

Relatório das Atividades da Ouvidoria,
referente ao 2º Trimestre de 2019, em
obediência ao disposto na Lei Distrital
de Acesso a Informação nº 4.990 de 12
de dezembro de 2012.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2019

Brasília, Julho / 2019

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF
NEY FERRAZ JÚNIOR

DIRETORES
Rafael Rodrigues Mendes - DIGOV
Marcos Gustavo de Sá Drumond - DIJUR
Ledamar Sousa Resende - DIPREV
José Dória Pupo Neto - DIRIN
Nádia Roselei Lamb Lipke- 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

CHEFE DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Marianne Fernandes H. de Oliveira

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO
Régia Marisol Hosana Silva

Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul
Brasília – DF. CEP: 70.308-200
Telefone: 3105.3450 / E-mail: ouvidoria@iprev.df.gov.br

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. Capacitação | 6 |
| 2.2. Ações da Ouvidoria | 6 |
| 2.3. Destaque | 6 |
| 3. Sistema OUV/DF | 7 |
| 3.1. Tipologia / Assunto | 7 |
| 3.2. Formas de Entrada | 8 |
| 3.3. Evolução | 8 |
| 3.4. Status das Respostas | 9 |
| 3.5. Prazo de Atendimento | 9 |
| 3.6. Áreas Técnicas demandadas | 10 |
| 3.7. Índice de Satisfação | 10 |
| 4. Sistema e-SIC | 10 |
| 4.1. Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação | 11 |
| 4.2. Formas de Entrada | 11 |
| 4.3. Tratamento Conferido aos Pedidos | 11 |
| 4.4. Nível de Acesso | 12 |
| 4.5. Prazo de Atendimento | 12 |
| 4.6. Áreas Técnicas demandadas | 12 |
| 5. Eventos | 13 |

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 na 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, com vistas à adoção de medidas de aperfeiçoamento na gestão de processos e de pessoas.

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de contato, aos quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias. Os canais de atendimento disponibilizados 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 demandas de acesso à informação apresentadas pelos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, a Ouvidoria do Iprev/DF busca satisfazer as demandas registradas por meio dos canais de atendimento, bem como assegurar a uniformidade no tratamento das demandas dos cidadãos e a qualidade das informações prestadas.

A partir das informações obtidas com a análise das manifestações e demandas 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 ao 2º trimestre de 2019, relativo ao período de 01 de abril a 30 de junho, no qual constam informações de forma sintética e analítica acerca das manifestações e demandas de acesso à informação registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

Primeiramente, segue a análise referente às manifestações encaminhadas à este Instituto por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), com base nos relatórios mensais recebidos da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Informa-se, ainda, acerca das demandas de acesso à informação recebidas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), embora não sejam objeto de análise por parte da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

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, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

Ouvidoria

2.1. 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 participação da ouvidora em cursos e seminários pertinentes, promovidos pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

Segue a relação dos cursos de formação cursados no 2º Trimestre de 2018.

| CURSOS | CARGA HORÁRIA |
|--|---------------|
| Programa de Formação em Ouvidoria – EGOV/DF | |
| Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria - 28 e 29/05/2019 | 8h |
| Curso – EGOV/DF | |
| Governança para Altos Executivos - 25/04/2019 | 3h |
| Excelência no Atendimento ao Cidadão – 13/05 a 17/05/2019 | 20h |
| Curso à distância – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) | |
| Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - 29/04 a 29/05/2019 | 10h |
| Palestra Controladoria Geral do DF | |
| Diálogos com o Controle “Transparência Ativa” - 13/06/2019 | 14 às 17h |

2.2. AÇÕES DA OUVIDORIA

| AÇÕES REALIZADAS NO 2º TRIMESTRE DE 2019 | |
|--|--|
| Abril/Maio | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Curso – EGOV * Governança para Altos Executivos. ▪ Curso à distância – ENAP * Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais. ▪ Coordenação do GT de Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do Iprev/DF. |
| Maio | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitação: Programa de Formação em Ouvidoria. * Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria. ▪ Curso – EGOV * Excelência no Atendimento ao Cidadão. ▪ Projeto: Bate Papo com a Ouvidoria do Iprev/DF * Apresentação do Trabalho da Ouvidoria. |
| Junho | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação na 2ª Reunião Anual de Integração e Alinhamento (RAIA) do Iprev/DF. * Apresentação do Trabalho da Ouvidoria para os servidores do Iprev/DF. ▪ Palestra Controladoria Geral do DF. * Diálogos com o Controle “Transparência Ativa”. |

2.3. DESTAQUE

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal promoveu o “III PRÊMIO IPREV DESTAQUE” e foi conferido a alguns servidores, incluindo a servidora Régia Marisol Hosana Silva, Chefe da Ouvidoria, o Prêmio Iprev Destaque pela qualidade dos serviços prestados ao Iprev com excelência.

2. Sistema OUV/DF

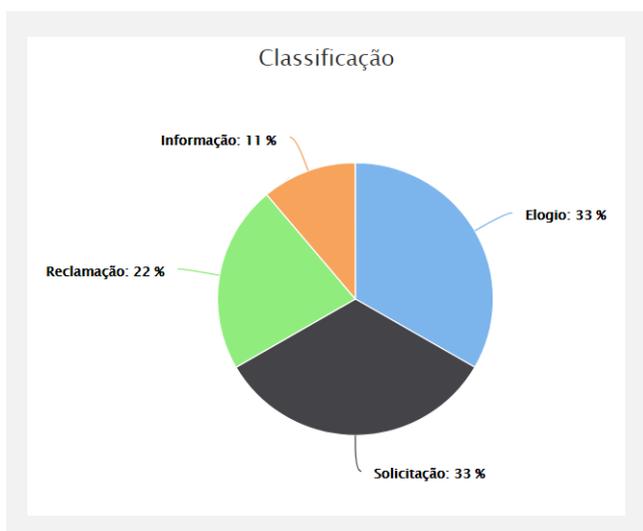
O Sistema Informatizado de Ouvidoria, OUV-DF, é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias) formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria cadastradas no **Sistema OUV-DF, relativas ao período de 01 de abril a 30 de junho de 2019 – 2º Trimestre/2019, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.**

Verifica-se que no 2º Trimestre o assunto “Servidor Público” ficou entre os assuntos mais demandados, respondendo por um percentual de 45%, com destaque para a classificação “Elogios”.

2.4. TIPOLOGIA/ASSUNTO

| SISTEMA OUV/DF - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS | | | | | | | | |
|---|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Assunto | Classificação | Elogio | Solicitação | Reclamação | Informação | Denúncia | Sugestão | TOTAL |
| | Métrica | Total de Manifestações | (%) |
| Servidor Público | | 03 | | | 01 | | | 45% |
| Agilidade de Processos | | | 01 | | | | | 11% |
| Aposentadoria | | | | 01 | | | | 11% |
| Benefício Previdenciário | | | 01 | | | | | 11% |
| Atendimento prioritário em órgão, entidade pública | | | | 01 | | | | 11% |
| Atendimento na Rede de Ouvidorias do Distrito Federal | | | 01 | | | | | 11% |
| Total | | 03 | 03 | 02 | 01 | -- | -- | 100% |



2.5. FORMAS DE ENTRADA

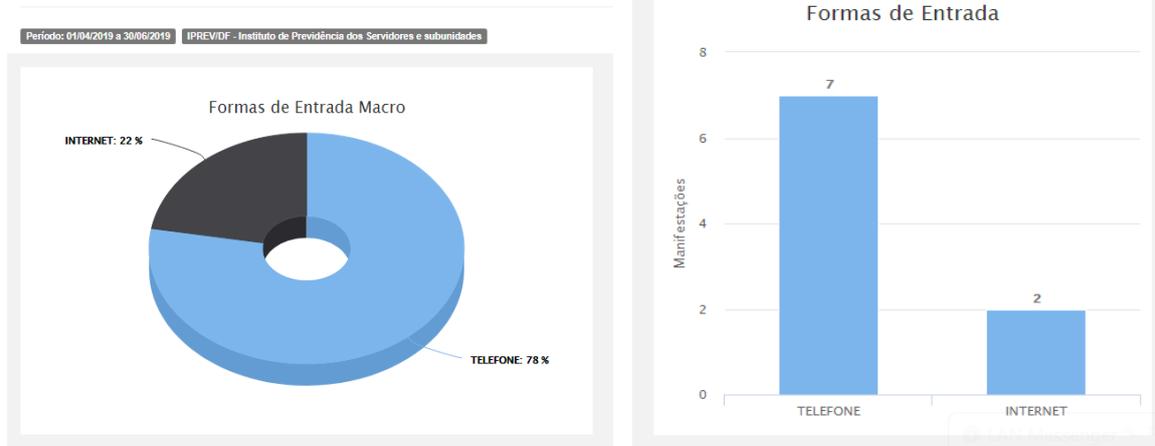
Os canais de atendimento são os meios de entrada das demandas dos usuários e o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações.

Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Via Internet – www.ouv.df.gov.br, Telefone - Central 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

Observando os dados extraídos do Sistema OUV-DF, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos-usuários foi via telefone, por meio de registro na Central 162, conforme segue:

| Ano Abertura | 2019 | |
|--------------|---------------|-------------|
| Mês Abertura | 2º Trimestre | |
| Tipo Entrada | Manifestações | % |
| SISTEMA | 2 | 22% |
| TELEFONE | 7 | 78% |
| PRESENCIAL | -- | -- |
| Total | 9 | 100% |

Forma de Entrada



2.6. EVOLUÇÃO

Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do Sistema OUV-DF, relativo ao período de 01 de abril a 30 de junho de 2019.



2.7. STATUS DAS RESPOSTAS

A seguir, demonstra-se o status das respostas às manifestações de ouvidoria, extraído do Sistema OUV-DF, relativo ao período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, resultante da não avaliação dos manifestantes na pesquisa de satisfação.



Observa-se que 100% (cem por cento) das manifestações de ouvidoria foram respondidas, e desse total nenhuma foi avaliada pelos manifestantes como “Resolvida”.

2.8. 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 do 2º Trimestre, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:



No intuito de cumprir rigorosamente o disposto na legislação vigente, a Ouvidoria do Iprev/DF passou a utilizar o indicador de tempo de resposta ao cidadão, buscando alcançar índices de excelência.

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

2.9. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Previdência, respondendo por 78% (setenta e oito por cento) das manifestações de ouvidoria. Ainda, a Diretoria de Previdência em conjunto com a Diretoria de Administração e Finanças, e a Ouvidoria do Instituto, responderam cada uma por 11% (onze por cento) do total das manifestações.

| Período / Ano | 2º TRIMESTRE / 2019 | |
|----------------|---------------------|-------------|
| Área Demandada | Quantitativo | Percentual |
| DIPREV | 7 | 78% |
| DIAFI e DIPREV | 1 | 11% |
| OUVIDORIA | 1 | 11% |
| TOTAL | 9 | 100% |

2.10. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Verifica-se que, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, não ocorreu por parte dos manifestantes, nenhuma avaliação das manifestações quanto à “Resolutividade”, nem quanto à “Satisfação com o serviço de Ouvidoria”. Entretanto, convém destacar que, se analisarmos o dados dos Sistema OUV-DF, relativos ao 1º Semestre de 2019, tanto o “Índice de Resolutividade”, quanto o “Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria” permanecem com o percentual de 100% (cem por cento).

3. Sistema e-SIC

O acesso à 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.

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 demandas de acesso à 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.

Este relatório apresenta o quantitativo das demandas de acesso à informação, registradas e encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, conforme dados extraídos do Sistema e-SIC, relativos ao período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, 2º Trimestre.

3.1. 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 demandas de acesso à informação se comparado a outros órgãos/entidades do Distrito Federal. No 2º Trimestre foram recebidas 15 (quinze) demandas de informação, sendo todas respondidas.

| ASSUNTO | CLASSIFICAÇÃO | DEMANDA DE ACESSO À INFORMAÇÃO |
|---------------------------------------|---------------|--------------------------------|
| | PERÍODO | 2º Trimestre / 2019 |
| | MÉTRICA | Total de Demandas |
| Total Demandas de acesso à informação | | 15 |

3.2. FORMAS DE ENTRADA

Os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal prestam informações aos cidadãos por meio do Sistema e-SIC, via Internet, ou por meio de atendimento presencial no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funciona nas Ouvidorias do GDF.

No 2º Trimestre, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para registro das demandas de acesso à informação foi via internet, conforme segue:

| Ano Abertura | 2019 | |
|--------------|--------------|------|
| Mês Abertura | 2º Trimestre | |
| Tipo Entrada | Demandas | % |
| INTERNET | 15 | 100% |
| BALCAO SIC | - | - |
| Total | 15 | 100% |

3.3. TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

| Ano Abertura | 2019 | |
|--|--------------|------------|
| PEDIDOS | 2º Trimestre | |
| | Quantitativo | Percentual |
| CONCEDIDOS | 14 | 93% |
| NEGADOS | -- | -- |
| INFORMAÇÃO INEXISTENTE | -- | -- |
| PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA | -- | -- |
| ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO | 1 | 7% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Destaca-se que o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal concedeu o acesso à informação a todas as Demandas de Acesso à Informação, relativas à sua competência.

3.4. NÍVEL DE ACESSO

A seguir, apresenta-se a análise do nível de acesso das demandas de acesso à informação por instâncias:

| Ano Abertura | 2019 |
|--------------------------------|--------------|
| PERÍODO | 2º TRIMESTRE |
| Pedidos de Acesso à Informação | 15 |
| 1ª Instância | 1 |
| 2ª Instância | - |
| Controladoria-Geral | - |

3.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

A Lei Distrital nº 4.990/2012 que regula o acesso a informações no Distrito Federal, no artigo 15, estabelece os prazos para que o órgão ou entidade do Poder Público conceda o acesso à informação.

Destaca-se que no 2º Trimestre de 2019, das 15 demandas de informação, nos termos do Art. 18 do Decreto nº 34.276 de 11/04/2013, foram solicitadas duas prorrogações de prazo, pelas áreas técnicas responsáveis pelo encaminhamento das informações requeridas, sendo respondidas dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

| Ano Abertura | 2019 | |
|---------------|--------------|------------|
| PERÍODO | 2º Trimestre | |
| | Quantitativo | Percentual |
| No Prazo | 15 | 100% |
| Prorrogados | 2 | 14% |
| Fora do Prazo | - | 0% |

3.6. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de 01 de abril a 30 de junho de 2019, a Diretoria de Previdência respondeu por 53% (cinquenta e três por cento) das demandas. Seguida pela Diretoria de Investimentos que respondeu por 20% (vinte por cento) e a Ouvidoria também por 20% (vinte por cento) das demandas de acesso à informação.

Segue a análise da distribuição das demandas direcionadas ao Iprev/DF:

| Período / Ano | 2º TRIMESTRE / 2019 | |
|---------------------|---------------------|-------------|
| Área Demandada | Quantitativo | Percentual |
| DIRIN | 3 | 20% |
| OUVIDORIA | 3 | 20% |
| DIPREV | 8 | 53% |
| Presidência / DIRIN | 1 | 7% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Brasília, julho / 2019

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF

Bate Papo com a Ouvidoria



2ª Reunião Anual de Integração e Alinhamento do Iprev/DF (RAIA)

