

Relatório Trimestral da Ouvidoria

1º Trimestre / 2023

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL - IPREV/DF

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

Diagramação
Assessoria Especial da Presidência

Sumário

1. Apresentação	3
2. Manifestação de Ouvidoria	4
2.1. Diagnóstico	4
2.2. Classificação das Manifestações	5
2.2.1. Manifestações de Ouvidoria de Elogio	6
2.3. Assuntos Mais Demandados	7
2.4. Classificação dos Assuntos Mais Demandados	8
2.5. Canais de Atendimento	9
2.6. Prazo de Resposta	10
2.7. Indicadores de Performance	11
2.8. Indicador de Performance em Serviços	12
3. Pedido de Acesso à Informação	13
3.1. Diagnóstico	13
3.2. Canais de Atendimento	14
3.3. Prazo de Resposta	15
4. Ações da Ouvidoria	16
5. Considerações Finais	18

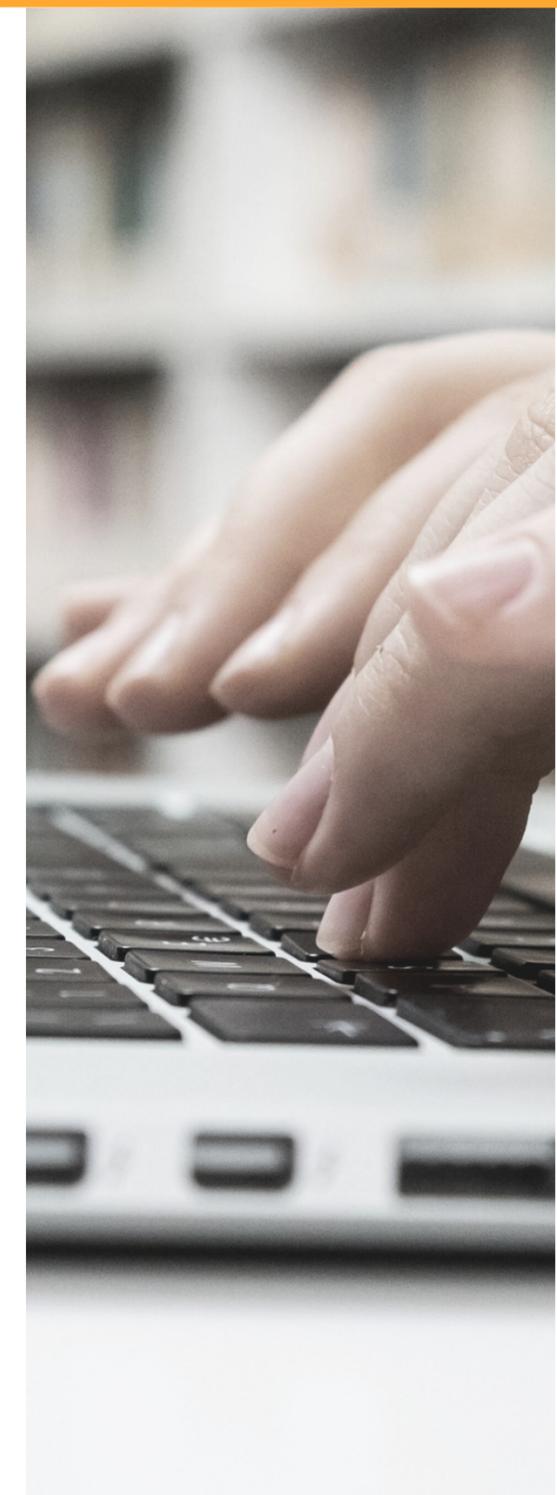
A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços institucionais de participação social, sendo garantido o direito ao exercício pleno da cidadania. Como Governança de Serviços e apoio à gestão das organizações, funciona como elemento de integridade, transparência e accountability, favorecendo a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão e o aprimoramento da gestão pública.

Atua também como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), canal pelo qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev/DF) é responsável por dar tratamento adequado às manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia e pedidos de informação apresentadas pelos cidadãos junto à entidade. Atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Iprev/DF, como: concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensões, 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 outros.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo, a Ouvidoria busca assegurar aos segurados e cidadãos-usuários dos serviços prestados pelo Iprev/DF, a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; a melhoria na qualidade dos serviços prestados, e, identificar possíveis melhorias em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Assim, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o Relatório de Atividades do 1º Trimestre de 2023, no qual constam dados e informações sintéticas e analíticas relacionadas às demandas dos segurados e cidadãos, tratadas/respondidas no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

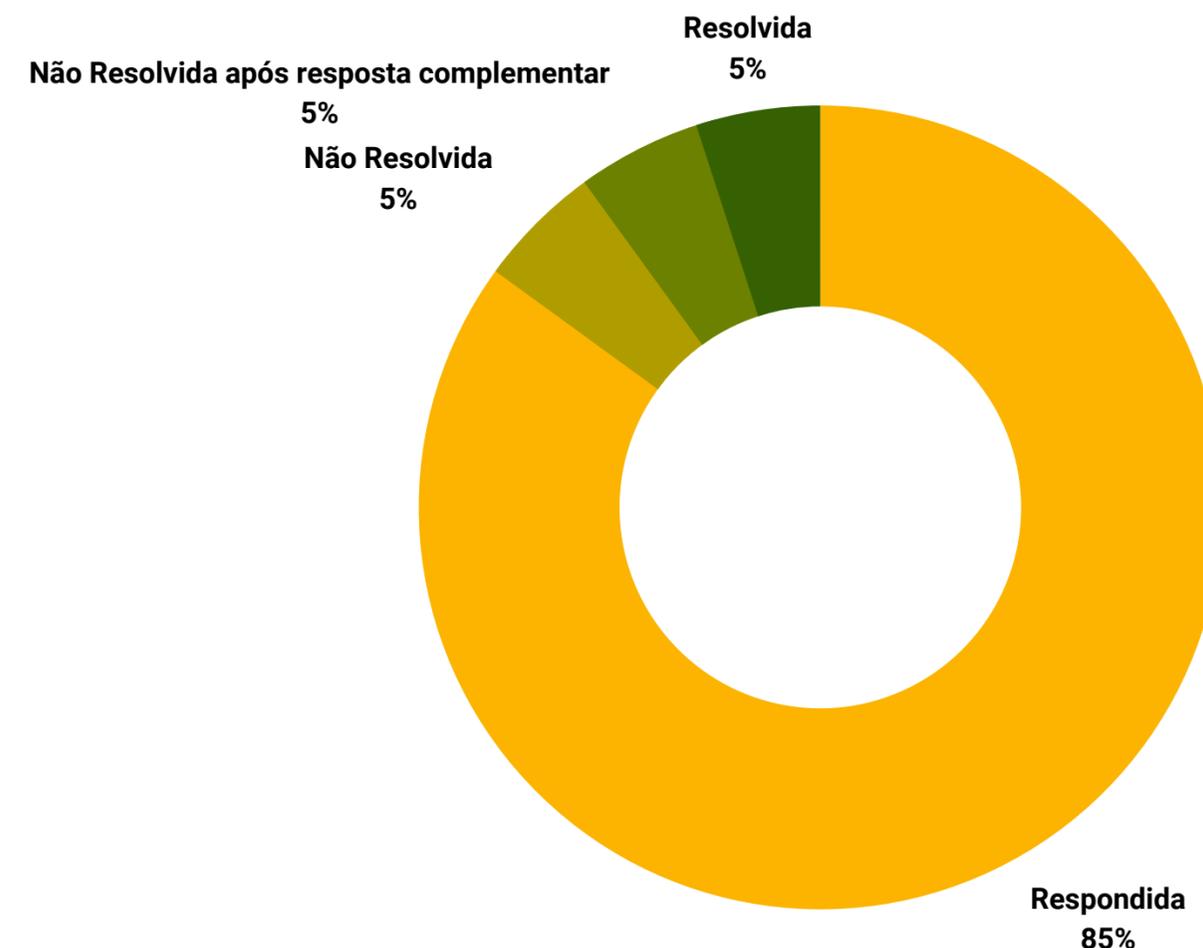


2.1 Diagnóstico

No 1º Trimestre de 2023, entre 1º/1 a 30/03/2023, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 38 manifestações de ouvidoria registradas no Sistema "Participa-DF/Ouvidoria".

Desse total, após análise preliminar, 18 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal (GDF) ou do Poder Executivo Federal. E, 20 manifestações foram tratadas/respondidas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentaremos a seguir:

Gráfico 1 | Diagnóstico / 1º Trimestre de 2023



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

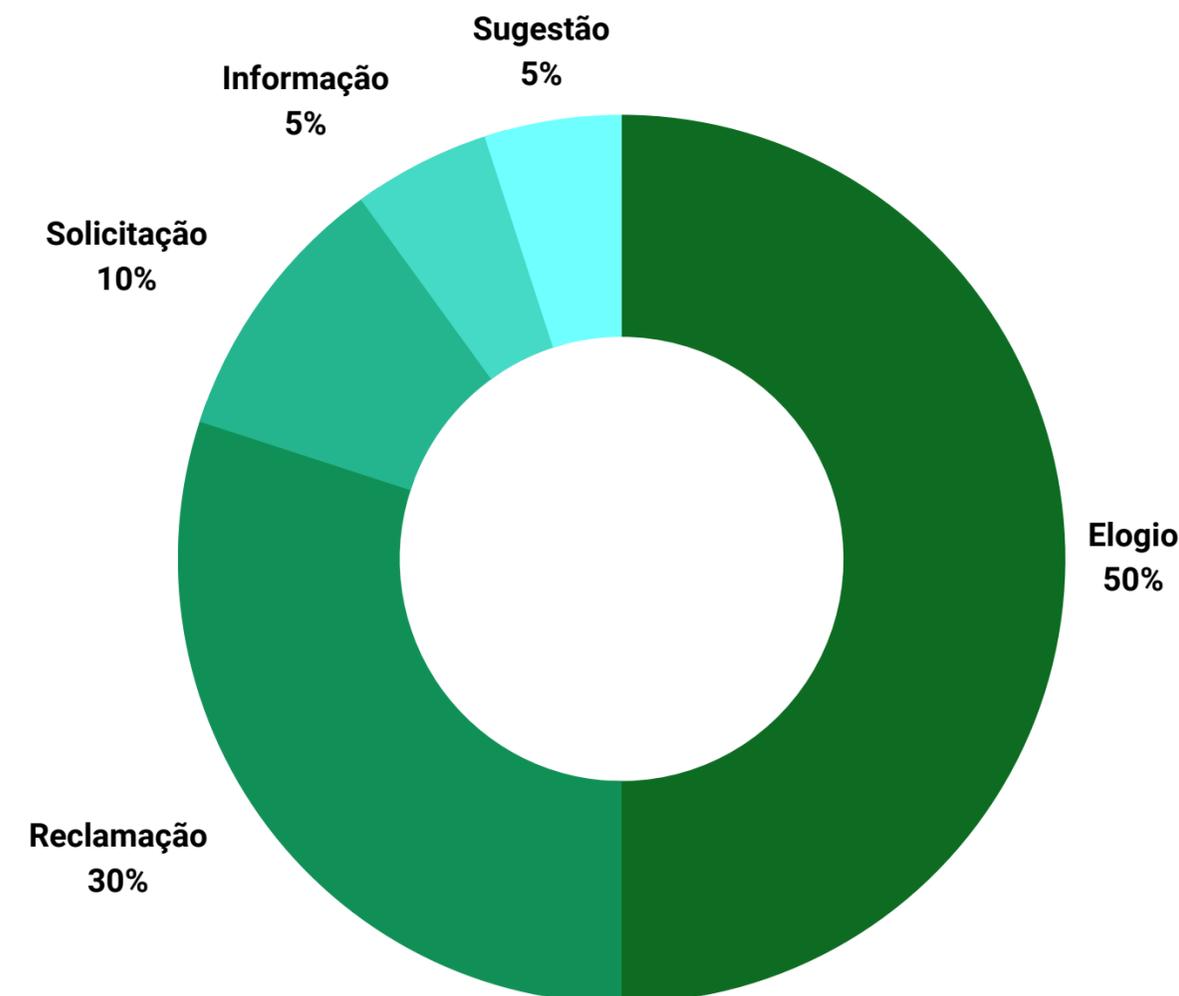
2.2 Classificação das Manifestações de Ouvidoria

Conforme dados do Apresentados a seguir, a análise relativa à classificação das Manifestações de Ouvidoria respondidas no 1º Trimestre de 2023.

ConDestaca-se o índice alcançado no 1º Trimestre de 50% das Manifestações de Ouvidoria classificadas como “elogio”, mantendo a média alcançada no Exercício de 2022 que foi de 52,4%.

O qual superou em muito os registros de manifestações de reclamação, solicitação, informação e sugestão direcionadas ao Iprev/DF no 1º trimestre de 2023.

Gráfico 2 | Classificação das Manifestações de Ouvidoria 1º Trimestre de 2023



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

2.2.1 Manifestações de Ouvidoria de "Elogio"

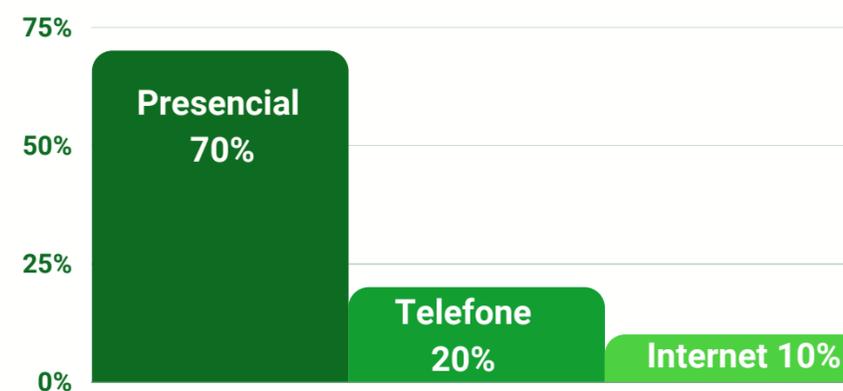
ASSUNTO

SERVIDOR PÚBLICO

TOTAL DE REGISTROS

10

FORMA DE REGISTRO



EVOLUÇÃO MENSAL



Do total de manifestações direcionadas ao Iprev/DF no 1º Trimestre de 2023, o Elogio representa ...

50%

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

2.3 Assuntos Mais Demandados

No 1º Trimestre de 2023, juntos, os três assuntos mais demandados representam 70% do total das manifestações respondidas no âmbito do Iprev/DF.

Destaca-se que o 90,9% do assunto mais demandado, "SERVIDOR PÚBLICO", foram manifestações de "ELOGIO".

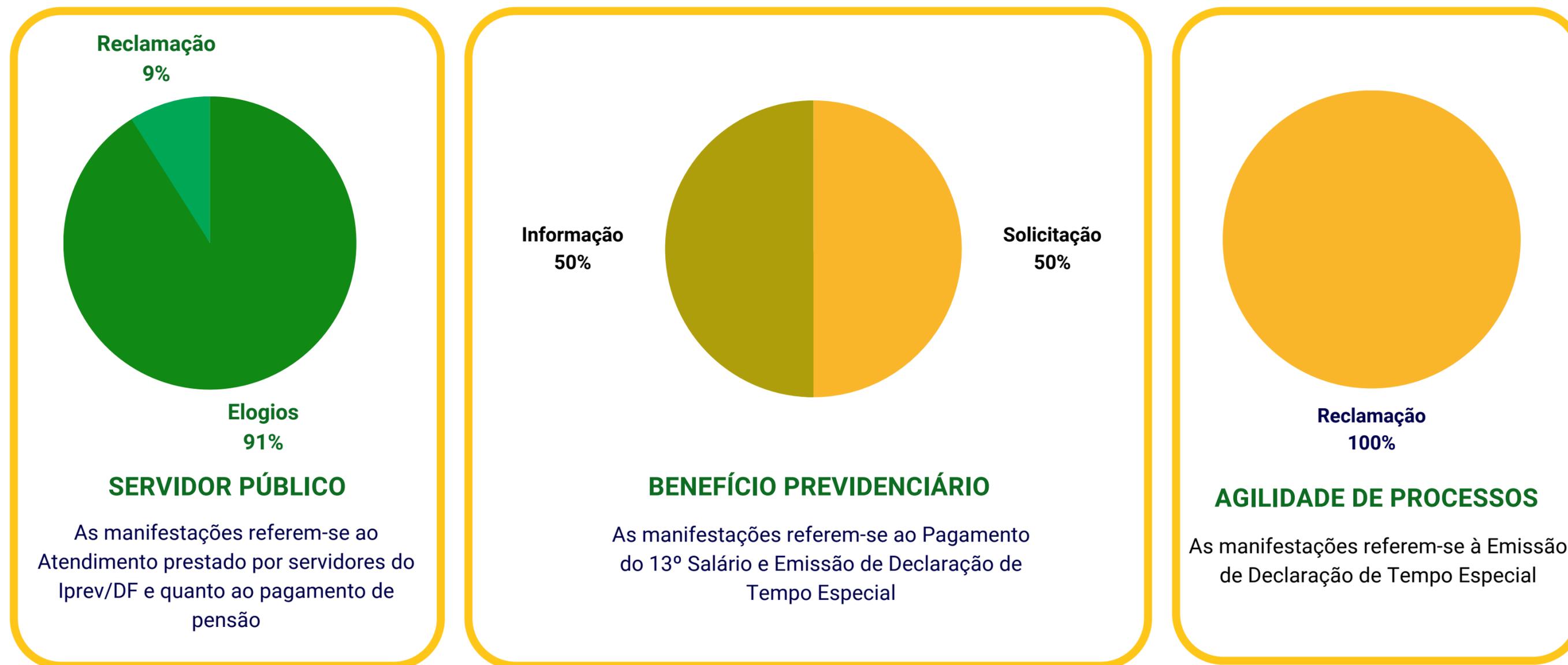
O elogio representa o reconhecimento espontâneo dos cidadãos-usuários, relativo aos serviços prestados e/ou atendimento ofertado por servidores do Iprev/DF.



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

2.4 Classificação dos Assuntos Mais Demandados

Figura 3 | Assuntos Mais Demandados | 1º Trimestre de 2023



SERVIDOR PÚBLICO
 As manifestações referem-se ao Atendimento prestado por servidores do Iprev/DF e quanto ao pagamento de pensão

BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO
 As manifestações referem-se ao Pagamento do 13º Salário e Emissão de Declaração de Tempo Especial

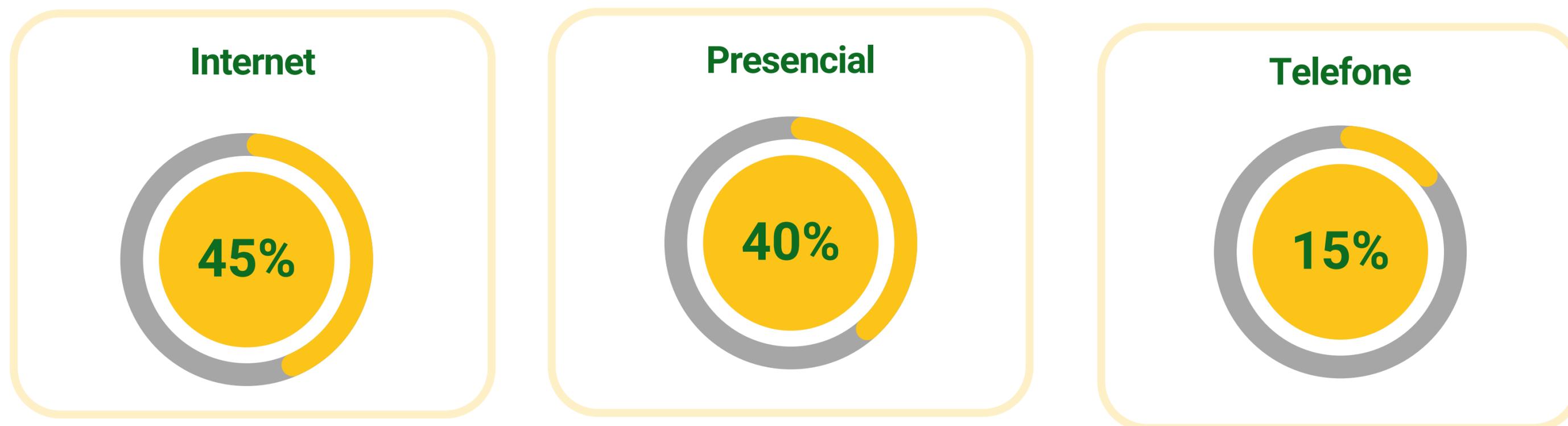
AGILIDADE DE PROCESSOS
 As manifestações referem-se à Emissão de Declaração de Tempo Especial

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

2.5 Canais de Atendimento

No 1º Trimestre de 2023, as 20 Manifestações de Ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF, foram registradas nos seguintes canais de atendimento:

Figura 4 | Formas de Entrada 1º Trimestre de 2023



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

Destaca-se o aumento de registros de manifestações de ouvidoria feitos presencial na Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF, em relação ao 1º Trimestre de 2022, que foi em torno de 24,2%.

2.6 Prazo de Resposta

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal permaneceu ao longo do 1º 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 final ao manifestante.

Figura 4 | Prazo Médio de Resposta | 1º Trimestre / 2023



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

Desde 2018 até os dias atuais, o Iprev/DF tem alcançado o “Índice de 100% de Cumprimento dos Prazos”.

Figura 5 | Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta / 1º Trimestre de 2023

CUMPRIMENTO DO PRAZO



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

2.7 Indicadores de Performance

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

Figura 6 | Indicadores de Performance | 1º Trimestre / 2023



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

2.8 Indicador de Performance em Serviço

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, após receber resposta relativa à sua respectiva manifestação de Ouvidoria, classificando-a como “resolvida” ou “não resolvida”.

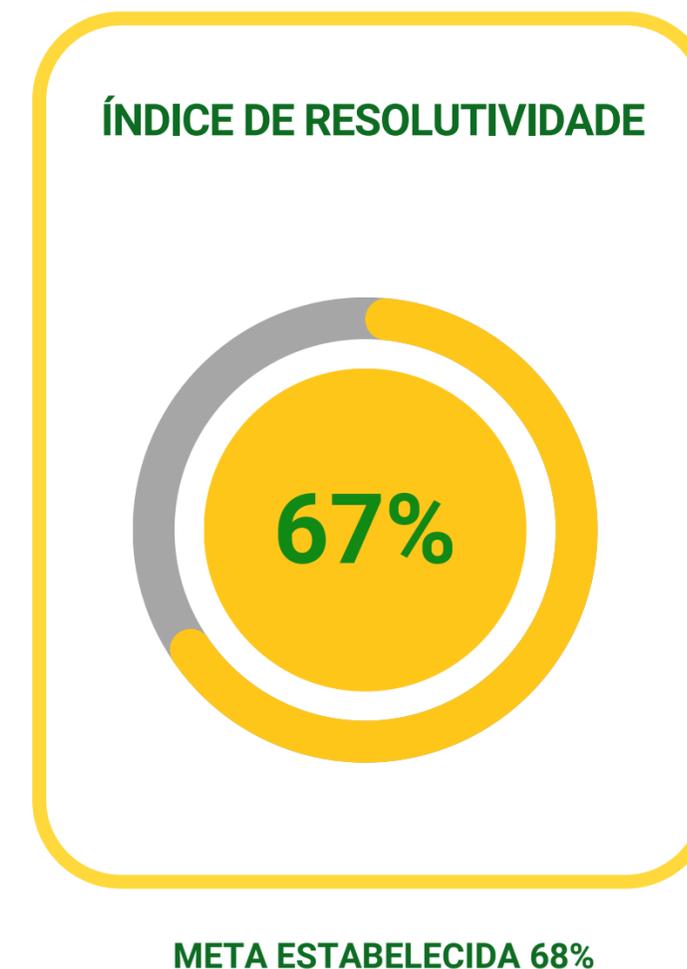
É importante destacar que este indicador é mutável e pode ser alterado conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.

As manifestações classificadas como “Elogio”, “Sugestão” e “Informação” não são avaliadas pelo cidadão-usuários, portanto não são mensuradas no critério de “Resolutividade” de atendimento por parte do órgão/entidade.

No 1º Trimestre de 2023, a soma das manifestações de elogio, sugestão e informação resultam num total de 12 manifestações, correspondendo por aproximadamente 60% das manifestações respondidas no âmbito do Iprev/ DF.

Das 8 manifestações restantes, que correspondem à 40% do total, somente 3 manifestações foram avaliadas pelos cidadãos-usuários.

Figura 7 | Indicador de Performance em Serviço
1º Trimestre / 2023



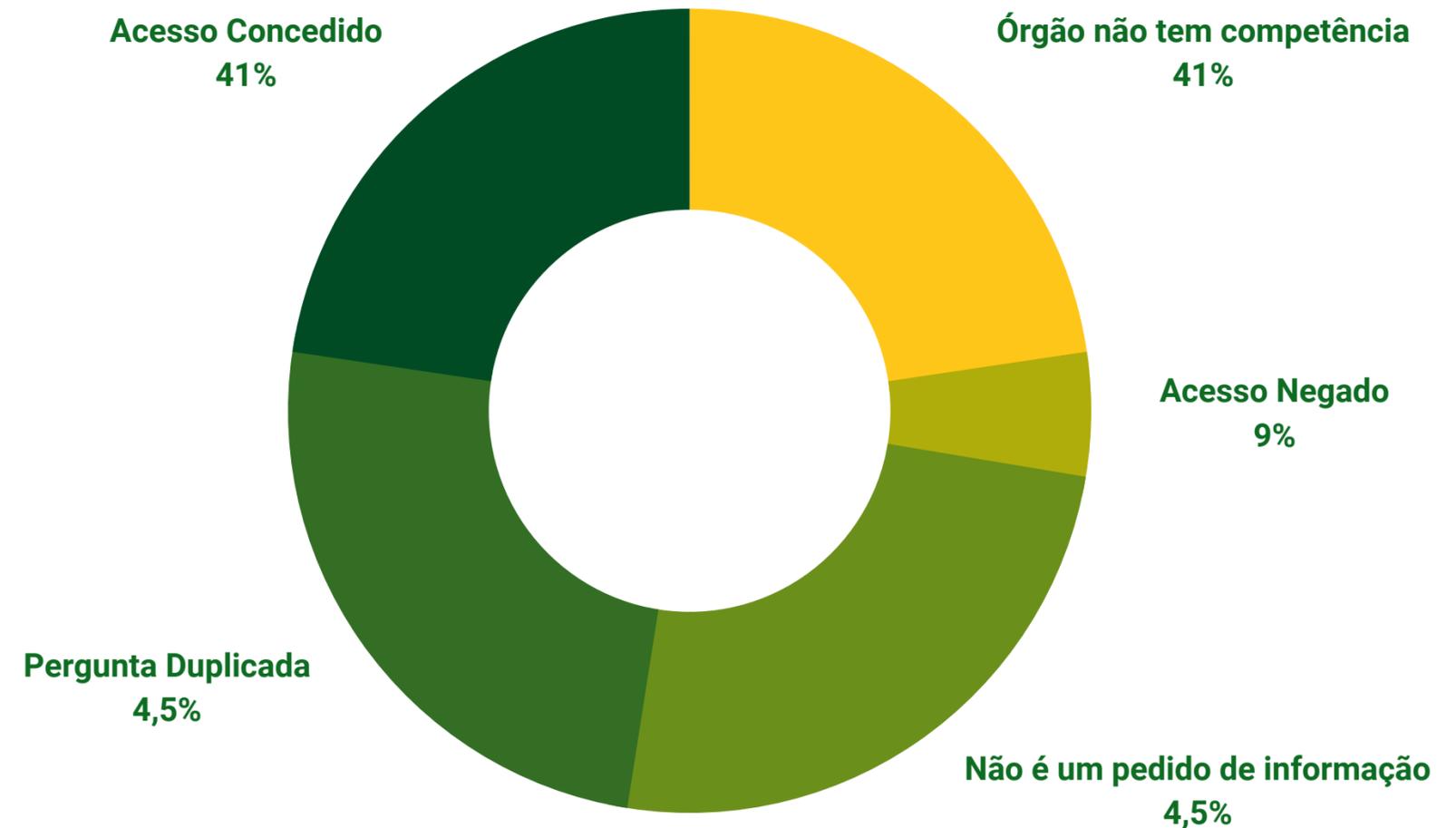
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

3.1 Diagnóstico

No 1º Trimestre de 2023, entre 1º/1 a 31/3/2023, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu o total de 26 pedidos de acesso à informação registradas no Sistema "Participa-DF".

Desse total, após análise preliminar, quatro pedidos foram reencaminhados por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal, e, 22 pedidos respondidos no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentaremos a seguir:

Gráfico 8 | Pedidos de Acesso à Informação | 1º Trimestre / 2023

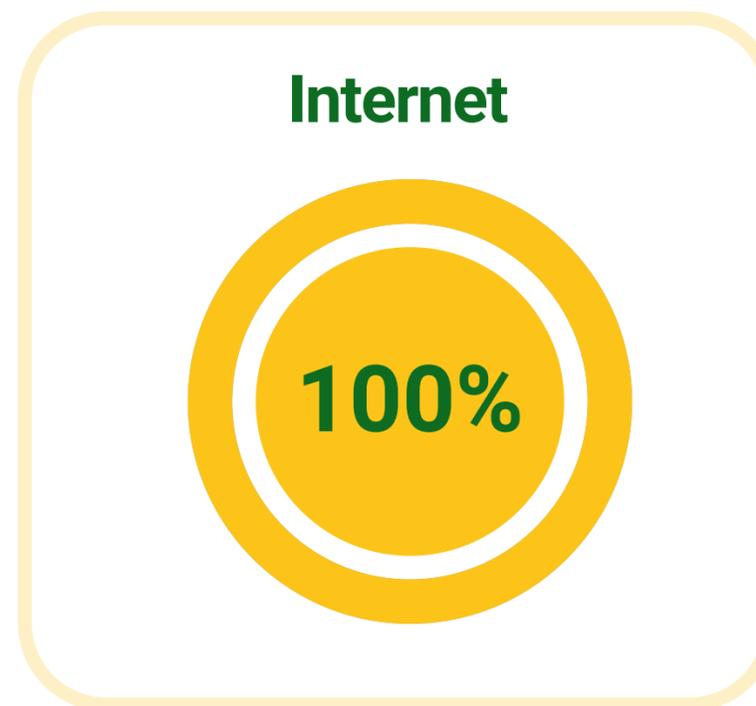


Fonte: <https://www.participa.df.gov.br/>

3.2 Canal de Atendimento

O canal de atendimento para registro de pedidos de acesso à informação mais utilizado pelos cidadãos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão, foi via internet, correspondendo a 100% das demandas direcionadas ao Iprev/DF no 1º Trimestre de 2023.

Gráfico 9 | Canal de Atendimento | 1º Trimestre / 2023



Fonte: <https://www.participa.df.gov.br/>

3.3 Prazo de Resposta

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 direcionados ao Iprev/DF no 1º Trimestre de 2023 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.

Figura 10 | Índice de Cumprimento de Prazo | 1º Trimestre / 2023



Fonte: <https://www.participa.df.gov.br/>



Participação da
1ª Reunião Geral
do SIGO/DF



Participação da
Formação
Continuada -
OG/DF



Elaboração do
Relatório Anual da
Ouvidoria -
Exercício 2022



Participação de
Reuniões de
Alinhamento de
Projetos
Estratégicos
Institucionais com a
Digov



Realização de
Reunião de
Alinhamento com à
área mais
demandada, à
Diprev



Monitoramento
Mensal dos
Requisitos da
Lei de Acesso à
Informação

A Ouvidoria do Iprev/DF finaliza o 1º Trimestre de 2023 tendo respondido por meio do sistema "PARTICIPADF - Ouvidoria", 20 manifestações de ouvidoria e devolução ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, 18 manifestações. E, por meio do sistema "Partcipa-DF' - Acesso à Informação" respondido 22 pedidos de informação, e, reencaminhado quatro pedidos à outros órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

No 1º Trimestre de 2023, após análise preliminar, observou-se que 47% das 38 manifestações de ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF, trataram de assuntos de competência de outros órgãos/entidades, tanto do Poder Executivo Distrital, quanto do Poder Executivo Federal, como o INSS.

Assim, constatou-se a necessidade de verificação dos assuntos direcionados ao Iprev/DF e possíveis ajustes (alteração/inclusão/exclusão) de subcategorias no sistema "Partcipa-DF / Ouvidoria", com vistas a um direcionamento mais preciso das demandas via sistema, diminuir o tempo dedicado pela Seccional de Ouvidoria nas atividades de análise e devolução das manifestações ao Controle, bem como favorecer a devida identificação do órgão competente pela análise da demanda, e a efetiva resolução e um menor prazo legal.

A Seccional de Ouvidoria procedeu ainda o acompanhamento do teor e a avaliação das manifestações, e, nesse sentido realizou uma reunião com a Diretoria de Previdência (Diprev), para tratar do assunto mais demandado junto à unidade.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, após análise preliminar, observou-se que 41% dos 22 pedidos respondidos no âmbito do Iprev/DF tratavam de competência de outros órgãos e entidades do Distrito Federal. No entanto, devido o(a) cidadão(ã) ter direcionado o mesmo pedido também ao órgão competente, inviabilizou-se o redirecionamento da demanda, cabendo ao Iprev/DF a análise do pedido e o encaminhamento de resposta ao(à) autor(a) da demanda.

A Ouvidoria do Iprev/DF buscou a melhoria no desempenho de suas funções, a manutenção da tempestividade de respostas qualificadas às demandas, além de uma comunicação mais direta com a área técnica mais demanda, a Diprev, bem como, maior proximidade com os cidadãos-usuários dos serviços públicos prestados pelo Iprev/DF, por meio de um pós-atendimento.

