



RELATÓRIO DE GESTÃO

- **OUVIDORIA** -
2020

Brasília, Janeiro / 2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

Governador

Marcus Vinícius Britto

Vice-Governador

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Ney Ferraz Junior

Presidente

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Chefe Interina da Controladoria
Autoridade de Monitoramento da LAI

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Chefe da Ouvidoria

SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul
Brasília/DF - CEP 70.308-200
Contato: 3105.3451 / E-mail: ouvidoria@iprev.df.gov.br

O Iprev/DF

Em 2008, o Governo do Distrito Federal ciente de sua tarefa de prover o pagamento dos benefícios previdenciários devidos aos seus servidores e dependentes, sem comprometer o custeio de suas atividades, serviços e infraestrutura para a população, implementou as medidas necessárias à organização e ao funcionamento do novo Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

O Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal foi reorganizado e unificado nos termos da Lei Complementar nº 769/2008, sendo obrigatoriamente filiados todos os servidores titulares de cargos efetivos ativos e inativos e os pensionistas, do Poder Executivo, incluídas as autarquias e as fundações; e do Poder Legislativo do Distrito Federal, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal os servidores ocupantes, exclusivamente, de cargos em comissão, declarados em lei de livre nomeação e exoneração, bem como de outros cargos temporários ou de empregos públicos.

Os militares e os policiais civis pelas peculiaridades dispostas na Constituição Federal e na Lei Federal nº 10.633 de 27 de dezembro de 2002, que institui o Fundo Constitucional do Distrito Federal, até que haja regulamentação por meio de lei complementar específica, também não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, instituído como órgão gestor único do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, sob a denominação de autarquia em regime especial, com personalidade jurídica de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, tem como atribuição principal captar e capitalizar os recursos necessários à garantia de pagamento dos benefícios previdenciários atuais e futuros dos segurados e dependentes, por meio de uma gestão participativa, transparente, eficiente e eficaz, dotada de credibilidade e excelência no atendimento. Incumbem, ainda, o gerenciamento e a operacionalização do RPPS/DF, incluindo a arrecadação e a gestão de recursos financeiros e previdenciários, a concessão, o pagamento e a manutenção dos benefícios previdenciários.

Princípios obrigatórios para consecução das finalidades do Iprev/DF:

- I – Provimento de regime de previdência social de caráter contributivo e solidários aos segurados e dependentes;
- II – Caráter democrático e eficiente de gestão, com a participação de representantes do Poder Público do Distrito Federal, dos segurados e dependentes;
- III – Transparência na gestão de seus recursos financeiros e previdenciários;
- IV – Gestão administrativo-financeira autônoma em relação ao Distrito Federal;
- V – Custeio da previdência social, mediante contribuição dos órgãos e dos servidores ativos e inativos e pensionistas de que trata o art. 1º da Lei Complementar nº 769/2008, segundo critérios socialmente justos e atuarialmente compatíveis;
- VI – Preservação do equilíbrio financeiro e atuarial;
- VII – Proibição da criação, majoração ou extensão de quaisquer benefícios ou serviços, sem a correspondente fonte de custeio total.

MISSÃO

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

VISÃO

“Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela excelência na gestão previdenciária do Distrito Federal.”

VALORES

Integridade

Confiabilidade

Sustentabilidade

Transparência

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
OUVIDORIA	5
▪ Diretrizes	5
▪ Objetivo Geral	5
▪ Objetivo Específico	5
▪ Boas Práticas adotadas pela Ouvidoria	5
▪ Página da Ouvidoria	6
▪ Localização da Ouvidoria	6
▪ Estrutura Técnica	6
▪ Competências	6
▪ Ações Desenvolvidas	6
▪ Atividades Desempenhadas	7
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
▪ Classificação das Manifestações	9
▪ Assuntos mais solicitados	10
▪ Distribuição por canal de acesso	11
▪ Resolutividade	12
▪ Prazo de Atendimento	12
▪ Índices de Satisfação	13
▪ Índices de Cumprimento do Prazo	14
▪ Manifestações Anônimas	14
▪ Rank de Desempenho por Entidades	14
DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
▪ Distribuição por canal de acesso	15
▪ Tratamento conferido	16
▪ Prazo de Atendimento	16
PRÊMIO ITA	16
CONCLUSÃO	17

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; configurando-se como um mecanismo de exercício da cidadania, por meio da participação e controle social, e meio estratégico de apoio à gestão das organizações; seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência e aprimoramento da gestão pública.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é responsável por dar tratamento adequado às manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia; e, demandas de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo Instituto.

Nesse sentido, busca assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, garantir o direito à informação, bem como detectar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades, dentre outros.

Em atenção ao disposto na Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020, que trata sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e de participação dos mesmos na fiscalização da eficácia dessas atividades no âmbito do Distrito Federal; **a Ouvidoria apresenta o Relatório de Gestão 2020**, onde são apresentados os dados referentes às demandas registradas no Sistema OUV/DF e Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC, encaminhadas em 2020 ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, com análise comparativa em relação ao ano de 2019.

Desse modo, a Ouvidoria visa fomentar o monitoramento e o controle social, o aprimoramento dos serviços públicos ofertados e fortalecer a cultura da transparência e do acesso à informação.

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, e atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto, como concessão e manutenção de aposentadorias e pensões, homologação de certidões de tempo de contribuição, auxílios funerais, recolhimento de contribuições previdenciárias, recadastramento e prova de vida, entre outros.

DIRETRIZES

- Zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários.
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações e demandas de informação.
- Preservação da identidade dos usuários, quando por eles solicitados expressamente.
- Pessoaalidade e informalidade nas relações estabelecidas com os usuários.
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.
- Transparência e moralidade na atuação da Ouvidoria.
- Atuação coordenada entre a unidade de Ouvidoria e a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.
- Aprofundamento do exercício da cidadania.

OBJETIVO GERAL

O objetivo da Ouvidoria do Iprev/DF é buscar a efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos junto ao Instituto de Previdência, atuando na gestão orientada no monitoramento, na análise dos dados e nos resultados obtidos, com vistas a recomendar melhorias nos processos e serviços ofertados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.

BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

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

- Planejar as ações da Ouvidoria.
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários.
- Fortalecer a Cultura da Transparência.
- Manter o Índice de 100% de 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 no âmbito do Iprev/DF.
- Propor melhorias dos processos.
- Monitorar os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.
- Monitorar e analisar as manifestações que sofreram correções de fluxo inerentes à tramitação.

- Manter média de até 10 dias de prazo para a devolutiva de resposta definitiva às manifestações registradas no Sistema OUV-DF.
- Participar em cursos de capacitação na área de atuação da Ouvidoria.

PÁGINA DA OUVIDORIA

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

A página da Ouvidoria do Iprev/DF encontra-se no endereço eletrônico: <http://www.iprev.df.gov.br/category/ouvidoria/>

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.

ESTRUTURA TÉCNICA

Para o efetivo exercício das atividades, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal conta com 1 (uma) servidora.

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 competências da Ouvidoria estão descritas nos Art. 12 e 78 do 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”.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal tem incentivado o treinamento e a capacitação, sobre temáticas relacionadas à transparência e ao acesso à informação, favorecendo a participação em cursos e seminários pertinentes.

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS / EVENTOS

- **CURSO EGOV/DF: Formação em Ouvidoria**
Turma: 01/2020 – Período: 17/fevereiro à 09/março/2020
Carga Horária: 25h
- **CURSO EGOV/DF: Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção**
Turma: 01/2020 – Período: 09 à 13/novembro/2020
Carga Horária: 12h
- **CURSO ENAP: Teletrabalho e Educação à Distância**
Turma: maio/2020 – Período: 12/maio à 11/junho/2020
Carga Horária: 8h
- **LAIVE CGU: A Live da LAI**
Encontros virtuais realizados nos dias 1º, 3, 8 e 10/junho/2020
Carga Horária: 8h

- **SEMINÁRIO CGU: Ouvidoria em Tempos de Pandemia**
Data: 16/junho/2020
Carga Horária: 4h
- **CURSO CGU: PRÁTICAS EM OUVIDORIA: Descomplicando o tratamento de Denúncias**
Encontros virtuais realizados nos dias 6, 8, 13 e 15/julho/2020
Carga Horária: 12h
- **CURSO CG/DF: Qualidade de Resposta de Ouvidoria**
Data: 12/outubro/2020
Carga Horária: 1h20
- **CURSO CG/DF: Introdução ao Atendimento de Ouvidoria**
Data: 15/outubro/2020
Carga Horária: 1h20
- **CURSO CG/DF: Monitoramento de Desempenho de Ouvidoria**
Data: 03/dezembro/2020
Carga Horária: 2h40
- **2ª REUNIÃO GERAL DOS OUVIDORES DA REDE SIGO**
(Por videoconferência)
Data: 21/agosto/2020
- **LIVE DA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL**
Data: 19/novembro/2020

ATIVIDADES DESEMPENHADAS

- Elaboração de Relatórios Semanais de Atividades da Ouvidoria – Home Office.
- Elaboração de Relatórios Trimestrais das atividades da Ouvidoria.
- Elaboração do Relatório Anual das Atividades da Ouvidoria – Exercício 2019.
- Elaboração do Plano de Ação Anual da Ouvidoria – Exercício 2021.
- Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do Iprev/DF.
- Monitoramento e Atualização das informações, relativas às páginas da Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação, no site institucional do Iprev/DF.
- Recebimento, tratamento e devolutiva de respostas, referentes as manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação encaminhadas ao Iprev/DF.
- Monitoramento e análise das demandas reencaminhadas ao Controle da Ouvidoria-Gerl, que resultaram no encaminhamento de Proposta de Ajuste no Sistema OUV-DF.
- Participação em cursos/eventos de capacitação na área de atuação da Ouvidoria.
- Publicação da Portaria nº 25, de 17 de junho de 2020 – DODF nº 203, de 23/10/2019, que estabelece procedimentos que visam garantir prioridade quanto ao atendimento de demandas apresentadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF, no âmbito do Iprev/DF.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

A seguir, serão apresentados os dados consolidados e sistematizados das manifestações de ouvidoria, encaminhadas ao IPREV/DF, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

OUV-DF

CAIXA DE ENTRADA 215

IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores

▼

Filtrar

77

Respondida

2

Não Resolvida

11

Resolvida

1

Resolvida após resposta complementar



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020

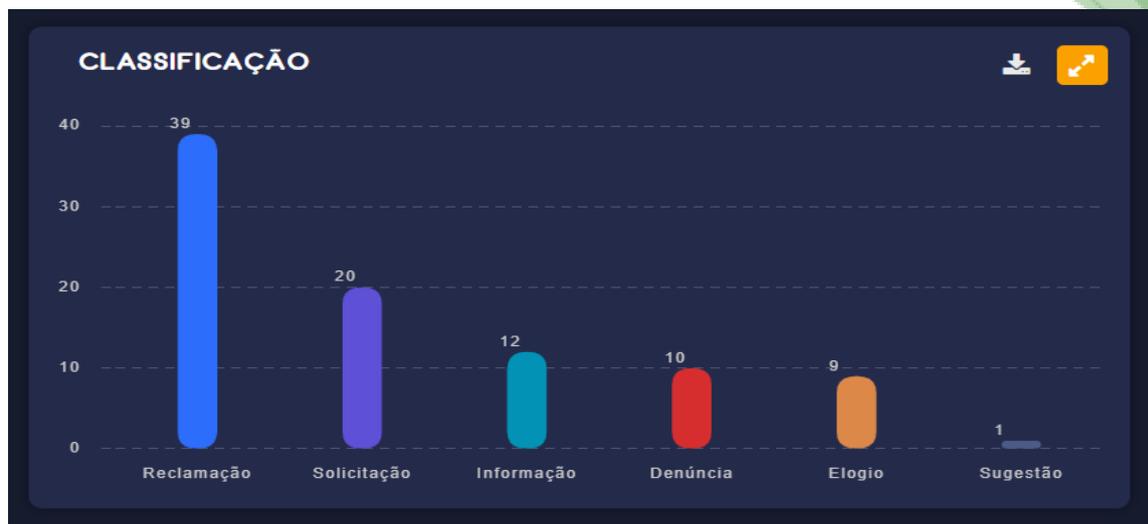
Verifica-se que no ano de 2020, foram registradas 91 demandas, representando um aumento aproximado de 19% no quantitativo de manifestações de ouvidoria encaminhadas ao IPREV/DF, em relação ao ano de 2019.

A seguir, uma visão geral da evolução mensal dos registros de manifestações no decorrer do ano de 2020.



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF

Classificação das Manifestações



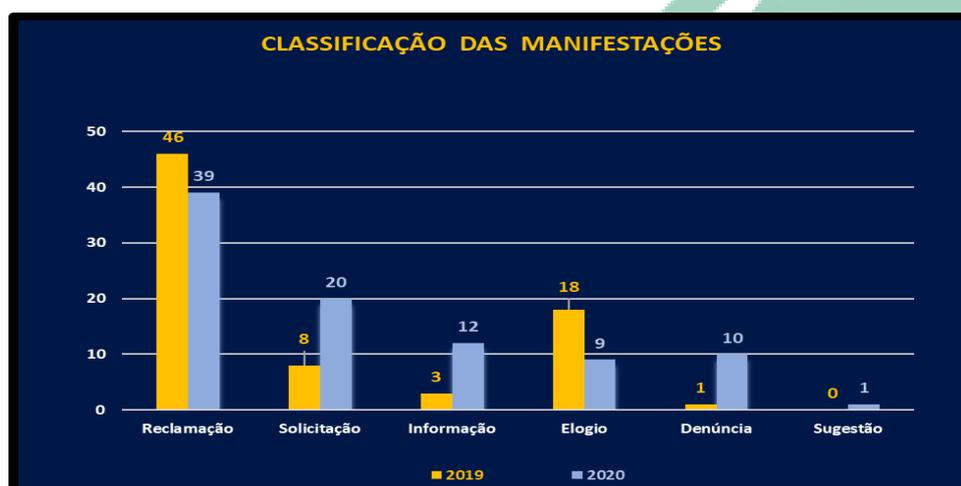
* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020

Em 2020, as demandas classificadas como “Reclamação” corresponderam por aproximadamente 43% do total de demandas encaminhadas ao IPREV/DF.



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020

As demandas classificadas como “Reclamação” corresponderam por 60,5% do total de 76 manifestações encaminhadas ao IPREV/DF em 2019. Observa-se que, apesar do aumento no registro de manifestações em 2020, houve queda no quantitativo de reclamações encaminhadas ao IPREV/DF.



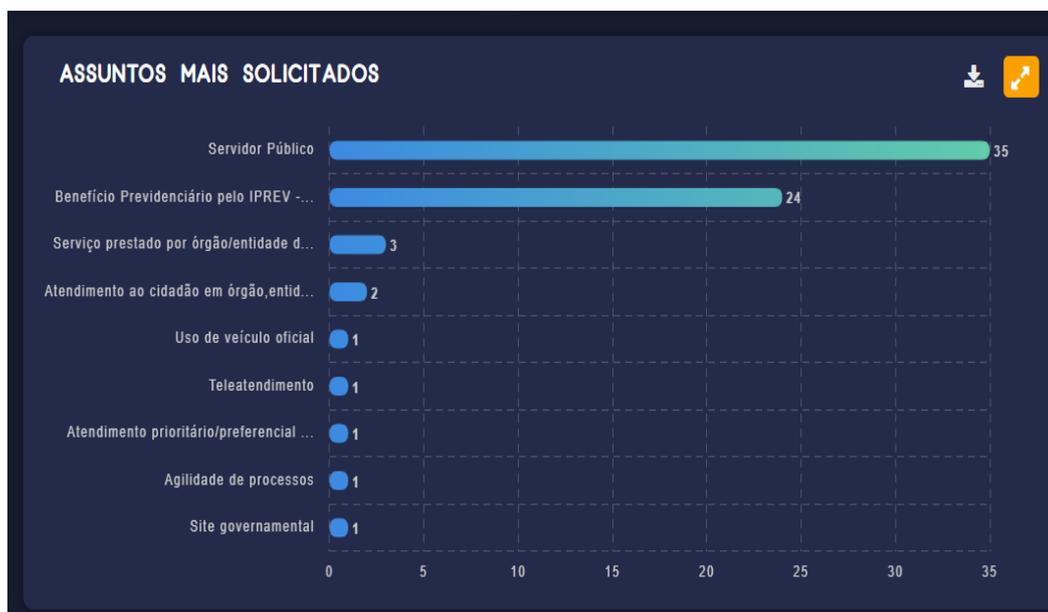
Assuntos mais Solicitados

Dos assuntos mais demandados em 2020, o assunto “Servidor Público” representou 40% do total de demandas, seguido por “Benefício Previdenciário pelo IPREV/DF”, com 32%.



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020

Observa-se que, apesar do assunto “Servidor Público” ter permanecido como o assunto mais demandado desde 2019, registra-se uma queda aproximada de 25% em 2020.



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020

Registra-se que por meio da edição da Portaria nº 42, de 07 de outubro de 2020, publicada no DODF nº 193, de 09/10/2020, o Iprev/DF passou a realizar a centralização das atividades de concessão, manutenção revisão e cessação dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão por morte dos servidores públicos efetivos da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e seus respectivos dependentes.

Distribuição por canal de acesso

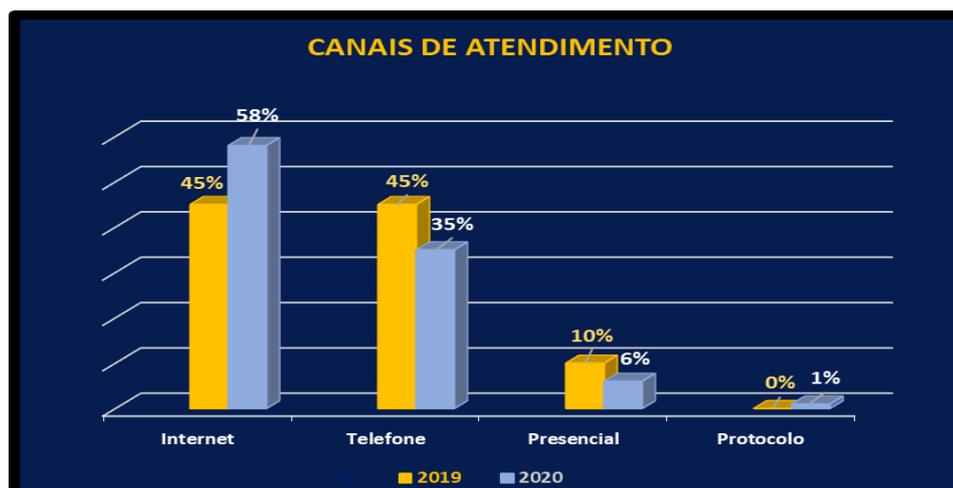
O registro das manifestações via internet foi o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos em 2020, correspondendo à aproximadamente 58% do total das demandas encaminhadas ao IPREV/DF.



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF / 2020



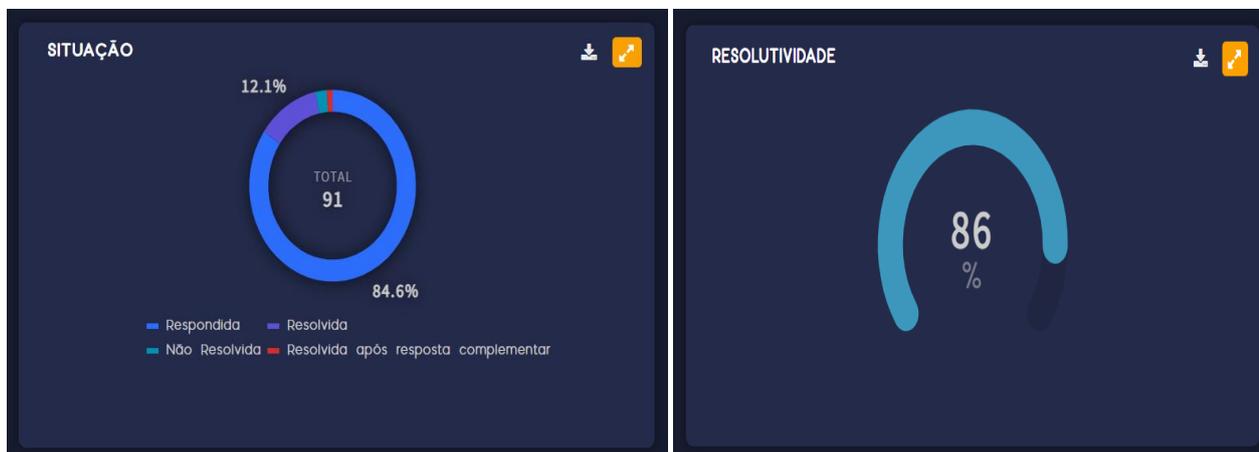
* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF



Em razão da situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do coronavírus (COVID 19), o atendimento presencial foi suspenso, em conformidade com o Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que estabeleceu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, sendo regulamentado no âmbito do IPREV/DF, por meio da Portaria nº 16, de 23 de março de 2020, revogada pela Portaria nº 44, de 16 de outubro de 2020.

Resolutividade

Em 2020, destaca-se que 100% das 91 manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo que desse total 12,1% foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como “Resolvida”, alcançando um Índice de Resolutividade de 86%.



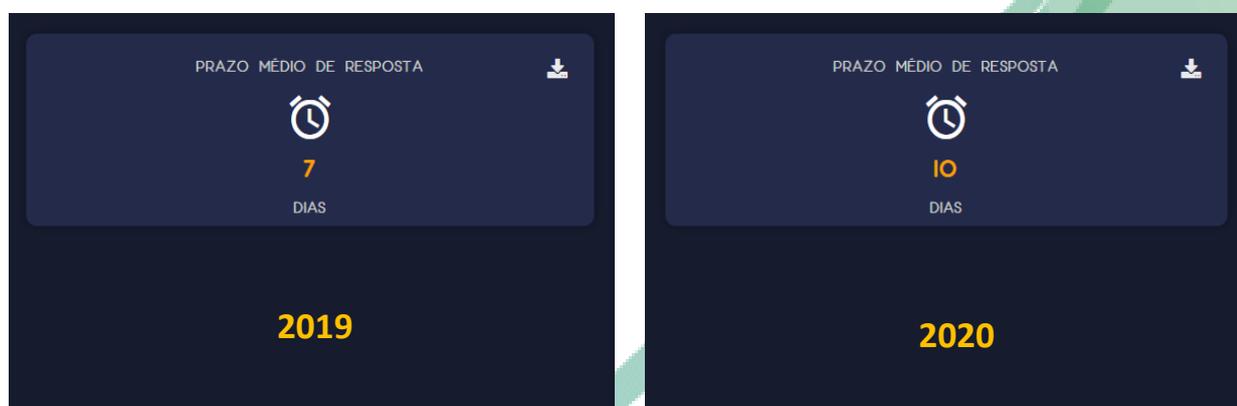
* Fonte: Plano de Ação 2019 e 2020 da OG/DF e Painel de Ouvidoria do DF

Neste parâmetro, registra-se um aumento no quantitativo de demandas de ouvidoria resolvidas, passando de 9,2% em 2019, para 12,1% em 2020.

Destaca-se que, o índice alcançado em 2020 é superior ao índice estabelecido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em seu Plano de Ação, página 18, que é cerca de 50% de Resolutividade para 2020.

Prazo de Atendimento

O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos pela Ouvidoria do IPREV/DF, permaneceu ao longo de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.

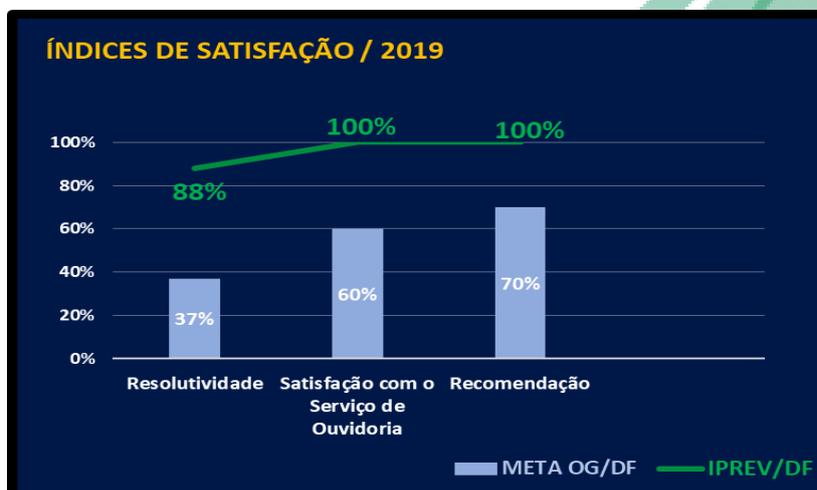


* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF

Índices de Satisfação

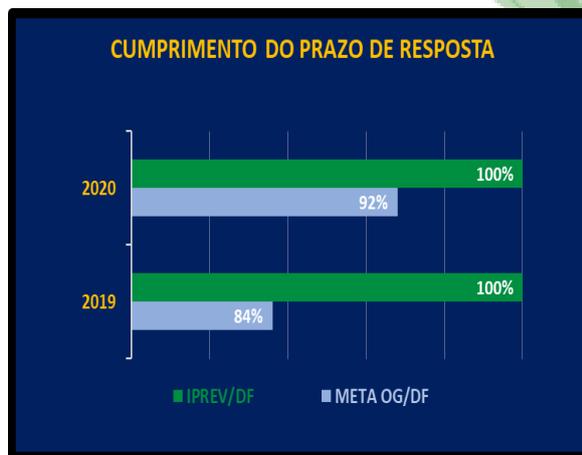


* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF



* Fonte: Metas OG/DF - Planos de Ação 2019 e 2020 OG/DF e Sistema OUV-DF

Índice de Cumprimento do Prazo



* Fonte: Painel de Ouvidoria do DF

Manifestações Anônimas



Rank de Desempenho por Entidades

Em 2020, o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal alcançou o 3º lugar no Rank de Desempenho entre as Entidades, permanecendo entre os 3 (três) primeiros colocados em relação ao ano de 2019.

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	FUNAP	100%	23	96%	75%	88%	75%	100%	75%
2º	Vice Governadoria	89%	81	47%	100%	98%	100%	100%	94%
3º	IPREV/DF	86%	91	100%	94%	91%	100%	88%	88%
4º	FHB	76%	1263	100%	94%	91%	94%	98%	82%
5º	FJZB	75%	1242	100%	95%	95%	95%	100%	90%

DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe demanda de informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, consulte as respostas recebidas e dê entrada no recurso se as respostas não forem satisfatórias.

A seguir, apresentamos os dados consolidados, extraído do Sistema e-SIC, relativos as demandas encaminhadas ao IPREV/DF no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

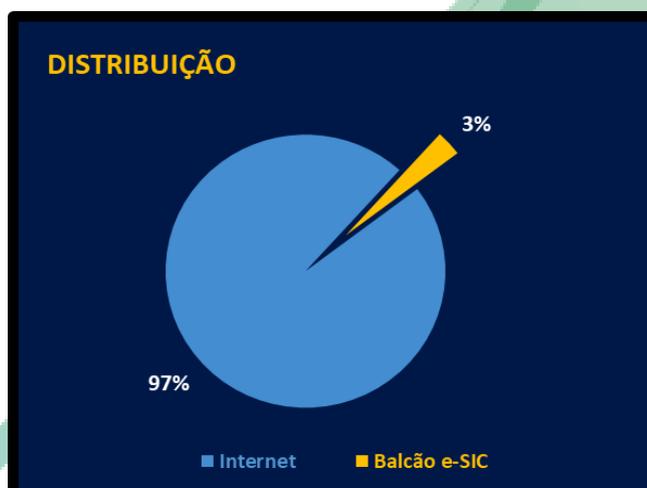


Em 2020 foram respondidas 34 demandas de acesso à informação, o que representa uma queda de 34,61% em relação à 2019, em que foram respondidas 52 demandas.

Distribuição por canal de acesso

Em 2020, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação foi via internet, alcançando o percentual de 97% do total de demandas; e, 3% balcão de atendimento.

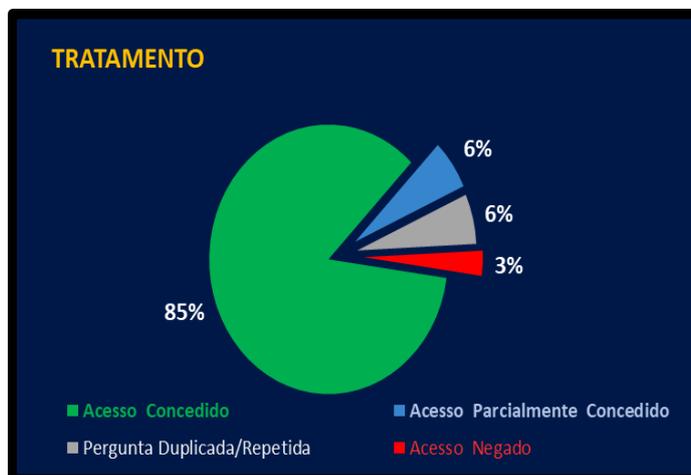
DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
FORMA DE ENTRADA	QUANTITATIVO
Internet	33
Balcão e-SICC	1
TOTAL	34



Tratamento conferido

Em 2020, o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal concedeu o acesso à informação a 85% das demandas de acesso à informação, relativas à sua respectiva competência. Referente ao acesso parcialmente concedido, deve-se por tratar de informação de competência de outro órgão/entidade e por demandar mais tempo para produção. E quanto a negativa de acesso, por tratar de dados pessoais.

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
TRATAMENTO	QUANTITATIVO
Acesso Concedido	29
Acesso Parcialmente Concedido	2
Pergunta Duplicada/Repetida	2
Acesso Negado	1
TOTAL	34



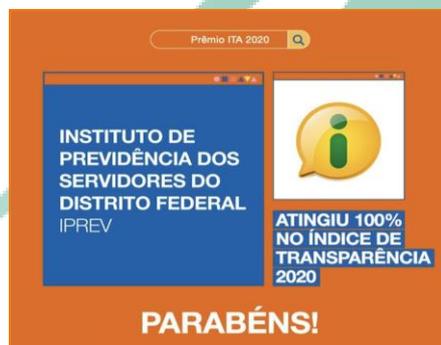
Prazo de Atendimento

Destaca-se que em 2020, nos termos do Art. 18 do Decreto nº 34.276 de 11/04/2013, todas as 34 demandas de acesso à informação foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.



PRÊMIO ITA / 2020

O IPREV/DF alcançou 100% de Transparência Ativa, conquistando pelo 4º ano seguido o Prêmio ITA, coordenado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal



CONCLUSÃO

Os resultados da gestão da Ouvidoria do Iprev/DF foram satisfatórios, uma vez que buscou atuar em 2020 visando assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços prestados, garantir o direito à informação, o fomento da gestão pública transparente, bem como detectar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Registra-se que, em razão da situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do coronavírus (COVID 19), o atendimento presencial foi suspenso, em conformidade com o Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que estabeleceu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, sendo regulamentado no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, por meio da Portaria nº 16, de 23 de março de 2020, revogada pela Portaria nº 44, de 16 de outubro de 2020.

Mesmo diante do momento de pandemia, a unidade seccional de Ouvidoria do IPREV/DF vem buscando melhorias com o fito de promover um tratamento mais eficiente das demandas dos cidadãos junto ao Instituto e ofertar um atendimento humanizado e qualificado.

Destaca-se que todas as manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos, alcançando 100% do índice de cumprimento dos prazos.

Ainda, em 2020, foi alcançado o índice de 86% de Resolutividade e 100% de Transparência Ativa, conquistando pelo 4º ano seguido o Prêmio ITA, coordenado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Referente as demandas de informação, foi concedido o acesso à 85% das informações de competência do Iprev/DF, sendo negado somente 3%, por se tratar de dados pessoais, as quais é conferido especial tratamento, em que se deve observar sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Destaca-se ainda, a publicação da Portaria nº 25, de 17 de junho de 2020, que estabeleceu no âmbito do Iprev/DF, prioridade quanto ao atendimento de demandas apresentadas pelo cidadão.

E, buscando um direcionamento mais eficiente das demandas dos cidadãos, a Ouvidoria do Iprev/DF promoveu o monitoramento das manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2020 e restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, por não se tratarem de assuntos de competência do Iprev/DF.

Nesse contexto, via processo administrativo, a Ouvidoria do Iprev/DF encaminhou à Presidência do Instituto, com vistas à Ouvidoria-Geral do DF, gestora do Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF, proposta de ajuste no Sistema OUV-DF, com o fito de qualificar de forma adequada as demandas dos cidadãos, bem como buscar sua efetiva resolução. Ressalta-se que os ajustes propostos foram implementados ao final de 2020 pela OG/DF.

Por fim, salientamos que a Ouvidoria do Iprev/DF atuou de forma a promover o exercício da cidadania e do controle social, a transparência e a ética nas relações entre a Administração Pública e o cidadão; e, uma gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho e eficiência na prestação dos serviços ofertados.