



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

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.

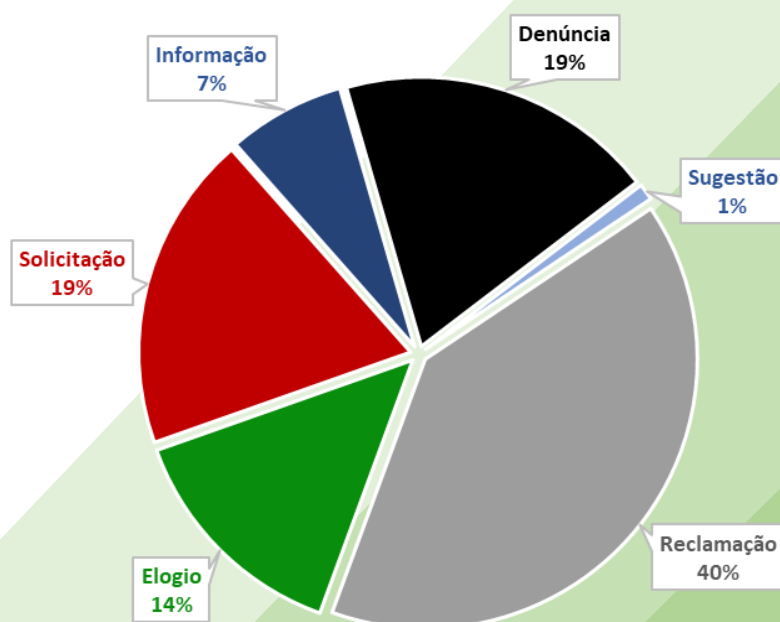
SISTEMA OUV-DF

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.

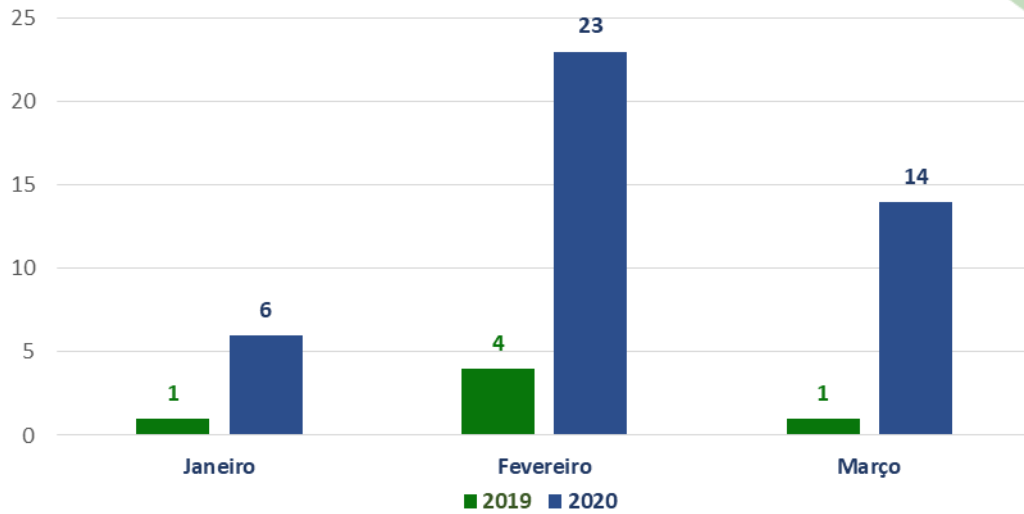
SISTEMA OUV/DF					
1º TRIMESTRE / 2020					
ELOGIO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO
					
6	8	17	3	8	1

PERCENTUAL POR CLASSIFICAÇÃO



OUVIDORIA EM NÚMEROS

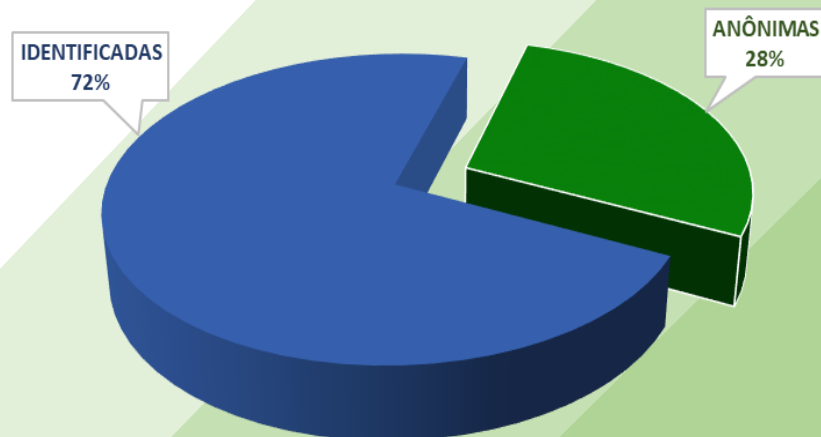
COMPARATIVO DE DEMANDAS POR TRIMESTRE



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 1º TRIMESTRE / 2020

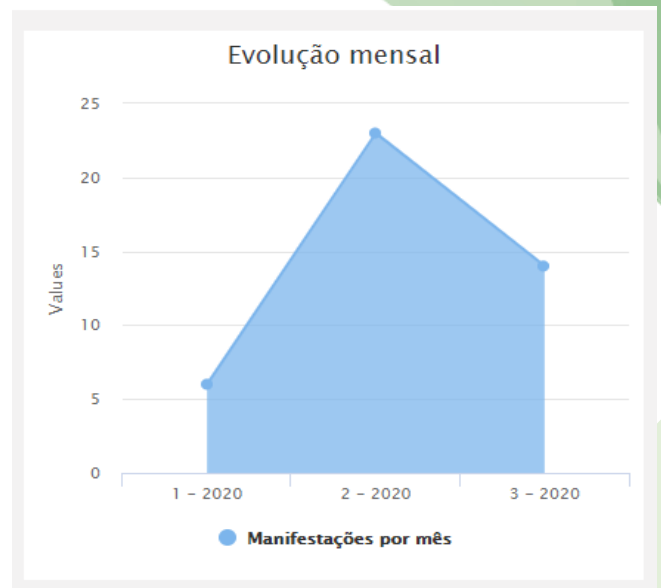
SERVIDOR PÚBLICO	1º
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO	2º
TELEATENDIMENTO	3º
FUNCIONAMENTO DE ÓRGÃO PÚBLICO	
LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR	
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA	

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



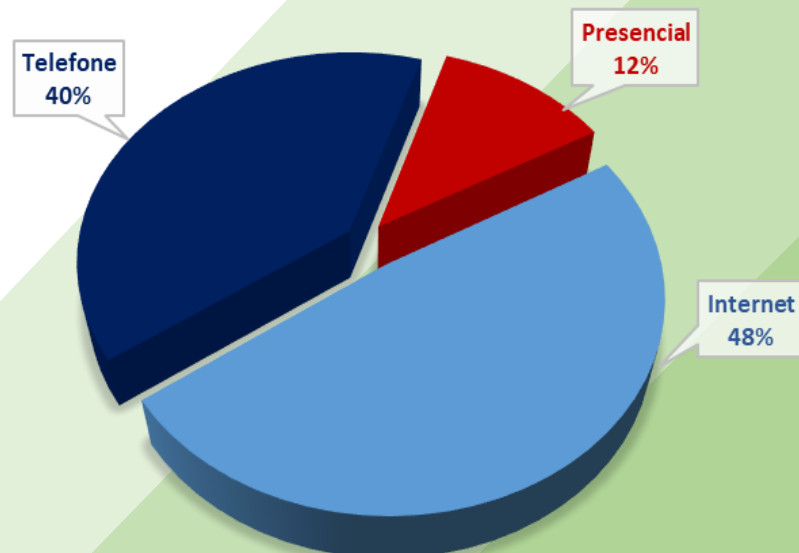
OUVIDORIA EM NÚMEROS

EVOLUÇÃO MENSAL



FORMAS DE ENTRADA

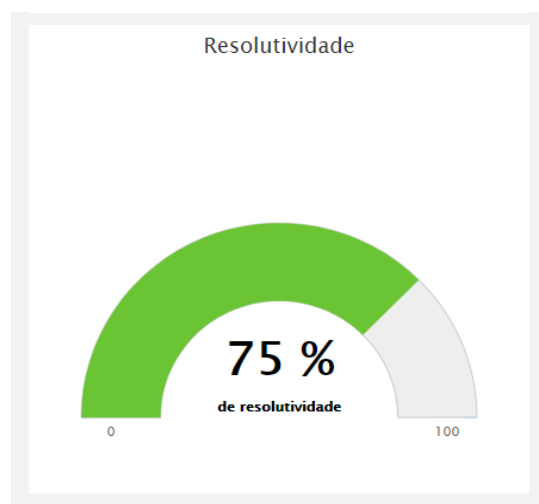
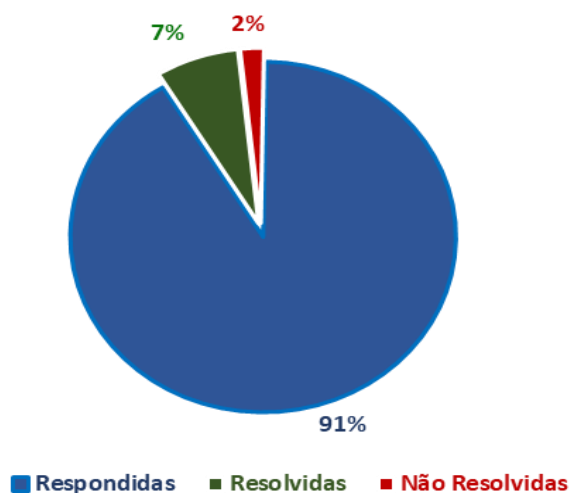
PERÍODO	1º TRIMETRE / 2020
ENTRADA	QUANTIDADE MANIFESTAÇÕES
INTERNET	21
TELEFONE	17
PRESENCIAL	5
TOTAL	43



OUVIDORIA EM NÚMEROS

RESOLUTIVIDADE

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



PRAZO DE ATENDIMENTO

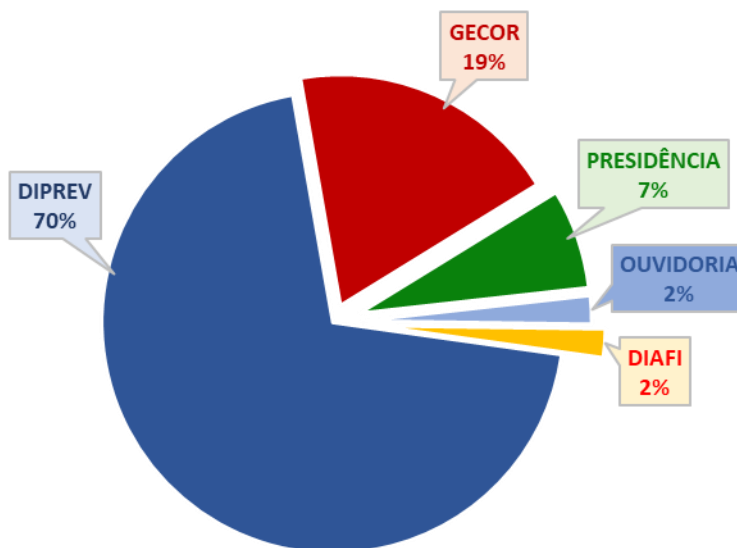
O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, permaneceu, ao longo do 1º Trimestre de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:



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

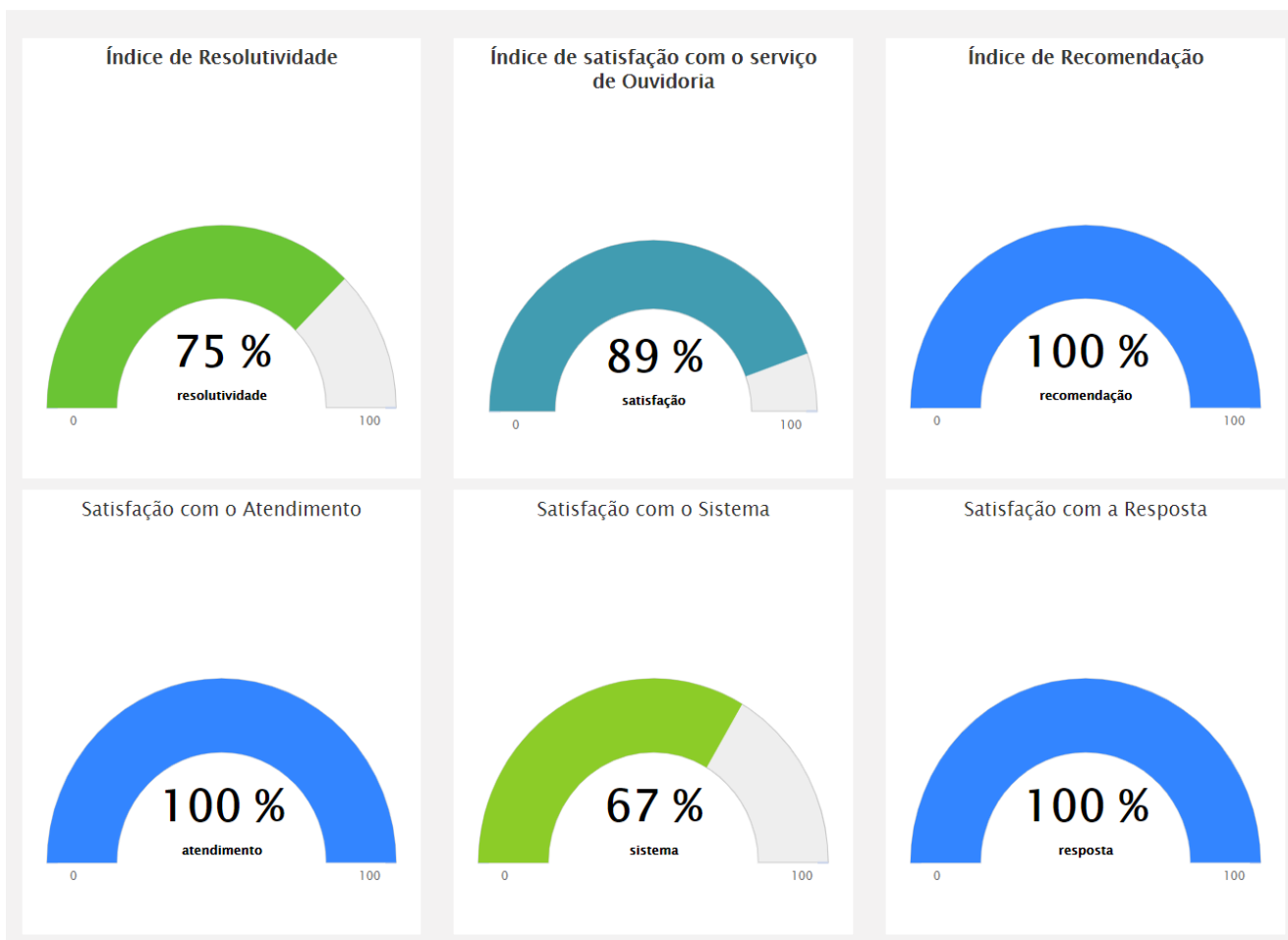
OUVIDORIA EM NÚMEROS

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.

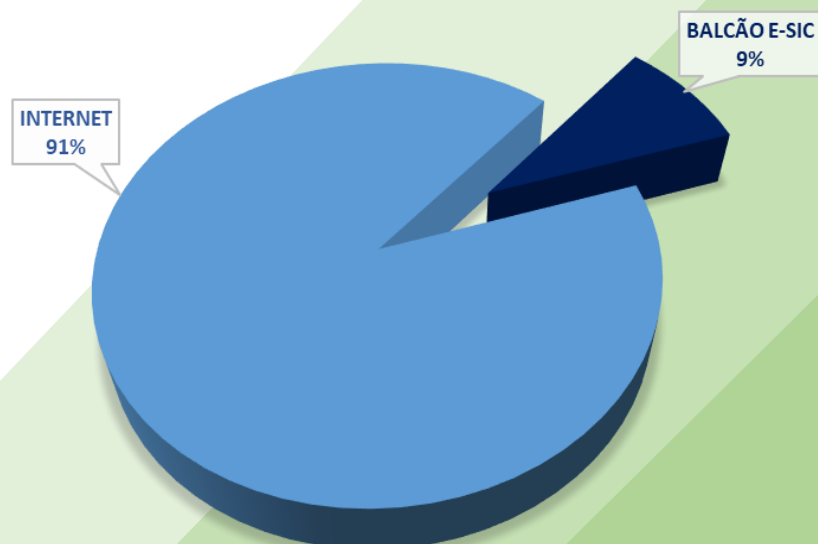
O Serviço de Informações ao Usuário (SIC), por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe demanda de informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

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

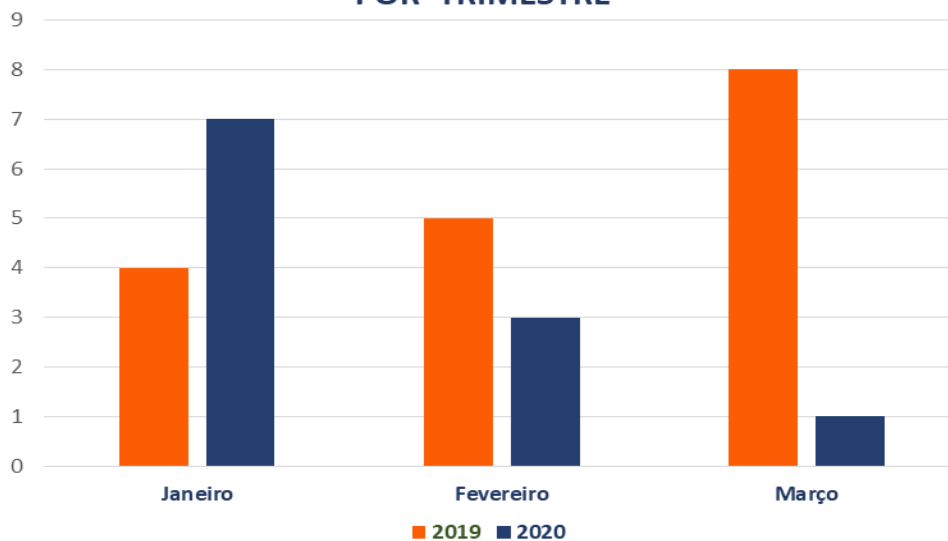
FORMAS DE ENTRADA

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



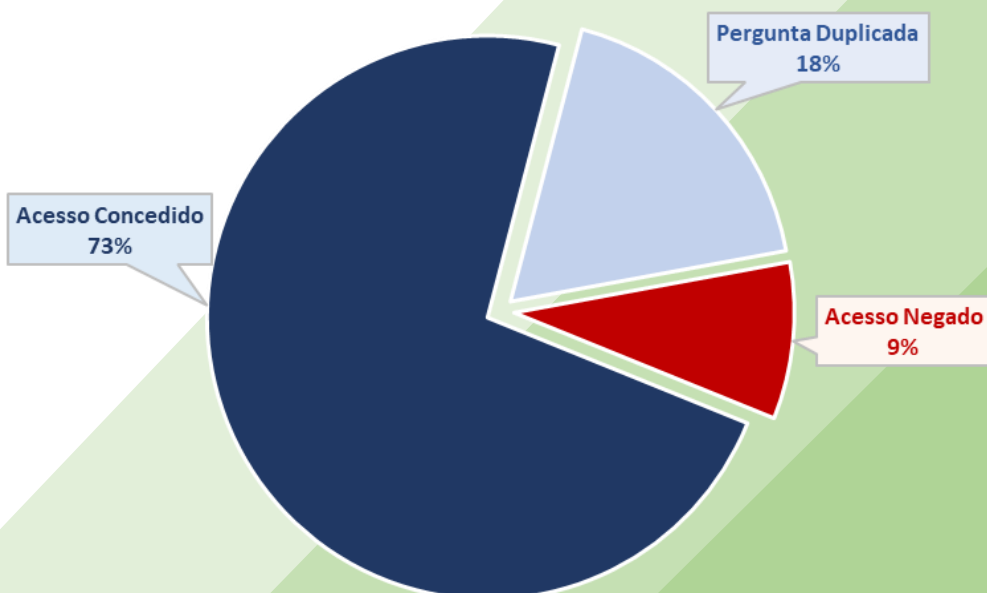
OUVIDORIA EM NÚMEROS

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
TOTAL	11



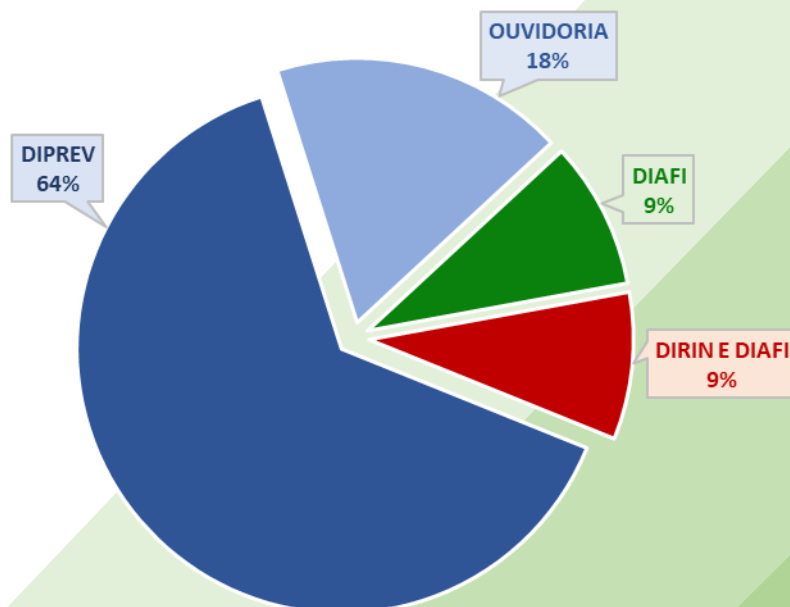
OUVIDORIA EM NÚMEROS

PRAZO DE ATENDIMENTO



UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS

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



Brasília, Abril / 2020