



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Agosto/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de agosto/2020

425
Triagem*

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

Atendimentos:

118

Portal



335

Telefone



07

Requerimento
de Acesso à
Informação

08

Reclame
Aqui

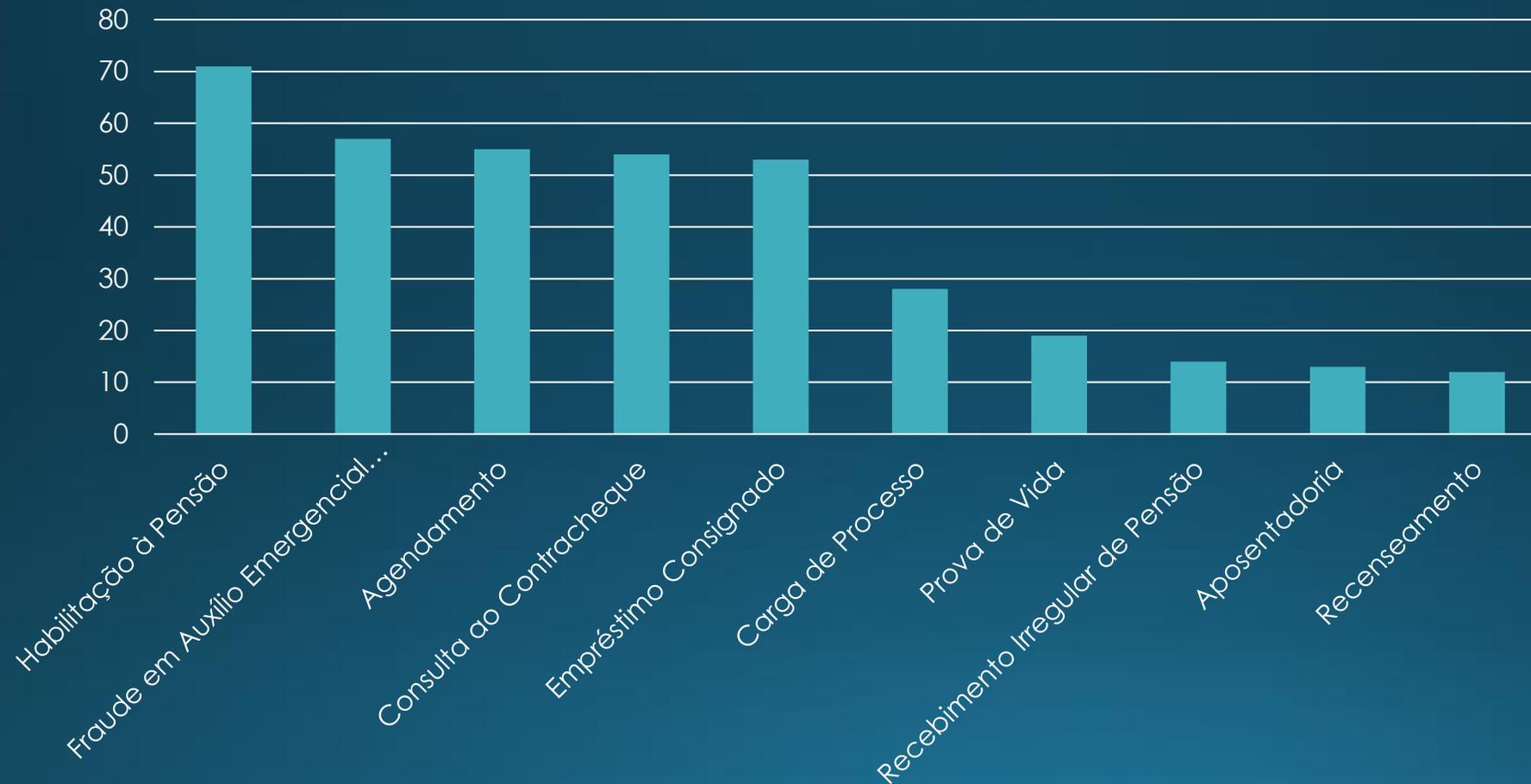
468

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Agosto/2020





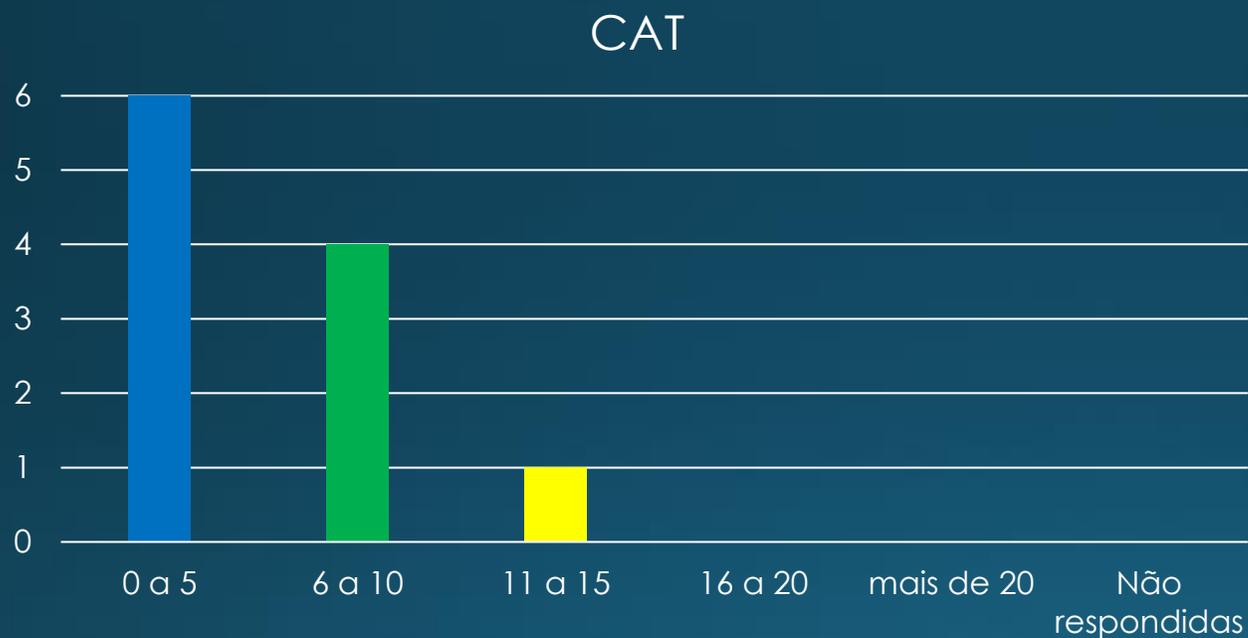
Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

Categoria	Áreas						
	CAT	GBE	SAC	GAI	Ccob	CGD	CSC
habilitação à pensão	11		2				1
recebimento irregular de pensão		6					
