

# 2º 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

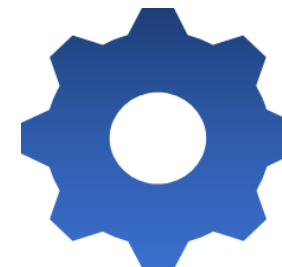
SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul  
Brasília/DF - CEP 70.308-200

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

# 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 2º 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 26 manifestações de ouvidoria respondidas no 2º Trimestre de 2021.

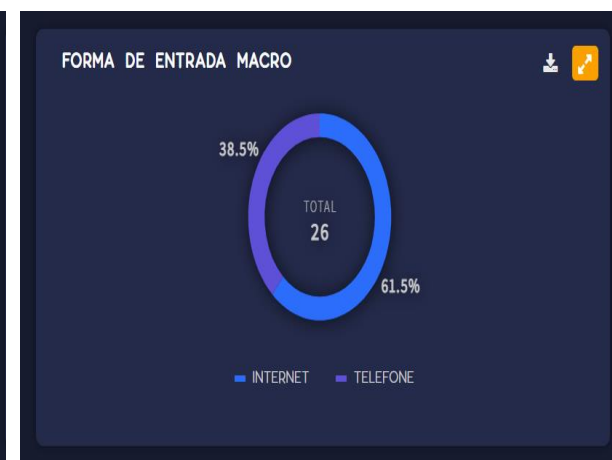
**Observação:** No 2º Trimestre de 2021 foram recebidas 61 manifestações, porém foram restituídas 35 manifestações de ouvidoria ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## FORMAS DE ENTRADA

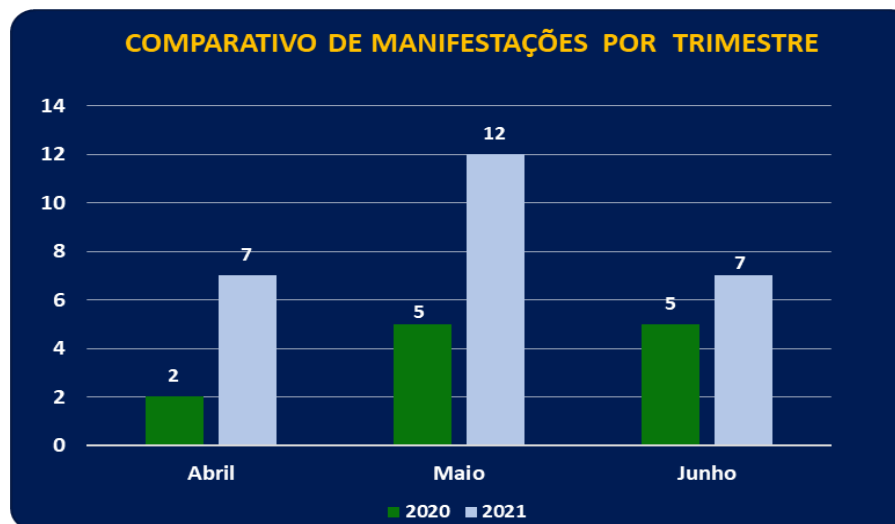
No 2º Trimestre de 2021, o registro das manifestações de ouvidoria via internet foi o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, correspondendo à 61,5% do total.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## COMPARATIVO POR TRIMESTRE

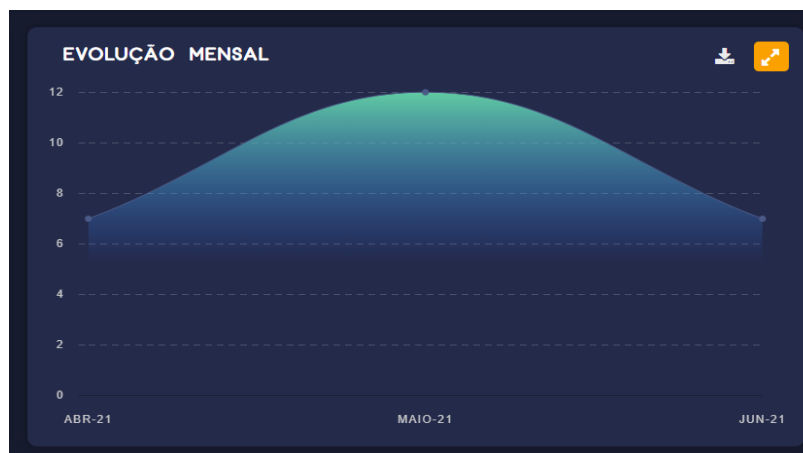
Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidoria do DF, ao comparar o 2º Trimestre de 2020 com o de 2021, observa-se aumento de mais de 116% no registro de manifestações de ouvidoria.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## EVOLUÇÃO NO TRIMESTRE

Após análise das demandas registradas no 2º trimestre, destaca-se que, em maio, mês mais demandado com 12 registros, 50% das manifestações foram de reclamações, 6 registros; seguindo por 41% de solicitações, 5 registros; e, 1 elogio. Destaca-se ainda que, do total de registros, 33% foram avaliadas como resolvidas.





❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Registra-se que, o assunto “Benefício Previdenciário pelo IPREV: Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” foi o assunto mais demandado no 2º Trimestre de 2021, correspondendo por 50% do total de manifestações de ouvidoria, seguido pelos assuntos “Servidor Público” que correspondeu por 15,4% e “Legislação para aposentadoria do servidor do GDF” por 11,5% do total de manifestações de ouvidoria.



## 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 2º Trimestre de 2021, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## 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, tratam com prioridade todas as manifestações recebidas e buscam 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”.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

## AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme dados extraídos do Painel de Ouvidoria do DF, 100% das 26 manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo avaliadas pelos cidadãos-usuários como:

SITUAÇÃO	TOTAL
Respondidas	18 Manifestações
Resolvidas	7 Manifestações
Não Resolvidas	--
Resolvida após Resposta Complementar	1 Manifestações



❖ Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

Obs.: Do total de 18 manifestações respondidas, registra-se 2 manifestações de elogio, 5 de solicitação e 11 reclamações. Convém informar 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.

## RESOLUTIVIDADE NO 2º 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

**15** 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

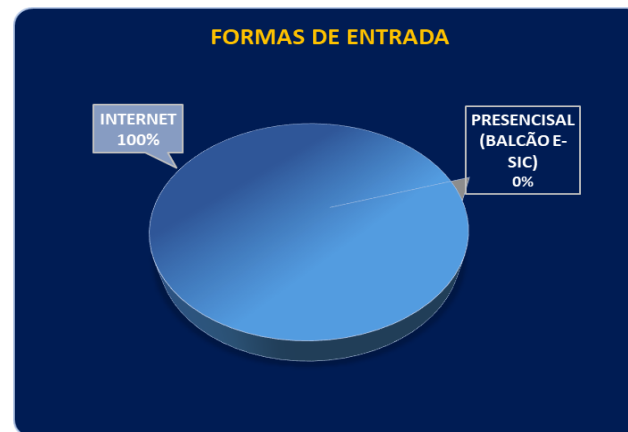
ABRIL - 7	MAIO - 3	JUNHO - 5
-----------	----------	-----------



## FORMAS DE ENTRADA

O canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação no 2º Trimestre de 2021 foi via internet, alcançando o percentual de 100% das demandas.

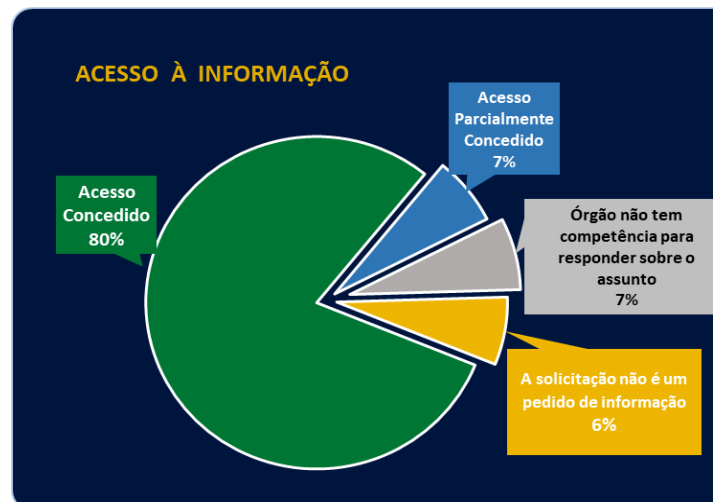
DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
INTERNET	15
PRESENCIAL	0



## TRATAMENTO CONFERIDO

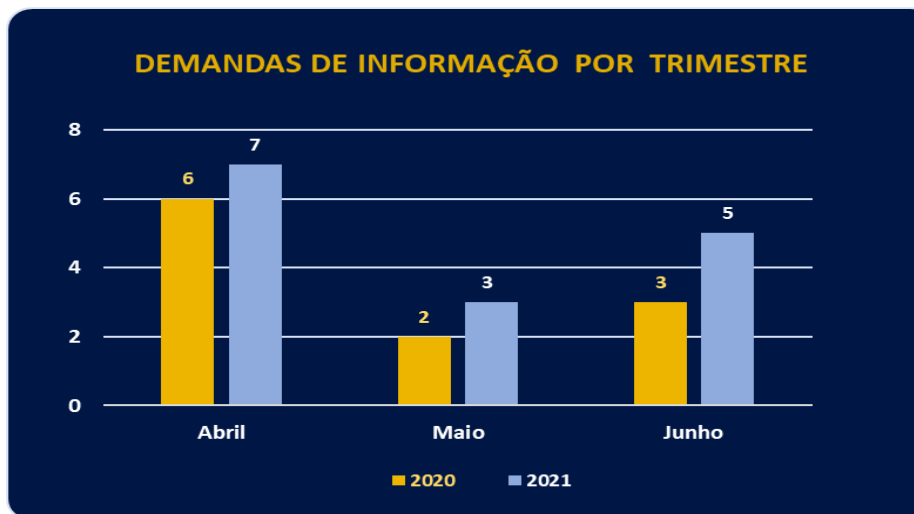
No 2º Trimestre de 2021, foi concedido aproximadamente 80% de acesso às informações requeridas junto ao Iprev/DF.

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
TRATAMENTO	QUANTITATIVO
ACESSO CONCEDIDO	12
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	1
ACESSO NEGADO	--
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA P/ RESPONDER SOBRE O ASSUNTO	1
A SOLICITAÇÃO NÃO É UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1



## COMPARATIVO POR TRIMESTRE

Conforme dados extraídos do Sistema e-SIC, ao comparar o 2º Trimestre de 2020 com o de 2021, observa-se aumento de 36% 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 2º 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	15
FORA DO PRAZO	0

