



RIOPREVIDÊNCIA

Relatório de Ouvidoria

Dezembro/2020



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Estadísticas



Atendimentos da Ouvidoria -
Dezembro/2020

293
Triagem*

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

Atendimentos:

105

Portal



215

Telefone



06

Requerimento
de Acesso à
Informação

07

Reclame
Aqui

333

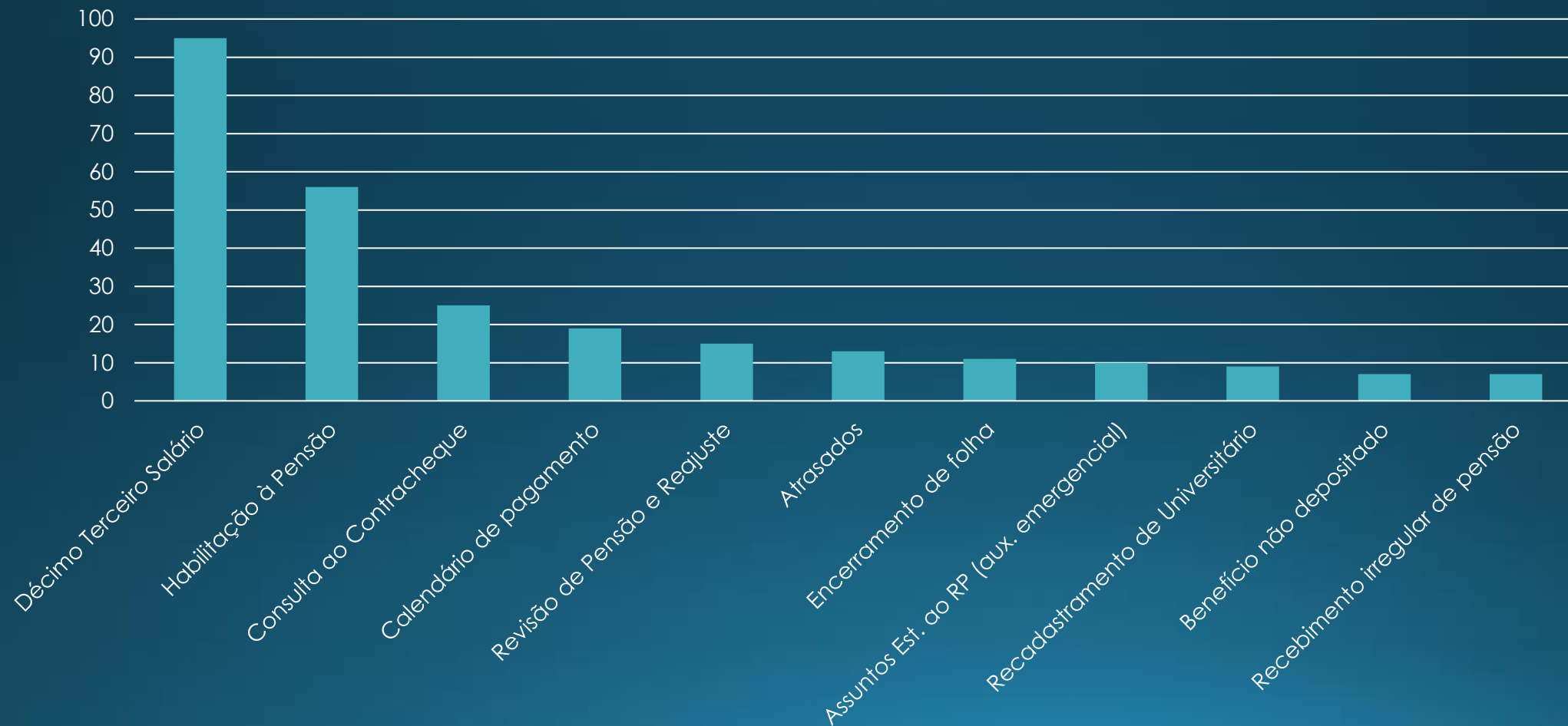
Total de
Atendimentos



Atendimento da Ouvidoria

Principais Demandas - Dezembro/2020

nº de ocorrências





Atendimento da Ouvidoria Ocorrências Encaminhadas para as Áreas - Dezembro/2020 *

Categoria	Áreas							
	GBE	CAT	SAC	DJU	Ccob	DSE	CSC	GCO
habilitação à pensão	1	9	1	1				
recadastramento de universitário		2	2				1	
atrasados	3			1				
benefício não depositado	3							
encerramento de folha	3							
revisão de pensão e reajuste	3							
contribuição previdenciária					1	1		
reativação de pensão		1		1				
aposentadoria	1							
certidão de tempo de contribuição					1			
consulta ao contracheque			1					
desconto em folha - ordem judicial								1
isenção de imposto de renda		1						
recebimento irregular de pensão	1							
suspensão / exclusão de pensão						1		
TOTAL	15	13	4	3	2	2	1	1

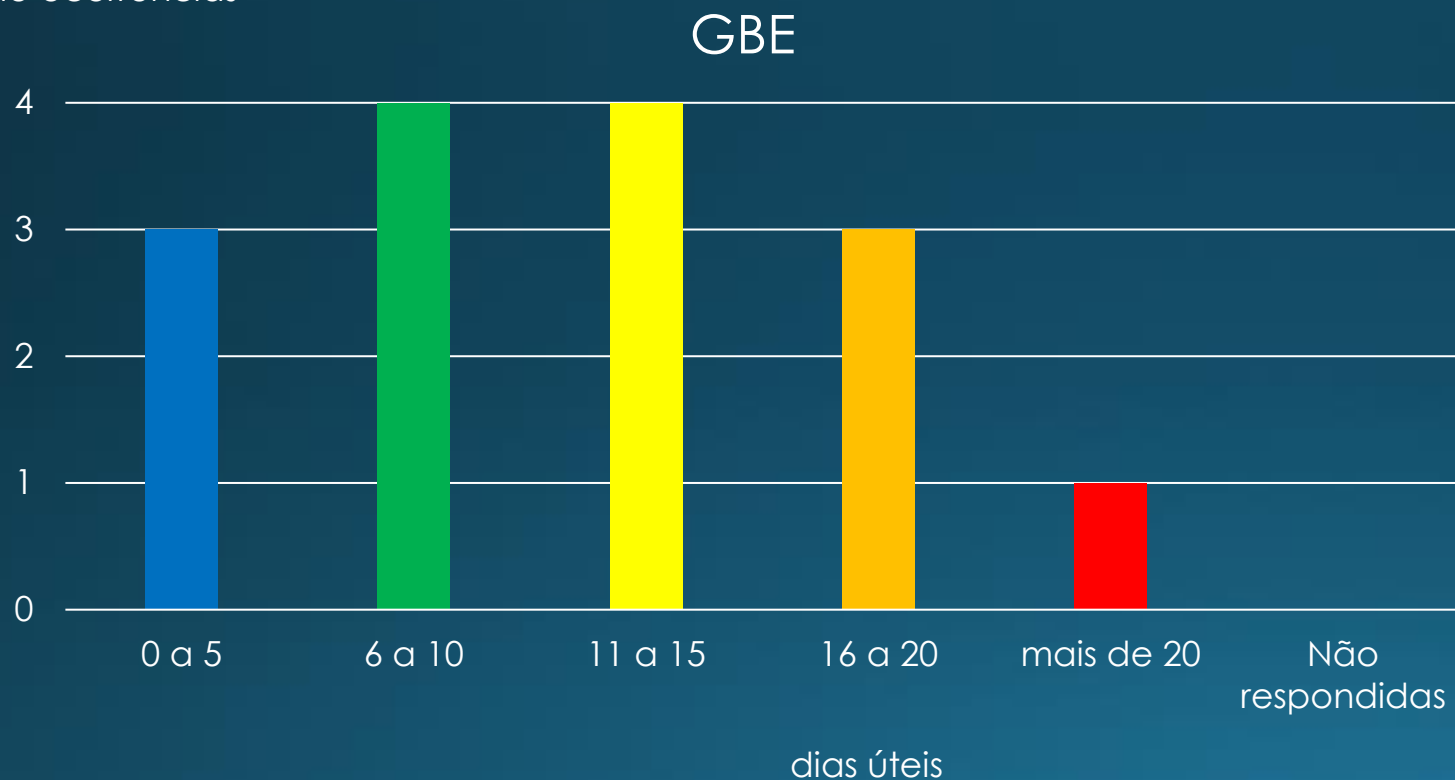
* Não inclui Requerimento de Acesso à Informação e Reclame Aqui



Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis – Dezembro/2020

nº de ocorrências



Atendimentos prestados pela Ouvidoria

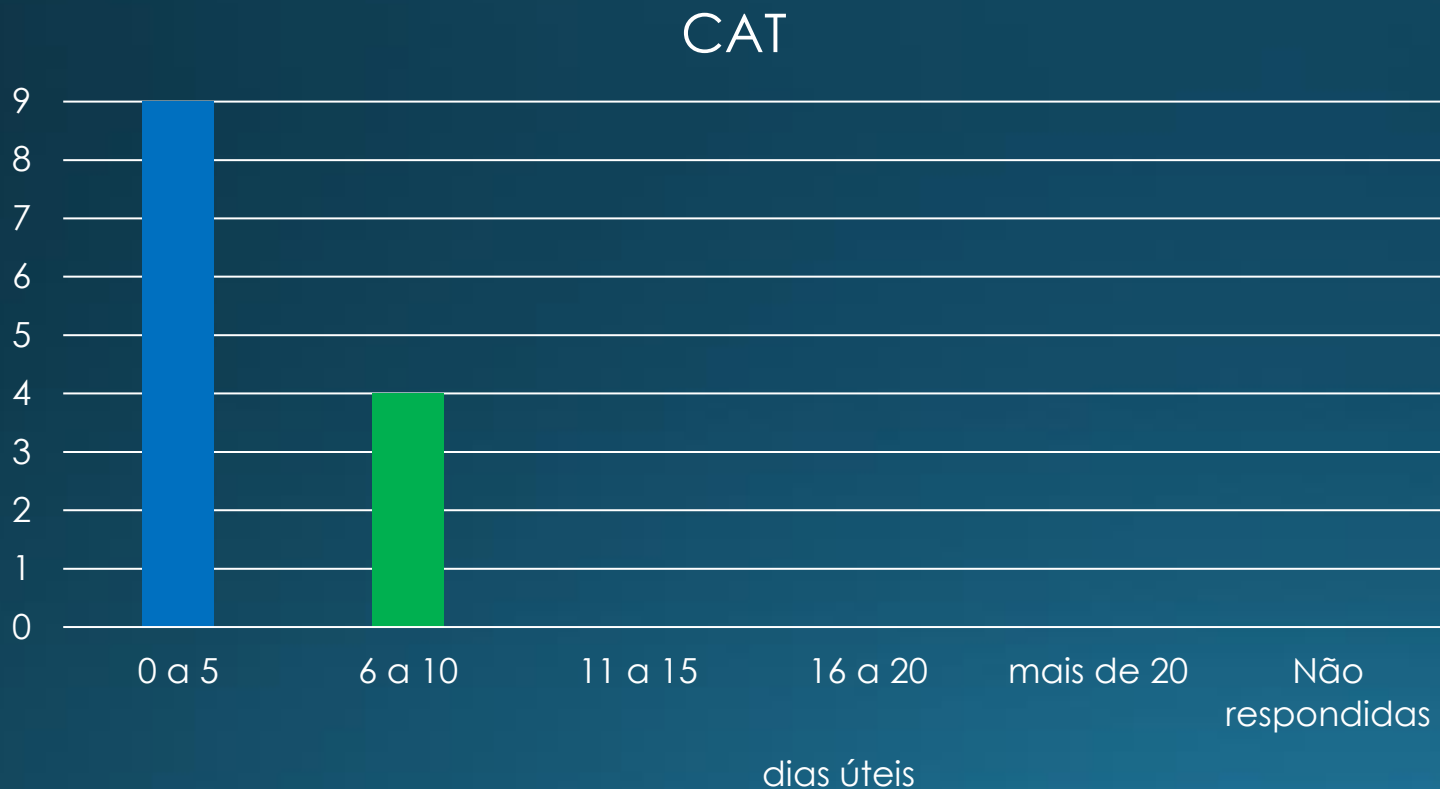


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

nº de ocorrências



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



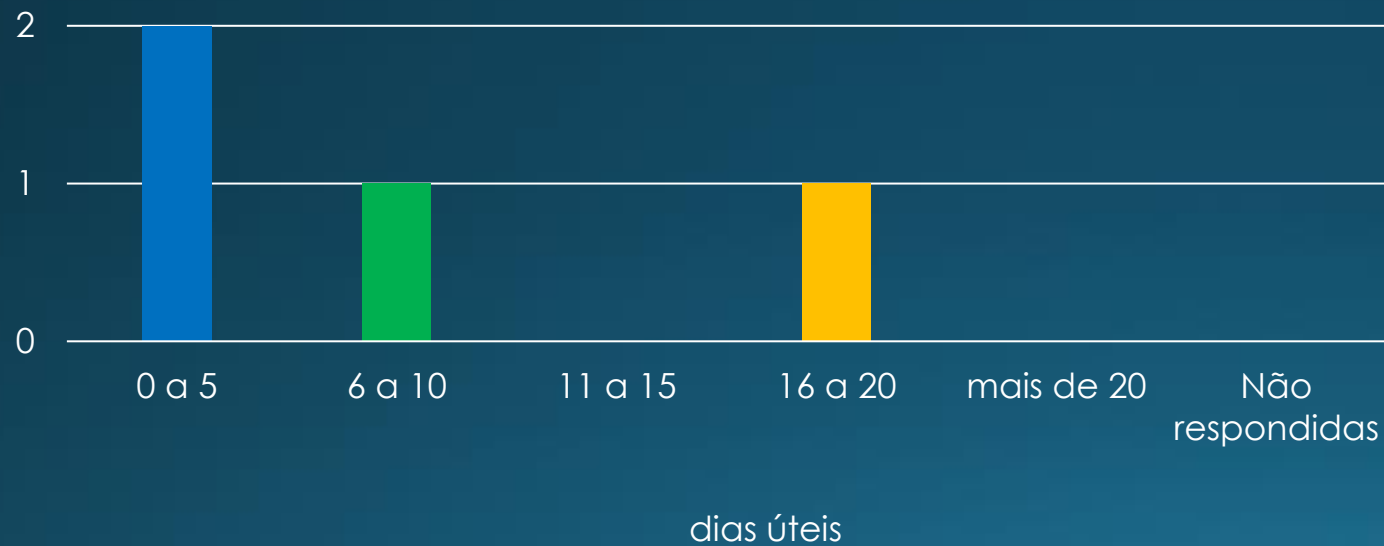
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

nº de ocorrências

SAC



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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

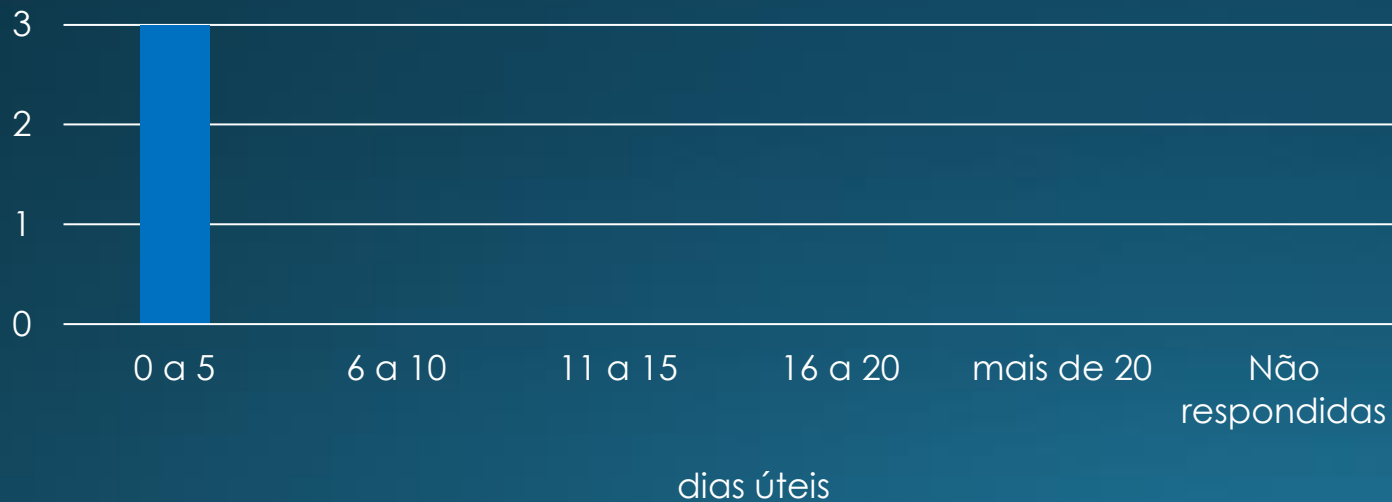


Atendimento da Ouvidoria

Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

nº de ocorrências

DJU



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



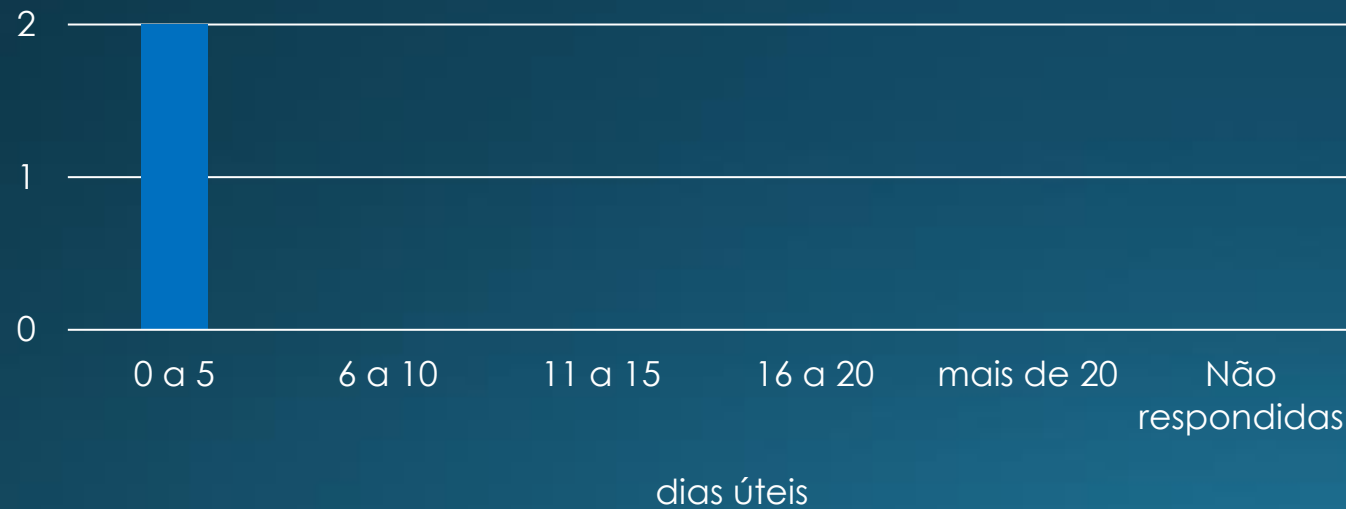
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

nº de ocorrências

Ccob



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



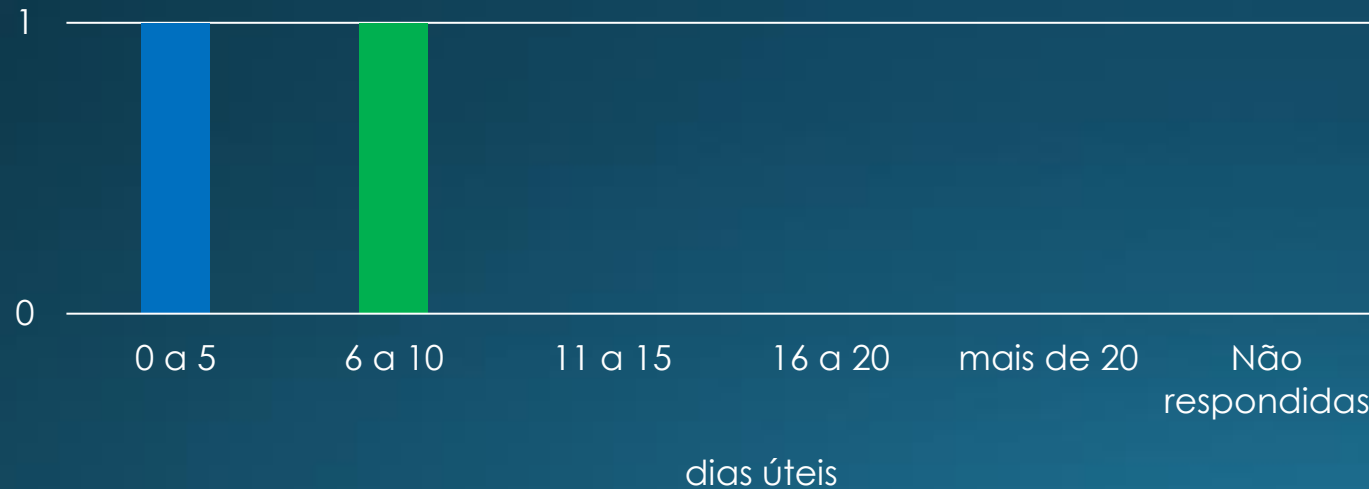
- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

nº de ocorrências

DSE



Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Tempo de resposta das ocorrências em dias úteis - Dezembro/2020

Áreas com uma ocorrência cada

Ocorrência
respondida
em 07 dias
úteis

✓ CSC

Ocorrência
respondida
em 10 dias
úteis

✓ GCO

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



E-SIC

Desde a implementação do E-SIC, em 2016, foram registradas **199** solicitações de acesso à informação, atualmente não havendo nenhuma resposta em atraso à Ouvidoria Geral do Estado.

*panorama de 30/01/2021

Atendimentos prestados pela Ouvidoria



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



Atendimento da Ouvidoria Transparência Passiva

Reclame Aqui



Ao todo, já foram registradas **229** reclamações contra o Rioprevidência no site **RECLAME AQUI**, as quais todas foram respondidas.

Reputação dos últimos 12 meses: **Ótimo**

*panorama de 30/01/2021

Atendimentos prestados pela Ouvidoria

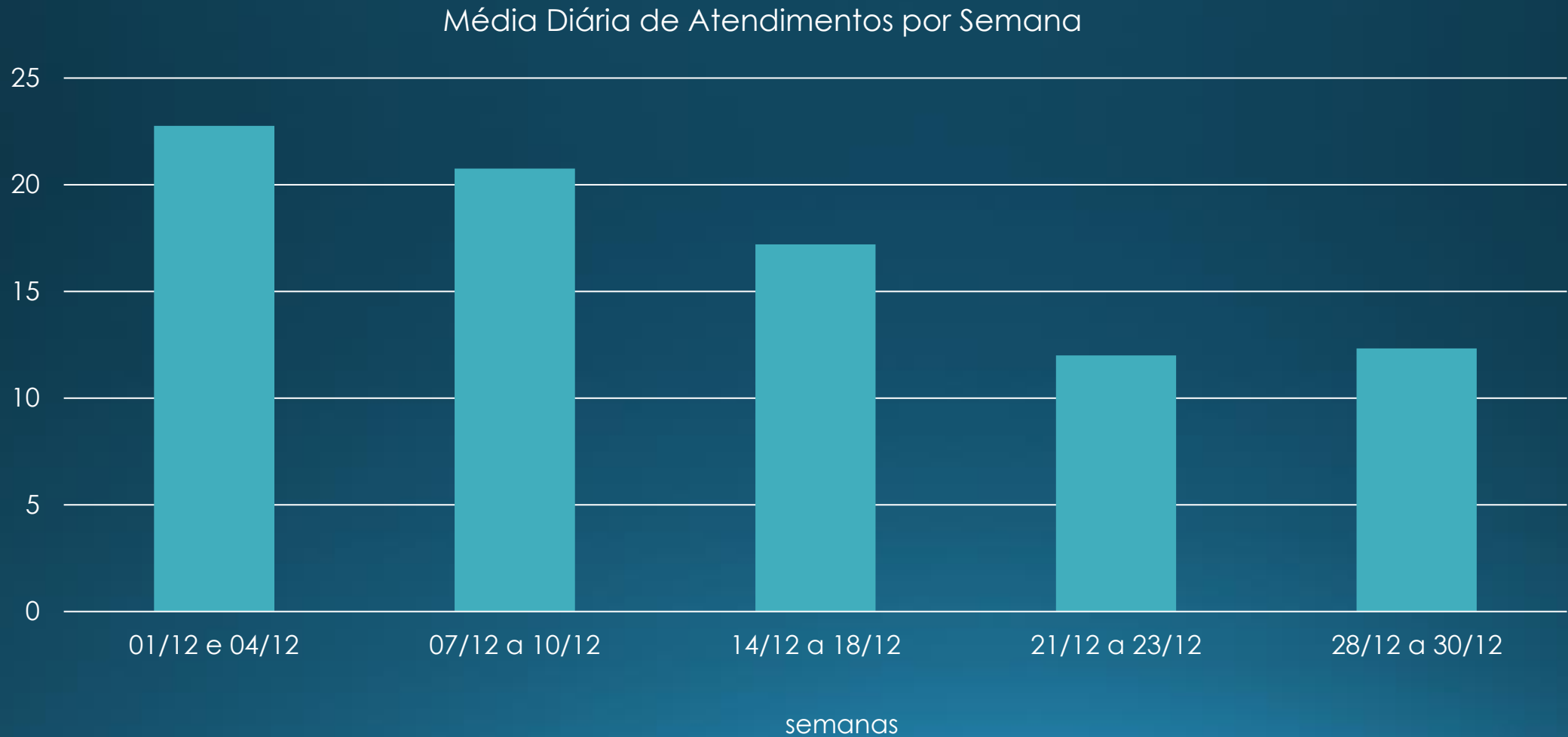


- ✓ Denúncias
- ✓ Dúvidas
- ✓ Elogios
- ✓ Sugestões
- ✓ Reclamações
- ✓ Acesso à Informação



Atendimento da Ouvidoria Atendimento Semanal - Dezembro/2020

nº de atendimentos





RIOPREVIDÊNCIA

TRANSPARÊNCIA
COMPROMISSO
RESPONSABILIDADE



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO