



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Julho/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de julho/2020

425
Triagem*

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

Atendimentos:

110

Portal



353

Telefone



09

Requerimento
de Acesso à
Informação

13

Reclame
Aqui

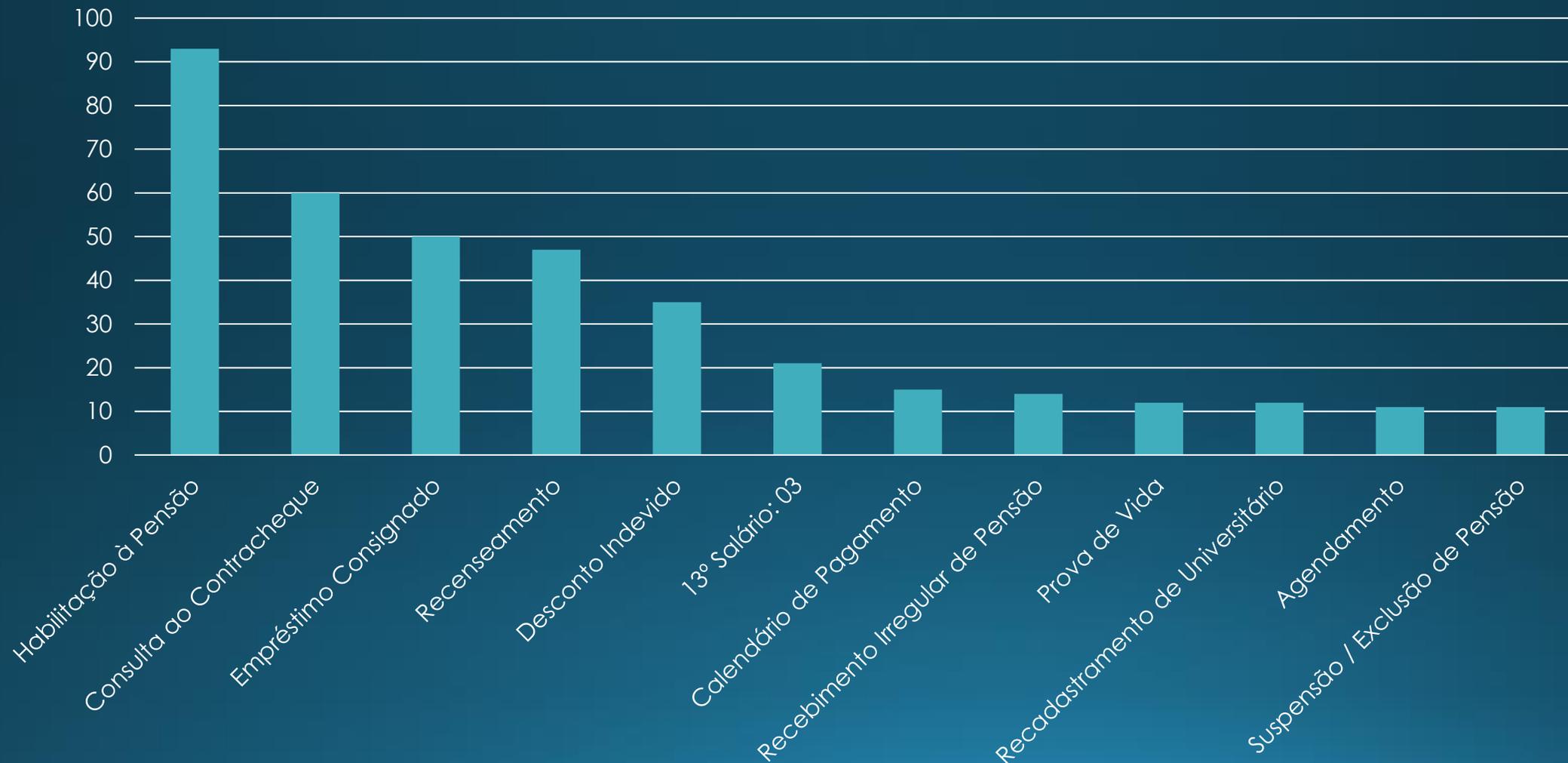
485

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Julho/2020





Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

Categoria	Áreas					
	CAT	SAC	GBE	DJU	Ccob	GAI
habilitação à pensão	16	2		1		
recebimento irregular de pensão	1		8			
recenseamento		6				
atrasados	1		1			
benefício não depositado		1	1			
reativação de pensão		1		1		
recadastramento de universitário		2				
abertura de conta salário		1				
certidão de tempo de contribuição					1	
contribuição previdenciária				1		
convocação		1				
elogio ao atendimento em agência	1					
imóveis do Rioprevidência (aluguel)						1
imóveis do Rioprevidência (invasão)						1
licença sem vencimentos					1	
resíduo de pensão				1		
revisão de pensão			1			
suspensão / exclusão de pensão			1			
valor de benefício			1			
vistas / cópia de processo		1				
TOTAL	19	15	13	4	2	2

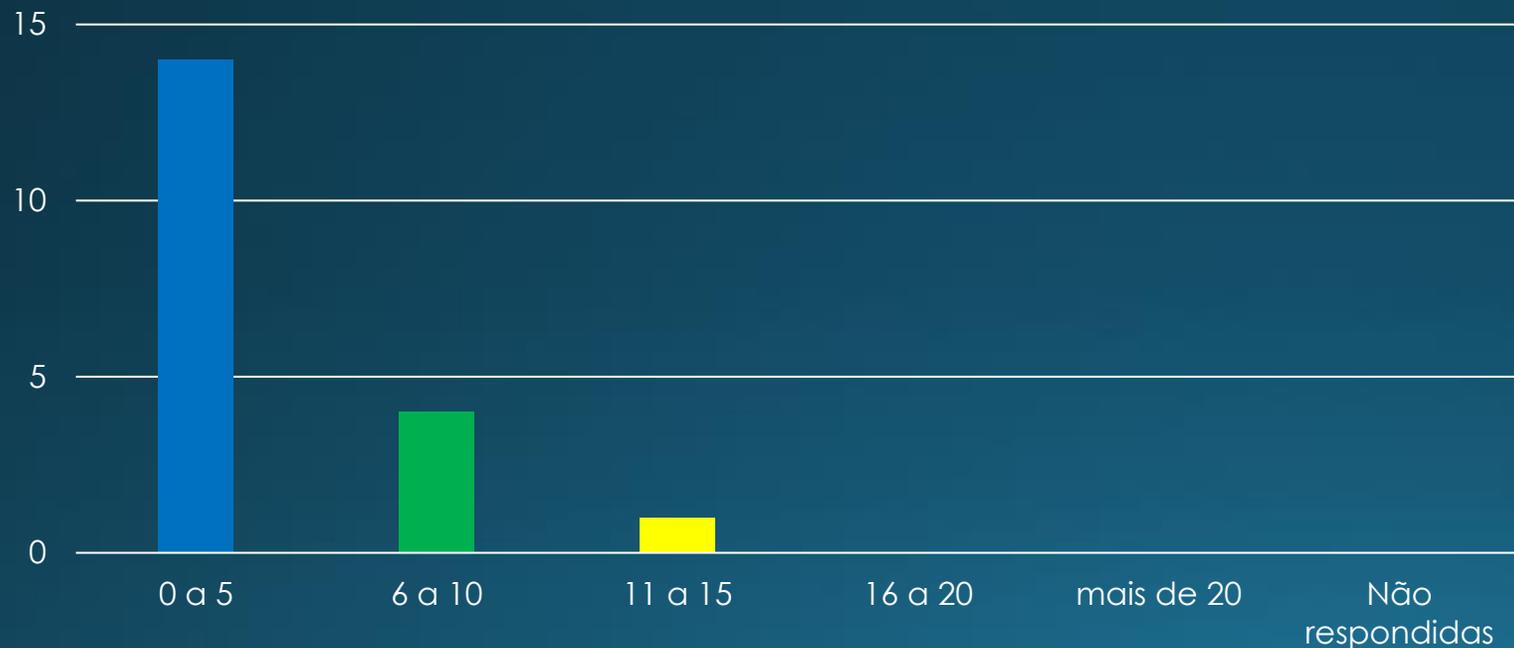
* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

CAT



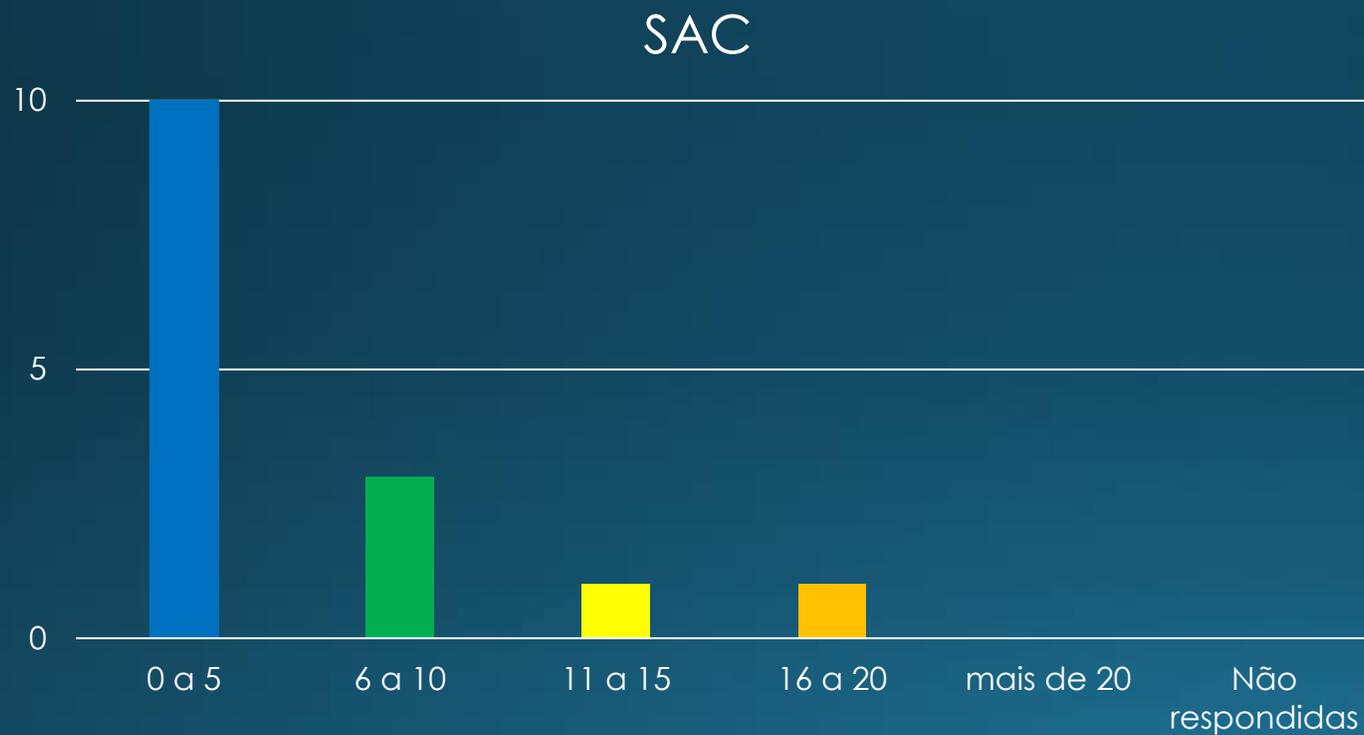
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



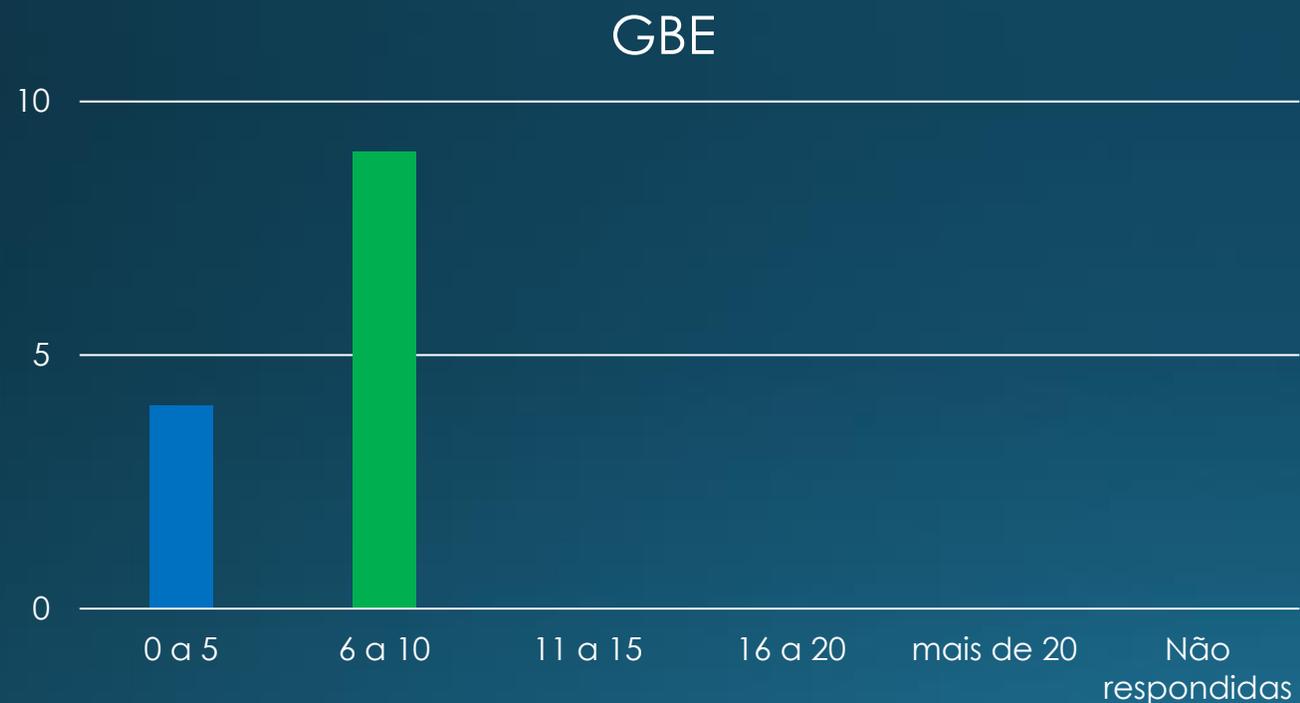
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



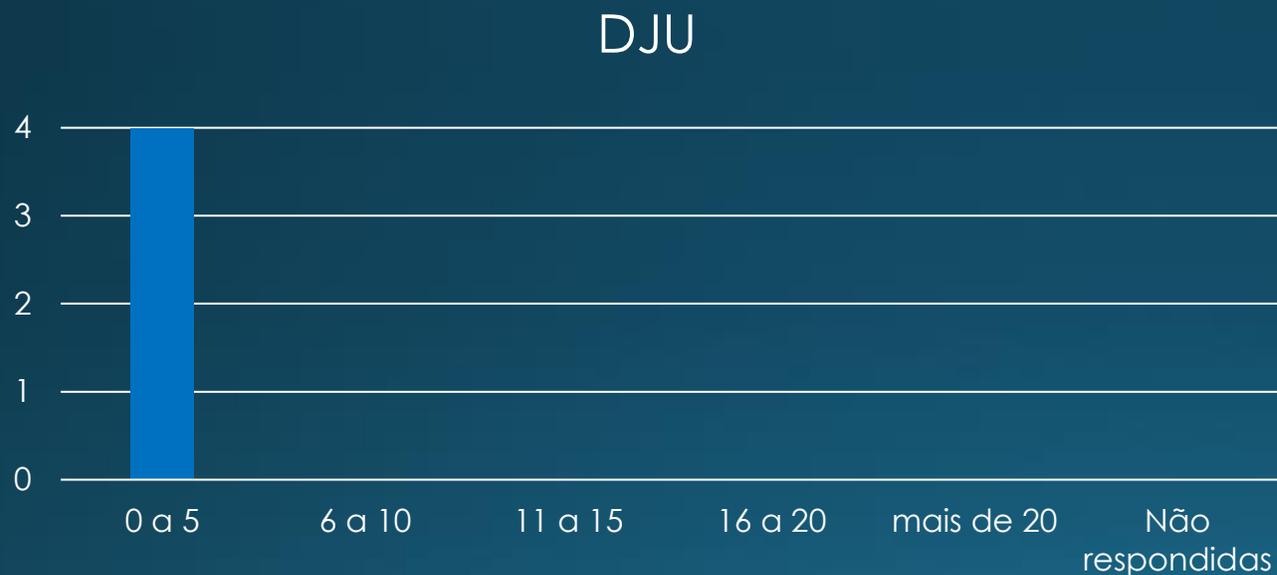
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



- ✓ 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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **164** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 08/09/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria
Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **201** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



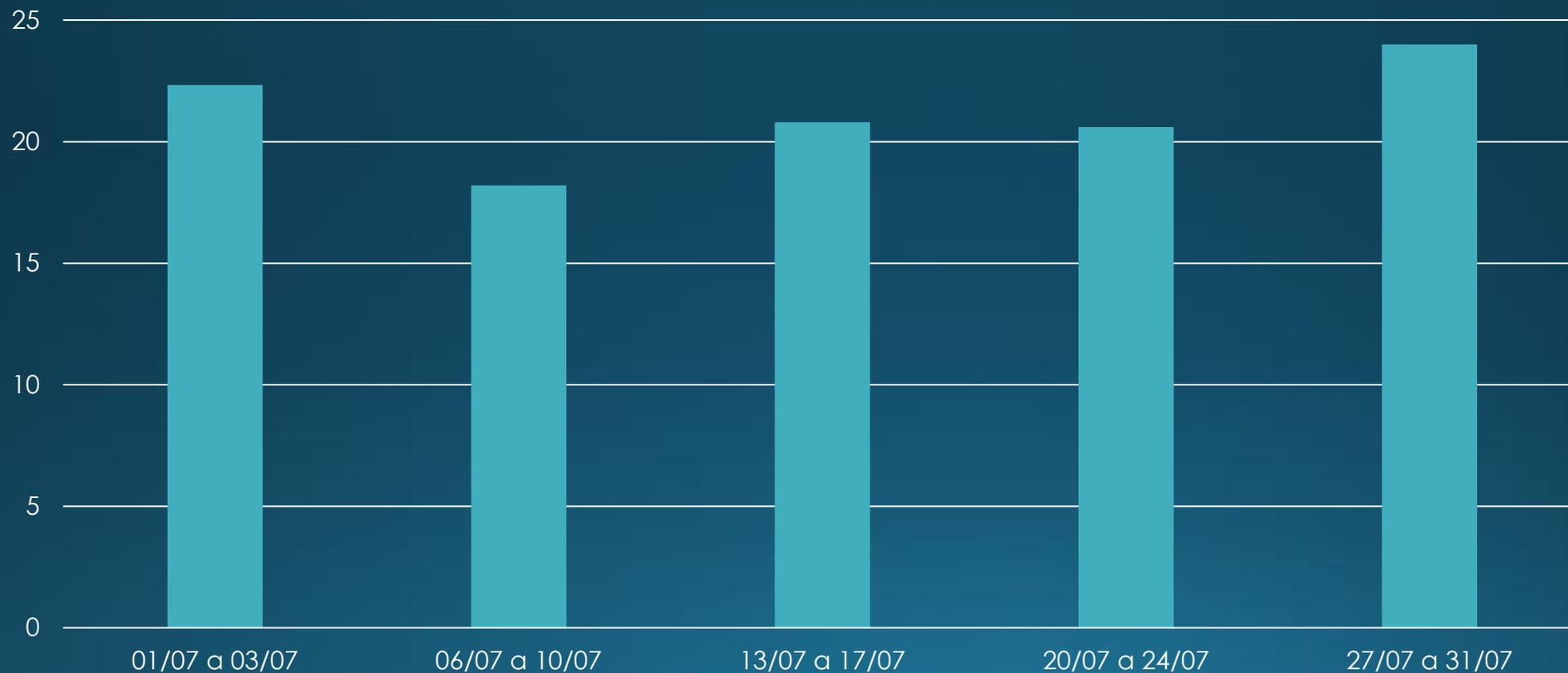
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

*panorama de 08/09/2020



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (01/07 a 31/07)

Média Diária de atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO