

1º TRIMESTRE | 2022

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2022



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

**GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL**

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Marcus Vinícius Britto

Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Ney Ferraz Junior

Diretora de Previdência
Ledamar Sousa Resende

Diretor de Administração e Finanças
Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretor de Investimentos
Jefferson Nepomuceno Dutra

Diretora Jurídica
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretoria de Governança, Projetos e Compliance
Sylvia Neves Alves (interina)

Unidade de Controladoria
Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes
Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Diagramação
Unidade de Comunicação Social - UCS

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Manifestações de Ouvidoria	5
2.1. Diagnóstico	5
2.2. Classificação das Manifestações	7
2.3. Assuntos Demandados	7
2.4. Canais de Atendimento	10
2.5. Identificação	11
2.6. Prazo de Atendimento	12
2.7. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	12
2.8. Indicador de Performance do SIGO/DF	13
2.9. Indicador de Performance em Serviços	14
3. Demandas de Acesso à Informação	15
3.1. Diagnóstico	15
3.2. Canais de Atendimento	17
3.3. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	17
4. Ações da Ouvidoria	18
4.1. Eventos	18
4.2. Projetos e Ações	18
4.3. Ações Extraprojetos	19
5. Considerações Finais	21

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços institucionais de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania. Funciona ainda, como elemento de integridade, transparência e accountability, pois como meio estratégico de apoio à gestão das organizações, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos e o aprimoramento da gestão pública.

Também, atua como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

No Governo do Distrito Federal, foram criadas as unidades seccionais de Ouvidorias dos órgãos e entidades que integram o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), unidade administrativa vinculada à Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF).

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev/DF) é a seccional, responsável por dar tratamento adequado às manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia apresentadas pelos cidadãos junto à entidade. Atua também, no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto de Previdência, como: concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensões, recadastramento e prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, auxílio funeral, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outros.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev/DF, busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Ainda, esta seccional de Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 1º Trimestre de 2022, no qual constam dados e informações sintéticas e analíticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação tratadas no âmbito do Iprev, através dos Sistemas Informatizados OUV-DF e e-SIC.

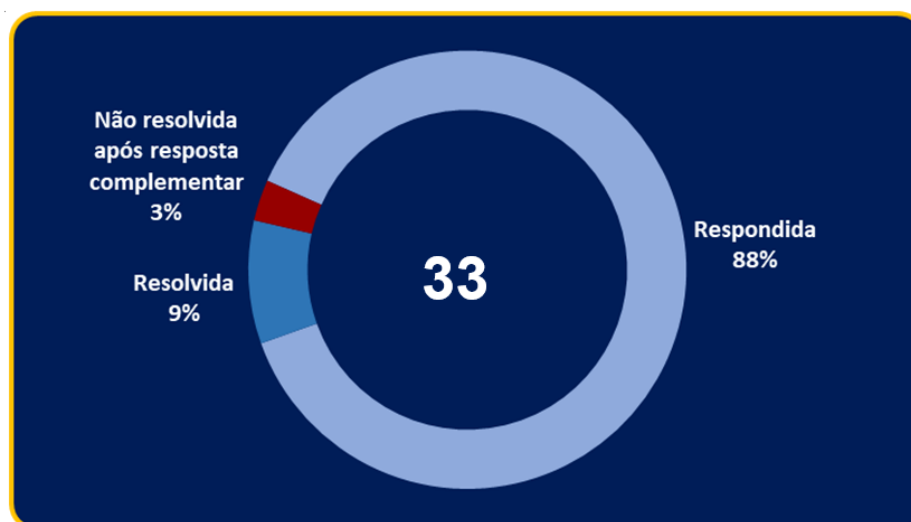
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PERÍODO: 1º DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DE 2022

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações de solicitações, informações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias, formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

