



Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

# 2º Relatório Trimestral 2020

## - 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

**Márcio Eduardo de Moura Aquino**

Chefe da Controladoria – Interino

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

**Régia Marisol Hosana Silva Fernandes**

Chefe da Ouvidoria

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

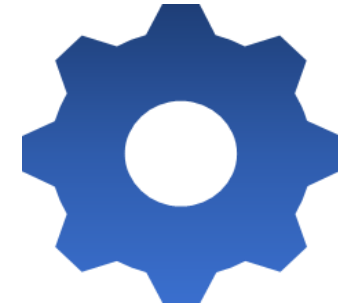
Brasília/DF - CEP 70.308-200

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

# 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 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/pagamento 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, dentre outros.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o 2º Relatório Trimestral de 2020, no qual constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações e demandas de acesso, registradas e 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 (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações 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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES  
RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE / 2020



12

QUANTITATIVO MENSAL

ABRIL - 2

MAIO - 5

JUNHO - 5



ELOGIO



3

INFORMAÇÃO



--

SUGESTÃO



5

SOLICITAÇÃO



4

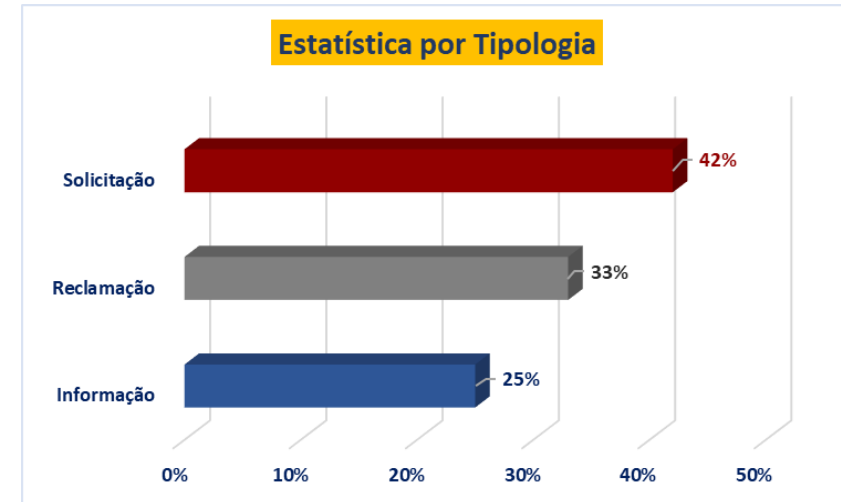
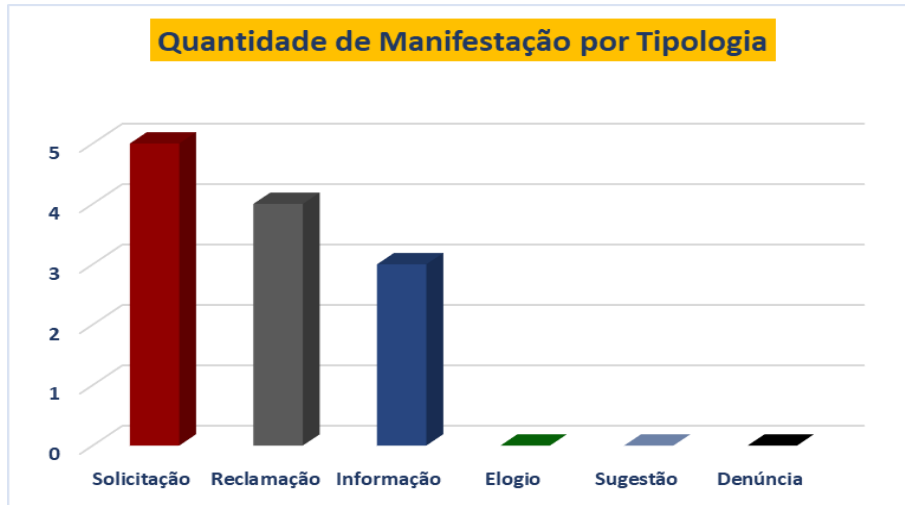
RECLAMAÇÃO



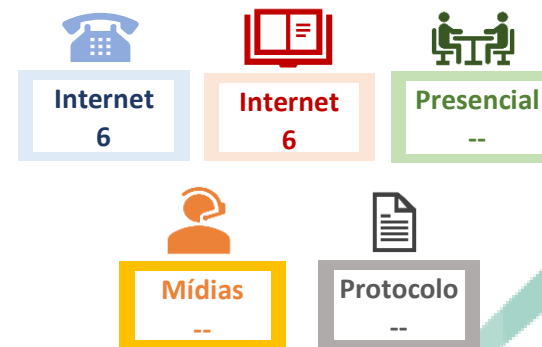
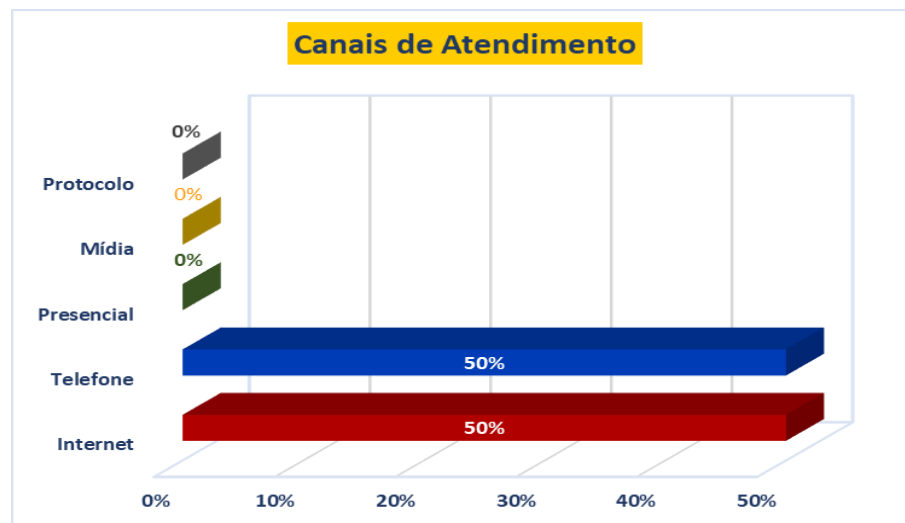
--

DENÚNCIA

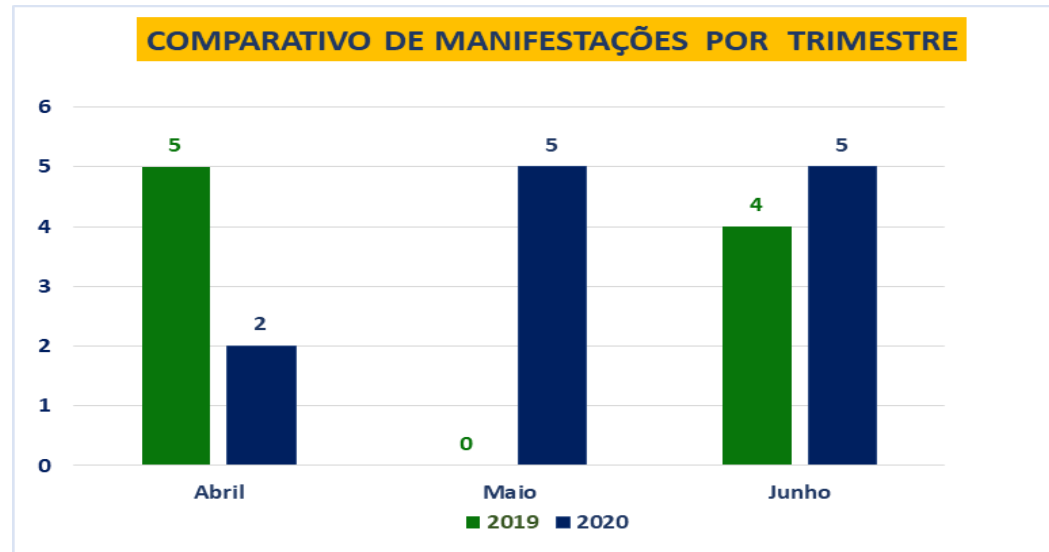
## TIPOLOGIA DA MANIFESTAÇÃO



## FORMAS DE ENTRADA

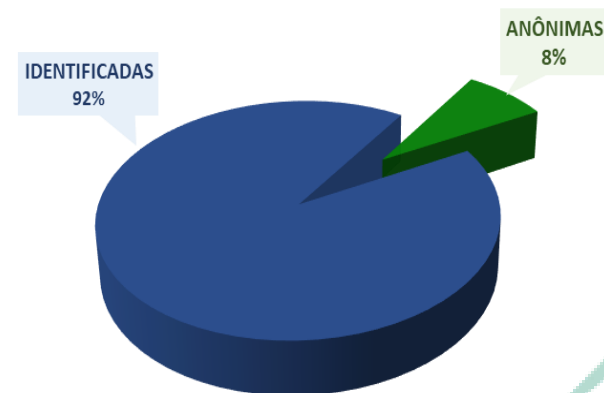


## COMPARATIVO POR TRIMESTRE



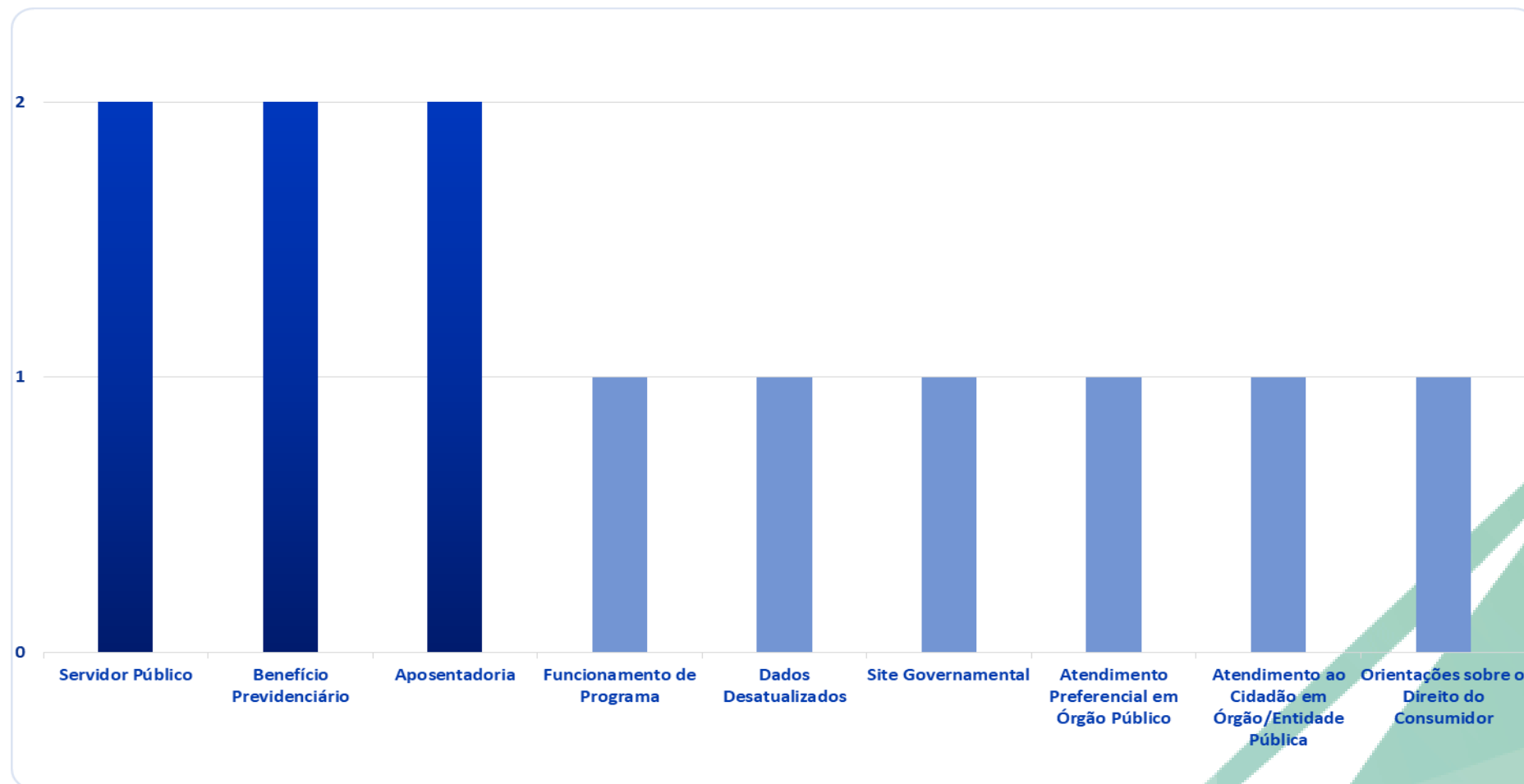
## IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
ANÔNIMA	1
IDENTIFICADA	11



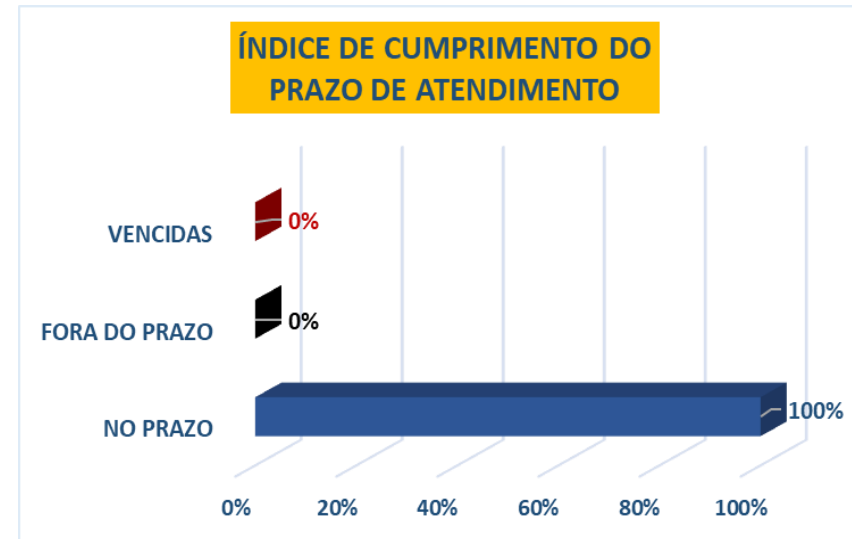


## ASSUNTOS DEMANDADOS



## PRAZO DE ATENDIMENTO

CUMPRIMENTO DO PRAZO	
NO PRAZO	12
FORA DO PRAZO	0
VENCIDAS	0



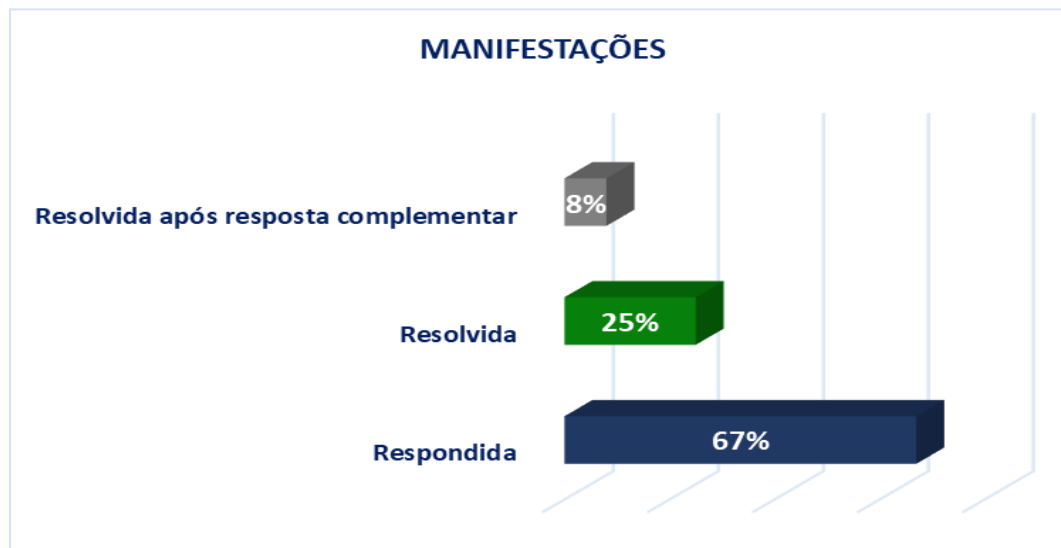
## PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

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 2º Trimestre de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.

Em comparação ao 1º Trimestre de 2020, em que o tempo médio foi de 12 dias, houve um decréscimo em 5 dias no prazo de resposta.



## AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



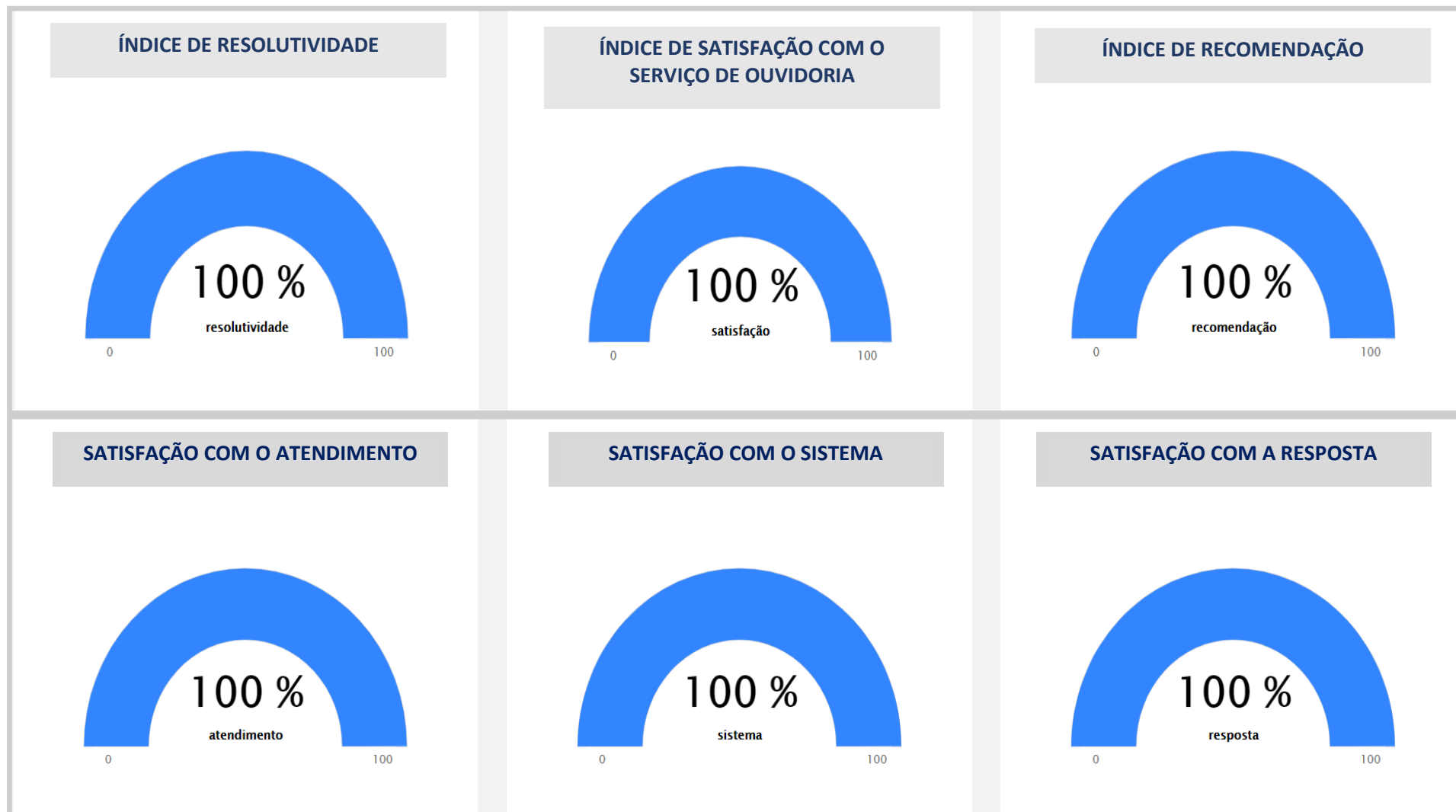
## RESOLUTIVIDADE NO 2º TRIMESTRE DE 2020

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

**11** pedidos  
respondidos por meio do site  
[www.e-sic.df.gov.br](http://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

ABRIL - 6

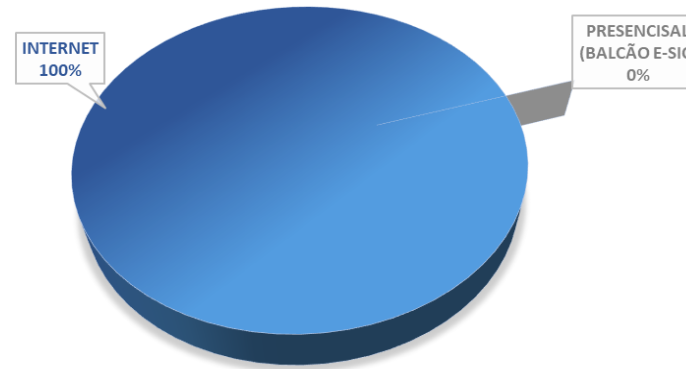
MAIO - 2

JUNHO - 3



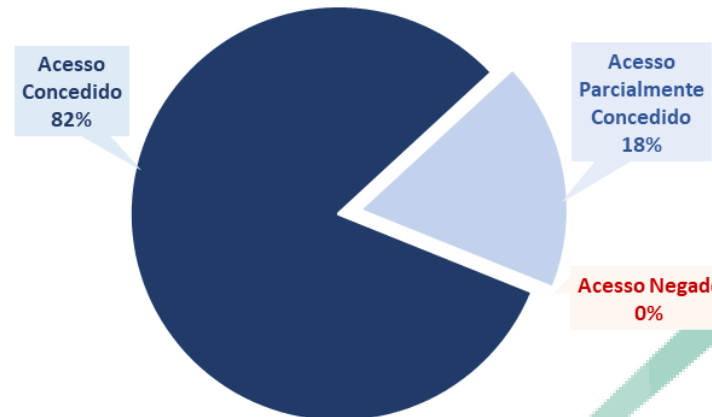
## FORMAS DE ENTRADA

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
INTERNET	11
PRESENCIAL	0

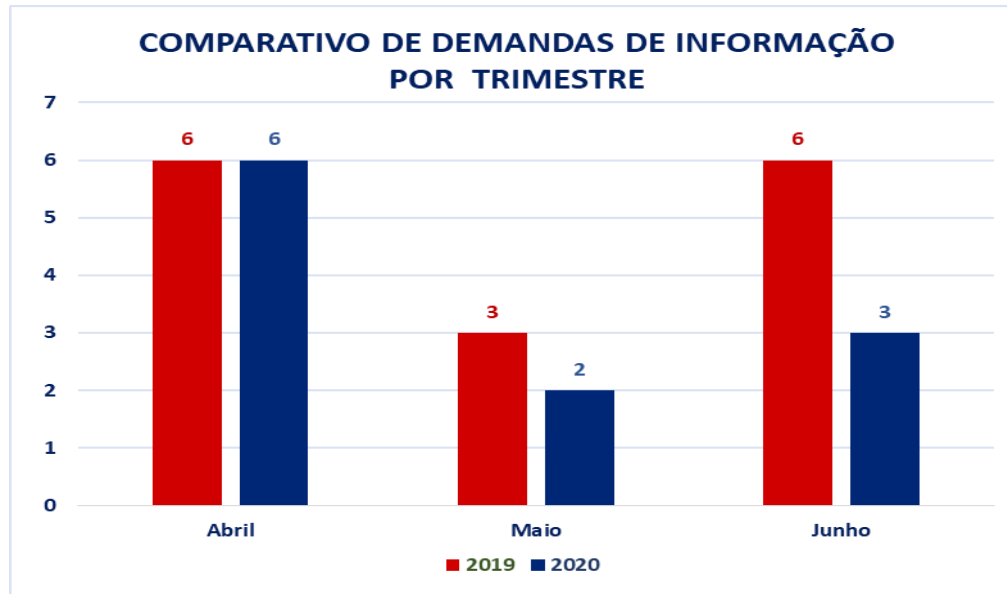


## TRATAMENTO CONFERIDO

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
TRATAMENTO	QUANTITATIVO
ACESSO CONCEDIDO	9
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	2
ACESSO NEGADO	0



## COMPARATIVO POR TRIMESTRE



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CUMPRIMENTO DO PRAZO	QUANTITATIVO
NO PRAZO	11
FORA DO PRAZO	0

