

Relatório Anual

2025

OUVIDORIA



GOV
RJ

RIOPREVIDÊNCIA





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

Níckolas Ribeiro da Costa Cardoso
Diretor-Presidente (Interino)

Cíntia Cristina Lourenço de Moraes
Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Daniela Lima Vargas

Bettina Romanelli 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 anual da Ouvidoria do Rioprevidência constitui instrumento de cumprimento das exigências legais previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada no âmbito do Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.662/2019. A Ouvidoria do Rioprevidência, vinculada à Presidência da Autarquia, integra o Sistema de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro como Unidade de Ouvidoria Setorial, atuando de forma articulada com a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE).

O presente relatório consolida a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025, oferecendo uma visão abrangente dos principais temas demandados pelos cidadãos e das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período. São contemplados dados relativos a reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências, bem como informações sobre as ações de transparência e de acesso à informação realizadas durante o ano.

A elaboração e divulgação deste relatório representam importante ferramenta de gestão e controle social, ao possibilitar: (i) à Ouvidoria, a avaliação do desempenho de seus fluxos e processos; (ii) ao Rioprevidência, a identificação de fragilidades e oportunidades de aprimoramento institucional; e (iii) aos usuários dos serviços da Autarquia, o exercício da cidadania e a contribuição para a melhoria contínua da administração pública.

Em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Federal nº 13.460/2017, os Decretos Estaduais nº 46.475/2018 e nº 46.622/2019, bem como a Resolução CGE nº 13/2019, este relatório apresenta o resumo das ações desenvolvidas pela Ouvidoria do Rioprevidência e o levantamento dos principais indicadores de desempenho referentes ao período analisado.

A Ouvidoria do Rioprevidência reafirma, assim, seu papel estratégico como canal de mediação e interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.



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
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial
RENOUV	Rede Nacional de Ouvidorias
OGE	Ouvidoria Geral do Estado
OUVERJ	Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro
PRESI	Presidência
GT	Grupo de Trabalho
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	16
3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ	17
4. Principais Demandas	18
5. Tempo médio de respostas	19
6. Aprimoramento da Triagem na Ouvidoria	19
7. Considerações Finais	21



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

Introdução

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria do Rioprevidência desempenhou papel estratégico no fortalecimento da escuta qualificada e na mediação das demandas dos cidadãos. Mantendo um monitoramento sistemático das manifestações recebidas e promovendo o acompanhamento contínuo dos prazos de resposta, a Ouvidoria garantiu eficiência e transparência no atendimento. Relatórios gerenciais periódicos foram encaminhados à Diretoria de Seguridade, com destaque para demandas em atraso e recomendações voltadas à celeridade e à qualidade das respostas, contribuindo para o aprimoramento dos fluxos internos e da experiência do público.

O ano marcou também um significativo processo de fortalecimento institucional. A nomeação da nova Ouvidora-Geral, **Cíntia Cristina Lourenço de Moraes**, garantiu uma transição administrativa harmoniosa e a manutenção das boas práticas institucionais. A equipe foi ampliada com a chegada de duas novas servidoras, consolidando a estrutura organizacional e reforçando o compromisso com a excelência na prestação de serviços.

Somente no primeiro trimestre, considerando o total de demandas recebidas por todos os canais de atendimento da Ouvidoria, telefone, sistema OuvERJ e e-mail foram registradas 1.274 manifestações, além de pedidos de acesso à informação, evidenciando um fluxo significativo de solicitações nesse período inicial do ano e reforçando a consolidação da cultura de participação cidadã, bem como o reconhecimento da Ouvidoria como um espaço legítimo de acolhimento, escuta e solução das demandas da população.

Ainda neste período, a Ouvidoria passou a integrar o **Grupo de Trabalho responsável pela elaboração do Plano de Integridade do Rioprevidência**, conforme previsto na Lei nº 7.989, evidenciando seu papel estratégico na promoção da ética, da governança e da prevenção de irregularidades.

Ao longo do ano, destacaram-se ações voltadas à inovação, à governança e ao uso ético da tecnologia, incluindo capacitações sobre a aplicação da inteligência artificial na



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

administração pública. Paralelamente, foram concluídas a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, publicada no Portal da Transparência do Estado, e o encaminhamento do Plano de Dados Abertos (PDA) do Rioprevidência à CGE-RJ, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Destaca-se ainda a participação em capacitações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), reforçando o compromisso institucional com a segurança da informação e a proteção de dados.

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

Já no início de dezembro de 2025, a Ouvidoria entregou o **Planejamento Estratégico** à Chefia de Gabinete, contribuindo 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.

A Ouvidoria também atuou de forma relevante em capacitações sobre o recebimento e tratamento de denúncias, governança de dados e uso da inteligência artificial a serviço do cidadão. Nesse contexto, o Rioprevidência foi reconhecido pelo cumprimento integral das entregas previstas no Plano de Dados Abertos, evidenciando seu compromisso com a transparência, a inovação e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ao longo do exercício, foram registrados elogios por meio do sistema OuvERJ, reafirmando a efetividade do atendimento prestado e a capacidade resolutiva da Ouvidoria na mediação das demandas da população. O sistema consolidou-se como principal canal de comunicação com a sociedade, registrando crescimento expressivo no número de manifestações e demonstrando a confiança dos usuários nos serviços prestados.



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

Além disso, a equipe participou de eventos, workshops e congressos promovidos por instituições como a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), a Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ) e a Escola de Educação Previdenciária, fortalecendo a capacitação contínua e a adoção de boas práticas.

O período, portanto, representou um ano de avanços significativos para a Ouvidoria do Rioprevidência, marcado pelo fortalecimento institucional, ampliação da equipe, aprimoramento de processos internos e reconhecimento da população, consolidando a Ouvidoria como um espaço de excelência no atendimento e na mediação das demandas sociais.

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;

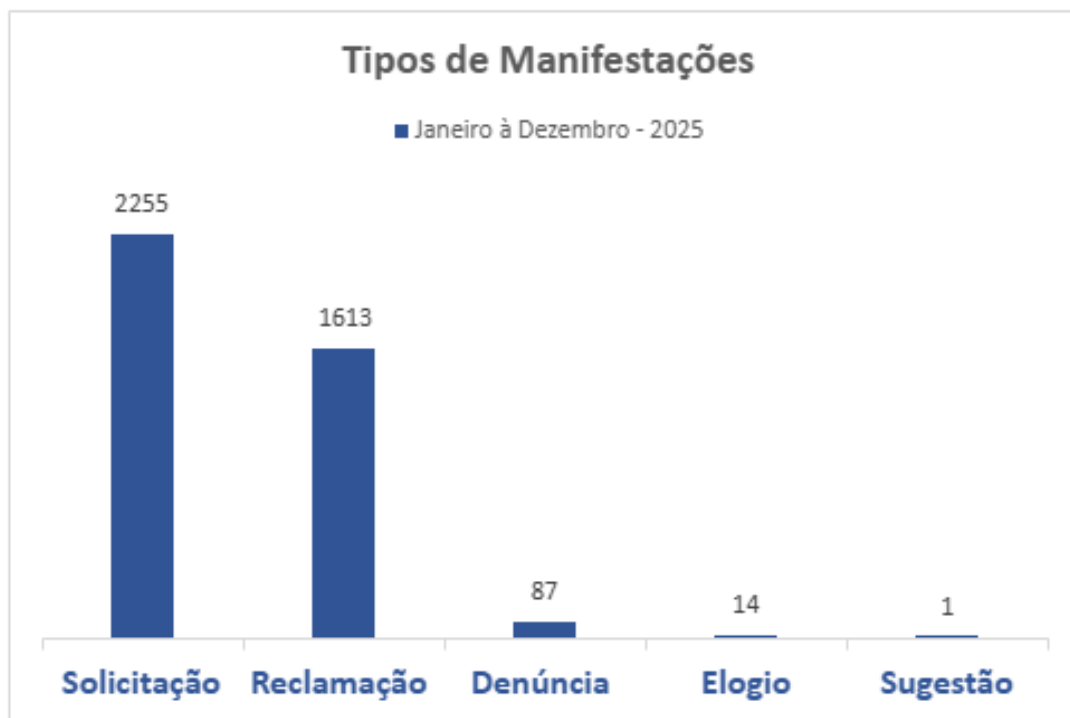
Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

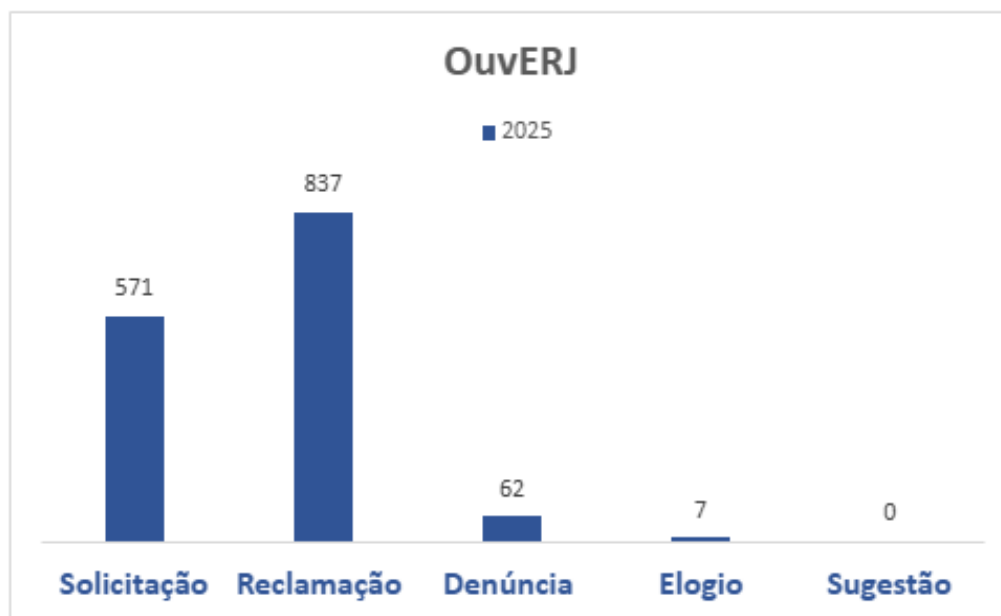




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Embora o Sistema OuvERJ seja o canal oficial para o registro de manifestações, o Rioprevidência assegura ao cidadão a possibilidade de contato por outros meios. Dessa forma, mantém-se disponíveis os canais de comunicação via e-mail (ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br) e telefone (21 2332-5355). Para aqueles que procuram atendimento presencial nas unidades do Rioprevidência, é recomendado o uso desses meios para formalização das demandas.

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.

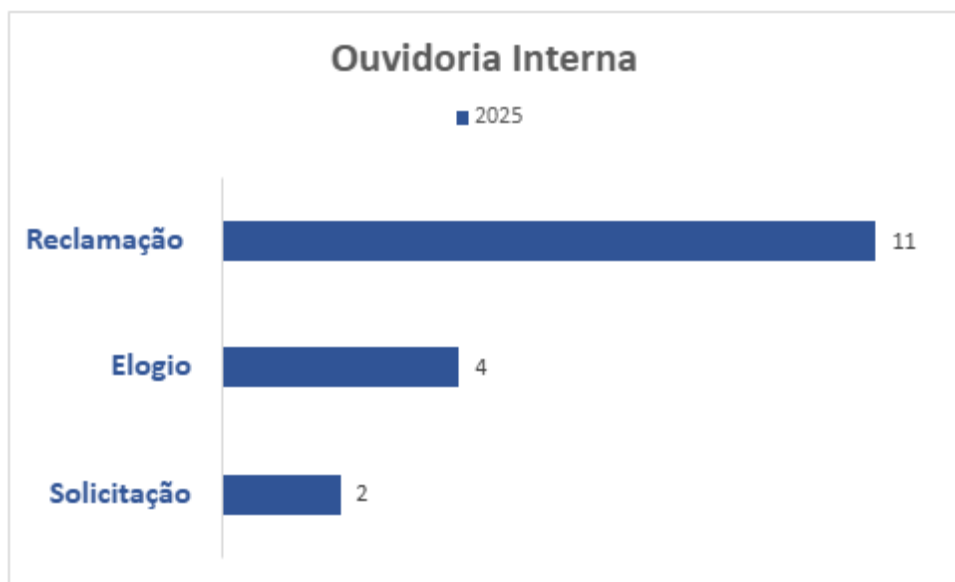




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

A Ouvidoria Interna registrou 16 manifestações, sendo 4 elogios, 11 reclamações e 2 solicitações. Esses números refletem a participação dos servidores no processo de feedback, evidenciando tanto pontos positivos quanto áreas que ainda precisam de atenção. A utilização do canal, embora ainda em números moderados, demonstra que a Ouvidoria é uma ferramenta valiosa para melhorar constantemente nossos serviços e processos internos.

