



# Relatório

1º Trimestre // 2020

# Estrutura Administrativa

*Diretor Presidente do Iprev/DF*

**NEY FERRAZ JÚNIOR**

*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**

SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul

Brasília/DF - CEP 70.308-200

Telefone 3105.3451 / E-mail: [ouvidoria@iprev.df.gov.br](mailto:ouvidoria@iprev.df.gov.br)

# Nossos Valores

## **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*

# 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 – Iprev/DF 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.

**Régia Marisol Hosana Silva**

Ouvidora do Iprev/DF

# 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 do Instituto de Previdência, como concessão/pagamento dos benefícios previdenciários de aposentadorias e pensões, recadastramento/prova de vida dos aposentados e seus dependentes, homologação de certidões de tempo de serviço, auxílio funeral, entre outros.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório do 1º Trimestre de 2020, no qual constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações registradas e encaminhadas ao Iprev/DF, através do sistema informatizado, Sistema OUV-DF.

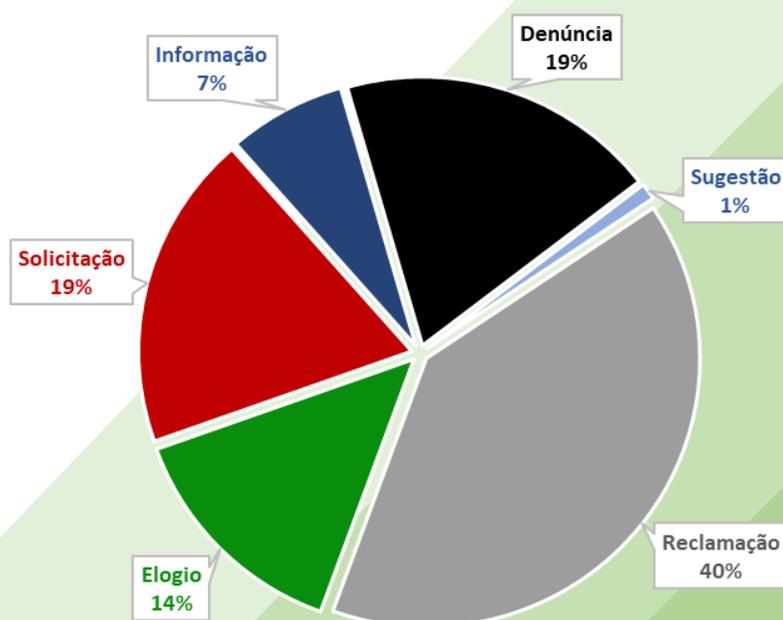
### SISTEMA OUV-DF

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 a análise das demandas de ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF, relativas ao 1º Trimestre de 2020, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

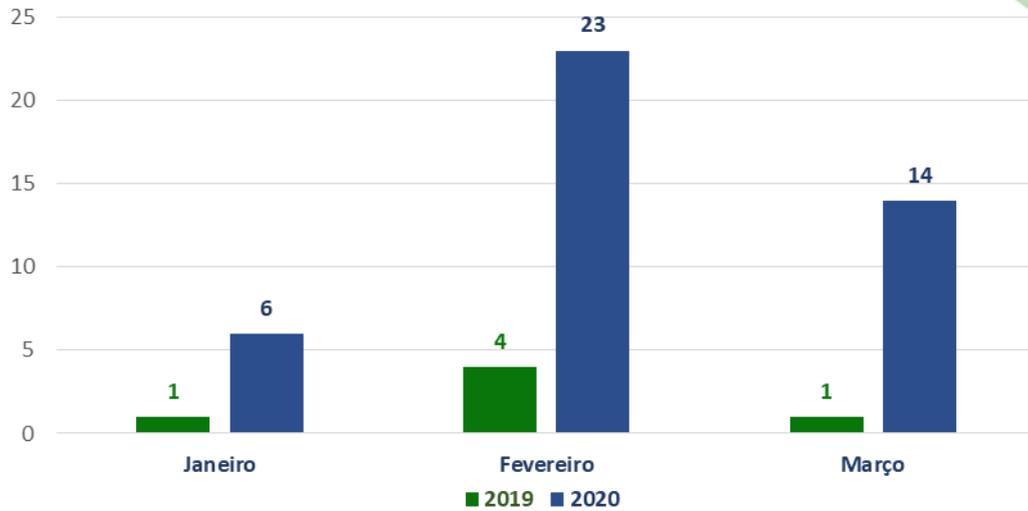
SISTEMA OUV/DF					
1º TRIMESTRE / 2020					
ELOGIO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO
					
6	8	17	3	8	1

### PERCENTUAL POR CLASSIFICAÇÃO



## OUVIDORIA EM NÚMEROS

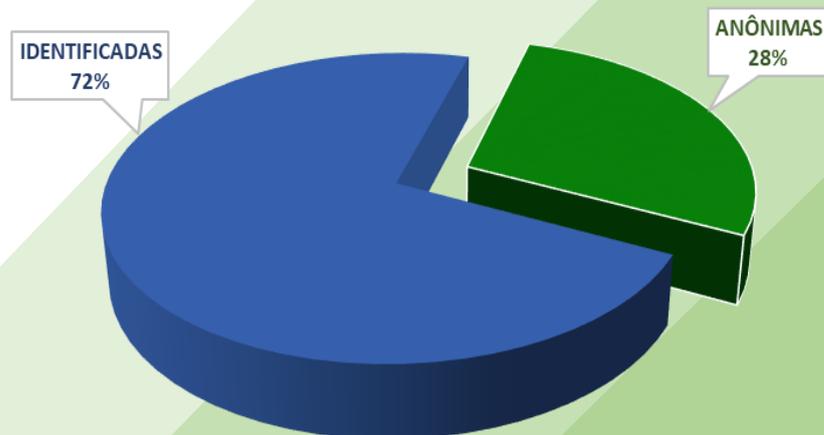
### COMPARATIVO DE DEMANDAS POR TRIMESTRE



### ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 1º TRIMESTRE / 2020

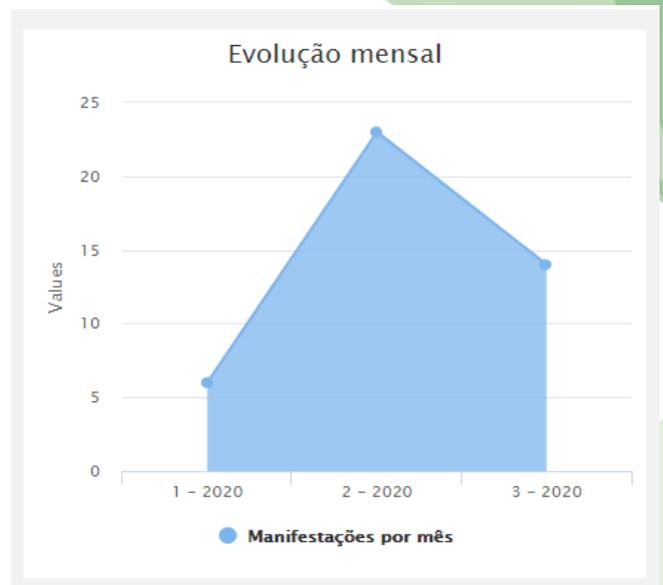
SERVIDOR PÚBLICO	1º
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO	2º
TELEATENDIMENTO	3º
FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO PÚBLICO	
LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR	
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA	

### IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



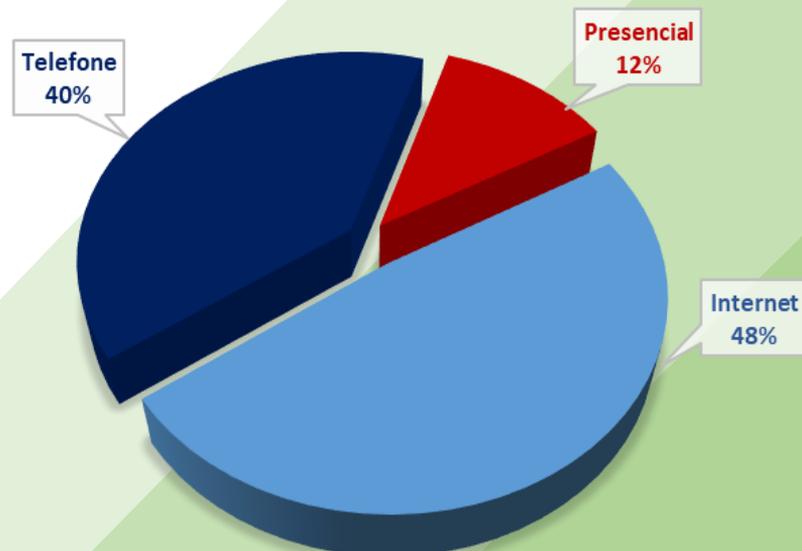
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### EVOLUÇÃO MENSAL



### FORMAS DE ENTRADA

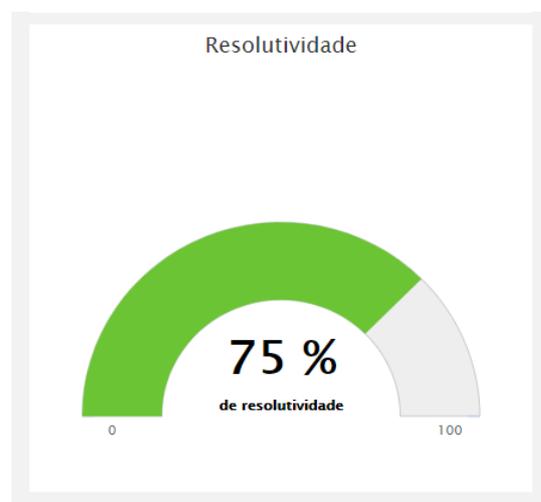
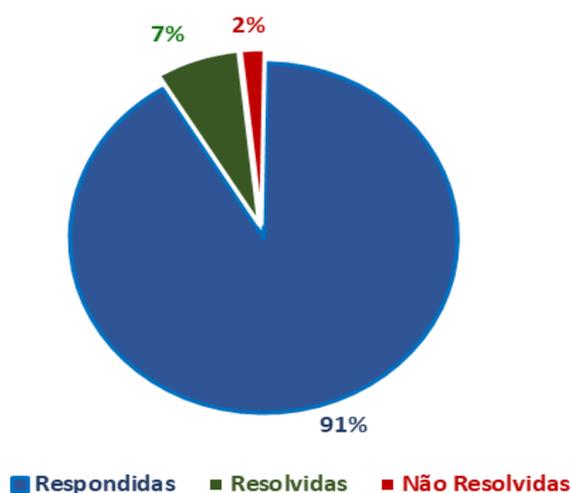
PERÍODO	1º TRIMETRE / 2020
ENTRADA	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES
INTERNET	21
TELEFONE	17
PRESENCIAL	5
TOTAL	43



## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### RESOLUTIVIDADE

SISTEMA OUV-DF		
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	RESPONDIDAS	RESOLUTIVIDADE
43	100%	75%



### PRAZO DE ATENDIMENTO

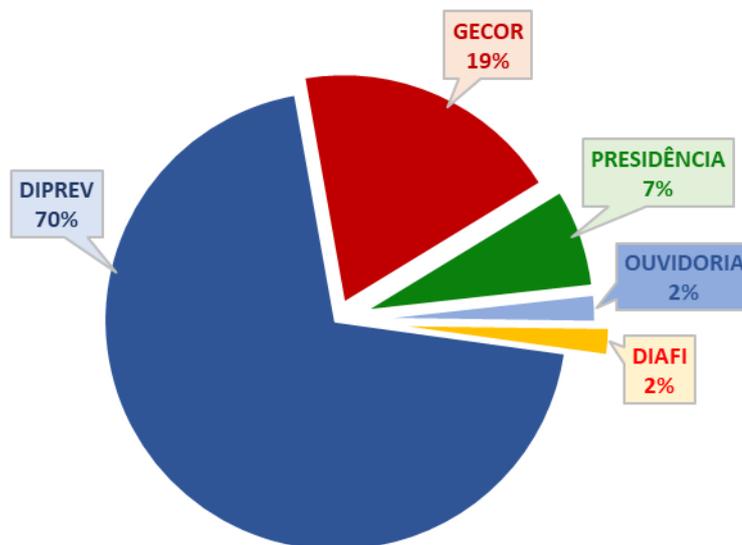
O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, permaneceu, ao longo do 1º Trimestre de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:



PRAZOS DE RESPOSTA	
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO	100%
PRAZO MÉDIO (DIAS)	12 dias

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2020 a 31/03/2020 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### SISTEMA E-SIC

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

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.

A seguir, apresentamos a análise das Demandas de Informação, relativas ao 1º Trimestre de 2020, registradas no Sistema e-SIC e encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

SISTEMA E-SIC	
1º TRIMESTRE / 2020	
DEMANDAS DE INFORMAÇÃO	11

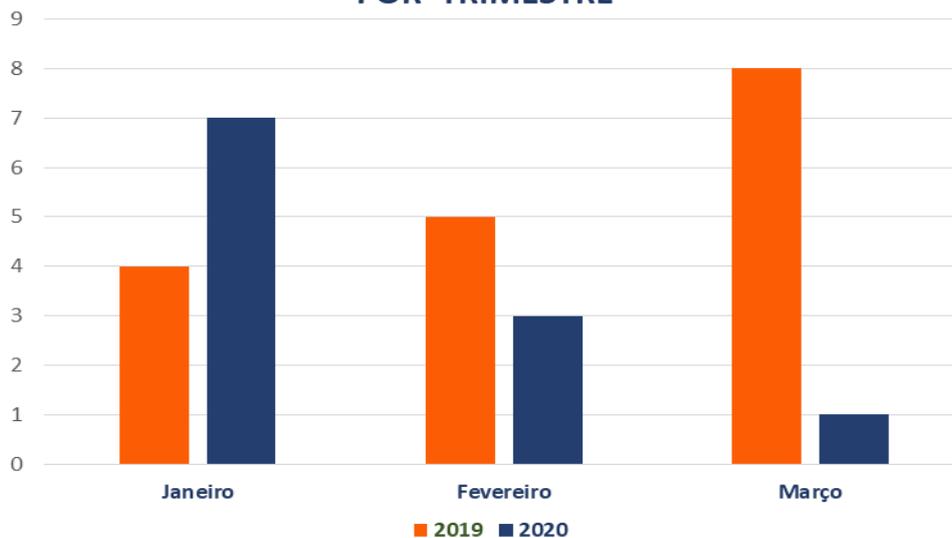
### FORMAS DE ENTRADA

PERÍODO	1º TRIMESTRE / 2020
ENTRADA	DEMANDAS DE INFORMAÇÃO
INTERNET	10
BALCAO SIC	1
Total	11



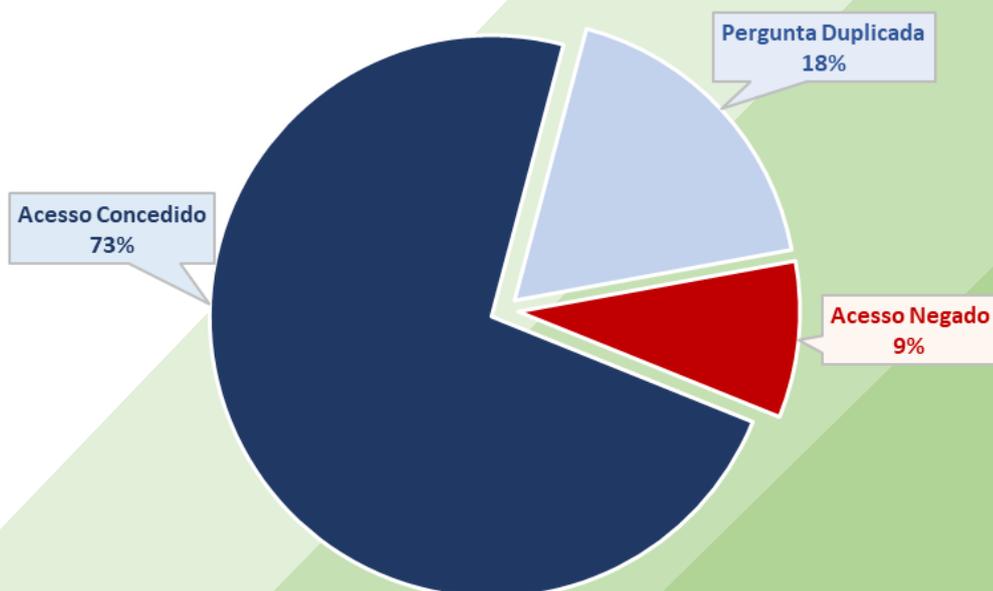
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

### COMPARATIVO DE DEMANDAS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE



### TRATAMENTO CONFERIDO

PERÍODO	1º TRIMESTRE / 2020
ACESSO À INFORMAÇÃO	QUANTITATIVO
ACESSO CONCEDIDO	8
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	2
ACESSO NEGADO	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



## OUVIDORIA EM NÚMEROS

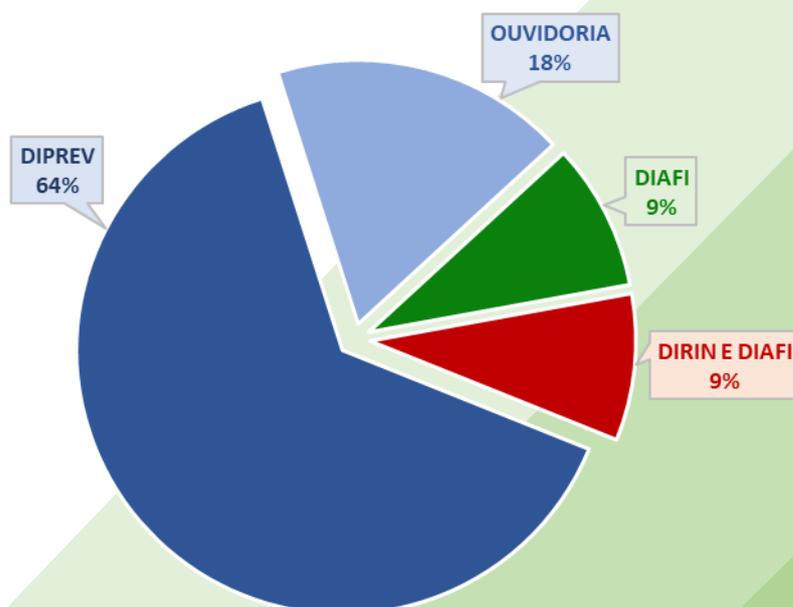
---

### PRAZO DE ATENDIMENTO



### UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS

PERÍODO	1º TRIMESTRE / 2020
ÁREA DEMANDADA	QUANTITATIVO
DIPREV	7
OUVIDORIA	2
DIAFI	1
DIAFI E DIRIN	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



Brasília, Abril / 2020