



RELATÓRIO SINTÉTICO TRIMESTRAL— OUVIDORIA

3º 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 terceiro 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 3º 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
GERCAP	Gerência de Certidão e Aposentadoria
GERCIA	Gerência de Controle Interno e Auditoria
GERPI	Gerência de Patrimônio Imobiliário
GERPE	Gerência de Relacionamento com Segurado e Pensão
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.....	8
2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação	13
3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ	14
4. Principais Demandas.....	16
5. Tempo médio de respostas.....	17
6. Considerações Finais	18



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 julho, agosto e setembro, a equipe de Ouvidoria atuou para consolidar as novas práticas que foram implementadas em 2024, como a tramitação dos chamados de ouvidoria, a realização de cursos e capacitação e a ampliação da rede de contatos nas temáticas de Ouvidoria.

Além disso, com a contratação de mais um estagiário, Lucas Henrique, a equipe ficou completa, sendo constituída pelo Ouvidoria Geral, duas Assessoras e dois Estagiários.

No trimestre passado, 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.

Com a aprovação do GT de Ouvidorias municipais, o Ouvidor Geral do Rioprevidência foi designado como Gerente do grupo.

Em relação à educação continuada, a Ouvidoria manteve a continuidade da realização de cursos para melhorar a qualidade técnica da equipe. Inclusive, em setembro a equipe participou de Congresso Nacional de Ouvidoria.

Na articulação interna, além das reuniões e relatórios periódicos enviados à Diretoria de Seguridade, o Ouvidor realizou um projeto de Capacitação voltado à Contratações Públicas para as equipes da Gerência de Recursos Humanos da Diretoria de Administração e Finanças, da Chefia de Gabinete e da Escola de Educação Previdenciária.

Além disso, o Ouvidor Raphael Campos foi entrevistado para o EEP Mesacast, onde falou sobre a importância da ouvidoria e os projetos de estruturação da área.



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 aos chamados de ouvidoria, este relatório contempla os meses de julho, agosto e setembro, período em que foram recepcionadas e tratadas 1.046 (mil e quarenta e seis) manifestações de ouvidoria, além dos 24 (vinte e quatro) pedidos de acesso à informação, pelos diversos canais à disposição da população e, especialmente dos nossos usuários.

Em setembro de 2024, o Rioprevidência atingiu o marco de 1.000 chamados de ouvidoria no OuvERJ, consolidando este canal como o principal contato formal da ouvidoria com o público-alvo e os cidadãos com o Rioprevidência.



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.

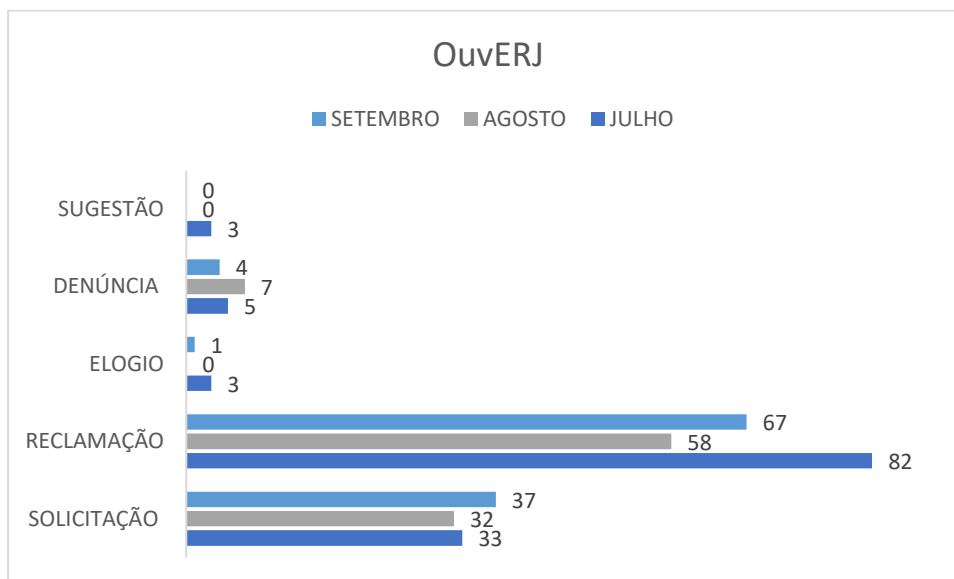




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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.

