

Relatório das Atividades da Ouvidoria,
referente ao 3º 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, Outubro / 2019

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF
NEY FERRAZ JÚNIOR

DIRETORES
Fernanda de Souza Patrício - DIGOV
Marcos Gustavo de Sá Drumond - DIJUR
Ledamar Sousa Resende - DIPREV
Hilda Pereira Madeira Moita - DIAFI
Ramon Estevão Cordeiro Lima (interino) - DIRIN

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

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

| | |
|--|-----------|
| Apresentação | 5 |
| Ouvidoria | 6 |
| Capacitação | 6 |
| Ações da Ouvidoria | 6 |
| 1. Sistema OUV/DF | 7 |
| 1.1. Ranking de Assuntos mais Recorrentes e Demandados | 7 |
| 1.2. Classificação | 8 |
| 1.3. Formas de Entrada | 8 |
| 1.4. Evolução | 9 |
| 1.5. Status das Respostas | 9 |
| 1.6. Prazo de Atendimento | 10 |
| 1.7. Áreas Técnicas demandadas | 10 |
| 1.8. Índice de Satisfação | 11 |
| 2. Sistema e-SIC | 12 |
| 2.1. Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação | 12 |
| 2.2. Formas de Entrada | 12 |
| 2.3. Tratamento Conferido aos Pedidos | 13 |
| 2.4. Nível de Acesso | 13 |
| 2.5. Prazo de Atendimento | 13 |
| 2.6. Áreas Técnicas demandadas | 14 |

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 contato, 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 3º trimestre de 2019, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro, 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

CAPACITAÇÃO

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal tem incentivado o treinamento e a capacitação da servidora que atua na ouvidoria, sobre temáticas relacionadas à atividade de ouvidoria, acesso à informação e transparência, mediante participação da ouvidora em cursos e seminários pertinentes, promovidos pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.

Segue a relação de participação em cursos de formação/eventos no 3º Trimestre de 2019.

| CURSOS | CARGA HORÁRIA |
|--|---------------|
| Curso – EGOV/DF | |
| Programação Neurolinguística (PNL)- 30/09/2019 | 3h |

| EVENTOS | DATA |
|--|------------|
| I Seminário de Ouvidoria “Conhecendo o DETRAN/DF” | 17/09/2019 |
| Lançamento do Curso de Formação de Ouvidoria – EAD | 25/09/2019 |

AÇÕES DA OUVIDORIA

| AÇÕES REALIZADAS NO 3º TRIMESTRE DE 2019 | |
|--|--|
| Julho | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração Relatório de Atividades da Ouvidoria – 2º Trimestre de 2019 |
| Setembro | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atualização e Monitoramento das informações, relativas à Transparência Ativa, no âmbito do Iprev/DF. ▪ Atualização e Monitoramento da Carta de Serviços, no âmbito do Iprev/DF. ▪ Participação no I Seminário de Ouvidoria “Conhecendo o DETRAN/DF”. ▪ Participação no Lançamento do Curso de Formação de Ouvidoria – EAD. ▪ Curso – EGOV <ul style="list-style-type: none"> * Programação Neurolinguística (PNL). |

1. Sistema OUV/DF

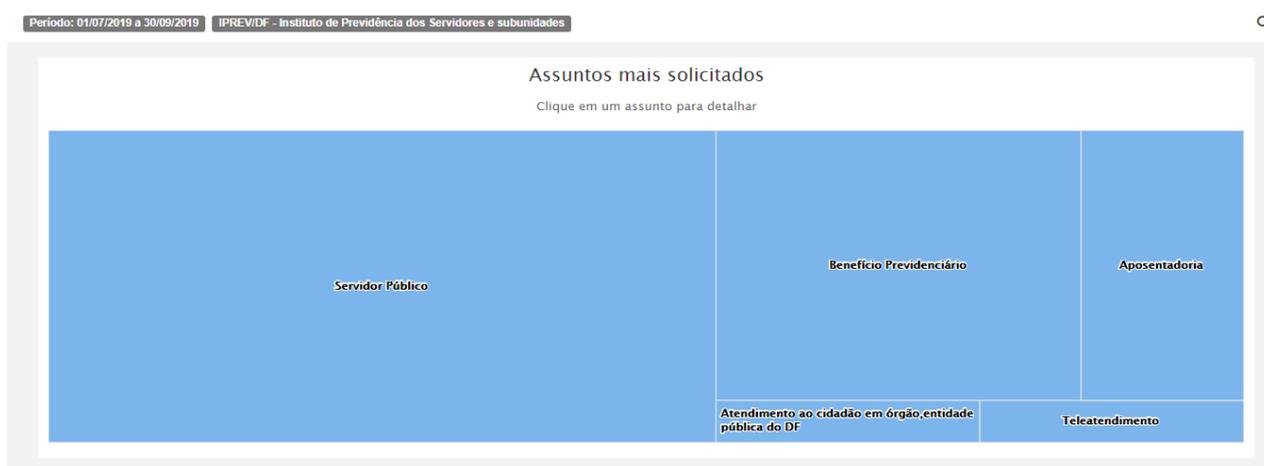
O Sistema Informatizado de Ouvidoria, OUV-DF, é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias) formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria cadastradas no Sistema OUV-DF, relativas ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019, 3º Trimestre/2019, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

Verifica-se que no 3º Trimestre o assunto “Servidor Público” ficou entre os assuntos mais demandados, respondendo por um percentual de 56% (cinquenta e seis por cento), e a classificação “Reclamações”, correspondendo à 79% (setenta e nove por cento) do total de manifestações.

1.1. RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

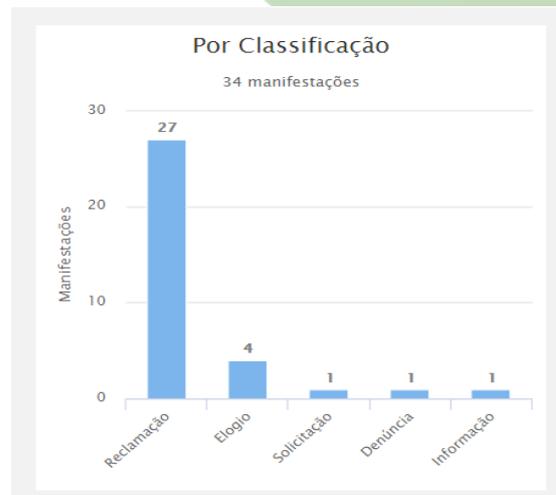
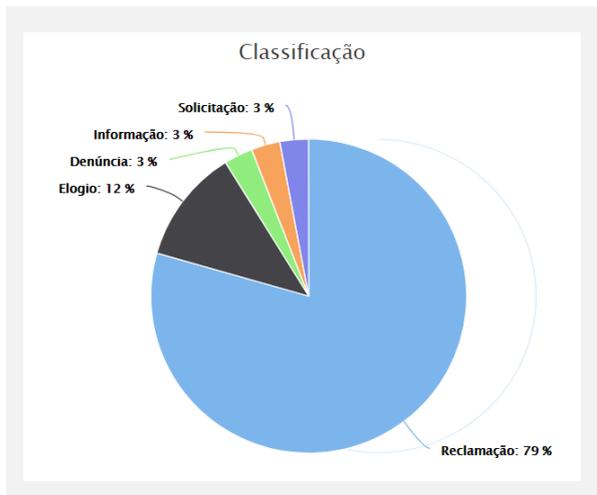
Assuntos



| SISTEMA OUV/DF - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS | | | | | | | | | |
|--|---------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|-------------|
| Assunto | Classificação | Elogio | Solicitação | Reclamação | Informação | Denúncia | Sugestão | TOTAL | |
| | Métrica | Total de Manifestações | | (%) |
| Servidor Público | | 04 | | 14 | | 1 | | 19 | 56% |
| Aposentadoria | | | 1 | 3 | | | | 4 | 123% |
| Teleatendimento | | | | 1 | | | | 1 | 3% |
| Benefício Previdenciário | | | | 8 | 1 | | | 9 | 26% |
| Atendimento ao cidadão em órgão/entidade pública | | | | 1 | | | | 1 | 3% |
| Total | | 04 | 1 | 27 | 1 | 1 | -- | 34 | |
| (%) | | 12% | 3% | 79% | 3% | 3% | 0% | | 100% |

Observação: Convém destacar que, das 27 manifestações de Reclamação, 9 (nove), ou seja 33% (trinta e três por cento) das reclamações, tratavam-se de assuntos de competência de órgão do Poder Executivo Federal, INSS.

1.2. CLASSIFICAÇÃO



1.3. FORMAS DE ENTRADA

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.

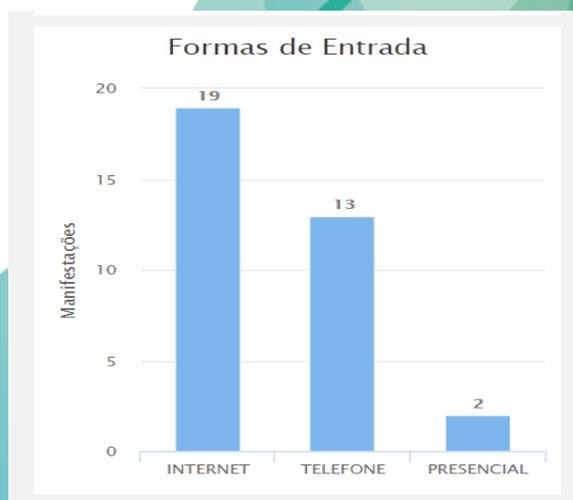
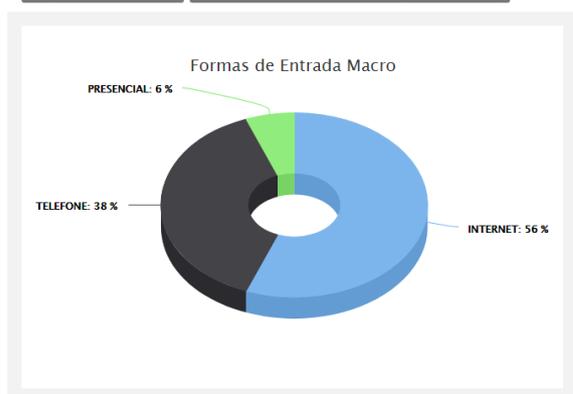
Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Via Internet – www.ouv.df.gov.br, Telefone - Central 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

Observando os dados extraídos do Sistema OUV-DF, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019, o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos-usuários foi via internet, por meio de registro no Sistema OUV-DF, conforme segue:

| Ano Abertura | 2019 | |
|--------------|---------------|-------------|
| Mês Abertura | 3º Trimestre | |
| Tipo Entrada | Manifestações | % |
| SISTEMA | 19 | 56% |
| TELEFONE | 13 | 38% |
| PRESENCIAL | 2 | 6% |
| Total | 34 | 100% |

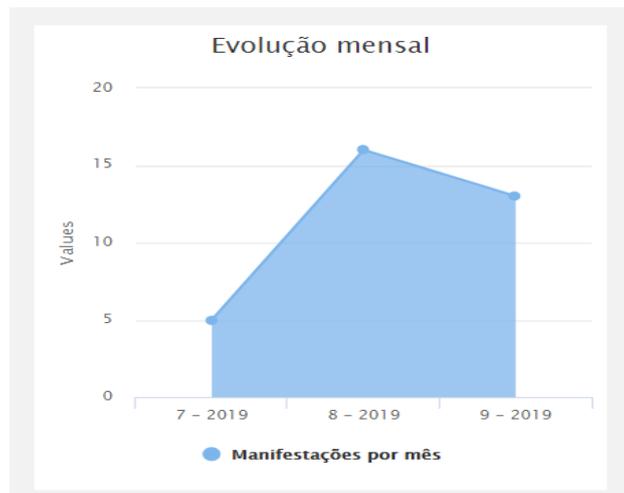
Forma de Entrada

Período: 01/07/2019 a 30/09/2019 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



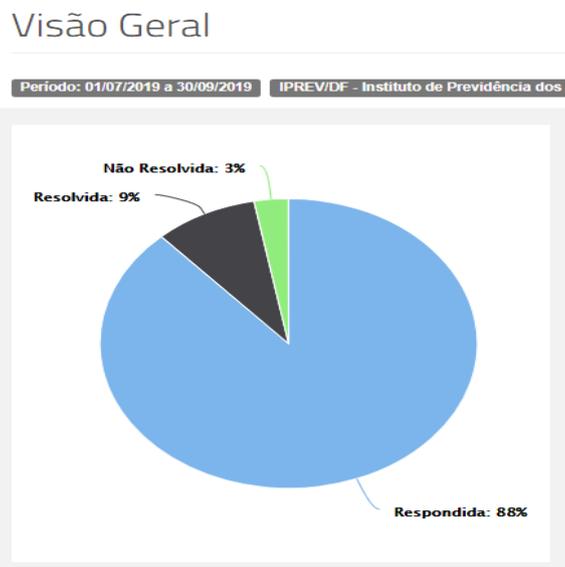
1.4. EVOLUÇÃO

Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do Sistema OUV-DF, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019.



1.5. STATUS DAS RESPOSTAS

A seguir, demonstra-se o status das respostas às manifestações de ouvidoria, extraído do Sistema OUV-DF, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019, resultante da avaliação dos manifestantes na pesquisa de satisfação.



Observa-se que 100% (cem por cento) das manifestações de ouvidoria foram respondidas, sendo que desse total 9% (nove por cento) foram avaliadas pelos manifestantes como "Resolvida" e 3% (três por cento) com "Não Resolvida".

1.6. 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 deste período, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente, conforme segue:



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.

1.7. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no 3º Trimestre de 2019, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Previdência, respondendo por 35% (trinta e cinco por cento) das manifestações de ouvidoria, seguida pela Ouvidoria do Instituto que respondeu por 29 (vinte e nove por cento) e pela Presidência do Instituto que respondeu por 21% (vinte 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, bem como à Gerência de Correição.

| Período / Ano | 3º TRIMESTRE / 2019 | |
|----------------|---------------------|-------------|
| Área Demandada | Quantitativo | Percentual |
| DIPREV | 12 | 35% |
| OUVIDORIA | 10 | 29% |
| PRESIDÊNCIA | 7 | 21% |
| DIAFI | 4 | 12% |
| GECOR/CONT | 1 | 3% |
| TOTAL | 34 | 100% |

1.8. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Verifica-se que, no 3º Trimestre de 2019, o “Índice de Resolutividade” alcançou 75% (setenta e cinco por cento), e os demais índices permaneceram com o índice de 100% (cem por cento) de satisfação, conforme dados da Pesquisa de Satisfação extraídos do Sistema OUV-DF.

Pesquisa de Satisfação



2. 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, extraído do Sistema e-SIC, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019, 3º Trimestre, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

2.1. QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À 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. No 3º Trimestre foram recebidas 12 (doze) demandas, sendo todas respondidas.

| ASSUNTO | CLASSIFICAÇÃO | DEMANDA DE INFORMAÇÃO / 2019 |
|------------------------|---------------|------------------------------|
| | PERÍODO | 3º Trimestre |
| | MÉTRICA | Total de Demandas |
| Demandas de informação | | 12 |
| Total | | 12 |

2.2. 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 3º Trimestre, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação foi via internet, conforme segue:

| Ano Abertura | 2019 | |
|--------------|---------------|------|
| Mês Abertura | 3º Trimestre | |
| Tipo Entrada | Manifestações | % |
| INTERNET | 12 | 100% |
| BALCAO SIC | - | - |
| Total | 12 | 100% |

2.3. TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

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 competência.

| Ano Abertura | 2019 | |
|--|--------------|-------------|
| PEDIDOS | 3º Trimestre | |
| | Quantitativo | Percentual |
| CONCEDIDOS | 12 | 100% |
| NEGADOS | -- | -- |
| INFORMAÇÃO INEXISTENTE | -- | -- |
| PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA | -- | -- |
| ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO | -- | -- |
| TOTAL | 12 | 100% |

2.4. NÍVEL DE ACESSO

A seguir, apresenta-se a análise do nível de acesso dos pedidos de acesso à informação por instâncias:

| Ano Abertura | 2019 |
|--------------------------------|--------------|
| PERÍODO | 3º TRIMESTRE |
| Pedidos de Acesso à Informação | 12 |
| 1ª Instância | 3 |
| 2ª Instância | 1 |
| Controladoria-Geral | 1 |

2.5. 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 3º Trimestre de 2019, das 12 demandas de informação, nos termos do Art. 18 do Decreto nº 34.276 de 11/04/2013, foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

| Ano Abertura | 2019 | |
|---------------|--------------|------------|
| PERÍODO | 3º Trimestre | |
| | Quantitativo | Percentual |
| No Prazo | 12 | 100% |
| Prorrogados | - | 0% |
| Fora do Prazo | - | 0% |
| Pendentes | - | 0% |

2.6. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2019, a Diretoria de Previdência respondeu por 50% (cinquenta por cento) das demandas. Seguida pela Diretoria de Administração e Finanças que respondeu por 33% (trinta e três por cento) e a Diretoria de Investimentos por 17% (dezesete por cento) das demandas de informação.

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

| Período / Ano | 3º TRIMESTRE / 2019 | |
|-----------------------|----------------------------|-------------------|
| Área Demandada | Quantitativo | Percentual |
| DIPREV | 6 | 50% |
| DIAFI | 4 | 33% |
| DIRIN | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Brasília, outubro / 2019

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF