

2º 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	16
3.3. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	17
4. Ações da Ouvidoria	18
4.1. Eventos	18
4.2. Projetos e Ações	19
4.3. Ações Extraprojetos	20
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, sendo 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 2º 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 ABRIL A 30 DE JUNHO 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 2º Trimestre de 2022, entre 1º/4/2022 a 30/6/2022, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 57 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF. Desse total, após análise preliminar, 30 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, 27 manifestações foram tratadas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentaremos a seguir:



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

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, 100% das 27 Manifestações de Ouvidoria foram respondidas. Desse total, 22% foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como 11% resolvidas, 7% não resolvidas e 4% 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 são mensuradas no critério de “Resolutividade” de atendimento por parte do órgão/entidade.

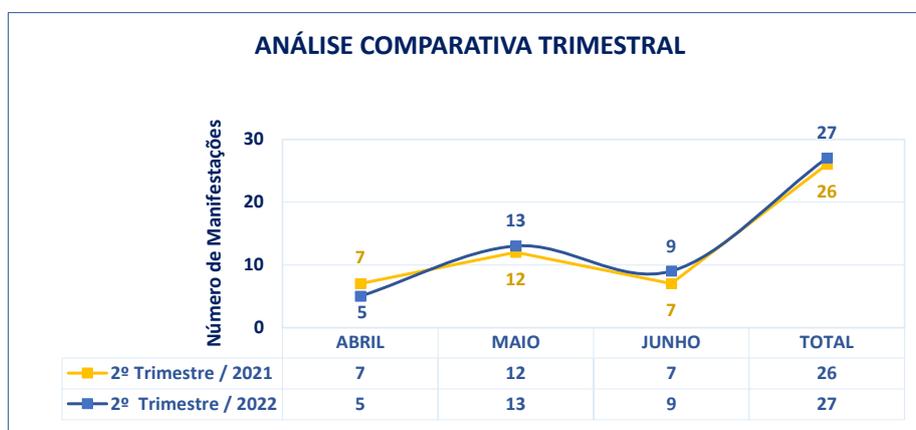
A seguir, apresentamos a “Evolução Trimestral” de Manifestações de Ouvidoria respondidas ao longo dos Exercícios de 2021/2022.



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

Observa-se que ao comparar o 1º Trimestre e o 2º Trimestre de 2022 registra-se uma queda aproximada de 18% 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 âmbito do Iprev/DF, no 2º Trimestre de 2021 e o 2º Trimestre de 2022.



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

Destaca-se que, comparando o 2º Trimestre de 2021 com o 2º Trimestre de 2022, manteve-se uma estabilidade percentual de 4%, no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF no 2º Trimestre de 2022.

2.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria respondidas no 2º Trimestre de 2022 foram classificadas como:



[v http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard](http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard)

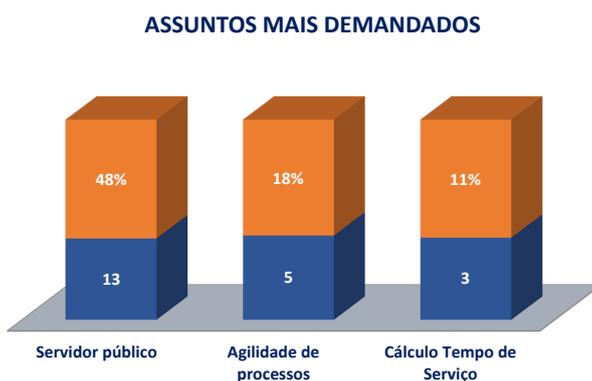
Convém destacar o percentual de 48% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Elogio”, o qual superou tanto às manifestações de informação, reclamação e solicitação, direcionadas ao Iprev/DF no 2º Trimestre de 2022.

