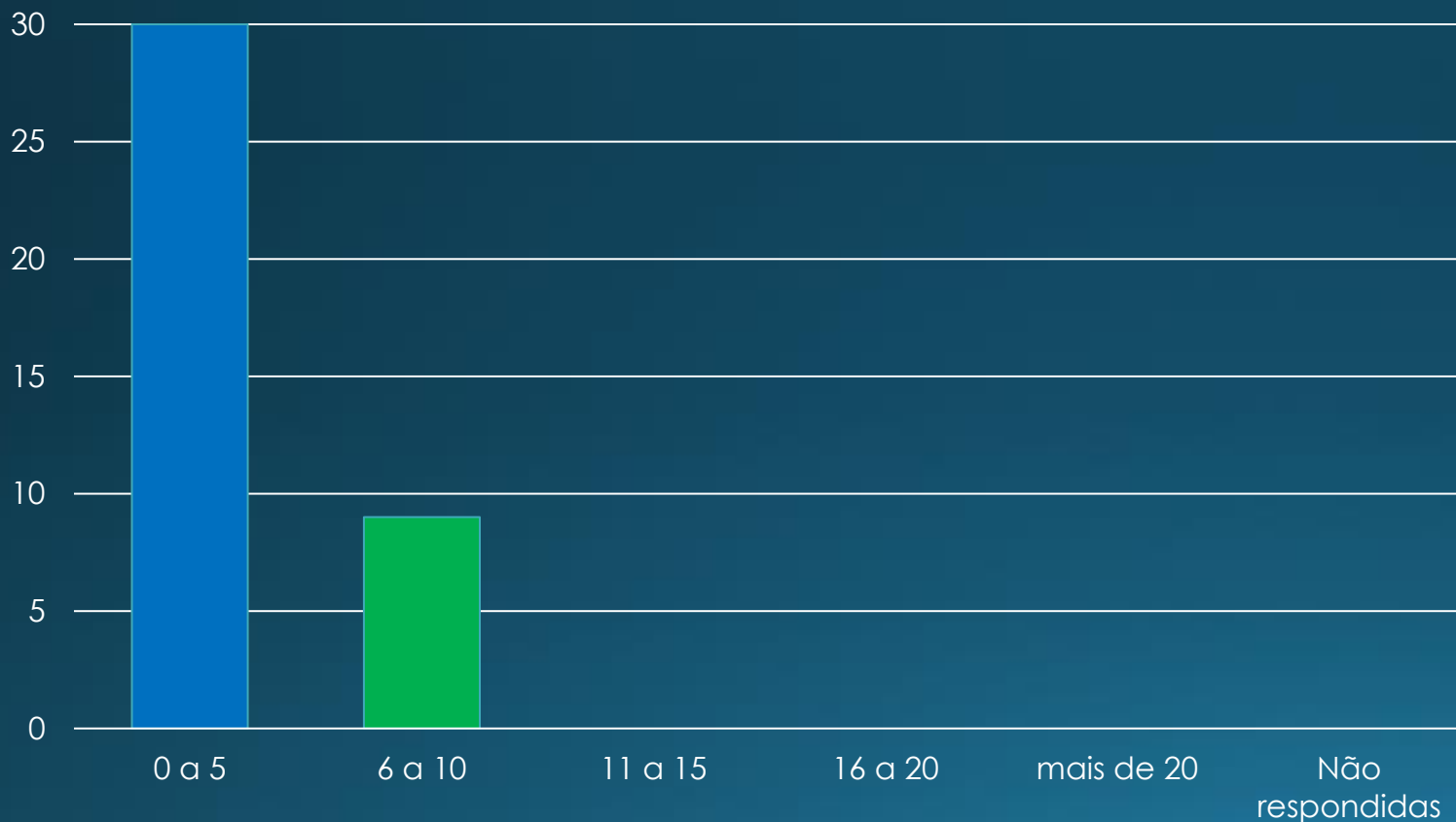
* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

SAC



Atendimentos prestados pela Ouvidoria

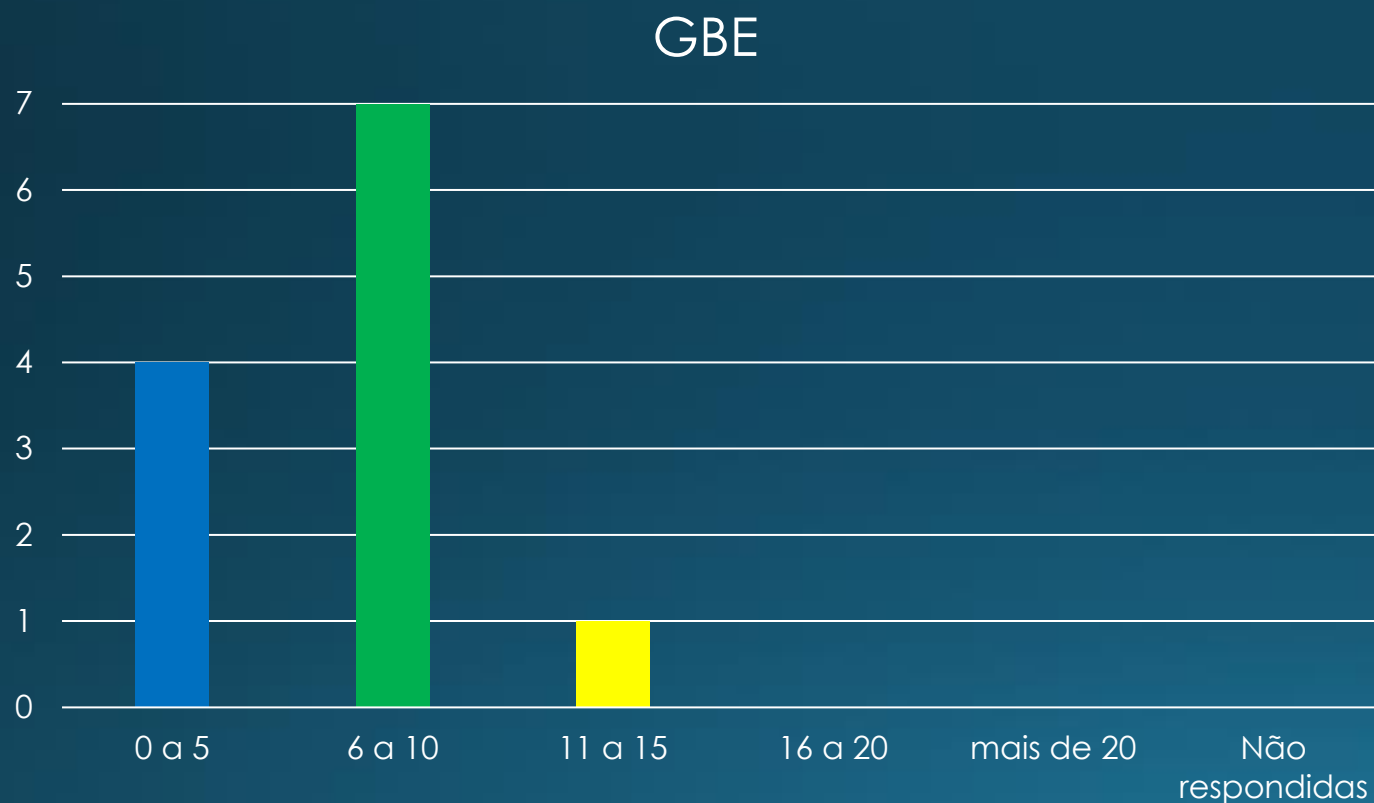


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



Atendimentos prestados pela Ouvidoria

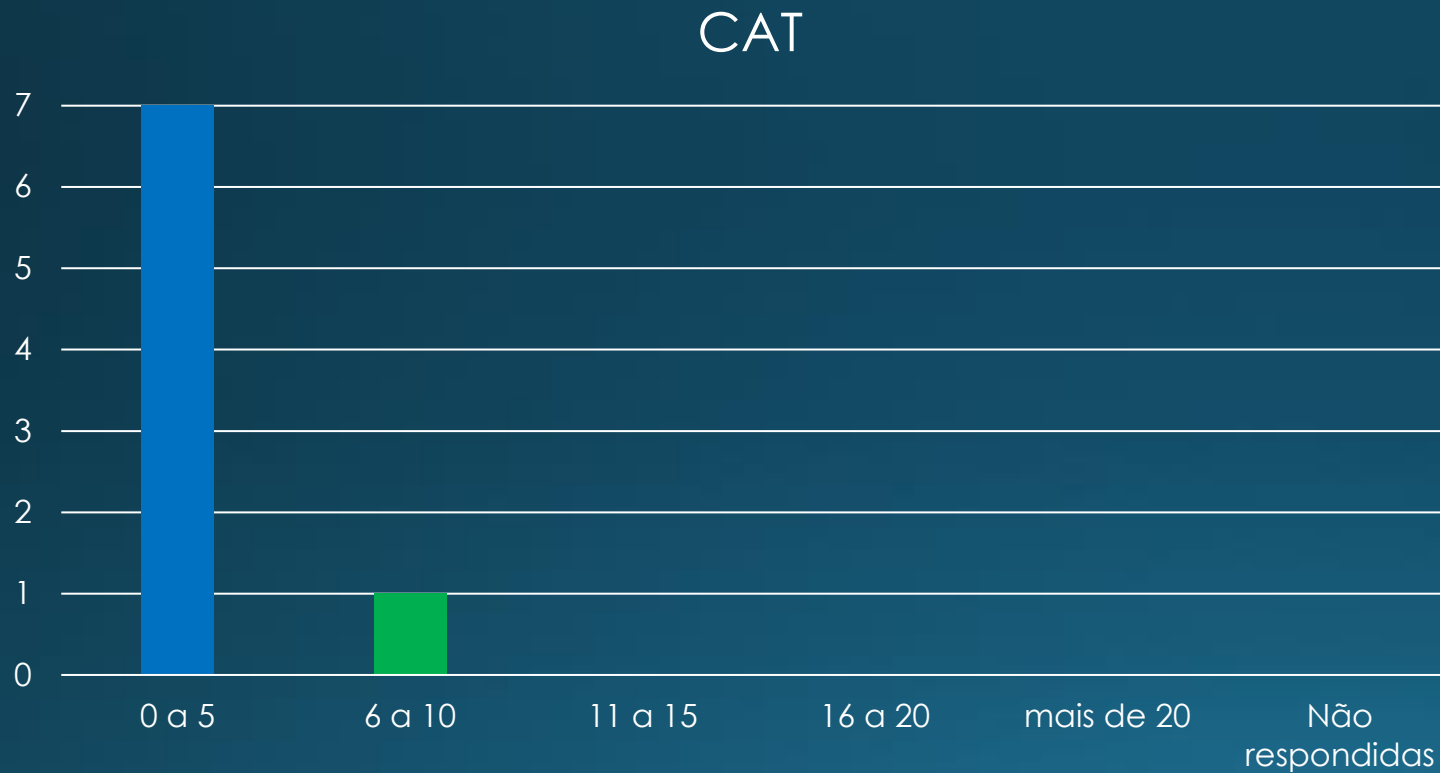


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



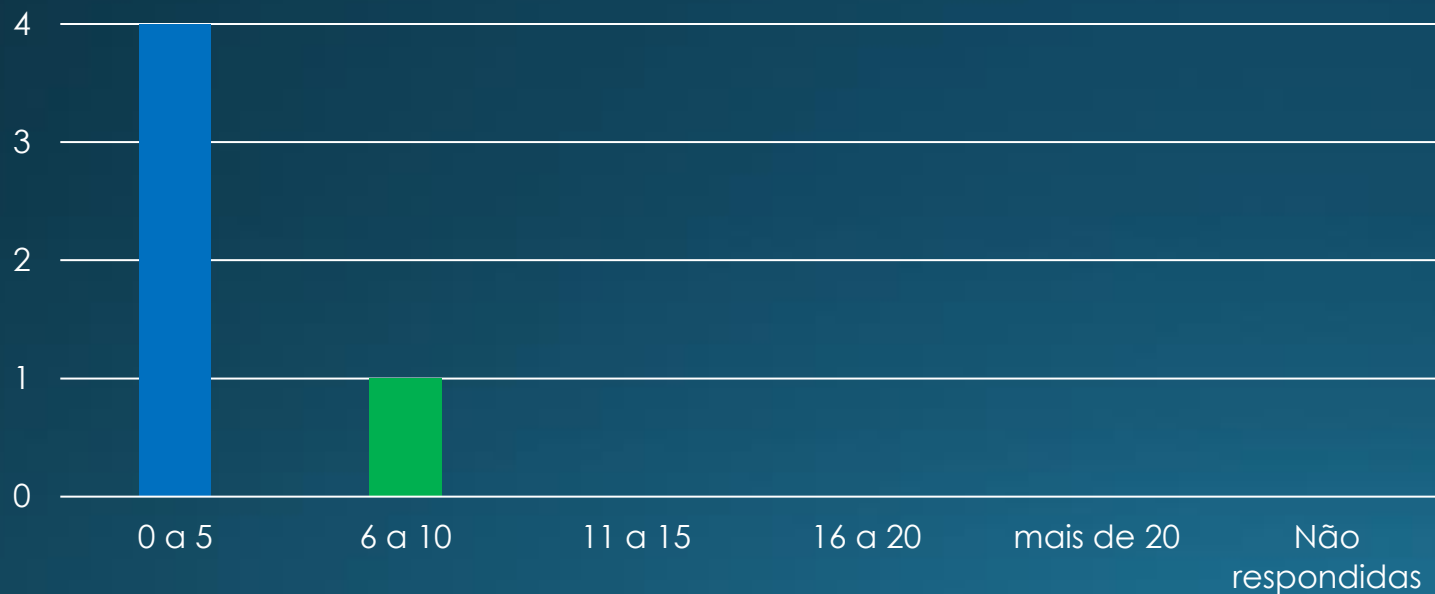
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

CCob



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

- ✓ Diretoria Jurídica

Ocorrência
respondida
em 02 dias
úteis

- ✓ Gerência de Recursos Humanos

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **151** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 14/07/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria
Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **193** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



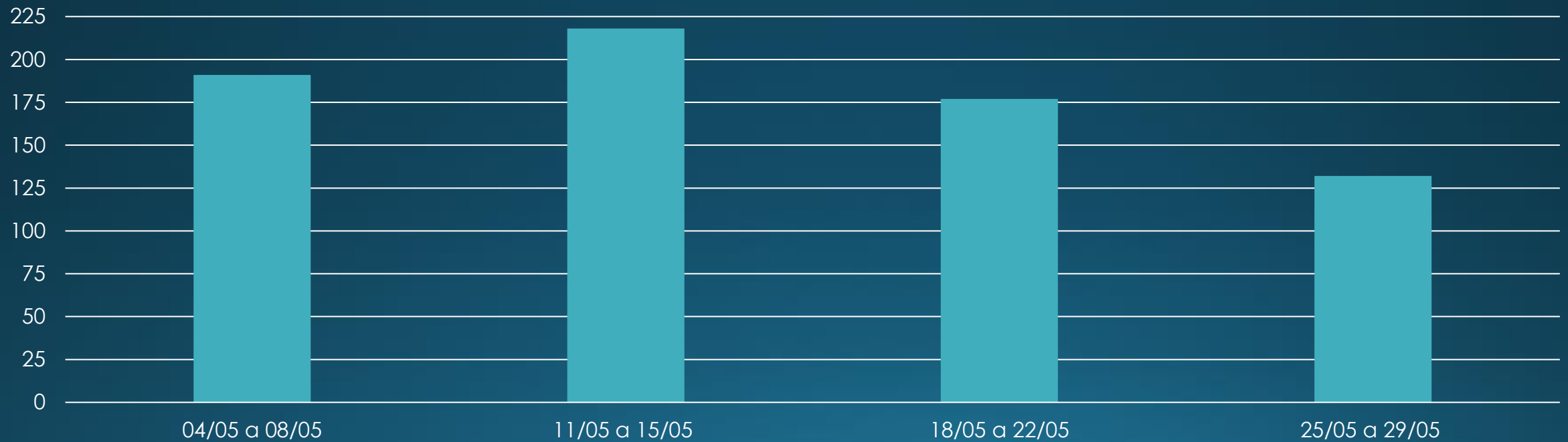
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

*panorama de 14/07/2020



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (04/05 a 29/05)

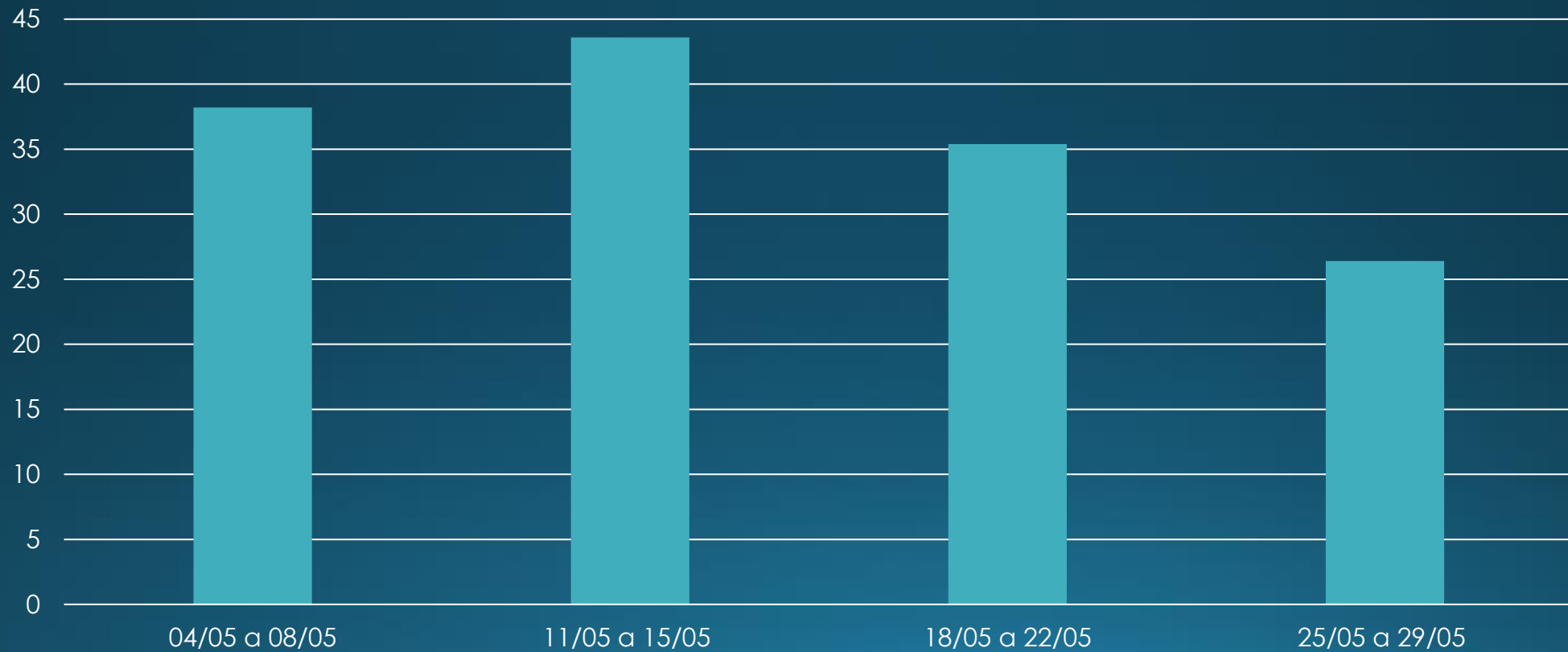
Atendimento Semanal: números absolutos





Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (04/05 a 29/05)

Média Diária de Atendimentos por Semana





TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO