



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Setembro/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de setembro/2020

462
Triagem*

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

Atendimentos:

156

Portal



334

Telefone



16

Requerimento
de Acesso à
Informação

12

Reclame
Aqui

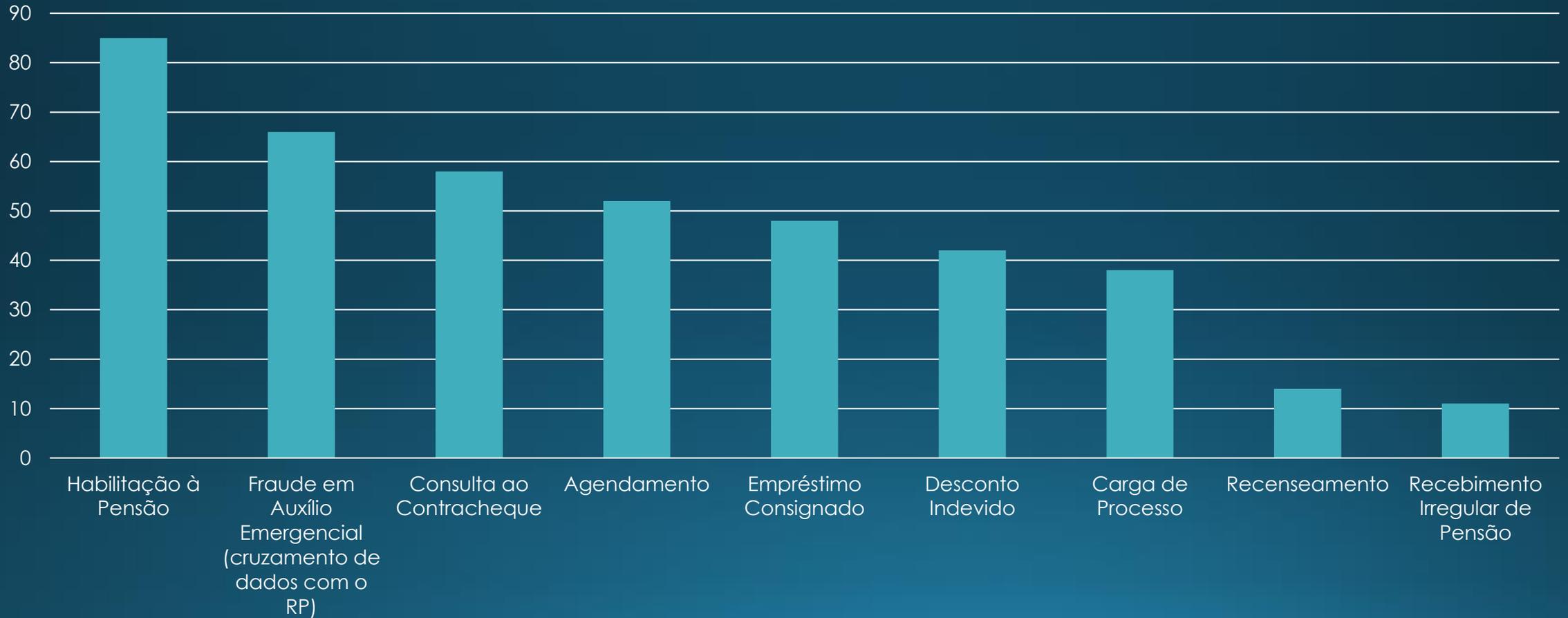
518

Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Setembro/2020





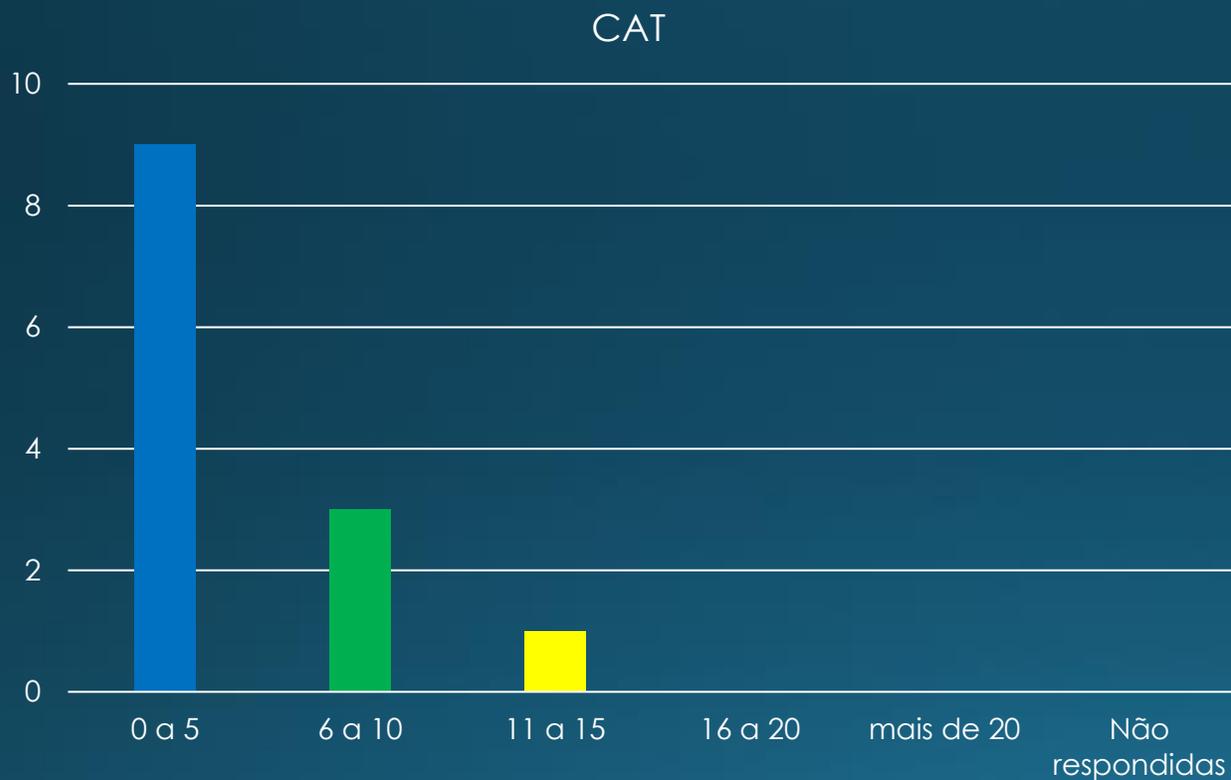
Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

Categoria	Áreas								
	CAT	GBE	SAC	Ccob	CSC	DSE	GCO	GOP	GRH
habilitação à pensão	11				2				
recebimento irregular de pensão	2	3							
desconto indevido		4							
vistas / cópia de processo			3						
certidão de tempo de contribuição				1		1			
consulta ao contracheque			2						
licença sem vencimentos				2					
recenseamento			2						
reversão de cota de pensão		1	1						
contribuição previdenciária		1							
desconto em provento (decisão judicial)							1		
devolução de contribuição		1							
isenção de IR		1							
não utilização de máscara no RP								1	
pecúlio facultativo									1
recadastramento de universitário			1						
reclamação contra canais do SAC			1						
revisão de pensão		1							
TOTAL	13	12	10	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



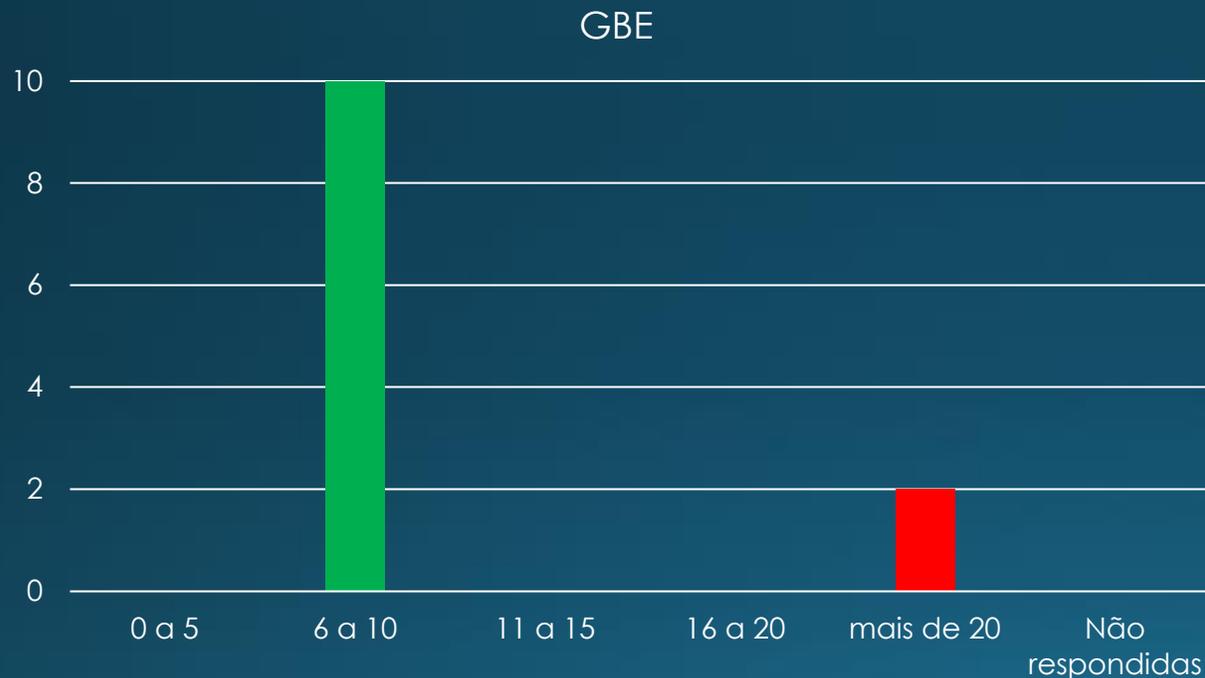
Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis



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

✓ GOP

Ocorrência respondida em 04 dias úteis

✓ GCO

Ocorrência respondida em 10 dias úteis

✓ DSE

Ocorrência respondida em 10 dias úteis

✓ GRH

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **185** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 16/11/2020

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria
Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **216** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



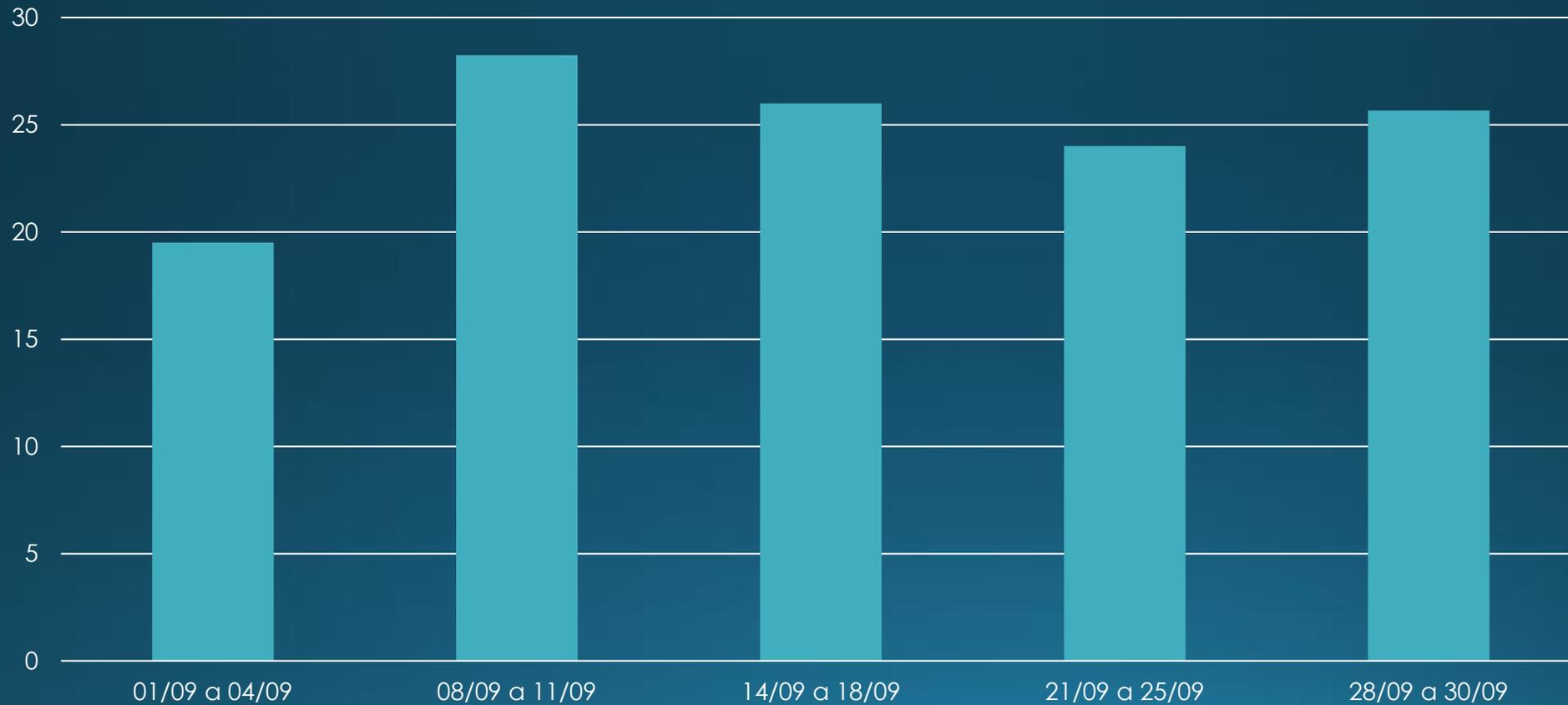
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação

*panorama de 16/11/2020



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal (01/09 a 30/09)

Média Diária de Atendimentos por Semana





TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO