



RELATÓRIO SINTÉTICO TRIMESTRAL– OUVIDORIA

2º Trimestre de 2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Deivis Marcon Antunes
Diretor-Presidente

Raphael Campos Pereira
Ouvidor

Equipe de Ouvidoria
Angela Aparecida de Matos Serthore
Daniela Lima Vargas
Bettina Tobu
Lucas Henrique



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Sumário Executivo

O relatório trimestral de ouvidoria é uma obrigação prevista na Lei 13.460/2017, regulamentados no Estado do Rio de Janeiro por meio do Decreto Estadual n. 46.662/2019.

A Ouvidoria do Rioprevidência, subordinada à Presidência da Autarquia, é uma Unidade de Ouvidoria Setorial do Sistema de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, com atribuições alinhadas tanto em relação às atividades do Rioprevidência, quanto em relação às funções da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE.

A OGE, conforme estabelecido pela Lei nº 7.989/18, atua como órgão central da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do estado do Rio de Janeiro e tem como atribuição coordenar a implantação e supervisão de sistemas de acesso entre o cidadão e a administração pública, realizar a mediação administrativa entre as unidades dos órgãos e entidades para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas pelo usuário do serviço público.

Por meio da comunicação direta firmada com o público interno e externo, a Ouvidoria do Rioprevidência exerce uma função essencial, já que recepciona demandas que tratam dos serviços prestados diretamente ao nosso público-alvo, formado por aposentados e pensionistas, mas também do nosso corpo de servidores, bem como das demandas da sociedade.

Em atenção à determinação contida na Resolução CGE nº 13/2019, a Ouvidoria desta Autarquia Previdenciária deve “elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional”.

Este relatório contempla uma apresentação quantitativa e sintética dos chamados de ouvidoria, bem como uma apresentação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o segundo trimestre de 2024.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

O cumprimento desta exigência normativa pode ser considerado profícuo (i) para a Ouvidoria, que tem a oportunidade de acompanhar periodicamente o desempenho de seus processos internos; (ii) para o Rioprevidência, que pode utilizar essas informações para identificar pontos críticos de sua atuação e trabalhar em melhorias; e (iii) para os usuários dos serviços prestados por esta Autarquia, que podem exercer o controle social e provocar melhorias.

Assim, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei Federal nº 13.460/2017, bem como dos Decretos Estaduais nº 46.475/2018 e 46.622/2019 e da Resolução CGE nº 13/2019, a Ouvidoria do Rioprevidência divulga o 2º relatório trimestral de 2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

LISTA DE ABREVIATURAS

SIGLA	NOMENCLATURA
ABO	Associação Brasileira de Ouvidoria
CGE	Controladoria Geral do Estado
CGU	Controladoria Geral da União
CHEGAB	Chefia de Gabinete
COOAP	Coordenadoria de Aposentadoria
COOAT	Coordenadoria de Atendimento
DIRJU	Diretoria Jurídica
DIRSE	Diretoria de Seguridade
GERBE	Gerência de Benefícios
GERCIA	Gerência de Controle Interno e Auditoria
GERPI	Gerência de Patrimônio Imobiliário
GERRS	Gerência de Relacionamento com Segurado
GERTIC	Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação
LAI	Lei de Acesso à Informação
NUCSSAC	Núcleo de Supervisão do SAC
OGE	Ouvidoria Geral do Estado
OUVERJ	Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro
PDV	Programa de Demissão Voluntária
PRESI	Presidência
RTG	Relatório Trimestral de Gestão
SCI	Sistema de Controle Interno
SEI	Sistema Eletrônico de Informação



Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Secretaria de Estado de Fazenda
 Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Sumário

Introdução	6
1. Chamados de Ouvidoria.....	7
2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação	14
3. Considerações Finais	15



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Introdução

Durante os meses de abril, maio e junho, a equipe de Ouvidoria atuou para estruturar as novas práticas implementadas, com a elaboração de manuais internos, mapeamento de fluxos de processos, estruturação da equipe com a contratação de estagiários e o encerramento dos chamados no Sistema Fala.BR.

Ademais, o foco da gestão, em relação à equipe, foi no sentido de promover a participação em eventos e cursos de capacitação.

Neste trimestre, o Rioprevidência passou a integrar a Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV, uma rede colaborativa gerida pela Controladoria Geral da União que congrega mais de 2500 (dois mil e quinhentos) órgãos de ouvidorias de todos os Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A Ouvidoria apresentou proposta para criação de dois Grupos de Trabalho perante a RENOUV, um que trata da análise e proposição de boas práticas em Ouvidoria de RPPS (Regime Próprio de Previdência Social) e outro que trata da elaboração de Cartilha para implementação de Ouvidorias Municipais nos 100 primeiros dias de governo.

Na articulação interna, a Ouvidoria passou a emitir relatórios mensais de chamados endereçados à Diretoria de Seguridade, cuja atuação finalística da Autarquia é a mais demanda pelo nosso público-alvo.

Em relação aos chamados de ouvidoria, este relatório contempla os meses de abril, maio e junho, período em que foram recepcionadas e tratadas 2.073 (dois mil e setenta e três) manifestações de ouvidoria, além de 9 (nove) pedidos de acesso à informação, pelos diversos canais à disposição da população e, especialmente dos nossos usuários.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

1. Chamados de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são classificadas conforme a Resolução CGE n. 13/2019, tendo como base a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Os normativos tratam das seguintes manifestações dos usuários:

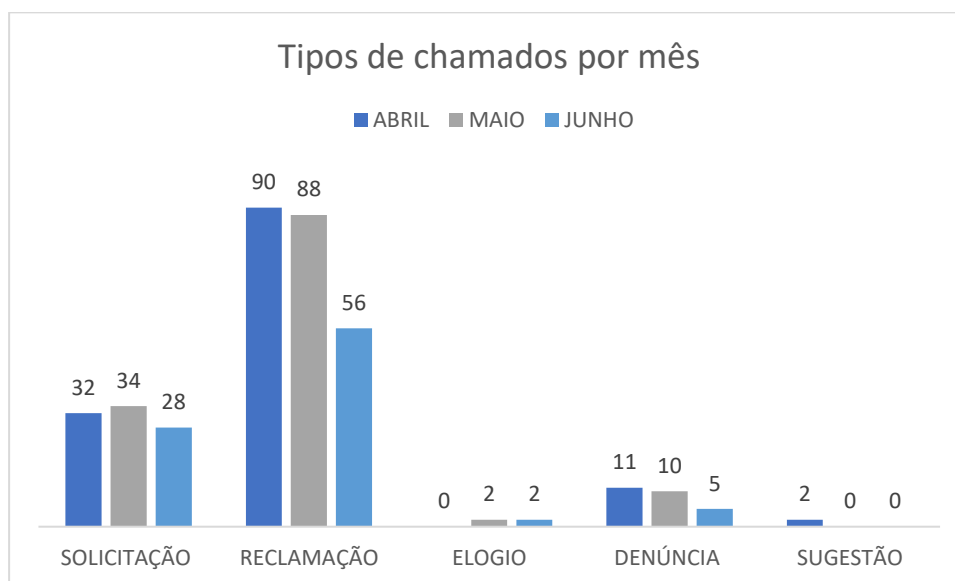
Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração

Sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Denúncia - comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.





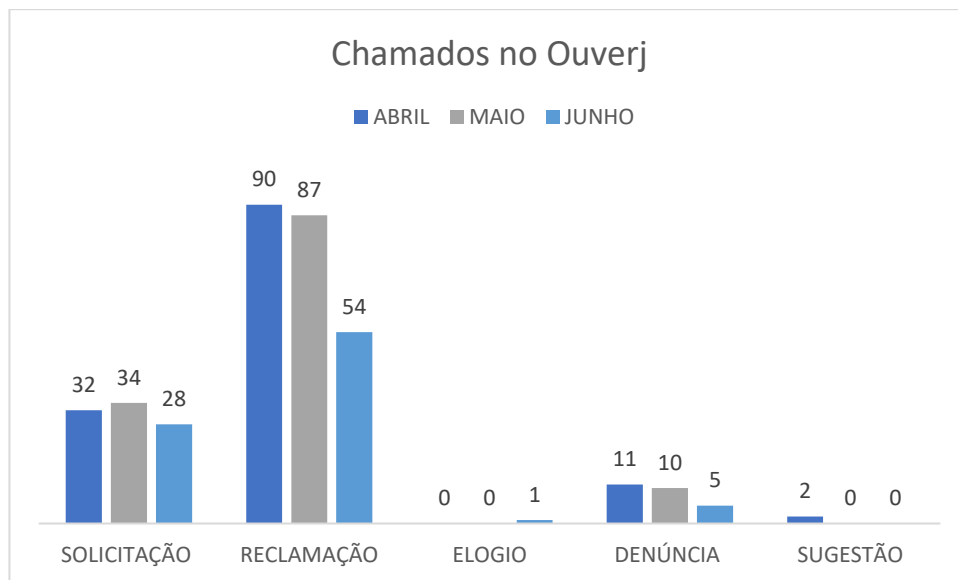
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Em que pese o canal oficial para recebimento dos chamados seja o Sistema Ouverj, ao cidadão deve ser garantida a manifestação por outros canais. O Rioprevidência mantém canal de comunicação por e-mail (ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br) e por telefone (21 2332-5355). Além disso, o cidadão que se dirige presencialmente às unidades do Rioprevidência é indicado que utilize um desses canais.

Quanto ao uso do Reclame Aqui, mantivemos o canal no ar, mas toda resposta que é dada às reclamações é sempre com a indicação de que procure nossos canais oficiais. Esta decisão se deu pelo fato que os usuários dos nossos serviços não podem ser considerados clientes, já que a prestação da nossa atividade visa ao interesse coletivo e não o aspecto individual.

Uma atuação importante foi o encerramento de todos os chamados que estavam pendentes de resposta no Sistema Fala.BR, com o encaminhamento ao Sistema OuvERJ, por força do Decreto Estadual nº 48.727/2023.

No sistema Ouverj, os números estão descritos abaixo:



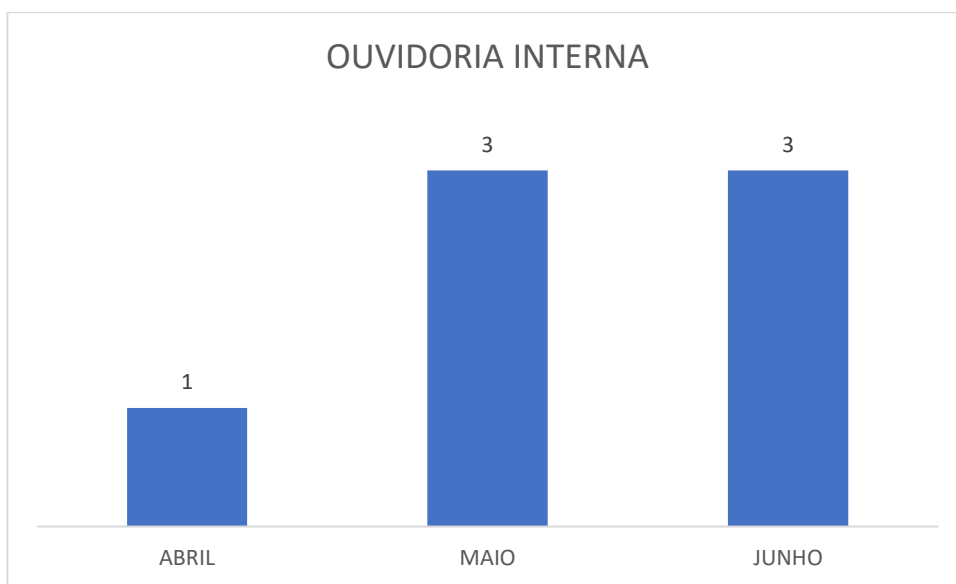
A Ouvidoria interna, recepcionou apenas 08 (oito) chamados, distribuídos entre elogios à equipe de limpeza do Edifício Marques de Herval, pedido de informação sobre concurso público, bem como dúvidas sobre concessão de auxílio-transporte. Além disso,



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

acerca da concessão de ingressos para a participação em eventos, houve um questionamento sobre as regras para distribuição.

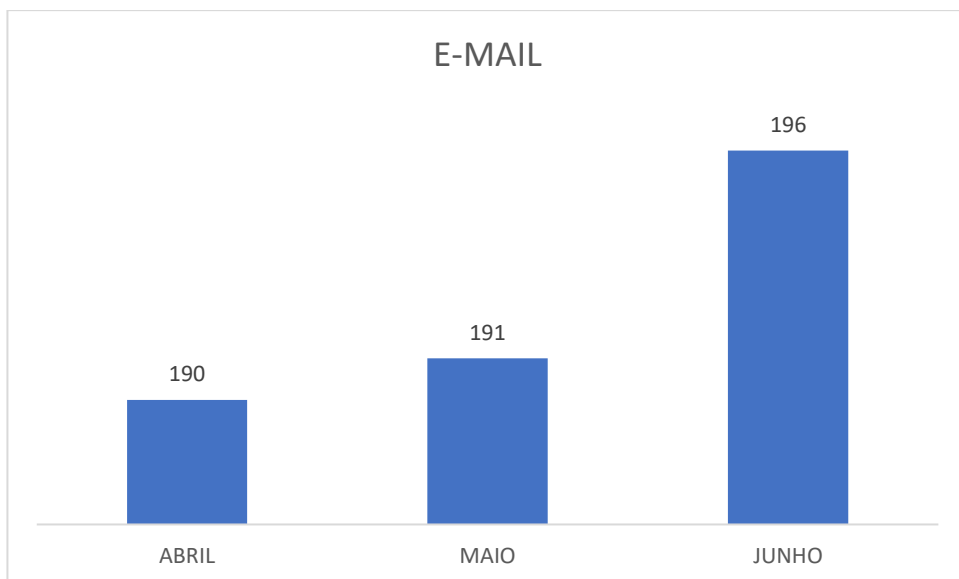
A Ouvidoria interna é um canal específico dos servidores do Rioprevidência, sendo acessado por meio da intranet da Autarquia.



Neste trimestre a Ouvidoria recepcionou 577 (quinhentos e setenta e sete reais), contando com uma média de 192 e-mails mensais.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

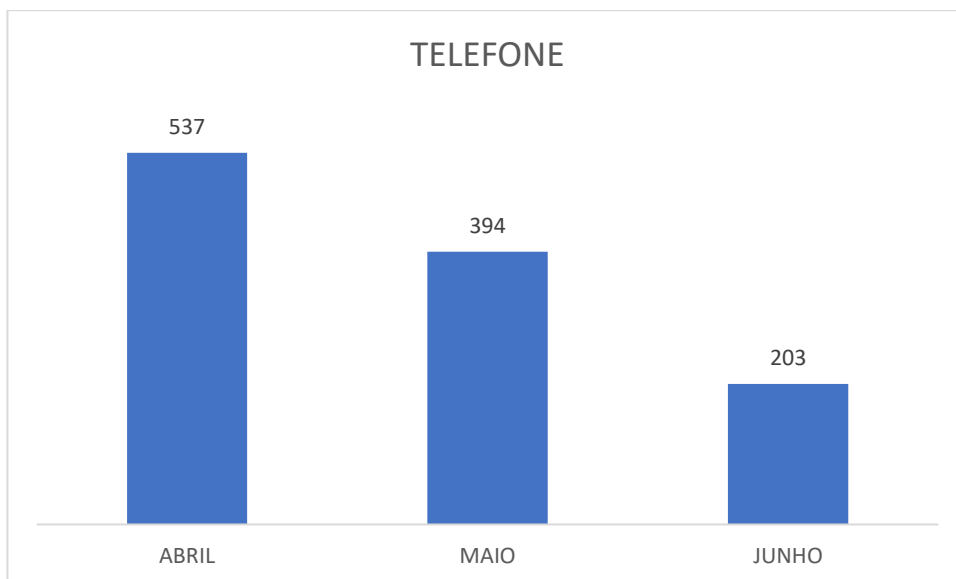


Em relação às ligações, foram recebidas e atendidas, 1134 (mil cento e trinta e quatro) ligações no trimestre, com uma média de 378 ligações por mês. Observou-se que o número expressivo se deu pela dificuldade em acessar o contracheque e os informes de rendimentos.

Sobre este ponto, a Ouvidoria encaminhou relatório técnico de instabilidade de acesso ao sistema para a Gerência de Tecnologia da Informação – GERTIC, que atuou prontamente na solução da questão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro



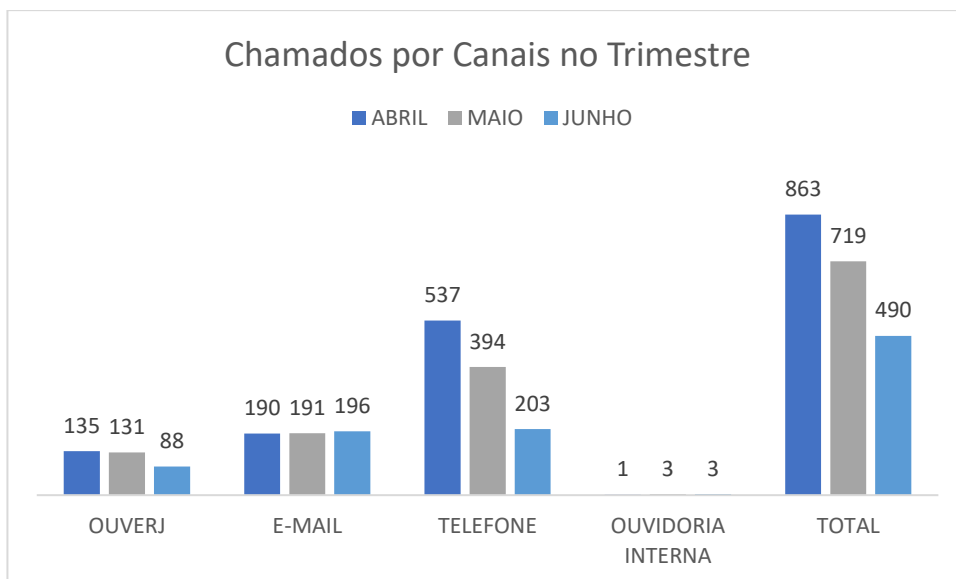
O canal mais demandado pelos usuários dos serviços foi o telefone, seja pela facilidade de acesso, seja pela explicação detalhada e trato humanizado com nossa equipe de Ouvidoria.

Um ponto que se verifica é relacionado à faixa etária dos nossos aposentados e pensionistas, que preferem tecnologias mais analógicas que digitais.

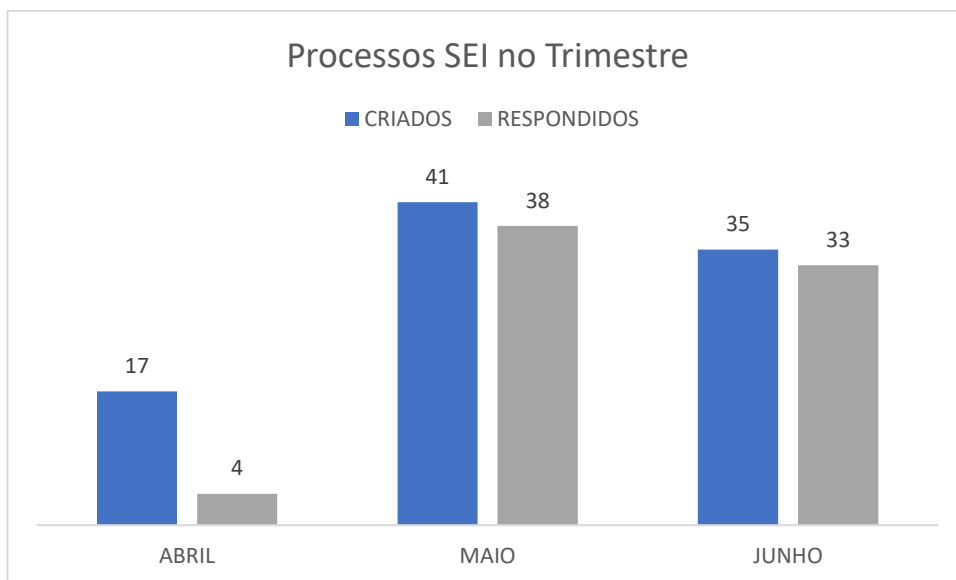
Abaixo, um gráfico demonstrando a distribuição de chamados por canais durante o 2º trimestre, com um total de 2.072 (dois mil e setenta e dois) chamados.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro



Para dar tratamento aos chamados de ouvidoria, a equipe passou a elaborar processos no sistema Eletrônico de Informação. Foram distribuídos 93 (noventa e três) processos pelo SEI RJ, sendo que foram respondidos 75 (setenta e cinco) processos.





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

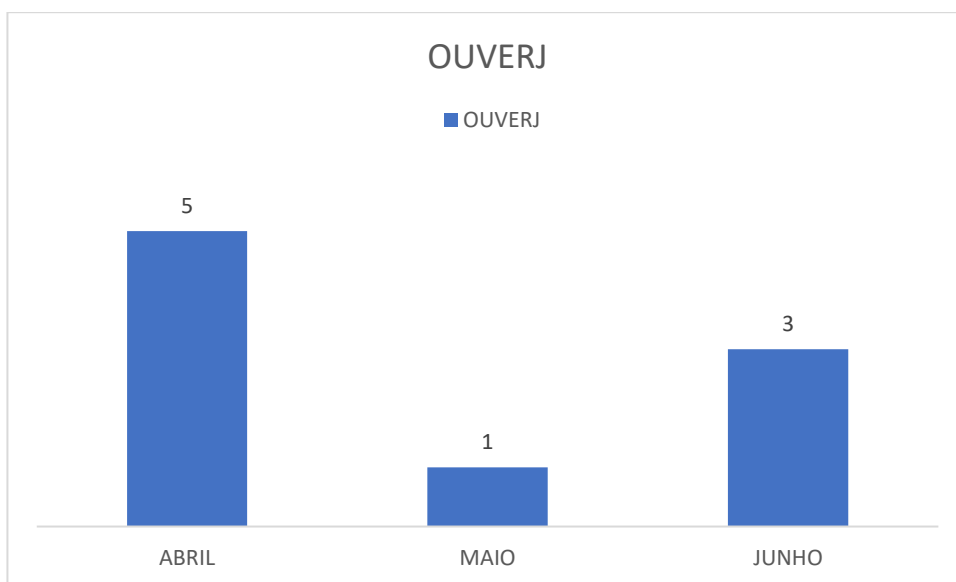
Por meio do mapeamento de processos e a melhora contínua, a Ouvidoria passou a filtrar melhor os chamados e a passar a distribuir as demandas às diversas. Tal procedimento dá mais segurança para a apresentação de respostas aos requerentes.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação

O número de pedidos de acesso à informação sofreu uma redução na quantidade em relação ao 1º trimestre. Enquanto nos primeiros meses do ano recebemos 19 (dezenove) chamados, no 2º trimestre o número passou para somente 08.





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

3. Considerações Finais

A Ouvidoria do Rioprevidência exerce um papel fundamental na avaliação, monitoramento e melhoria contínua das atividades, já que é o canal que congrega a manifestação mais fidedigna dos nossos usuários, seja com a apresentação de oportunidades ou de ameaças.

Sendo considerado um órgão de apoio à tomada de decisão, a Ouvidoria passou a concentrar esforços no encaminhamento dos chamados para o Sistema OuvERJ e na tramitação por meio do SEI.

Desta forma, a atuação se tornou mais profissional, assertiva e célere, já que por meio do SEI é possível análise de indicadores de desempenho da tramitação, além da possibilidade de extração de dados e elaboração de relatórios que são encaminhados às áreas técnicas das Diretorias.



www.rioprevidencia.rj.gov.br



**GOV
RJ**