

Relatório das Atividades da Ouvidoria,
referente ao 1º 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, Abril / 2019

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
IBANEIS ROCHA

DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF
NEY FERRAZ JÚNIOR

DIRETORES
Henrique Barros Pereira Ramos - DIGOV
Marcos Gustavo de Sá Drumond - DIJUR
Ledamar Sousa Resende - DIPREV
José Dória Pupo Neto - DIRIN
José Eduardo Couto Ribeiro - 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

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

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

1. Apresentação	5
2. Sistema OUV/DF	6
2.1. Tipologia / Assunto	6
2.2. Formas de Entradda	7
2.3. Evolução	7
2.4. Status das Respostas	8
2.5. Prazo de Atendimento	8
2.6. Áreas Técnicas demandadas	9
2.7. Índice de Satisfação	9
3. Sistema e-SIC	10
3.1. Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação	10
3.2. Formas de Entrada	10
3.3. Tratamento Conferido aos Pedidos	11
3.4. Nível de Acesso	11
3.5. Prazo de Atendimento	11
3.6. Áreas Técnicas demandadas	12

1. 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 pedidos de acesso à informação apresentados 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 ao público e a uniformidade no tratamento das demandas aos usuários.

A partir das informações obtidas com a análise das manifestações e pedidos de acesso à 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 1º trimestre de 2019, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de março, no qual constam informações de forma sintética e analítica acerca das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

Primeiramente, segue a análise referente às manifestações recebidas por este Instituto no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, com base nos relatórios mensais recebidos da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Informa-se, ainda, acerca dos pedidos de acesso à informação recebidos 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.

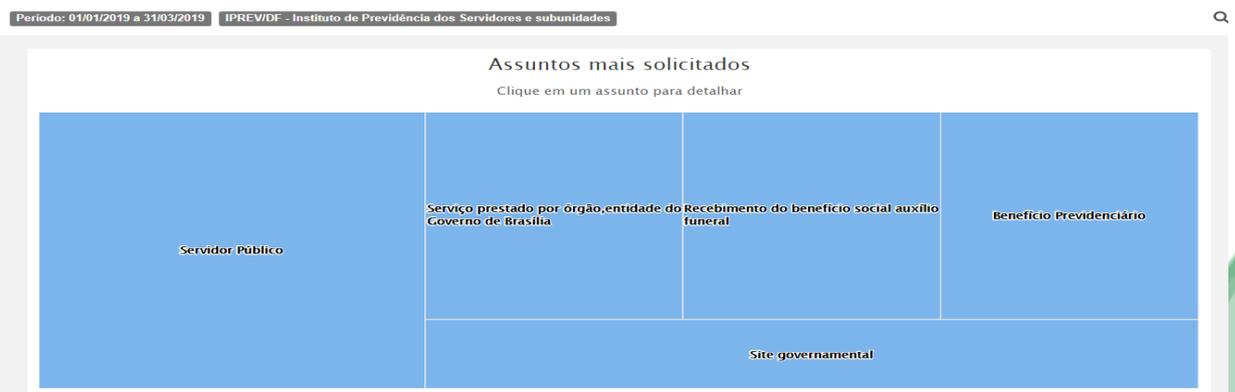
2. Sistema OUV/DF

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.

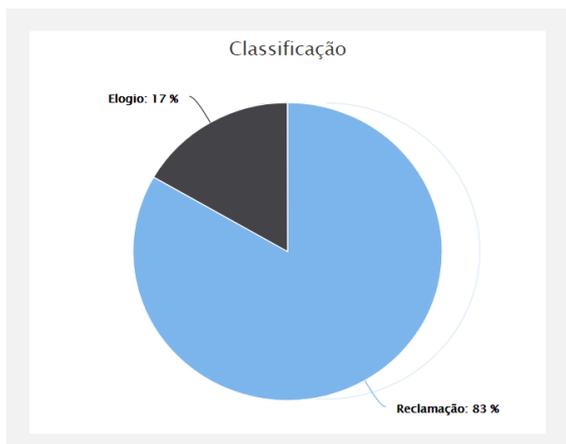
A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativas ao período de **01 de janeiro a 31 de março de 2019 – 1º Trimestre/2019**, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

2.1. TIPOLOGIA/ASSUNTO

Assuntos



SISTEMA OUV/DF							
Assunto	Classificação	Elogio	Solicitação	Reclamação	Informação	Denúncia	Total
	Métrica	Total de Manifestações					
Servidor Público		01		01			02
Benefício Previdenciária				01			01
Recebimento do benefício social auxílio funeral				01			01
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo de Brasília				01			01
Site Governamental				01			01
Total		01		05			06



2.2. FORMAS DE ENTRADA

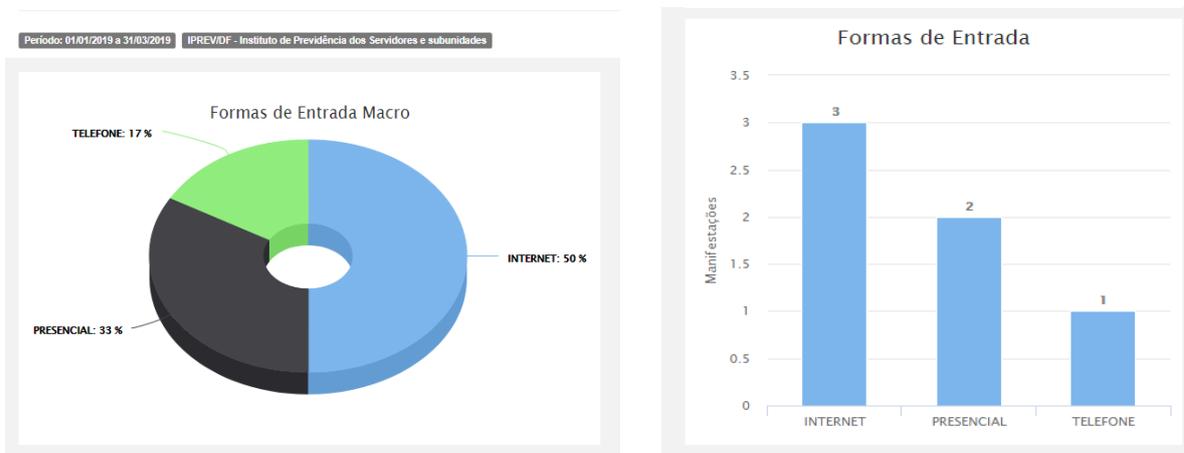
Os canais de atendimento são os meios de entrada das demandas dos usuários e o Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações.

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 janeiro a 31 de março de 2019, o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos-usuários foi via internet, por meio de registro no Sistema OUV-DF, conforme segue:

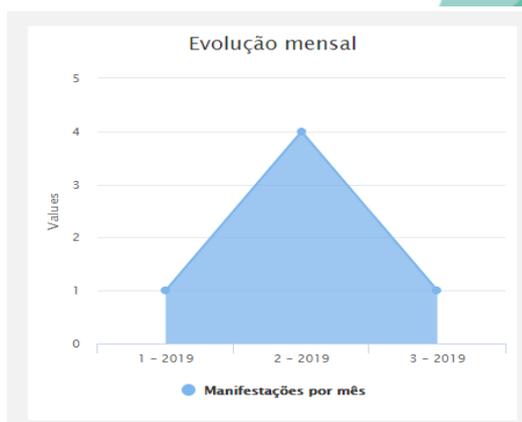
Ano Abertura	2019	
Mês Abertura	Janeiro a Março	
Tipo Entrada	Manifestações	%
SISTEMA	3	50%
TELEFONE	1	17%
PRESENCIAL	2	33%
Total	6	100%

Forma de Entrada



2.3. EVOLUÇÃO

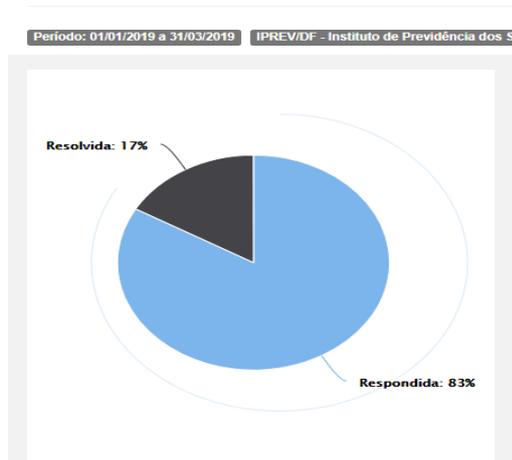
Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do Sistema OUV-DF, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de março de 2019.



2.4. 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 janeiro a 31 de março de 2019, resultante da avaliação dos manifestantes na pesquisa de satisfação.

Visão Geral



Observa-se que 100% (cem por cento) das manifestações de ouvidoria foram respondidas, e desse total 17% (dezessete por cento) foram avaliadas pelos manifestantes como “Resolvida”.

2.5. 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.

2.6. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

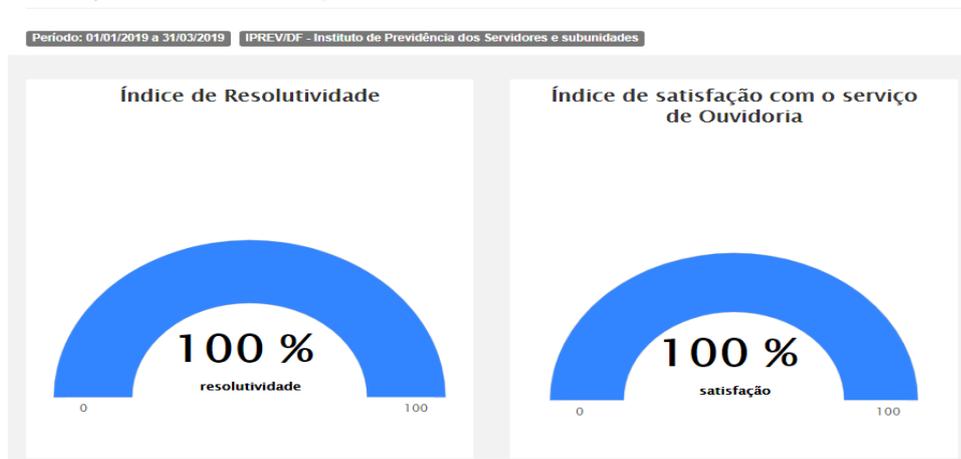
Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de **01 de janeiro a 31 de março de 2019**, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Administração e Finanças, respondendo por 66% (sessenta e seis por cento) das manifestações de ouvidoria. Tanto a Diretoria de Previdência, quanto a Ouvidoria do Instituto responderam cada uma por 17% (dezesete por cento) das manifestações.

Período / Ano	1º TRIMESTRE / 2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIAFI	4	66%
DIPREV	1	17%
OUVIDORIA	1	17%
TOTAL	6	100%

2.7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Verifica-se que, no período de **01 de janeiro a 31 de março de 2019**, tanto o “Índice de Resolutividade”, ou seja, a capacidade de resolver as demandas, quanto o “Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria” foi de 100% (cem por cento), conforme Pesquisa de Satisfação do Sistema OUV-DF.

Pesquisa de Satisfação



3. 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 pedido de acesso à 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 dos pedidos de acesso à informação, extraído do **Sistema e-SIC, relativo ao período de 01 de janeiro a 31 de março de 2019 – 1º Trimestre, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.**

3.1. 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 pedidos de acesso à informação se comparado a outros órgãos/entidades do Distrito Federal. No 1º Trimestre foram recebidos 17 (dezesete) pedidos, sendo todos respondidos.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2019
	PERÍODO	1º Trimestre
	MÉTRICA	Total de Manifestações
Pedidos de acesso à informação		17
Total		17

3.2. 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 1º Trimestre, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento dos pedidos de acesso à informação foi via internet, conforme segue:

Ano Abertura	2019	
Mês Abertura	1º Trimestre	
Tipo Entrada	Manifestações	%
INTERNET	17	100%
BALCAO SIC	-	-
Total	17	100%

3.3. TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

Destaca-se que o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal concedeu o acesso à informação a todos os Pedidos de Acesso à Informação, relativos à sua competência.

Ano Abertura	2019	
PEDIDOS	1º Trimestre	
	Quantitativo	Percentual
CONCEDIDOS	15	88%
NEGADOS	--	--
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	--	--
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	1	6%
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO	1	6%
TOTAL	17	100%

3.4. 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	1º TRIMESTRE
Pedidos de Acesso à Informação	17
1ª Instância	1
2ª Instância	-
Controladoria-Geral	-

3.5. 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 1º Trimestre de 2019, dos 17 pedidos de acesso à informação, nos termos do Art. 18 do Decreto nº 34.276 de 11/04/2013, foram solicitadas duas prorrogações de prazo, pelas áreas técnicas responsáveis pelo encaminhamento das informações requeridas. Mas, sendo respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente.

Ano Abertura	2019	
PERÍODO	1º Trimestre	
	Quantitativo	Percentual
No Prazo	15	88%
Prorrogados	2	12%
Fora do Prazo	-	0%
Pendentes	-	0%

3.6. ÁREAS TÉCNICAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de **01 de janeiro a 31 de março de 2019**, a Diretoria de Investimentos respondeu por 64% (sessenta e quatro por cento) das demandas. Seguida pela Diretoria de Previdência que respondeu por 24% (vinte e quatro por cento) e a Ouvidoria por 12% (doze por cento) dos pedidos de acesso à informação.

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

Período / Ano	1º TRIMESTRE / 2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIRIN	11	64%
DIPREV	4	24%
OUVIDORIA	2	12%
TOTAL	17	100%

Brasília, abril / 2019

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF