



GOV
RJ

RIOPREVIDÊNCIA



OUVIDORIA

Relatório Anual
2024





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

Devis Marcon Antunes

Diretor-Presidente

Angela Aparecida de Matos Serthore

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

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 anual de ouvidoria é uma exigência legal prevista na Lei 13.460/2017, regulamentada no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 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 tanto em relação às atividades do Rioprevidência quanto às funções da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE).

Este relatório anual apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas ao longo do ano de 2024, oferecendo uma visão abrangente dos principais chamados e das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o período. O documento contempla dados relativos às reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências, além de um panorama das ações de transparência e de acesso à informação realizadas no ano.

O cumprimento desta exigência normativa pode ser considerado profícuo por diversos motivos: (i) para a Ouvidoria, que tem a oportunidade de avaliar o desempenho de seus processos ao longo do ano; (ii) para o Rioprevidência, que pode identificar pontos críticos de sua atuação e trabalhar em melhorias contínuas; (iii) para os usuários dos serviços prestados por esta Autarquia, que têm a possibilidade de exercer o controle social e influenciar melhorias na gestão.

Em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei Federal nº 13.460/2017, e os Decretos Estaduais nº 46.475/2018 e nº 46.622/2019, bem como a Resolução CGE nº 13/2019, a Ouvidoria do Rioprevidência divulga seu relatório anual de 2024, com um resumo das ações realizadas e o levantamento dos indicadores de desempenho.

A Ouvidoria do Rioprevidência exerce uma função essencial no processo de mediação e interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, especialmente com o



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

público-alvo formado por aposentados, pensionistas, servidores e a sociedade em geral. No ano de 2024, a Ouvidoria seguiu com a implementação das ações previstas na legislação estadual e federal, buscando sempre aprimorar os serviços prestados e fortalecer o controle social e a transparência.

O Regimento Interno do Rioprevidência estabelece a Ouvidoria como unidade subordinada hierarquicamente à Presidência (PRESI), mas com independência funcional para executar suas atribuições. Compete à Ouvidoria gerenciar o acesso à informação e assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), receber e tratar manifestações dos cidadãos, elaborar relatórios gerenciais periódicos, assessorar a Presidência em questões de transparência pública e prover a Diretoria Executiva com dados estratégicos baseados nas demandas dos usuários. Além disso, a Ouvidoria desempenha papel ativo na mediação administrativa e na promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pela Autarquia, atuando também em alinhamento com a OGE na coordenação das atividades da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.



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	7
1. Chamados de Ouvidoria.....	10
2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação	17
3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ	19
4. Principais Demandas.....	20
5. Tempo médio de respostas.....	21
6. Aprimoramento da Triagem na Ouvidoria.....	22
7. Considerações Finais	23



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

Introdução

O ano de 2024 foi marcado por importantes avanços na estruturação e no aprimoramento das atividades da Ouvidoria do Rioprevidência. Ao longo dos meses, diversas ações foram realizadas para fortalecer o atendimento ao público e melhorar os processos internos, sempre com o objetivo de promover a transparência e a participação cidadã.

Nesse ciclo, a Ouvidoria passou por uma série de transformações, incluindo a ampliação da equipe e a estruturação de processos internos, como a criação de manuais e o mapeamento de fluxos de atendimento. A equipe foi ampliada com a contratação de estagiários, e a capacitação técnica se tornou um dos pilares para o aprimoramento das atividades. Diversos cursos e eventos foram realizados para garantir que a equipe estivesse preparada para atender às crescentes demandas da população.

Ao longo dos meses, houve também uma importante transição na função de Ouvidor Geral. A mudança foi conduzida de forma planejada e coordenada, com a equipe trabalhando em conjunto para garantir a continuidade e eficiência dos processos em andamento. Essa transição permitiu à Ouvidoria dar sequência ao seu trabalho com o mesmo comprometimento e excelência, além de representar um marco no processo de renovação e aprimoramento da gestão da área.

Essa evolução na estrutura da equipe e o processo de transição reforçam o compromisso da Ouvidoria do Rioprevidência com a qualidade do serviço prestado, assegurando a continuidade das ações e a melhoria constante do atendimento à população.

Um dos marcos mais significativos do período foi a adesão do Rioprevidência à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), uma plataforma colaborativa que integra mais de 2.500 ouvidorias de todo o Brasil. A participação nessa rede permitiu ao Rioprevidência não apenas compartilhar boas práticas, mas também contribuir para a criação de um importante Grupo de Trabalho (GT) focado na elaboração de uma cartilha voltada à implementação de ouvidorias municipais nos primeiros 100 dias de governo.



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

Este projeto, desenvolvido com a colaboração de diversas ouvidorias de todo o Brasil, resultou na criação da Cartilha para Implementação de Ouvidorias Municipais, um material essencial para o fortalecimento das ouvidorias e para a melhoria da transparência e eficiência nos serviços públicos. A cartilha foi apresentada com sucesso em uma live transmitida pelo YouTube e está disponível para consulta pública. Acesse a cartilha através deste link: [Cartilha](#)

Essas iniciativas reforçam o compromisso do Rioprevidência em promover a troca de conhecimento e experiências, além de contribuir para o fortalecimento do sistema de ouvidorias em nível nacional.

Durante esse período, o Rioprevidência deu continuidade à implementação de novas práticas no atendimento ao público, com destaque para a melhoria na tramitação dos chamados. Um dos principais canais de comunicação com a sociedade foi o OuvERJ, que consolidou sua posição como o principal meio de contato formal da Ouvidoria. O número de manifestações registradas através deste sistema cresceu consideravelmente, consolidando-o como um importante instrumento de transparência e de resolução de demandas. Além disso, foi implementado um sistema de relatórios periódicos, com o objetivo de acompanhar e analisar as principais demandas recebidas, facilitando a tomada de decisões e a melhoria contínua dos processos internos.

A educação continuada foi outro pilar ao longo do período. A equipe participou de diversos treinamentos, seminários e congressos para aprimorar o atendimento e a qualidade dos serviços prestados. Entre os eventos de destaque, o Rioprevidência esteve presente no Congresso Nacional de Ouvidoria, no II Seminário Nacional de Ouvidorias e em diversos encontros da RENOUV, sempre com o intuito de promover a capacitação e o networking com outras ouvidorias e instituições. A participação da equipe em eventos como o Painel de Inovação e Ouvidoria, realizado no II Seminário Nacional de Ouvidorias, e o XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, demonstrou o compromisso da Ouvidoria com as melhores práticas de gestão pública e com a excelência no atendimento.

Além disso, durante esse período, a equipe foi realocada para a nova sede do Rioprevidência. A transição para o novo edifício-sede foi realizada de maneira



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

organizada, e a Ouvidoria foi uma das primeiras equipes a se instalar no novo espaço. A nova sala, moderna e bem equipada, reflete o compromisso da autarquia em oferecer um ambiente adequado para a realização de suas atividades, além de garantir melhores condições para o atendimento ao público.

Outro ponto positivo foi o feedback recebido pela equipe. Durante o período, cidadãos que utilizaram o sistema OuvERJ elogiaram a gentileza e atenção dispensadas nos atendimentos, reforçando a qualidade do serviço prestado. Esses retornos demonstram o compromisso com a excelência e a transparência na interação com o público.

O período foi marcado por avanços significativos. A equipe se fortaleceu por meio de capacitações, novos processos foram implementados, e a atuação junto à Rede Nacional de Ouvidorias ganhou destaque. Além disso, houve uma reafirmação do compromisso com a eficiência e a melhoria contínua no atendimento. Com a conclusão de projetos estratégicos e a consolidação de parcerias, o Rioprevidência segue empenhado em oferecer um serviço cada vez mais qualificado, promovendo a participação cidadã e garantindo um canal efetivo de comunicação com a sociedade.



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.

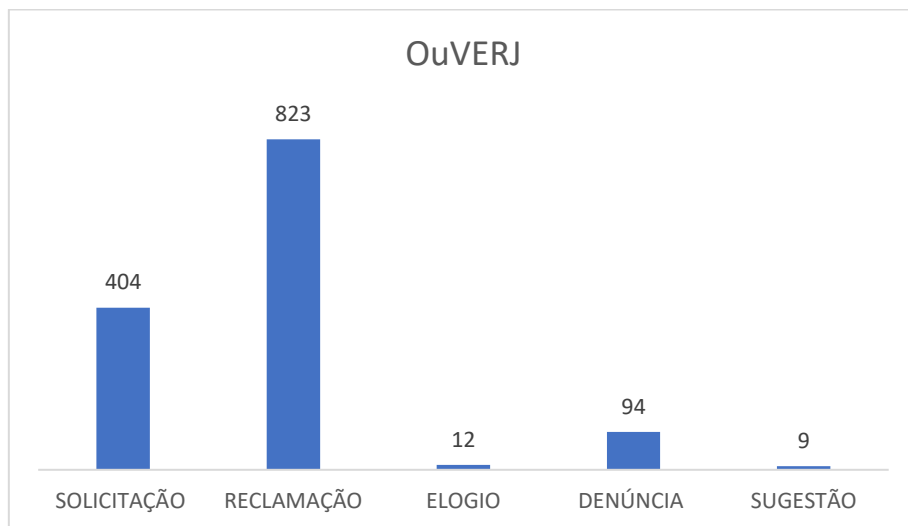




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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.



Fonte: Sistema OuvERJ.

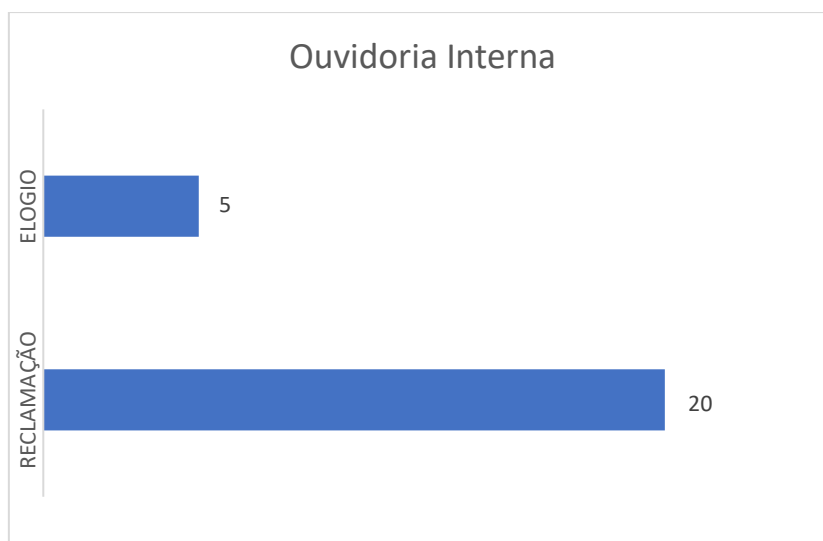
Dados extraídos em 27/01/2025



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 25 manifestações, sendo 5 elogios e 20 reclamações. 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

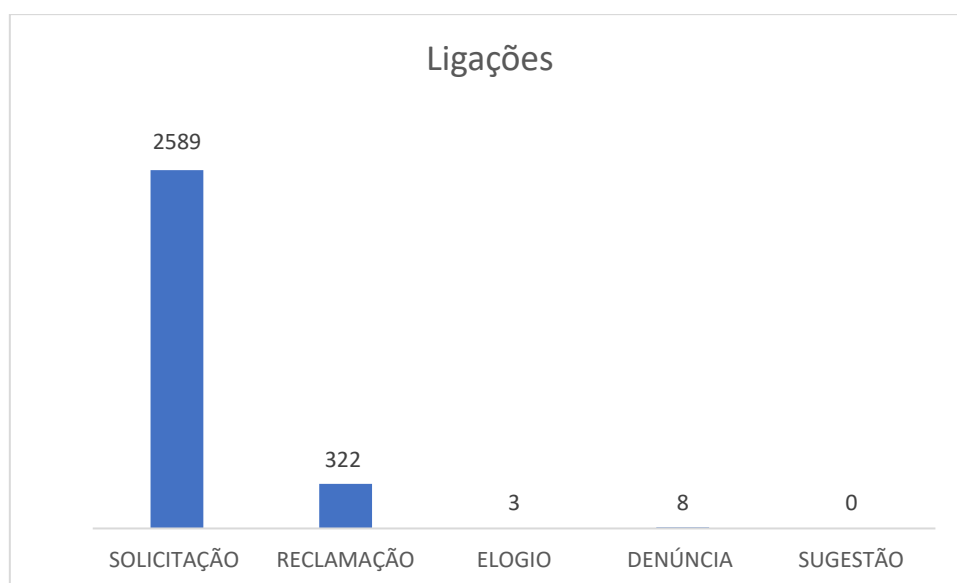
Neste ciclo, a Ouvidoria recebeu um total de 1.326 e-mails encaminhados por cidadãos, o que corresponde a uma média mensal de aproximadamente 110,5 e-mails. Esse volume de manifestações reflete a participação ativa do público externo, que utilizou o canal para expressar suas opiniões, dúvidas e solicitações 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 2.922 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.

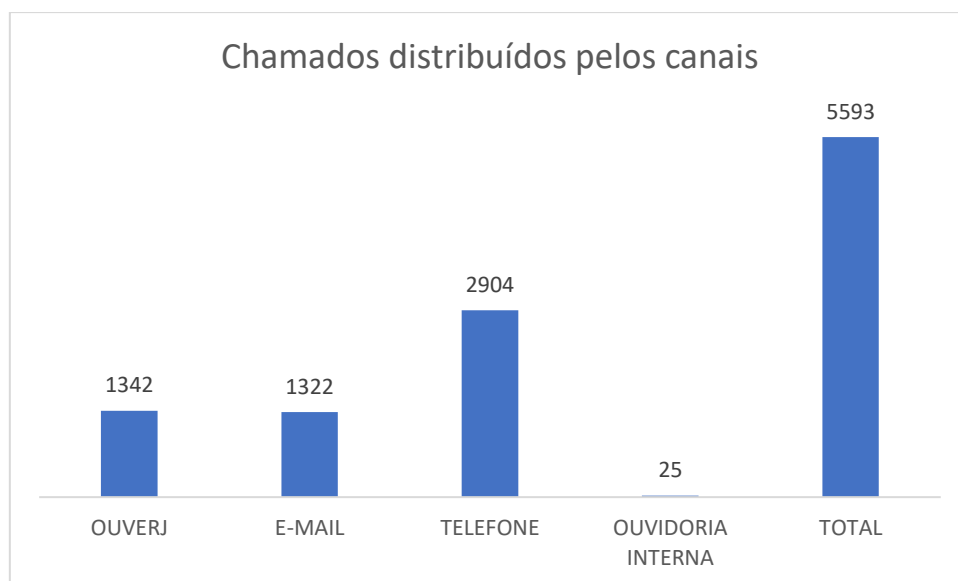




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

A Ouvidoria registrou um total de 5.593 chamados, com uma média mensal de aproximadamente 466 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.

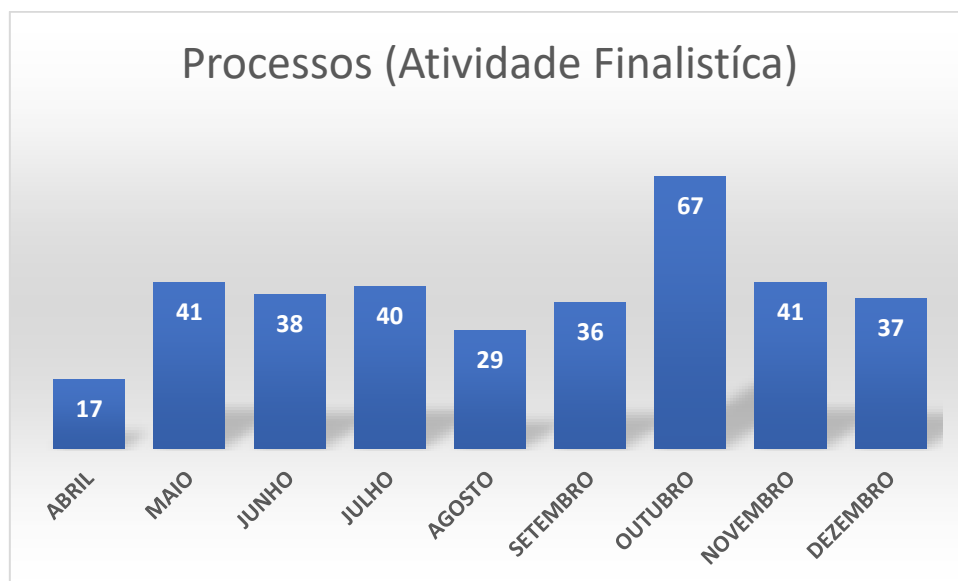




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Em 2024, o ano em análise, a Ouvidoria encaminhou um total de 346 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 outubro, com 67 processos.

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

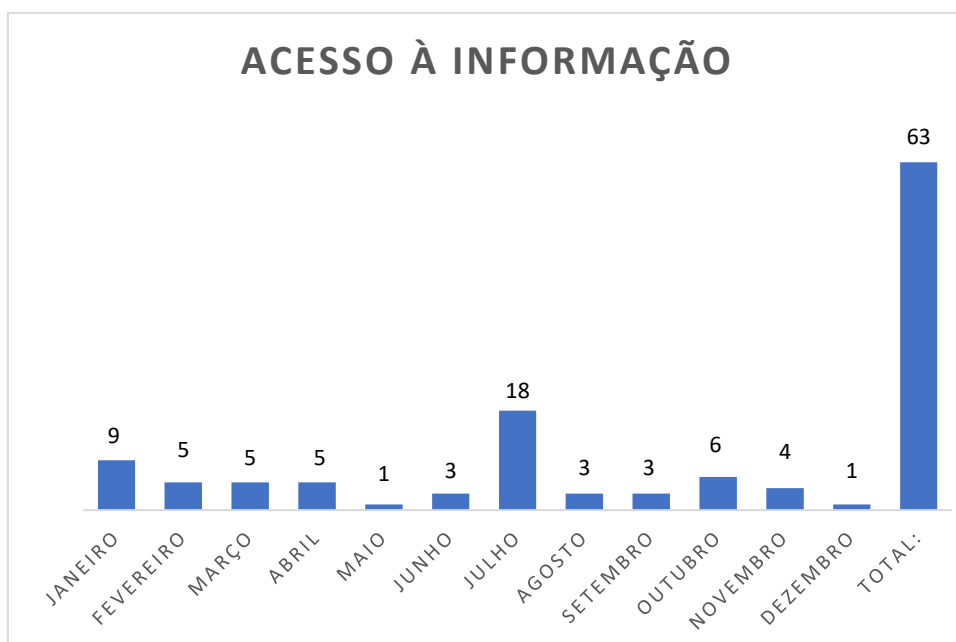




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação

Ao longo de 2024, a Ouvidoria registrou 63 pedidos de acesso à informação por meio do Sistema OuvErij. O volume de solicitações variou ao longo do ano, com um aumento expressivo em julho, quando houve maior demanda por informações sobre concurso público. Esse pico influenciou a distribuição dos pedidos nos meses seguintes, resultando em uma estabilização gradual no número de novas solicitações.



Fonte: Sistema OuvErij.

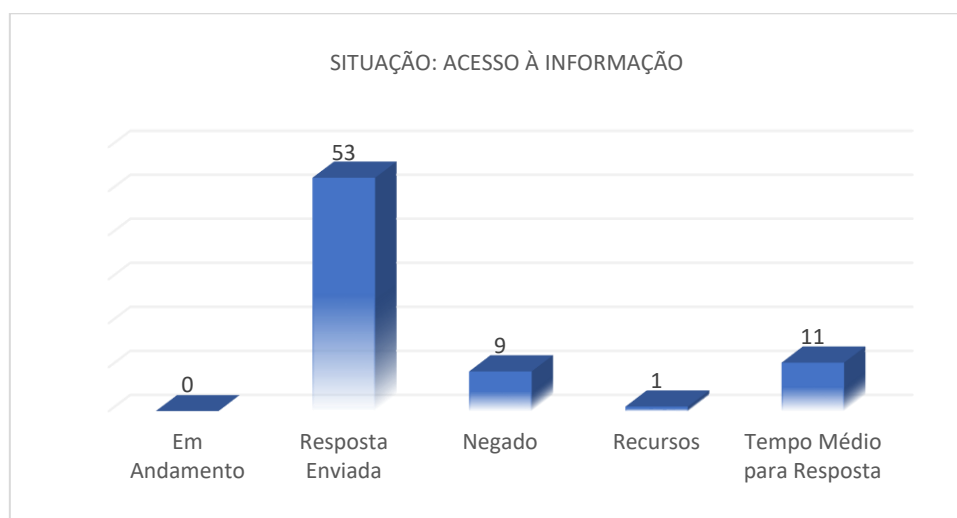
Dados extraídos em 30/01/2025



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

Dos 63 pedidos registrados, 53 foram respondidos dentro do prazo, demonstrando eficiência no atendimento. Nove solicitações foram negadas, possivelmente por envolverem informações protegidas por sigilo ou não se enquadrarem nos critérios estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Apenas um requerente apresentou recurso, o que sugere um alto índice de conformidade e clareza nas respostas fornecidas.

O tempo médio de resposta foi de 11 dias, respeitando o prazo legal e reforçando o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a celeridade no tratamento das solicitações. Não há demandas pendentes, indicando que todas as requisições foram devidamente analisadas e tratadas.



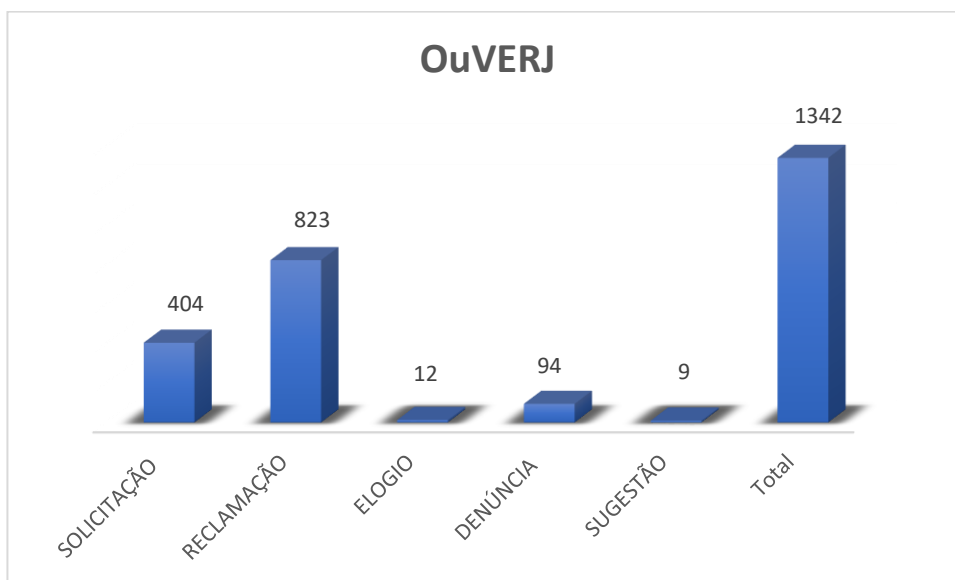


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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 1.342 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

As manifestações registradas no período analisado concentraram-se, em sua maioria, em temas diretamente relacionados às atividades finalísticas da Diretoria de Seguridade. Dentre os principais assuntos abordados, destacam-se revisão e habilitação de pensão, emissão de certidão de tempo de contribuição, pedidos de vistas de processos, realização do Recenseamento, além de demandas sobre descontos, imposto de renda e procedimentos do Núcleo de Convocação. Também foram frequentes as solicitações relacionadas ao Fale Conosco, emissão de informe de rendimentos e encerramento de folha.

A diversidade dessas manifestações evidencia a abrangência dos serviços oferecidos pelo Rioprevidência, reforçando seu compromisso com a prestação de um atendimento qualificado e eficiente 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

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 1.342 demandas recepcionadas no OUVÉRJ, 590 foram respondidas no mesmo dia, representando 43% do total. Dentre essas respostas imediatas, 89 correspondem a pedidos de complementação feitos pela Ouvidoria aos requerentes.

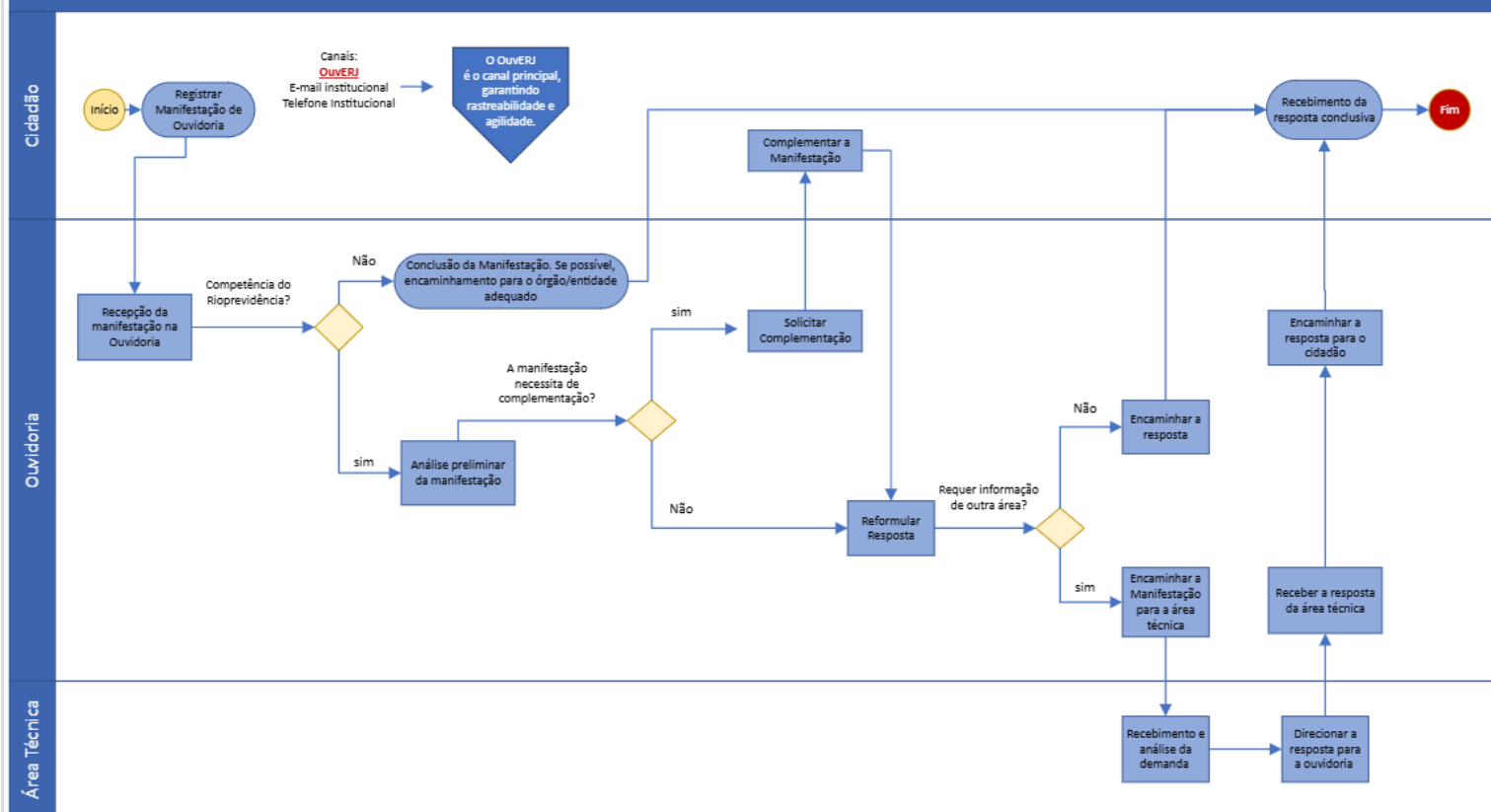
Conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, o prazo máximo para resposta é de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período mediante justificativa. Ainda assim, a Ouvidoria manteve um tempo médio de resposta de 13 dias, demonstrando eficiência e celeridade no atendimento às demandas 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.

Manifestação de Ouvidoria: Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão





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

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.rj.gov.br/rioprevidencia/



**GOV
RJ**

