

1º Relatório Trimestral 2021

- OUVIDORIA -

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

Governador

Marcus Vinícius Britto

Vice-Governador

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Ney Ferraz Junior

Presidente

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Chefe da Ouvidoria

SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul
Brasília/DF - CEP 70.308-200

Contato: 3105.3451 / E-mail: ouvidoria@iprev.df.gov.br

VALORES

MISSÃO

“ Trabalhar para a Construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com menor impacto possível a seus contribuintes. ”



VISÃO

“ Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela Excelência na gestão previdenciária no Distrito Federal. ”



VALORES

Integridade
Confiabilidade
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 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 H. S. Fernandes

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 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 1º 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.

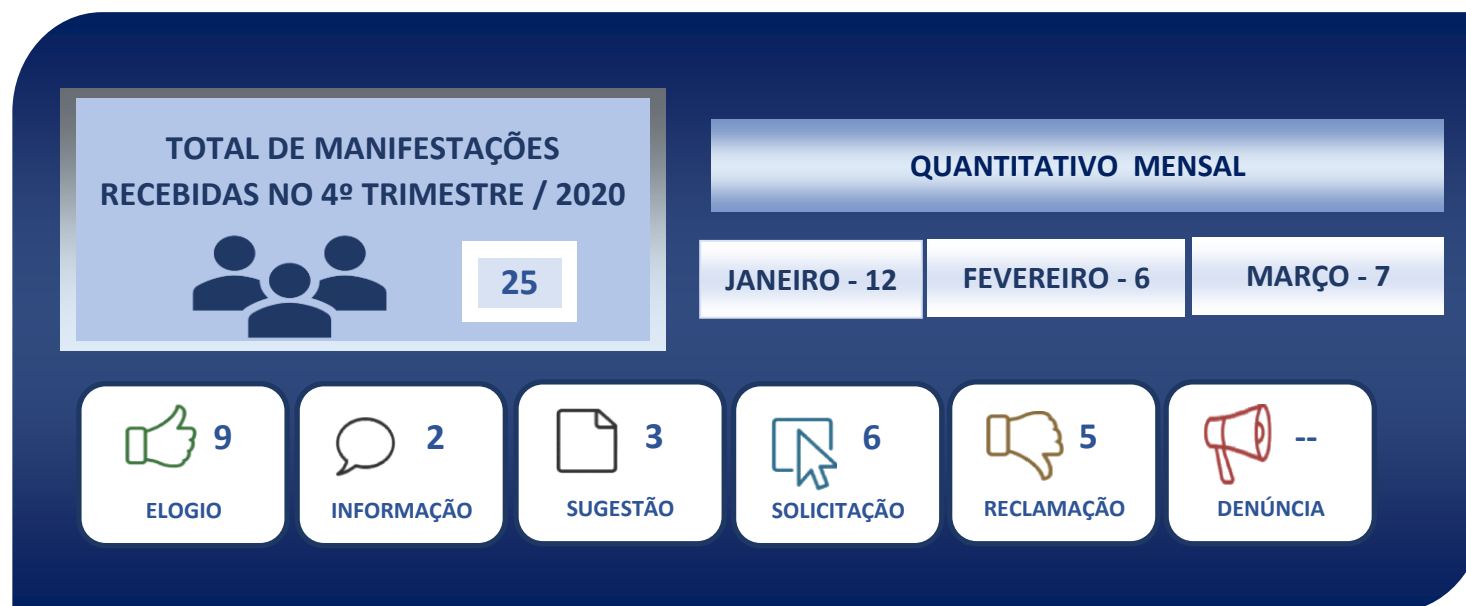
SISTEMA OUV-DF

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.

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.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidoria do DF, apresentamos a classificação e a estatística das 25 manifestações de ouvidoria respondidas no 1º Trimestre de 2021.

Observação: No 1º Trimestre de 2021 foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, 26 manifestações de ouvidoria, por tratarem de assuntos de competência de outro órgão/entidade.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF



FORMAS DE ENTRADA

No 1º Trimestre de 2021, o registro das manifestações de ouvidoria via internet, foi o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, correspondendo à 76% do total.

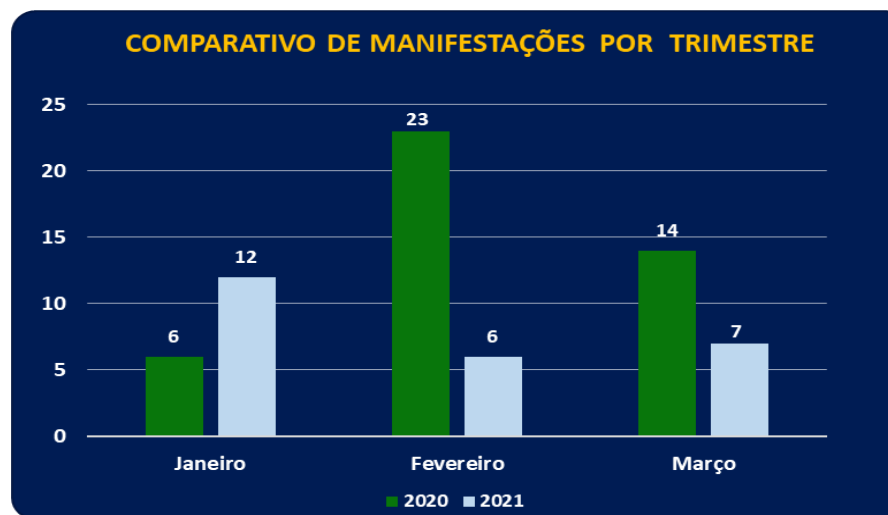


❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF



COMPARATIVO POR TRIMESTRE

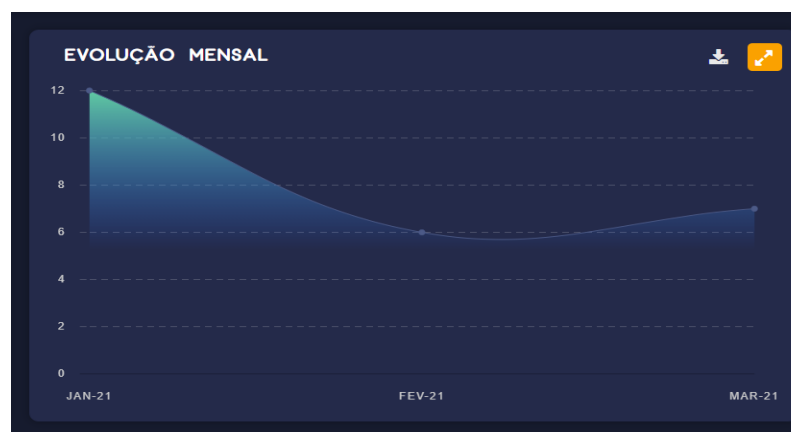
Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidoria do DF, ao comparar o 1º Trimestre de 2020 com o de 2021, observa-se queda no registro de manifestações de ouvidoria.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

EVOLUÇÃO NO TRIMESTRE

Após análise das 12 manifestações respondidas em janeiro de 2021, destaca-se que 50% das manifestações foram de elogio e 25% de sugestões.



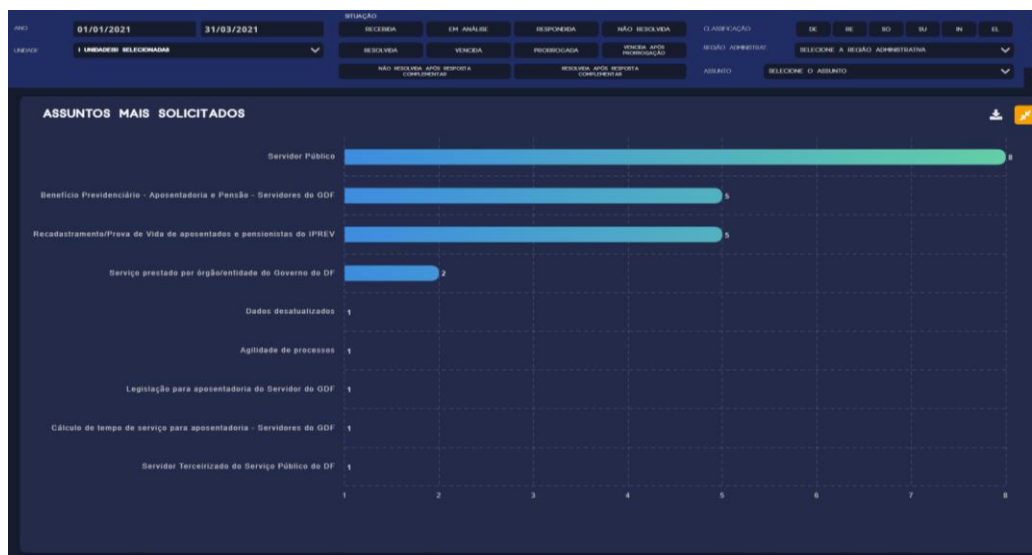
IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Registra-se que, o assunto “Servidor Público” foi o assunto mais demandado no 1º Trimestre de 2021, correspondendo por 32% do total de manifestações de ouvidoria, seguido pelos assuntos “Benefício Previdenciário pelo IPREV: Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” e “Recadastramento/Prova de Vida de aposentados e pensionistas do IPREV/DF”, que corresponderam por 20% cada um, do total de manifestações.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

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 2021, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.



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 o “Índice de 100% de Cumprimento dos Prazos”.



AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme dados extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, 100% das 25 manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo avaliadas pelos cidadãos-usuários como:

| SITUAÇÃO | TOTAL |
|--------------------------------------|------------------|
| Respondidas | 18 Manifestações |
| Resolvidas | 3 Manifestações |
| Não Resolvidas | 2 Manifestações |
| Resolvida após Resposta Complementar | 2 Manifestações |

❖ Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF



❖ Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

Obs.: Do total de 18 manifestações respondidas, registra-se 9 manifestações de elogio, 3 de sugestões, 2 pedidos de informação, 2 reclamações e 2 solicitações. Destaca-se que 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. Desse modo, aproximadamente 78% das manifestações respondidas no 1º Trimestre de 2021, não compõem a resolutividade.

RESOLUTIVIDADE NO 1º TRIMESTRE DE 2021

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.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTEMA OUV-DF



DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO




e-SIC
Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação
ao Cidadão

14 pedidos
respondidos por meio do site
www.e-sic.df.gov.br, que
permite o encaminhamento
de pedidos de acesso à
informação para órgãos e
entidades do Poder Executivo
distrital por qualquer pessoa,
física ou jurídica.

QUANTITATIVO MENSAL

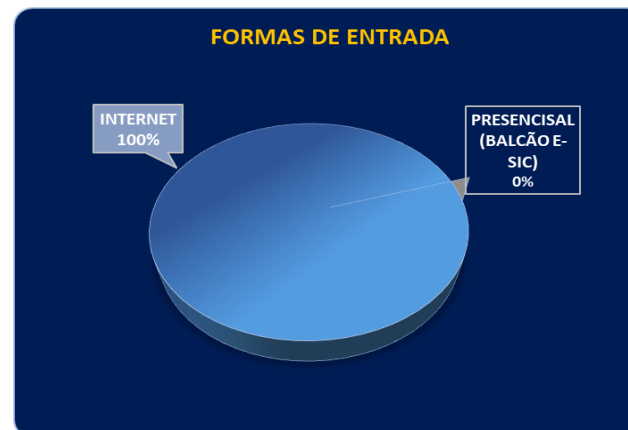
| | | |
|-------------|---------------|-----------|
| JANEIRO - 6 | FEVEREIRO - 3 | MARÇO - 5 |
|-------------|---------------|-----------|



FORMAS DE ENTRADA

O canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação no 1º Trimestre de 2021 foi via internet, alcançando o percentual de 100% das demandas.

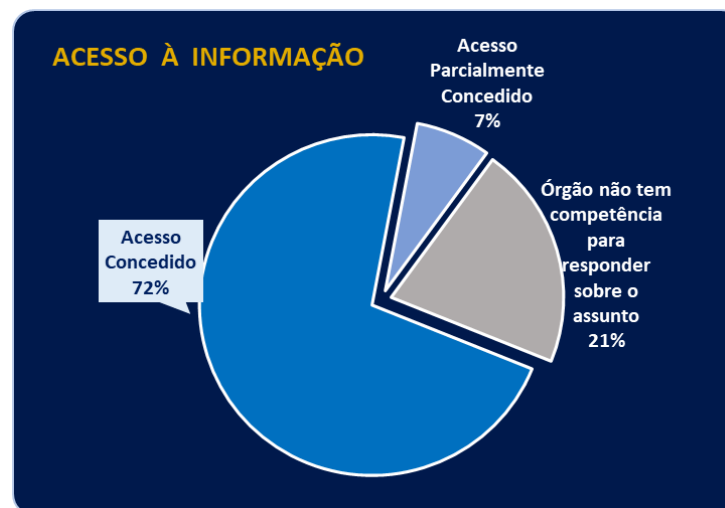
| DEMANDA DE INFORMAÇÃO | |
|-----------------------|--------------|
| CANAL DE ATENDIMENTO | QUANTITATIVO |
| INTERNET | 14 |
| PRESENCIAL | 0 |



TRATAMENTO CONFERIDO

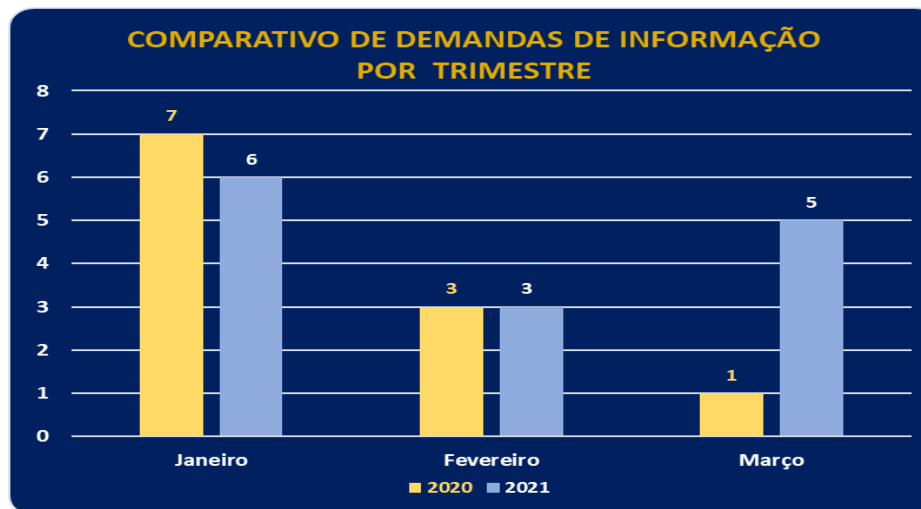
No 1º Trimestre de 2021, foi concedido aproximadamente 72% de acesso às informações requeridas junto ao Iprev/DF.

| DEMANDA DE INFORMAÇÃO | |
|--|--------------|
| TRATAMENTO | QUANTITATIVO |
| ACESSO CONCEDIDO | 10 |
| ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO | 1 |
| ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA P/ RESPONDER SOBRE O ASSUNTO | 3 |
| ACESSO NEGADO | -- |



COMPARATIVO POR TRIMESTRE

Conforme dados extraídos do Sistema e-SIC, ao comparar o 1º Trimestre de 2020 com o de 2021, observa-se aumento de 27% no registro de demandas de informação encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do DF.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

Registra-se que no 1º 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.

| DEMANDA DE INFORMAÇÃO | |
|-----------------------|--------------|
| CUMPRIMENTO DO PRAZO | QUANTITATIVO |
| NO PRAZO | 14 |
| FORA DO PRAZO | 0 |