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 27 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF no 2º Trimestre de 2022, o assunto “Servidor Público” foi o mais demandado, correspondendo aproximadamente 48% do total. Na sequência, destacam-se os assuntos “Agilidade de processos”, que correspondeu por 18%. E, o assunto “Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria – Servidores do GDF” correspondendo a 9% das manifestações.

Os respectivos assuntos juntos representam 77% do total dos assuntos demandados ao Iprev/DF no 2º Trimestre de 2022



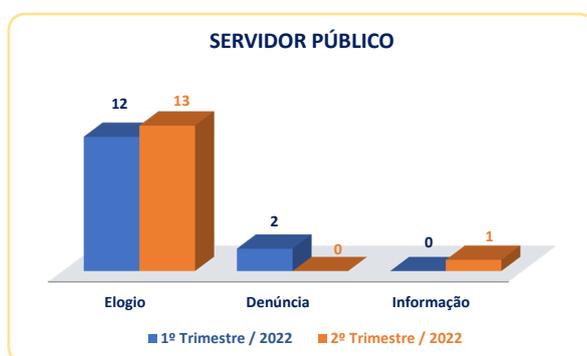
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

A seguir, apresentamos a classificação dos assuntos mais demandados pelos cidadãos-usuários no 2º Trimestre de 2022.

2.3.1. SERVIDOR PÚBLICO

Nessa categoria, as manifestações de ouvidoria relacionadas ao “Servidor Público” demonstram superar os 86% “elogio” de índice atingidos no 1º Trimestre de 2022, alcançando patamar aproximado de 92% “elogio” no 2º Trimestre de 2022.

Os respectivos elogios registrados foram direcionados aos servidores lotados na Coordenação de Cadastro e Atendimento e da Coordenação de Gerenciamento do Pagamento de Benefícios, unidades administrativas vinculadas à Diretoria de Previdência do Iprev/DF, como também à servidora desta Seccional de Ouvidoria.



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

2.3.2. AGILIDADE DE PROCESSO

Quanto ao assunto “Agilidade de Processos”, 15,2% das manifestações tratavam da modalidade de “aposentadoria especial”, e da necessidade da confecção e expedição do – Laudo Técnico de Condições Ambientais no Trabalho (LTCAT), os quais são requeridos junto aos órgãos de origem dos demandantes.

Convém informar que, além das habituais demandas quanto ao reconhecimento do tempo especial insalubre, em decorrência de posicionamento favorável do Supremo Tribunal Federal (STF), referente ao “reconhecimento e conversão do tempo especial em tempo comum estatutário”, acarretou aumento no quantitativo de processos. E, em razão do exposto, houve a necessidade de criação da “Gerência de Contagem de Tempo Especial (GECTE)”, conforme publicação no DODF nº 49, de 14/03/2022, para tratar das solicitações de reconhecimento, conversão e revisão de tempo especial.



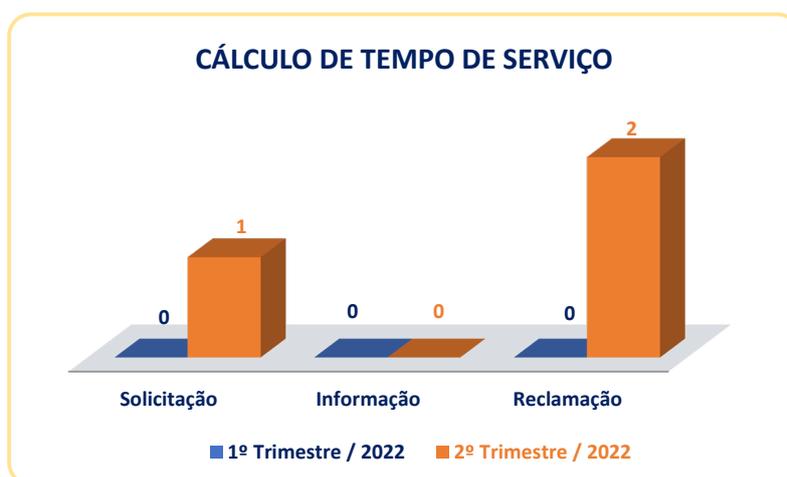
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Observa-se que, em comparação ao 1º Trimestre de 2022, houve um aumento no número de registros de solicitações e reclamações relacionadas ao assunto, e, relativas ao tempo de análise dos processos. Porém, convém ressaltar que tanto a abertura do processo administrativo, quanto a análise preliminar ocorre no órgão de origem do demandante, cabendo ao Iprev/DF, a verificação e emissão da Declaração de Tempo de Atividade Especial.

2.3.3. CÁLCULO DE TEMPO DE SERVIÇO PARA APOSENTADORIA

Em relação ao tema “Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria” representou aproximadamente 9% nas manifestações dirigidas a esta Autarquia previdenciária.

As demandas relativas ao respectivos assuntos são em decorrência da análise dos requerimentos de aposentadoria ou de contagem de tempo de serviço/contribuição, as quais, convém destacar que a abertura do processo administrativo, quanto a análise preliminar ocorre no órgão de origem do demandante.

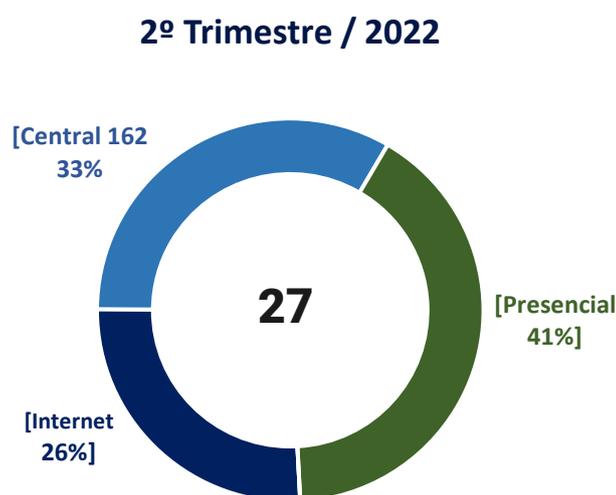


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Convém informar que, em decorrência da ausência de documentos/informações ou, ainda, o encaminhamento de dados e informações funcionais incompletas, ocorreu que a área técnica competente, por vezes, restituiu os respectivos processos aos órgãos de origem dos requerentes, para a devida verificação ou retificação de informações necessárias para a devida concessão de aposentadoria ou emissão de certidão de tempo de contribuição.

2.4. CANAIS DE ATENDIMENTO

No 2º Trimestre de 2022 - dos 27 atendimentos totais – o canal mais utilizado pelos cidadãos-usuários do Sistema OUV-DF foi o “Presencial”, com 11 contatos, representando 41% das demandas, superando o canal telefônico “CENTRAL 162” que registrou nove ligações, num percentual de 33%, ultrapassando o meio digital “internet” que corresponde a 26%, dos contatos respondidos por essa Seccional de Ouvidoria.



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

Mesmo com o sistema Informatizado de Ouvidoria - OUV/DF nota-se um aumento gradativo de registros realizados presencialmente na Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF, em decorrência de um atendimento mais humanizado ofertado aos cidadãos pelo setor de atendimento do Iprev/DF, contribuindo para um maior acesso aos serviços oferecidos por este Instituto, aproximando a Administração e os demandantes.

CANAL DE ATENDIMENTO MAIS UTILIZADO



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

Observa-se ainda, que há alternância entre as diversas modalidades de acesso disponibilizadas aos cidadãos, ao longo dos anos, ocorre inclusive se observado o fenômeno social – a exemplo “período pós pandemia”.

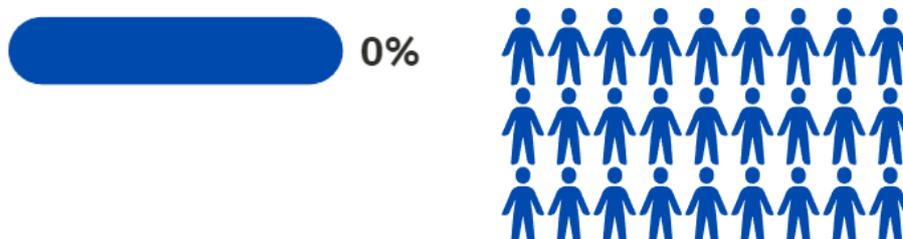
O canal de atendimento da Ouvidoria mais utilizado nos últimos dois anos foi a internet, e já nos dois primeiros trimestres de 2022, o atendimento presencial se iguala ao contato via Central 162, conforme descrição:



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

2.5. IDENTIFICAÇÃO

No 2º Trimestre de 2022, nenhuma das 27 Manifestações de Ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF foi registrada como “Anônima”.



2.6. PRAZO DE ATENDIMENTO

A Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF permaneceu ao longo do 2º 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, respondendo com celeridade e obtendo tempo médio de resposta aos cidadãos-usuários de 6.2 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 vinte dias, a contar do registro da manifestação, para apurar e informar o resultado final ao manifestante.

Assim, a Ouvidoria em conjunto com as 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 vigente na legislação.

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



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

2.8. INDICADOR DE PERFORMANCE DO SIGO/DF

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal 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 – SIGO/DF.

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

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 2º Trimestre de 2022, os índices alcançados superaram as metas estabelecidas, conforme resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema OUV-DF, conforme apresentaremos a seguir:

2.8.1. SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

META SUPERADA

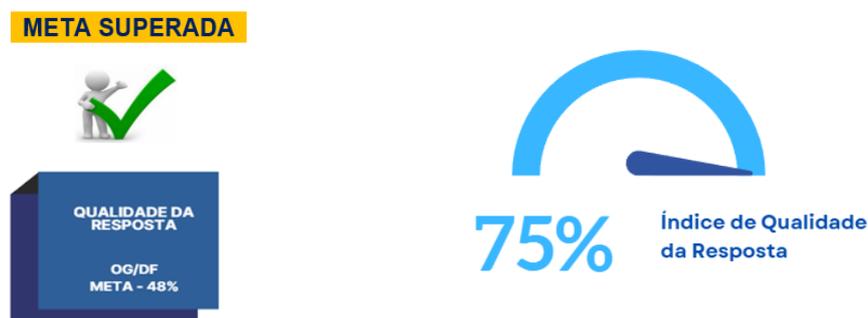


2.8.2. RECOMENDAÇÃO

META SUPERADA



2.8.3. QUALIDADE DA RESPOSTA



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 50% de Resolutividade alcançado 2º 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 - 2º trimestre / 2022



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 2º Trimestre de 2022.

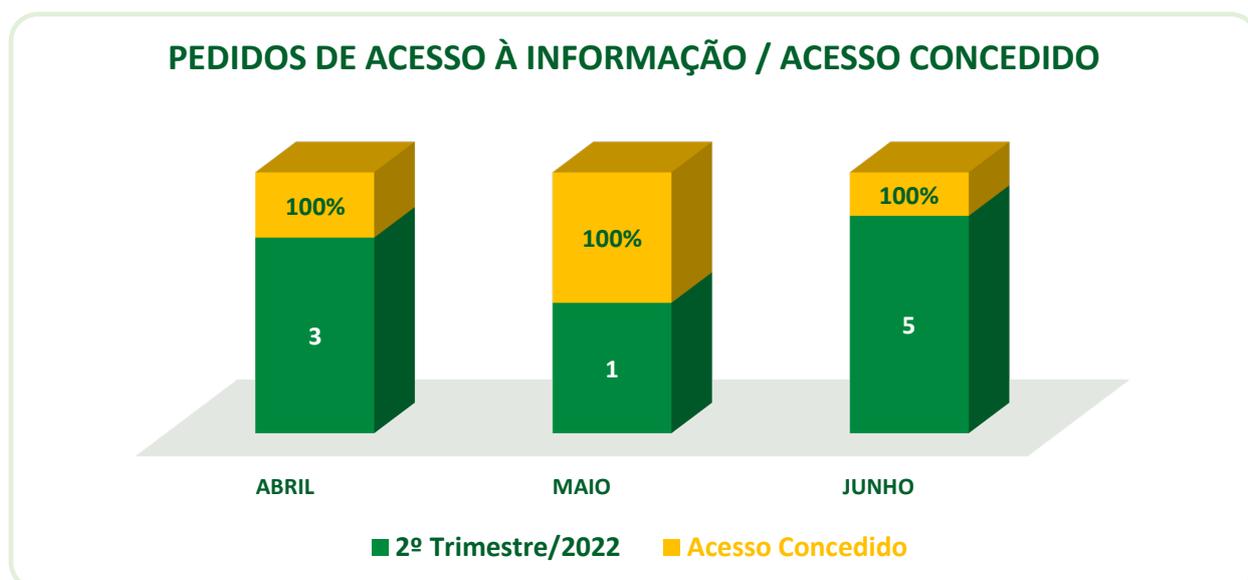
3.1. DIAGNÓSTICO

De 1º de abril a 30 de junho de 2022, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, foram recepcionados no Iprev/DF:



09 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Apresentaremos a seguir, demonstrativo relacionado aos acessos requeridos no 2º Trimestre de 2022:



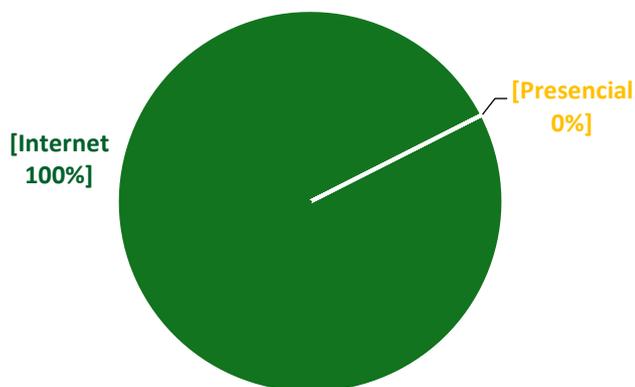
Em comparação ao 1º Trimestre de 2022, registra-se aumento no quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no 2º Trimestre de 2022.



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 à 100% das demandas direcionadas ao Iprev/DF, no 2º 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 20 dias, a contar do registro do pedido de acesso a informação, para informar ao cidadão 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 referida legislação.

Assim, todos os Pedidos de Acesso à Informação direcionados ao Iprev/DF no 2º 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 Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF participou no 2º Trimestre de 2022:

2022	EVENTOS
ABRIL	Reunião on-line para tratar da "Análise do Plano de Ação" realizada pela Coordenação de Planejamento da OG/DF
	Curso "Assédio na Administração Pública"
	Palestra "Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados no GDF"
	Curso "Gestão de conflitos em ouvidoria"
	Curso "Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria"
	Curso "Planejamento Estratégico em ouvidoria"
MAIO	2ª Reunião Geral do SIGO
	Curso "Gestão da informação e relatórios de ouvidoria"
	Curso "Metodologias ativas em videoconferências e reuniões"
JUNHO	Curso: Análise de denúncia no âmbito correccional
	Curso "Controle + Tecnologia + Inovação = a soma que nos leva a um serviço público melhor, da VI Semana de Controle da CGDF
	Reunião Extraordinária do SIGO para tratar do "Participa DF"

4.2. PROJETOS E AÇÕES

Apresentamos as ações realizadas no 2º Trimestre de 2022, relativas às ações e projetos que constam no Plano de Ação Anual 2022, da seccional de Ouvidoria do Iprev/DF.

ABRIL	Convocação do Grupo de Trabalho responsável pelo monitoramento e atualização da Carta de Serviços do Iprev/DF e agendamento de reuniões com os representantes das Diretorias
	Realização de reuniões com os representantes da DIRIN, DIJUR, DIAFI e DIPREV para tratar do monitoramento e atualização da Carta de Serviços do Iprev/DF.
	Lançamento do Projeto "IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO", Hospital Regional da Asa Norte – Hran, na data de 26 de abril de 2022.
MAIO	Lançamento do Projeto "IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO", via canal da Secretaria de Economia do DF no YouTube, na data de 11 de maio de 2022, sobre o tema "Aspectos Previdenciários do Processo de Aposentadoria no âmbito do GDF".



Lançamento do Projeto "IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO", Hospital Regional da Asa Norte – Hran.



Lançamento do Projeto "IPREV/DF NO SEU ÓRGÃO", via canal Youtube.

4.3. AÇÕES EXTRAPROJETOS

A ações realizadas referentes a extraprojetos referem-se à atuação/participação da Seccional Ouvidoria 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 2º Trimestre de 2022.

ABRIL	Reunião com a Gerente de Projetos/COGER/DIGOV para repassar orientações acerca do Curso "Mapeamento, análise e modelagem de processo".	Ação prevista no Plano de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas, Portaria nº 73, de 22/12/2021 - Processo nº 00413-00000791/2022-94.
	Participação no Curso "Mapeamento, análise e modelagem de processo", nos dias 04 à 08 de abril, na Escola de Governo do DF.	Objetivo: padronização dos fluxos, mapeamentos e modelagem de alguns processos de gestão no âmbito do Iprev/DF.
ABRIL	Mapeamento do Processo relativo ao tratamento no âmbito do Iprev/DF, das Manifestações de Ouvidoria classificadas como "Denúncia", registradas via Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal OUV-DF.	Visando clarificar papéis e padronizar os procedimentos, o fluxo do tratamento de denúncias no âmbito do Iprev/DF foi mapeado pelo grupo constituído por representantes da Ouvidoria, da Controladoria e da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance. Processo nº 00413-00001124/2021-48
MAIO	Reunião realizada pela Coordenação de Gestão por Resultados-COGER/DIGOV/IPREV com os pontos focais, para tratar da emissão do Certificado do Pró-Gestão RPPS - Nível II	Certificação do Iprev/DF "Pró-Gestão RPPS Nível II"
JUNHO	Reunião com o novo Chefe da Controladoria, para apresentar o trabalho que vem sendo desenvolvido e as demandas da Seccional de Ouvidoria.	
	Reunião com a Diretoria de Previdência – DIPREV, para tratar do atendimento/resposta de demandas registradas via Sistema OUV/DF.	
	Reunião de alinhamento com a COGER/DIGOV, para tratar do Projeto Institucional "Desenhar o fluxo de monitoramento e tratamento da LGDF no Iprev/DF"	

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Iprev/DF finaliza o 2º Trimestre de 2022 tendo respondido 27 Manifestações de Ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF, e restituído 30 manifestações ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por se referirem de assuntos de competência de outros órgãos/entidade do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal. E, ainda, respondido 9 Pedidos de acesso à informação registrados via Sistema e-SIC.

Em síntese, referente ao trimestre anterior, observa-se que no 2º Trimestre de 2022, houve uma queda de aproximadamente de 22,2 % no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria e aumento de 16,6 % no quantitativo de pedidos de acesso à informação tratados no âmbito do Iprev/DF.

A Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF busca efetivar melhores práticas no desempenho de suas funções, uma comunicação mais direta com as áreas técnicas e os cidadãos usuários dos serviços públicos, bem como o monitoramento dos indicadores, além de manter a tempestividade das respostas no sistema, conforme demonstrado pelos numeros apresentados no presente relatório.



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