



RIOPREVIDÊNCIA



RELATÓRIO TRIMESTRAL

Ouvidoria | 2025





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

Cintia Cristina Lourenço de Moraes

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Daniela Lima Vargas

Bettina Romaneli Tobu

Lucas Henrique de Souza Silva

Oristéia Lessa de Caldas Brito

Priscila da Silva Moreira



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, regulamentado 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”.



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

Este relatório contempla uma apresentação quantitativa e sintética dos chamados de ouvidoria, bem como uma apresentação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2025.

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.

Ademais, conforme estabelecido no Regimento Interno do Rioprevidência, a Ouvidoria tem a competência de “prover os gestores e a Diretoria Executiva com informações a partir de dados e estatísticas oriundos das manifestações dos usuários e pedidos de acesso à informação, de modo a revelar oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos e procedimentos institucionais”. Dessa forma, este relatório também visa cumprir esse papel estratégico ao fornecer insumos relevantes para aprimoramento das atividades institucionais do Rioprevidência.

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 1º relatório trimestral de 2025.



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
CGE	Controladoria Geral do Estado
CGU	Controladoria Geral da União
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial
OGE	Ouvidoria Geral do Estado
OUVERJ	Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro
PRESI	Presidência
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	7
Chamados de Ouvidoria.....	10
Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ	11
Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação	13
Principais Demandas	18
Tempo de respostas.....	18
Considerações Finais	19



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

Introdução

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria do Rioprevidência consolidou sua atuação com foco na escuta qualificada, na transparência e no fortalecimento do controle social, por meio de iniciativas estratégicas direcionadas ao aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos e à intensificação do diálogo permanente com a sociedade.

Durante o período, a equipe atuou de forma contínua no acompanhamento e monitoramento das manifestações recebidas, assegurando o adequado acolhimento das demandas dos segurados e a efetividade das respostas encaminhadas. Relatórios periódicos foram elaborados e encaminhados à Diretoria de Seguridade, com ênfase nas manifestações com prazos em atraso, reforçando a importância de respostas ágeis, consistentes e qualificadas. Tais iniciativas contribuíram não apenas para a resolução das demandas apresentadas, mas também para o aprimoramento contínuo dos processos internos, promovendo maior eficiência e qualidade no atendimento ao público.

No âmbito da transparência institucional, a Ouvidoria manteve atuação proativa na atualização e divulgação de informações relevantes à sociedade. A comunicação clara, acessível e eficiente permaneceu como um dos pilares centrais de sua atuação, fortalecendo a aproximação com os cidadãos e assegurando um diálogo aberto, construtivo e orientado à excelência na prestação do serviço público.

Em outubro de 2025, a Ouvidora Cintia Cristina Lourenço de Moraes participou do workshop “Recebimento e Tratamento de Denúncias”, promovido pela Escola Superior de Controle Interno (ESCI), da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ). A capacitação teve como objetivo o aprimoramento das práticas relacionadas à apuração, análise e encaminhamento de denúncias, fortalecendo a atuação institucional da Ouvidoria.



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

No mês de novembro de 2025, a Ouvidora Cintia e a assessora Daniela Lima Vargas, representando o Rioprevidência, participaram do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), realizado na cidade de São Paulo (SP). Com o tema “A evolução das Ouvidorias: a constante atualização, com foco nas necessidades do cidadão e inovação, para atender os desafios da sociedade”, o congresso proporcionou reflexões aprofundadas, intercâmbio de experiências e o fortalecimento das ouvidorias públicas e privadas frente às transformações da sociedade contemporânea.

A programação abordou temas relevantes relacionados à ética, cidadania e inovação, evidenciando o papel estratégico das ouvidorias como instrumentos essenciais de escuta qualificada, transparência e aprimoramento da gestão pública. A participação das servidoras reafirma o compromisso do Rioprevidência com o aprimoramento contínuo das práticas de ouvidoria e com a atualização permanente de seus profissionais.

Em 18 de novembro de 2025, a Ouvidora Cintia, na qualidade de Ponto Focal da Rede de Dados Abertos, participou do evento “Estado Digital: Dados e IA a Serviço do Cidadão”, realizado na sede da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ). O encontro reuniu representantes do Governo do Estado do Rio de Janeiro, do Governo Federal, do Banco Mundial e de diversas instituições, com o objetivo de debater os avanços e os desafios relacionados à governança de dados e ao uso da inteligência artificial voltados à melhoria dos serviços públicos.

Na ocasião, o Rioprevidência foi homenageado pela relevante contribuição ao Plano de Dados, tendo cumprido integralmente todas as entregas previstas dentro do prazo estabelecido. O reconhecimento reforça o compromisso da instituição com a transparência, a inovação e a melhoria contínua da gestão pública.



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

Ainda no mês de novembro, a servidora Oristéia Lessa de Caldas Brito foi designada como Ponto Focal e participou da Capacitação dos Pontos Focais para o Fortalecimento da Transformação Digital Estadual, promovida pela Secretaria de Estado de Transformação Digital.

Durante a capacitação, concluiu os seguintes treinamentos:

- Inteligência Artificial Generativa (IA Gen): fundamentos para o serviço público na América Latina e no Caribe – Edição Rio de Janeiro;
- Como a Transformação Digital está redesenhando o serviço público no Estado do Rio de Janeiro;
- Desenhar para Simplificar: princípios do mapeamento de processos e serviços na Era Digital;
- Linguagem Simples na Era Digital: tecnologia a serviço da compreensão;
- Rede Qualidade 2025: Resultados, Conexões e Próximos Passos.

Ao final do mês de novembro de 2025, a equipe da Ouvidoria foi fortalecida com a incorporação da servidora Priscila da Silva Moreira, que passou a colaborar com as atividades do setor. A ampliação da equipe contribui para o aprimoramento do fluxo de trabalho, maior capacidade de resposta às demandas recebidas e fortalecimento das ações institucionais da Ouvidoria.

Ainda no mês de novembro de 2025, a Ouvidoria realizou a entrega e a publicação do Manual Normativo da Ouvidoria, documento que consolida diretrizes, fluxos, procedimentos e orientações, com vistas à padronização das práticas, ao fortalecimento da governança e à garantia de maior segurança, transparência e eficiência no tratamento das manifestações dos cidadãos.



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

Já no início de dezembro de 2025, a Ouvidoria realizou a entrega do Planejamento Estratégico da Ouvidoria à Chefia de Gabinete, com o objetivo de contribuir para a construção do planejamento estratégico geral do Rioprevidência, que abrange todas as Diretorias da Autarquia. A iniciativa reforça o alinhamento da Ouvidoria às diretrizes institucionais e evidencia seu papel estratégico no aprimoramento da gestão pública.

Chamados de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são classificadas conforme a Resolução CGE nº. 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;

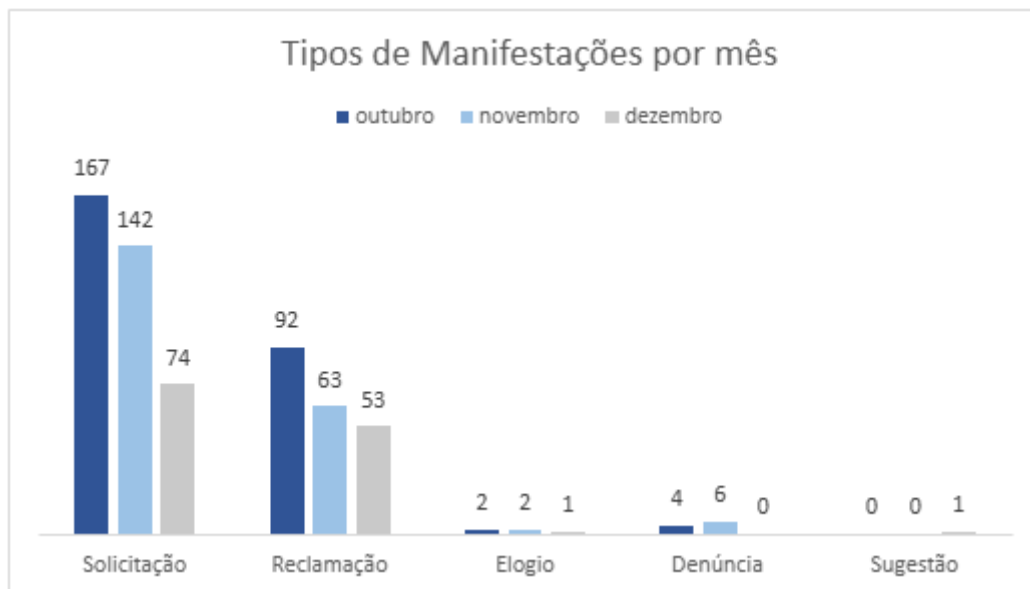
Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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.

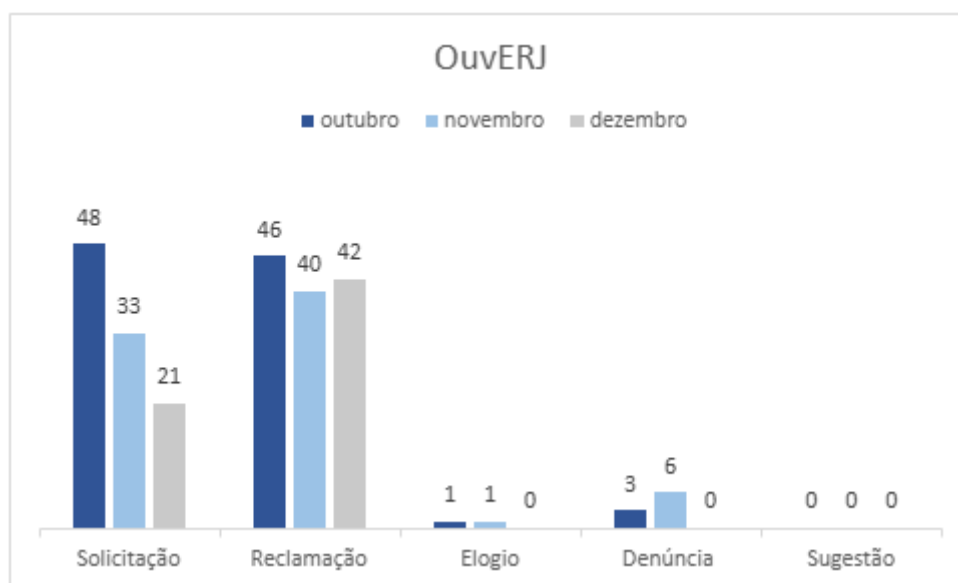


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro



Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ

O OuvERJ recebe 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).

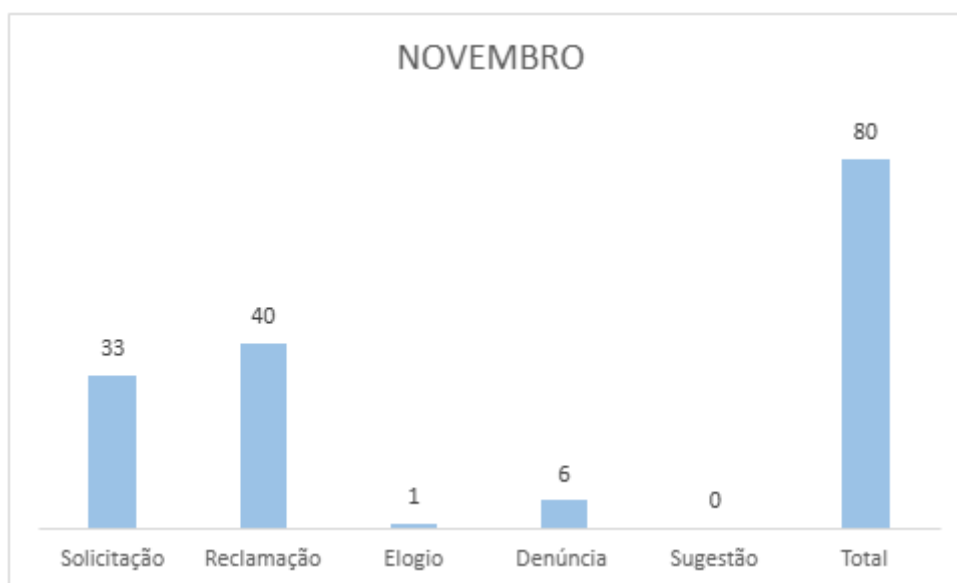
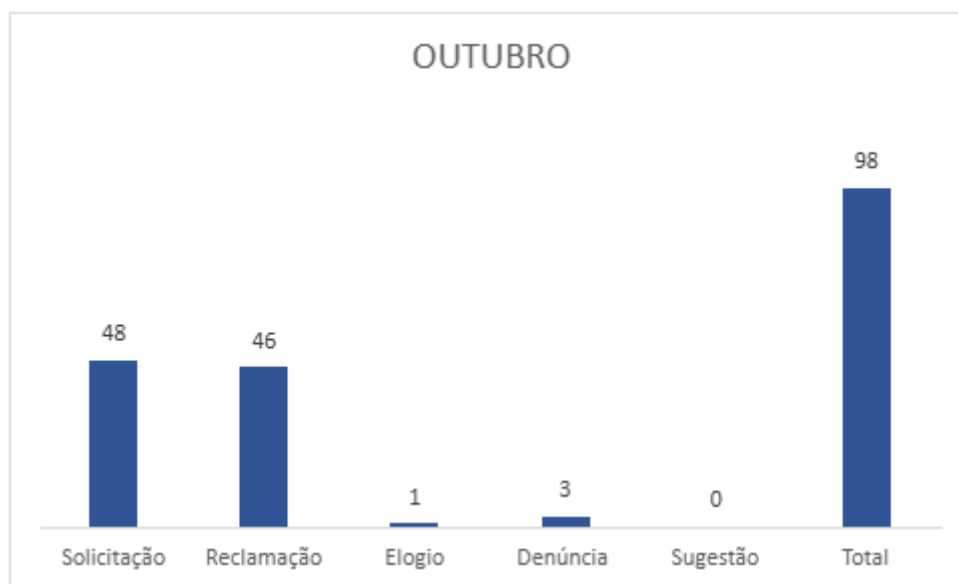


Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfândega nº 8, Centro. Rio de Janeiro/RJ – CEP 20070-000
Telefone: (21) 2332-5151 – rj.gov.br/rioprevidencia



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

De Outubro a Dezembro, o Rioprevidência recebeu 241 (duzentos e quarenta e um) manifestações de ouvidoria.



Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfândega nº 8, Centro. Rio de Janeiro/RJ – CEP 20070-000
Telefone: (21) 2332-5151 – rj.gov.br/rioprevidencia



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

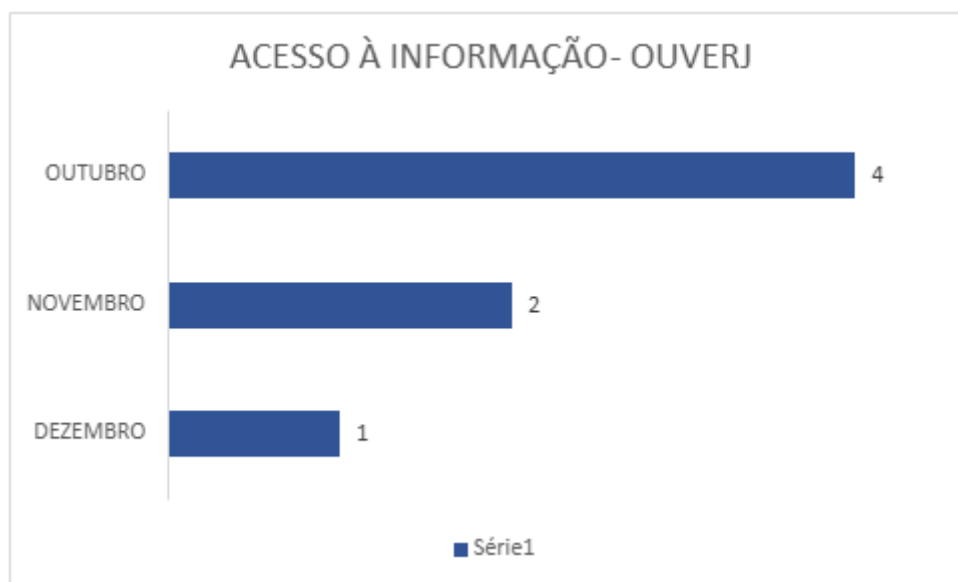


Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação

Foi registrado um total de 07 (sete) pedidos de acesso à informação, distribuídos da seguinte forma: 04 solicitações em Outubro, 02 (dois) em Novembro e 01 (um) em Dezembro. É importante ressaltar que, o acompanhamento contínuo dessas solicitações é fundamental para monitorar a demanda e aprimorar nossos processos de atendimento. Estamos comprometidos em otimizar a gestão desses pedidos, garantindo, clareza e eficiência na disponibilização das informações aos usuários.



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



Embora o Sistema Ouverj seja o canal oficial para o recebimento dos chamados, é garantido ao cidadão o direito de se manifestar por outros meios. O Rioprevidência disponibiliza, além disso, canais de comunicação por e-mail (ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br) e telefone (21 2332-5355).

Quanto ao uso do Reclame Aqui, mantivemos o canal ativo, respondemos às solicitações, mas orientamos os usuários a realizarem suas manifestações por meio de nossos canais oficiais para um atendimento mais adequado.

A Ouvidoria Interna registrou 05 (cinco) chamados no quarto trimestre, enquanto no terceiro trimestre houve 02 (dois). Esse aumento indica uma melhoria na utilização do canal pelos servidores, mas também evidencia a necessidade de continuar fortalecendo a cultura de seu uso, consolidando-o como um espaço seguro e eficaz para atender às demandas internas.

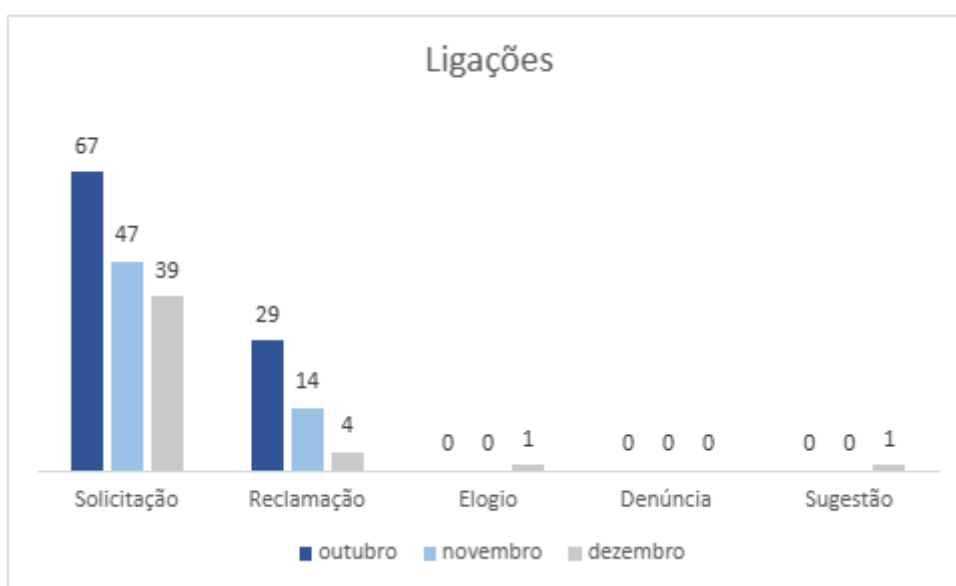


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Neste período, a Ouvidoria recebeu um total de 159 (cento e cinquenta e nove) e-mails. As demandas abordaram diversos assuntos, mantendo um fluxo constante de comunicação com os usuários.



Em relação às ligações, foram recebidas e atendidas 202 (duzentos e duas) ligações.



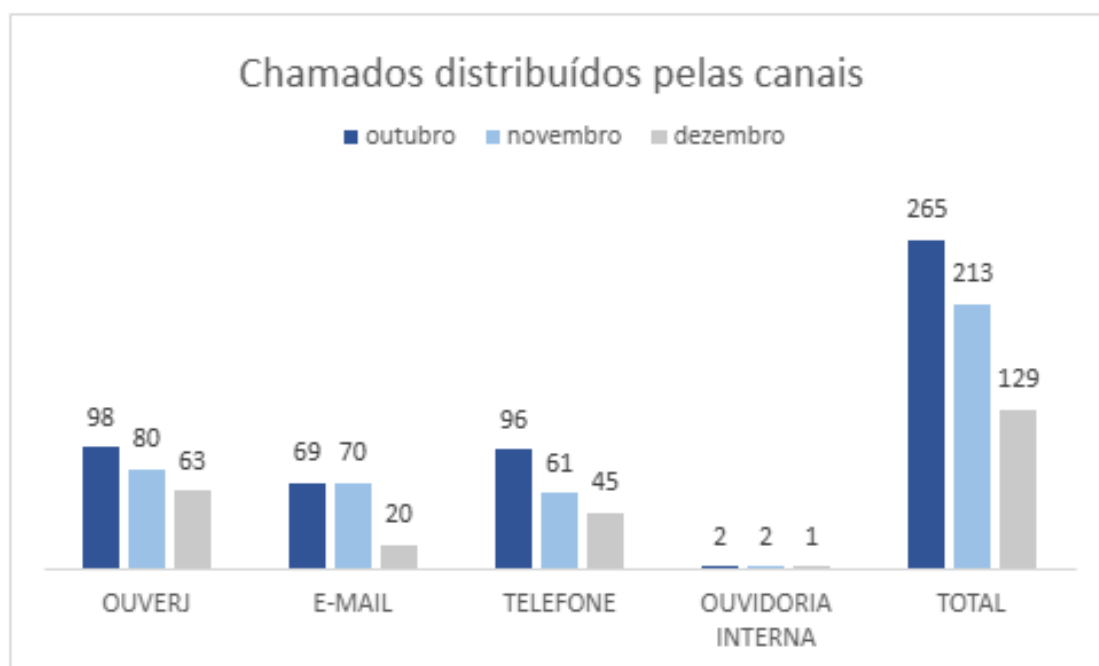
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfândega nº 8, Centro. Rio de Janeiro/RJ – CEP 20070-000
Telefone: (21) 2332-5151 – rj.gov.br/rioprevidencia



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

Durante o período de Outubro a Dezembro, a Ouvidoria registrou um total de 607 (seiscentos e sete) manifestações. Ao longo do trimestre, o volume se manteve relativamente estável, sem picos significativos entre os diferentes canais de atendimento, como OuvERJ, e-mail e telefone.