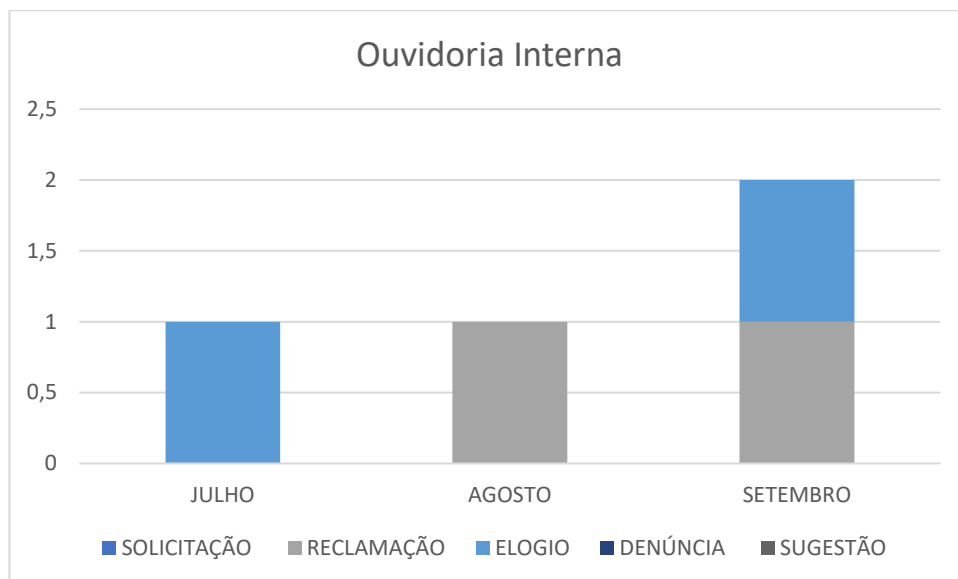
Quanto ao uso do Reclame Aqui, mantivemos o canal no ar, mas toda resposta que é dada às reclamações é sempre com a indicação de que procure nossos canais oficiais. Esta decisão se deu pelo fato que os usuários dos nossos serviços não podem ser considerados clientes, já que a prestação da nossa atividade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



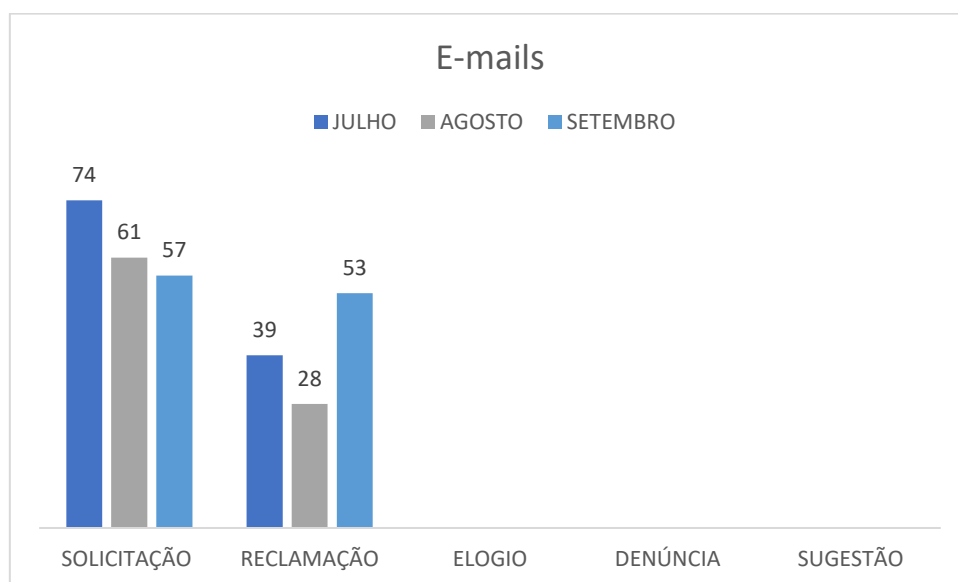
A Ouvidoria interna, historicamente, é o canal com o menor número de recepção de chamados. Dos 4 chamados abertos no trimestre, tivemos somente 2 usuários. Ou seja, o público-alvo do canal, que são os servidores não costumam utilizar esta ferramenta.



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



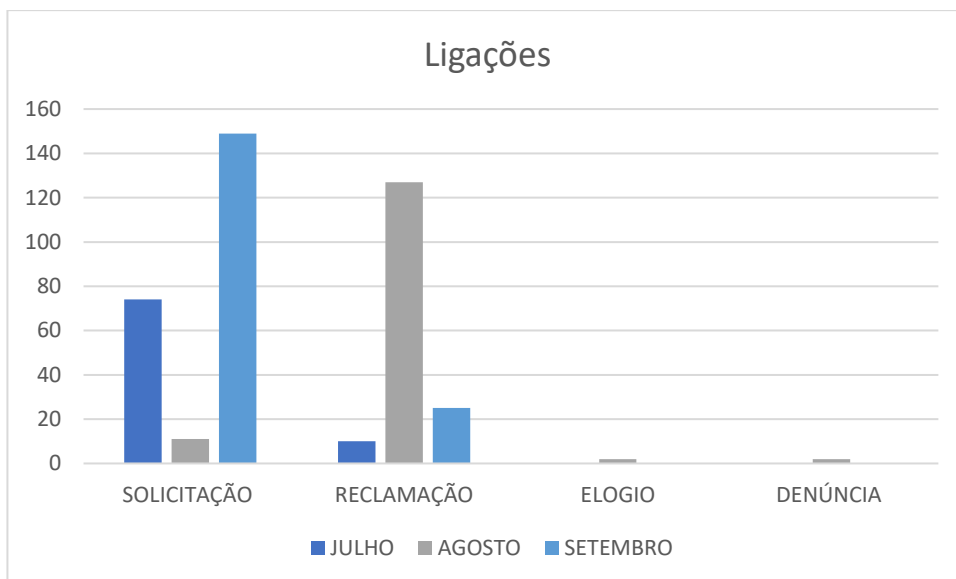
Neste trimestre a Ouvidoria recepcionou 312 (trezentos e doze e-mails), contando com uma média de 104 e-mails mensais.



Em relação às ligações, foram recebidas e atendidas 400 (quatrocentas) ligações no trimestre.

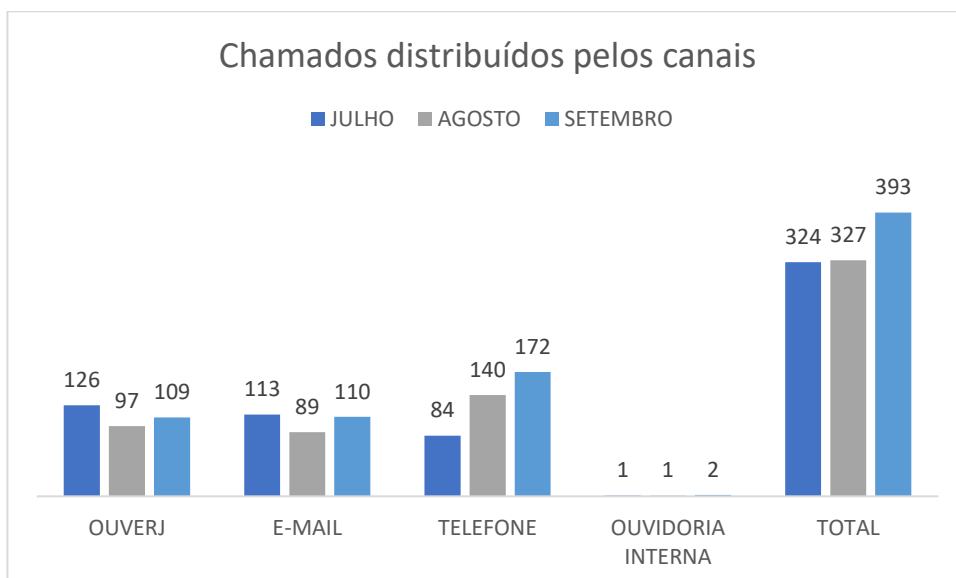


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro



Durante os meses de julho e agosto, houve uma constância na quantidade de chamados pelos diversos canais, mantendo-se uma média de 325,5 chamados por mês. No mês de setembro, observou-se um aumento dos chamados de ouvidoria, com um incremento as ligações.

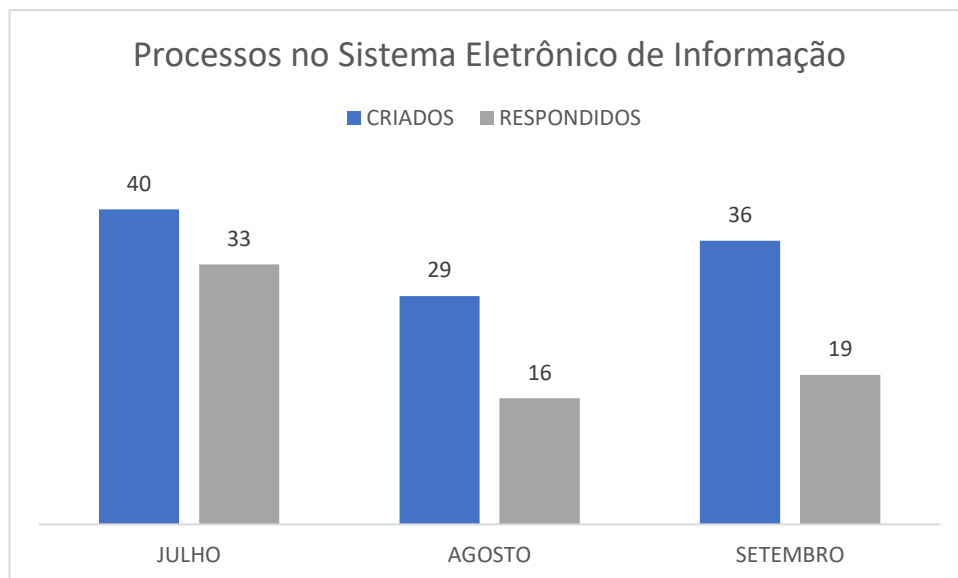
Assim, em setembro o número subiu para 393 chamados.





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 foram distribuídos 105 processos pelo Sistema Eletrônico de Informação, sendo que foram respondidos 68 processos.



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 áreas. Tal procedimento dá mais segurança para a apresentação de respostas aos requerentes.



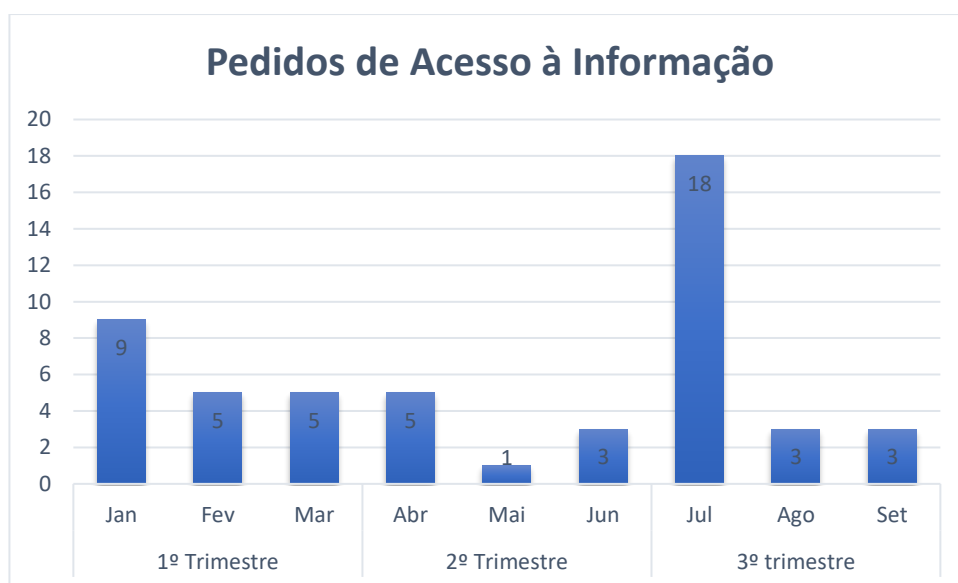
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação

O número de pedidos de acesso à informação sofreu um aumento neste trimestre em relação ao primeiro semestre de 2024.

Ao total, foram recepcionados 26 pedidos pelo Sistema Ouverj, sendo que nos dois primeiros trimestres de 2024, recebemos 28 pedidos de acesso à informação.

A elevação no número se deu pelo aumento de chamados em julho de 2024, tendo as informações sobre concurso público a principal base de informação buscada pelos usuários.



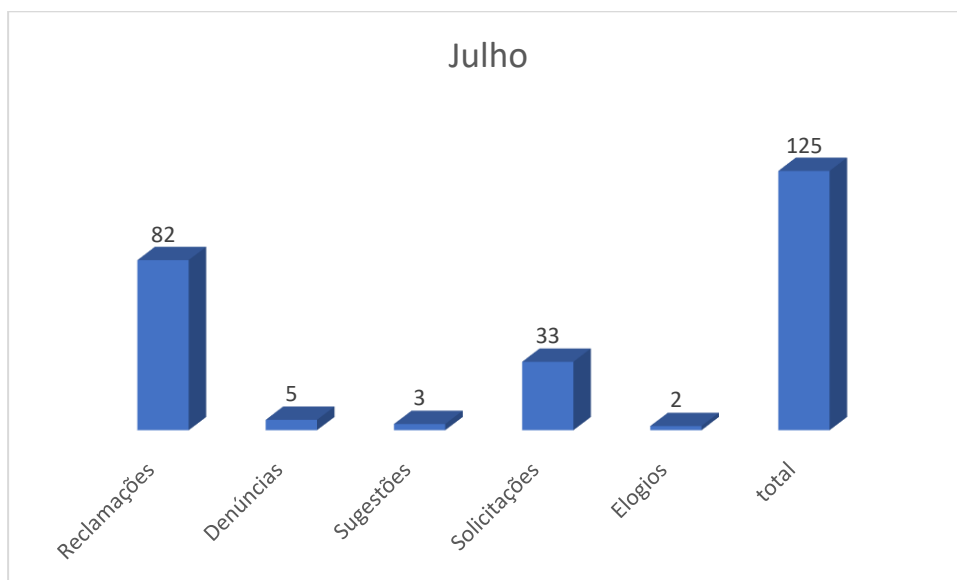


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ

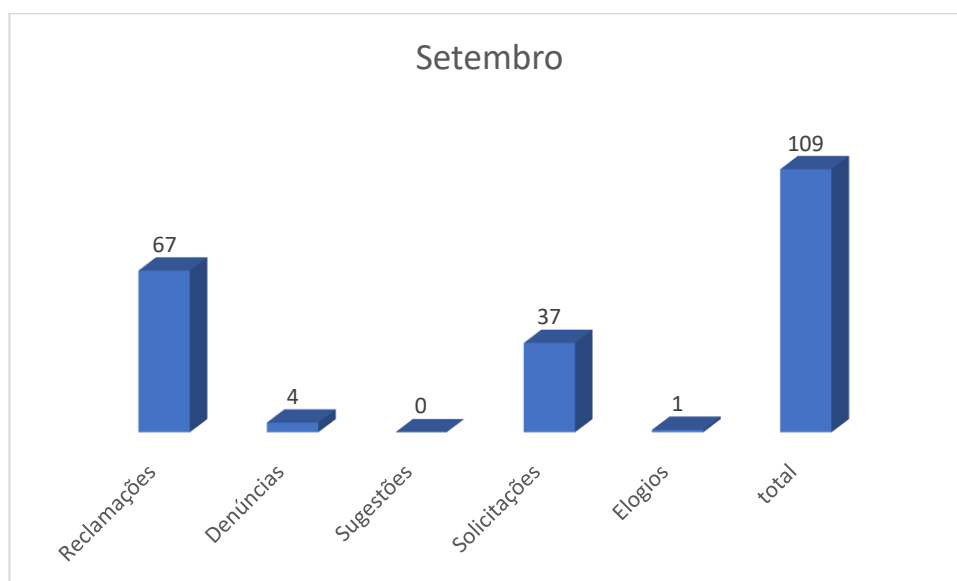
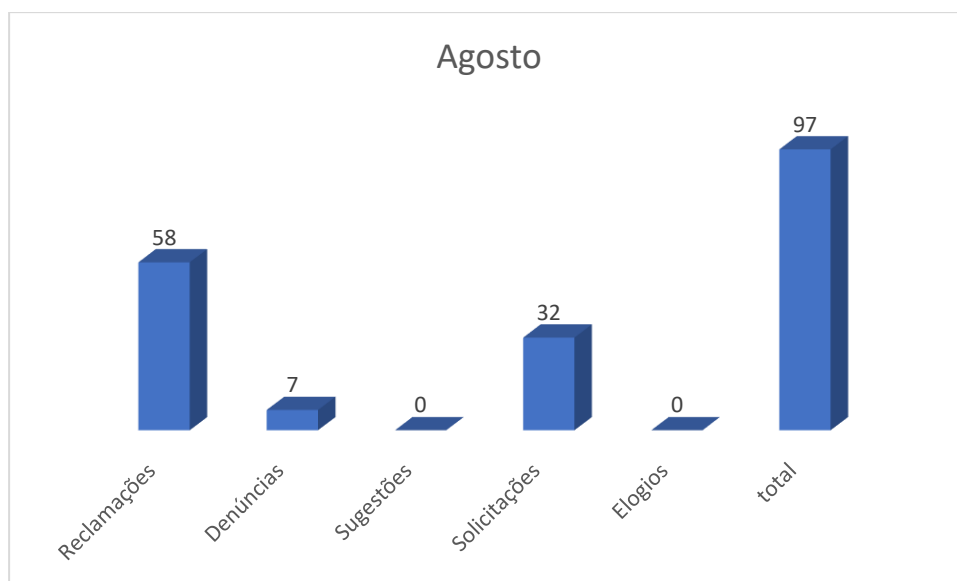
O OuvERJ recepciona os chamados de ouvidoria de diversas naturezas. A principal classificação que pode ser feita é em relação aos pedidos de acesso à informação e as demais manifestações (reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões).

No 3º trimestre, o Rioprevidência recebeu 331 manifestações de ouvidoria.





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





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

4. Principais Demandas

Quanto aos assuntos tratados, a maior parte das solicitações tratavam de Revisão de pensão, seguidos por pedidos de vistas de processo, habilitação de pensão, realização de prova de vida, Certidão de tempo de contribuição, descontos, imposto de renda, procedimentos do Núcleo de Convocação, procedimentos de Fale Conosco, Informe de Rendimentos e Encerramento de folha.

Ou seja, todos os serviços que são oferecidos e prestados pela Diretoria de Seguridade, na atuação finalística da Autarquia.



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

5. Tempo médio de respostas

Assim que as demandas são recepcionadas pela equipe de ouvidoria é iniciado o tratamento para apresentação de resposta imediata ou para solicitar o apoio dos setores internos do Rioprevidência.

Neste trimestre, das 332 demandas recepcionadas no OUVÉRJ, 94 foram respondidas no mesmo dia, ou seja, 27,42%.

Conforme a Lei 13.460/2017, o prazo máximo para resposta é de 30 dias, podendo ser prorrogados por igual período desde que haja justificativa.

Do total, 304 chamados foram encerrados nos 30 dias, sendo que somente 27 precisaram ser prorrogados.

A média de prazo para resposta da Ouvidoria é de 5 dias, garantindo uma agilidade e assertividade na solução das questões apresentadas pelos usuários.



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

6. 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 na elaboração de indicadores e relatórios semanais para controle das atividades.

Além disso, por meio de reuniões para alinhamento institucional e benchmarking, foi possível implementar melhorias no tratamento e no fluxo processual, com maior utilização do processo SEI e concentração do encaminhamento dos chamados para o OuvERJ.

Com isso, a UOS Rioprevidência vem fomentando o uso do OuvERJ pelos usuários e realizando procedimentos mais formal, o que garante a segurança jurídica das partes interessadas, além de trazer mais celeridade e assertividade na prestação dos serviços públicos, o que tende a impactar no prazo de resposta e na percepção positiva do público.



www.rioprevidencia.rj.gov.br



**GOV
RJ**