

RELATÓRIO

**OUVIDORIA
4º 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. Manifestações de Ouvidoria	6
1.1. Diagnóstico	6
1.2. Classificação das Manifestações	8
1.3. Assunto Demandados	8
1.4. Formas de Entrada	9
1.5. Identificação	10
1.6. Prazo de Atendimento	10
1.7. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	10
1.8. Índices de Satisfação	11
1.8.1. Índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	11
1.8.2. Índices de Recomendação	12
1.8.3. Índices de Satisfação como Atendimento	12
1.8.4. Satisfação com a Resposta	12
1.9. Resolutividade	12
1.10. Rank de Desempenho	13
2. Demandas de Acesso à Informação	13
2.1. Diagnóstico	14
2.2. Formas de Entrada	16
2.3. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	16

SUMÁRIO

3. Transparência Ativa	17
4. Atividades Executadas	18
5. Ações Implementadas	19
5.1. Café com a Ouvidoria da Administração Regional do Riacho Fundo I	19
5.2. Café com a Ouvidoria do Corpo de Bombeiro Militar do DF	19
5.3. Bate Papo com a Ouvidoria	20
5.4. Dia do Servidor Público	21
6. Considerações Finais	23

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania. Funciona ainda, como elemento de integridade, transparência e accountability, pois como meio estratégico de apoio à gestão das organizações, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e o aprimoramento da gestão pública.

Também, atua como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

No Governo do Distrito Federal, foram criadas as unidades seccionais de Ouvidorias dos órgãos e entidades que integram o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, unidade administrativa vinculada à Controladoria Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é a seccional, responsável por dar tratamento adequado às manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia apresentadas pelos cidadãos junto à entidade. Atua também, no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto de Previdência, como: concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensões, recadastramento e prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, auxílio funeral, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outros.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev/DF, buscar assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Ainda, esta seccional de Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 4º Trimestre de 2021, no qual constam dados e informações sintéticas e analíticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação tratadas no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, através dos Sistemas Informatizados OUV-DF e e-SIC.

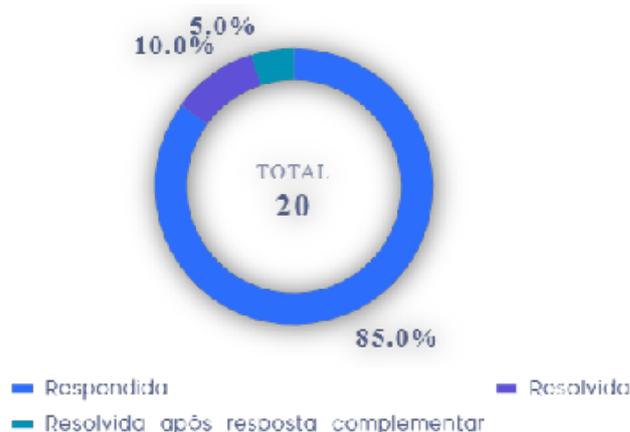
1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Período: 01/10/2021 a 31/12/2021

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

1.1. DIAGNÓSTICO

No 4º Trimestre de 2021, entre 01/10/2021 a 31/12/2021, a seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 40 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF. Desse total, após análise preliminar, 20 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal, e, 20 manifestações foram tratadas no âmbito do Iprev/DF, conforme segue:



Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, 100% das manifestações foram respondidas. Desse total, 15% foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como “Resolvida” ou “Resolvida após resposta complementar”.

Destaca-se a ausência de manifestações avaliadas pelos cidadãos-usuário como “não resolvidas”, no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021.

Convém informar que, as manifestações classificadas como elogio, sugestão e informação não são avaliadas pelo cidadão-usuários, portanto não compõem a resolutividade do atendimento por parte do órgão/entidade.

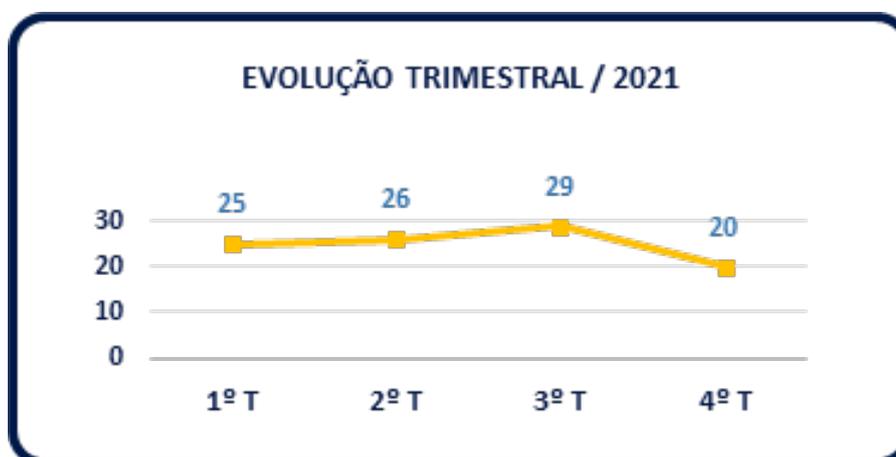
O 4º Trimestre de 2021 registra-se uma queda aproximada de 31% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram tratadas no âmbito do Iprev/DF, em comparação ao 3º Trimestre.



A seguir, apresentamos a análise comparativa do quantitativo de Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 4º Trimestre de 2020 e no de 2021.

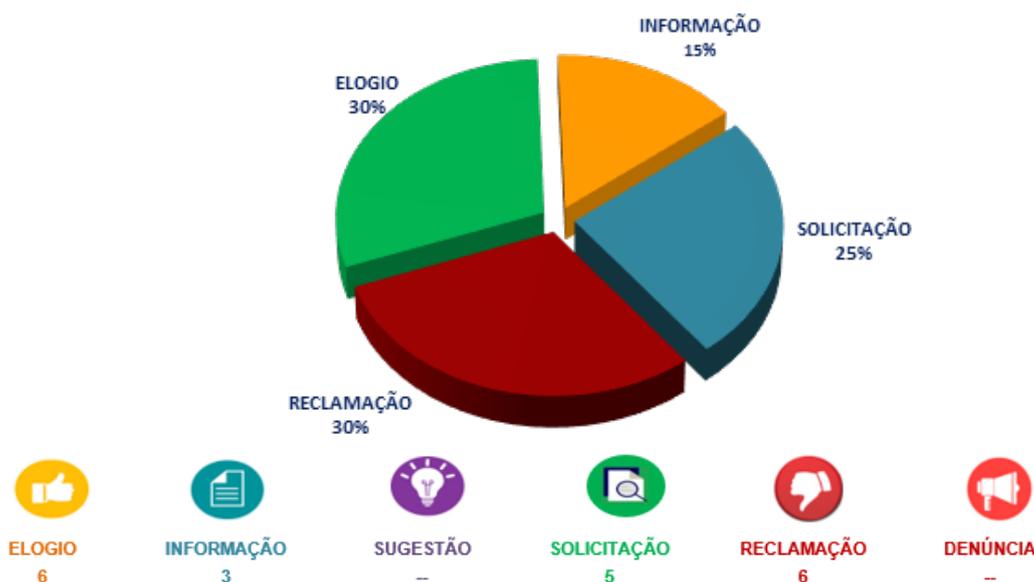


A seguir, apresentamos a “Evolução Trimestral” de Manifestações de Ouvidoria tratadas ao longo do Exercício de 2021:



1.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria respondidas no 4º Trimestre de 2021 foram classificadas como:

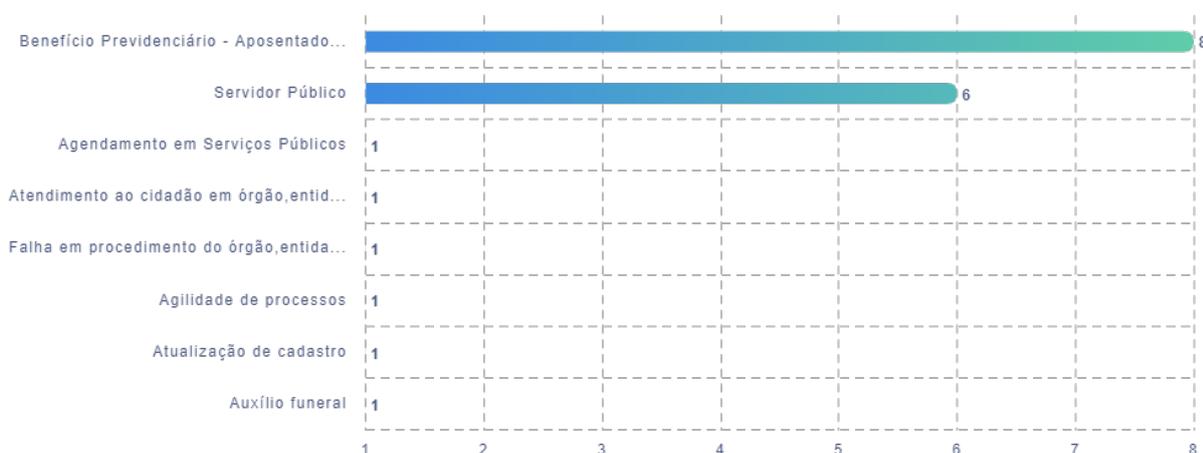


Convém destacar, o percentual de 30% manifestações de “Elogio” tratadas no âmbito do Iprev/DF no 4º Trimestre.

1.3. ASSUNTOS DEMANDADOS

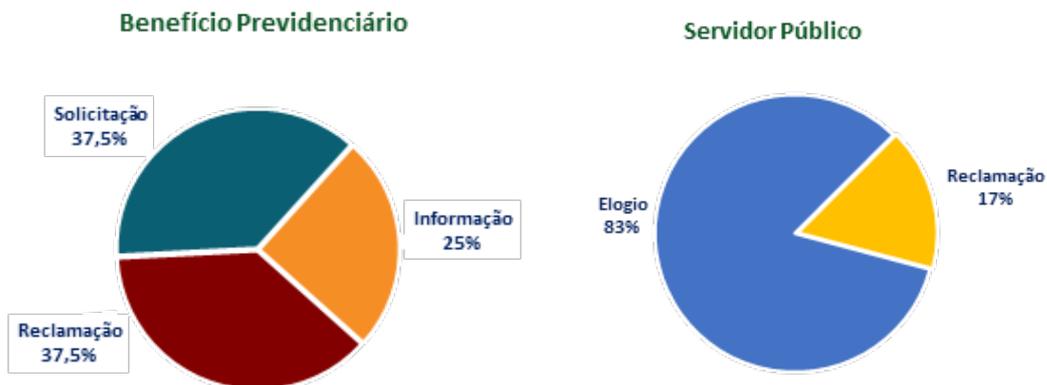
Do montante de 20 Manifestações de Ouvidoria tratadas no âmbito do Iprev/DF, no 4º Trimestre de 2021, o assunto “Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” foi o mais demandado, correspondendo por 40% do total. Em sequência, o assunto “Servidor Público”, que correspondeu por 30%. Esses assuntos juntos representam 70% do total dos assuntos mais demandados ao Iprev/DF no trimestre.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



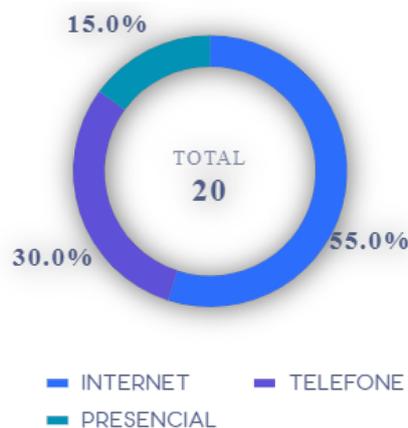
Destaca-se que, o assunto “Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” é atribuído, em sua maioria, à concessão ou manutenção do benefício previdenciário de aposentadoria ou pensão, pagamento do 13º salário, desconto da contribuição previdenciária e isenção de imposto de renda. E, o assunto “Servidor Público” é atribuído à conduta de servidores, atualização de cadastro, acesso ao SIGRHNET, dentre outros.

No 4º Trimestre de 2021, os respectivos assuntos foram classificados pelos cidadãos-usuários da seguinte forma:



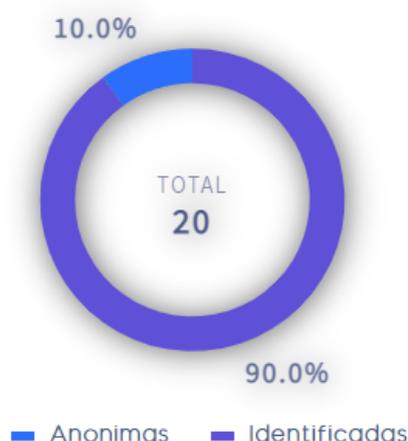
1.4. FORMAS DE ENTRADA

O canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal para registro das manifestações no 4º Trimestre de 2021 foi a internet, correspondendo à 55% do total de 20 Manifestações de Ouvidoria tratadas no âmbito do Iprev/DF.



1.5. IDENTIFICAÇÃO

No 4º Trimestre de 2021, 10% das 20 Manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF foram anônimas.



1.6. PRAZO DE ATENDIMENTO

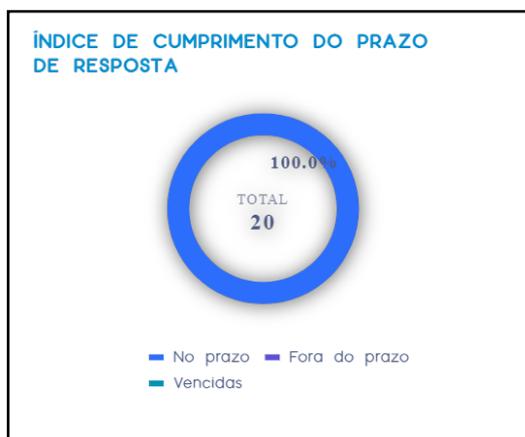
A seccional de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal permaneceu ao longo do 4º Trimestre de 2021, obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior à 20 dias – a contar do registro da manifestação – para responder as demandas, obtendo tempo médio de resposta aos cidadãos-usuários de 8.9 dias.



1.7. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

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 Ouvidoria em conjunto às unidades administrativas do Iprev/DF tratam com prioridade, todas as manifestações recebidas para respondê-las de forma satisfatória no prazo vigente

na legislação. Destacando-se que, desde 2018, o Iprev/DF tem alcançado o “Índice de 100% de Cumprimento dos Prazos”



1.8. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

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

Conforme dados da Pesquisa de Satisfação extraídos do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal verifica-se que no 4º Trimestre de 2021, os índices alcançados superaram as metas estabelecidas no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF para o exercício de 2021, disponível para consulta no endereço eletrônico <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/PLANO-DE-ACAO-2021-SIGO-DF.pdf>, os quais apresentamos a seguir:

1.8.1. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



1.8.2. ÍNDICES DE RECOMENDAÇÃO



1.8.3. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



1.8.4. SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



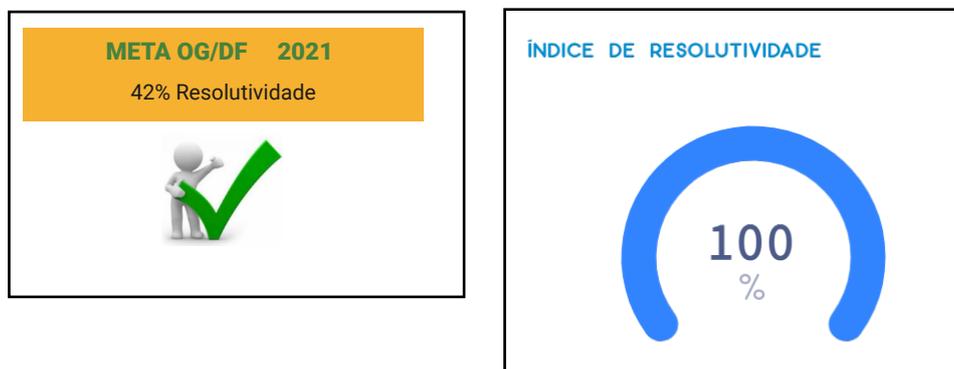
1.9. RESOLUTIVIDADE

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, após receber resposta relativa à sua respectiva manifestação de Ouvidoria, classificando-a 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.

Destacamos o Índice de 100% de Resolutividade alcançado 4º Trimestre de 2021, superando a meta de 42% estabelecida no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF para o exercício de 2021.



1.10. RANK DE DESEMPENHO

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal alcançou o 1º lugar no Rank de Desempenho por Entidades, conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, relativos ao 4º Trimestre de 2021.

2. DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

O Serviço de Informações ao Usuário (SIU), 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.

Apresentamos a seguir, a análise das demandas de acesso à informação tratadas no âmbito do Iprev/DF, no 4º Trimestre de 2021.

2.1. DIAGNÓSTICO

De 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, foram recepcionados no Iprev/DF:



Apresentamos a seguir, demonstrativo relacionado aos acessos requeridos no 4º Trimestre de 2021:



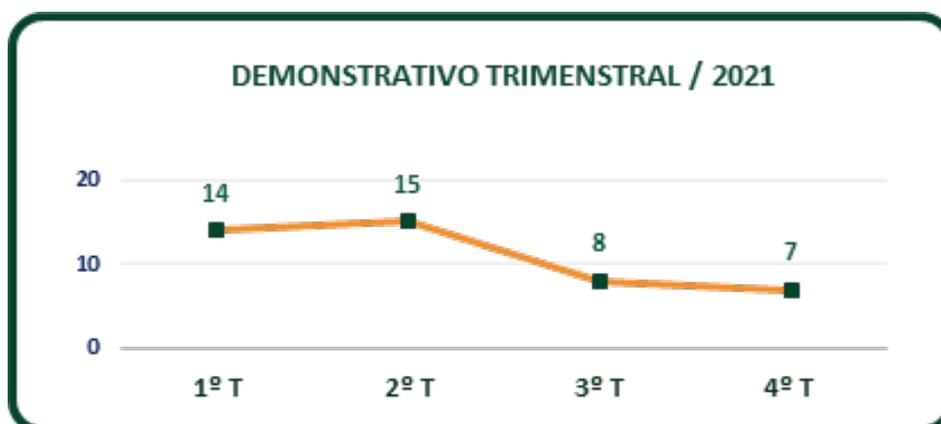
Em comparação ao 3º Trimestre, no 4º Trimestre registra-se queda aproximada de 12,5% no quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no âmbito do Iprev/DF.



A seguir, apresentamos a análise comparativa entre o 4º Trimestre de 2020 e o de 2021, do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no âmbito do Iprev/DF.

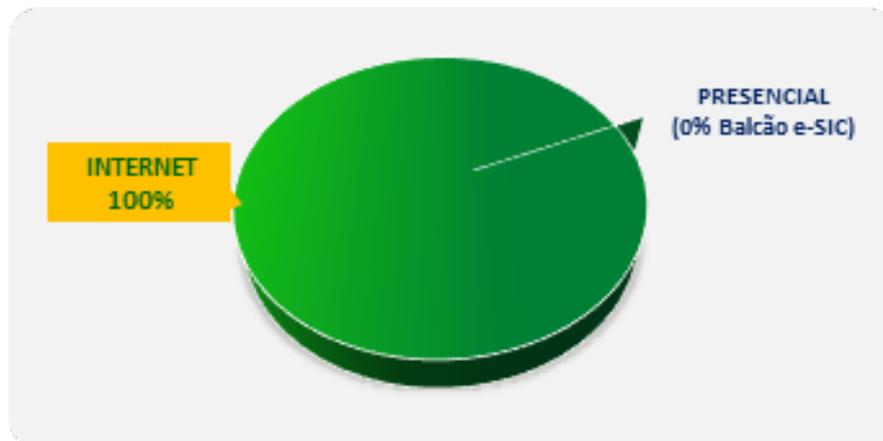


A seguir, apresentamos o demonstrativo trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação respondidos ao longo do Exercício de 2021, relativos à matéria de competência do Iprev/DF:



2.2. FORMAS DE ENTRADA

O canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos-usuários do Serviço de Informação ao Cidadão, para registro de pedidos de acesso à informação foi via internet, correspondendo à 100% do total de demandas respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 4º Trimestre de 2021.



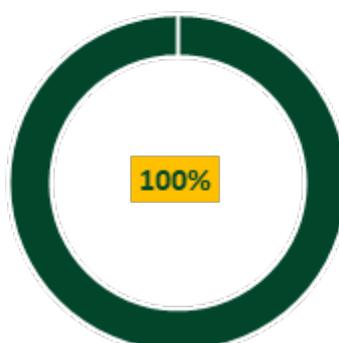
2.3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Nos termos da Lei nº 4.990/2012 e do Decreto nº 34.276/2013, o Órgão Responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro do pedido, para informar ao requerente o resultado final quanto ao acesso requerido.

Em atenção ao disposto na Portaria – Iprev/DF nº 25, de 17/06/20, os Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF, via Sistema e-SIC, são tratados com prioridade e respondidos no prazo, conforme disposto na supracitada legislação.

Assim, todos os 7 Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF no 4º Trimestre de 2021 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



3. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em 2021, o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, pelo 4º ano consecutivo, alcançou o índice de 100% de atendimento aos requisitos de Transparência Ativa elencados na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 4.990/2012, sendo premiado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal com o “Prêmio ITA 2021”.



4. ATIVIDADES EXECUTADAS

- Recebimento de Manifestações de Ouvidoria via Sistema OUV-DF, análise preliminar, correção de fluxo ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF ou tratamento/resposta.
- Recebimento, tratamento e encaminhamento de respostas aos Pedidos de Acesso à Informação encaminhados ao Iprev/DF, via Sistema e-SIC.
- Suporte aos servidores das áreas técnicas quanto ao tratamento das demandas do Sistema de Gestão de Ouvidoria - OUV/DF, e Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-SIC.
- Contato telefônico e/ou via correspondência eletrônica para requerer complementação da informações e/ou prestar demais esclarecimentos, visando melhor condução e resolutividade das demandas dos cidadãos.
- Elaboração e encaminhamento à Presidência do Iprev/DF, do Relatório referente ao 3º Trimestre de 2021.
- 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 em convocações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no intuito de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.
- Realização do Café com a Ouvidoria.
- Implementação do Projeto “Bate Papo com a Ouvidoria”, ação programada no Plano de Ação Anual da Ouvidoria, para o Exercício 2021.
- Participação em Evento promovido pela Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho do Iprev/DF em comemoração pelo Dia do Servidor, promovendo reconhecimento aos servidores elogiados via Sistema OUV-DF.

5. AÇÕES IMPLEMENTADAS

5.1. CAFÉ COM A OUVIDORIA DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO I

Em 29 de setembro de 2021, a Ouvidora do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal convidou a Gerente de Projetos da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance do IPREV/DF, Aline Costa, e a Ouvidora da Administração Regional do Riacho Fundo I, Juscimari Carvalho, com o propósito de apresentar e implementar o Projeto “O IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO” na Administração Regional do Riacho Fundo I.



5.2. CAFÉ COM A OUVIDORIA DO CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO DF

Em 26 de novembro de 2021, a Ouvidora do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal recebeu a Ouvidora do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, Ten. Cel QOBM/Comb. Fabiana Oliveira, com o propósito de troca de experiências acerca do Projeto “Bate Papo com a Ouvidoria” e implementação de novas práticas, visando o aperfeiçoamento das ações em prol de um atendimento de excelência ao cidadão e maior resolutividade das demandas.



5.3. BATE PAPO COM A OUVIDORIA

Em 25 de outubro de 2021, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal promoveu o Evento “Encontro com a Ouvidoria”, uma ação prevista no Plano de Ação Anual da Ouvidoria para o Exercício 2021, visando apresentar as competências e o trabalho dessa seccional de Ouvidoria, no intuito de fortalecer o relacionamento com os servidores do Iprev/DF, o aprimoramento no tratamento e na elaboração de respostas às demandas dos cidadãos, e, favorecer uma gestão orientada por resultados.

Destaca-se que, o Encontro contou com a participação da Sra. Cecília Fonseca, Ouvidora-Geral do Distrito Federal.

Ouvidoria do Iprev/DF



Ouvidoria-Geral do Distrito Federal



Servidores do Iprev/DF



Na oportunidade, destacamos a publicação sobre o Evento “Encontro com a Ouvidoria”, realizado por esta seccional de Ouvidoria, no site da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, disponível no endereço eletrônico <https://ouvidoria.df.gov.br/vamos-falar-sobre-ouvidoria/>.



5.4. DIA DO SERVIDOR PÚBLICO

Em 27 de outubro de 2021, a Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho do Iprev/DF promoveu uma confraternização pelo Dia do Servidor.

Na ocasião, a seccional de Ouvidoria do Iprev/DF promoveu um reconhecimento a todos os servidores e colaboradores do Iprev/DF que, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal, no período de 01 de janeiro à 29 de outubro de 2021, receberam “elogio” pela excelência no atendimento ofertado ao(à) cidadão(ã), e, eficiência no tratamento das demandas apresentadas junto ao órgão.



Para a Gestão Pública, todo feedback (resposta) é importante e precisa ser valorizado para avaliar erros e acertos na condução dos trabalhos, e, o elogio é uma forma do cidadão demonstrar reconhecimento ou satisfação com um atendimento recebido ou com a prestação de um serviço público.

Destacamos que, 30% das 20 Manifestações de Ouvidoria tratadas no âmbito do Iprev/DF no 4º Trimestre de 2021, foram classificadas como “Elogio”, equiparando ao percentual de “Reclamações”.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal finaliza o 4º Trimestre de 2021 tendo tratado 20 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF, restituído 20 manifestações ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidade do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal; e, ainda, respondido 7 pedidos de acesso à informação registrados via Sistema e-SIC.

Em síntese, observa-se no 4º Trimestre de 2021, queda no quantitativo de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação tratados no âmbito do Iprev/DF.

No decorrer do 4º trimestre, a 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, além de 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