



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Novembro/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria

Números de
Novembro/2020

527
Triagem*

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

Atendimentos:

122

Portal



458

Telefone



07

Requerimento
de Acesso à
Informação

13

Reclame
Aqui

600

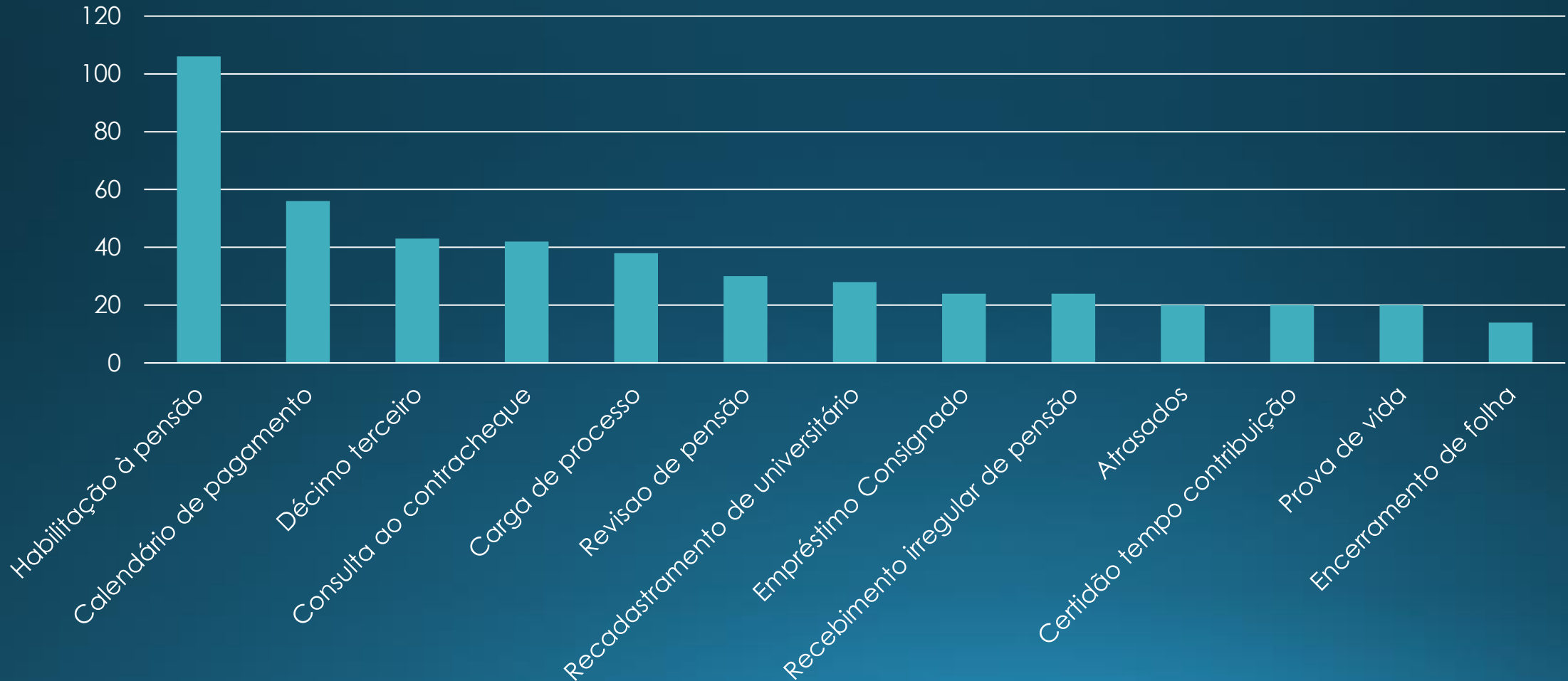
Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas – Novembro/2020

nº de ocorrências





Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas *

Categoria	Áreas								
	SAC	GBE	CAT	Ccob	CSC	DJU	DSE	GRH	GTE
habilitação à pensão	6	1	6		1				
recebimento irregular de pensão		6							
certidão de tempo de contribuição	1			4					
atrasados		3							
recadastramento de universitário	2		1						
revisão de pensão e reajuste	1		1		1				
benefício não depositado		2							
certidão de nada consta	2								
desconto em folha - ordem judicial						1			1
licença sem vencimentos				1			1		
resíduo de pensão	2								
vistas / cópia de processo	2								
certidão de regularidade previdenciária				1					
contribuição previdenciária				1					
desconto indevido		1							
elogio ao atendimento em agência			1						
elogio aos canais do SAC	1								
encerramento de folha				1					
imposto de renda		1							
isenção de imposto de renda			1						
pecúlio facultativo								1	
Retificação da DIRF		1							
TOTAL	17	15	10	8	2	1	1	1	1

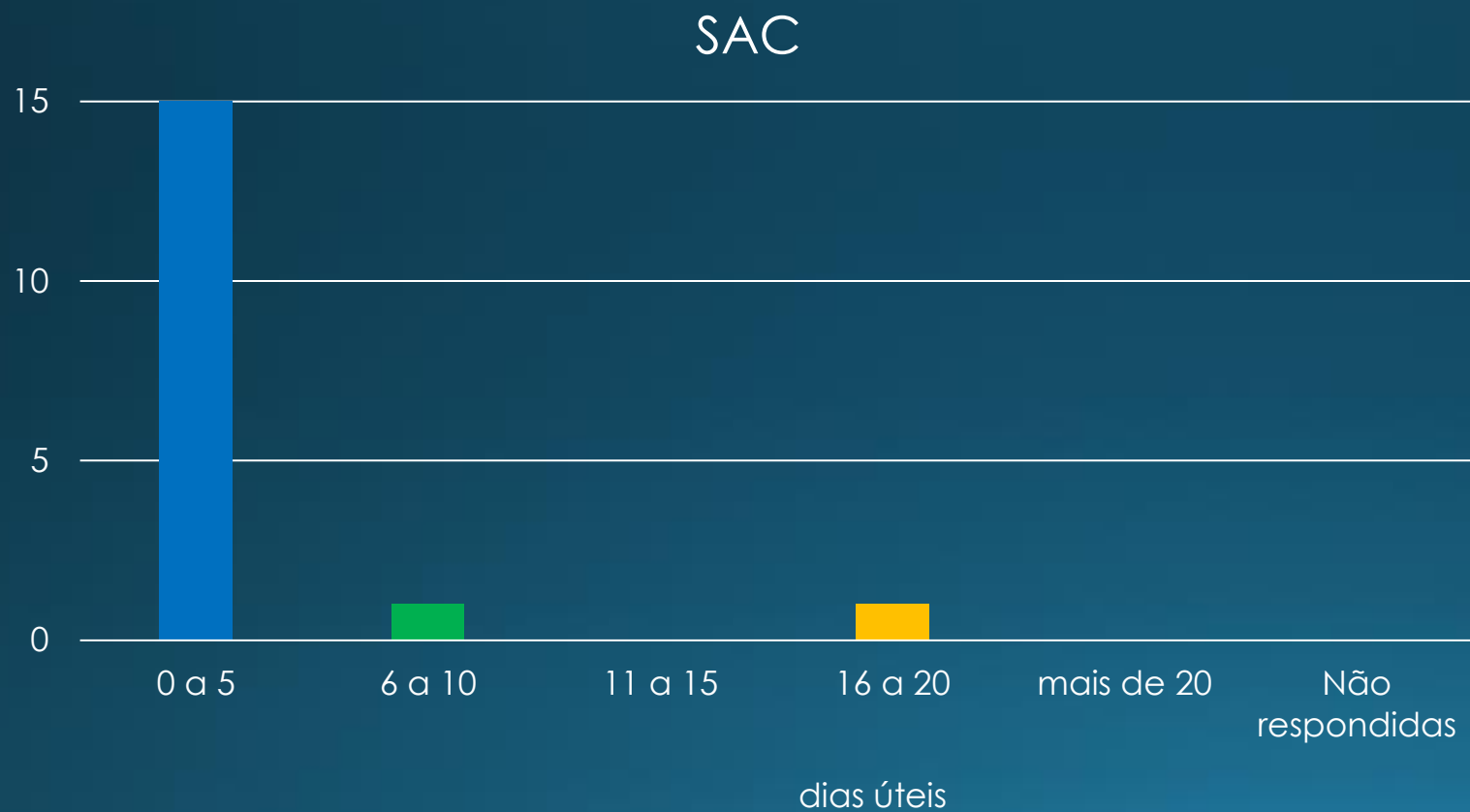
* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

nº de ocorrências



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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

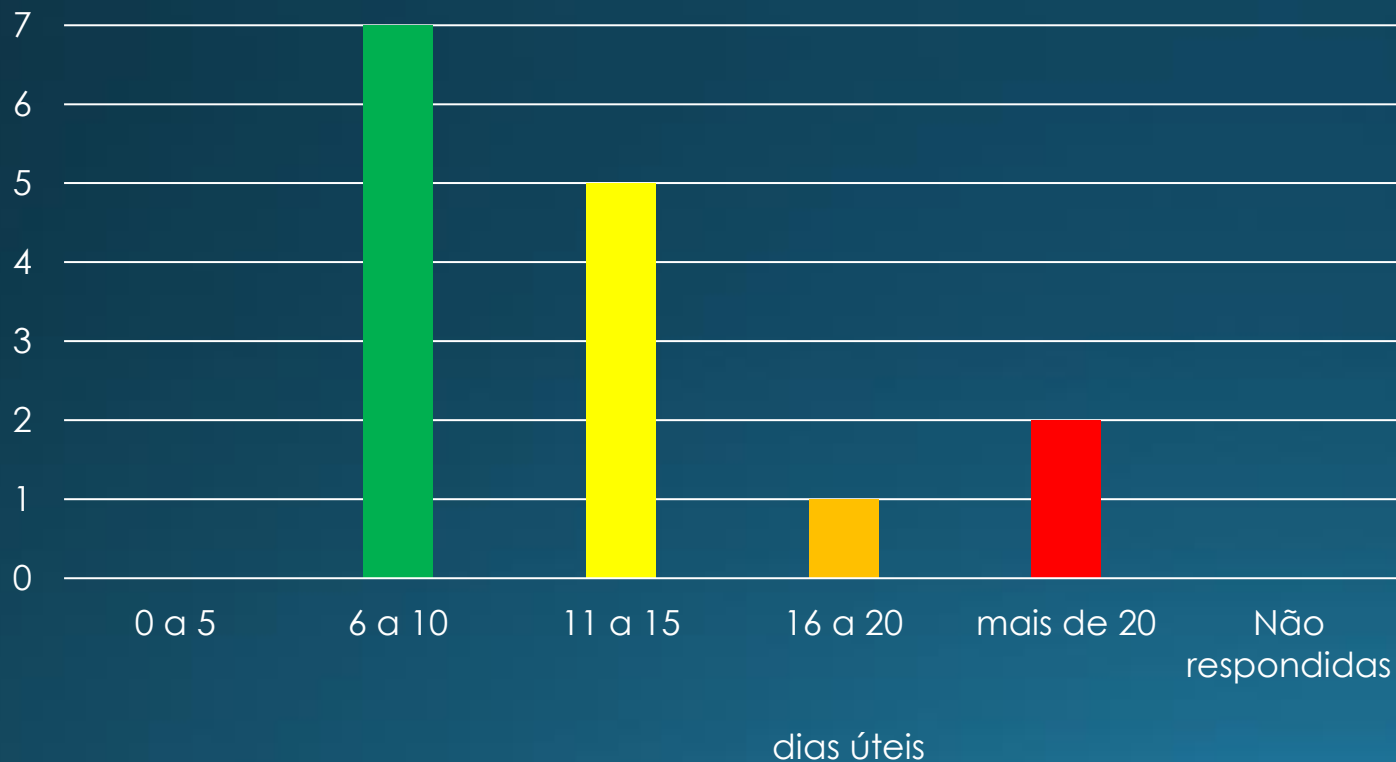


Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

nº de ocorrências

GBE



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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

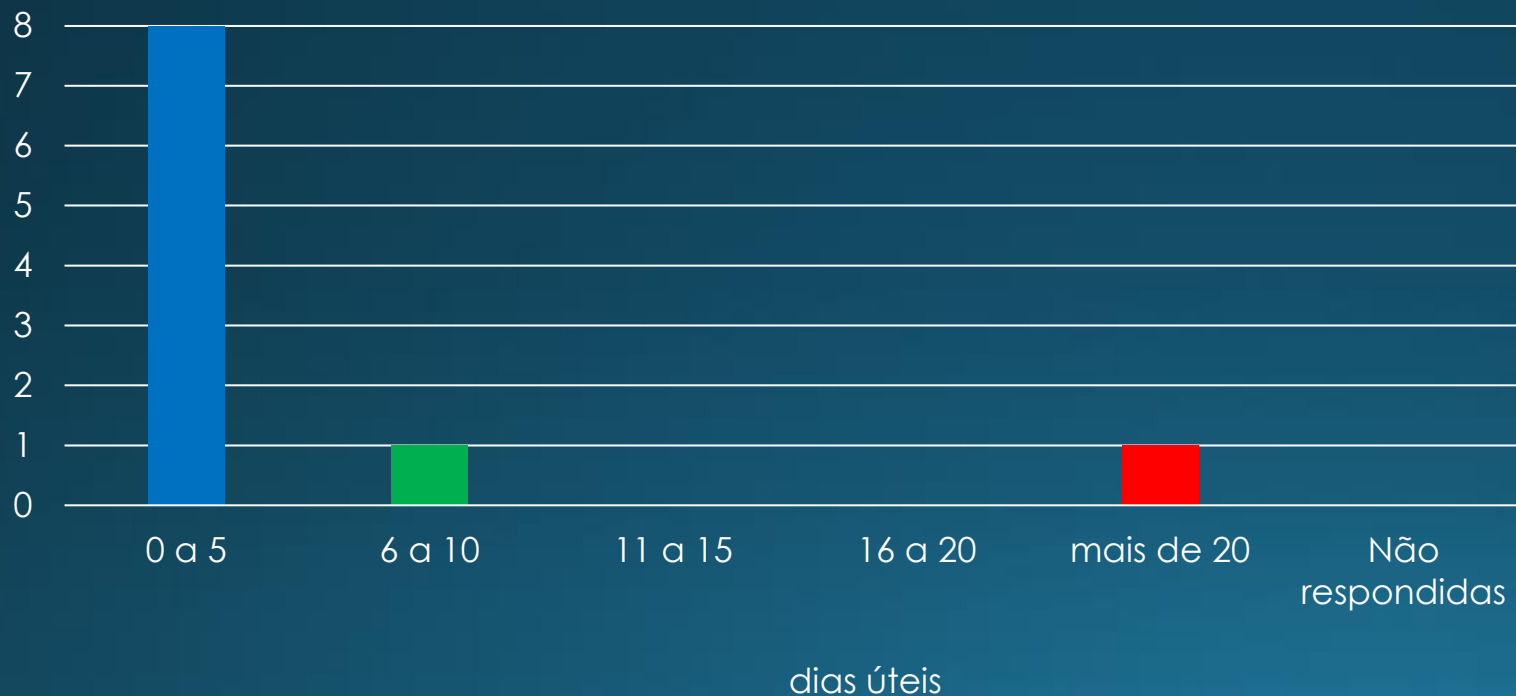


Atendimento da Ouvidoria

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



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



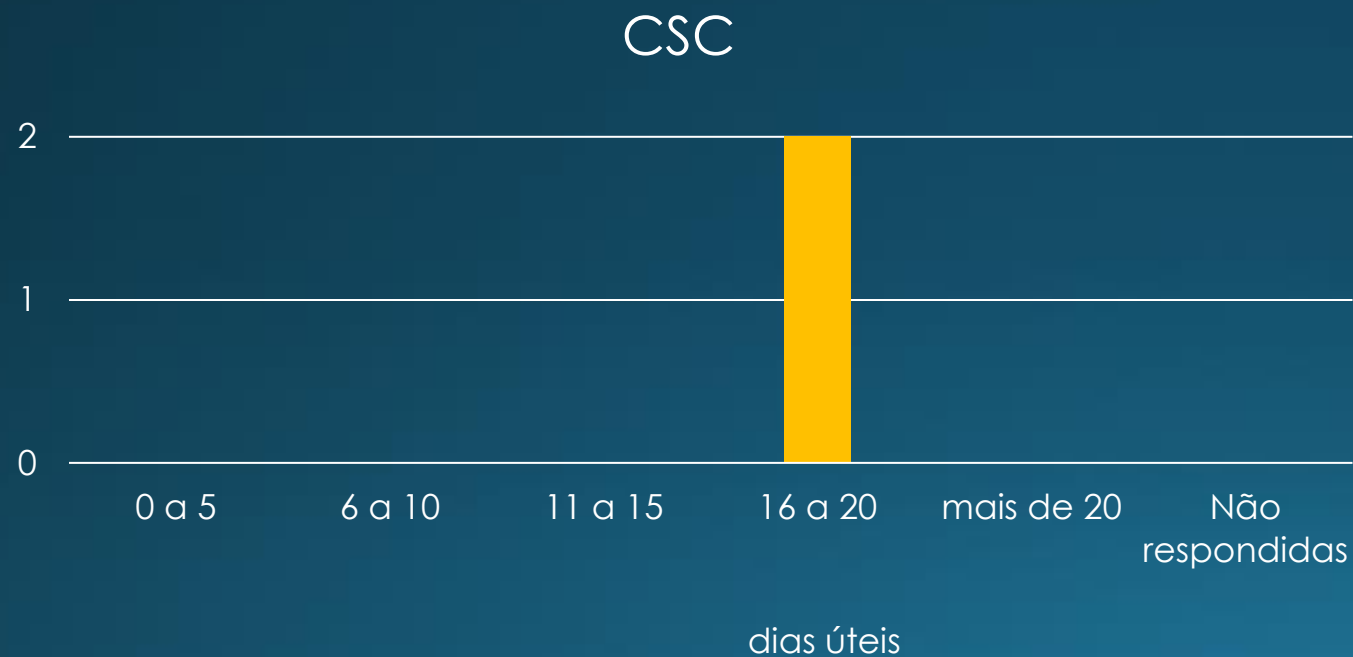
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis

nº de ocorrências



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 02 dias úteis

✓ DJU

Ocorrência respondida em 03 dias úteis

✓ GRH

Ocorrência respondida em 07 dias úteis

✓ GTE

Ocorrência respondida em 09 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 **197** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 22/01/2021

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **227** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

*panorama de 22/01/2021

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



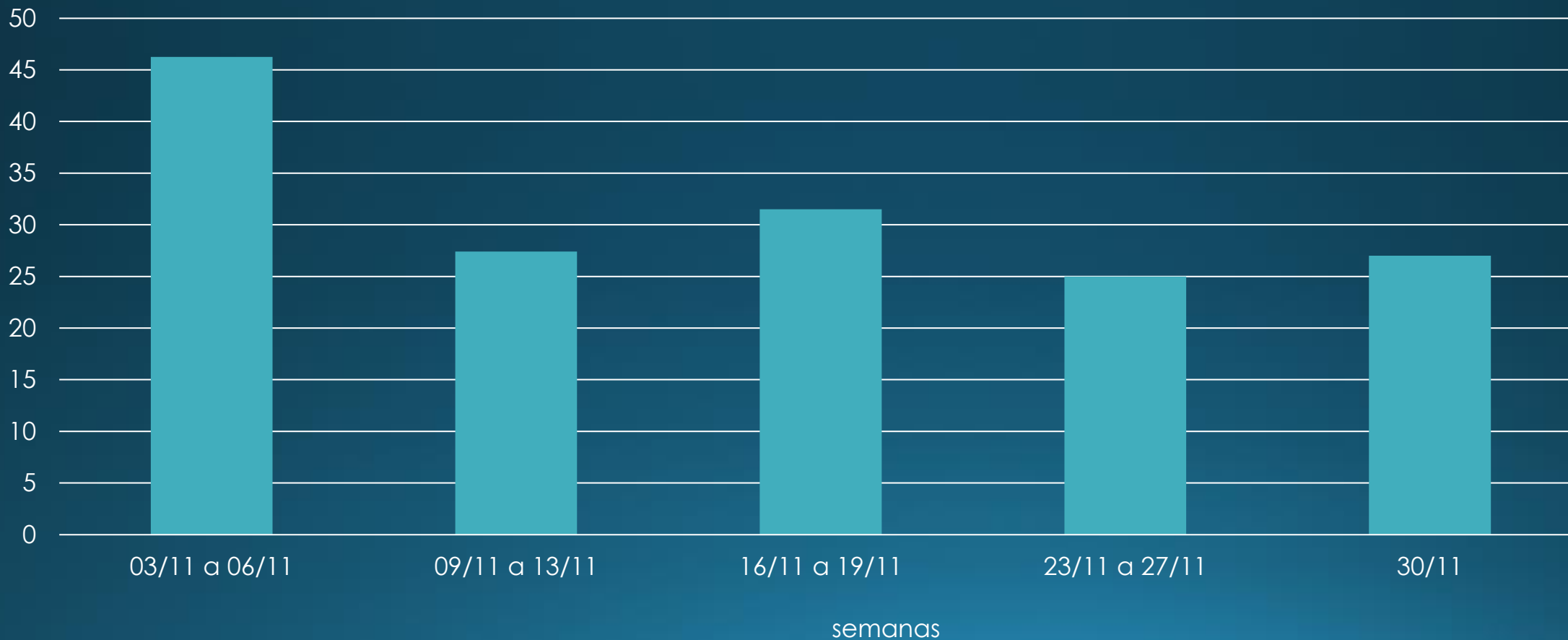
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal – Novembro/2020

n° de atendimentos

Média Diária de Atendimentos por Semana





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO