

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Diretor-Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretor de Previdência

Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretora de Administração e Finanças

Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretor de Investimentos

Jefferson Nepomuceno Dutra

Diretora Jurídica

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretora de Governança, Projetos e Compliance

Sylvia Neves Alves

Unidade de Controladoria

Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Diagramação

Unidade de Comunicação Social – UCS

SUMÁRIO

1. Apresentação	5
2. Manifestações de Ouvidoria	6
2.1. Diagnóstico	6
2.2. Classificação das Manifestações de Ouvidoria	7
2.3. Assuntos Mais Demandados	8
2.3.1. Servidor Público	8
2.3.2. Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF	9
2.3.3. Agilidade de Processos	9
2.3.4. Cálculo de Tempo de Serviço para Aposentadoria	10
2.4. Canais de Atendimento	11
2.5. Prazo de Atendimento	11
2.6. Cumprimento do Prazo de Resposta	12
2.7. Indicadores de Performance	12
2.8. Indicador de Performance em Serviços	13
3. Demandas de Acesso à Informação	14
3.1. Diagnóstico	14
3.2. Canais de Atendimento	15
3.3. Cumprimento do Prazo de Resposta	16
4. Ações da Ouvidoria	17
4.1. Capacitação	17
4.2. Planejamento Estratégico Institucional	17
4.2.1. Mapeamento de Processo	17

4.2.2. Projeto “IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO”	17
4.3. Projeto “Bate-Papo com a Ouvidoria”	18
4.4. Campanha “Seleção Iprev/DF”	19
5. Considerações Finais	21

1. 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, sendo 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.

Ainda, a Ouvidoria é o setor responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas do Poder Executivo do Distrito Federal, informações por eles produzidas ou custodiadas.

No Governo do Distrito Federal, foram criadas as 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 (OGDF), unidade administrativa vinculada à Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev/DF) é a seccional responsável por dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, referente às questões que envolvam a área de competência do Iprev/DF, como: concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão, prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, emissão de declaração de tempo em atividade especial 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, busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Desse modo, a Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria - 2022, no qual constam os dados e informações sintéticas e analíticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação respondidos no âmbito do Iprev/DF.

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

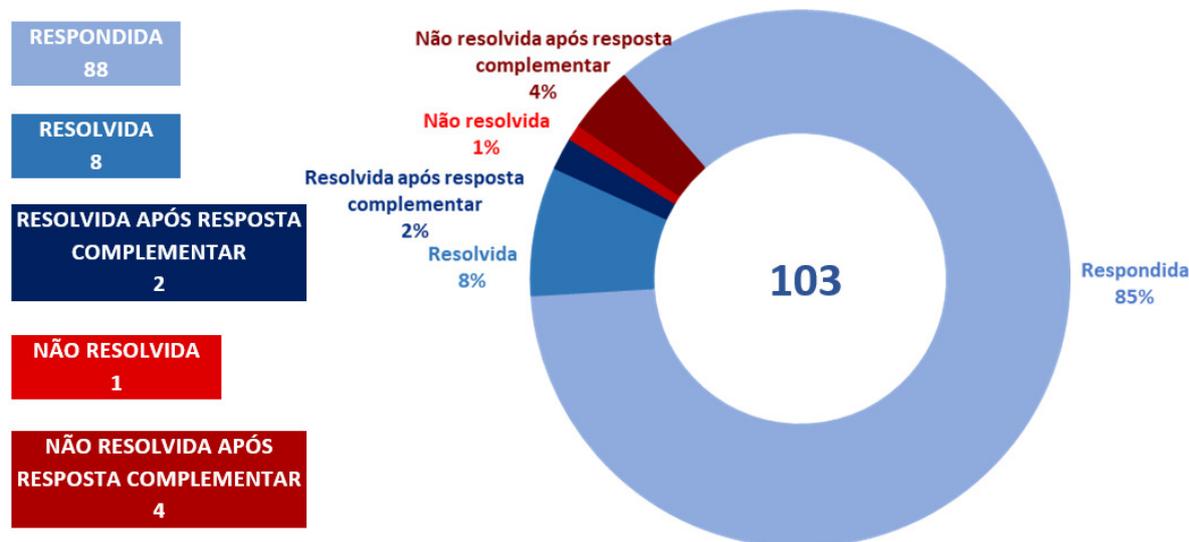
1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

A nova plataforma de participação social “Participa DF”, lançada em 07 de dezembro de 2022, unificou o cadastro e o endereço de acesso aos Sistemas “OUV-DF” e “e-SIC”, no âmbito do Distrito Federal. Desse modo, o “Participa DF” é a mais nova plataforma utilizada para registro e acompanhamento das manifestações de ouvidoria de solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias, formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

2.1 DIAGNÓSTICO

No ano de 2022, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 208 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema OUV/DF e, a partir de 07/12/2022, na plataforma Participa DF. Desse total, após análise preliminar, 105 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, 103 manifestações foram tratadas/respondidas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentamos a seguir:

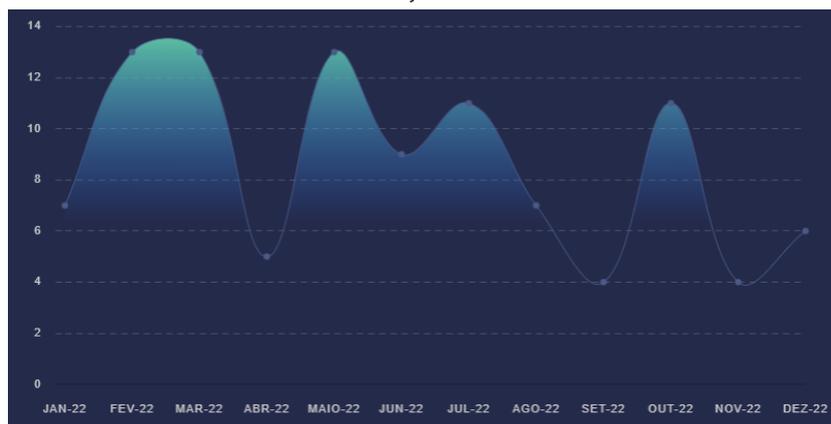
Gráfico 1 – Diagnóstico



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A seguir, apresentamos a “Evolução Mensal” das Manifestações de Ouvidoria ao longo do ano de 2022.

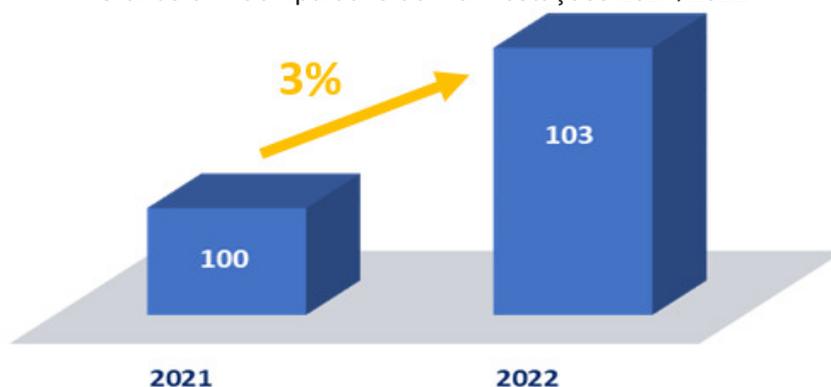
Gráfico 2 – Evolução Mensal em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Em relação ao exercício de 2021, registra-se que o ano de 2022 apresenta aumento de 3% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF.

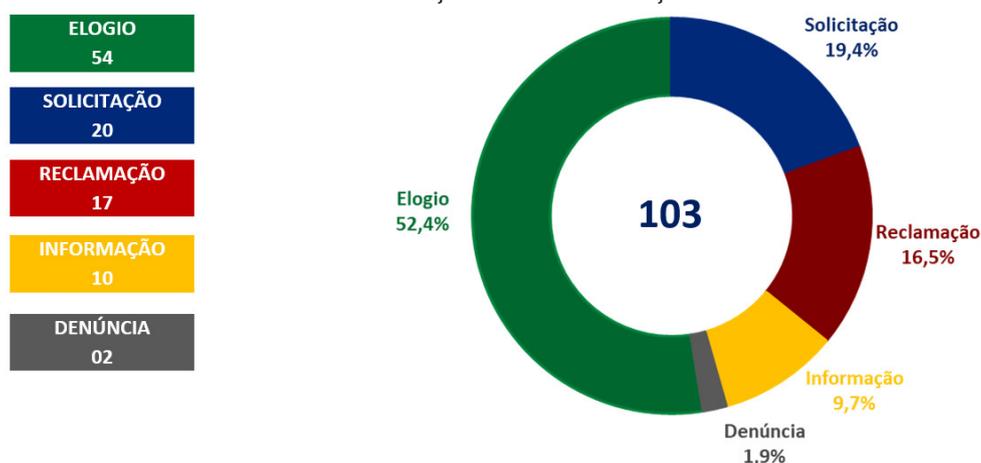
Gráfico 3 – Comparativo de Manifestações 2021/2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Gráfico 4 – Classificação das Manifestações em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

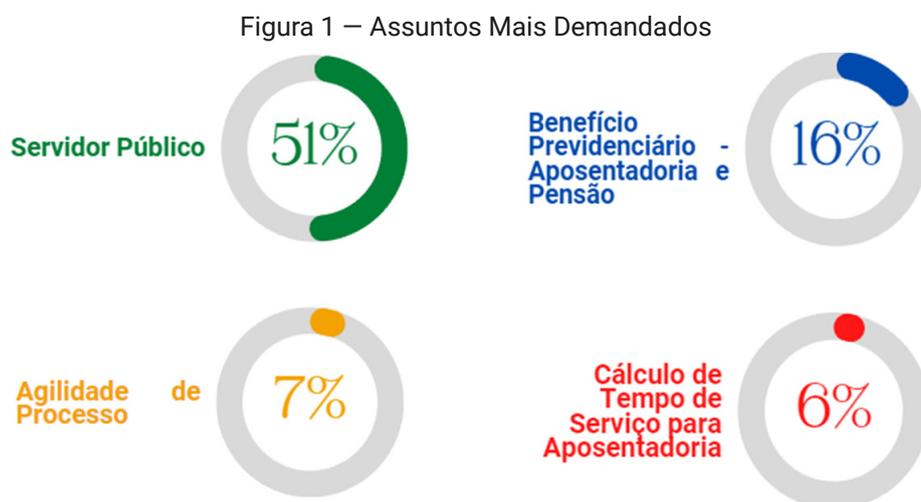
O elogio representa o reconhecimento espontâneo dos cidadãos-usuários, relativo aos serviços prestados e/ou atendimento ofertado por servidores do Iprev/DF.

Desse modo, convém destacar o percentual de 52,4% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Elogio”, que além de representar mais da metade dos registros, superou em muito os registros de manifestações de solicitação, reclamação, informação e denúncia direcionadas ao Iprev/DF em 2022.

2.3. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Do montante de 103 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF em 2022, o assunto “Servidor Público” foi o mais selecionado pelos cidadãos.

Na sequência, destacam-se os assuntos “Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF”, “Agilidade de Processos” e “Cálculo de Tempo de Serviço para aposentadoria – Servidores do GDF”.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

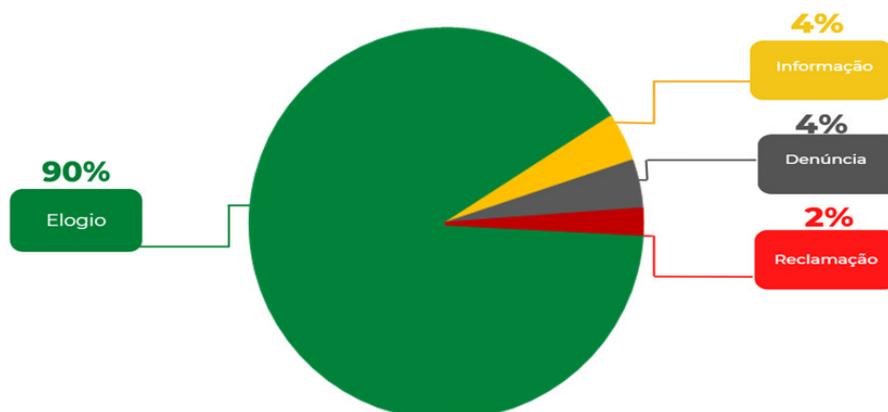
A seguir, apresentamos a classificação dos respectivos assuntos mais demandados pelos cidadãos-usuários em 2022:

2.3.1. SERVIDOR PÚBLICO

O assunto “Servidor Público” foi o mais selecionado no ato de registro das manifestações de ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF em 2022, correspondendo a aproximadamente 51% do total.

Registra-se que mais de 90% das manifestações de ouvidoria relacionadas ao tema foram de “elogio” direcionados a servidores do Iprev/DF em decorrência do atendimento ofertado aos cidadãos.

Gráfico 5 – Classificação do Assunto – Servidor Público

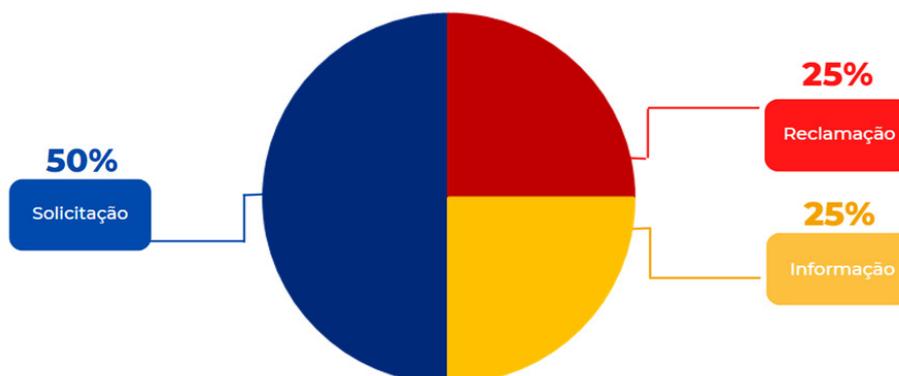


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.3.2. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – APOSENTADORIA E PENSÃO – SERVIDORES DO GDF

O assunto “Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” corresponde a 16% do total de manifestações respondidas no âmbito do Iprev/DF em 2022 e foram classificadas da seguinte forma:

Gráfico 6 – Classificação do Assunto – Benefício Previdenciário



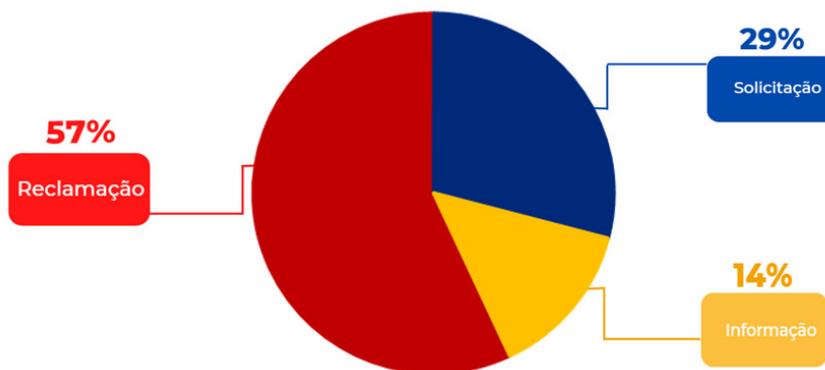
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.3.3. AGILIDADE DE PROCESSO

O assunto “Agilidade de Processo” corresponde a 7% do total das manifestações respondidas em 2022 e tratam, em sua maioria, da modalidade de “aposentadoria especial”, e, da necessidade da confecção e expedição do Laudo Técnico de Condições Ambientais no Trabalho (LTCAT) e Declaração de Tempo em Atividade Especial, os quais são requeridos junto ao órgão de origem do demandante.

Além das habituais demandas quanto ao reconhecimento do tempo especial insalubre, em decorrência de posicionamento favorável do Supremo Tribunal Federal (STF), referente ao “reconhecimento e conversão do tempo especial em tempo comum estatutário”, acarretou aumento no quantitativo das demandas direcionadas ao Iprev/DF.

Gráfico 7 – Classificação do Assunto – Agilidade de Processo



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

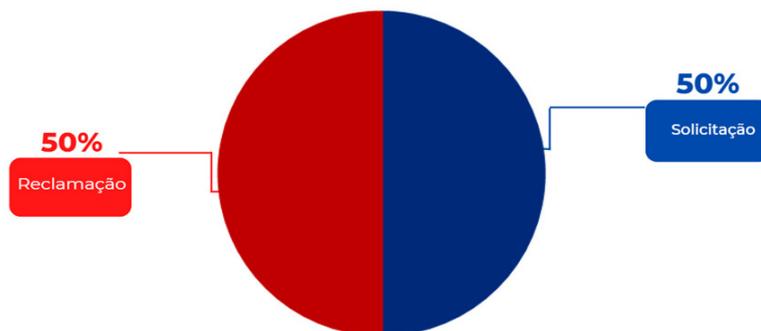
O aumento no número de registros de reclamações e solicitações relacionadas ao assunto, são em sua maioria relacionadas ao tempo de análise dos processos. Porém, tanto a abertura do processo administrativo, quanto a análise preliminar, ocorrem no órgão de origem do demandante, cabendo ao Iprev/DF, a verificação e emissão da Declaração de Tempo de Atividade Especial.

2.3.4. CÁLCULO DE TEMPO DE SERVIÇO PARA APOSENTADORIA

O assunto “Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria” corresponde a 6% do total de manifestações respondidas em 2022.

As demandas relativas ao respectivo assunto são em decorrência da análise dos requerimentos de aposentadoria ou de contagem de tempo de serviço/contribuição, cuja a abertura do processo administrativo, quanto a análise preliminar ocorrem no órgão de origem do demandante.

Gráfico 8 – Classificação do Assunto - Cálculo de Tempo de Serviço Para Aposentadoria

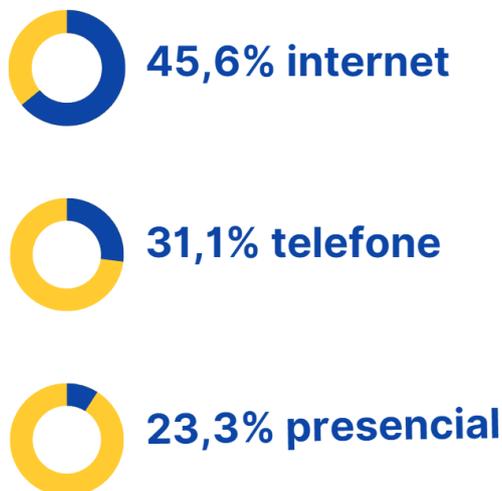


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.4. CANAIS DE ATENDIMENTO

As 103 Manifestações de Ouvidoria respondidas em 2022 no âmbito do Iprev/DF, foram registradas nos seguintes canais de atendimento:

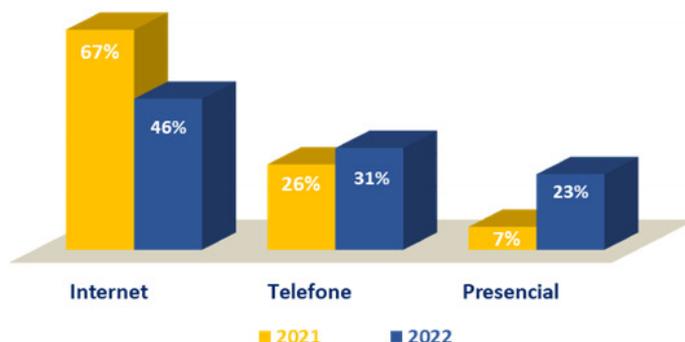
Figura 2 – Formas de Entrada



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Conforme dados do Painel de Ouvidoria, observa-se que o canal de atendimento ainda mais utilizado pelos cidadãos-usuário para registro das manifestações de ouvidoria é via internet. Porém, destaca-se o aumento no percentual de registros realizados presencialmente na seccional de Ouvidoria do Iprev/DF.

Gráfico 9 – Canais de Atendimento – 2021/2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Figura 3 – Prazo Médio de Resposta em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.6. CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

A Ouvidoria do Iprev/DF permaneceu ao longo de 2022, obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior a 20 dias – a contar do registro da manifestação – para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

Desde 2018, o Iprev/DF tem alcançado o “Índice de 100% de Cumprimento dos Prazos”.

Figura 4 – Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta Alcançado em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.7. INDICADORES DE PERFORMANCE

As metas das Seccionais de Ouvidoria são aferidas a partir da avaliação realizada pelo cidadão e conforme resultado da Pesquisa de Satisfação, apresentamos os índices alcançados em 2022.

Figura 5 – Indicadores de Performance Alcançados em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Os índices alcançados superaram as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para a Rede SIGO, conforme consta no [Plano de Ação SIGO - 2022](#).

2.8. INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

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.

Figura 6 – Indicadores de Performance Alcançados em 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

As manifestações classificadas como “Elogio”, “Sugestão” e “Informação” não são avaliadas pelo cidadão-usuários, portanto não são medidas no critério de “Resolutividade” de atendimento por parte do órgão/entidade.

Em 2022, somadas as manifestações de elogio e informação resultam num total de 64 manifestações, correspondendo por aproximadamente 62% das 103 manifestações respondidas no âmbito do Iprev/DF. Das 39 manifestações restantes, que correspondem à 38% do total, somente 15 manifestações foram avaliadas pelos cidadãos-usuários.

3. DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

O Serviço de Informações ao Usuário (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe demanda de informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Apresentaremos a seguir, a análise dos pedidos de acesso à informação respondidos no âmbito do Iprev/DF em 2022, que foram registrados via Sistema e-SIC e, a partir de 07/12/2022, via plataforma Participa DF.

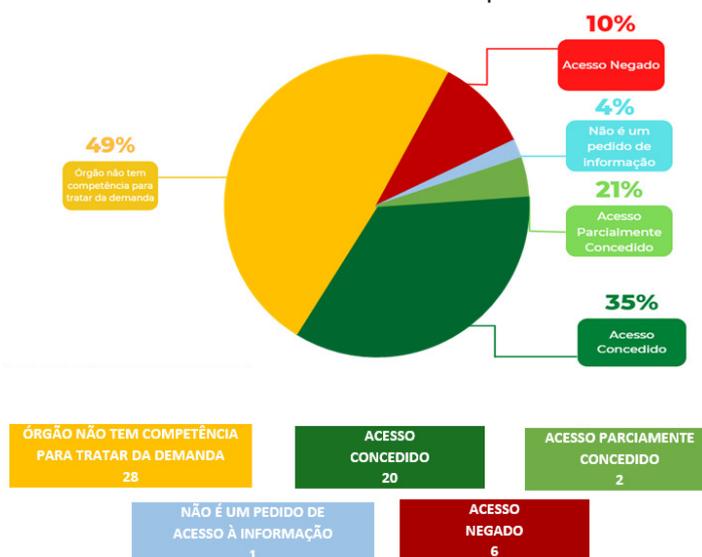
3.1. DIAGNÓSTICO

Em 2022, a Ouvidoria do Iprev/DF, que também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, recebeu o total de 80 pedidos de acesso à informação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC e Participa DF. Desse total, após análise preliminar, 23 pedidos foram reencaminhados por tratar de assuntos de competências de outros órgãos e entidades do Distrito Federal, e, 57 foram respondidos no âmbito do Iprev/DF.



Apresentamos a seguir, o resultado da análise dos acessos requeridos em 2022:

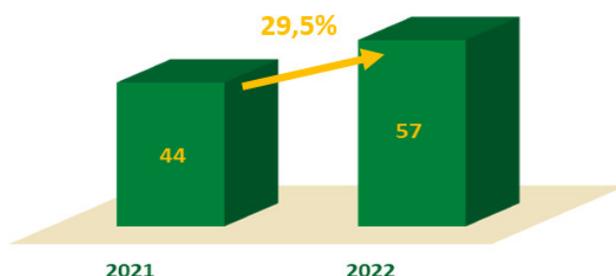
Gráfico 10 – Análise dos Acessos Requeridos em 2022



Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/> e <https://www.participa.df.gov.br/>

Em relação ao exercício de 2021, registra-se que o ano de 2022 apresenta aumento de 29,5% no quantitativo de pedidos de acesso à informação que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF.

Gráfico 11 – Quantitativo de Demandas de Informação – 2021/2022



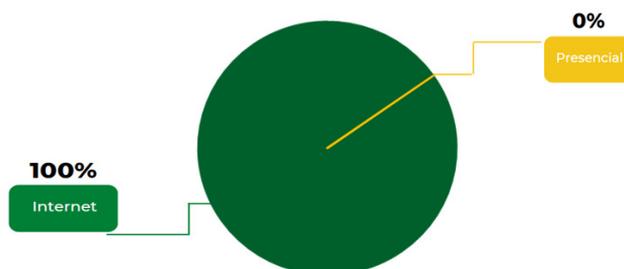
Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/> e <https://www.participa.df.gov.br/>

Convém destacar que, o aumento no quantitativo de pedidos de acesso à informação direcionados ao Iprev/DF em 2022, ocorreu em parte, da implantação em 07 de dezembro de 2022, da nova Plataforma de participação social “PARTICIPA DF”, a qual permitiu que o cidadão encaminhasse para diversos órgãos o mesmo pedido de informação.

3.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O canal de atendimento para registro de pedidos de acesso à informação mais utilizado pelos cidadãos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão, foi via internet, correspondendo à 100% das demandas direcionadas ao Iprev/DF em 2022.

Gráfico 12 – Formas de Entrada – 2022



Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/> e <https://www.participa.df.gov.br/>

3.3. 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 20 dias, a contar do registro do pedido de acesso à informação, para informar ao cidadão o resultado final quanto ao acesso requerido.

Desse modo, todos os Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF em 2022 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.

Figura 7 – Índice de Cumprimento de Prazo de resposta



Fonte: <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/> e <https://www.participa.df.gov.br/>

4. AÇÕES DA OUVIDORIA

4.1. CAPACITAÇÃO

A equipe da seccional de Ouvidoria do Iprev/DF participou das Convocações e Cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, visando o aprofundamento dos conhecimentos na área de atuação da Ouvidoria e o desenvolvimento de habilidades para uma gestão mais eficiente.

Desse modo, registra-se que toda a equipe da Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF concluiu em 2022 o programa de formação em ouvidoria ofertado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, obtendo a “Certificação em Ouvidoria Pública SIGO/DF”.

4.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

A seccional de Ouvidoria integra o grupo de trabalho coordenado pela Coordenação de Gestão por Resultados (Coger), da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance (Digov) do Iprev/DF, o qual tem a responsabilidade pela apuração dos resultados das metas institucionais estabelecidas no Planejamento Estratégico de 2021-2025 – Iprev/DF.

Dos Projetos Institucionais de competência da Ouvidoria, com base no Planejamento Estratégico para o Exercício de 2022, estavam previstos os seguintes projetos:

4.2.1. MAPEAMENTO DE PROCESSO

Visando clarificar papéis e padronizar os procedimentos no âmbito do Iprev/DF, foi mapeado pelo grupo constituído por representantes da Ouvidoria, da Controladoria (Cont) e da Digov, o fluxo do tratamento das Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Denúncia”, registradas via Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal e direcionadas ao Iprev/DF.

4.2.2. PROJETO “IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO”

O Projeto “O IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO” é um Projeto Estratégico Institucional a ser desenvolvido pela unidade de Ouvidoria, cuja iniciativa nasceu da percepção quanto a necessidade de divulgar as competências e atribuições do Iprev/DF enquanto órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal e abrir interface direta com os órgãos e entidades vinculados ao RPPS/DF, seus segurados e dependentes.

Em 2022, foram implementadas as seguintes ações:

- a. Lançamento do Projeto “IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO”, Hospital Regional da Asa Norte – HRAN.

Foto 1



Foto 2



Fonte: Ouvidoria Iprev/DF (2022)

- b. Lançamento do Projeto “IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO”, via canal YouTube

Foto 3



Fonte: Ouvidoria Iprev/DF (2022)

4.3. PROJETO “BATE PAPO COM A OUVIDORIA”

A Ouvidoria realizou o evento “Bate-Papo com a Ouvidoria”, ação prevista no Plano de Ação 2022, que teve como objetivos: apresentar a Ouvidoria como “Governança de Serviços”, fortalecer o relacionamento colaborativo e articulado com a unidade administrativa mais demandada – a Diretoria de Previdência – além de promover uma gestão orientada por resultados.

Foto 4



Fonte: Patrícia Kavamoto (2022)

4.4. CAMPANHA “SELEÇÃO IPREV/DF”

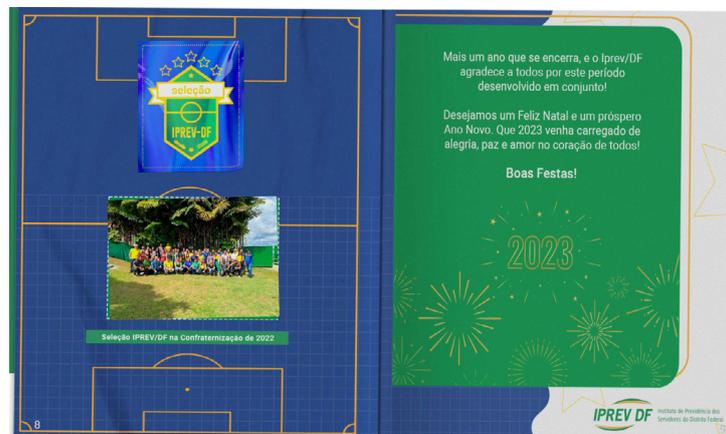
A partir do índice de 52,4% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Elogio”, a Ouvidoria submeteu à Presidência do Iprev/DF, proposta de projeto visando publicizar o reconhecimento espontâneo dos cidadãos-usuários, relativo aos serviços prestados e/ou atendimento ofertado por servidores do Iprev/DF.

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.

Assim sendo, foi realizada a campanha de divulgação dos servidores elogiados em 2022, Campanha “Seleção Iprev/DF”, implementada pela Unidade de Comunicação Social em parceria com a Ouvidoria e a Presidência do Iprev/DF, apresentando o conceito visual associado a Copa do Mundo realizada em 2022, em formato de álbum de figurinhas, conforme apresentamos a seguir:

Figura 8 – Álbum Ilustrado da Campanha “Seleção Iprev/DF”





Fonte: Unidade de Comunicação Social do Iprev/DF (2022)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Iprev/DF finaliza o ano de 2022 tendo tratado 103 manifestações de ouvidoria, e, 57 pedidos de acesso à informação, ambos registrados via Sistemas de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, Sistemas “OUV-DF” e “e-SIC”, que foram unificados no âmbito do Distrito Federal, em um único ambiente, a nova plataforma de participação social “Participa DF”, lançada em 07 de dezembro de 2022.

A Ouvidoria do Iprev/DF buscou a melhoria no desempenho de suas funções, uma comunicação mais direta com as áreas técnicas e maior proximidade com os cidadãos-usuários dos serviços públicos. Cujo resultado fica demonstrado nos índices alcançados e no quantitativo de elogios registrados, além da manutenção da tempestividade das respostas às demandas.



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

