

3º TRIMESTRE | 2022

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA 2022

# 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  
Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretora de Previdência  
Ledamar Sousa Resende

Diretora de Administração e Finanças  
Ana Paula Nogueira Soares Malheiros Lisboa da Silva

Diretor de Investimentos  
Jefferson Nepomuceno Dutra

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

Diretora Jurídica  
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Controladoria  
Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria  
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes  
Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Diagramação  
Unidade de Comunicação Social - UCS

# SUMÁRIO

---

<b>1. Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2. Manifestações de Ouvidoria</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Diagnóstico</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Classificação das Manifestações</b>	<b>7</b>
<b>2.3. Assuntos Demandados</b>	<b>8</b>
<b>2.3.1. Servidor Público</b>	<b>8</b>
<b>2.3.2. Cálculo de Tempo de Serviço para Aposentadoria</b>	<b>9</b>
<b>2.3.3. Serviço prestado por entidade, órgão do GDF</b>	<b>10</b>
<b>2.3.4. Sítio Governamental</b>	<b>10</b>
<b>2.4. Canais de Atendimento</b>	<b>11</b>
<b>2.5. Prazo de Atendimento</b>	<b>12</b>
<b>2.6. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta</b>	<b>12</b>
<b>2.7. Indicadores de Performance da Rede</b>	<b>13</b>
<b>2.8. Indicador de Performance em Serviços</b>	<b>13</b>
<b>3. Demandas de Acesso à Informação</b>	<b>14</b>
<b>3.1. Diagnóstico</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Canais de Atendimento</b>	<b>15</b>
<b>3.3. Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>4. Ações da Ouvidoria</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Projetos e Ações</b>	<b>17</b>
<b>5. Considerações Finais</b>	<b>19</b>

---

# 1. 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 ouvidoria 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 Unidade Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria, referente ao 3º 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/DF, através dos Sistemas Informatizados OUV-DF e e-SIC.

## 2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

**PERÍODO: 1º DE JULHO A 30 DE SETEMBRO 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

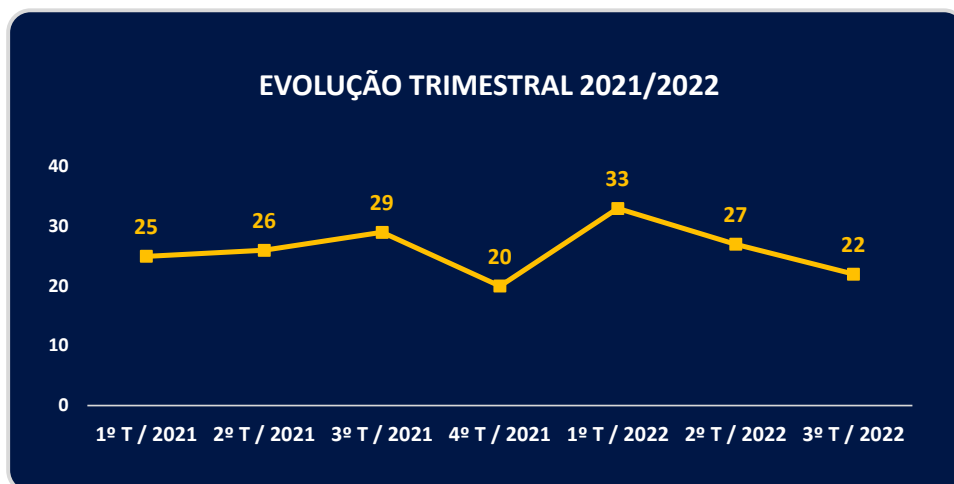
No 3º Trimestre de 2022, entre 1º/07/2022 a 30/09/2022, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 51 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema OUV-DF. Desse total, após análise preliminar, 29 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal (GDF) ou do Poder Executivo Federal, e, 22 manifestações foram tratadas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentaremos a seguir:



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

As manifestações classificadas como "Elogio", "Sugestão" e "Informação" não são avaliadas pelo cidadão-usuário, portanto não são mensuradas no critério de "Resolutividade" de atendimento por parte do órgão/entidade.

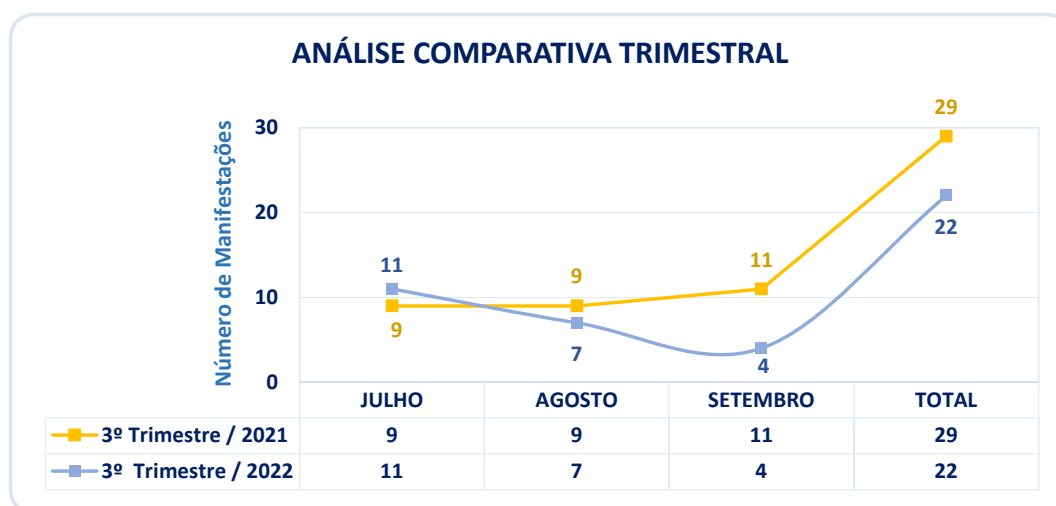
A seguir, apresentamos a “Evolução Trimestral” de Manifestações de Ouvidoria respondidas ao longo dos Exercícios de 2021/2022.



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

Observa-se que, o 3º Trimestre de 2022 apresenta queda aproximada de 18% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF, em relação ao 2º Trimestre de 2022, e de 33% se comparado ao 1º Trimestre de 2022.

A seguir, apresentamos a análise comparativa do quantitativo de Manifestações de Ouvidoria “Respondidas” no âmbito do Iprev/DF, no 3º Trimestre de 2021 e o 3º Trimestre de 2022.

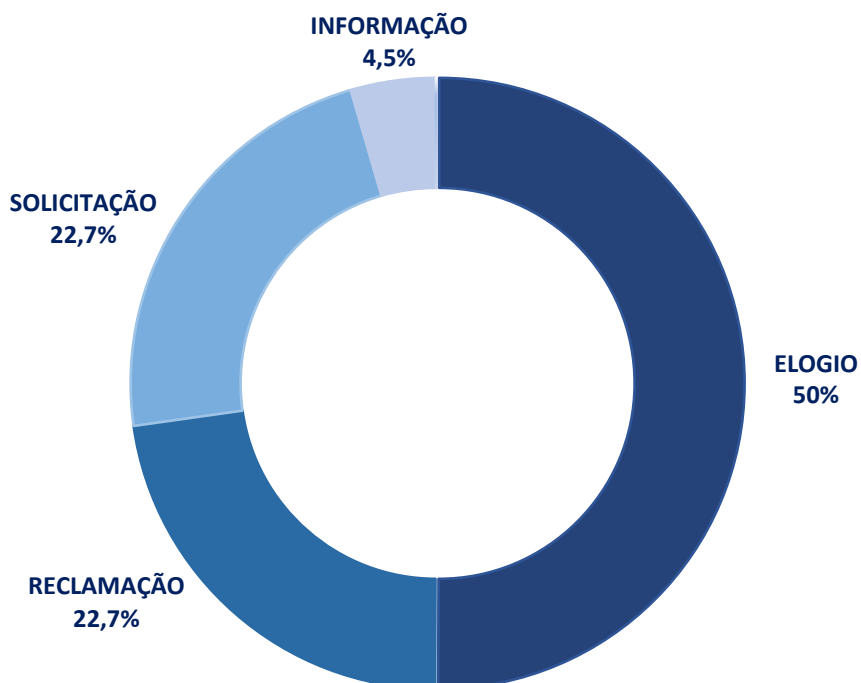


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Destaca-se que, se comparado com o 3º Trimestre de 2021, o 3º Trimestre de 2022 apresentou queda aproximada de 24% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria que foram respondidas no âmbito do Iprev/DF

## 2.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria respondidas no 3º Trimestre de 2022 foram categorizadas conforme segue:



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

Convém destacar o percentual de 50% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como “Elogio”, o qual superou tanto às manifestações de informação, reclamação e solicitação, direcionadas ao Iprev/DF no 3º Trimestre de 2022.

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

A seguir apresentamos os dados relativos ao período de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2022.

CLASSIFICAÇÃO	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE	
	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual
Elogio	17	51,5%	13	48,1%	11	50%
Solicitação	8	24,2%	4	14,8%	5	22,7%
Reclamação	3	9,1%	6	22,2%	5	22,7%
Informação	3	9,1%	4	14,8%	1	4,5%
Sugestão	-	0%	-	0%	-	0%
Denúncia	2	6,1%	-	0%	-	0%

## 2.3–ASSUNTOS DEMANDADOS

Do montante de 22 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 3º Trimestre de 2022, o assunto “Servidor Público” foi o mais demandado. Na sequência, destacam-se os assuntos “Cálculo de Tempo de Serviço para aposentadoria – Servidores do GDF”, “Serviço Prestado por órgão/entidade do Governo do DF” e “Site Governamental”.



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

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

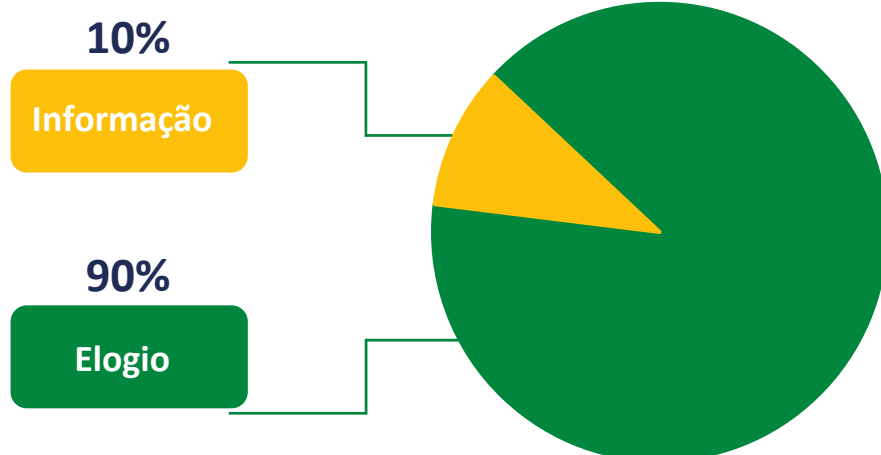
### 2.3.1 –SERVIDOR PÚBLICO

O assunto “Servidor Público” foi o mais selecionado no ato de registro das manifestações de ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF, no 3º Trimestre de 2022, correspondendo a aproximadamente 46% do total.

Destaque-se que 90% das manifestações de ouvidoria relacionadas ao tema foram de “elogio” direcionados a servidores do Iprev/DF em decorrência do atendimento ofertado aos cidadãos.



## Servidor Público



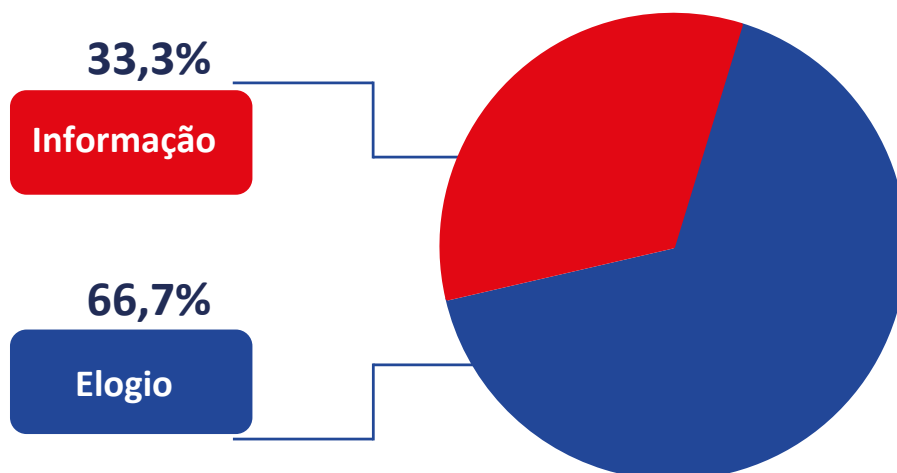
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.3.2 – CÁLCULO DE TEMPO DE SERVIÇO PARA APOSENTADORIA

Em relação ao tema “Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria”, foram aproximadamente 14% do total de manifestações respondidas no âmbito do Iprev/DF.

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

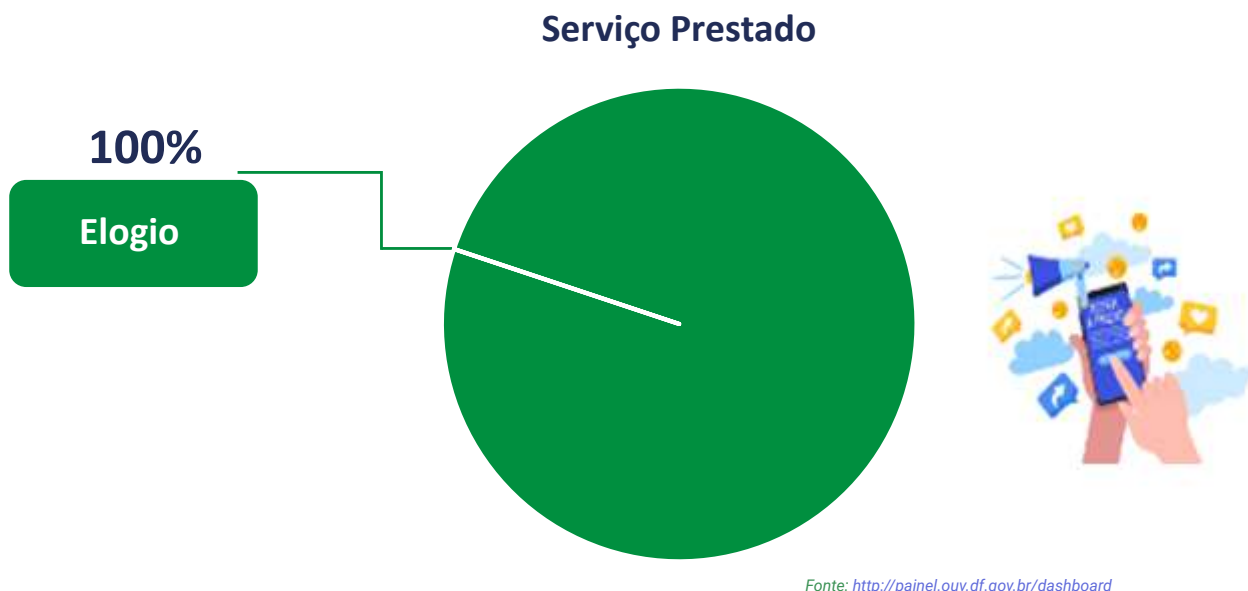
### Cálculo de Tempo de Serviço para aposentadoria



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

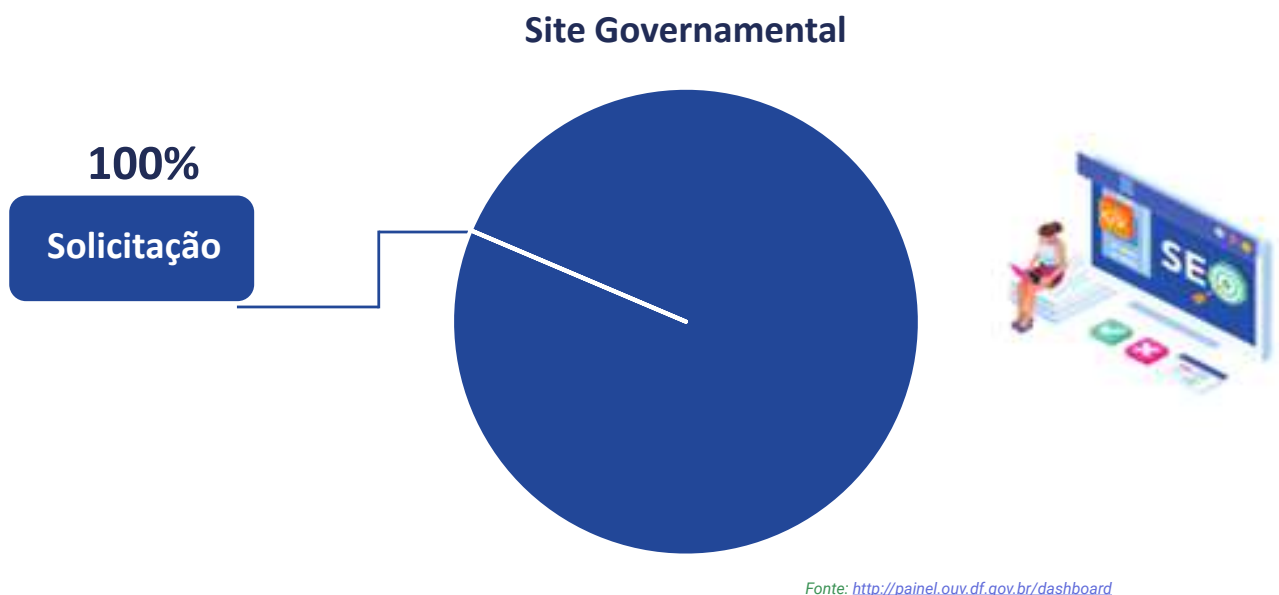
### 2.3.3 – SERVIÇO PRESTADO POR ENTIDADE, ÓRGÃO DO GDF

O assunto “Agilidade de Processos” corresponde a 9% do total das manifestações respondidas no trimestre, as quais foram em sua totalidade elogios em decorrência do atendimento prestado presencialmente no Iprev/DF.



### 2.3.4 – Sítio Governamental

O assunto “Agilidade de Processos” corresponde a 9% do total das manifestações respondidas no trimestre, as quais foram em sua totalidade solicitações relativas ao acesso ao Portal do Servidor “SIGRHNET”.



## 2.4 – CANAIS DE ATENDIMENTO

No 3º Trimestre de 2022, das 22 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF, foram registradas nos canais de atendimento conforme segue:



**63,6% internet**



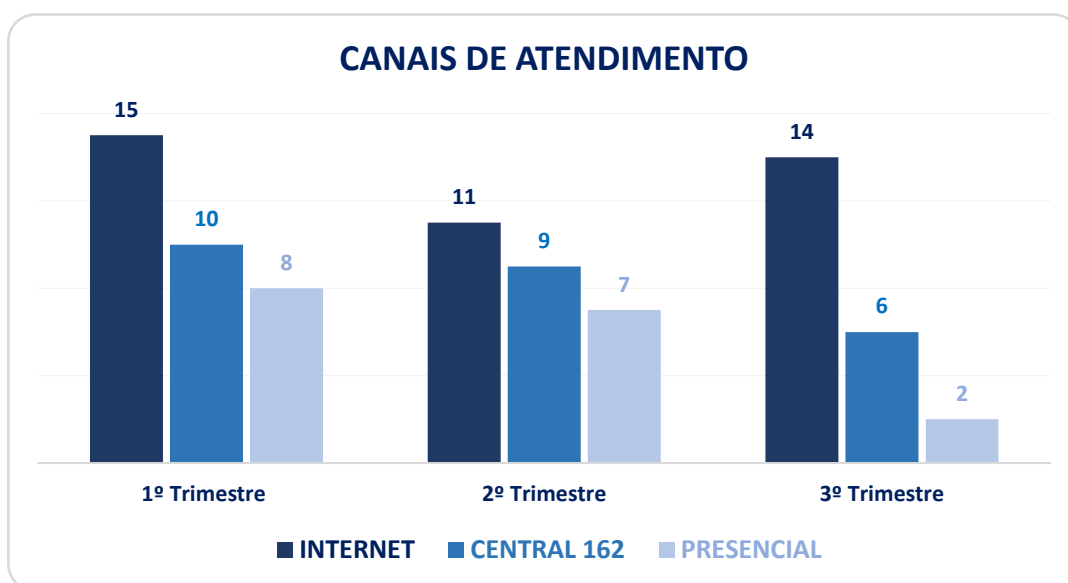
**27,3% telefone**



**9,1% presencial**

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

Conforme dados do Painel de Ouvidoria, ao longo de 2022 o sistema Informatizado de Ouvidoria - OUV/DF é o canal de atendimento mais utilizado.



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

## 2.5. PRAZO DE ATENDIMENTO

A Seccional de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal permaneceu ao longo do 3º 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.



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

## 2.6 – 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”.

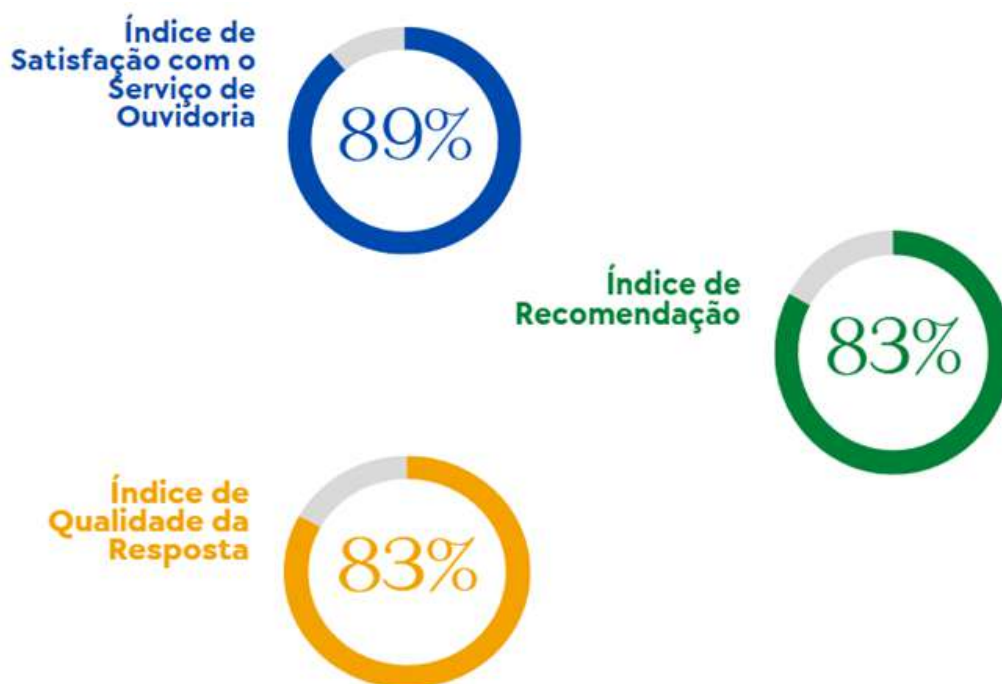


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.7–INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE

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.

Conforme resultado da Pesquisa de Satisfação do Sistema OUV-DF, no 3º Trimestre de 2022, os índices alcançados superaram as metas estabelecidas.



## 2.8–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.



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

# 3. DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## 1º DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2022

O acesso às 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.

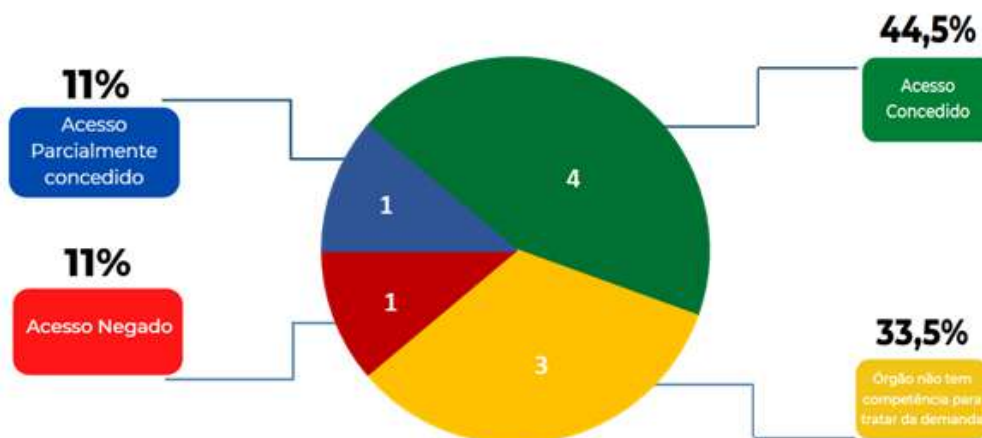
Apresentaremos a seguir, a análise das demandas de acesso à informação respondidas no âmbito do Iprev/DF, no 3º Trimestre de 2022.

### 3.1. DIAGNÓSTICO

No 3º Trimestre de 2022, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, foram recepcionados no Iprev/DF:

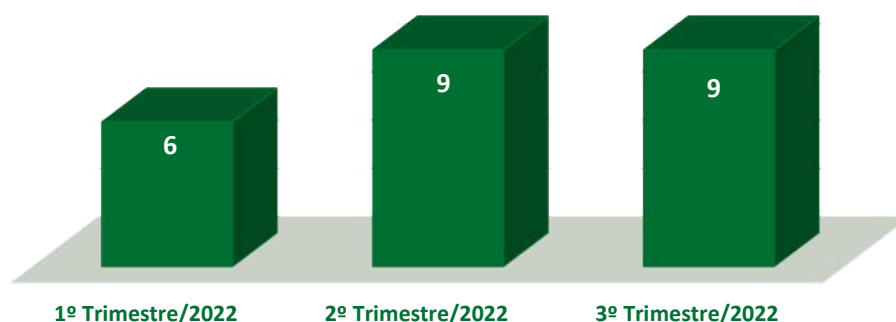


Apresentaremos a seguir, demonstrativo relacionado aos acessos requeridos no 3º Trimestre de 2022:



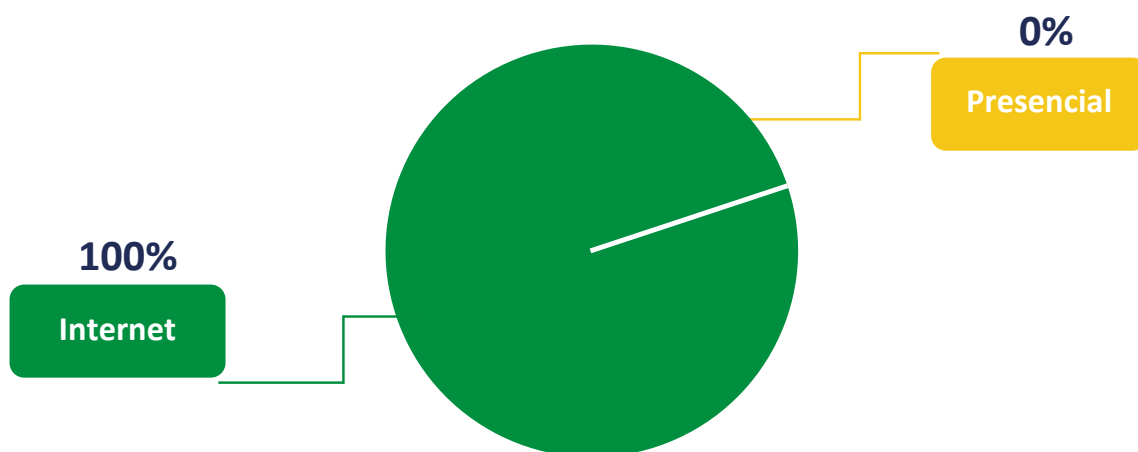
Em comparação aos dois primeiros trimestres de 2022, registra-se que não houve aumento no quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação respondidos no 3º Trimestre.

### QUANTITATIVO DE DEMANDAS DE INFORMAÇÃO POR TRIMESTRE



## 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 3º Trimestre de 2022.



## 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 à 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 3º 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. PROJETOS E AÇÕES

A equipe da Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF participou das Convocações e Cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF), 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 3º Trimestre de 2022:



#### 4.1.1 – BATE PAPO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria realizou o evento **“Bate-Papo com a Ouvidoria”**, que teve como objetivos: apresentar a Ouvidoria como “Governança de Serviços”, fortalecer o relacionamento colaborativo e articulado com a unidade administrativa mais demandada - a Diretoria de Previdência (Diprev) além de promover uma gestão orientada por resultados.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev/DF) finaliza o 3º Trimestre de 2022 tendo respondido 22 Manifestações de Ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria OUV-DF, e restituído 29 manifestações ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal por se relacionarem com assuntos de competência de outros órgãos/entidade do Governo do Distrito Federal ou do Poder Executivo Federal. E, ainda, respondido nove Pedidos de acesso à informação registrados via Sistema e-SIC.

Em síntese, referente ao trimestre anterior, observa-se que no 3º Trimestre de 2022, houve uma queda de aproximadamente de 18% no quantitativo de Manifestações de Ouvidoria e não houve alteração 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](http://www.iprev.df.gov.br)

