



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Outubro/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de Outubro/2020

673
Triagem*

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

Atendimentos:

96

Portal



604

Telefone



07

Requerimento
de Acesso à
Informação

07

Reclame
Aqui

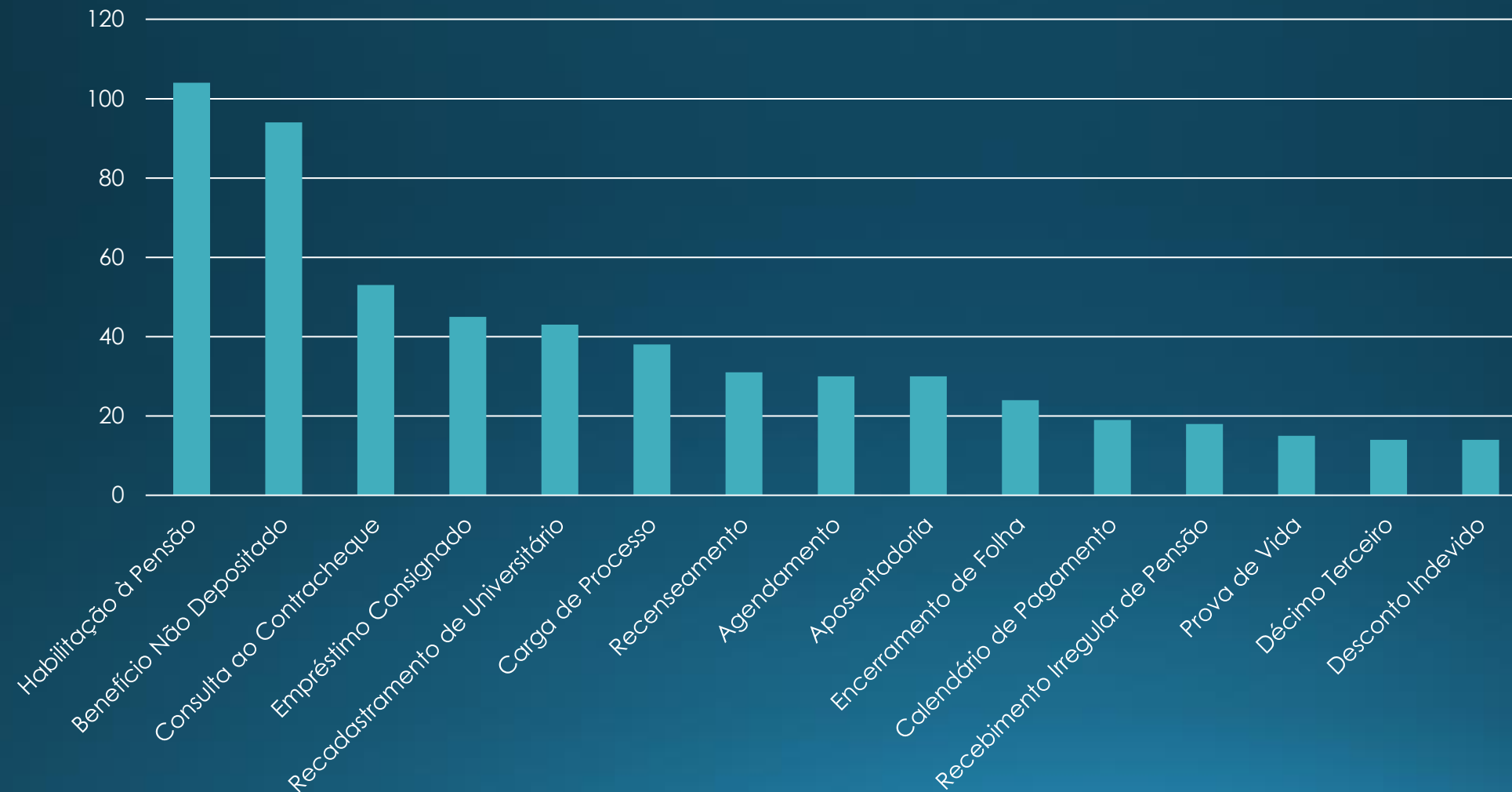
714

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Outubro/2020





Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

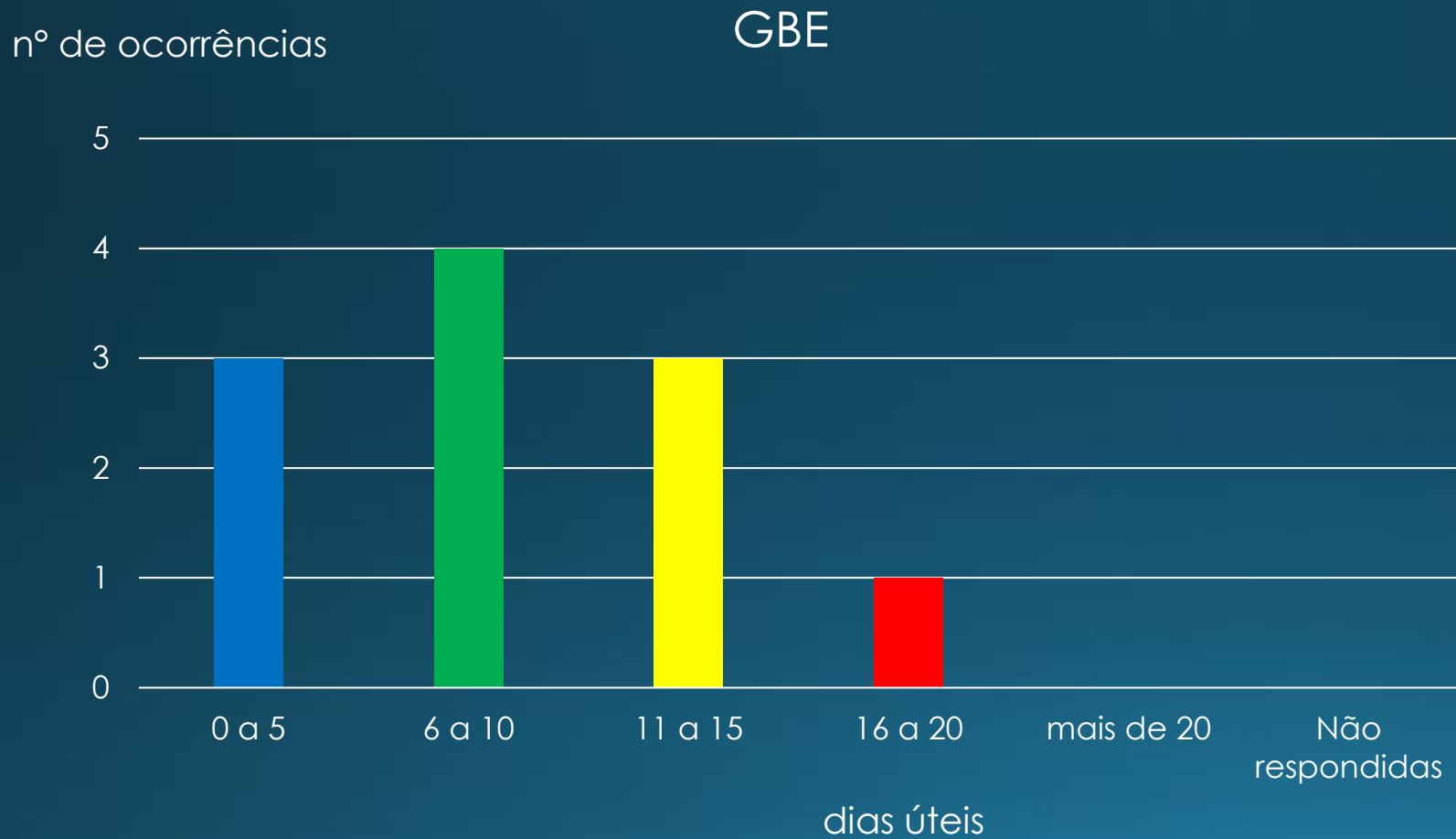
Categoria	Áreas								
	GBE	CAT	SAC	Ccob	DJU	DSE	GAI	GAT	GTE
habilitação à pensão	1	2	2	1	1	1			
recebimento irregular de pensão	5	1							
descontos indevidos	3		1						
aposentadoria		1							
benefício não depositado	1								
certidão de tempo de contribuição				1					
desconto em provento (decisão judicial)									1
imóveis do Rioprevidência - manutenção							1		
imposto de renda	1								
licença sem vencimento				1					
recadastramento universitário			1						
reclamação contra fechamento de agência								1	
resíduo de pensão		1							
revisão de pensão e reajuste					1				
vistas / cópia de processo			1						
TOTAL	11	5	5	3	2	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



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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

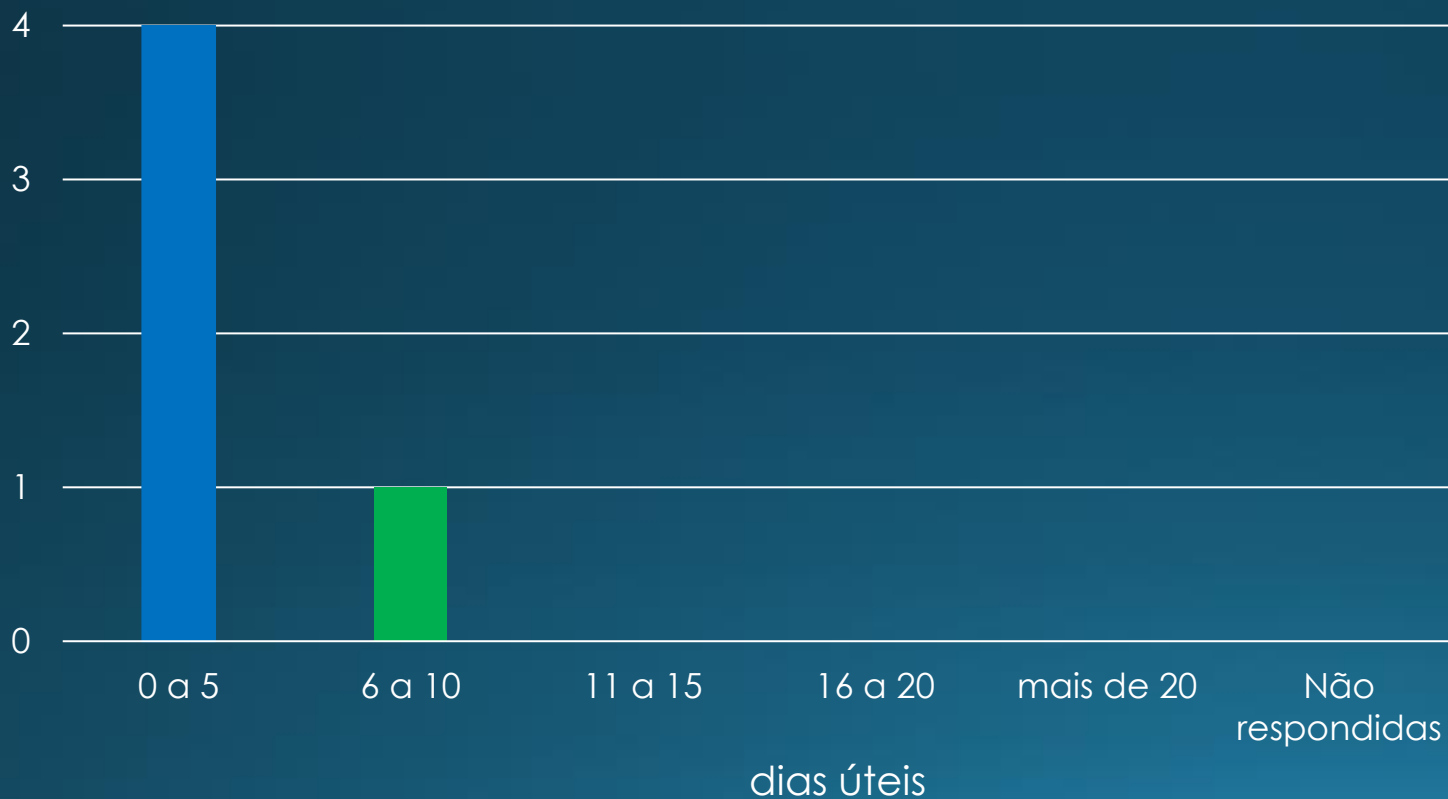


Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

nº de ocorrências

CAT



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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

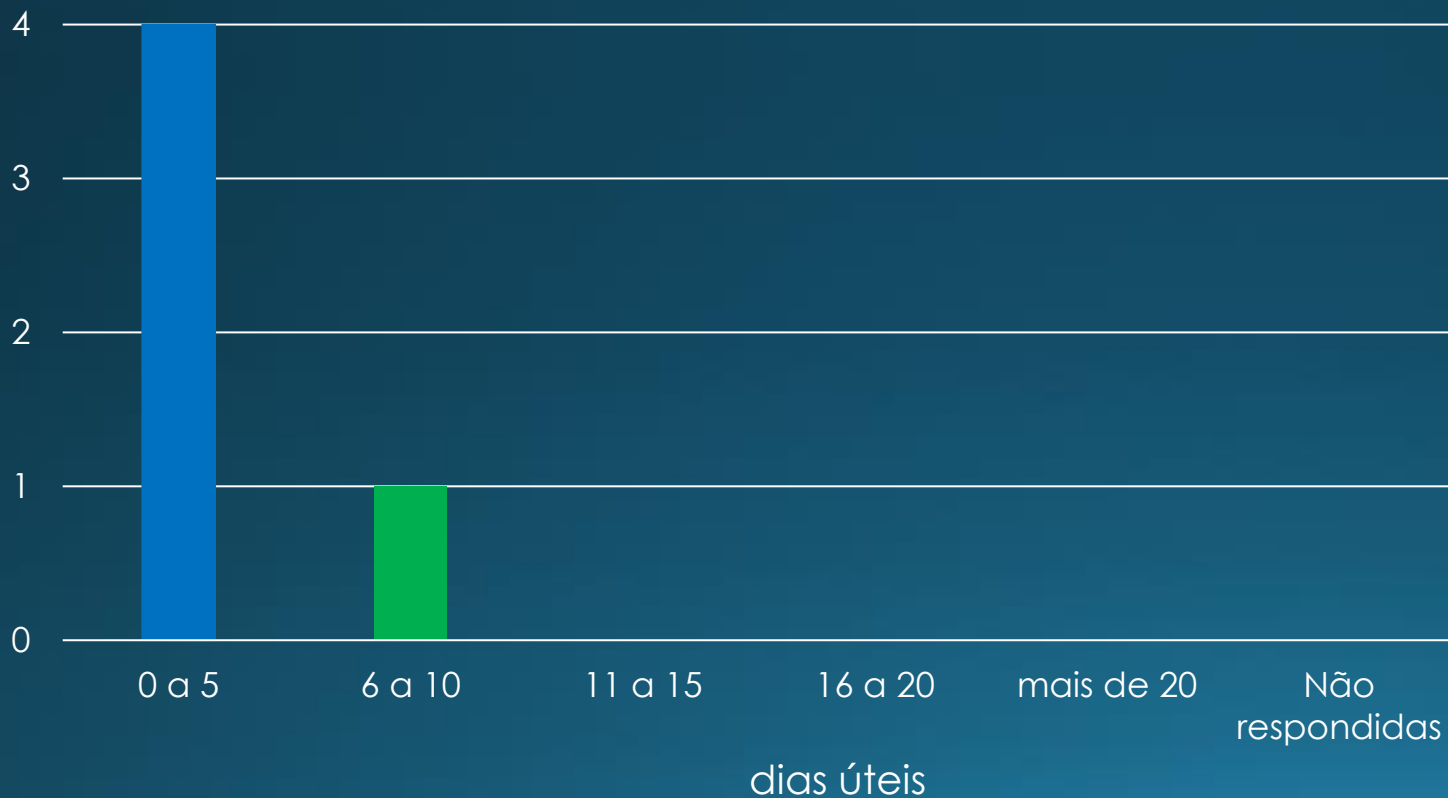


Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

nº de ocorrências

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 em 04 dias úteis

✓ GAT

Ocorrência respondida em 06 dias úteis

✓ DSE

Ocorrência respondida em 10 dias úteis

✓ GAI

Ocorrência respondida em 14 dias úteis

✓ GTE

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **195** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 29/12/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **219** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

*panorama de 29/12/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



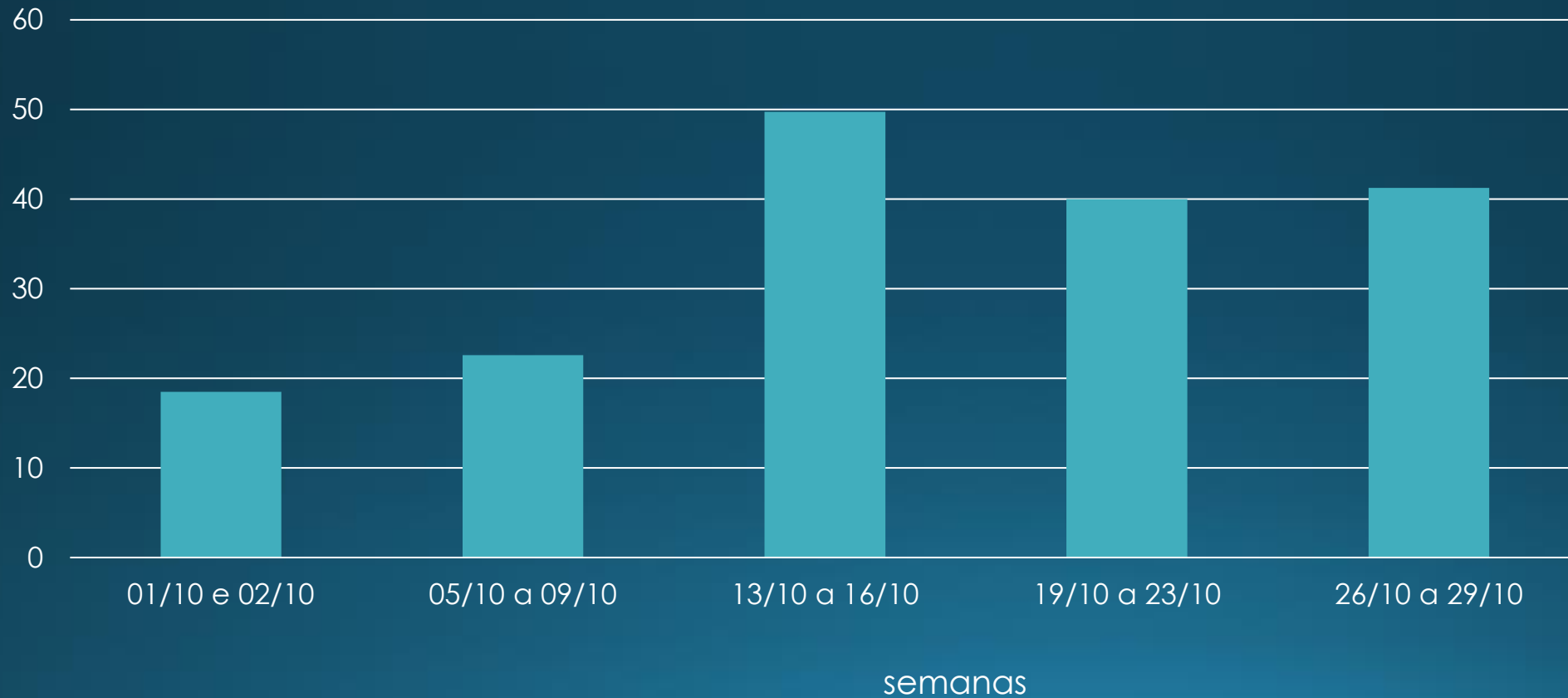
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal - Outubro

nº de atendimentos

Média de Atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO