

Relatório das Atividades da Ouvidoria,  
referente ao 4º Trimestre de 2019, em  
obediência ao disposto na Lei Distrital de  
Acesso a Informação nº 4.990 de 12 de  
dezembro de 2012.

# ***RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA***

# **2019**

***Brasília, Janeiro / 2020***

# **ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

**GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL**  
**IBANEIS ROCHA**

**DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF**  
**NEY FERRAZ JÚNIOR**

**DIRETORES**  
*Fernanda de Souza Patrício - DIGOV*  
*Hilda Pereira Madeira Moita - DIJUR*  
*Ledamar Sousa Resende - DIPREV*  
*Jefferson Nepomuceno Dutra - DIRIN*  
*Yara Fernanda Olímpio Brandão (interina) - DIAFI*

**CHEFE DA CONTROLADORIA**  
*Raquel Galvão Rodrigues da Silva*

**CHEFE DA OUVIDORIA**  
*Régia Marisol Hosana Silva*

**AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**  
*Raquel Galvão Rodrigues da Silva*

**CHEFE DA UNIDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**  
*Marianne Fernandes H. de Oliveira*

**ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO**  
*Régia Marisol Hosana Silva*

**Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal**  
SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul  
Brasília – DF. CEP: 70.308-200  
Telefone: 3105.3450 / E-mail: [ouvidoria@iprev.df.gov.br](mailto:ouvidoria@iprev.df.gov.br)

# NOSSOS VALORES

## MISSÃO

*“Trabalhar para a Construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com menor impacto possível aos contribuintes.”*

## VISÃO

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

## VALORES

*Ética  
Integridade  
Comprometimento  
Sustentabilidade  
Transparência*

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>6</b>
Ações da Ouvidoria	6
<b>SISTEMA OUV/DF</b>	<b>7</b>
Visão Geral	8
Distribuição das Demandas de Ouvidoria por Canal de Acesso	8
Resolutividade	9
Prazo de Atendimento	9
Unidades Administrativas Demandadas	10
Índice de Satisfação	10
<b>SISTEMA E-SIC</b>	<b>11</b>
Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação	11
Formas de Entrada	11
Tratamento Conferido aos Pedidos	11
Prazo de Atendimento	12
Unidades Administrativas Demandadas	12

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas. Voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública e o aprimoramento da gestão pública.

O trabalho desenvolvido na Ouvidoria busca a melhoria dos processos internos e a transparência das ações; e uma de suas funções é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos, com vistas à adoção de medidas de aperfeiçoamento na gestão de processos e de pessoas.

A Ouvidoria disponibiliza diversos canais de atendimento, aos quais o cidadão pode recorrer a fim de encaminhar reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias. Os canais de atendimento disponibilizados são: Sistema OUV-DF, Telefone - Central 162, Sistema e-SIC e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal, as quais também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em relação às áreas em que atuam.

Responsável por dar tratamento adequado às manifestações e demandas de informação apresentadas pelos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, a Ouvidoria do Iprev/DF busca satisfazer as demandas encaminhadas pelo cidadão, bem como assegurar a qualidade das informações prestadas e a uniformidade no tratamento das demandas dos cidadãos.

A partir das informações obtidas com a análise das manifestações e demandas de informação, são elaborados relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Os Relatórios, dentre outros instrumentos de controle e participação social, são documentos estratégicos de grande valor, que permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da Ouvidoria.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório referente ao 4º trimestre de 2019, relativo ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro, no qual constam informações de forma sintética e analítica acerca das manifestações e demandas de informação registradas no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

Primeiramente, segue a análise referente às manifestações encaminhadas à este Instituto por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (OUV-DF), com base nos relatórios mensais recebidos da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Informa-se, ainda, acerca das demandas de informação recebidas por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), embora não sejam objeto de análise por parte da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria do Iprev/DF busca realizar seu trabalho, visando colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação e contribuir para o desenvolvimento da cultura da cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

## OUVIDORIA

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 do Instituto, como concessão e pagamento de aposentadorias, homologação de certidões de tempo de serviço, pagamentos de pensões, auxílios funerais, entre outros.

### AÇÕES DA OUVIDORIA

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal tem incentivado o treinamento e a capacitação, sobre temáticas relacionadas à atividade de ouvidoria, à transparência e ao acesso à informação, favorecendo a participação da ouvidora em cursos e seminários pertinentes.

Seguem as ações e atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Iprev/DF no 4º Trimestre de 2019.

SEMINÁRIO TEMÁTICO	CARGA HORÁRIA
Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores do Governo do Distrito Federal – Problemas e Desafios” - Data: 10/10/2019	8h

FÓRUM - CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO	CARGA HORÁRIA
▪ Painéis do Fórum “O Controle no Combate à Corrupção” - 03 e 04/12/2019	12h
▪ Oficina “Gestão da Informação para Transparência e Proteção à Privacidade – LAI e LGPD na Administração Pública – 04/12/2019	4h

EVENTOS	DATA
▪ Reunião Geral dos Ouvidores da REDE SIGO	29/10/2019
▪ Balanço Anual de 2019 - REDE SIGO/DF	28/11/2019

ATIVIDADES DESEMPENHADAS
▪ Elaboração do Relatório Trimestral das Atividades da Ouvidoria.
▪ Atualização e Monitoramento da Carta de Serviços, no âmbito do Iprev/DF.
▪ Monitoramento e Atualização das informações, relativas à Transparência Ativa, no âmbito do Iprev/DF.
▪ Publicação da Portaria nº 81, de 21 de outubro de 2019 - DODF nº 203, de 23/10/2019 - Tratamento prioritário das Demandas de Ouvidoria
▪ Premiação dos servidores elogiados por meio de registro de manifestação de elogio no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, OUV-DF.
▪ Elaboração do Plano de Ação 2020.

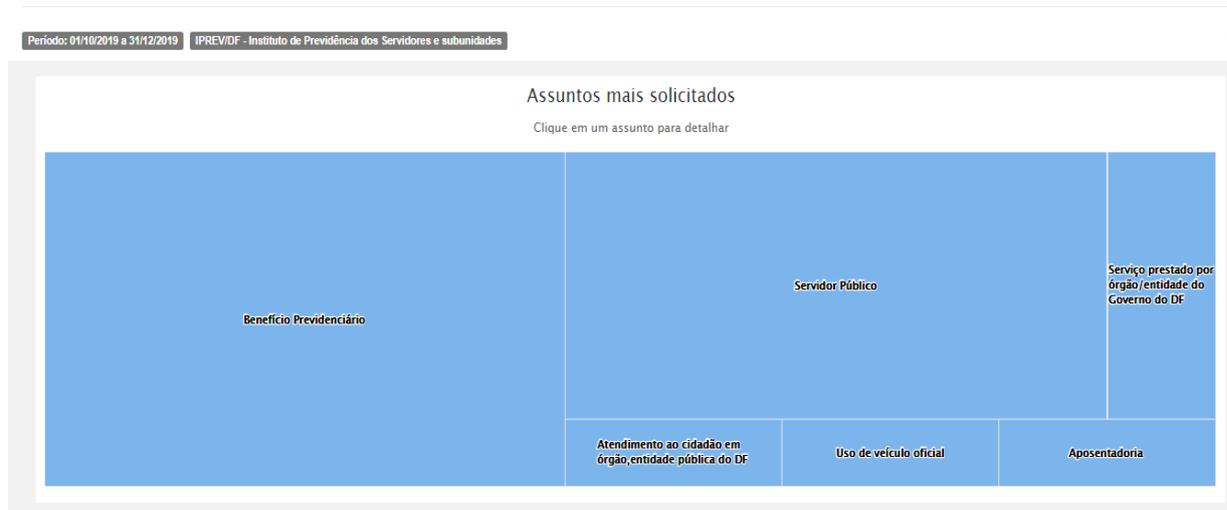
PREMIAÇÃO
▪ <b>ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA</b> – Premiação dos órgãos e entidades que alcançaram 100% de Transparência Ativa.

## SISTEMA OUV/DF

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

A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria cadastradas no Sistema OUV-DF, relativas ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019, 4º Trimestre/2019, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

### Assuntos

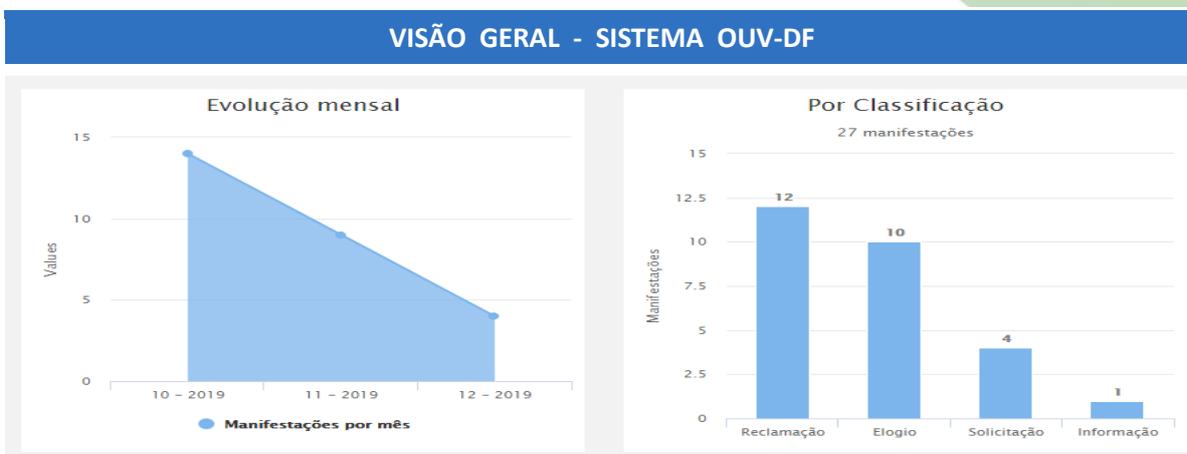


SISTEMA OUV/DF								
ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	ELOGIO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	TOTAL
	Métrica	Total de Manifestações						
SERVIDOR PÚBLICO		9		2				11
APOSENTADORIA				1				1
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO			4	7	1			12
ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO/ENTIDADE PÚBLICA				1				1
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DE BRASÍLIA		1						1
USO VEÍCULO OFICIAL				1				1
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	--	--	<b>27</b>
(%)		37%	15%	44%	4%	--	--	100%

Verificou-se que, no 4º Trimestre de 2019, o assunto “Benefício Previdenciário” ficou entre os assuntos mais demandados, com 12 registros, respondendo por um percentual de 44% (quarenta e quatro por cento), seguido pelo assunto “Servidor Público”, com 11 registros, correspondendo à 40% (quarenta por cento) do total de manifestações.

## VISÃO GERAL

A seguir, seguem os dados extraídos dos Sistema OUV-DF, relativos à quantidade de registros mensal de manifestações, bem como o quantitativo por classificação.



## DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO

Os canais de atendimento são os meios de entrada das demandas dos usuários e o Sistema Informatizado de Ouvidoria, OUV-DF, é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações.

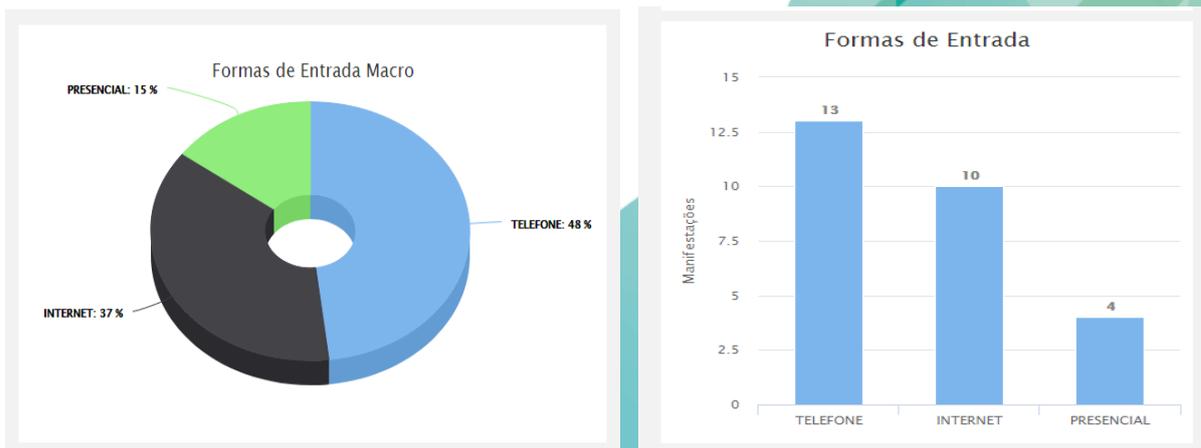
Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Via Internet – [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br), Telefone - Central 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

Observando os dados extraídos do Sistema OUV-DF, em 2019, conclui-se que o contato telefônico, via 162, foi o canal de atendimento mais utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, no 4º Trimestre de 2019, conforme segue:

Ano Abertura	2019	
Mês Abertura	4º Trimestre	
Tipo Entrada	Manifestações	%
<b>SISTEMA</b>	<b>10</b>	<b>37%</b>
<b>TELEFONE</b>	<b>13</b>	<b>48%</b>
<b>PRESENCIAL</b>	<b>4</b>	<b>15%</b>
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## FORMAS DE ENTRADA

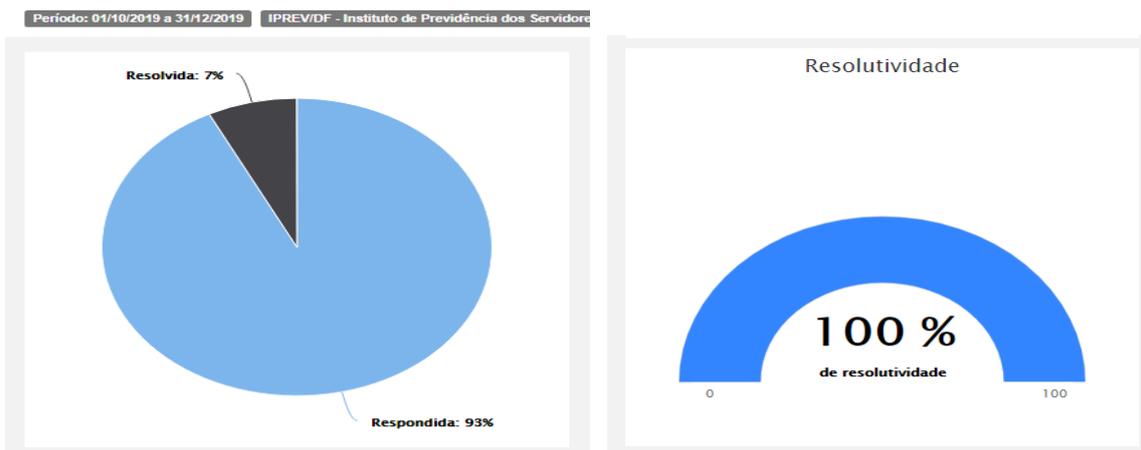
Período: 01/10/2019 a 31/12/2019 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



## RESOLUTIVIDADE

Conforme dados extraídos do Sistema OUV-DF, destaca-se que 100% (cem por cento) das manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo que desse total 7% (sete por cento) foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como “Resolvida”, alcançando o índice de 100% (cem por cento) de Resolutividade no 4º Trimestre de 2019.

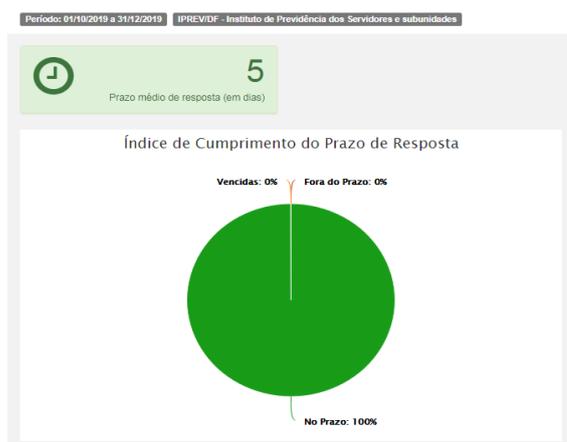
OUV-DF		
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	RESPONDIDAS	RESOLUTIVIDADE
27	100%	100%



## PRAZO DE ATENDIMENTO

Os artigos 24 a 26 do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, que regulamenta a Lei nº 4.896/2012, tratam dos prazos estabelecidos para apuração e encaminhamento de resposta ao manifestante.

O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, Unidade integrante da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, permaneceu, ao longo do 4º Trimestre de 2019, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:



PRAZOS DE RESPOSTA	
Índice de Cumprimento	100%
Prazo médio (dias)	5 dias

No intuito de cumprir rigorosamente o disposto na legislação vigente, a Ouvidoria do Iprev/DF passou a utilizar o indicador de tempo de resposta ao cidadão, buscando alcançar índices de excelência.

Além disso, procurou responder com qualidade, clareza, objetividade, de maneira a possibilitar a compreensão da mensagem de forma significativa pelo requerente, utilizando uma linguagem de fácil compreensão, isto é, uma linguagem cidadã.

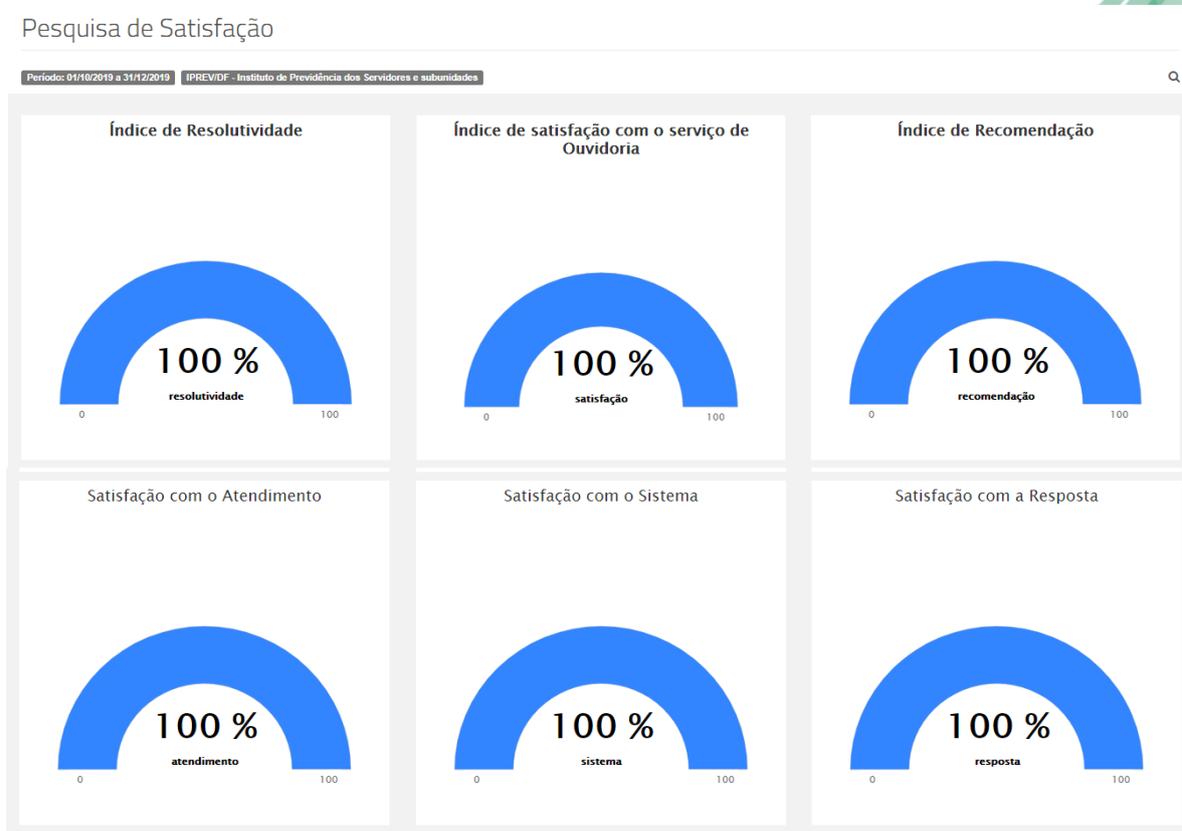
## UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das unidade administrativa do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no 4º Trimestre de 2019, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Previdência, respondendo por 70% (setenta por cento) das manifestações de ouvidoria, seguida pela Ouvidoria do Instituto que respondeu por 15% (quize por cento) do total das demandas encaminhadas por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal. Ainda foram encaminhadas demandas à Diretoria de Administração e Finanças e à Presidência do Instituto, conforme segue:

Período / Ano	4º TRIMESTRE / 2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	19	70%
OUVIDORIA	4	15%
DIAFI	2	7%
PRESIDENCIA	1	4%
DIPREV E PRESIDÊNCIA	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Verificou-se que, no 4º Trimestre de 2019, em comparativo com o 3º Trimestre, conforme dados da Pesquisa de Satisfação extraídos do Sistema OUV-DF, a “Resolutividade” alcançou o índice de 100% (cem por) de satisfação, e os de demais índices e indicadores permaneceram com o índice de 100% (cem por cento) de satisfação, conforme segue:



## Sistema e-SIC

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

No Distrito Federal esse direito é regulamentado pela Lei Distrital nº 4.990 de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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, consulte as respostas recebidas e dê entrada no recurso se as respostas não forem satisfatórias.

Este relatório apresenta o quantitativo das Demandas de Informação, registradas no Sistema e-SIC, relativo ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019, 4º Trimestre, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

### QUANTITATIVO DE DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF atendeu um número pequeno de demandas de informação se comparado a outros órgãos/entidades do Distrito Federal.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	DEMANDA DE INFORMAÇÃO
	PERÍODO	4º Trimestre / 2019
Demandas de informação		8
<b>Total de Demandas</b>		<b>8</b>

### FORMAS DE ENTRADA

Os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal prestam informações aos cidadãos por meio do Sistema e-SIC, via Internet, ou por meio de atendimento presencial no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funciona nas Ouvidorias do GDF.

No 4º Trimestre, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação foi via internet, conforme segue:

Ano Abertura	2019	
Mês Abertura	4º Trimestre	
Tipo Entrada	Demandas	%
INTERNET	8	100%
BALCAO SIC	--	--
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

### TRATAMENTO CONFERIDO ÀS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO

Destaca-se que o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal concedeu o acesso à informação a todas às Demandas de Informação, relativas à sua respectiva competência.

A seguir, apresenta-se a análise do nível de acesso das demandas de informação:

Ano Abertura	2019	
PEDIDOS	4º Trimestre	
	Quantitativo	Percentual
CONCEDIDOS	5	62,5%
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	2	25%
A SOLICITAÇÃO NÃO É UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Destaca-se que, referente as 2 (duas) demandas de informação que foram concedidos acessos parciais, deve-se a parte da informação conter dados pessoais, que em atenção ao disposto na Lei nº 4.990 de 12/12/2012 tem assegurado a proteção das respectivas informações; e quanto à outra demanda, parte da informação ser de competência de outro órgão/entidade.

### PRAZO DE ATENDIMENTO

A Lei Distrital nº 4.990/2012 que regula o acesso a informações no Distrito Federal, no artigo 15, estabelece os prazos para que o órgão ou entidade do Poder Público conceda o acesso à informação.

Destaca-se que no 4º Trimestre de 2019, todas as demandas de informação foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos, nos termos do Decreto nº 34.276 de 11 de abril de 2013.

Ano Abertura	2019	
PERÍODO	4º Trimestre	
	Quantitativo	Percentual
No Prazo	8	100%
Prorrogados	-	0%
Fora do Prazo	-	0%
Pendentes	-	0%

### UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das unidades administrativas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2019, a Diretoria de Previdência respondeu por 50% (cinquenta por cento) das demandas, seguida pela Diretoria de Investimentos que respondeu por 25% (vinte e cinco por cento).

Segue a análise da distribuição das demandas de informação direcionadas ao Iprev/DF:

Período / Ano	4º TRIMESTRE / 2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	4	50%
DIRIN	2	25%
OUVIDORIA	1	12,5%
PRESIDÊNCIA	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Brasília, janeiro / 2020

Régia Marisol Hosana Silva  
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF