



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

Angela Aparecida de Matos Serthore

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Daniela Lima Vargas

Bettina Tobu

Lucas Henrique

Cintia Cristina Lourenço



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 primeiro trimestre 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

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
1. Chamados de Ouvidoria.....	9
2. Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação	15
3. Dados sobre os chamados recebidos no período pelo OuvERJ	16
4. Principais Demandas.....	18
5. Tempo médio de respostas.....	19
6. Considerações Finais	20



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 primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Rioprevidência manteve seu compromisso com a transparência, a qualidade do atendimento e o aprimoramento dos serviços prestados aos segurados. As atividades realizadas nesse período envolveram desde a contribuição para relatórios institucionais até a participação em eventos e a revisão de processos internos, reforçando sua função como canal de escuta e mediação.

Em 31 de março de 2025, foi publicada a versão atualizada da Carta de Serviços do Rioprevidência, disponível no site oficial da autarquia. A atualização foi essencial para refletir com precisão os serviços prestados e reforçar o compromisso da autarquia com a qualidade e acessibilidade das informações.

Ainda neste trimestre, a Ouvidoria esteve representada no evento “Roda de Conversa: Quem Ouve o Ouvidor”, realizado em 16 de março no auditório do CRECI-RJ pela Associação Brasileira de Ouvidores - Rio de Janeiro (ABO-RJ), em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor. O evento abordou temas como cuidados com a saúde mental de quem interage com litígios de forma contínua, estratégias para tornar a Ouvidoria mais relevante e a construção de conexões duradouras que melhorem a qualidade do trabalho.

Além disso, no dia 27 de março, a equipe de Ouvidoria participou da palestra "Educação Financeira e Consumo Consciente para Mulheres", promovida pela Escola de Educação Previdenciária, em homenagem ao Dia Internacional das Mulheres. A palestra abordou temas como planejamento financeiro e autonomia econômica feminina, destacando a importância da educação financeira para fortalecer a cidadania e reduzir vulnerabilidades.

Durante o trimestre, a Ouvidoria forneceu os dados necessários para a atualização do Relatório de Governança 2024, a ser apresentado na próxima Audiência Pública. O fluxo de demandas manteve-se estável em relação a períodos anteriores, e a equipe elaborou um projeto de reformulação da página da Ouvidoria, com o intuito de melhorar a acessibilidade e a clareza das informações aos segurados.



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

Em fevereiro, foi apresentado o Relatório Anual de 2024, amplamente divulgado nas plataformas institucionais, destacando o aumento no volume de manifestações e as melhorias contínuas nos processos internos. Também houve a participação em eventos promovidos pela Escola de Educação Previdenciária e pela CGE-RJ, reforçando o papel da Ouvidoria na disseminação de informações e boas práticas.

A edição de fevereiro da Revista RP em Foco destacou as principais iniciativas da Ouvidoria ao longo de 2024, ampliando a visibilidade das ações desenvolvidas e reafirmando o compromisso com a melhoria contínua e a transparência na gestão pública.

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Rioprevidência recepcionou e tratou um total de 1274 (mil duzentas e setenta e quatro) manifestações, além de 05 (cinco) pedidos de acesso à informação, recebidos por meio dos diversos canais disponibilizados ao público e, especialmente, aos segurados.

Registramos que, a partir do dia 24 de março, foi verificada uma diminuição substancial no número de processos respondidos pela Diretoria de Seguridade. Acredita-se que tal diminuição possa estar relacionada às recentes mudanças na direção e na assessoria. Estamos atentos a essa situação e comprometidos em analisar as causas e buscar soluções que garantam a continuidade e a eficiência dos nossos serviços.

O OuvERJ manteve-se como o principal canal de comunicação entre o Rioprevidência e seus usuários, consolidando-se como o meio formal mais utilizado para o registro de manifestações. A expressiva quantidade de registros recebidos reforça a relevância do sistema na promoção da transparência e na prestação de um atendimento ágil e eficiente. Essa consolidação demonstra o compromisso contínuo do Rioprevidência em garantir um canal acessível e seguro para a resolução de demandas e o fornecimento de informações.



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

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:

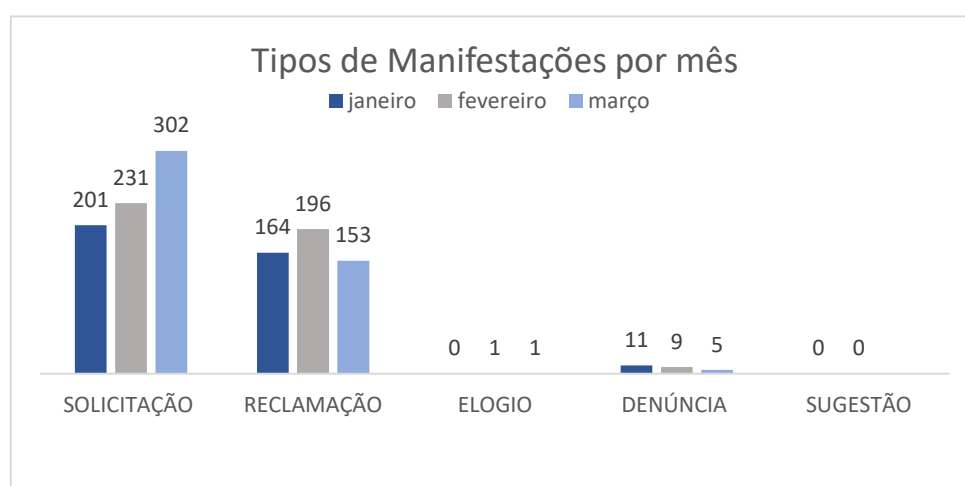
Solicitação - pedido para adoção de providências por parte da Administração

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.

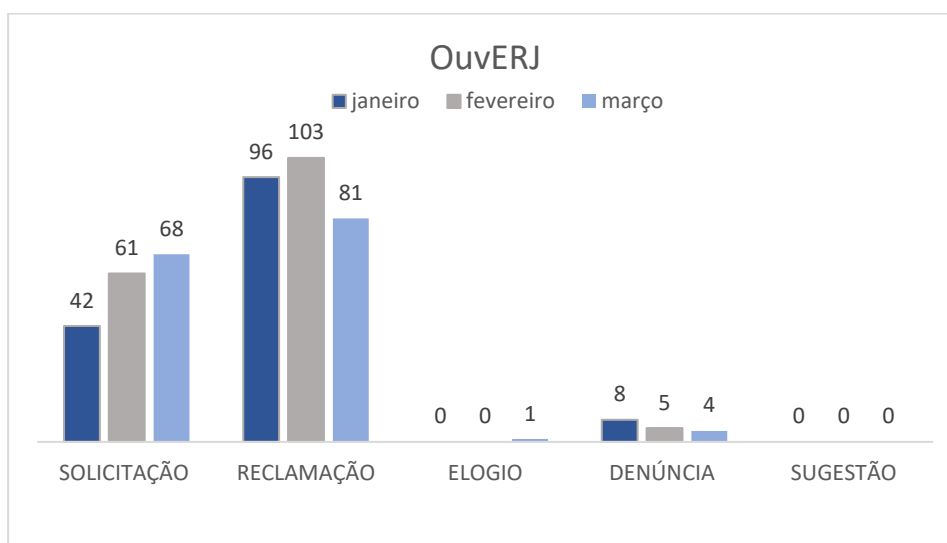




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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, ao cidadão que se dirige presencialmente às unidades do Rioprevidência é indicado que utilize um desses canais.

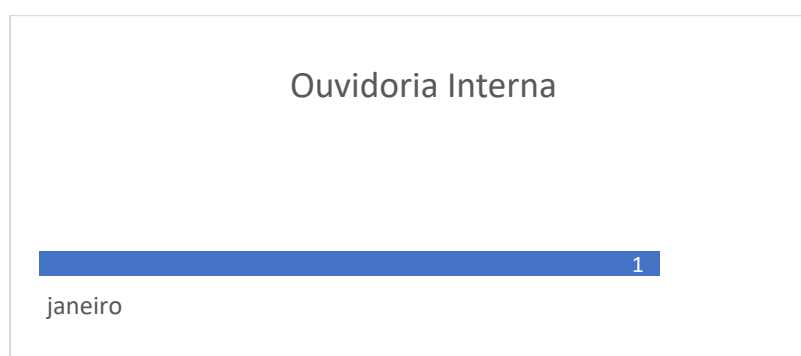
Quanto ao uso do Reclame Aqui, mantivemos o canal no ar, mas toda resposta que é dada às reclamações é sempre com a indicação de que procure nossos canais oficiais. Esta decisão se deu pelo fato que os usuários dos nossos serviços não podem ser considerados clientes, já que a prestação da nossa atividade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



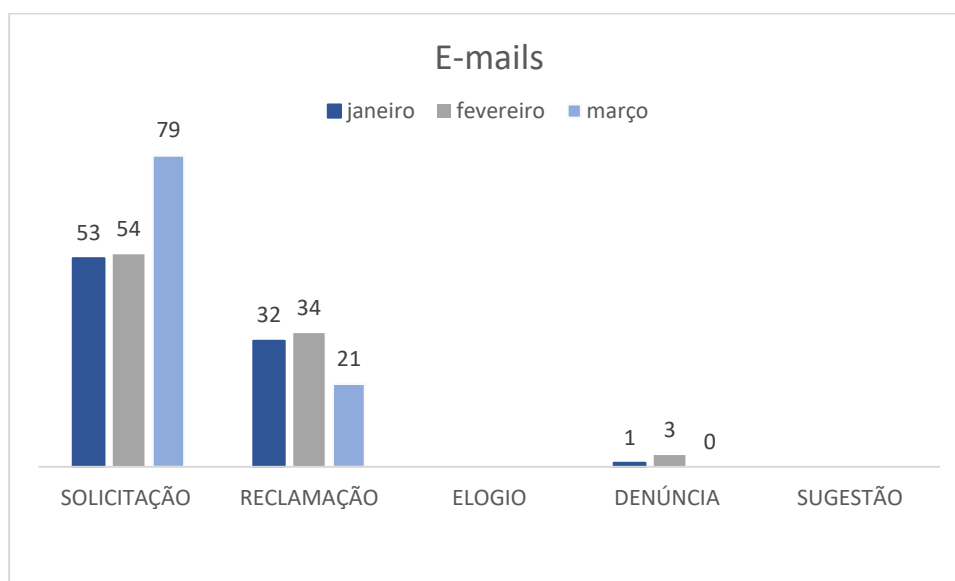


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

A Ouvidoria Interna registrou apenas um chamado, o que reflete uma utilização ainda tímida da ferramenta pelos servidores. Esse baixo volume de registros evidencia a necessidade de fortalecer a cultura de uso da Ouvidoria Interna como um canal de comunicação seguro e efetivo para as demandas internas.



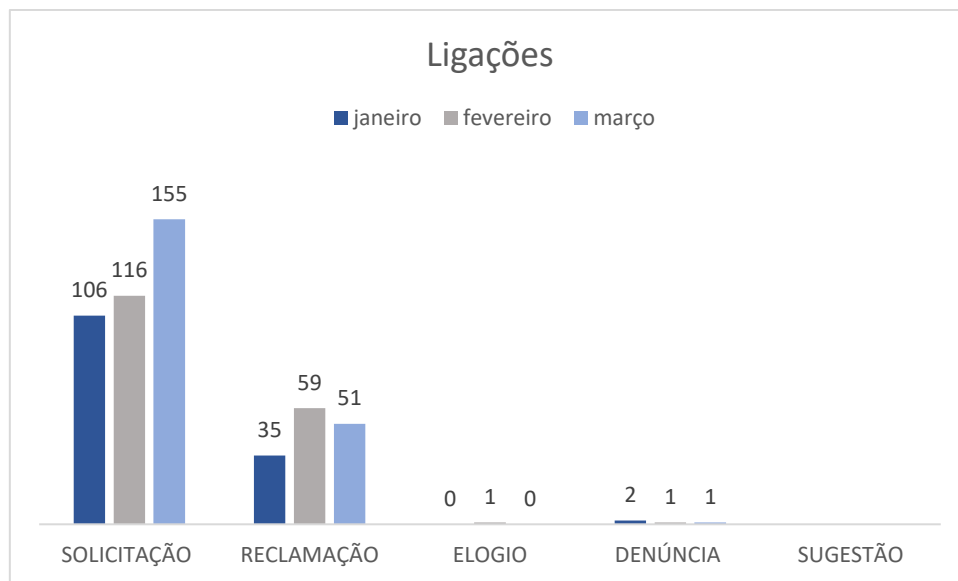
Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu um total de 277 e-mails, resultando em uma média de 92 mensagens por mês. As demandas abordaram diversos assuntos, mantendo um fluxo constante de comunicação com os usuários.





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 527 (quinhentas e vinte e sete) ligações no trimestre.

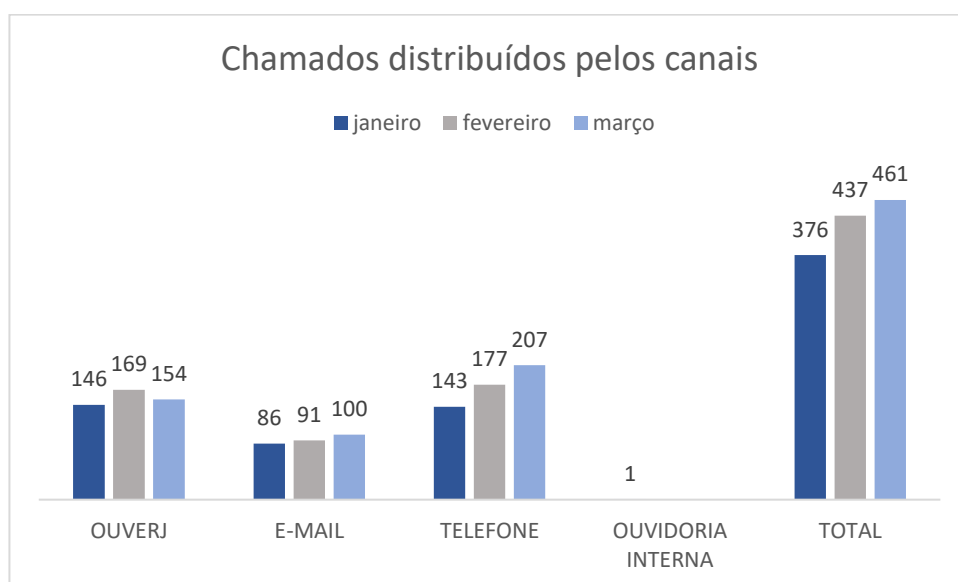




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Durante o período de janeiro a março, a Ouvidoria registrou um total de 1274 chamados, com uma média de 424 chamados por mês. Ao longo do trimestre, o volume de chamados se manteve relativamente estável, sem picos significativos entre os diferentes canais de atendimento, como OUVÉRJ, e-mail, telefone.

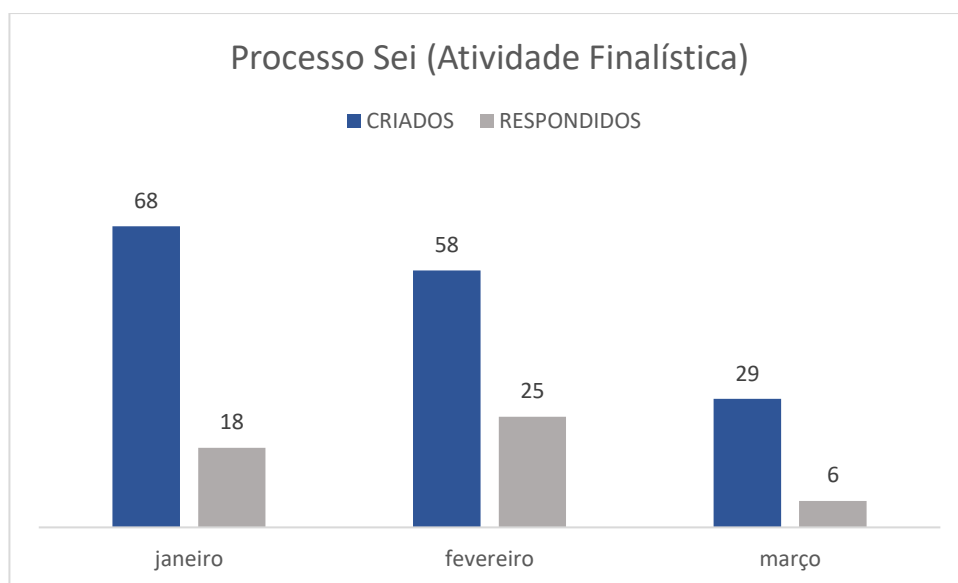
O gráfico anexo ilustra a distribuição dos chamados por mês, evidenciando a continuidade do trabalho da Ouvidoria no atendimento às demandas recebidas.





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

Durante o 1º trimestre, a Ouvidoria registrou o encaminhamento de 155 processos por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), dos quais 49 foram devidamente tratados e respondidos no mesmo mês em que foram gerados. Observou-se uma redução no volume de processos no mês de março, resultado dos esforços para a cobrança do protocolo do Fale Conosco, medida necessária para dar continuidade à abertura de processos na Ouvidoria. Essa ação visa reforçar o entendimento de que a Ouvidoria atua como um canal de segunda instância, priorizando o tratamento de demandas previamente registradas nos canais de primeira instância.



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.

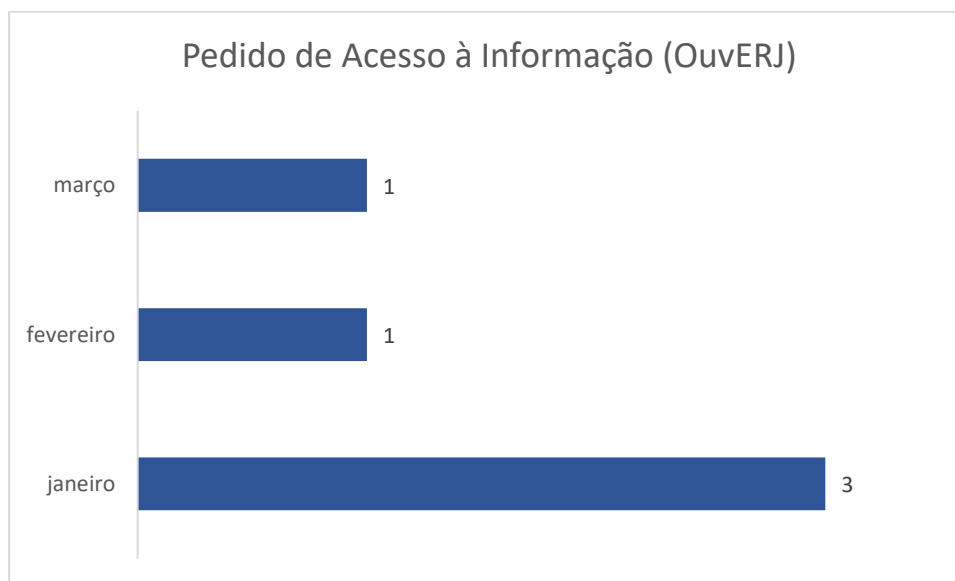


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

Monitoramento dos pedidos de acesso à Informação

Neste início de ano, foram registrados 3 pedidos de acesso à informação em janeiro, 1 solicitação em fevereiro e 1 em março. Desse total, dois pedidos foram plenamente concedidos e outros três parcialmente atendidos, em conformidade com a legislação vigente e os princípios da transparência.

O acompanhamento dos pedidos de acesso à informação é essencial para monitorar a demanda e aprimorar continuamente nossos processos de atendimento. Estamos monitorando essas solicitações de forma eficaz, com o compromisso de melhorar constantemente a resposta aos usuários e garantir a agilidade e clareza na disponibilização das informações.



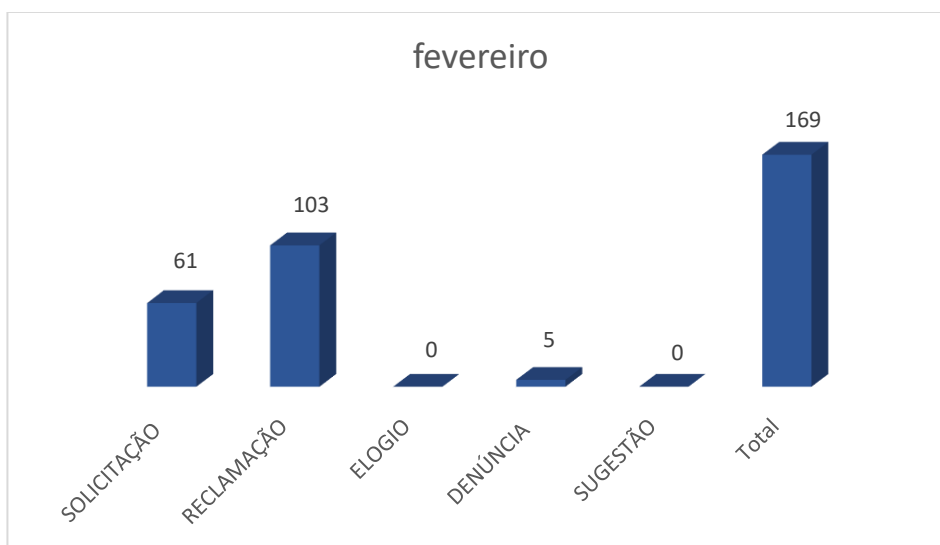
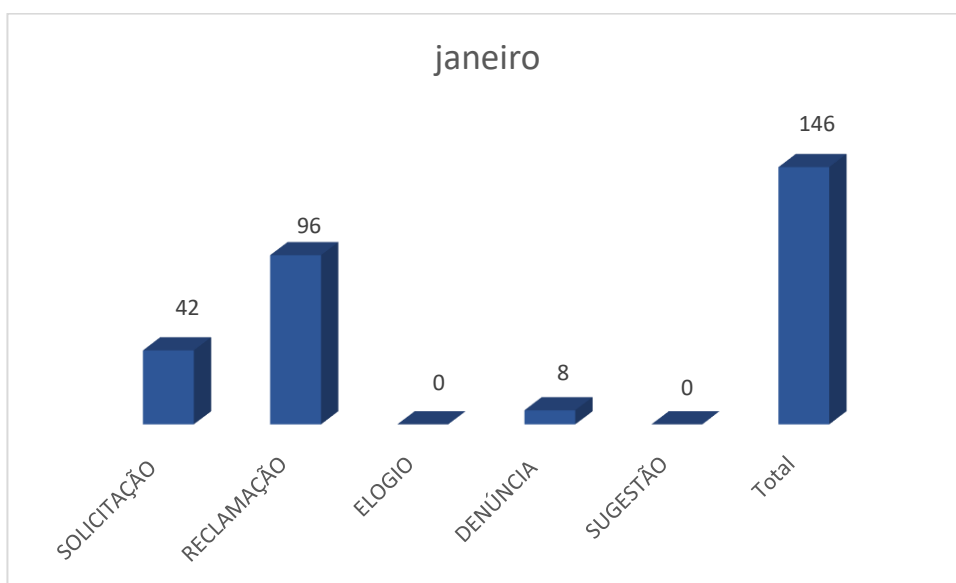


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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).

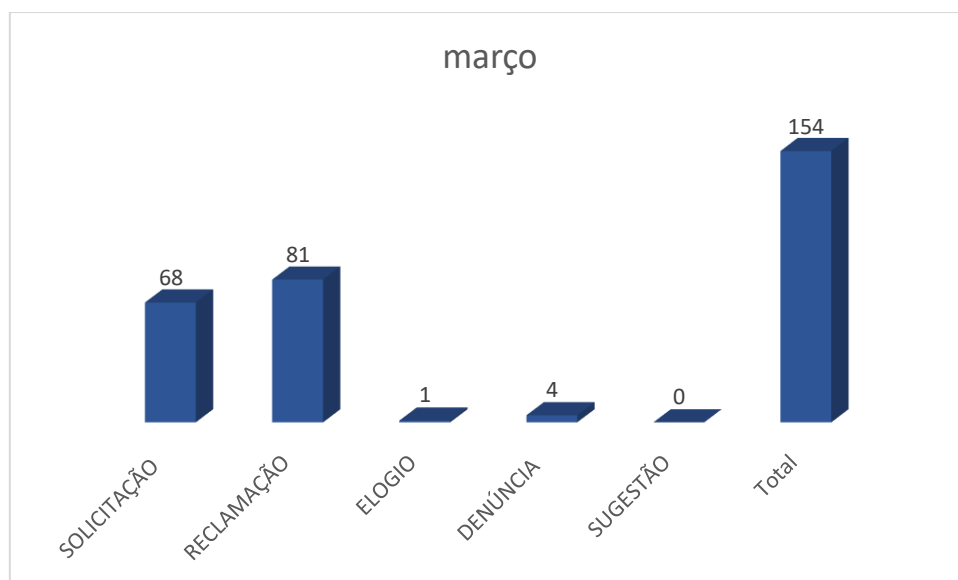
No 1º trimestre, o Rioprevidência recebeu 469 manifestações de ouvidoria.



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





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

Os principais temas abordados nas solicitações deste período estiveram fortemente ligados às atividades finalísticas da Diretoria de Seguridade. Entre os assuntos mais frequentes, destacaram-se a revisão de pensão, emissão de certidão de tempo de contribuição, pedidos de acesso a processos, habilitação de pensão, atualização de prova de vida, além de questões relacionadas ao imposto de renda, consultas ao Fale Conosco, solicitações de informes de rendimentos e fechamento de folha. Esses dados evidenciam a importância e a diversidade dos serviços oferecidos pela Autarquia no atendimento às demandas dos usuários.



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

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 469 demandas recepcionadas no OUVÉRJ, 63% foram respondidas no mesmo dia. Além disso, 11 demandas do trimestre foram prorrogadas. Entre as demandas respondidas no mesmo dia, 09 foram relacionadas a pedidos de complementação pela ouvidoria ao requerente.

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.



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 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 formais, 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**

