

4º 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

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Chefe Interina da Controladoria

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 4º Relatório Trimestral de 2020, no qual constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à 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 acesso à 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 17 manifestações de ouvidoria registradas no 4º Trimestre de 2020.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

FORMAS DE ENTRADA

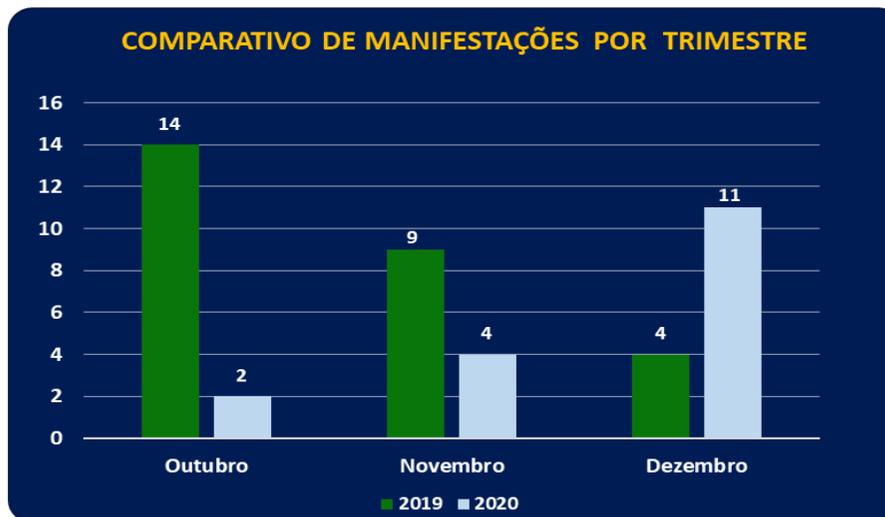
No 4º Trimestre de 2020, o registro das manifestações de ouvidoria via internet, foi o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, correspondendo à 64,7% do total.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

COMPARATIVO POR TRIMESTRE

Conforme dados extraídos do Sistema de Ouvidoria do DF, ao comparar o 4º Trimestre de 2019 com o de 2020, observa-se queda no registro de manifestações de ouvidoria.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

EVOLUÇÃO NO TRIMESTRE

Após análise do aumento de registro de manifestações em dezembro, registra-se que parte foi em decorrência do aumento do desconto da contribuição previdenciária implementado, conforme Lei Complementar nº 970/2020.



❖ Fonte: Paine de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
ANÔNIMA	3
IDENTIFICADA	14



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Registra-se que, o assunto “Benefício Previdenciário pelo IPREV: Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” foi o assunto mais demandado no 4º Trimestre de 2020, correspondendo por 28,6% do total de manifestações de ouvidoria.



❖ 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 4º Trimestre de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.

Em comparação ao 3º Trimestre de 2020, destaca-se que o tempo médio de resposta permaneceu de 7 dias.



❖ 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, esta Ouvidoria em conjunto às unidades administrativas do IPREV/DF trata com prioridade, todas as manifestações recebidas para respondê-las de forma satisfatória no prazo vigente da legislação.

Desse modo, a Ouvidoria do Iprev/DF, desde 2018, 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 17 manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo avaliadas pelos cidadãos-usuários como:

SITUAÇÃO	TOTAL	PERCENTUAL
Respondidas	15 Manifestações	88,2%
Resolvidas	2 Manifestações	11,8%
Não Resolvidas	--	0%
Resolvida após Resposta Complementar	--	0%



❖ Fonte: Painel de Ouvidoria / Sistema OUV-DF

RESOLUTIVIDADE NO 4º 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

06 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

OUTUBRO - 1

NOVEMBRO - 3

DEZEMBRO - 2



FORMAS DE ENTRADA

O canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação no 4º Trimestre de 2020 foi via internet, alcançando o percentual de 100% das demandas.

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
INTERNET	6
PRESENCIAL	0



TRATAMENTO CONFERIDO

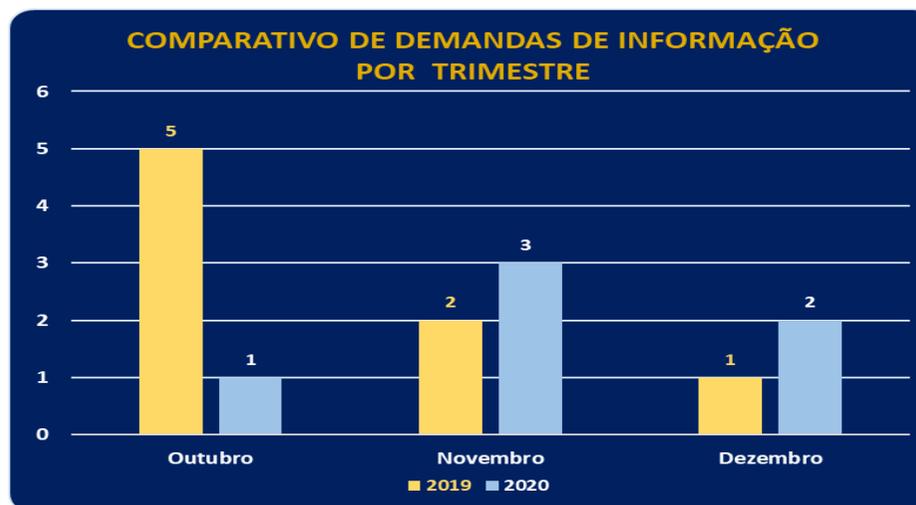
No 4º Trimestre de 2020, foi concedido 100% de acesso às informações requeridas junto ao Iprev/DF.

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
TRATAMENTO	QUANTITATIVO
ACESSO CONCEDIDO	6
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	--
ACESSO NEGADO	--



COMPARATIVO POR TRIMESTRE

Conforme dados extraídos do Sistema e-SIC, ao comparar o 4º Trimestre de 2019 com o de 2020, observa-se queda de 25% no registro de demandas de acesso à informação.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

Registra-se que no 4º Trimestre de 2020, 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	6
FORA DO PRAZO	0



CONCLUSÃO

O presente Relatório Trimestral reflete o recebimento e tratamento das demandas dos cidadãos, bem como das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, no 4º trimestre de 2020.

Registra-se que, em razão da situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do coronavírus (COVID 19), o atendimento presencial foi suspenso, em conformidade com o Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que estabeleceu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, sendo regulamentado no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, por meio da Portaria nº 16, de 23 de março de 2020, revogada pela Portaria nº 44, de 16 de outubro de 2020.

Mesmo diante do momento de pandemia, a unidade seccional de Ouvidoria do IPREV/DF vem atuando observando os requisitos legais e, buscando melhorias com o fito de promover um tratamento mais eficiente das demandas dos cidadãos. Assim sendo, a Ouvidoria do Iprev/DF promoveu o monitoramento das manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2020 e restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, por não se tratarem de assuntos de competência do Iprev/DF. Nesse contexto, em outubro de 2020, a Ouvidoria do Iprev/DF encaminhou à Presidência do Instituto, com vistas à Ouvidoria-Geral do DF, gestora do Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF, proposta de ajuste no Sistema OUV-DF, com o fito de qualificar de forma adequada as demandas dos cidadãos, bem como buscar sua efetiva resolução.

Destaca-se também, a conquista pelo terceiro ano seguido do Prêmio ITA, decorrente de alcance de 100% do Índice de Transparência Ativa avaliado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Diante do exposto, verifica-se o contínuo avanço do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, buscando ofertar um atendimento humanizado, qualificado e eficiente, mais transparência nas ações realizadas, efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos junto ao este Instituto de Previdência e na prestação dos serviços públicos ofertados.