



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

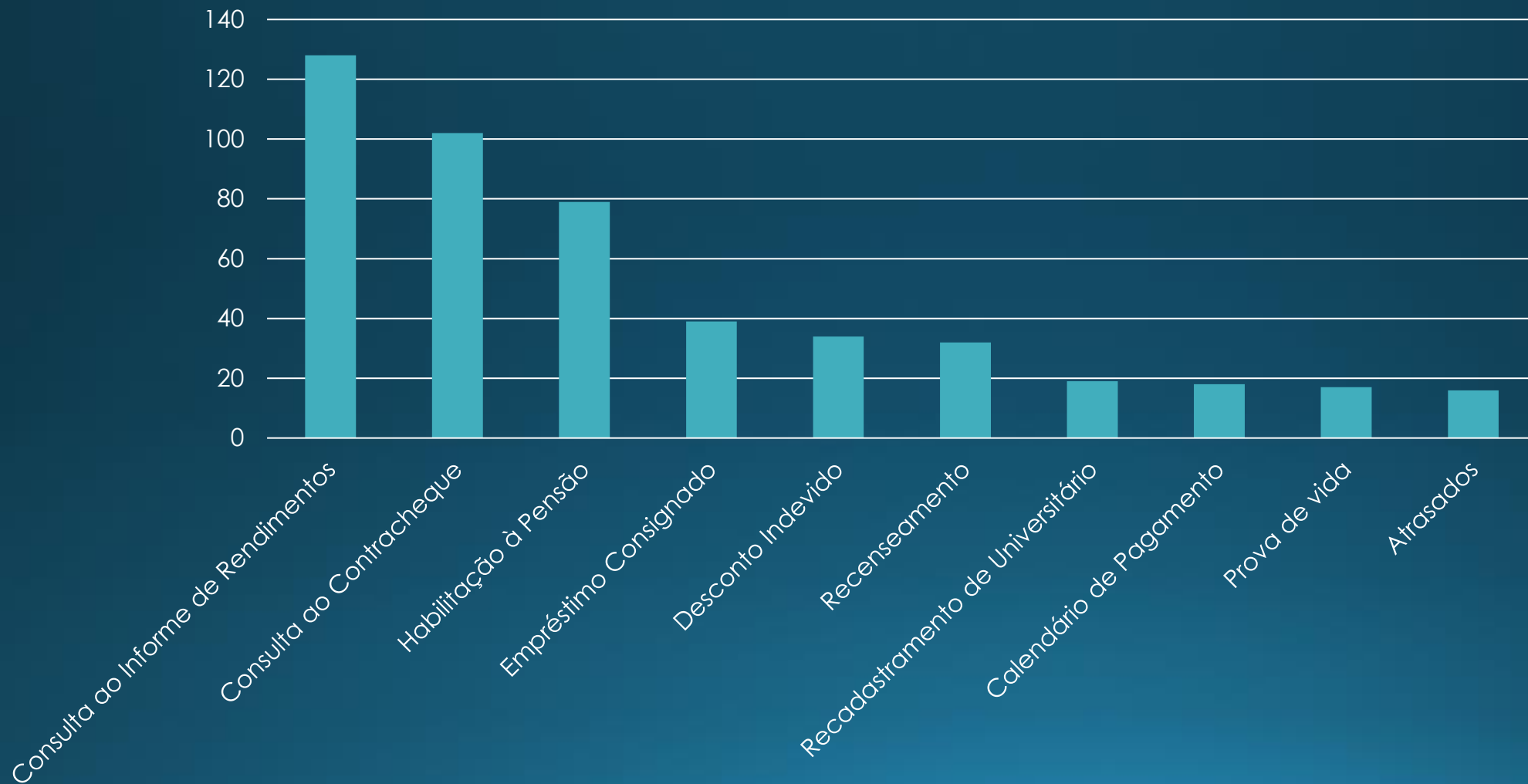
610

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 | | | | | | | |
| TOTAL | 15 | 9 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

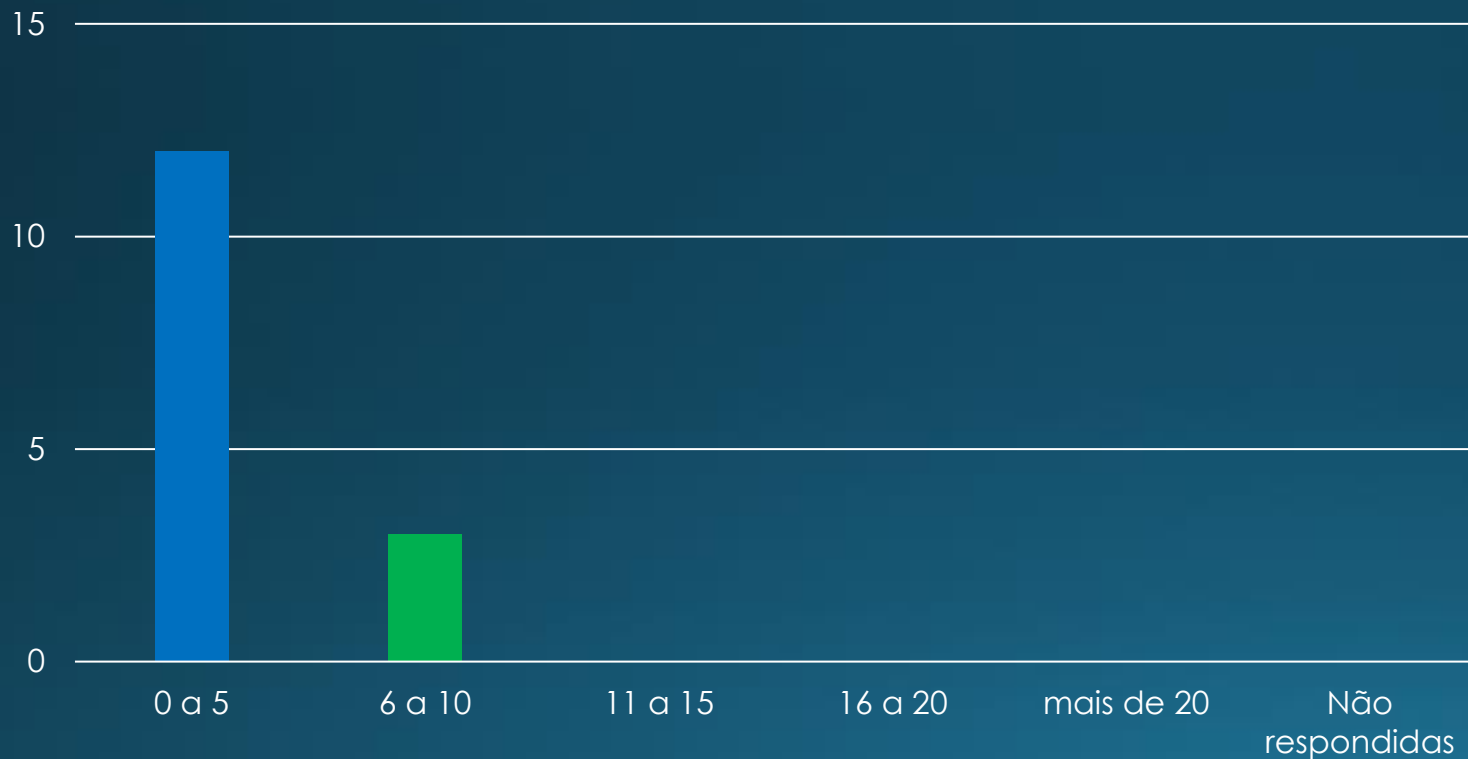
* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

SAC



Atendimentos prestados pela Ouvidoria

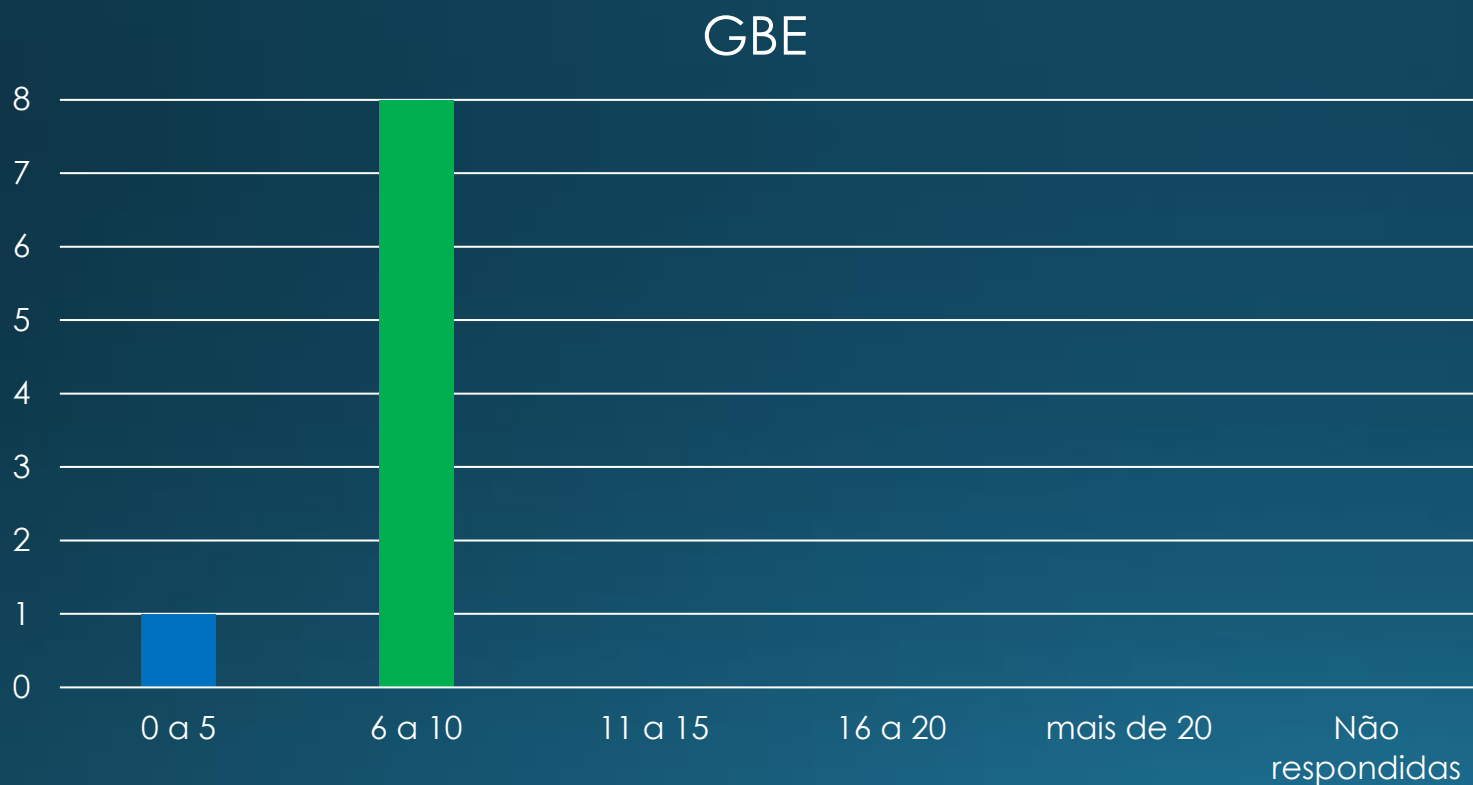


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



Atendimentos prestados pela Ouvidoria

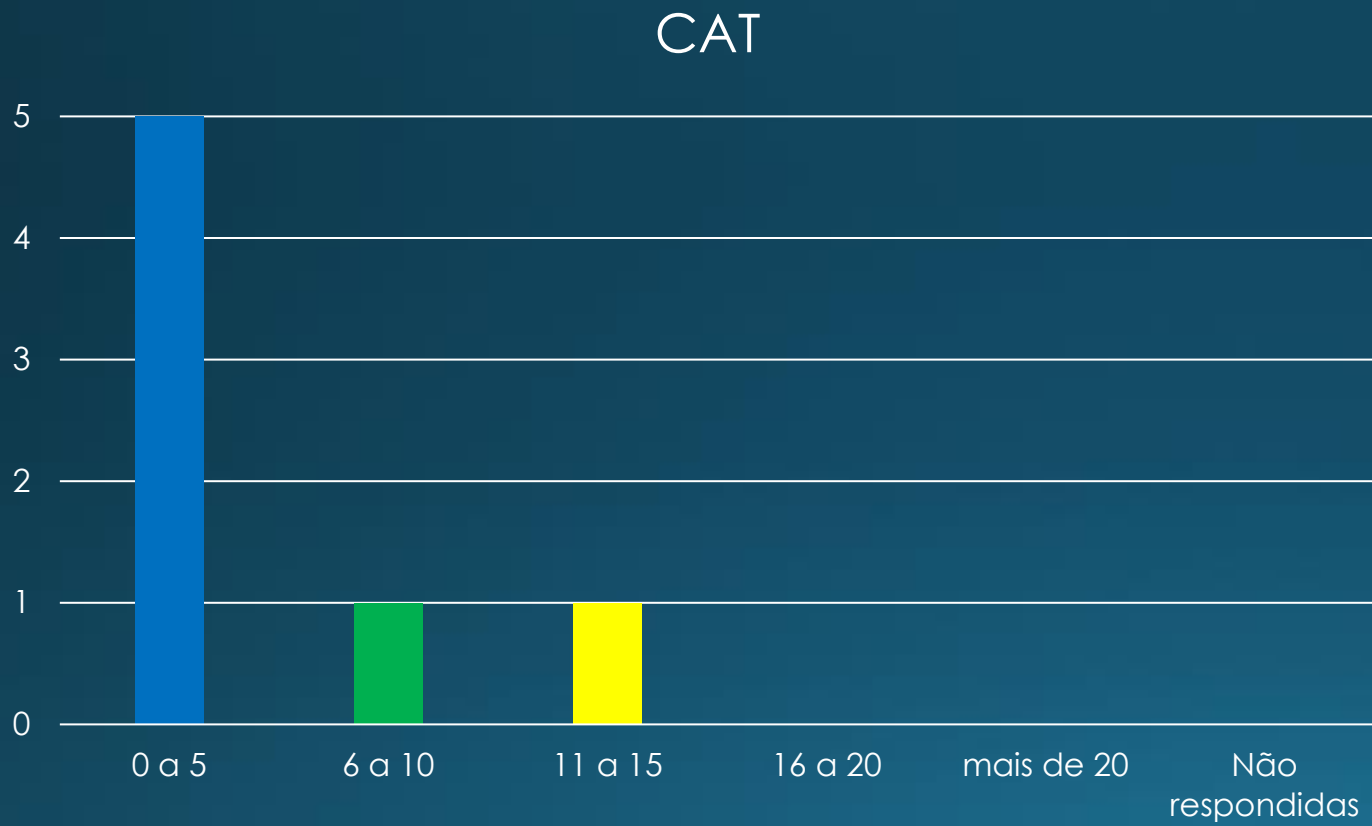


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



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

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



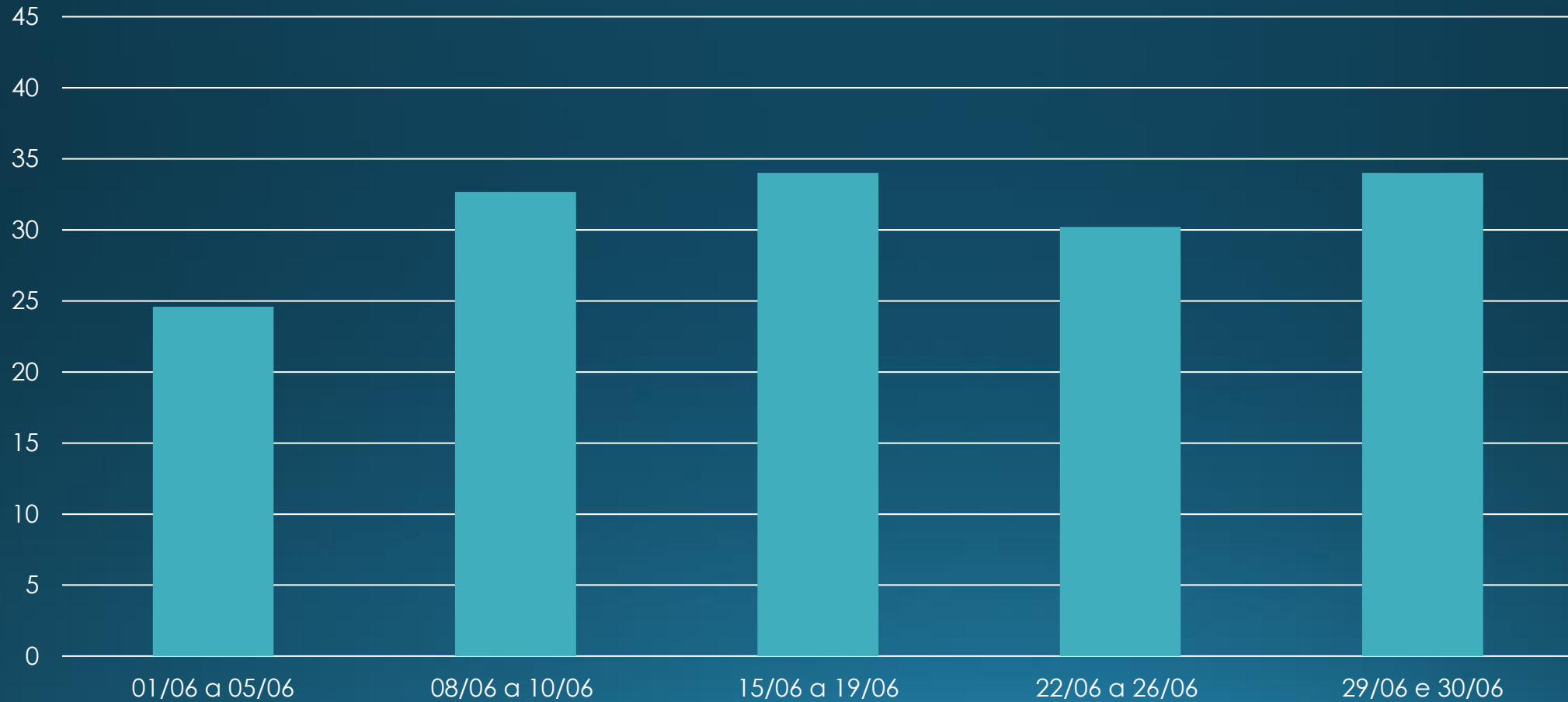
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

*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