



*Governo do Distrito Federal
Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Ouvidoria*

Relatório de Ouvidoria referente ao 1º Trimestre de 2018, em obediência ao disposto na Lei de Acesso a Informação nº 4.990 de 12 de dezembro de 2012.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2018

Brasília, Abril / 2018

Apresentação

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de atendimento para os cidadãos-usuários, e conta com diversos canais de contato para recebimento e encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações; melhoria dos processos internos e transparência das ações do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório referente ao 1º trimestre de 2018, de 01 de janeiro a 31 de março, no qual constam informações de forma sintética e analítica sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, relativas ao Sistema OUV-DF e ao Sistema e-SIC.

Primeiramente, segue a análise referente às manifestações recebidas por este Instituto no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, com base nos relatórios mensais recebidos da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Informa-se, ainda, acerca dos pedidos de acesso à informação recebidos por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, embora não seja objeto de análise por parte da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal busca realizar seu trabalho com a certeza de estar colaborando com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação e com o aprimoramento dos serviços públicos ofertados, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

Sistema OUV/DF

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, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativas ao período de janeiro a março de 2018 – 1º Trimestre/2018, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

TIPOLOGIA

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		5		1			6
Remuneração de Servidor Público do DF					2		2
Acesso a documentos ou a processos em órgãos públicos							
Cálculo de tempo de serviço p/ aposentadoria							
Teleatendimento							
Total		5		1	2		8

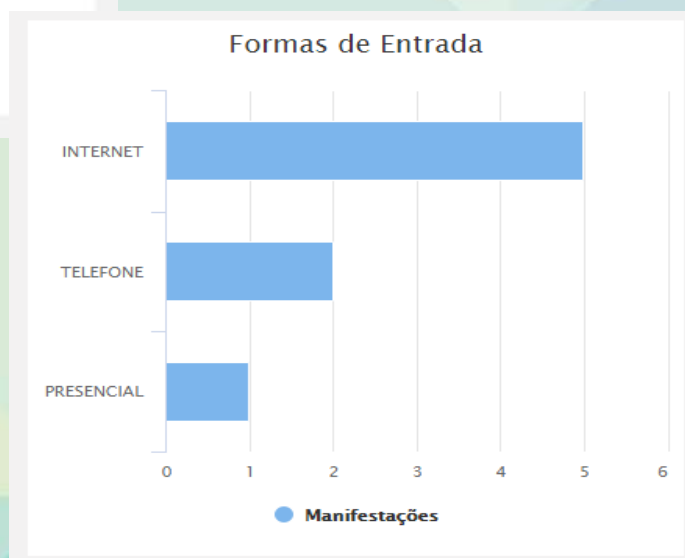
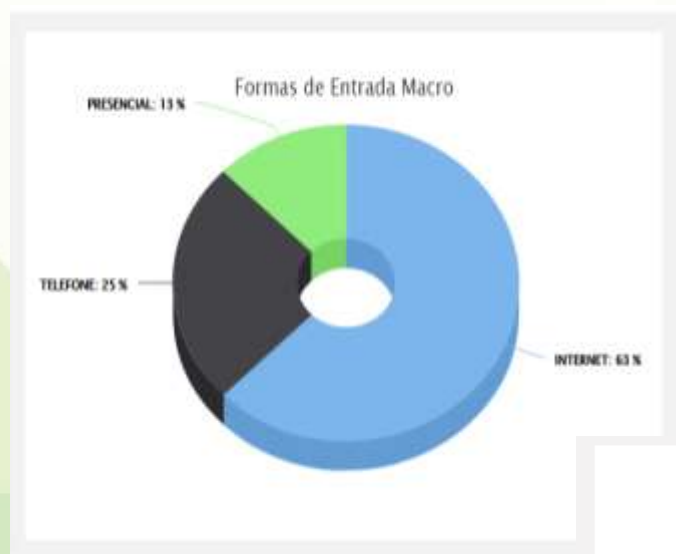


FORMAS DE ENTRADA

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

Observa-se que no Sistema OUV-DF, no período de **janeiro a março de 2018**, o principal canal de registro das manifestações de ouvidoria utilizado pelos cidadãos-usuários foi a internet, conforme segue:

Ano Abertura	2018		Total	
Mês Abertura	Janeiro a Março		Total	
Tipo Entrada	Manifestações	%	Manifestações	%
TELEFONE	2	25,00 %	2	25,00 %
SISTEMA	5	63,00 %	5	63,00 %
PRESENCIAL	1	13,00 %	1	13,00 %
Total	8	100,00%	8	100,00%



EVOLUÇÃO

Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativo ao período de janeiro a março de 2018.



MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

A seguir demonstra-se o percentual de respostas às manifestações de ouvidoria, extraído do **Sistema OUV-DF**, relativo ao período de janeiro a março de 2018.



100% DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA RESPONDIDAS

PRAZO DE ATENDIMENTO

Os prazos de atendimento das manifestações são estipulados pela Lei nº 4.896/2012 que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

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. Além disso, procurou-se responder com qualidade, clareza, objetividade, de maneira a possibilitar a compreensão da mensagem de forma significativa pelo requerente, utilizando uma linguagem cidadã.



Sistema e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que qualquer pessoa, físicas ou jurídicas, encaminhe seu pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

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

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF atendeu um número pequeno de pedidos de acesso à informação se comparado a outros órgãos/entidades do Distrito Federal. No 1º Trimestre foram recebidos 5 (cinco) pedidos, sendo que 4 (cinco) foram respondidos e 1 (um) reencaminhado a outro órgão.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2018	TOTAL
	PERÍODO	Janeiro a Março	
	MÉTRICA	Total de Manifestações	Total de Manifestações
Pedidos de acesso à informação		5	5
Total		5	5

FORMAS DE ENTRADA

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 funcionam nas ouvidorias do GDF.

No período de **janeiro a março de 2018**, o principal canal de pedidos de acesso à informação utilizado pelos cidadãos-usuários foi a internet, conforme segue:

Ano Abertura	2018			
Mês Abertura	Janeiro a Março		Total	
Tipo Entrada	Manifestações	%	Manifestações	%
INTERNET	4	80%	4	80%
BALCAO SIC	1	20%	1	20%
Total	5	100,00%	5	100,00%

TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

Ano Abertura	2018	Total
PEDIDOS	Janeiro a Março	
CONCEDIDOS	2	2
NEGADOS	1	1
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	1	1
REENCAMINHADOS	1	1
TOTAL	5	5

NÍVEL DE ACESSO

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

Ano Abertura	2018	Total
PERÍODO	1º TRIMESTRE	
Pedidos de Acesso à Informação	4	4
1ª Instância	1	1
2ª Instância	1	1
Controladoria-Geral	1	1

PRAZO DE ATENDIMENTO

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

Ano Abertura	2018
PERÍODO	2º TRIMESTRE
No Prazo	100%
Fora do Prazo	0%
Pendentes	0%

No 1º Trimestre de 2018 foram atendidos 100% (cem por cento) dos pedidos de acesso à informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990/2012.

Brasília, abril / 2018

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF