

RELATÓRIO

OUVIDORIA 3º TRIMESTRE 2021

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Marcus Vinícius Britto

Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Ney Ferraz Junior

Diretoria de Governança, Projetos e Compliance
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretor Jurídico
Gustavo de Carvalho Araújo (Interino)

Diretor de Investimentos
Jefferson Nepomuceno Dutra

Diretor de Administração e Finanças
Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretora de Previdência
Ledamar Sousa Resende

Ouvidoria
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Diagramação
Unidade de Comunicação Social - UCS

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. OUVIDORIA EM NÚMEROS	6
1.1 Sistema OUV/DF	6
1.2 Sistema e-SIC	6
2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
2.1 Classificação da Manifestação	7
2.2 Formas de Entrada	8
2.3 Análise Comparativa	9
2.4 Manifestações Identificadas	10
2.5 Prazo de Atendimento	11
2.6 Índice de Cumprimento do Prazo	11
2.7 Assuntos Demandados	12
2.8 Avaliação	13
2.9 Resolutividade	13
2.10 Pesquisa de Satisfação	14
3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
3.1 Total de Demandas	15
3.2 Formas de Entrada	15
3.3 Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta	15
3.4 Tratamento Conferido	16
3.5 Comparativo por Trimestre	16

4	AÇÕES DA OUVIDORIA	17
4.1	Café com a Ouvidoria	17
4.2	Alinhamento Estratégico Institucional	17
5	PROVIDÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES	18
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

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.

Como instrumento de controle social e de transformação institucional, a partir da análise das demandas encaminhadas pela sociedade, a Ouvidoria pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas, visando a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços ofertados, bem como, o fomento da gestão pública transparente, propiciando o acesso dos cidadãos as informações institucionais/governamentais.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal desempenha um papel importante na gestão pública, além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos cidadãos, busca a análise e a efetiva resolução das demandas dos cidadãos, perante o órgão.

Assim sendo, destaca-se que, em sua atuação, a Ouvidoria do Iprev/DF visa colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação; a transparência e a moralidade nas ações desenvolvidas; o aprofundamento do exercício da cidadania e o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos pelo Instituto de Previdência.

1. OUVIDORIA EM NÚMEROS

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 da Autarquia Previdenciária, como concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadorias e pensões, recadastramento/prova de vida dos aposentados e seus dependentes, homologação de certidões de tempo de contribuição, auxílio funeral, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outros.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o 3º Relatório Trimestral de 2021, no qual constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações de ouvidoria e demandas de informação encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, através dos sistemas informatizados, abaixo relacionados.

1.1. SISTEMA OUV/DF

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

1.2. SISTEMA E-SIC

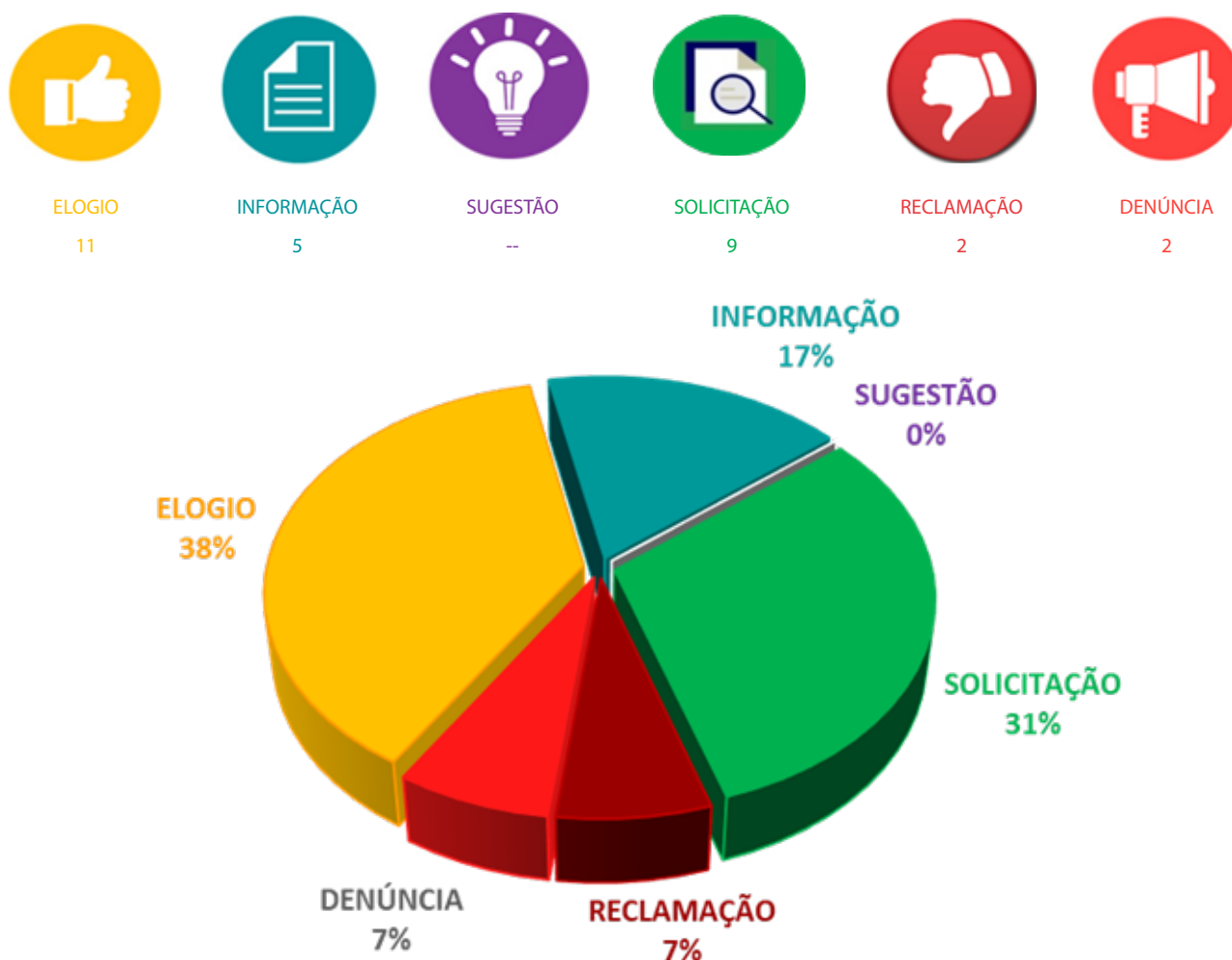
O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal e o Serviço de Informações ao Usuário (SIC), por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe demanda de informação, aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

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, 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 funerários, recolhimento de contribuições previdenciárias, recadastramento e prova de vida, dentre outros.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidoria do DF, no 3º Trimestre de 2021 foram encaminhados ao IPREV/DF:



OBSERVAÇÃO

No 3º Trimestre de 2021 foram recebidas 53 manifestações de ouvidoria, porém, após análise preliminar, 29 manifestações foram tratadas no âmbito do IPREV/DF e 24 foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades.

2.2. FORMAS DE ENTRADA

No 3º Trimestre de 2021, conforme dados extraídos do Painel de Ouvidoria, o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal foi via internet, correspondendo por aproximadamente 72% dos registros de manifestação.



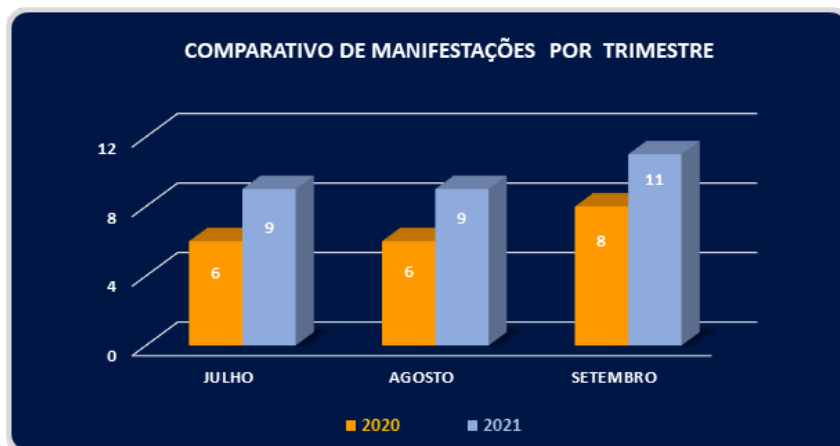
Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF



Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

2.3. ANÁLISE COMPARATIVA

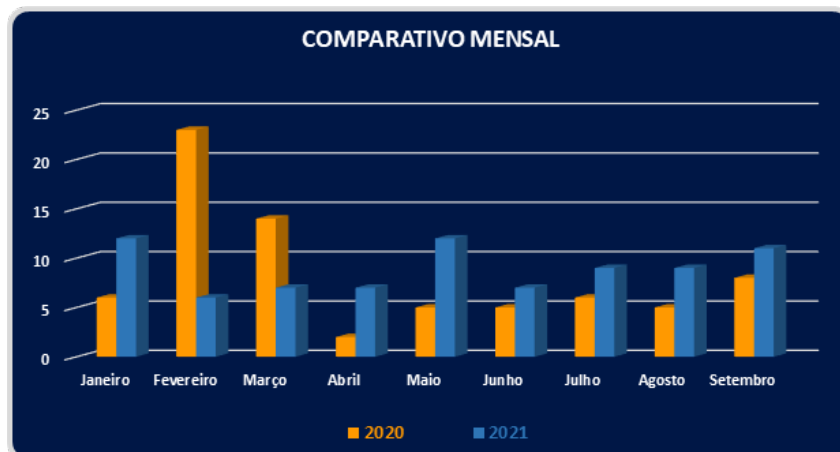
A seguir, apresentamos o comparativo de registro de manifestações de ouvidoria do 3º Trimestre de 2020 e de 2021.



Desse modo, em relação à 2020, registra-se em 2021 um aumento aproximado de 45%.



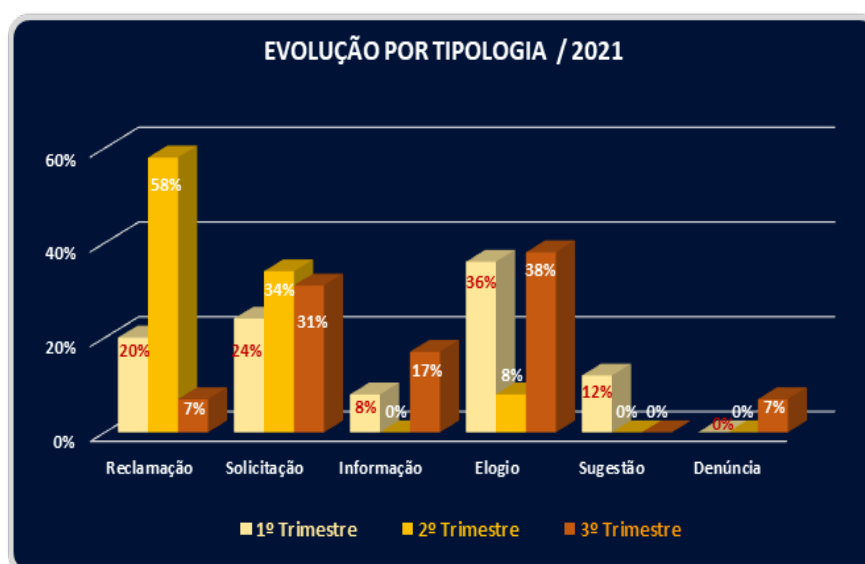
Ao analisar o número de registros mensais, no período de janeiro a setembro, tem-se que, em 2020 foram respondidas 74 manifestações de ouvidoria e em 2021, 80 manifestações.



Nesse sentido, tem-se um crescimento aproximado de 8% de registros de manifestações de ouvidoria.



Por fim, segue a análise relativa à evolução trimestral por tipologia em 2021.



2.4. MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS

Conforme dados extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, quase 97% das manifestações de ouvidoria foram identificadas.



2.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, permaneceu, ao longo do 3º Trimestre de 2021, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.



2.6. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO

De acordo com o Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2012, o Órgão Responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante. Assim, a unidade de Ouvidoria, em conjunto com às unidades administrativas do IPREV/DF, trata com prioridade todas as manifestações recebidas e busca respondê-las de forma integral e satisfatória, dentro do prazo estabelecido na legislação vigente.

Desse modo, desde 2018, o IPREV/DF tem alcançado 100% do Índice de Cumprimento dos Prazos.



2.7. ASSUNTOS DEMANDADOS

No 3º Trimestre de 2021, o assunto “Servidor Público” foi o assunto mais demandado, correspondendo por 34,5% do total de manifestações de ouvidoria, seguido pelos assuntos “Benefício Previdenciário pelo IPREV: Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” que correspondeu por 28% e “Recadastramento/Prova de Vida de aposentados e pensionistas do IPREV” por 10% do total de manifestações de ouvidoria.



Conforme dados do Painel de Ouvidoria, 80% das manifestações de Ouvidoria relacionadas ao assunto “Servidor Público” foram de elogios.



2.8. AVALIAÇÃO

Conforme dados extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, 100% das 29 manifestações de ouvidoria foram respondidas no âmbito do IPREV/DF, sendo avaliadas pelos cidadãos-usuários como.



As manifestações classificadas como elogio, sugestão e informação não são avaliadas pelo cidadão-usuário, portanto não compõem a resolutividade do atendimento por parte do órgão/entidade.

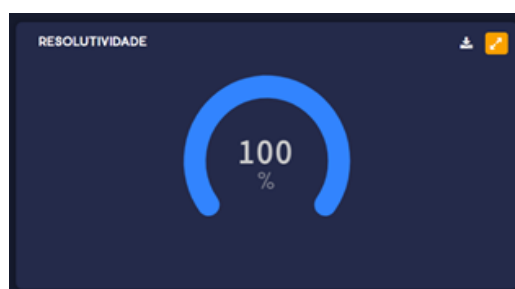
Nesse sentido, destaca-se que de 29 Manifestações de Ouvidoria tratadas no âmbito do IPREV/DF no 3º Trimestre de 2021, 11 manifestações foram de elogio, correspondendo por aproximadamente 38% do total de manifestações e 5 de informação, que corresponderam por 17%, os quais juntos representam 55% do total de manifestações e não compõem o índice de Resolutividade.

2.9. RESOLUTIVIDADE

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, após receber resposta relativa à sua respectiva manifestação, classificando como “resolvida” ou “não resolvida”.

É importante destacar que este indicador é mutável e pode ser alterado conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas

META OG/DF - 2021
42% Índice de Resolutividade

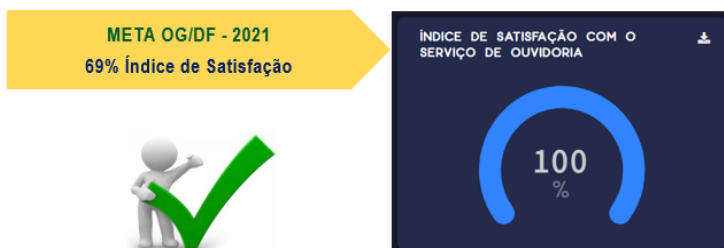


2.10. NORMATIVOS LEGAIS

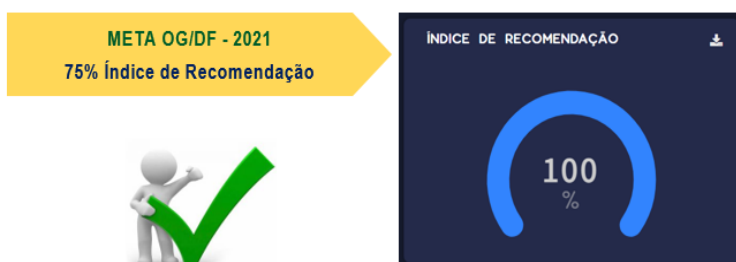
As metas das unidades seccionais de Ouvidoria são aferidas a partir da avaliação realizada pelo cidadão no Sistema OUV-DF, relativas as manifestações de Ouvidoria.

A seguir, apresentamos o resultado alcançado no 3º Trimestre de 2021.

2.10.1. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



2.10.2. ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



2.10.3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



2.10.4. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



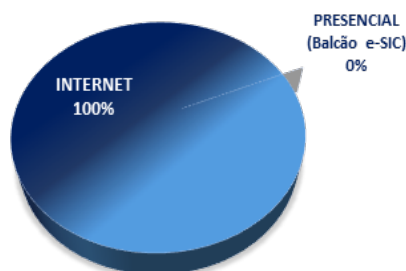
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1. TOTAL DE DEMANDAS



3.2. FORMAS DE ENTRADA

O canal de comunicação utilizado pelos cidadãos-usuários para registro dos pedidos de acesso à informação no 3º Trimestre de 2021 foi via internet, alcançando o percentual de 100% dos pedidos.



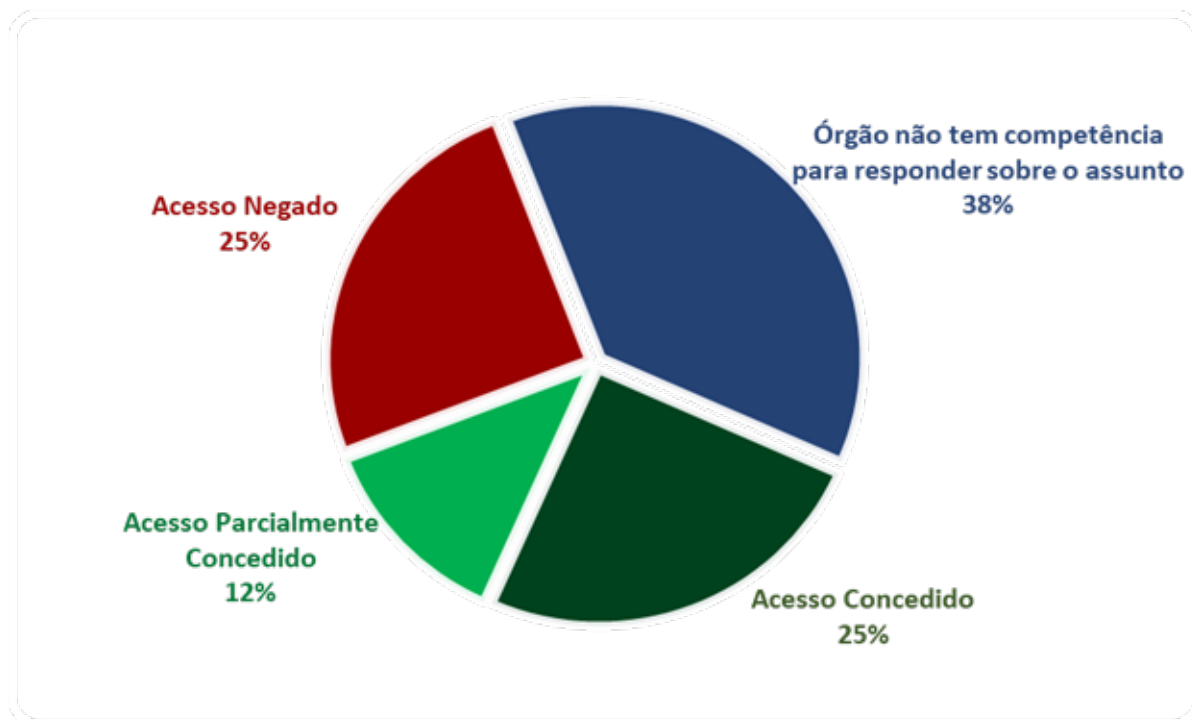
3.3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

Registra-se que no 3º Trimestre de 2021, nos termos da Lei nº 4.990, de 12/12/2012 e do Decreto nº 34.276 de 11/04/2013, todas as demandas de acesso à informação foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente



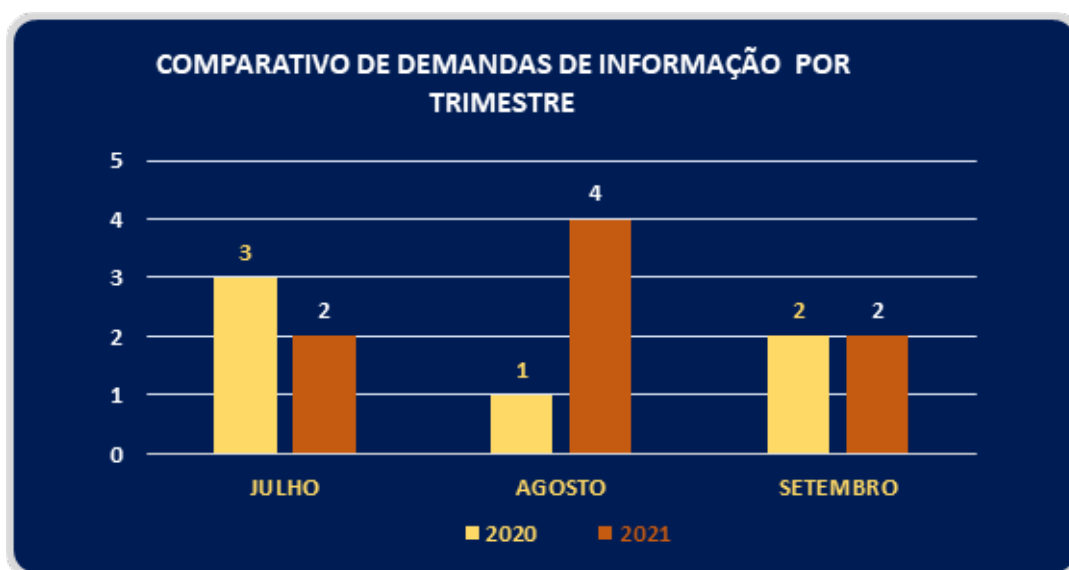
3.4. TRATAMENTO CONFERIDO

No 3º Trimestre de 2021, somente foi concedido acesso à 25% do total de pedidos de informação, requeridos junto ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



3.5. COMPARATIVO POR TRIMESTRE

Conforme dados extraídos do Sistema e-SIC, ao comparar o 3º Trimestre de 2020 com o de 2021, observa-se aumento de 27% no registro de pedidos de acesso à informação, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



4. AÇÕES DA OUVIDORIA

4.1. CAFÉ COM A OUVIDORIA

Em 12 de agosto, a Ouvidora do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal visitou a Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Cruzeiro, com o propósito de troca de experiências e implementação de novas práticas, visando o aperfeiçoamento das ações em prol de um atendimento de excelência ao cidadão e maior resolutividade das demandas.



4.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

A unidade seccional de Ouvidoria teve participação do Ciclo de Reunião de Alinhamento da Estratégia Institucional para tratar dos resultados alcançados.

Na ocasião, procedeu o Lançamento do Projeto “O IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO”, que é um projeto de iniciativa da Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Governança, Projetos e Compliance, a Presidência do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal e a Unidade de Comunicação Social.



5. PROVIDÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES

* Recebimento de 53 manifestações de ouvidoria, sendo que, após análise preliminar, 24 restituídas ao controle por tratarem de assuntos de competência de outro órgão/entidade, 29 tratadas no âmbito do IPREV/DF.

* Recebimento/tratamento de 8 pedidos de acesso à informação.

* Suporte aos servidores das áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas do Sistema OUV/DF e Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, Sistema e-SIC.

* Contato telefônico e via correspondência eletrônica para requerer complementação da informações e/ou prestar demais esclarecimentos, visando a resolutividade das demandas dos cidadãos.

* Monitoramento e Atualização dos quesitos relativos ao Acesso à Informação, com vistas à manter 100% de Transparência Ativa e concorrer ao Prêmio ITA 2021.

* Participação das convocações e cursos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no intuito de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas e capacitação contínua.

* Participação no Ciclo de Reunião de Alinhamento da Estratégia Institucional coordenado pela Diretoria de Governança, Projetos e Compliance do IPREV/DF.

* Levantamento e encaminhamento de informações requeridas pela Diretoria de Governança, Projetos e Compliance, relativas as questões do Projeto Selo de Governança do Distrito Federal.

* Mensuração do indicador estabelecido para a Ouvidoria, de acordo com a construção do Planejamento Estratégico Institucional 2021-2025, referente ao 2º Quadrimestre de 2021.

* Monitoramento e Atualização da Página Interna da Ouvidoria, nos termos da Recomendação n.º 1/2021 -CGDF/OGDF.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal finaliza o 3º Trimestre de 2021 tendo tratado 29 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF, restituído 24 manifestações ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidade; e, ainda, 8 pedidos de acesso à informação, encaminhados via Sistema e-SIC.

Em síntese observa-se um aumento de aproximado de 11% no número de manifestações de ouvidoria e queda aproximada de 47% no pedidos de acesso à informação.

No decorrer do 3º trimestre, a unidade seccional de Ouvidoria do IPREV/DF buscou a melhoria no desempenho de suas funções, uma comunicação mais direta com as áreas técnicas e os cidadãos-usuários dos serviços públicos, bem como o monitoramento dos indicadores e manter a tempestividade das respostas no sistema.



INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA
DOS SERVIDORES
DO DISTRITO FEDERAL



VISÃO

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



VALORES

Integridade, confiabilidade, sustentabilidade e transparência.



MISSÃO

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

Conheça mais em
www.iprev.df.gov.br

GDF