

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Celina Leão Hizim Ferreira

Diretor-Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretor de Previdência
Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretora de Administração e Finanças
Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretora Jurídica
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretora de Governança, Projetos e Compliance
Sylvia Neves Alves

Diretor de Investimentos
Thiago Mendes Rodrigues

Unidade de Controladoria
Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes
Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Unidade de Comunicação Social
Jucélio Duarte Ponciano



Sumário

1. Apresentação	3
2. Ouvidoria	4
2.1. Diagnóstico	4
2.2. Canais de Atendimento	5
2.3. Classificação	5
2.4. Os Temas Mais Utilizados Pelo Cidadão	6
2.5. Prazo de Resposta	7
2.6. Indicadores	7
3. Acesso à Informação	8
3.1. Diagnóstico	8
3.2. Painel de Acesso à Informação	9
3.3. Informações Gerais	9
4. Projeto Institucional	10
5. Ações Extraprojetos	11

APRESENTAÇÃO

Olá! Esse é o segundo relatório das ações executadas pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) em 2023. Será apresentada a análise dos dados de ouvidoria e acesso à informação e o resultado alcançado no 2º trimestre de 2023.

A Ouvidoria do Iprev-DF é responsável por dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos referentes ao Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, no âmbito das questões que envolvam a concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão, prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, emissão de Declaração de Tempo Especial, auxílio-funeral, isenção de imposto de renda, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outras.

Como uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, a Ouvidoria configura-se como efetivos espaços institucionais de participação social, garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

Assim, a Ouvidoria busca atuar como instância de Governança de Serviços e apoio à gestão da organização, pois como elemento de integridade, transparência e accountability, propõe a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão e o aprimoramento da gestão pública no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



2 - OUVIDORIA

2.1 - DIAGNÓSTICO

No 2º trimestre de 2023, foram registradas no Sistema ParticipaDF e direcionadas à Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), o total de 75 manifestações de ouvidoria.

Desse total, após análise preliminar, 33 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades, tanto do Governo do Distrito Federal, quanto do Poder Executivo Federal. E 42 manifestações foram respondidas no âmbito do Iprev-DF.

No 2º trimestre registra-se um aumento aproximado de 55% no número de manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev-DF, em comparação ao mesmo período de 2022.

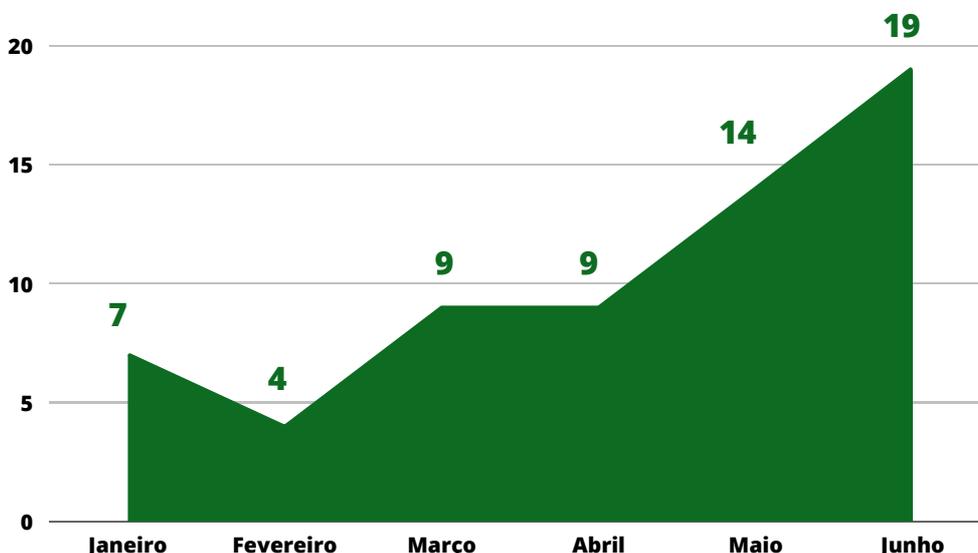
A diferença pode ser explicada devido à realização do concurso público para provimento de vagas para o cargo de Analista Previdenciário, da carreira Atividades Previdenciárias desta Autarquia Previdenciária e, ainda, da 2ª Audiência Pública do Iprev-DF.

A seguir, será apresentada a evolução mensal das demandas ao longo do 1º e 2º trimestre de 2023.



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

Gráfico - Evolução Mensal no 1º Semestre de 2023

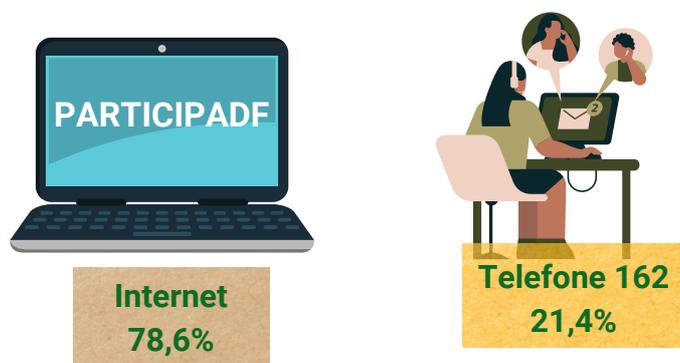


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.2 - CANAIS DE ATENDIMENTO

No 2º trimestre de 2023, observa-se a utilização intensa do canal via internet.

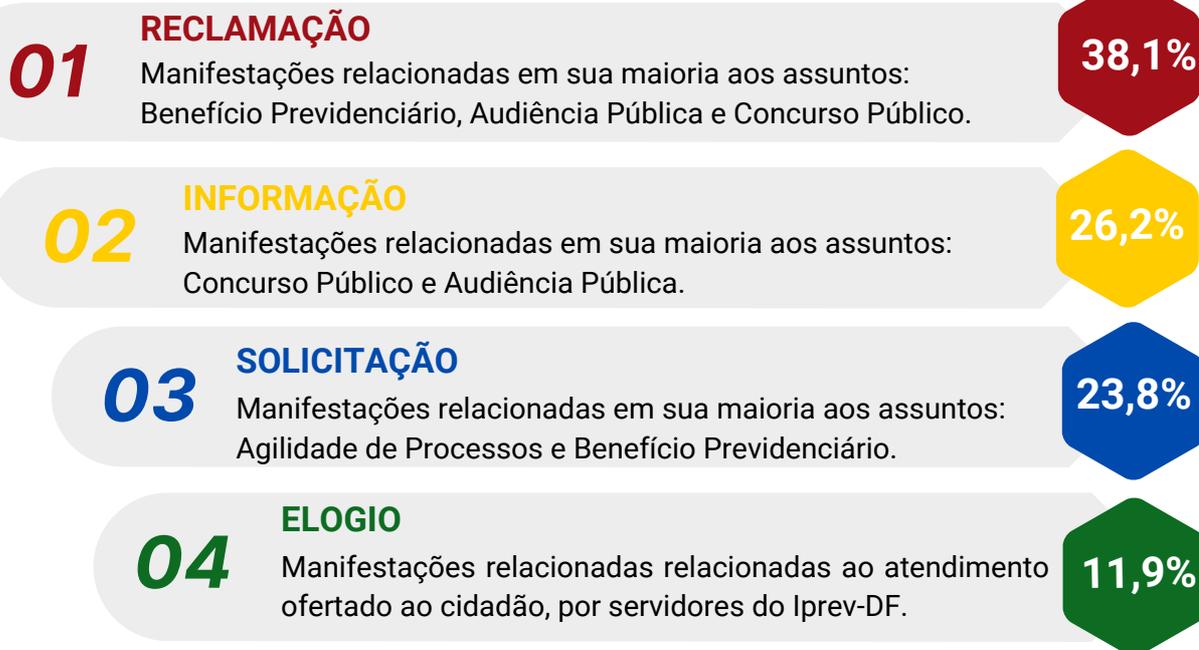
Gráfico - Formas de Entrada – 2º trimestre / 2023



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

2.3 - CLASSIFICAÇÃO

As 42 manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev-DF foram classificadas da seguinte forma no 2º trimestre de 2023:



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

2.4 - OS TEMAS MAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, segue um pequeno recorte das 42 manifestações registradas no 2º trimestre de 2023, com os cinco temas mais utilizados pelos cidadãos.



1 CONCURSO PÚBLICO NO DF

19,5%

O assunto despontou em 1º lugar devido às informações solicitadas pelos cidadãos, relacionadas à realização do concurso para o cargo de Analista Previdenciário, da carreira Atividades Previdenciárias do Iprev-DF.

2 BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO

19,5%

O assunto está relacionado em sua maioria aos benefícios de aposentadorias e pensões. No mesmo período em 2022, o assunto despontou em 4º lugar, correspondendo por 7,4% das demandas no período.

3 AUDIÊNCIA PÚBLICA - IPREV-DF

17,1%

O assunto despontou entre os mais demandados no trimestre, em decorrência da realização, na data de 7 de junho de 2023, da 2ª Audiência Pública - Iprev-DF, visando atender precipuamente ao contido no Art. 2º da Lei Complementar nº 970/2020. Em 2022, a Audiência foi realizada no 1º trimestre.

4 AGILIDADE DE PROCESSOS - 4,6%

Do monitoramento das demandas relacionadas ao respectivo assunto, aproximadamente 83% das manifestações, referem-se à Emissão de Declaração de Tempo Especial.

5 SERVIDOR PÚBLICO - 12,2%

O assunto despontou entre os cinco primeiros, devido aos registros de manifestações de elogio, em decorrência do atendimento ofertado aos cidadãos por servidores do Iprev-DF.

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

2.5 - PRAZO DE RESPOSTA

A Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu, ao longo do 2º trimestre de 2023, 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 apurar e informar o resultado.



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

2.6 - INDICADORES

As metas das Seccionais de Ouvidoria são aferidas a partir da avaliação realizada pelo cidadão e conforme resultado da Pesquisa de Satisfação.

Gráfico - Indicadores – 2º trimestre / 2023

INDICADORES	META 2023	2º TRIMESTRE
RECOMENDAÇÃO	86%	89% ✓
SATISFAÇÃO	84%	93% ✓
QUALIDADE DA RESPOSTA	82%	78%
RESOLUTIVIDADE	68%	83% ✓

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

3 - ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1 - DIAGNÓSTICO

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria do Iprev-DF, que também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, recebeu o total de 33 pedidos de acesso à informação, via Sistema ParticipaDF.

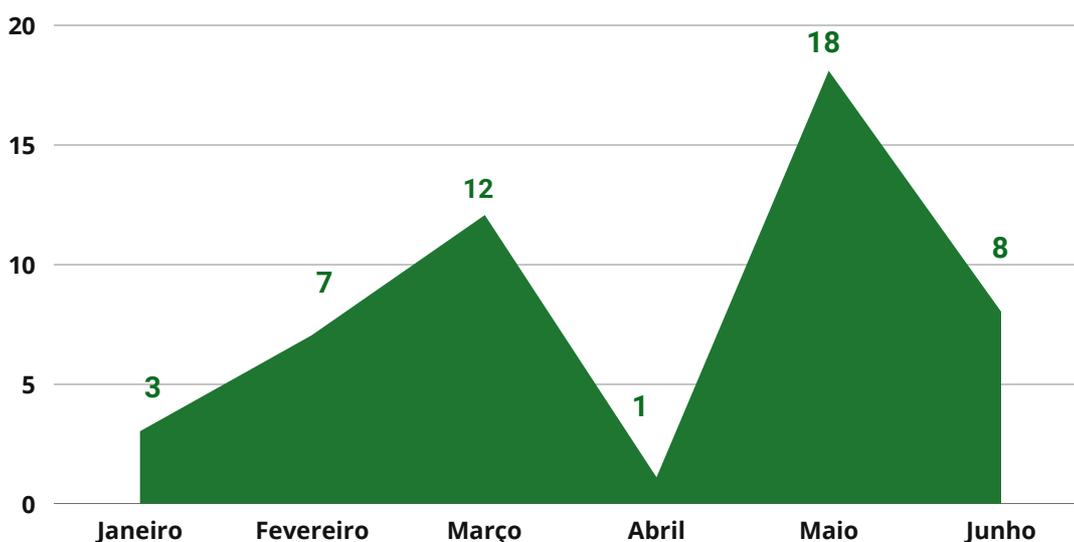
Desse total, após análise preliminar, seis pedidos foram reencaminhados por tratar de assuntos de competências de outros órgãos e entidades do Distrito Federal e 27 foram respondidos no âmbito do Iprev-DF.

No 2º trimestre de 2023 observa-se um aumento de mais de 200% no número de registros de pedidos de acesso à informação em comparação ao mesmo período de 2022.



A seguir, será apresentada a evolução mensal dos registros ao longo do 1º trimestre de 2023.

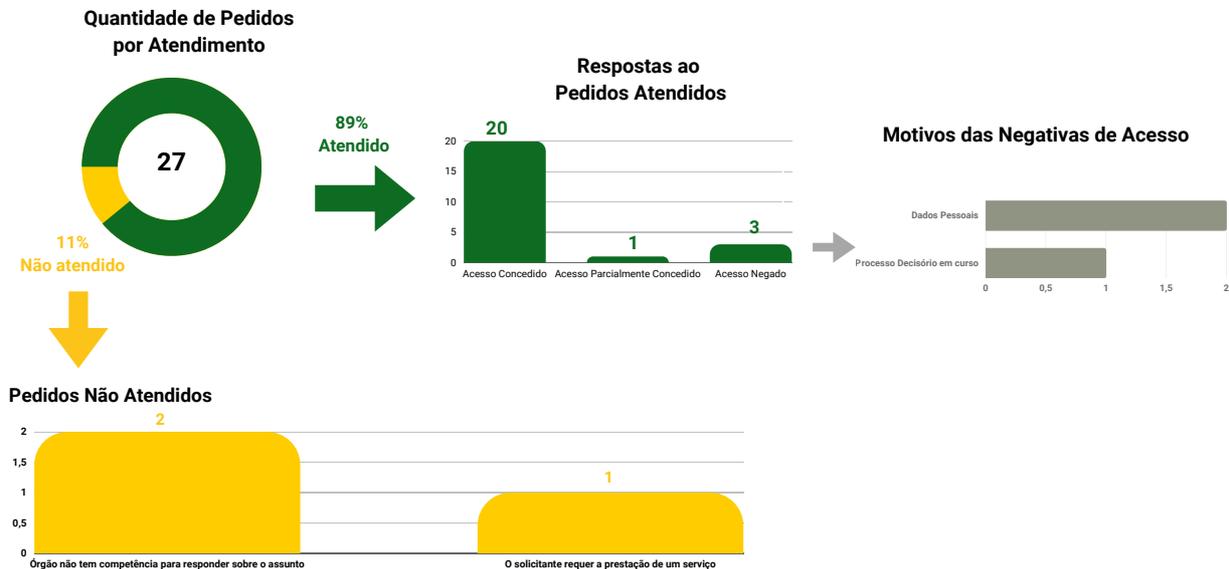
Gráfico - Evolução mensal no 1º semestre de 2023



Fonte: Participa DF. Última atualização: 31/07/2023 08:14:57. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

3.2 - PAINEL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

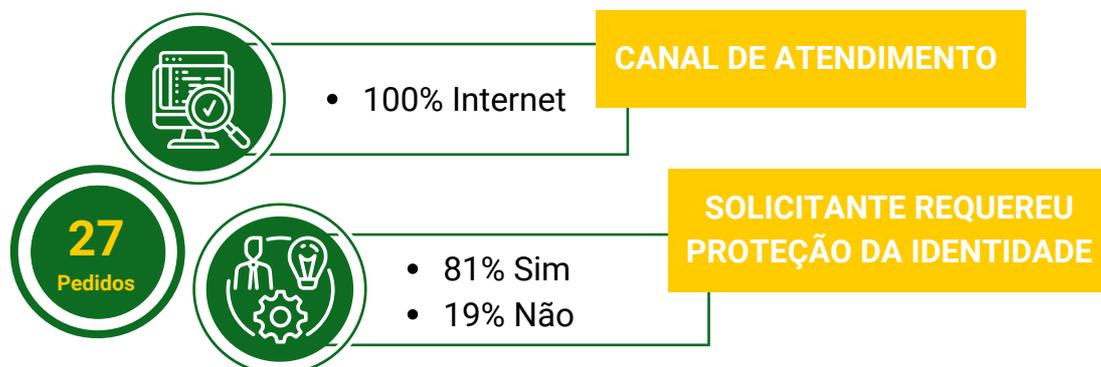
Gráfico - Acesso à Informação no 2º trimestre de 2023



Fonte: Participa DF. Última atualização: 31/07/2023 08:14:57. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

3.3 - INFORMAÇÕES GERAIS

No 2º trimestre de 2023, conforme dados disponíveis no [Painel de Informações ParticipaDF: Transparência Passiva](#), da análise dos 27 pedidos de informação respondidos no âmbito do Iprev-DF, tem-se que:



Fonte: Participa DF. Última atualização: 31/07/2023 08:14:57. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

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.

Desse modo, todos os Pedidos de Acesso à Informação tratados no âmbito do Iprev-DF no 2º trimestre de 2023, foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.



Fonte: Participa DF. Última atualização: 31/07/2023 08:14:57. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

4 - PROJETO INSTITUCIONAL

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



"ACULTURAR A POLÍTICA DE ELOGIOS E SUGESTÕES NO IPREV"



Ação da Ouvidoria em parceria com a Assessoria Especial da Presidência do Iprev-DF, de divulgação na intranet dos elogios registrados no Sistema ParticipaDF.



Fonte: UCS/IPREV-DF



A Ouvidoria do Iprev-DF ofereceu no 2º trimestre, um café da manhã aos servidores que foram elogiados no 1º trimestre de 2023, via Sistema ParticipaDF.



Fonte: OUVIDORIA/IPREV-DF

5 - AÇÕES EXTRAPROJETOS

MONITORAMENTO DAS DEMANDAS



Realização de Reunião de Alinhamento com a Diretoria de Previdência, área mais demandada, para monitoramento das demandas que tratam da emissão de Declaração de Tempo Especial.

MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA



Monitoramento mensal dos requisitos de Transparência Ativa, no sítio institucional do Iprev-DF.

FORMAÇÃO CONTINUADA



Participação nos cursos de formação continuada ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Participação das Reuniões de Alinhamento dos Projetos Estratégicos Institucionais do Iprev-DF, coordenadas pela Diretoria de Governança, Projetos e Compliance, deste Instituto de Previdência (DIGOV/IPREV).