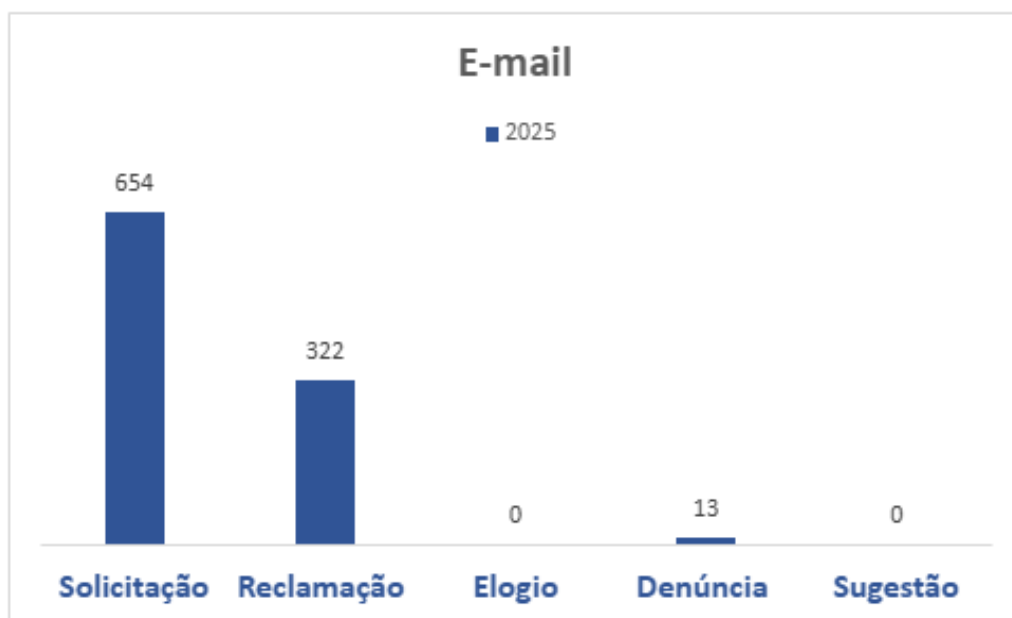
O balanço deste ano reforça a importância da Ouvidoria como um espaço aberto para o diálogo e para o aprimoramento contínuo. Continuaremos incentivando os servidores a utilizarem esse canal para contribuir com sugestões, elogios ou críticas, ajudando a tornar a instituição cada vez mais eficiente e transparente.





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

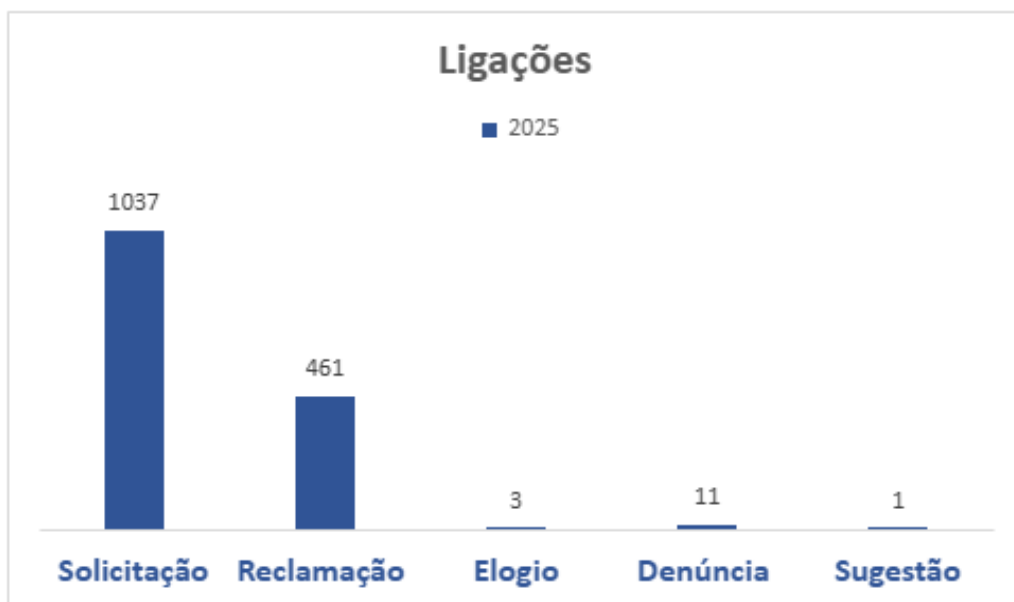
Neste ciclo, a Ouvidoria recebeu um total de 989 e-mails encaminhados por cidadãos, o que corresponde a uma média mensal de aproximadamente 82 e-mails. Esse volume de manifestações reflete a participação ativa do público externo, que utilizou o canal para expressar suas opiniões, dúvidas e solicitações ao longo do ano.