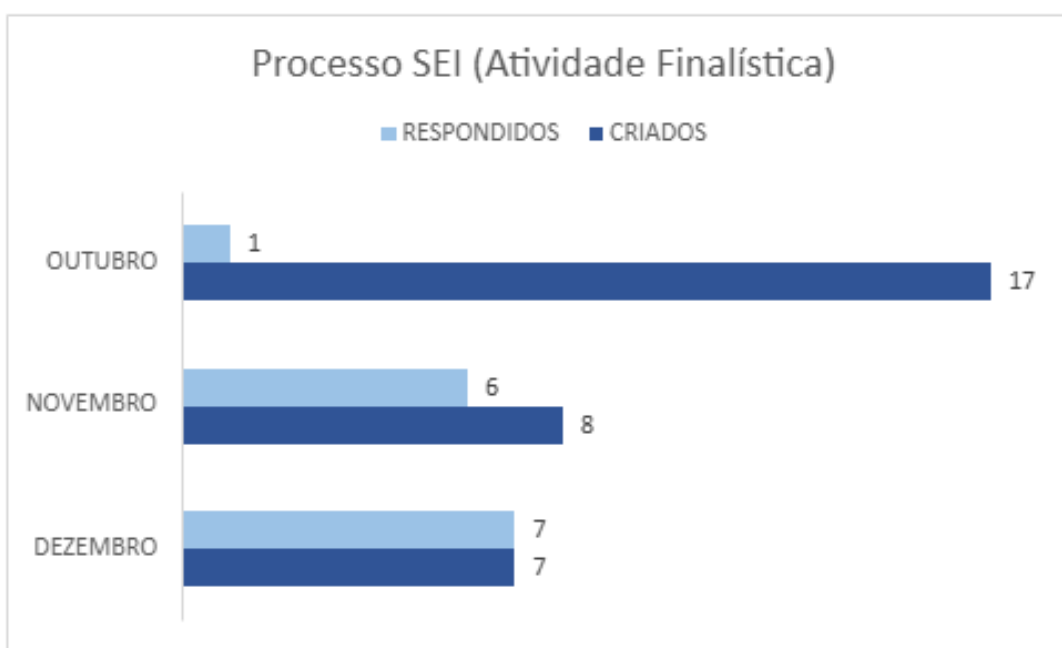
O gráfico anexo ilustra a distribuição dos chamados por mês, evidenciando a continuidade do trabalho da Ouvidoria no atendimento às demandas recebidas.





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

A ouvidoria registrou o encaminhamento de 32 (trinta e dois) processos por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), dos quais 12 (doze) foram devidamente tratados e respondidos no mesmo mês em que foram gerados.



A otimização dos processos resultou em avanços significativos no aprimoramento do fluxo de atendimento, fruto das melhorias contínuas e do mapeamento de processos realizados anteriormente. O filtro dos chamados foi aperfeiçoado, garantindo uma distribuição mais ágil e eficiente das demandas entre as áreas responsáveis, o que favoreceu uma gestão mais organizada e rápida das solicitações recebidas.



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

Principais Demandas

No período analisado, as demandas registradas estiveram vinculadas às atribuições da Diretoria de Seguridade, envolvendo assuntos como revisão e concessão de pensão, emissão de certidão de tempo de contribuição, consulta a processos, prova de vida, questões relacionadas ao imposto de renda, atendimentos pelo Fale Conosco e solicitação de informes de rendimentos. Esse conjunto de informações reforça a importância e a amplitude dos serviços disponibilizados pela Autarquia, bem como sua atuação estratégica no suporte aos usuários.

Tempo 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.

Para os chamados genéricos (reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação) o prazo para a resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. Para os pedidos de acesso à informação, o prazo é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias.



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

Considerações Finais

A Ouvidoria do Rioprevidência desempenhou, ao longo do exercício, papel estratégico no acompanhamento, avaliação e aprimoramento das atividades institucionais, consolidando-se como o principal canal de comunicação entre a Autarquia e seus usuários. Sua atuação contribuiu de forma significativa para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da qualidade dos serviços prestados.

Com foco na melhoria contínua, a Ouvidoria desenvolveu indicadores de desempenho e elaborou relatórios periódicos que possibilitaram o monitoramento sistemático de suas ações. Esses instrumentos permitiram a identificação de demandas recorrentes, a análise de tendências e o subsídio à tomada de decisões gerenciais, promovendo ajustes nos processos internos e o alinhamento das estratégias institucionais às necessidades dos servidores, beneficiários e cidadãos.

Os indicadores produzidos ao longo do período analisado forneceram uma visão objetiva do desempenho da Ouvidoria, contribuindo para o aprimoramento dos fluxos de trabalho, da governança institucional e do atendimento ao público.

Ressalta-se, a importância da adoção de ações permanentes de divulgação e incentivo à utilização da Ouvidoria, de modo a ampliar o acesso e fortalecer a confiança dos usuários nesse canal. A Ouvidoria reafirma-se, assim, como espaço essencial de escuta qualificada, mediação e aperfeiçoamento contínuo dos serviços oferecidos à sociedade.

www.rj.gov.br/rioprevidencia/



**GOV
RJ**

RIOPREVIDÊNCIA