2.1. DIAGNÓSTICO

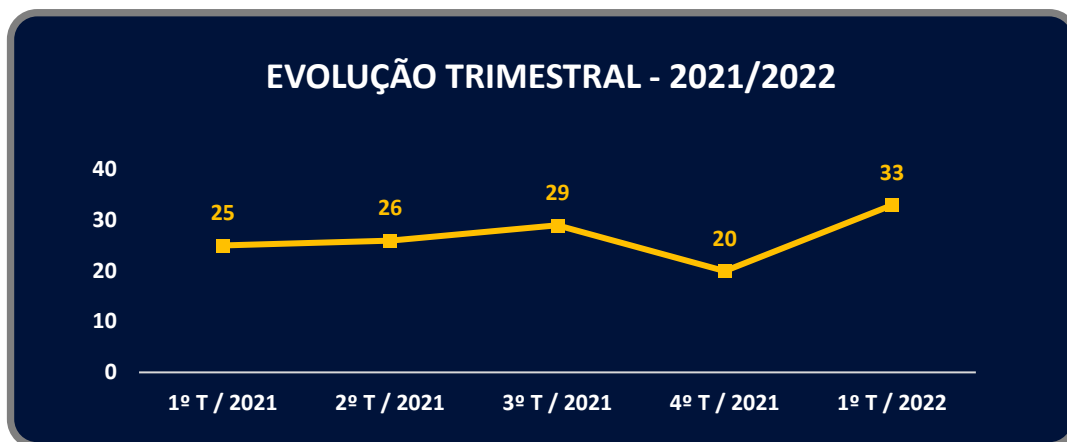
No 1º Trimestre de 2022, entre 1º/1/2022 a 31/3/2022, a seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 67 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF. Desse total, após análise preliminar, 34 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal, e, 33 manifestações foram tratadas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentaremos a seguir:



Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, 100% das manifestações foram respondidas. Desse total, 9,1% foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como “Resolvida” e 3% como não resolvida após a resposta complementar.

Convém informar que, as manifestações classificadas como elogio, sugestão e informação não são avaliadas pelo cidadão-usuários, portanto não compõem a “resolutividade” do atendimento por parte do órgão/entidade.

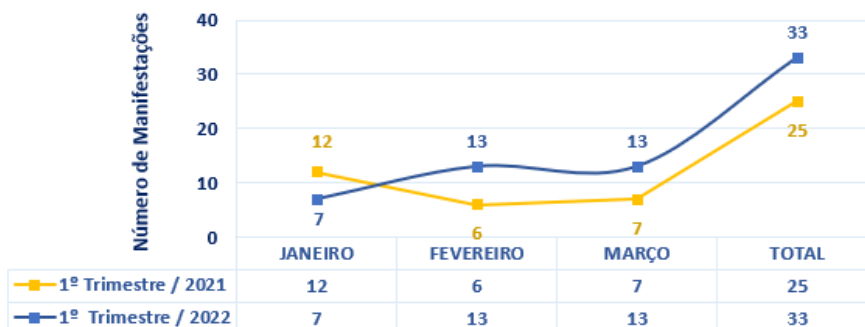
A seguir, apresentamos a “Evolução Trimestral” de Manifestações de Ouvidoria tratadas ao longo dos Exercícios de 2021/2022.



Observa-se que, em comparação ao 4º Trimestre de 2021, o 1º Trimestre de 2022 registra um aumento de aproximadamente 65% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF.

A seguir, apresentamos a análise comparativa do quantitativo de Manifestações de Ouvidoria respondidas no 1º Trimestre de 2021 e o 1º Trimestre de 2022.

ANÁLISE COMPARATIVA TRIMESTRAL



Destaca-se que, em comparação ao 1º Trimestre de 2021, houve um aumento de 32% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2022.

2.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria respondidas no 1º Trimestre de 2022 foram classificadas como:



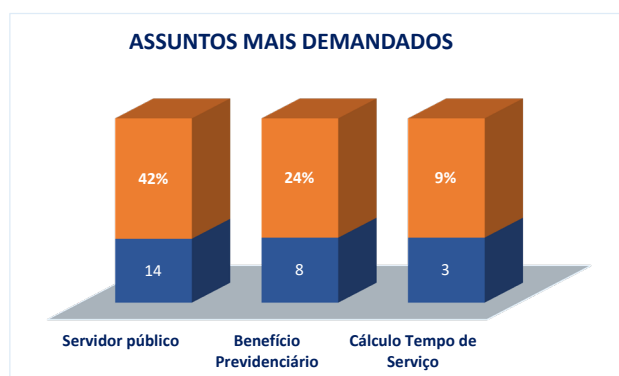
Convém destacar o percentual de 52% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Elogio”, o qual superou tanto às manifestações de solicitações, quanto de reclamações, direcionadas ao Iprev/DF no 1º Trimestre de 2022.

O elogio representa o reconhecimento espontâneo dos cidadãos-usuários, referente ao atendimento de excelência prestado por servidores do Iprev /DF.

2.3. ASSUNTOS DEMANDADOS

Do montante de 33 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2022, o assunto “Servidor Público” foi o mais demandado, correspondendo por 42% do total. Na sequência, destacam-se os assuntos “Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão - Servidores do GDF”, que correspondeu por 24%. E, o assunto “Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF” correspondendo a 9% das demandas.

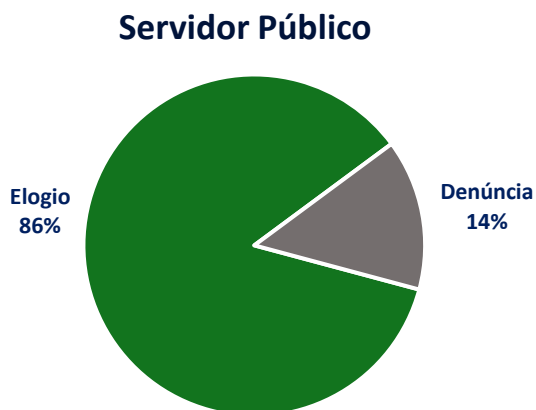
Juntos, os respectivos assuntos representam 75% do total dos assuntos mais demandados ao Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2022.



A seguir, apresentamos a classificação dos assuntos mais demandados pelos cidadãos-usuários.

2.3.1. SERVIDOR PÚBLICO

Aproximadamente 86% das manifestações de ouvidoria relacionadas do assunto “Servidor Público” foram de elogios atribuídos à conduta de servidores lotados na Coordenação de Cadastro e Atendimento, e, na Coordenação de Gerenciamento do Pagamento de Benefícios, unidades administrativas vinculadas à Diretoria de Previdência do Iprev/DF.



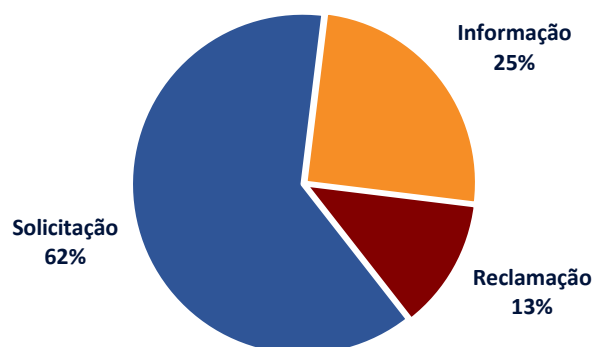
Observa-se que, em comparação ao 1º Trimestre de 2021, houve um aumento de 71% no número de registro de manifestações de elogios direcionados aos servidores do Iprev/DF.



2.3.2. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – APOSENTADORIA E PENSÃO – SERVIDORES GDF

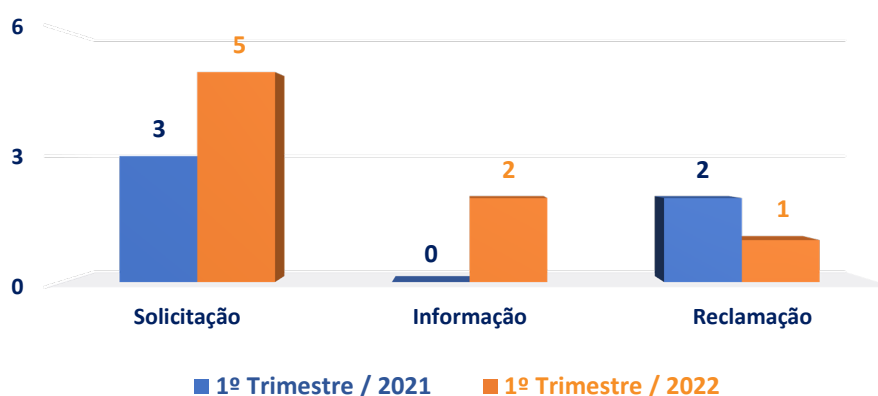
Quanto ao assunto “Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF” 62% das manifestações foram de solicitações atribuídas, em sua maioria, à prova de vida, alteração da contribuição previdenciária por ocasião da reforma da previdência, e, ainda, disponibilização do demonstrativo de imposto de renda.

Benefício Previdenciário



Em comparação ao 1º Trimestre de 2021, houve aumento no número de registro de manifestações de solicitação e queda no quantitativo de reclamações, conforme apresentaremos a seguir:

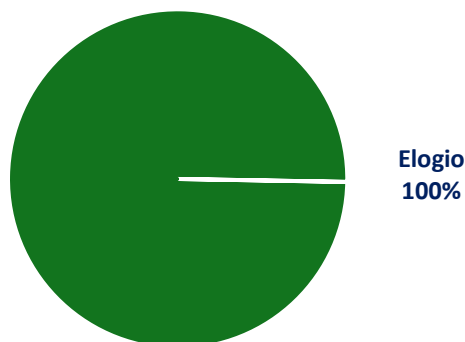
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO



2.3.3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

Quanto ao 3º assunto mais demandado, “Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF”, 100% das manifestações foram de elogios.

Atendimento ao Cidadão em órgão, entidade pública do DF

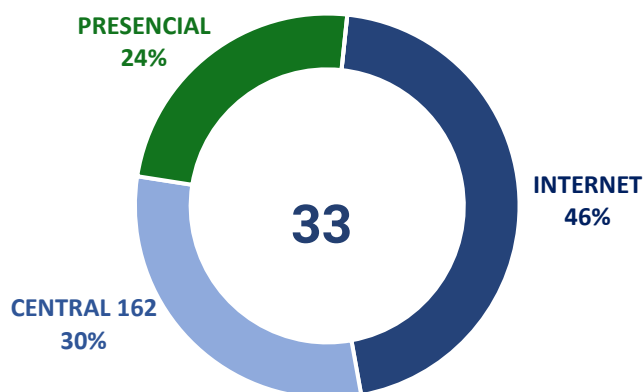


Registra-se que, em comparação ao 1º Trimestre de 2021, o assunto “Atendimento ao Cidadão em órgão, entidade pública do DF” não figurou entre os mais demandados, podendo-se concluir tanto pelo crescimento na utilização do canal de ouvidoria, quanto a manutenção do nível de excelência alcançado por este Iprev/DF.

2.4. CANAIS DE ATENDIMENTO

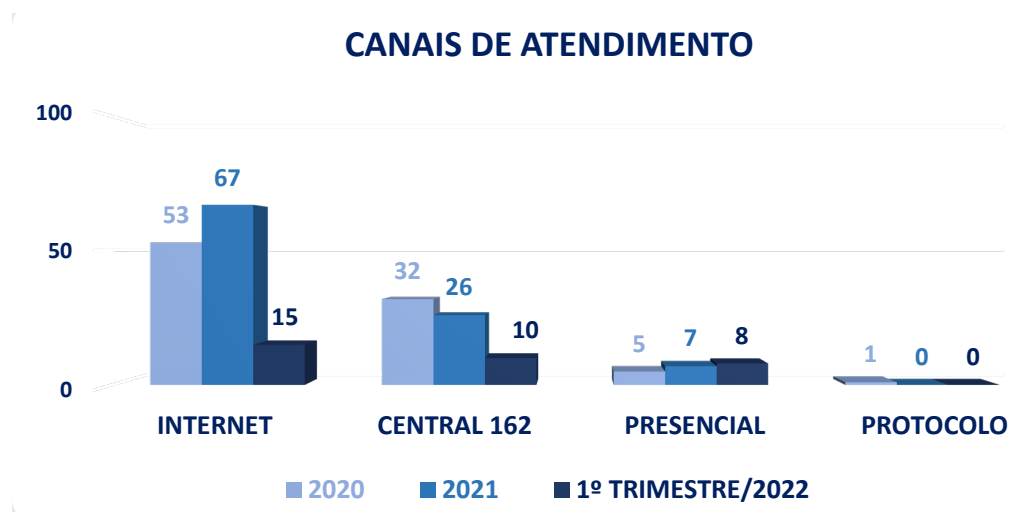
No 1º Trimestre de 2022, o canal de atendimento mais utilizado pelos cidadãos-usuários para registro das manifestações de ouvidoria no Sistema OUV-DF foi a internet, correspondendo a 46% do total de 33 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF.

1º Trimestre / 2022



O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV/DF é o mais utilizado para registrar as manifestações por meio da internet e a interação do sistema com o cidadão permite o seu uso com mais frequência.

Assim sendo, conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, o respectivo canal alcançou o índice aproximado de 58% em 2020, 67% em 2021 e 45% no 1º Trimestre de 2022.

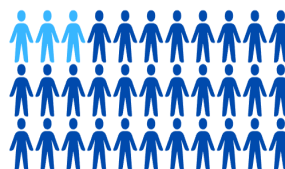


A central 162 é exclusiva para os assuntos de Ouvidoria, a ligação é gratuita para aparelhos fixos e móveis, e, segue em segundo lugar na preferência dos cidadãos-usuários.

E por fim, percebe-se um aumento gradativo de registro de manifestações de ouvidoria presencialmente na Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF.

2.5. IDENTIFICAÇÃO

No 1º Trimestre de 2022, aproximadamente 9% das 33 Manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF foram anônimas.



2.6. PRAZO DE ATENDIMENTO

A seccional de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal permanece ao longo do 1º Trimestre de 2022, obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior a 20 dias - a contar do registro da manifestação para responder as demandas - obtendo tempo médio de resposta aos cidadãos-usuários de 6.9 dias.

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6.9

DIAS

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.7. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

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 20 dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

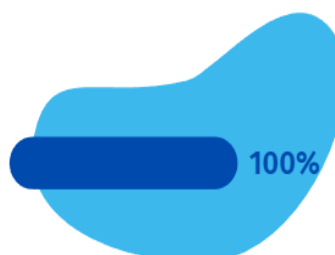
Assim, a Ouvidoria em conjunto às demais unidades administrativas do Iprev/DF tratam com prioridade, todas as manifestações recebidas para respondê-las com celeridade e de forma satisfatória, no prazo menor que o estipulado na legislação vigente.

Destaca-se que, desde 2018, o Iprev/DF tem alcançado o **“Índice de 100% de Cumprimento dos Prazos”**.

Índice de cumprimento do prazo de resposta IPREV/DF - 1º TRIMESTRE / 2022



META OG/DF - 2022
Índice de 93%



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.8. INDICADOR DE PERFORMANCE DO SIGO/DF

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) mapeou e identificou os Indicadores de Performance Institucional (Key Performance Indicators – KPI) que, em síntese, representam a saúde operacional da Rede que integra o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

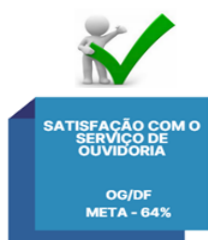
Desse modo, estabeleceu no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal- SIGO/DF, as metas para os indicadores de performance no exercício de 2022, que podem ser consultados no endereço eletrônico <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>,

As metas das seccionais de Ouvidoria são aferidas a partir da avaliação realizada pelo cidadão, relativas as suas Manifestações de Ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF.

No 1º Trimestre de 2022, os índices alcançados superaram as metas estabelecidas, conforme resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema OUV-DF, conforme apresentamos a seguir:

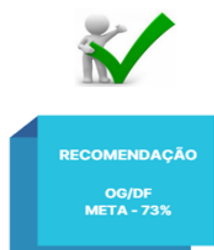
2.8.1. SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

META SUPERADA



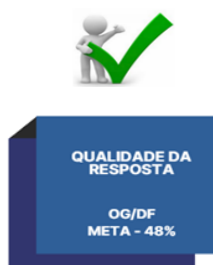
2.8.2. RECOMENDAÇÃO

META SUPERADA



2.8.3. QUALIDADE DA RESPOSTA

META SUPERADA



2.9. INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, após receber resposta relativa à sua respectiva manifestação de Ouvidoria, classificando-a como “resolvida” ou “não resolvida”.

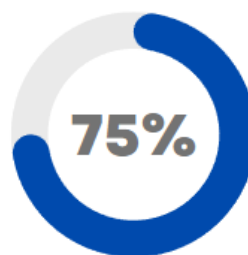
É importante destacar que este indicador é mutável e pode ser alterado conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

Destacamos o Índice de 75% de Resolutividade alcançado 1º Trimestre de 2022, superando a meta de 42% estabelecida no Plano de Ação Anual do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF para o exercício de 2022.

Resolutividade - 1º Trimestre/2022

META OG/DF - 2022
42% Resolutividade

META SUPERADA



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

3. DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal.

O Serviço de Informações ao Usuário (SIU), 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, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

Apresentamos a seguir, a análise das demandas de acesso à informação respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2022.

3.1. DIAGNÓSTICO

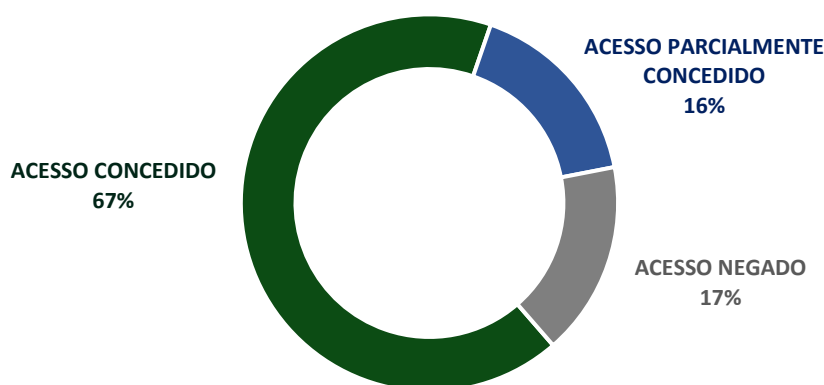
De 1º de janeiro a 31 de março de 2022, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, foram recepcionados no Iprev/DF:



06 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Apresentamos a seguir, demonstrativo relacionado aos acessos requeridos no 1º Trimestre de 2022:

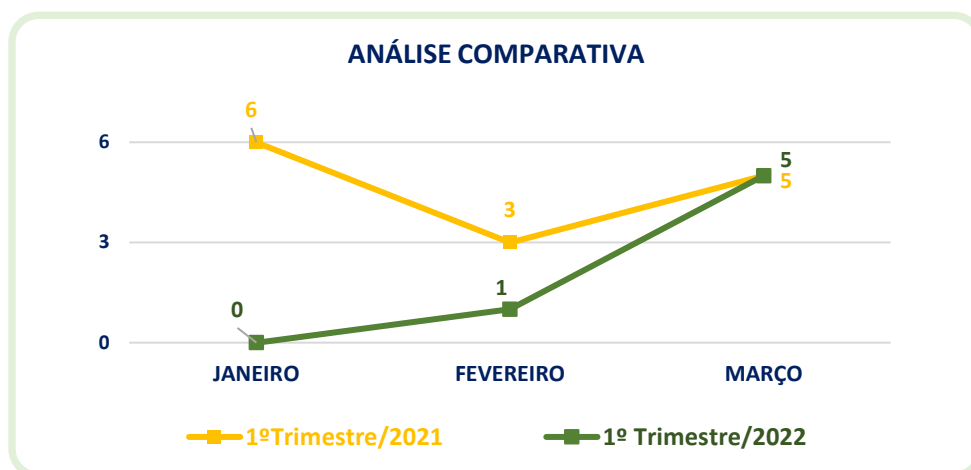
ACESSO CONFERIDO



Em comparação ao 1º Trimestre de 2021, registra-se queda aproximada de 57% no quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no 1º Trimestre de 2022.



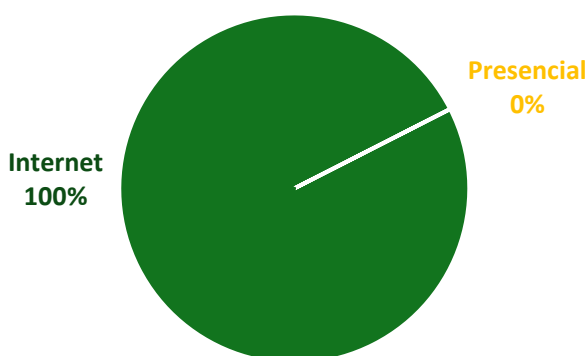
A seguir, apresentamos a análise comparativa mensal do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no âmbito do Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2021 e 1º Trimestre de 2022



3.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O canal de atendimento para registro de pedidos de acesso à informação mais utilizado pelos cidadãos-usuários do Serviço de Informação ao Cidadão foi via internet, correspondendo a 100% das demandas direcionadas ao Iprev/DF, no 1º Trimestre de 2022.

CANAIS DE ATENDIMENTO



3.3. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

Nos termos da Lei nº 4.990/2012 e do Decreto nº 34.276/2013, o Órgão Responsável pela demanda terá o prazo de vinte dias, a contar do registro do pedido, para informar ao requerente o resultado final quanto ao acesso requerido.

Em atenção ao disposto na Portaria – Iprev/DF nº 25, de 17/06/20, os Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF, via Sistema e-SIC, são tratados com prioridade e respondidos no prazo, conforme disposto na supracitada legislação.

Assim, todos os seis Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF no 1º Trimestre de 2022 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.



4. AÇÕES DA OUVIDORIA

4.1. EVENTOS

A equipe da seccional de Ouvidoria do Iprev/DF participou das convocações e cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, visando o aperfeiçoamento dos conhecimentos na área de atuação da Ouvidoria e o desenvolvimento de habilidades para uma gestão mais eficiente.

Desse modo, registramos os principais eventos em que a equipe da Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF participou no 1º Trimestre de 2022:

2022	EVENTO
Janeiro	Curso "Formação em ouvidoria"
Janeiro	Reunião on-line com a OG/DF para tratar da "Elaboração e Publicação do Plano de Ação de 2022"
Fevereiro	1ª Reunião Geral do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal
Março	Convocação OG/DF "Comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor"
Março	Curso "Gestão de riscos e integridade"
Março	Curso "Qualidade da Resposta em Ouvidoria"
Março	Curso "Transparência, ética e controle social"

4.2. PROJETOS E AÇÕES

Apresentamos as ações realizadas no 1º Trimestre de 2022, relativas às ações e projetos que constam no Plano de Ação Anual 2022, da seccional de Ouvidoria do Iprev/DF.

REALIZAÇÃO	PLANO DE AÇÃO ANUAL DA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
Março	Abertura de Processo nº 00413-00001274/2022-32, visando o Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do Iprev/DF.	Encaminhamento da Circular n.º 2/2022 - IPREV/PRESI às unidades administrativas do Iprev/DF, informando acerca do Monitoramento e atualização da Carta de Serviços e solicitando a indicação de um representante

4.3 . AÇÕES EXTRAPROJETOS

A ações realizadas referentes a extraprojetos referem-se à atuação/participação da Ouvidoria Seccional em reuniões, encontros, grupos de trabalho cujo objetivo seja a melhoria da gestão das atividades da ouvidoria e do órgão.

Nesse sentido, apresentamos a atividades desempenhada pela seccional de Ouvidoria do Iprev/DF no 1º Trimestre de 2022.

REALIZAÇÃO	EXTRAPROJETOS	OBSERVAÇÃO
Janeiro	Elaboração do Relatório de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 2º Semestre de 2021, com vistas à compor o Relatório de Governança Corporativa do Iprev/DF.	Relatório disponível para consulta no endereço eletrônico https://iprev.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/07/Relatorio-de-Governanca-2%C2%B0-Sem.-2021-1.pdf
	Participação da Reunião de alinhamento das atividades a serem desempenhadas, relativas ao Projetos Estratégicos/2022, coordenada pela Coordenação de Gestão por Resultados – COGER/DIGOV.	A seccional de Ouvidoria integra o grupo dos pontos focais, o qual tem a responsabilidade pela apuração dos resultados das metas institucionais do Iprev/DF, em conformidade com o Planejamento Estratégico de 2021-2025
Fevereiro	Participação da Reunião coordenada pela Coordenação de Gestão por Resultados/DIGOV para apresentar aos pontos focais o Relatório da Pré-Auditoria, visando repassar orientações e metodologias aplicadas no processo de auditoria.	Processo visando obter a certificação do Pró-Gestão RPPS - Nível II
Março	Participação da Reunião com a Equipe da GESM/Subsaúde e da Coordenação de Gestão por Resultados - COGER/DIGOV/IPREV.	Apresentação do "Programa de Orientação para Aposentadoria - POA", desenvolvido pela Equipe da GESM/Subsaúde/Secretaria de Economia. Apresentação do Projeto "IPREV NO SEU ÓRGÃO", coordenado pela Ouvidoria e a Coordenação de Gestão por Resultados do Iprev/DF.
Março	Reunião com a Coordenação de Gestão por Resultados-COGER/DIGOV/IPREV, para tratar do Projetos Institucionais de competência da Ouvidoria, com base no Planejamento Estratégico para o Exercício de 2022	
Março	Reunião com a Coordenação de Compliance e Integridade - COCIN/DIGOV para tratar do Projeto Intitucional "Desenhar o fluxo de monitoramento e tratamento da LGDF no Iprev/DF"	

A seccional de Ouvidoria coordenou uma palestra com representantes das diversas áreas técnicas e administrativas do Iprev/DF, que foi realizada em 03 de março do corrente ano, e que contou com a participação do Sr. Alberto Péres Neto, Encarregado Governamental no âmbito do Governo do Distrito Federal, visando esclarecer e orientar quanto aos procedimentos a serem adotados pelos órgãos e entidades do GDF para a implementação da (LGPD).



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Iprev/DF finaliza o 1º Trimestre de 2022 tendo respondido 33 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF, restituído 34 manifestações ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidade do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal; e, ainda, respondido seis pedidos de acesso à informação registrados via Sistema e-SIC.

Em síntese, referente ao 1º Trimestre de 2021, observa-se que no 1º Trimestre de 2022 houve aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria e queda no número de pedidos de acesso à informação direcionados ao Iprev/DF.

A seccional de Ouvidoria do Iprev/DF buscou a melhoria no desempenho de suas funções, uma comunicação mais direta com as áreas técnicas e com os cidadãos-usuários dos serviços públicos, bem como o monitoramento dos indicadores, além de manter a tempestividade das respostas no sistema.



INSTITUTO DE
PREVIDÊNCIA
DOS SERVIDORES
DO DISTRITO FEDERAL



VISÃO

Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela excelência na gestão previdenciária no Distrito Federal.



VALORES

Integridade, confiabilidade, sustentabilidade e transparência.



MISSÃO

Trabalhar para a construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com o menor impacto possível aos contribuintes.

Conheça mais em
www.iprev.df.gov.br

GOVERNO DO
DISTRITO FEDERAL