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

No decorrer do ano, a Ouvidoria recebeu e atendeu um total de 1.515 ligações, refletindo um volume significativo de interação com o público. Essas manifestações demonstram o interesse dos cidadãos em utilizar este canal para resolver dúvidas, registrar sugestões e relatar situações que necessitam de acompanhamento.

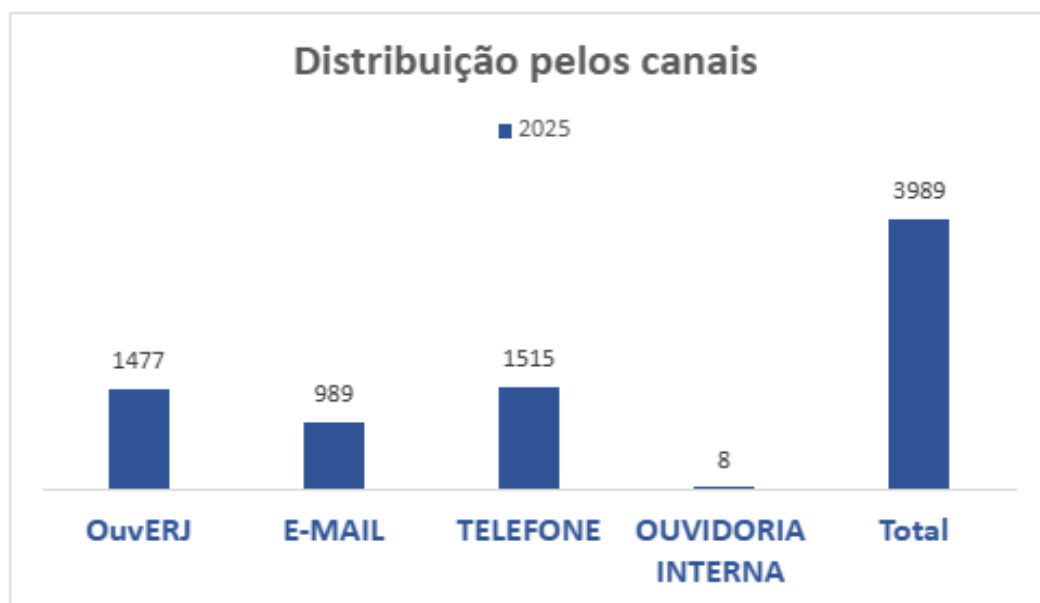




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

A Ouvidoria registrou um total de 3989 chamados, com uma média mensal de aproximadamente 332 solicitações. Observou-se uma diferença no volume de chamados entre os canais, com as ligações sendo o meio mais utilizado, seguidas pelas manifestações via OuvERJ e e-mail. A amplitude do atendimento prestado está detalhada no gráfico a seguir.

Esses números evidenciam o fluxo de atendimentos da Ouvidoria, que segue desempenhando seu papel de maneira eficaz, lidando com as demandas enviadas pelos diversos canais de comunicação disponíveis ao público.





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

Em 2025, o ano em análise, a Ouvidoria encaminhou um total de 318 processos por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), a partir de sua implementação no mês de abril. Esse novo procedimento para o encaminhamento dos chamados foi adotado de forma contínua, com variações mensais que refletem a demanda ao longo do ano. Os dados por mês são apresentados no gráfico a seguir, destacando os períodos de maior volume de encaminhamentos, como em janeiro, com 68 processos.

Esses dados indicam o uso consistente do SEI ao longo do ano, com uma tendência de diminuição no número de processos encaminhados nos meses seguintes.





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

Ao longo de 2025, a Ouvidoria registrou 28 pedidos de acesso à informação por meio do Sistema OuvERJ. Tivemos uma distribuição equilibrada dos pedidos nos meses analisados, resultando em uma estabilização no número de novas solicitações.



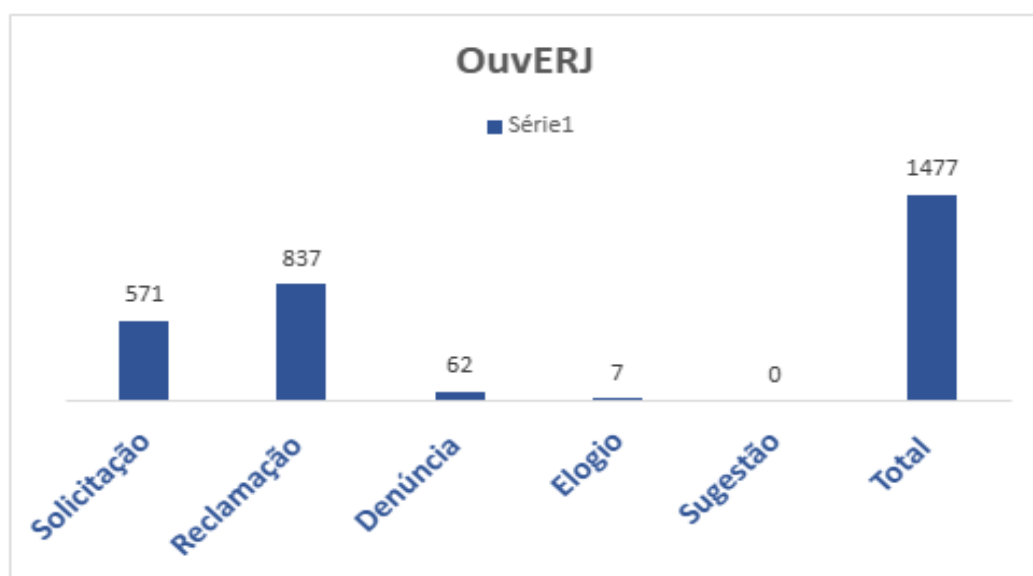


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ

O sistema OuvERJ é responsável pelo recebimento e registro das manifestações dirigidas à ouvidoria, abrangendo diversas categorias. A classificação principal distingue os pedidos de acesso à informação das demais manifestações, que incluem reclamações, elogios, denúncias, solicitações e sugestões.

Ao longo do período analisado, o Rioprevidência recebeu um total de 1.477 manifestações por meio da ouvidoria. A distribuição dessas manifestações pode ser visualizada no gráfico abaixo, que ilustra a segmentação por tipo de demanda.



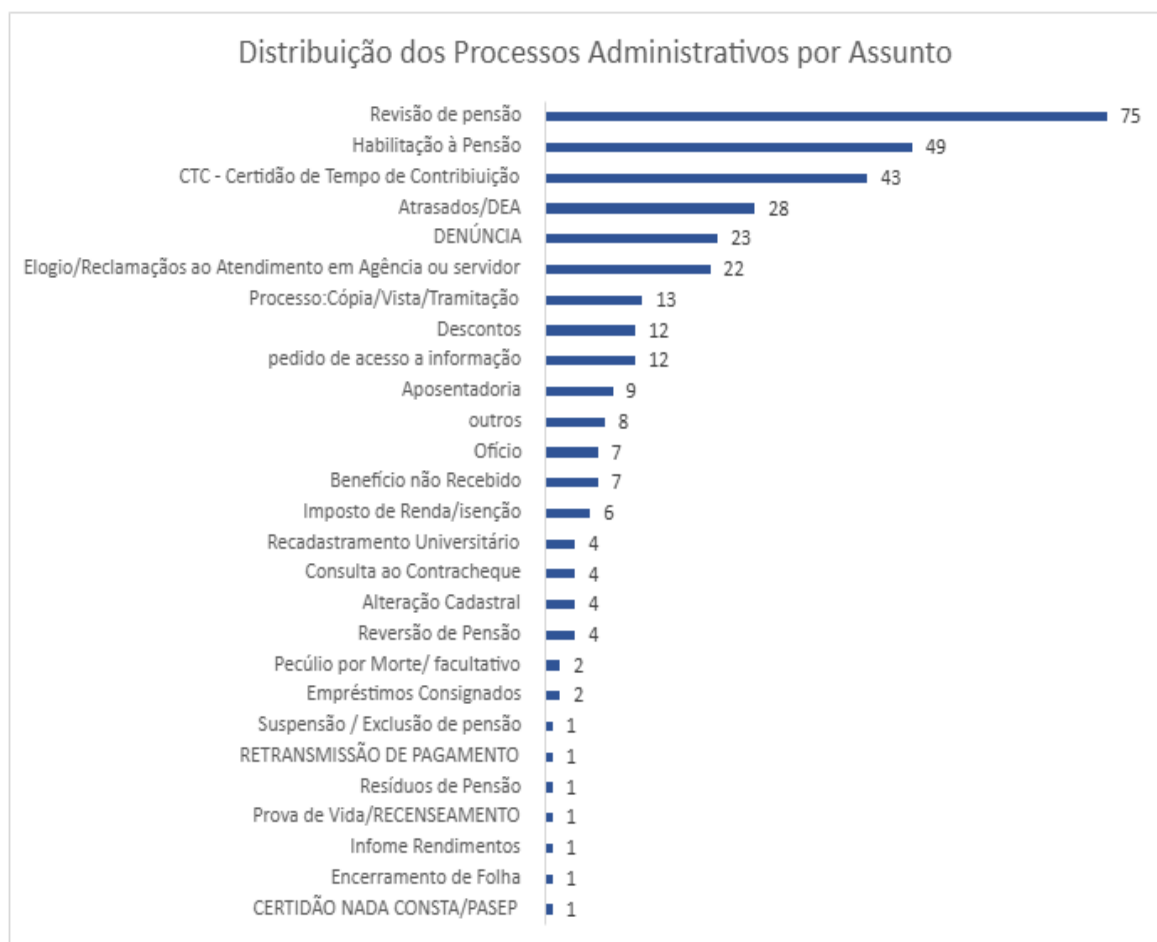


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

4. Principais Demandas

Ao longo do ano, as demandas registradas refletiram a diversidade e relevância dos serviços oferecidos pela Diretoria de Seguridade. Os principais temas incluíram revisão e habilitação de pensão, emissão de certidão de tempo de contribuição, atualização de prova de vida, acesso a processos, questões de imposto de renda, consultas pelo Fale Conosco e pedidos de informes de rendimentos.

A constância dessas solicitações ao longo dos quatro trimestres evidencia a importância da Autarquia no atendimento aos usuários, garantindo a gestão eficiente da seguridade e a manutenção de direitos de forma contínua e qualificada.





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 manifestações são registradas, a equipe da Ouvidoria inicia o devido tratamento, seja por meio de resposta imediata ou pelo acionamento dos setores internos do Rioprevidência, quando necessário.

No período analisado, das 1.477 demandas recepcionadas no OuvERJ, 1.049 foram respondidas no mesmo dia, representando 71% do total. Dentre essas respostas imediatas, 77 correspondem a pedidos de complementação feitos pela Ouvidoria aos requerentes.

Conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, o prazo máximo para resposta é de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período mediante justificativa. Ainda assim, a Ouvidoria manteve um tempo médio de resposta de 17 dias, demonstrando eficiência e celeridade no atendimento às demandas dos usuários.

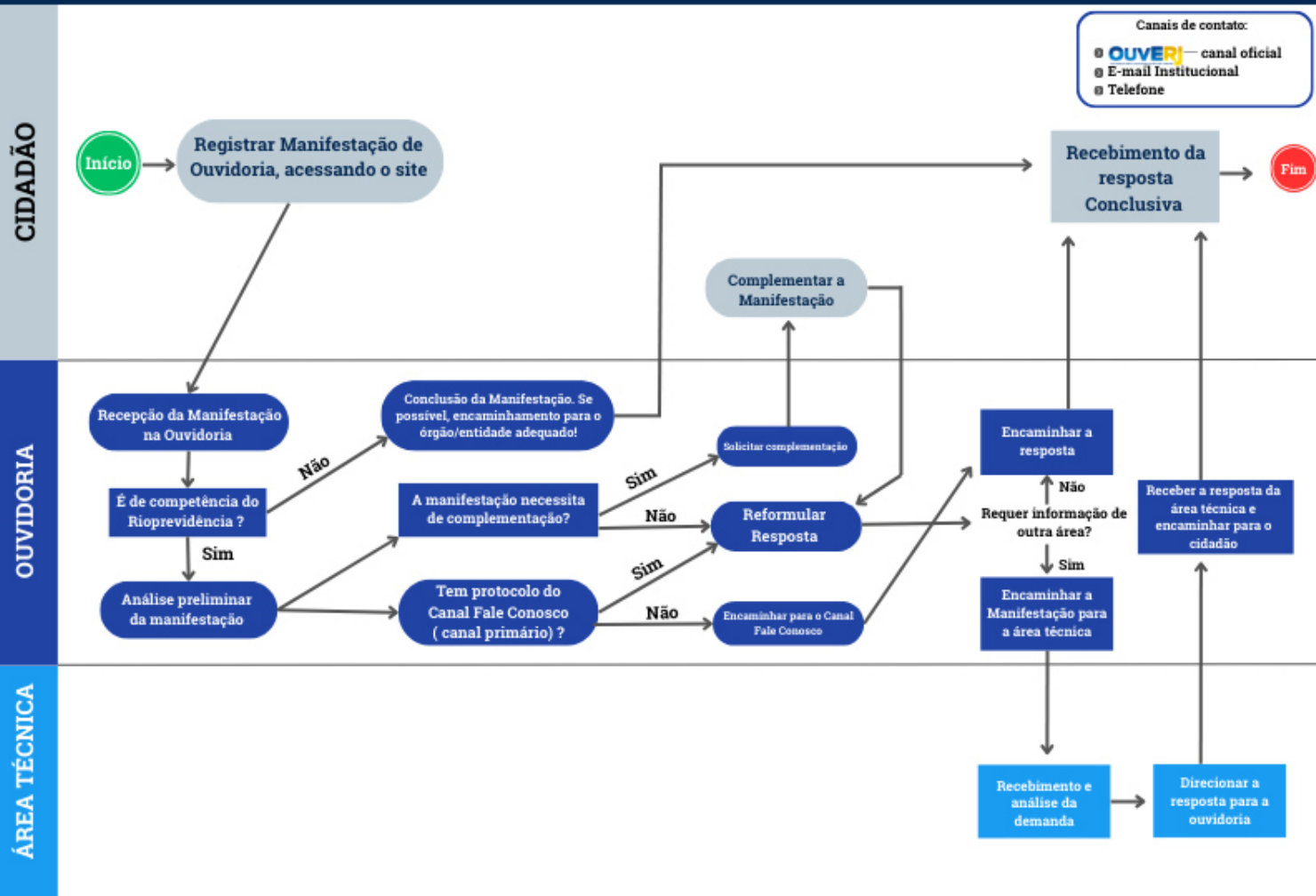
6. Aprimoramento da Triagem na Ouvidoria

A Ouvidoria tem avançado na implementação de melhorias contínuas, incluindo o mapeamento de processos, o que permitiu aprimorar a triagem das manifestações e garantir um encaminhamento mais preciso das demandas às áreas responsáveis. Esse aperfeiçoamento tem fortalecido a qualidade das respostas fornecidas aos requerentes, promovendo maior segurança, eficiência e confiabilidade no atendimento, além de otimizar o fluxo interno de trabalho.



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

Manifestação de Ouvidoria: Reclamação, Elogio, Denúncia, Solicitação, Sugestão ou Pedido de Acesso a informação.





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

7. Considerações Finais

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Rioprevidência apresentou evolução consistente em sua estrutura e em seus mecanismos de atuação, evidenciando o fortalecimento institucional e a maturidade dos processos de escuta e tratamento das manifestações dos usuários. A ampliação da transparência ativa, o aprimoramento dos fluxos internos e o monitoramento sistemático das demandas contribuíram para o aumento da eficiência administrativa e para a qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos.

A atuação integrada com as áreas finalísticas, por meio do envio periódico de relatórios gerenciais e do acompanhamento de prazos, favoreceu a correção de inconsistências, a redução de atrasos e o aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos internos.

Assim, a Ouvidoria consolida-se como um agente fundamental para a promoção da ética, da eficiência e da orientação às necessidades do cidadão, reafirmando seu compromisso com o aprimoramento contínuo de suas práticas e com o fortalecimento da confiança institucional.

www.rj.gov.br/rioprevidencia/



GOV
RJ

RIOPREVIDÊNCIA