recadastramento de universitário			3				
imóveis do Rioprevidência (aluguel)				2			
recenseamento			2				
certidão de regularidade previdenciária					1		
certidão de tempo de contribuição						1	
cota de pensão			1				
desconto indevido		1					
imóveis do Rioprevidência (invasão)				1			
imóveis do Rioprevidência (manutenção)				1			
Retificação da Fita DIRF		1					
revisão de pensão		1					
TOTAL	11	9	8	4	1	1	1

* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame
Aqui



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



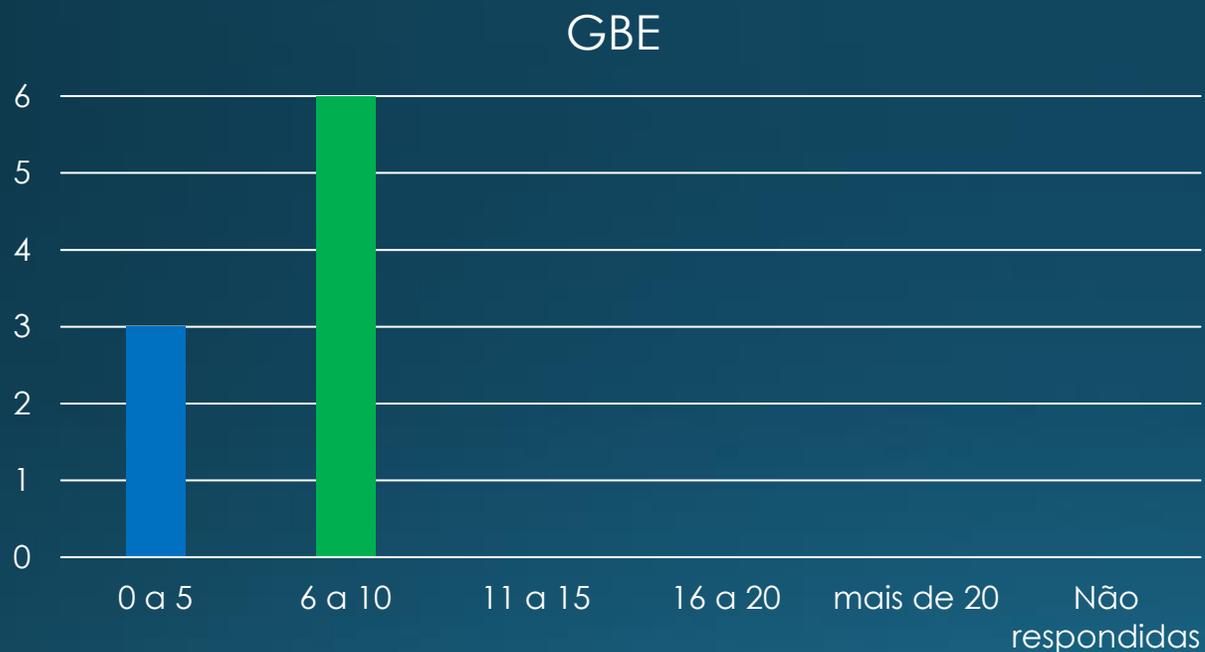
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



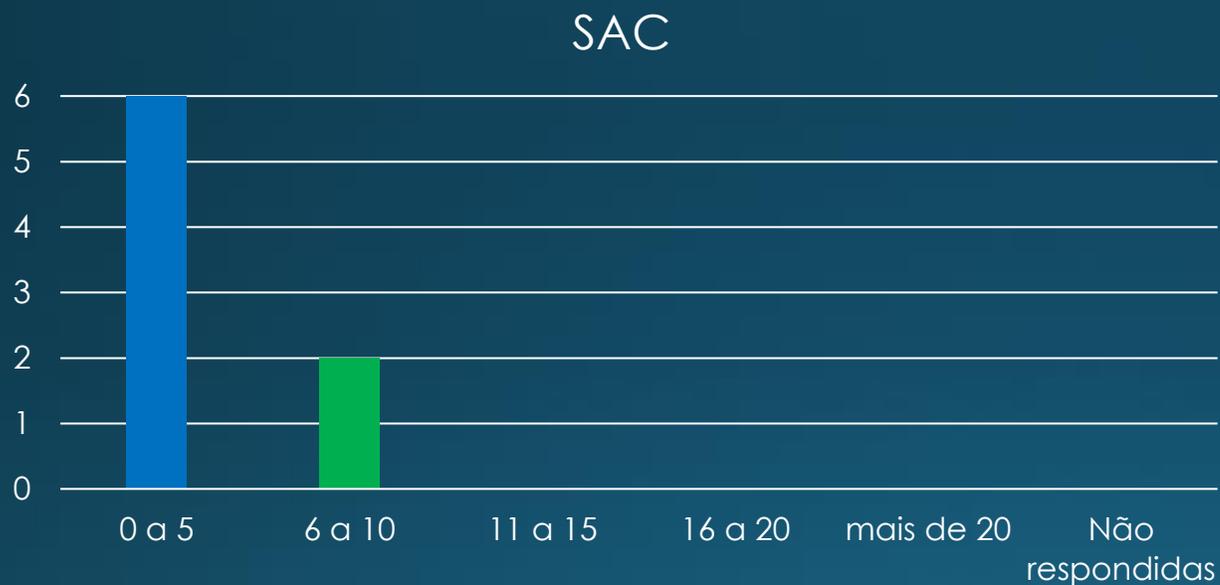
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



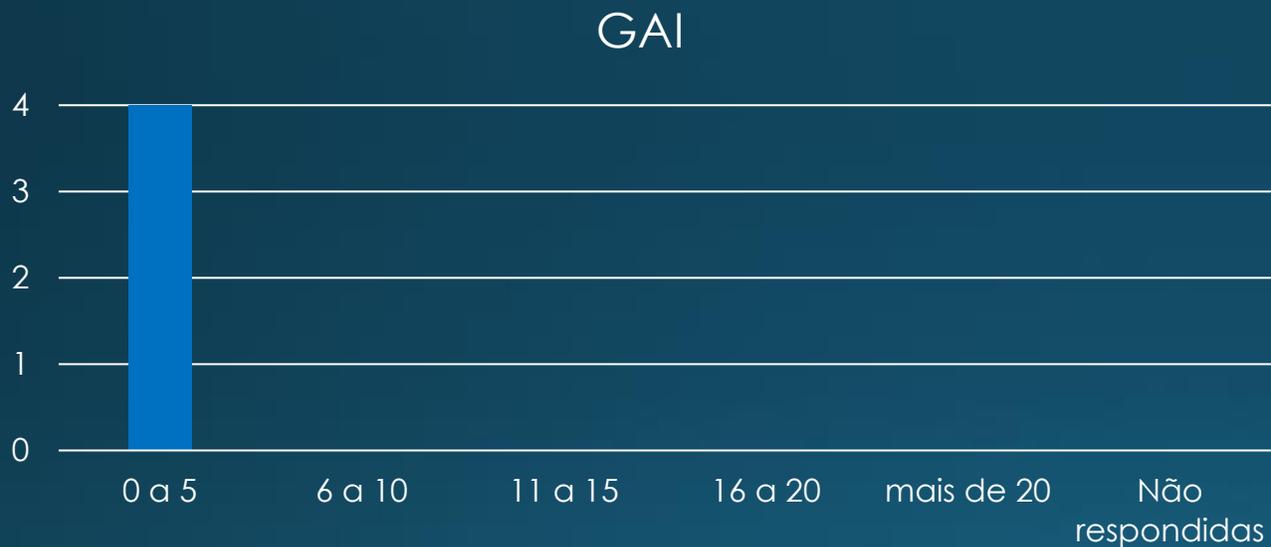
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ 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 em 01 dia útil

✓ Ccob

Ocorrência respondida em 01 dia útil

✓ CSC

Ocorrência respondida em 03 dias úteis

✓ CGD

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **174** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 01/10/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria
Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **207** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



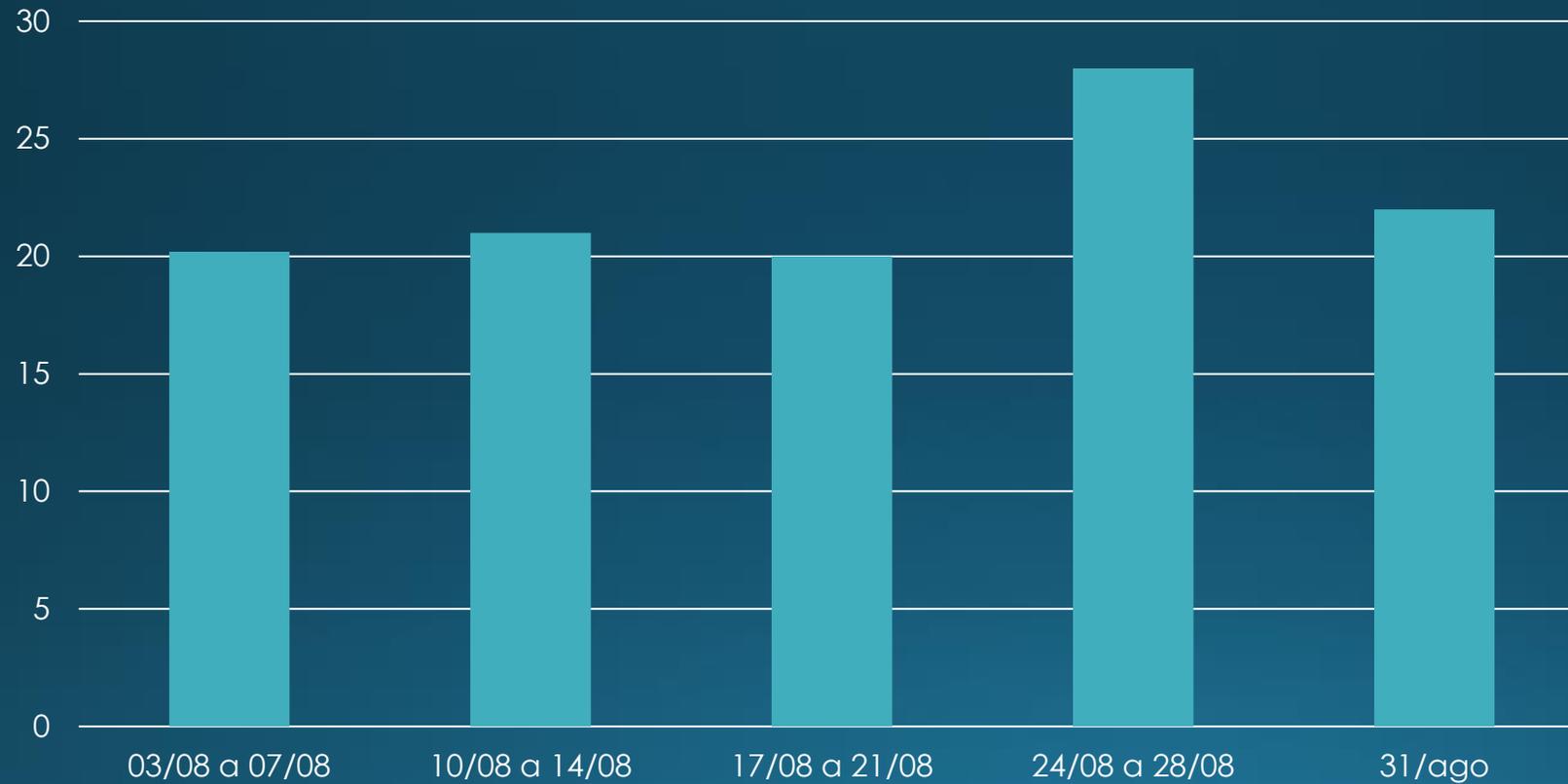
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

*panorama de 08/09/2020



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (03/08 a 31/08)

Média Diária de atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO