

***RELATÓRIO  
ANUAL DE  
ATIVIDADE***

**2019**

**OUVIDORIA DO IPREV/DF**

**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*

**Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal**  
SCS Quadra 09, Torre B, 1ª 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)

## **O Iprev/DF**

Em 2008, o Governo do Distrito Federal ciente de sua tarefa de prover o pagamento dos benefícios previdenciários devidos aos seus servidores e dependentes, sem comprometer o custeio de suas atividades, serviços e infraestrutura para a população, implementou as medidas necessárias à organização e ao funcionamento do novo Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

O Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal foi reorganizado e unificado nos termos da Lei Complementar nº 769/2008, sendo obrigatoriamente filiados todos os servidores titulares de cargos efetivos ativos e inativos e os pensionistas, do Poder Executivo, incluídas as autarquias e as fundações, e do Poder Legislativo do Distrito Federal, incluído o Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal os servidores ocupantes, exclusivamente, de cargos em comissão, declarados em lei de livre nomeação e exoneração, bem como de outros cargos temporários ou de empregos públicos.

Os militares e os policiais civis pelas peculiaridades dispostas na Constituição Federal e na Lei Federal nº 10.633 de 27 de dezembro de 2002, que institui o Fundo Constitucional do Distrito Federal, até que haja regulamentação por meio de lei complementar específica, também não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, instituído como órgão gestor único do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, sob a denominação de autarquia em regime especial, com personalidade jurídica de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, tem como atribuição principal captar e capitalizar os recursos necessários à garantia de pagamento dos benefícios previdenciários atuais e futuros dos segurados e dependentes, por meio de uma gestão participativa, transparente, eficiente e eficaz, dotada de credibilidade e excelência no atendimento. Incumbem, ainda, o gerenciamento e a operacionalização do RPPS/DF, incluindo a arrecadação e a gestão de recursos financeiros e previdenciários, a concessão, o pagamento e a manutenção dos benefícios previdenciários.

Princípios obrigatórios para consecução das finalidades do Iprev/DF:

- I – provimento de regime de previdência social de caráter contributivo e solidários aos segurados e dependentes;
- II – caráter democrático e eficiente de gestão, com a participação de representantes do Poder Público do Distrito Federal, dos segurados e dependentes;
- III – transparência na gestão de seus recursos financeiros e previdenciários;
- IV – gestão administrativo-financeira autônoma em relação ao Distrito Federal;

V – custeio da previdência social, mediante contribuição dos órgãos e dos servidores ativos e inativos e pensionistas de que trata o art. 1º da Lei Complementar, segundo critérios socialmente justos e atuarialmente compatíveis;

VI – preservação do equilíbrio financeiro e atuarial;

VII – proibição da criação, majoração ou extensão de quaisquer benefícios ou serviços, sem a correspondente fonte de custeio total.

# 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>7</b>
<b>OUVIDORIA</b>	<b>8</b>
▪ Diretrizes	8
▪ Objetivo Geral	8
▪ Objetivo Específico	8
▪ Boas Práticas adotadas pela Ouvidoria	8
▪ Página da Ouvidoria	9
▪ Localização da Ouvidoria	9
▪ Estrutura Técnica	9
▪ Competências	9
▪ Ações da Ouvidoria	10
<b>SISTEMA OUV/DF</b>	<b>13</b>
▪ Visão Geral do Sistema OUV-DF	14
▪ Canais de Atendimento	14
▪ Distribuição das Demandas de Ouvidoria por Canal de Acesso	15
▪ Resolutividade	15
▪ Prazo de Atendimento	16
▪ Unidades Administrativas Demandadas	17
▪ Índices de Satisfação	17
<b>SISTEMA E-SIC</b>	<b>18</b>
▪ Quantitativo de Demandas de Informação	18
▪ Canais de Atendimento	18
▪ Tratamento conferido às Demandas de Informação	19
▪ Prazo de Atendimento	19
▪ Unidades Administrativas Demandadas	20
<b>RESULTADOS ALCANÇADOS</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>21</b>



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas; configurando-se como um mecanismo de exercício da cidadania, por meio da participação e controle social, e meio estratégico de apoio à gestão das organizações; seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência e aprimoramento da gestão pública.

Como instrumento de controle social e de transformação institucional, pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas, a partir das demandas encaminhadas pela sociedade, o que auxilia na busca pela eficiência da prestação do serviço público.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal foi instituída por meio do Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017, e vinculada à Controladoria do Iprev/DF.

Responsável por dar tratamento adequado às manifestações de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações apresentadas pelos cidadãos, referentes aos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, a Ouvidoria do Iprev/DF busca assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, garantir o direito à informação, bem como detectar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

A legitimidade que a ouvidoria detém decorre das competências e da autoridade que lhes são delegadas pela autoridade máxima da autarquia, registrada em seu regimento interno, e visam atender tanto o público externo e o interno.

O público externo são os cidadãos e entidades civis, usuárias ou não das atividades e serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal. O público interno são as autoridades e os servidores do instituto.

Para o seu efetivo exercício, visando garantir a participação e contribuição (interna e externa), o aprimoramento das rotinas e processos de trabalho e a eficiência na prestação de serviços, bem como favorecer a transparência e o controle social, a Ouvidoria Especializada do Iprev/DF passou a participar dos cursos de capacitação ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, por meio da Escola de Governo do DF, bem como a adotar algumas iniciativas, que constam no Plano de Ação publicado anualmente.

Assim, esta Unidade de Ouvidoria apresenta o seu Relatório Anual de Atividades, relativo ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, contemplando as principais atividades realizadas e as ações desenvolvidas, com os resultados alcançados.

## 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.

A Ouvidoria do Iprev/DF atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto, como concessão de aposentadorias, homologação de certidões de tempo de serviço, pagamentos de pensões, auxílios funerais, simulação de aposentadoria, entre outros.

### DIRETRIZES

- Zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários.
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações e demandas de informação.
- Preservação da identidade dos usuários, quando por eles solicitados expressamente.
- Pessoaalidade e informalidade nas relações estabelecidas com os usuários.
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.
- Transparência e moralidade de atuação da ouvidoria.
- Atuação coordenada entre a ouvidoria e a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.
- Aprofundamento do exercício da cidadania.

### OBJETIVO GERAL

Atuar na gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho, eficiência na prestação dos serviços ofertados e favorecer a transparência e o controle social.

### OBJETIVO ESPECÍFICO

- Disseminar o conceito da Ouvidoria no Iprev/DF.
- Implementar planejamento de atuação da Ouvidoria.
- Implementar ferramentas de controle de qualidade.
- Implementar ações para divulgar os canais de informação aos usuários.
- Estimular o acesso à informação.
- Favorecer a qualidade das respostas e informações prestadas aos usuários.
- Ser reconhecida pelo serviço prestado ao órgão e usuários.

### BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Iprev/DF, além das atribuições regimentais, definiu ações para orientar o trabalho a ser desenvolvido:

- Planejar as ações da Ouvidoria.
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários.
- Estimular a Transparência Ativa.
- Desenvolver ações voltadas para a resolução das demandas e conflitos.



- Promover a utilização da linguagem cidadã.
- Divulgar o papel e a importância da Ouvidoria para os servidores do Iprev/DF.
- Propor melhorias dos processos.

## PÁGINA DA OUVIDORIA

Visando facilitar o acesso aos usuários para que possam encaminhar manifestações ou ainda, pedidos de acesso à informação, os órgãos e entidades do Distrito Federal disponibilizam páginas exclusivas às Ouvidorias nos respectivos sites institucionais.

Página da Ouvidoria do Iprev/DF: <http://www.iprev.df.gov.br/category/ouvidoria/>

## LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

O atendimento aos usuários realizado pela Ouvidoria do Iprev/DF ocorre de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e de 14h às 17h, no endereço: SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília – DF / CEP: 70.308-200

## ESTRUTURA TÉCNICA

Para o efetivo exercício das atividades da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal contamos com a seguinte técnica:

<b>SERVIDORA</b>	Régia Marisol Hosana Silva
<b>CARREIRA</b>	TGE / Apoio Administrativo
<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF
<b>CARGO</b>	CNE-07
<b>CURRÍCULO RESUMIDO</b>	<p>Servidora efetiva do quadro de pessoal da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal desde 1993.</p> <p>Bacharel em Administração com Habilitação em Comércio Exterior pela União Educacional de Brasília, Pós-Graduada em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade Phênix de Ciências Humanas e Sociais do Brasil e com Licenciatura em Matemática pelo UNICEUB/Brasília.</p> <p>Em 04 de janeiro de 2018 passou a exercer a função de Ouvidora do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.</p>

## COMPETÊNCIAS

Por meio da publicação do **Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017**, que altera a estrutura administrativa do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, foi criada a unidade de Ouvidoria, vinculada à Controladoria do Iprev/DF

As competências da Ouvidoria estão descritas nos Art. 12 e 78 do **Decreto nº 39.381, de 10 de outubro de 2018**, que “Dispõe sobre o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal”.

## AÇÕES DA OUVIDORIA

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 transparência e ao acesso à informação, favorecendo a participação da ouvidora em cursos e seminários pertinentes, promovidos pela Controladoria Geral do Distrito Federal.

Seguem as ações desenvolvidas e desempenhadas pela Ouvidoria do Iprev/DF em 2019:

CURSOS	CARGA HORÁRIA
<b>PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA – EGOV/DF</b>	
Módulo: Inteligência e Governança em Ouvidoria - 28 e 29/05/2019	8h
<b>CURSO – EGOV/DF</b>	
Governança para Altos Executivos - 25/04/2019	3h
Excelência no Atendimento ao Cidadão – 13/05 a 17/05/2019	20h
Programação Neurolinguística (PNL)- 30/09/2019	3h
<b>CURSO À DISTÂNCIA – Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)</b>	
Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - 29/04 a 29/05/2019	10h

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
<b>PALESTRA - Controladoria-Geral do Distrito Federal</b> Diálogos com o Controle “Transparência Ativa” - 14 às 17h Processo SEI nº 00480-00002844/2019-30	13/06/2019
<b>I SEMINÁRIO DE OUVIDORIA - “Conhecendo o DETRAN/DF”</b> Processo SEI nº 00055-00045758/2019-78	17/09/2019
<b>LANÇAMENTO DO CURSO DE FORMAÇÃO DE OUVIDORIA – EAD</b> Processo SEI nº 00480-00004521/2019-81	25/09/2019
<b>REUNIÃO GERAL DOS OUVIDORES DA REDE SIGO</b>	29/10/2019
<b>BALANÇO ANUAL DE 2019 - REDE SIGO/DF</b> Processo SEI nº 00055-00045758/2019-78	28/11/2019

### ATIVIDADES DESEMPENHADAS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de Relatórios Trimestrais das Atividades da Ouvidoria Processo Sei nº 00413-00001929/2019-77</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualização e Monitoramento da Carta de Serviços, no âmbito do Iprev/DF. Processo SEI nº 00413-00001663/2019-62</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Projeto: Bate Papo com a Ouvidoria do Iprev/DF – Apresentação do Trabalho da Ouvidoria Processo SEI nº 00413-00002180/2019-85</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação na 2ª Reunião Anual de Integração e Alinhamento (RAIA) do Iprev/DF. * Apresentação do Trabalho da Ouvidoria para os servidores do Iprev/DF.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoramento e Atualização das informações, relativas à Transparência Ativa, no âmbito do Iprev/DF. Processo SEI nº 00480-00004349/2019-65 - Circular SEI-GDF n.º 6/2019 - CGDF/SUBTC</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicação da Portaria nº 81, de 21 de outubro de 2019 - DODF nº 203, de 23/10/2019 Tratamento prioritário das Demandas de Ouvidoria. Processo SEI nº 00413-00004886/2019-81</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Premiação dos servidores elogiados por meio de registro de manifestação de elogio no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, OUV-DF. Processo SEI nº 00413-00005794/2019-19</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração do Plano de Ação 2020 – Processo SEI nº 00413-00005659/2019-73.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria / 2019 Processo SEI nº 00413-00005700/2019-10 - Instrução Normativa nº 01/2016 TC/DF</li> </ul>

### PREMIAÇÃO

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA</b> – Premiação dos órgãos e entidades que alcançaram 100% de Transparência Ativa - Processo SEI nº 00480-00006123/2019-07</li> </ul>
---

### DOCUMENTOS GERADOS EM 2019

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Circular				2									2
Despacho	3	13	4	23	12	10	11	18	32	30	15	10	181
Memorando	5	11	8	13	5	7	12	21	19	16	14	7	138
Ofício									1				1
Relatório							1			1			2
Requerimento: Abono de Ponto				1			1				2	1	5
Requerimento: Férias – Remarcação	1				1						1		3
Solicitação de Acesso – SIGMa.net										1			1
Termo de Compromisso do Participante Curso Egov					1								1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>334</b>

Dados extraídos do Sistema SEI-GDF

### PROCESSOS GERADOS EM 2019

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Documentação e Informação: Requerimento de Documentos e Processos					1								1
Gestão Administrativa: Eventos (Congresso, Seminários, Convenções, Feiras, Exposições, outros)					1								1
Gestão Administrativa: Grupo de Trabalho, Comissão, Comitê, Colegiado e Conselhos				1									1
Gestão Administrativa: Planos, Programas e Projetos de Trabalho											1		1
Ouvidoria: Demanda de Informação – Lei de Acesso à Informação nº 4.990/2012	3	4	7	6	4	2	4	7	2	4	3	1	48
Ouvidoria: Manifestação - Reclamação, Sugestão, Solicitação e Elogio	1	4	1	5		3	4	10	13	9	9	4	63
Ouvidoria: Monitoramento e Acompanhamento		1		2			2	1	3	1		1	11
Pessoal: Abono de Ponto				1									1
Pessoal: Férias	1								1				2
Pessoal: Substituição de Cargo	1												1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>130</b>

➤ Dados extraídos do Sistema SEI-GDF

## SISTEMA OUV/DF

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é um dos canais de atendimento da ouvidoria, utilizado para registro e acompanhamento das demandas formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

A seguir, apresenta-se o quantitativo das demandas de ouvidoria, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF, conforme dados extraídos do Sistema OUV-DF, relativos ao período de janeiro a dezembro de 2019.

SISTEMA OUV/DF								
ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	ELOGIO	SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	TOTAL
	Métrica	Total de Manifestações	Total de Manifestações	Total de Manifestações	Total de Manifestações	Total de Manifestações	Total de Manifestações	
SERVIDOR PÚBLICO		16		17	1	1		35
AGILIDADE DE PROCESSOS			1					1
APOSENTADORIA			1	5				6
TELEATENDIMENTO				1				1
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO			5	16	2			23
RECEBIMENTO DO BENEFÍCIO SOCIAL AUXÍLIO FUNERAL				1				1
ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM ÓRGÃO/ENTIDADE PÚBLICA				2				2
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO EM ÓRGÃO, ENTIDADE PÚBLICA				1				1
ATENDIMENTO NA REDE DE OUVIDORIAS DO DISTRITO FEDERAL			1					1
SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DE BRASÍLIA		2		1				3
SITE GOVERNAMENTAL				1				1
USO VEÍCULO OFICIAL				1				1
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>76</b>
<b>(%)</b>		<b>24%</b>	<b>11%</b>	<b>60%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>		<b>100%</b>

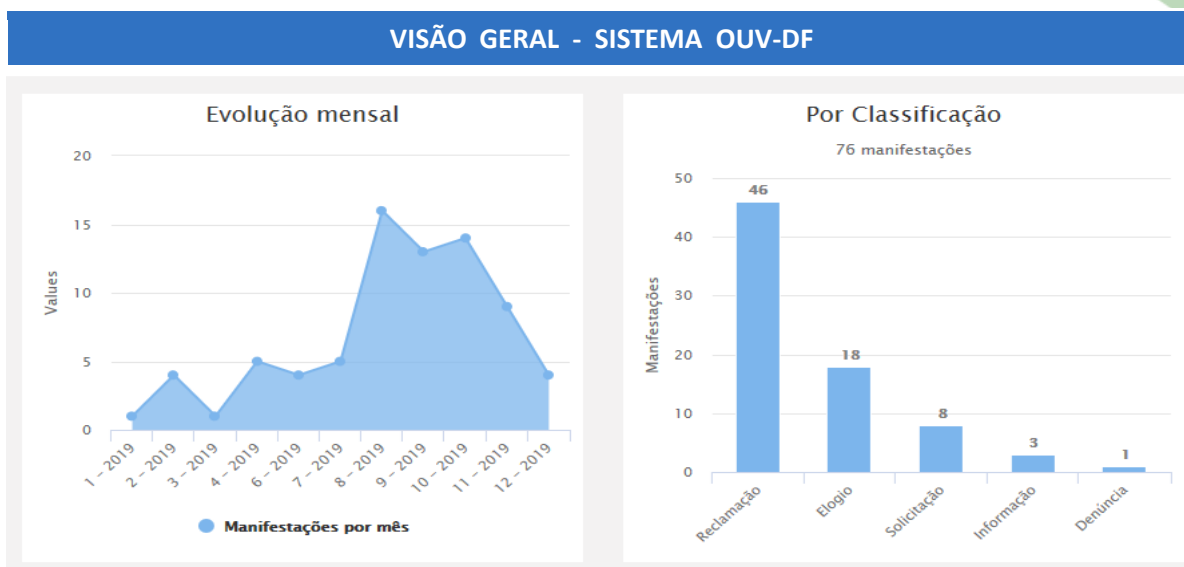
### Observações:

Verifica-se que no Exercício de 2019, o assunto “Servidor Público” ficou entre os assuntos mais demandados, com 35 registros, respondendo por um percentual de 46% (quarenta e seis por cento), e a classificação “Reclamações”, com 46 registros, correspondendo à 60% (sessenta e um por cento) do total de manifestações.

Convém informar que, das 46 manifestações de Reclamação, 11 (onze), ou seja 23% (vinte e três por cento) das reclamações, tratavam de assuntos de competência de órgão do Poder Executivo Federal, o INSS.

## 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.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

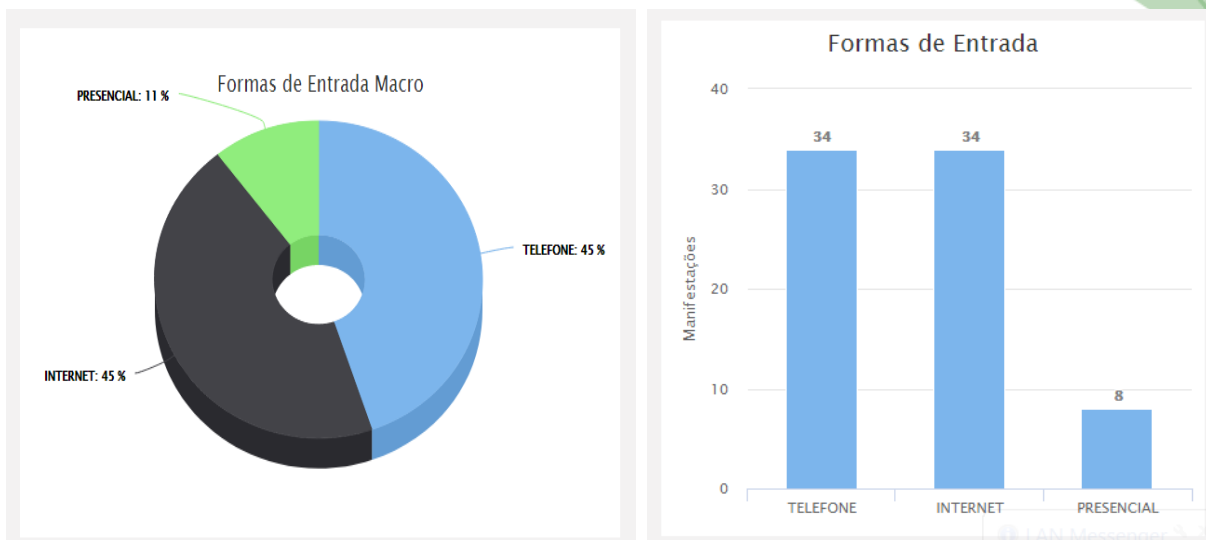
Observando os dados extraídos do Sistema OUV-DF, em 2019, conclui-se que tanto o Sistema OUV-DF, por meio de registro via internet, quanto o contato telefônico, via 162, foram igualmente utilizados pelos cidadãos-usuários do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, conforme segue:

Ano	2019	
Mês Abertura	Janeiro à Dezembro	
Tipo Entrada	Manifestações	%
SISTEMA	34	45%
TELEFONE	34	45%
PRESENCIAL	8	11%
Total	76	100%



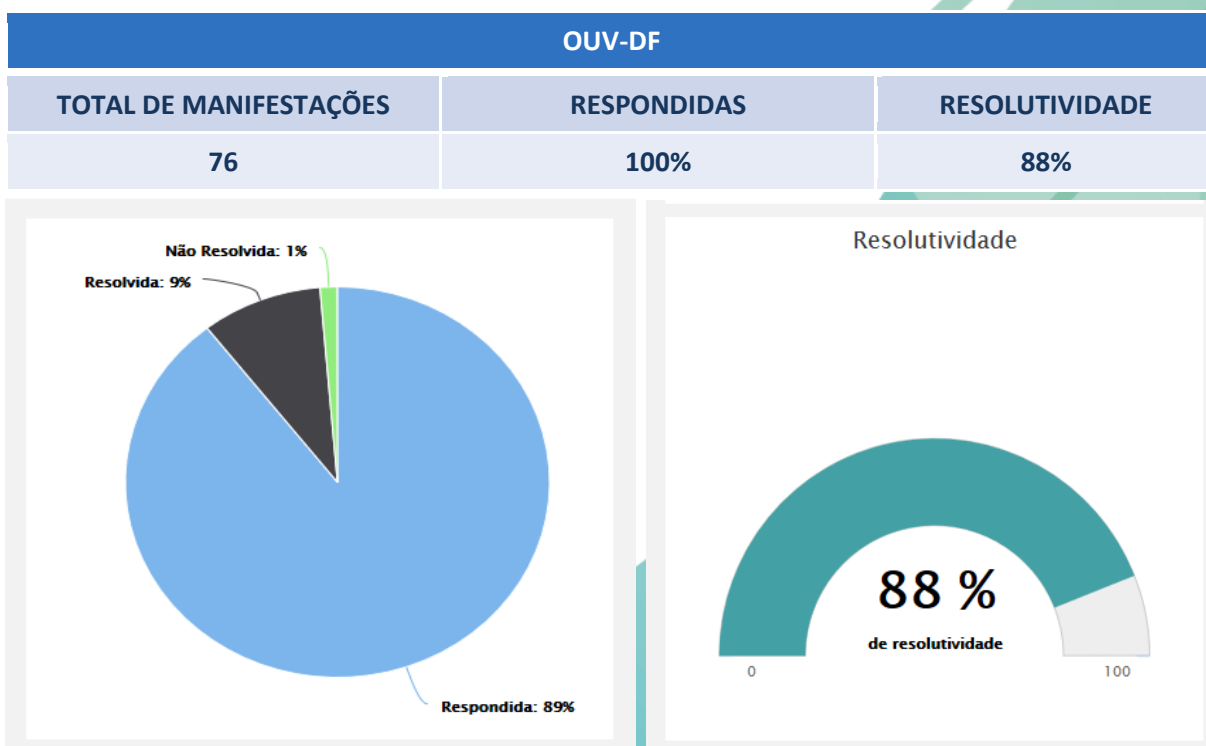
## DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO

### FORMAS DE ENTRADA



### 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 9% (nove por cento) foram avaliadas pelos cidadãos-usuários como “Resolvida” e 1% (hum por cento) com “Não Resolvida”, alcançando em 2019, um Índice de Resolutividade de 88% (oitenta e oito por cento).

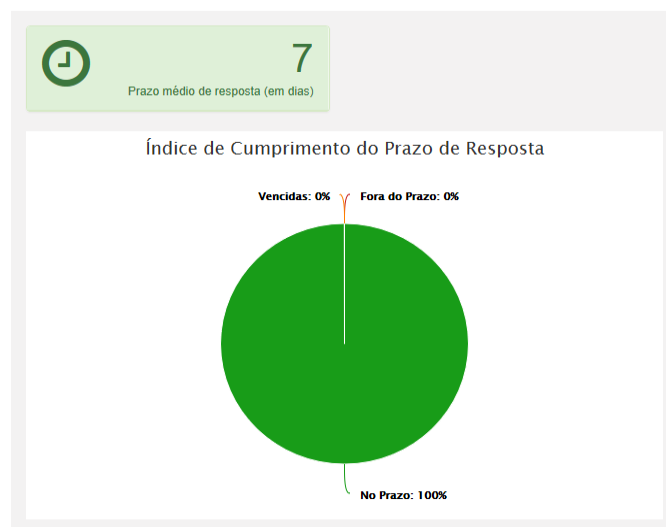


## PRAZO DE ATENDIMENTO

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:

PRAZO DE RESPOSTA	
Índice de Cumprimento	100%
Prazo médio (dias)	07 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 e atender aos segurados, pensionistas e demais cidadãos em um prazo razoável.

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 áreas técnicas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, em 2019, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Previdência, respondendo por 51% (cinquenta e um por cento) das manifestações de ouvidoria, seguida pela Ouvidoria do Instituto que respondeu por 21% (vinte e um 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, à Presidência do Iprev/DF, bem como à Gerência de Correição, conforme segue:

Período / Ano	Janeiro à Dezembro / 2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	39	51%
OUVIDORIA	16	21%
DIAFI	10	13%
PRESIDÊNCIA	8	10,5%
PRESIDÊNCIA e DIPREV	1	1,5%
DIAFI e DIPREV	1	1,5%
GECOR/CONT	1	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

Verifica-se que em 2019, conforme dados da Pesquisa de Satisfação extraídos do Sistema OUV-DF, a “Resolutividade” alcançou o índice de 88% (oitenta e oito por cento) de satisfação, e os demais índices e indicadores alcançaram 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, extraído do Sistema e-SIC, relativo ao período de janeiro a dezembro de 2019, encaminhadas 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. No ano de 2019 foram recebidas 52 (cinquenta e duas) demandas de informação, sendo todas respondidas.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	DEMANDA DE INFORMAÇÃO / 2019
	PERÍODO	Janeiro a Dezembro
Demandas de informação		51
A Demanda não é um pedido de informação		1
<b>Total de Demandas</b>		<b>52</b>

### CANAIS DE ATENDIMENTO

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 dos órgãos/entidades do Distrito Federal.

No ano de 2019, o principal canal utilizado pelos cidadãos-usuários para encaminhamento das demandas de informação foi via internet, conforme segue:

Ano Abertura	2019	
Mês Abertura	Janeiro a Dezembro	
Tipo Entrada	Manifestações	%
<b>INTERNET</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>
<b>BALCAO SIC</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>52</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.**

Informamos que, quanto as 2 (duas) demandas de informação que foram concedido acesso parcial, 1 (uma) foi devido a parte da informação conter dados pessoais e a segunda, por parte da informação ser de competência de outro órgão/entidade.

Ano Abertura	2019	
	Janeiro à Dezembro	
	Quantitativo	Percentual
<b>PEDIDOS</b>		
CONCEDIDOS	46	88%
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	2	4%
NEGADOS	--	0%
INFORMAÇÃO INEXISTENTE	--	0%
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	1	2%
A SOLICITAÇÃO NÃO É UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	2%
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

## 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 em 2019, das 52 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.

Total de Demandas de Informação	Respondidos
52	100%

Ano Abertura	2019	
	Janeiro à Dezembro	
	Quantitativo	Percentual
Dentro dos Prazos	-	100%
Pendentes	-	0%
Fora do Prazo	-	0%

## UNIDADES ADMINISTRATIVAS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas administrativas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que em 2019, a Diretoria de Previdência respondeu por 42% (quarenta e dois por cento) das demandas. Seguida pela Diretoria de Investimentos que respondeu por 29% (vinte e nove por cento). Ainda, foram encaminhadas demandas à Ouvidoria, a Diretoria de Administração e Finanças e a Presidência do Iprev/DF.

Segue a análise da distribuição das demandas de informação direcionadas às unidades administrativas do Iprev/DF:

Período / Ano	2019	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	22	42%
DIRIN	15	29%
OUVIDORIA	6	12%
DIAFI	4	7,5%
PRESIDÊNCIA	1	2%
PRESIDÊNCIA e DIRIN	4	7,5%
TOTAL	52	100%

## RESULTADOS ALCANÇADOS

Considera-se que a atuação da unidade de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal foi satisfatória, tendo em vista que todas as manifestações de ouvidoria foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e legislação correlata; alcançando em 2019, o índice de 88% (oitenta e oito por cento) de Resolutividade, bem como 100% (cem por cento) nos demais índices e indicadores, conforme dados do Sistema OUV-DF, relativos à Pesquisa de Satisfação.

Destaca-se ainda, os dados relativos às demandas de informação, em que todas as demandas foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos na Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que regula o acesso a informação no Distrito Federal; sendo concedido 100% (cem por cento) de acesso às informações de competência do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

Por fim, dentre as atividades desempenhadas pela Ouvidoria, destaca-se a publicação da Portaria nº 81, de 21 de outubro de 2019, que estabeleceu no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, fluxo quanto ao atendimento e tratamento prioritário das demandas dos cidadãos, realizadas por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal; sendo uma das ações que visam garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal.



## CONCLUSÃO

A unidade de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, em atenção aos normativos que regulamentam o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, o Acesso à Informação, bem como o disposto no Regimento Interno do Iprev/DF, buscou atuar de forma integrada com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e demais instituições públicas, de forma a garantir a participação e o controle social, o acesso à informação, a transparência e o aprimoramento da gestão pública.

No cumprimento das atividades que orientam a atuação da Ouvidoria, atuou de forma a promover o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria; o registro e acompanhamento das demandas dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Iprev/DF; o monitoramento da qualidade das respostas apresentadas pelas áreas administrativas demandadas; análise das manifestações e consolidação dos dados; publicação trimestralmente no site institucional do Iprev/DF dos relatórios de ouvidoria; monitoramento e atualização do conteúdo da carta de serviços do instituto, da página interna da ouvidoria e do acesso à informação disponibilizados no site institucional do Iprev/DF; dentre outras atividades.

Por fim, salientamos que a Ouvidoria do Iprev/DF atuou de forma a promover o exercício da cidadania e do controle social, a transparência e a ética nas relações entre a Administração Pública e o cidadão, bem como uma gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho e eficiência na prestação dos serviços ofertados