

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

*Relatório de Atividades da Ouvidoria Especializada do
Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal*



Acessos à
Informação



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF
Adler Anaximandro de Cruz e Alves

DIRETORES

Henrique Barros Pereira Ramos - DIGOV
Marcos Gustavo de Sá Drumond - DIJUR
Ledamar Sousa Resende - DIPREV
José Dória Pupo Neto - DIRIN
José Eduardo Couto Ribeiro - DIAFI

CHEFE DA CONTROLADORIA
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

CHEFE DA OUVIDORIA
Régia Marisol Hosana Silva

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO
Régia Marisol Hosana Silva

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

MISSÃO

“Trabalhar para a Construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com menor impacto possível aos contribuintes.”

VISÃO

“Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela excelência na gestão previdenciária no Distrito Federal.”

VALORES

***Ética
Integridade
Comprometimento
Sustentabilidade
Transparência***

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. Apresentação | 5 |
| 2. Ouvidoria | 6 |
| 2.1. Objetivo Geral | 6 |
| 2.2. Objetivo Específico | 6 |
| 2.3. Boas Práticas adotadas pela Ouvidoria | 6 |
| 2.4. Página da Ouvidoria | 6 |
| 2.5. Localização da Ouvidoria | 6 |
| 2.6. Estrutura Técnica | 7 |
| 2.7. Competências | 7 |
| 2.8. Capacitação | 9 |
| 2.9. Ações da Ouvidoria | 10 |
| 3. Sistema OUV/DF | 11 |
| 3.1. Distribuição das Demandas de Ouvidoria por Assunto | 12 |
| 3.2. Análise das Manifestações Recebidas | 14 |
| 3.3. Identificação das Manifestações | 14 |
| 3.4. Distribuição das Demandas de Ouvidoria por Canal de Acesso | 15 |
| 3.5. Demandas de Ouvidoria Respondidas/Resolvidas | 16 |
| 3.6. Prazo de Atendimento | 16 |
| 3.7. Evolução das Demandas de Ouvidoria | 17 |
| 3.8. Nível de Resolutividade | 17 |
| 3.9. Demandas por Região Administrativa | 17 |
| 3.10. Ranking das Unidades Administrativas do Iprev/DF | 18 |
| 3.11. Pesquisa de Satisfação | 18 |
| 4. Lei de Acesso à Informação | 21 |
| 5. Sistema e-SIC | 21 |
| 5.1. Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação | 21 |
| 5.2. Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Canal de Acesso | 22 |
| 5.3. Tratamento conferido aos Pedidos de Acesso à Informação | 22 |
| 5.4. Nível de Acesso | 23 |
| 5.5. Prazo de Atendimento | 23 |
| 6. Carta de Serviços | 24 |

1. Apresentação

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública e o aprimoramento da gestão pública.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria busca a melhoria dos processos internos e a transparência das ações, e uma de suas funções é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos.

A Ouvidoria conta com diversos canais de contato para recebimento e encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações.

Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Sistema OUV-DF, Telefone - Central 162, Sistema e-SIC e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal, as quais também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em relação às áreas em que atuam.

Responsável por dar tratamento adequado às manifestações e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, a Ouvidoria do Iprev/DF busca satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços encaminhados pelo cidadão, bem como assegurar a qualidade das informações prestadas ao público e a uniformidade no tratamento das demandas aos usuários.

A partir das informações obtidas com a análise das manifestações e pedidos de acesso à informação, são elaborados relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Os Relatórios, dentre outros instrumentos de controle e participação social, são documentos estratégicos de grande valor, que permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório referente às atividades desempenhadas no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2018, no qual constam informações de forma sintética e analítica acerca das manifestações e pedidos de acesso à informação, registrados no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF. Ainda, no Relatório são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria do Iprev/DF busca realizar seu trabalho, visando colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação e contribuir para o desenvolvimento da cultura da cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados pelo Instituto, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

2. Ouvidoria

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é uma das ouvidorias especializadas do Governo do Distrito Federal, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

A Ouvidoria do Iprev/DF atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto, como concessão de aposentadorias, homologação de certidões de tempo de serviço, pagamentos de pensões, auxílios funerários, simulação de aposentadoria, entre outros.

2.1. OBJETIVO GERAL

O objetivo da Ouvidoria do Iprev/DF é atuar na gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nos processos e serviços ofertados.

2.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Disseminar o conceito da Ouvidoria no Iprev/DF.
- Implementar planejamento de atuação da Ouvidoria.
- Implementar ferramentas de controle de qualidade.
- Implementar ações para divulgar os canais de informação aos usuários.
- Estimular o acesso à informação.
- Favorecer a qualidade das respostas e informações prestadas aos usuários.
- Ser reconhecida pelo serviço prestado ao órgão e usuários.

2.3. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Iprev/DF, além das atribuições regimentais, definiu ações para orientar o trabalho a ser desenvolvido:

- Planejar as ações da Ouvidoria.
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários.
- Estimular a Transparência Ativa.
- Implementar ações voltadas para a resolução das demandas e conflitos.
- Promover a utilização da linguagem cidadã.
- Divulgar o papel e a importância da Ouvidoria para os servidores do Iprev/DF.
- Propor melhorias dos processos.

2.4. PÁGINA DA OUVIDORIA

Visando facilitar o acesso aos usuários para que possam encaminhar manifestações ou ainda, pedidos de acesso à informação, os órgãos e entidades do Distrito Federal disponibilizam páginas exclusivas às Ouvidorias nos respectivos sites institucionais.

Site Ouvidoria do Iprev/DF: <http://www.iprev.df.gov.br/category/ouvidoria/>

2.5. LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

O atendimento aos usuários realizado pela Ouvidoria do Iprev/DF ocorre de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e de 14h às 17h, no endereço: SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília – DF / CEP: 70.308-200

2.6. ESTRUTURA TÉCNICA

Para o efetivo exercício das atividades da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal contamos com a seguinte técnica:

| | |
|---------------------------|---|
| SERVIDORA | Régia Marisol Hosana Silva |
| CARREIRA | TGE / Apoio Administrativo |
| ATRIBUIÇÃO | Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF |
| CARGO | CNE-07 |
| CURRÍCULO RESUMIDO | <p>Servidora efetiva do quadro de pessoal da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal desde 1993.</p> <p>Bacharel em Administração com Habilitação em Comercio Exterior pela União Educacional de Brasília, Pós-Graduada em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade Phênix de Ciências Humanas e Sociais do Brasil e com Licenciatura em Matemática pelo UNICEUB/Brasília.</p> <p>Em 04 de janeiro de 2018 passou a exercer a função de Ouvidora do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.</p> |

2.7. COMPETÊNCIAS

Por meio da publicação do **Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017**, que altera a estrutura administrativa do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, foi criada a unidade de Ouvidoria, vinculada à Controladoria do Iprev/DF

As atribuições da Ouvidoria, conforme **Decreto nº 39.381, de 10 de outubro de 2018**, que “Dispõe sobre o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal” são:

Art. 12. À Ouvidoria, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Controladoria, compete:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do Iprev/DF, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

- X - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- XI - atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XII - registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- XIII - responder às manifestações recebidas;
- XIV - encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- XV - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- XVI - prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- XVII - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- XVIII - prestar informações ao usuário por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação - LAI;
- XIX - encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas; e
- XX - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

Art. 78. Ao Ouvidor compete:

- I - ouvir, acolher, analisar, encaminhar e promover o registro no sistema informatizado definido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, por meio da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, as reclamações, elogios, denúncias, sugestões e demais manifestações acerca de ações e agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, zelando pela sua integridade;
- II - atender, com cortesia e respeito, a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III - promover o resguardo do sigilo das informações recebidas;
- IV - propor melhorias, objetivando a elevação da eficiência administrativa e de atendimento aos segurados;
- V - promover o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e agindo com imparcialidade;
- VI - articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convidado;
- VII - elaborar e encaminhar ao órgão de vinculação e à Presidência do Iprev/DF dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
- VIII - publicar trimestralmente no sítio institucional do Instituto, os relatórios de ouvidoria;
- IX - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;
- X - coordenar ações relacionadas à Lei de Acesso à Informação do Distrito Federal, no âmbito do Iprev/DF;
- XI - exercer suas atribuições com autonomia e no interesse geral dos cidadãos, buscando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público por parte dos setores pertencentes à estrutura do Iprev/DF; e
- XII - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas, em sua área de atuação.

2.8. CAPACITAÇÃO

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal tem incentivado o treinamento e a capacitação da servidora que atua na ouvidoria, sobre temáticas relacionadas à transparência e ao acesso à informação, mediante a participação da ouvidora em cursos e seminários pertinentes, promovidos pela CGDF.

Segue a relação dos cursos de formação cursados em 2018:

| CURSOS | CARGA HORÁRIA |
|--|---------------|
| Programa de Formação em Ouvidoria – EGOV/DF | |
| Módulo: Lei de Acesso à Informação para ouvidorias | 8h |
| Módulo: Gestão do atendimento de ouvidoria | 8h |
| Módulo: Comunicação no ambiente de ouvidoria | 8h |
| Módulo: Inicialização em ouvidoria | 20h |
| Módulo: Mediação de conflito em ambiente de ouvidoria / Básico | 20h |
| Módulo: Qualidade da resposta de ouvidoria | 8h |
| Módulo: Carta de Serviços | 8h |
| Módulo: Painel de ouvidoria | 8h |
| Curso à distância – EGOV/DF | |
| Transparência, Ética e Controle Social | 36h |
| Curso à distância – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) | |
| Gestão em Ouvidoria | 20h |
| Tratamento de Denúncias em Ouvidoria | 20h |
| Workshop | |
| Workshop sobre a legislação e aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação | 3h |
| Palestra EGOV | |
| Assédio Moral no Ambiente de Trabalho | 2h |
| Curso / Palestra IPREV | |
| Regime Próprio de Previdência Social | 12h |
| Gestão de investimento para previdência | 4h |

2.9. AÇÕES DA OUVIDORIA

| AÇÕES REALIZADAS EM 2018 | |
|------------------------------|--|
| Fevereiro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocação da Ouvidoria Geral do DF - 1ª Reunião de Trabalho OGDF. ▪ Café com a Ouvidora da Secretaria de Estado de Educação. ▪ Café com a Ouvidora do DETRAN. |
| Março | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Lei de Acesso à informação para ouvidorias. * Módulo: Gestão do atendimento de ouvidoria. ▪ Curso à distância – EGOV: “Transparência, Ética e Controle Social”. ▪ Constituição da Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços ao Cidadão. Publicação da Portaria nº 44, de 12 de março de 2018 – DODF nº 50, de 14/03/2018. ▪ Implementação das ações de revisão da Carta de Serviços do Iprev/DF. ▪ Convocação da Ouvidoria Geral do DF: Comemoração do Dia do Ouvidor. |
| Abril | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Comunicação no ambiente de ouvidoria. ▪ Elaboração do Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria. ▪ Levantamento junto às unidades administrativas do Iprev/DF, referente às informações classificadas/desclassificadas, para publicação no sítio oficial do Instituto. ▪ Convocação da Ouvidoria Geral do DF. * Programa de Valorização e Sensibilização: Ouvindo os Ouvidores. |
| Maiο | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Inicialização em ouvidoria. * Módulo: Mediação de conflito em ambiente de ouvidoria – básico. ▪ Workshop sobre a legislação e aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação. |
| Junho | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Palestra: IPREV – Gestão de investimento para previdência. ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Qualidade da resposta de ouvidoria. |
| Julho | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração do Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria. |
| Julho/Agosto | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curso à distância – ENAP: “Gestão em Ouvidoria”. |
| Agosto | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Carta de Serviços. ▪ Implementação de ações em conjunto com a Comunicação para padronização da Carta de Serviços do Iprev/DF, em cumprimento à determinação da Ouvidoria-Geral do DF. |
| Agosto/ Setembro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliação em conjunto com a Equipe da DIGOV, do nível de transparência do Iprev/DF no site institucional, com base na Decisão nº 3382/20187 do Tribunal de Contas do Distrito - TCDF, decorrente de Auditoria Integrada realizada com o objetivo de avaliar o nível de transparência dos órgãos integrantes da Administração Indireta do Distrito Federal. ▪ Implementação de ações em conjunto com a DIGOV e a Unidade de Comunicação Social para atualização das informações relativas à Transparência Ativa e Passiva, disponibilizadas no site institucional do Iprev/DF. ▪ Implementação de ações em conjunto com a Comunicação para atualização das informações relativas à Lei de Acesso à Informação, visando atingir o Índice de 100% de Transparência Ativa do ano de 2018, monitorado pela Controladoria-Geral do DF. |
| Setembro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convocação da Ouvidoria Geral: “Comemoração aos 02 anos de implantação do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF”. ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Painel de ouvidoria. ▪ Curso: Regime Próprio de Previdência Social ofertado pelo Iprev/DF. |
| Setembro/ Outubro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curso à distância – ENAP: “Tratamento de Denúncias em Ouvidoria”. |

AÇÕES REALIZADAS EM 2018

| | |
|-----------------|--|
| Outubro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Café com a Ouvidora da SEPLAG. ▪ Elaboração do Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria. |
| Novembro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração do Relatório das Atividades da Ouvidoria, relativo ao período de Janeiro/2017 a Outubro/2018. ▪ Recebimento da Medalha do Mérito Buriti. ▪ Palestra: Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. ▪ Certificação de conclusão do Programa de Formação em Ouvidoria Pública – SIGO/DF ▪ Recebimento do Prêmio Destaque OGDF 2018, pelo desempenho no índice de resolutividade entre os órgãos de sua categoria no decorrer do ano de 2018. |
| Dezembro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Premiação Índice de Transparência Ativa – III Edição |

3. Sistema OUV/DF

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é um dos canais de atendimento da ouvidoria, utilizado para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.**

- **Período: Janeiro a Dezembro de 2017: 10 manifestações**



- **Período: Janeiro a Dezembro de 2018: 25 manifestações**



Observa-se no ano de 2018, um aumento de 250% (duzentos e cinquenta por cento) nas demandas de ouvidoria encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO

Os assuntos que foram objeto de manifestações na Ouvidoria estão identificados nos quadros a seguir:

- **Período: Janeiro a Dezembro de 2017**

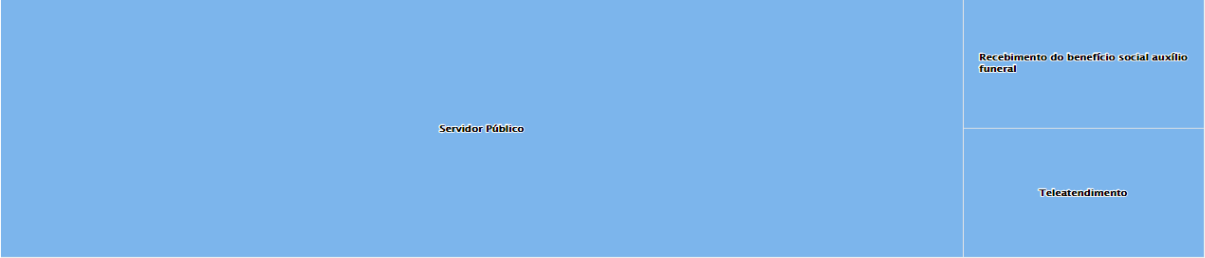
OUV-DF

Assuntos

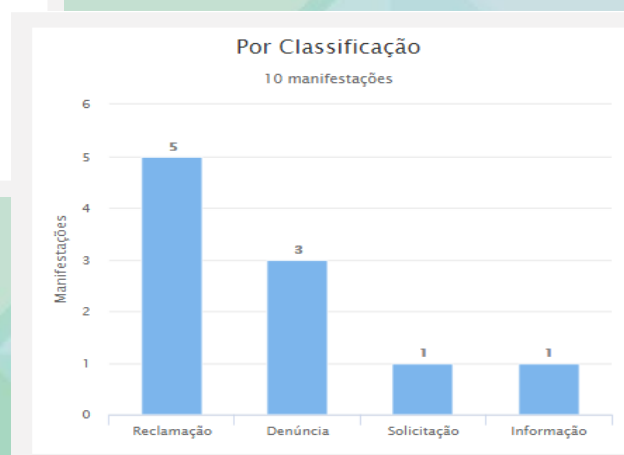
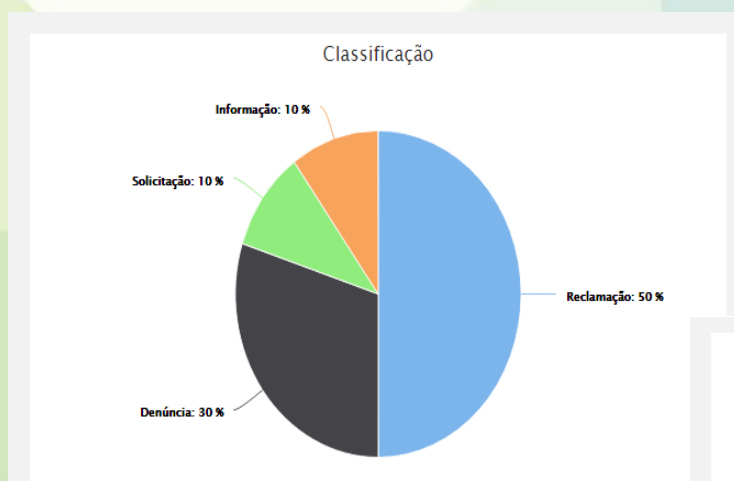
Período: 01/01/2017 a 31/12/2017 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



| SISTEMA OUV/DF | | | | | | | |
|---|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Assunto | Classificação | Elogio | Solicitação | Reclamação | Informação | Denúncia | Total |
| | Métrica | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações |
| Servidor Público | | | 1 | 3 | 1 | 3 | 8 |
| Recebimento do benefício social auxílio funeral | | | | 1 | | | 1 |
| Teleatendimento | | | | 1 | | | 1 |
| Total | | | 1 | 5 | 1 | 3 | 10 |



▪ Período: Janeiro a Dezembro de 2018

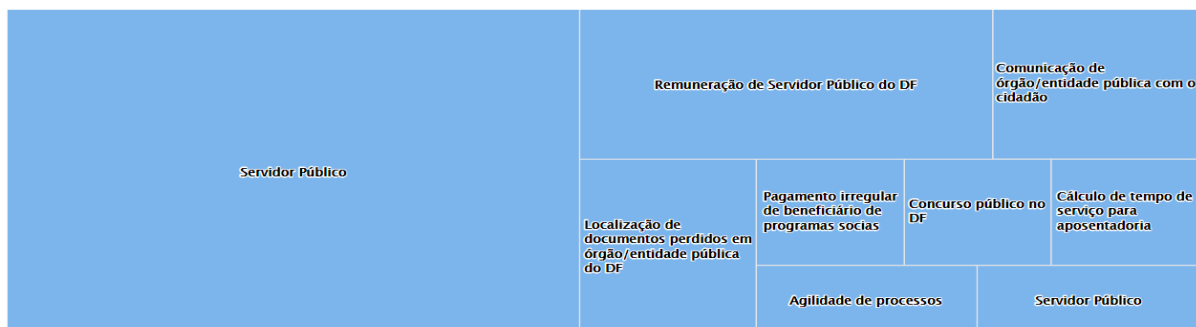
Assuntos

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018 IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Assuntos mais solicitados

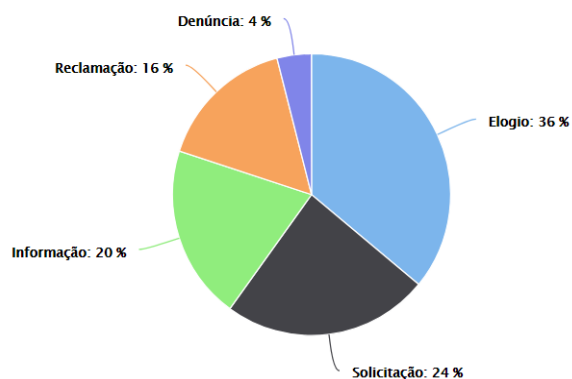
Clique em um assunto para detalhar



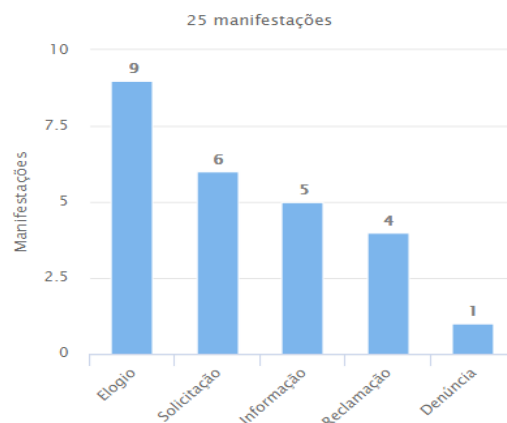
SISTEMA OUV/DF

| Assunto | Classificação | Elogio | Solicitação | Reclamação | Informação | Denúncia | Total |
|--|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | Métrica | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações | Total de Manifestações |
| Servidor Público | | 9 | | 3 | 1 | | 13 |
| Remuneração de Servidor Público do DF | | | | 1 | 3 | | 4 |
| Cálculo de tempo de serviço p/ aposentadoria | | | 1 | | | | 1 |
| Comunicação de órgão/entidade pública com o cidadão | | | 1 | | 1 | | 2 |
| Agilidade de Processos | | | 1 | | | | 1 |
| Localização de documentos perdidos em órgão/entidade pública do DF | | | 2 | | | | 2 |
| Concurso Público no DF | | | 1 | | | | 1 |
| Pagamento irregular de beneficiário de programas sociais | | | | | | 1 | 1 |
| Total | | 9 | 6 | 4 | 5 | 1 | 25 |

Classificação



Por Classificação



3.2. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Observa-se que em 2018, ocorreu uma elevação nas manifestações relacionadas à elogios, solicitações e informações, passando de 20% das manifestações em 2017, para 81% no ano de 2018. Enquanto que as manifestações relacionadas a reclamações e denúncias sofreram uma redução, passando de 80% das manifestações no ano de 2017, para 19% no ano de 2018.

Tabela 1 – Demandas recepcionadas pela Ouvidoria

| TIPO DE DEMANDA | 2017 | % | 2018 | % | OBSERVAÇÃO |
|-----------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Elogios | - | 0% | 9 | 36% | Aumento |
| Solicitação | 1 | 10% | 6 | 24% | Aumento |
| Reclamações | 5 | 50% | 4 | 16% | Redução |
| Informações | 1 | 10% | 5 | 20% | Aumento |
| Denúncias | 3 | 30% | 1 | 4% | Redução |
| TOTAL | 10 | 100% | 25 | 100% | |

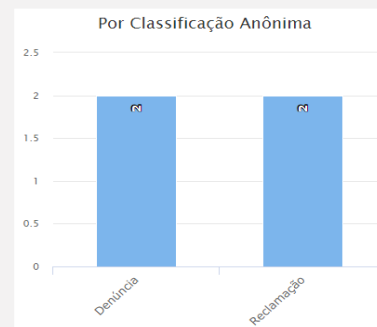
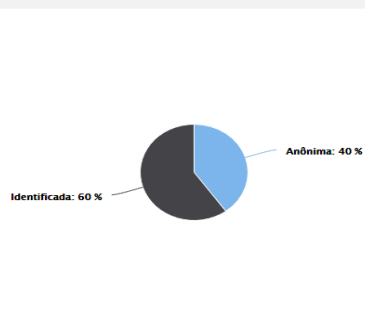
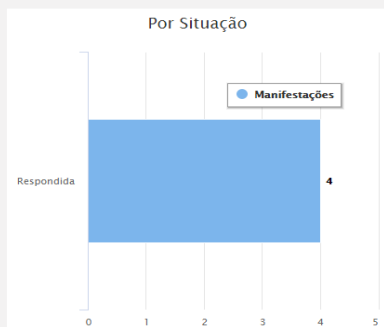
3.3. IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Um fato novo ocorrido em 2018 foi a redução significativa de manifestações anônimas, sem identificação do demandante, de 04 (quatro) registros num universo de 10 em 2017, para 01 (um) registro, num universo de 25 em 2018.

Anônimas

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

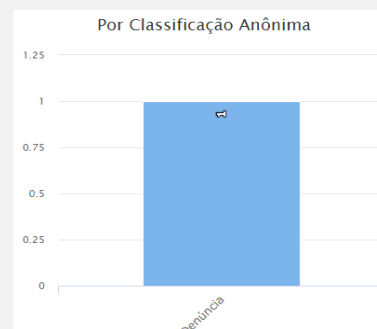
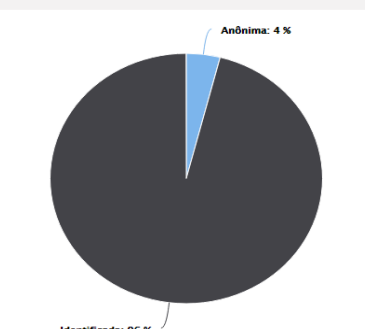
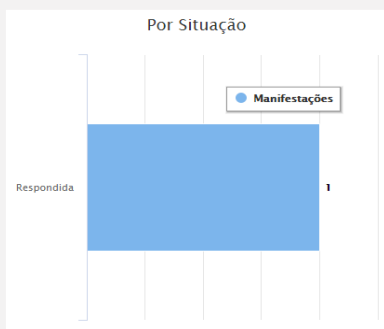
IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Anônimas

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades

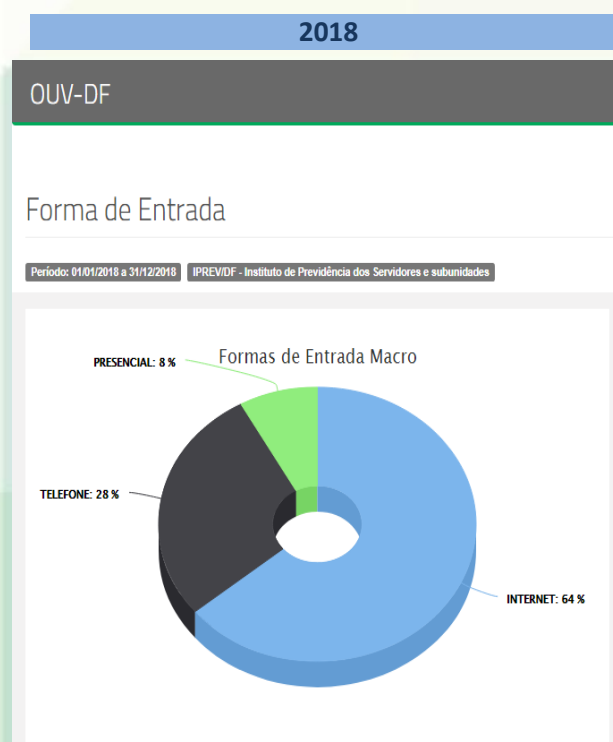
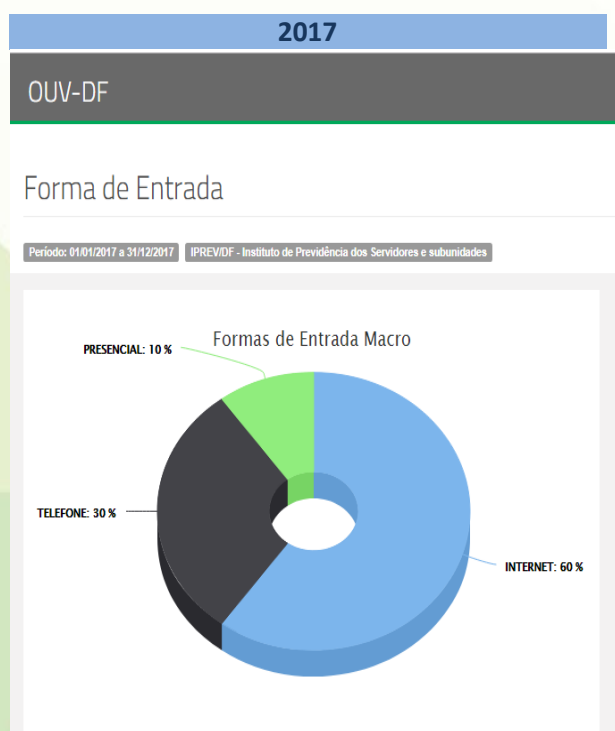


3.4. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO

Os canais de atendimento ao cidadão são os meios de entrada das demandas dos usuários, os quais são: telefone - Central 162, via internet - Sistema OUV-DF e presencial em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

Observando os dados extraídos do Sistema OUV, o principal canal de registro das manifestações de ouvidoria utilizado pelos cidadãos-usuários foi a internet, representando 64% (sessenta e quatro por cento) das demandas. Quanto aos demais canais, as demandas formuladas por meio da Central 162 representam 28% (vinte e oito por cento), enquanto que o atendimento presencial representa 8% (oito por cento) dos registros.

| Ano Abertura | 2017 | | 2018 | | TOTAL | |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|---------------|-------------|
| Mês Abertura | Janeiro a Dezembro | | Janeiro a Dezembro | | | |
| Tipo Entrada | Manifestações | % | Manifestações | % | Manifestações | % |
| TELEFONE | 3 | 30% | 7 | 28% | 10 | 29% |
| SISTEMA | 6 | 60% | 16 | 64% | 22 | 63% |
| PRESENCIAL | 1 | 10% | 2 | 8% | 3 | 8% |
| Total | 10 | 100,00% | 25 | 100,00% | 35 | 100% |



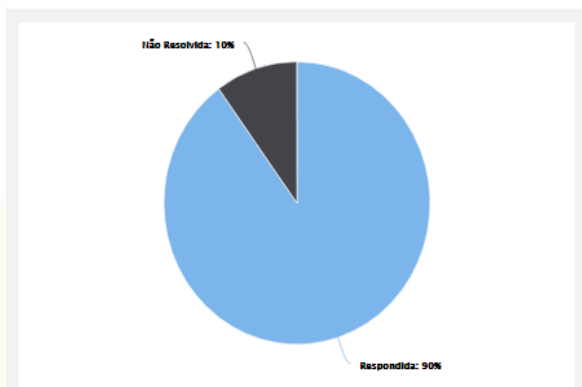
3.5. DEMANDAS DE OUVIDORIA RESPONDIDAS / RESOLVIDAS

Apresenta-se a seguir, uma visão geral do quadro anual das demandas de ouvidoria, extraídas do Sistema OUV-DF, referentes ao nível de demandas respondidas/resolvidas.

Janeiro a Dezembro de 2017

Visão Geral

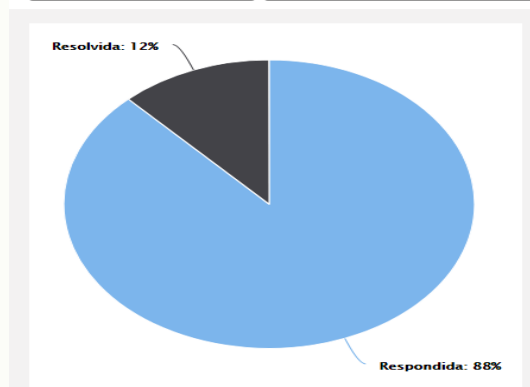
Período: 01/01/2017 a 31/12/2017 IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Janeiro a Dezembro de 2018

Visão Geral

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018 IPREV/DF - Instituto de Previdência dos S



Observa-se que do percentual de 10% (dez por cento) de demandas avaliadas como “**não resolvidas**” em 2017, passou para 12% (doze por cento) de demandas “**resolvidas**” em 2018.

3.6. PRAZO DE ATENDIMENTO

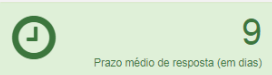
Os artigos 24 a 26 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2012, tratam dos prazos estabelecidos para apuração e encaminhamento de resposta ao manifestante.

O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, unidade integrante da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, permaneceu, ao longo deste período, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:

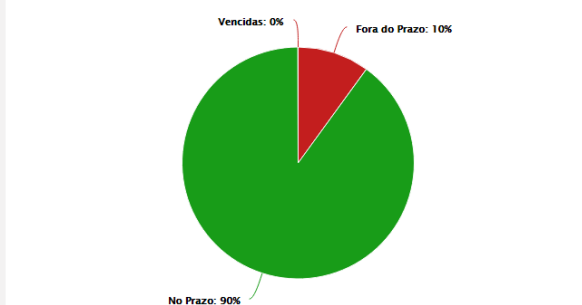
Janeiro a Dezembro de 2017

Prazos

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017 IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



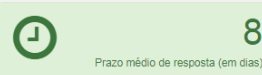
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



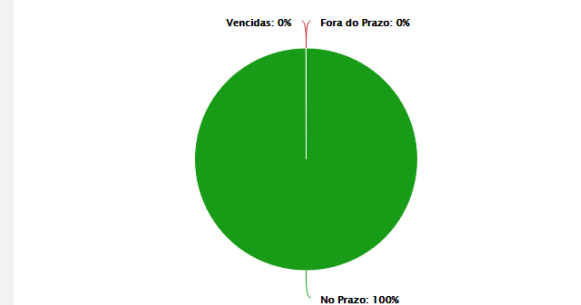
Janeiro a Dezembro de 2018

Prazos

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018 IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Convém destacar que, em 2018 todas as demanda de ouvidoria foram respondidas dentro do prazo determinado na legislação vigente.

3.7. EVOLUÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Apresentamos a seguir, a evolução mensal das demandas de ouvidoria extraídas do Sistema OUV.

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



3.8. NÍVEL DE RESOLUTIVIDADE

Em seguida, apresentamos a evolução do nível de resolutividade das demanda.

Janeiro a Dezembro de 2017



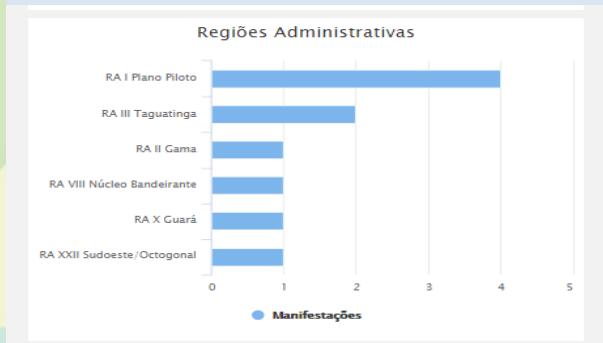
Janeiro a Dezembro de 2018



3.9. DEMANDAS POR REGIÃO ADMINISTRATIVA

Por fim, apresentamos o quadro demonstrativo dos dados georreferenciados com a localização das demandas por região administrativa ou endereços:

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



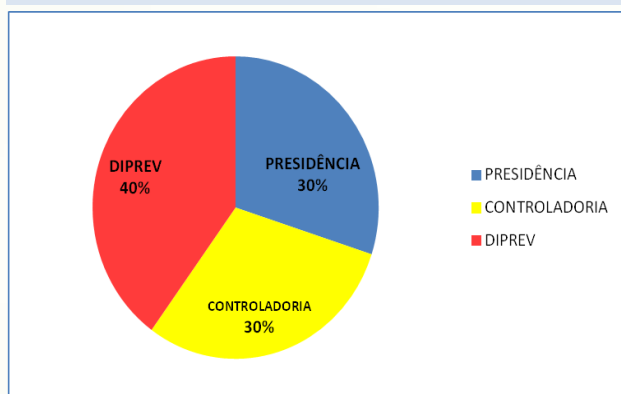
A região administrativa do Plano Piloto, que integra Asa Sul e Asa Norte, seguida pela região de Taguatinga, são as regiões que mais encaminharam demandas à Ouvidoria do Iprev/DF

3.10. RANKING DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO IPREV/DF

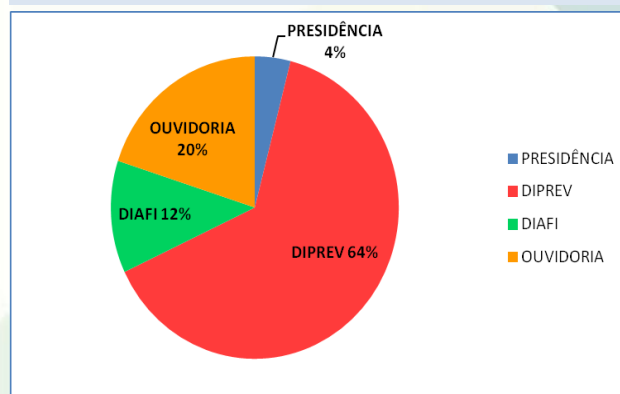
Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se como as manifestações de ouvidoria foram direcionadas.

| Período / Ano | Janeiro a Dezembro / 2017 | | Janeiro a Dezembro / 2018 | |
|----------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Área Demandada | Quantitativo | Percentual | Quantitativo | Percentual |
| PRESIDÊNCIA | 3 | 30% | 1 | 4% |
| CONTROLADORIA | 3 | 30% | | |
| DIPREV | 4 | 40% | 16 | 64% |
| DIAFI | | | 3 | 12% |
| OUVIDORIA | | | 5 | 20% |
| TOTAL | 10 | 100% | 25 | 100% |

Unidades Demandadas - 2017



Unidades Demandadas - 2018



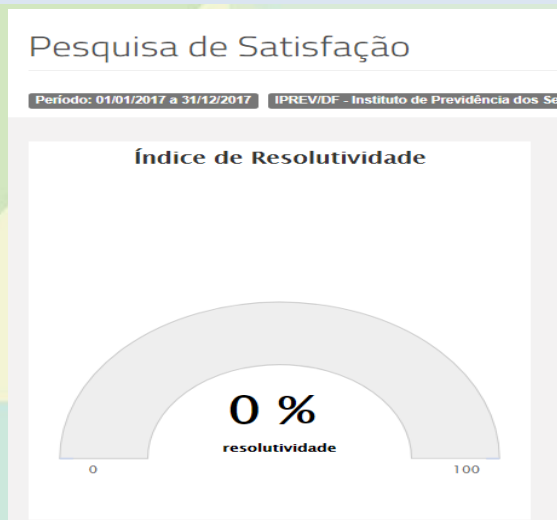
Observa-se que a Diretoria de Previdência foi a unidade administrativa do Iprev/DF mais demandada nos exercícios de 2017 e 2018.

3.11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

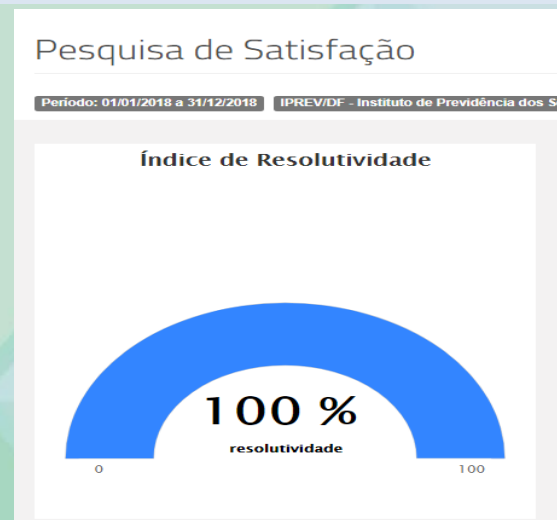
Apresenta-se a seguir, os dados relativos à pesquisa de satisfação extraídos do Sistema OUV-DF.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Janeiro a Dezembro de 2017

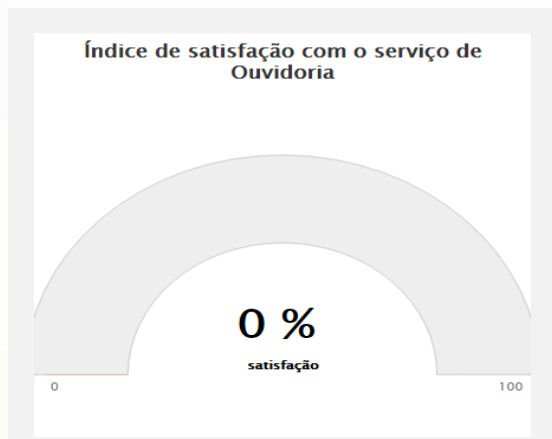


Janeiro a Dezembro de 2018



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

Janeiro a Dezembro de 2017

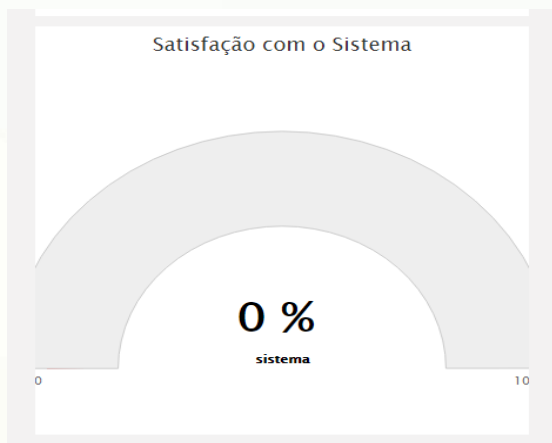


Janeiro a Dezembro de 2018



SATISFAÇÃO COM O SISTEMA

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

Janeiro a Dezembro de 2017



Janeiro a Dezembro de 2018



Observação:

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal promoveu em 2018 o 3º Concurso de “Melhores Práticas em Ouvidoria”.

O concurso visa estimular, reconhecer, fortalecer e premiar iniciativas desenvolvidas no âmbito das ouvidorias que tenham resultados concretos, relacionados à criação, à simplificação ou ao aprimoramento de serviços ou de organização de processos de trabalho que gerem melhoria da qualidade, eficiência ou produtividade.

A OGDF conferiu ao Iprev/DF o “Prêmio Destaque OGDF 2018” e a ouvidora do Iprev/DF o “Certificado de Reconhecimento”, pelo desempenho no índice de resolutividade entre os órgãos de sua categoria no decorrer do ano de 2018.

4. Lei de Acesso à Informação

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal.

No Distrito Federal esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990 de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Vale destacar que o Iprev/DF, no decorrer de 2018, orientado pela Equipe da Diretoria de Acesso à Informação/Subcontroladoria de Transparência e Controle Social e da Ouvidoria-Geral, ambas unidades vinculadas à Controladoria-Geral do DF, buscou efetuar ajustes no site institucional, visando disponibilizar informações, no intuito de promover a cidadania e o controle social, o reforço da cultura de acesso e transparência no DF e a melhoria da governança da Administração Pública.

A Transparência Ativa pode ser definida como a divulgação de dados e informações à população de ofício, proativa e rotineiramente. Quando devidamente implementada, confere maior eficiência no acesso à informação, evitando a mobilização reiterada de recursos para atender a demandas pontuais dos cidadãos, uma vez que a informação já se encontra disponível.

Ressalta-se que o Iprev/DF atingiu pelo segundo ano consecutivo o Índice de 100% de Transparência Ativa, quando da realização da 3ª edição da Premiação do Índice de Transparência Ativa.

5. Sistema e-SIC

O Serviço de Informações ao Usuário (SIC), por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, acompanhar o prazo pelo número de protocolo, receber a resposta da solicitação, entrar com recursos e apresentar reclamações em caso de demora na resposta.

Este relatório apresenta o quantitativo dos pedidos de acesso à informação, extraído do **Sistema e-SIC, relativo ao período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2018, registrados e encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.**

5.1. QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do Iprev/DF atendeu um número pequeno de pedidos de acesso à informação se comparado a outros órgãos/entidades do Distrito Federal.

| ASSUNTO | CLASSIFICAÇÃO | PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO | |
|--------------------------------|---------------|--------------------------------|---------------------------|
| | PERÍODO | Janeiro a Dezembro / 2017 | Janeiro a Dezembro / 2018 |
| | MÉTRICA | Total de Manifestações | Total de Manifestações |
| Pedidos de acesso à informação | | 38 | 20 |
| Total | | 38 | 20 |

Observa-se que, em 2018 as demandas de acesso à informação reduziram em 47% (quarenta e sete por cento).

5.2. DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR CANAL DE ACESSO

Os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal prestam informações aos cidadãos por meio da Internet, via Sistema e-SIC, ou por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funciona nas ouvidorias do GDF.

O principal canal de pedidos de acesso à informação utilizado pelos cidadãos-usuários em 2017, quanto em 2018, foi a internet, por meio de registro no Sistema e-SIC, conforme segue:

| Ano Abertura | 2017 | | 2018 | |
|--------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| Mês Abertura | Janeiro a Dezembro | | Janeiro a Dezembro | |
| Tipo Entrada | Manifestações | % | Manifestações | % |
| INTERNET | 38 | 100% | 16 | 80% |
| BALCAO SIC | -- | -- | 4 | 20% |
| Total | 10 | 100,00% | 20 | 100,00% |

5.3. TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

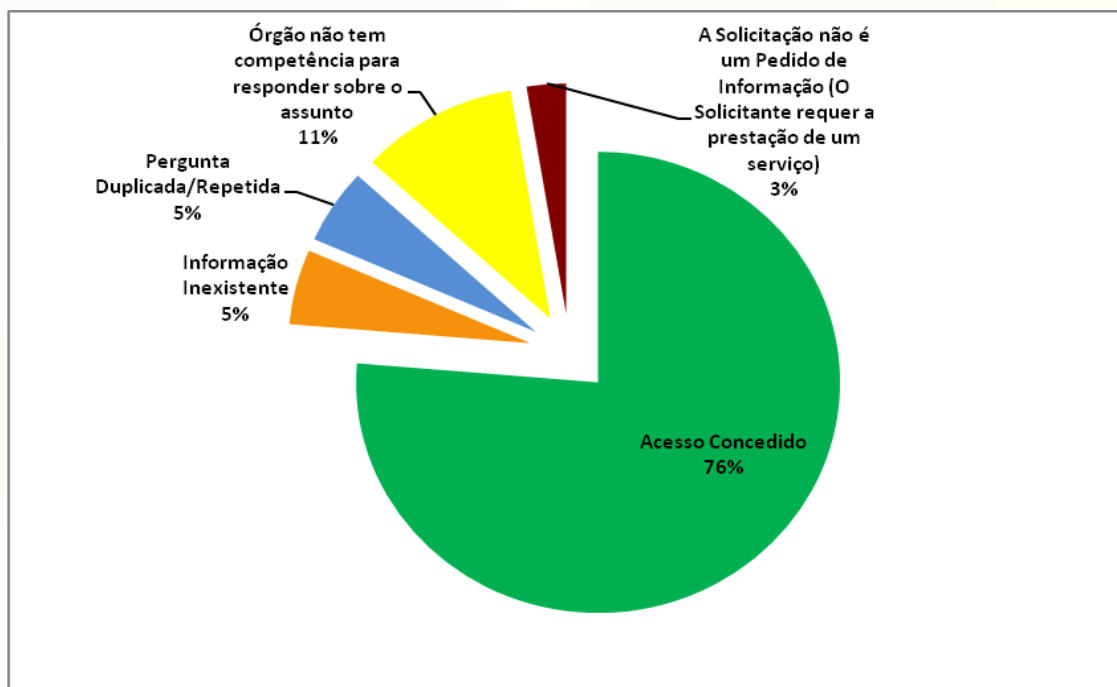
A seguir, apresentamos o status dos pedidos de acesso à informação:

| Ano Abertura | 2017 | 2018 |
|--|--------------------|--------------------|
| PEDIDOS | Janeiro a Dezembro | Janeiro a Dezembro |
| Acesso Concedido | 29 | 16 |
| Negados | -- | 01 |
| Informação Inexistente | 02 | 01 |
| Pergunta Duplicada/Repetida | 02 | 01 |
| Órgão não tem competência para responder sobre o assunto | 04 | 01 |
| A Solicitação não é um Pedido de Informação (O Solicitante requer a prestação de um serviço) | 01 | -- |
| TOTAL | 38 | 20 |

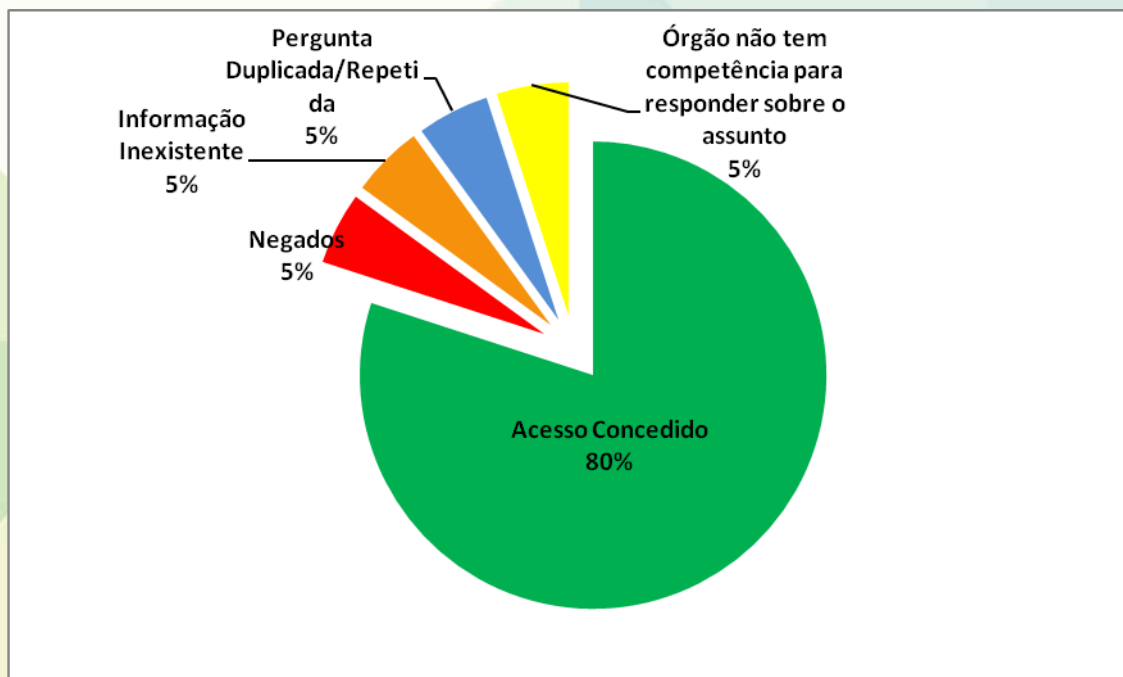
Observa-se que o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, respondeu a 100% (cem por cento) dos pedidos de acesso à informação, relativos à sua competência.

Análise Gráfica:

TRATAMENTO EM 2017



TRATAMENTO EM 2018



5.4. NÍVEL DE ACESSO

A seguir, a análise do nível de acesso dos pedidos de Acesso à Informação por instâncias e por recurso:

| Ano Abertura | 2017 | 2018 |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| PERÍODO | Janeiro a Dezembro | Janeiro a Dezembro |
| Pedidos de Acesso à Informação | 38 | 20 |
| 1ª Instância | 05 | 2 |
| 2ª Instância | - | 1 |
| Controladoria-Geral | - | 1 |

| Ano Abertura | 2017 | 2018 | | |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|------------|
| | Janeiro a Dezembro | Janeiro a Dezembro | | |
| MOTIVO DO RECURSO | 1ª Instância | 1ª Instância | 2ª Instância | STC |
| Informação Incompleta | 3 | 1 | | |
| Informação recebida não corresponde à solicitada | 2 | | | |
| Ausência de justificativa legal para classificação | - | 1 | 1 | 1 |

| Ano Abertura | 2017 | 2018 |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| SITUAÇÃO DO RECURSO | Janeiro a Dezembro | Janeiro a Dezembro |
| Deferido | 1 | |
| Parcialmente Deferido | 2 | |
| Indeferido | 2 | 2 |
| TOTAL | 5 | 2 |

5.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Os prazos de atendimento dos pedidos de Acesso à Informação são estabelecidos pela Lei Distrital nº 4.990/2012, que regulamenta o acesso a informações no Distrito Federal.

| Ano Abertura | 2017 | 2018 |
|----------------|---------------------------|---------------------------|
| PERÍODO | Janeiro a Dezembro | Janeiro a Dezembro |
| No Prazo | 100% | 100% |
| Fora do Prazo | | |
| Pendentes | | |

Observa-se que os pedidos de informação foram respondidos 100% (cem por cento) dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990/2012.

6. Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela o cidadão encontra informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital e pode avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta.

Segue a avaliação feita pelos usuários do Sistema OUV/DF, acerca da Carta de Serviços do Ipre/DF:

AVALIAÇÃO CIDADÃ SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS DO IPREV

Janeiro a Dezembro de 2017

Carta de Serviços

Período: 01/01/2017 a 31/12/2017

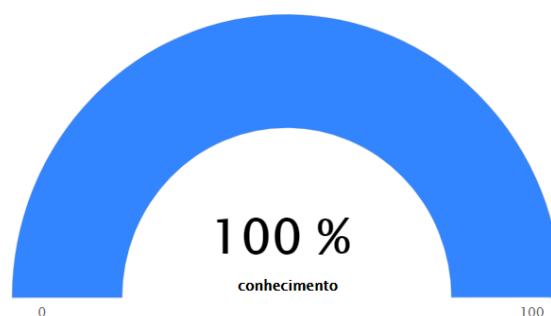
IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



Janeiro a Dezembro de 2018

Carta de Serviços

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



Clareza das Informações



Conhecimento da Carta



Brasília, Janeiro / 2019

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF