



# RIOPREVIDÊNCIA

# Relatório de Ouvidoria

Junho/2020



GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO



---

# Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de junho/2020

560  
Triagem\*

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

## Atendimentos:

105

Portal



476

Telefone



16

Requerimento  
de Acesso à  
Informação

13

Reclame  
Aqui

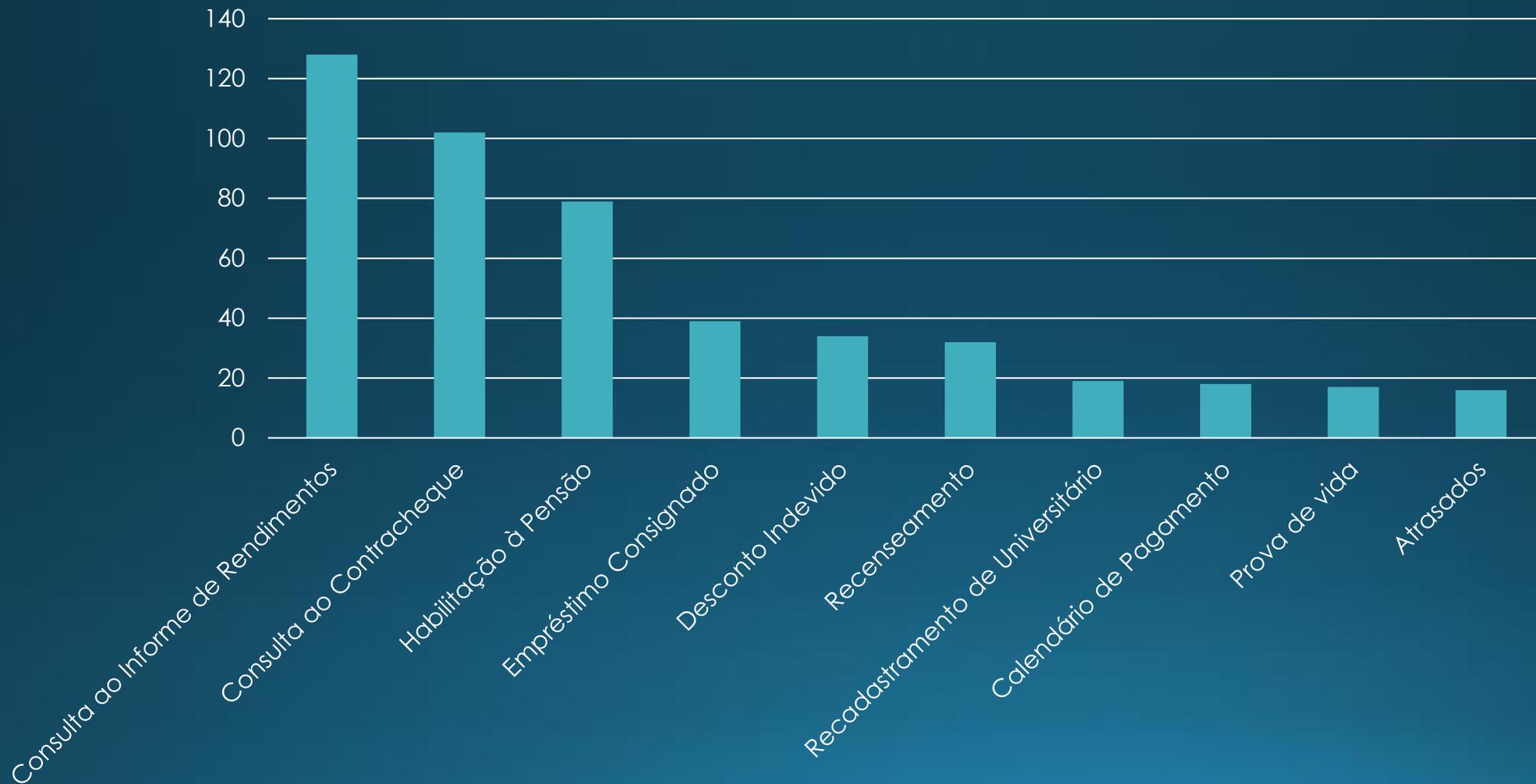
610

Total de  
Atendimentos



## Atendimento da Ouvidoria

### Principais Demandas – Junho/2020





# Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas \*

Categoria	Áreas							
	SAC	GBE	CAT	Ccob	DJU	DSE	GAD	GAT
Habilitação à pensão	2	1	7					
Consulta ao Informe de Rendimentos	5							
Desconto indevido		4						
Recadastramento de universitário	2							
Recenseamento	2							
Reversão da cota de pensão	1	1						
Valor de benefício		2						
Certidão de Regularidade Previdenciária				1				
Contrato de prestação de serviços							1	
Pensão alimentícia					1			
Publicação em DO								1
Recebimento irregular de pensão		1						
Reclamação contra canais do SAC	1							
Revisão de pensão						1		
Suspensão / exclusão de pensão	1							
Vistas / cópia de processo	1							
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

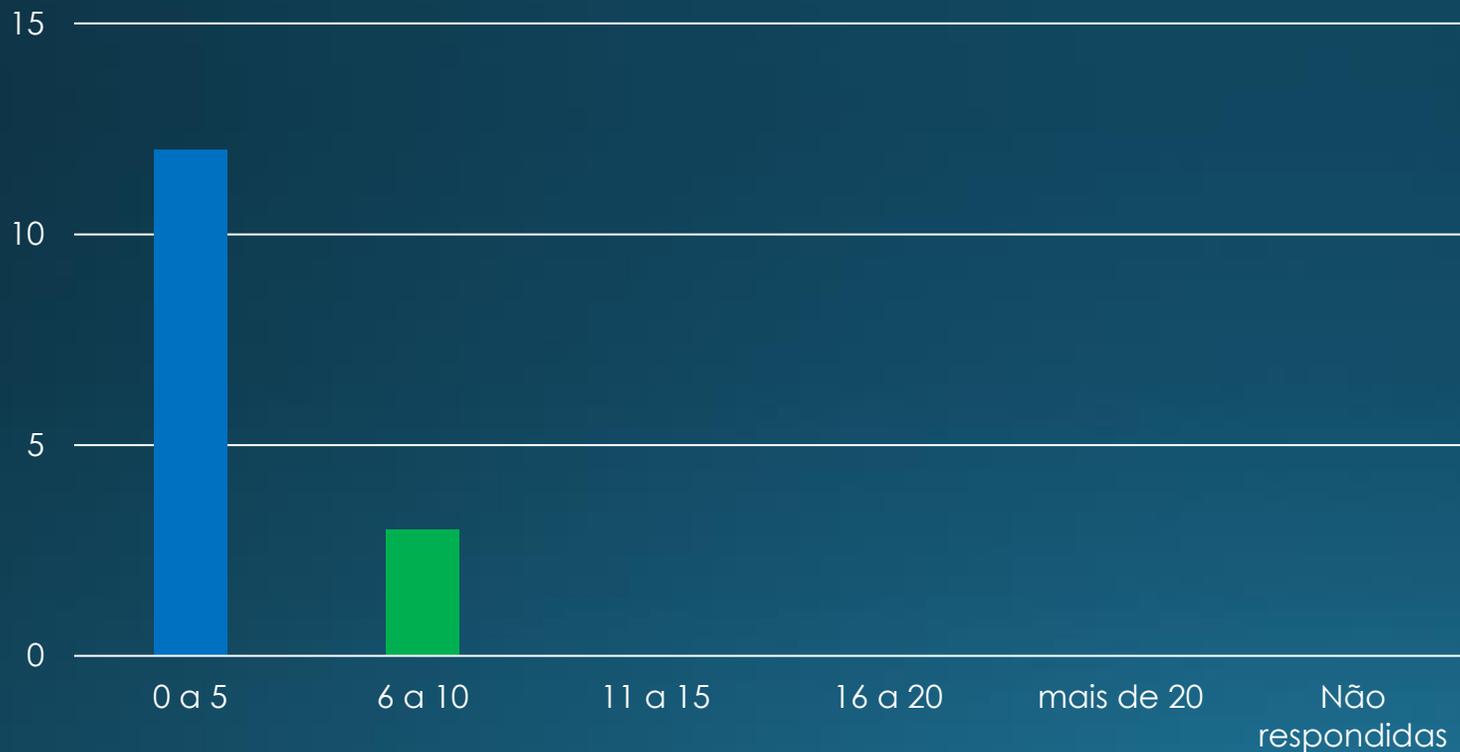
\* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



# 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



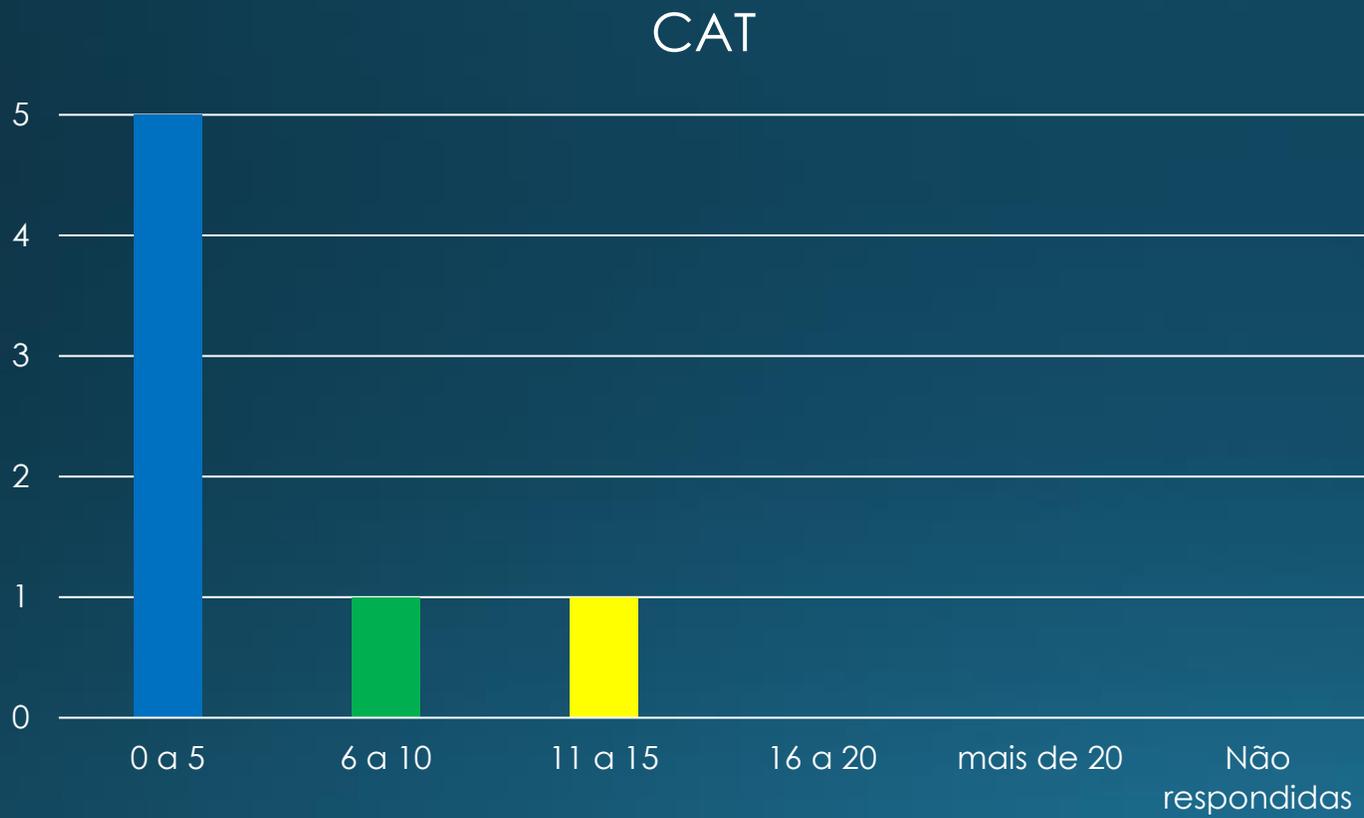
## Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ 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

### Áreas com uma ocorrência cada

Ocorrência  
respondida  
no mesmo  
dia

✓ DJU

Ocorrência  
respondida  
em 03 dias  
úteis

✓ Ccob

Ocorrência  
respondida  
em 04 dias  
úteis

✓ GAD

Ocorrência  
respondida  
em 12 dias  
úteis

✓ GAT

Ocorrência  
respondida  
em 24 dias  
úteis

✓ DSE

### Atendimentos prestados pela Ouvidoria

✓ Denúncias

✓ Dúvidas

✓ Elogios

✓ Sugestões

✓ Reclamações

✓ Acesso à Informação





## E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **157** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

\*panorama de 17/08/2020

## Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



## Atendimento da Ouvidoria Transparência Passiva

### Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **203** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

### Atendimentos prestados pela Ouvidoria



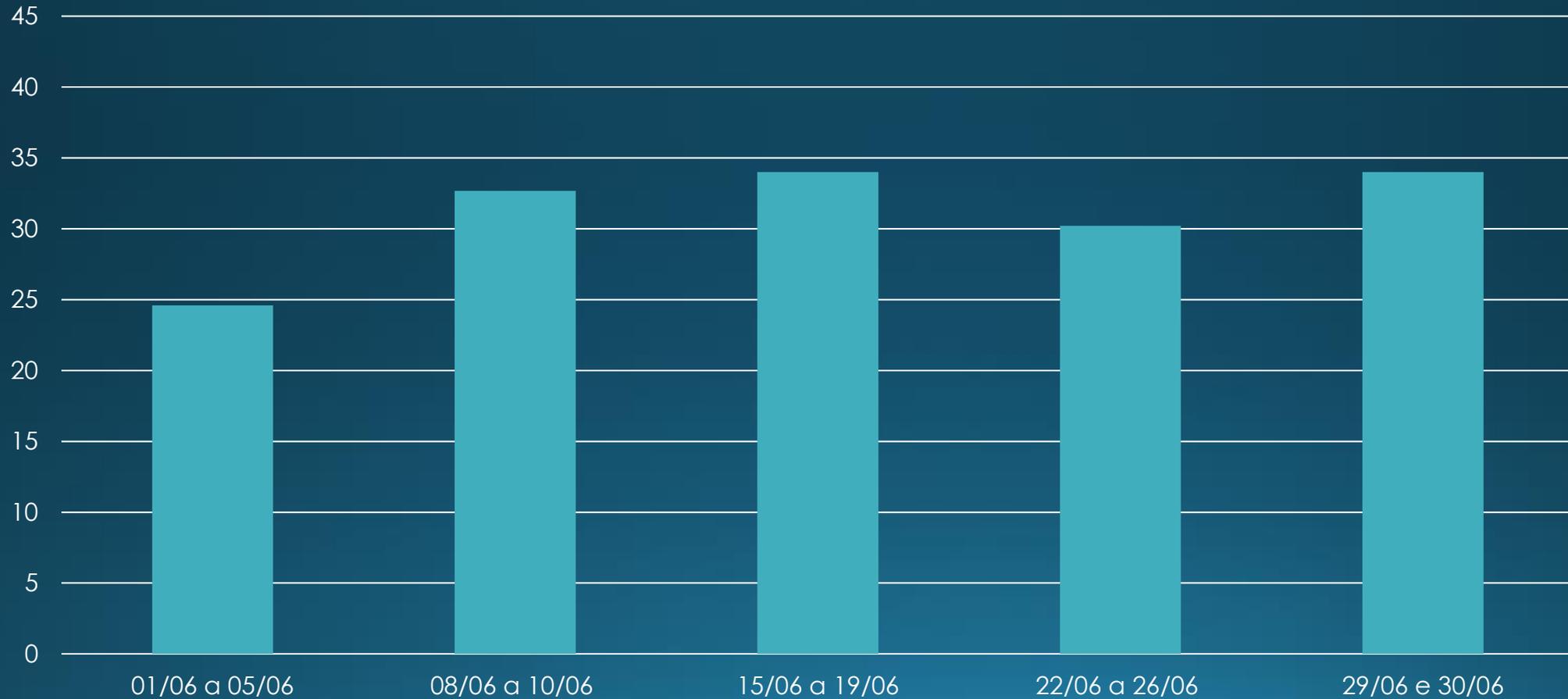
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

\*panorama de 17/08/2020



# Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (01/06 a 30/06)

## Média Diária de atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA  
COMPROMISSO  
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**