RELATÓRIO DE OUVIDORIA





INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Celina Leão Hizim Ferreira

Diretora-Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretor de Previdência

Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretora de Administração e Finanças

Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretora Jurídica

Luiz Gustavo Barreira Muglia

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. Os Temas Mais Utilizados Pelo Cidadão	6
2.4. Classificação	7
2.5. Prazo de Resposta	7
2.6. Indicadores	8
3. Acesso à Informação	9
3.1. Diagnóstico	9
3.2. Painel de Acesso à Informação	10
3.3. Informações Gerais	11
4. Projetos Institucionais	10
4.1. Acultura Política de Elogios e Sugestões no Iprev-DF	12
4.2. Iprev-DF no seu órgão	13
5. Projeto "Bate Papo com a Ouvidoria"	15
6. Ações Extraprojetos	16
6.1. Curso: "Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta"	_16
6.2. Palestra "Ambientação e Integração Institucional"	_17 _17
6.3. Pílulas de Integridade	_ 1 <i>7</i> _ 18
6.4. Ouvidoria - Instância de Governança de Serviços	_18 _18
6.5. 1° Workshop do Iprev-DF	_10 _19
6.6. Monitoramento da Transparência	-19 -19

APRESENTAÇÃO

Olá! Esse é o terceiro 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 3° 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 efetivo espaço institucional de participação social, garantindo 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 3° trimestre de 2023 foram registradas no Sistema Participa-DF e direcionadas à Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) o total de 89 manifestações de ouvidoria.

Desse total, após análise preliminar, 43 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 46 manifestações foram respondidas no âmbito do Iprev-DF.

Em comparação ao mesmo período de 2022, registra-se um aumento aproximado de 109% no número de manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev-DF, no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023.



Após análise dos dados, observa-se que o crescimento ocorreu devido ao aumento nos registros de elogios recebidos pela decorrência da excelência no atendimento prestado, assim como o aumento de reclamações relacionadas à realização da prova de vida e ao tempo para análise de processos.

A seguir, será apresentada a evolução mensal das demandas ao longo do 1º de janeiro a 30 de setembro de 2023.

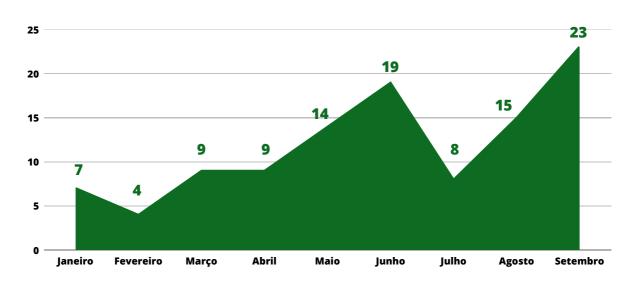


Gráfico - Evolução Mensal de 1º de janeiro à 30 de setembro de 2023

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

2.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

No 3° trimestre de 2023 observa-se a utilização intensa tanto do canal por meio da internet quanto por telefone.

Gráfico - Formas de Entrada – 3º trimestre / 2023



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

2.3. OS TEMAS MAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, segue um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos nas manifestações registradas no 3º trimestre de 2023.



17,4%

AGILIDADE DE PROCESSOS

62,5% das manifestações foram reclamações, sendo a maioria relacionada à análise de processos.

BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO

57,1% das manifestações foram de reclamação relacionadas ao pagamento de benefício de aposentadoria e pensão, acesso ao portal do servidor, dentre outros.

15,2%

34,8%

SERVIDOR PÚBLICO

93,8% das manifestações relacionadas ao assunto foram de elogios devido ao atendimento ofertado aos segurados/cidadãos por servidores do Iprev-DF.

RECADASTRAMENTO/ PROVA DE VIDA

15,2%

57,1% das manifestações relacionadas ao assunto foram de reclamação em decorrência da dificuldade de realizar a prova de vida ou da suspensão do pagamento.

SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO PÚBLICO

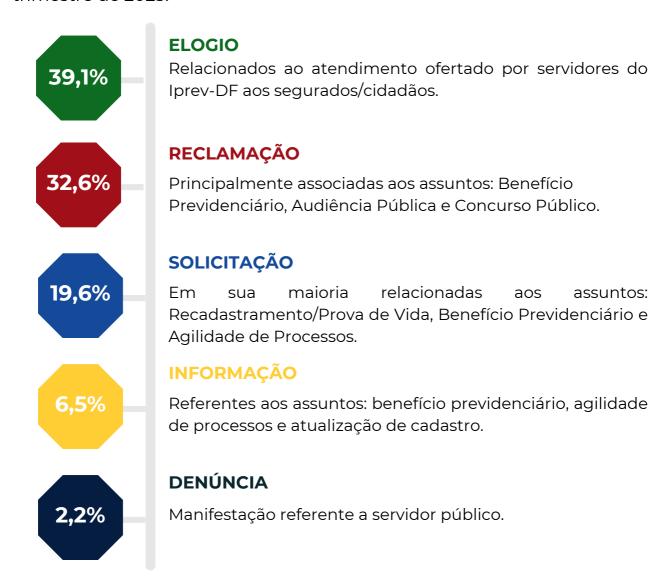
6,5%

100% das manifestações relacionadas ao respectivo assunto foram de elogios, em decorrência do atendimento ofertado aos segurados/cidadãos no âmbito do Iprev-DF.

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

2.4. CLASSIFICAÇÃO

As 46 manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev-DF foram classificadas no Sistema Participa-DF, da seguinte forma no 3º trimestre de 2023:



2.5. PRAZO DE RESPOSTA

Ao longo do 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu 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.



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 - Pesquisa de Satisfação - 3º trimestre / 2023



Gráfico - Resolutividade - 3º trimestre / 2023



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

3. ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria do Iprev-DF, que também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, recebeu no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023 o total de 31 pedidos de acesso à informação, via Sistema Participa-DF.

Desse total, após análise preliminar, 13 pedidos foram reencaminhados por tratar de assuntos de competências de outros órgãos e entidades do Distrito Federal e 18 foram respondidos no âmbito do Iprev-DF.

Em comparação ao mesmo período de 2022, registra-se que o 3° trimestre de 2023 apresentou um aumento de 100% no número de pedidos de acesso à informação que foram respondidos no âmbito do Iprev-DF.



 $\textbf{Fonte} : \texttt{Participa DF. \'Ultima atualiza\~ça\~o: 03/11/2023 05:11:05. Dados disponibilizados mensalmente no } \underline{\texttt{Portal de Dados Abertos do Distrito Federal Del Portal de Dados Abertos do Distrito Federal Del Portal Del Dados Abertos do Distrito Federal Del Dados Abertos Del Dados Abertos do Distrito Federal Del Dados Abertos Del Dados Aberto$

A seguir, será apresentada a evolução mensal dos registros ao longo do 1º de janeiro a 30 de setembro de 2023.

20 18 15 12 10 10 5 5 3 Março Julho Janeiro Junho Agosto **Fevereiro** Abril Maio Setembro

Gráfico - Evolução mensal de janeiro à setembro de 2023

Fonte: Participa DF. Última atualização: 03/11/2023 05:11:05. Dados disponibilizados mensalmente no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal

3.2. PAINEL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

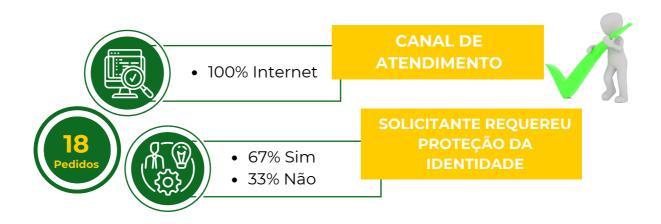


Gráfico - Acesso à Informação no 3º trimestre de 2023

Fonte: Participa DF. Última atualização: 03/11/2023 05:11:05. Dados disponibilizados mensalmente no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal

3.3. INFORMAÇÕES GERAIS

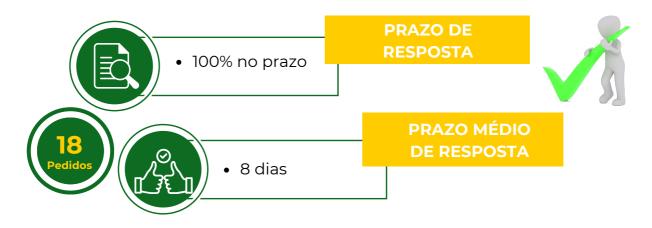
Conforme dados disponíveis no <u>Painel de Informações Participa-DF:</u> <u>Transparência Passiva</u>, da análise dos 18 pedidos de informação respondidos no âmbito do Iprev-DF, no 3° trimestre de 2023, tem-se que:



Fonte: Participa DF. Última atualização: 03/11/2023 05:11:05. 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 3º 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: 03/11/2023 05:11:05. Dados disponibilizados mensalmente no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal

4. PROJETOS INSTITUCIONAIS

4.1. "Acultura Política de Elogios e Sugestões no Iprev-DF"

Divulgação dos elogios do 1º semestre de 2023

Ação da Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Controladoria, Presidência e Unidade de Comunicação Social, de divulgação dos servidores elogiados via Sistema Participa-DF, no 1º Semestre de 2023.

A divulgação ocorreu na intranet do Iprev-DF, no período de julho a setembro de 2023.



Fonte: intranet/IPREV-DF

Divulgação na área de trabalho dos servidores do iprev-df, dos canais de atendimento da ouvidoria na



Fonte: UCS/IPREV-DF

4.2. "Iprev-DF no seu órgão"

Visita Defensoria Pública do Distrital Federal

Ação da Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Controladoria, Presidência, Coordenação de Gestão por Resultados da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance e a Unidade de Comunicação Social, para realizar palestra sobre "Legislação Previdenciária".

A Diretora Jurídica do Iprev-DF, Raquel Galvão, apresentou o Iprev-DF enquanto órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal e sobre a legislação previdenciária aplicada no âmbito do Governo do Distrito Federal.

A Coordenadora de Gestão por Resultados do Iprev-DF, Aline Costa, apresentou o programa de "Educação Previdenciária", programa que é implementado pelo Iprev-DF em parceria com a Escola de Governo do DF, para oferta de cursos de capacitação.





Foto: UCS/IPREV-DF

Foto: UCS/IPREV-DF

O chefe da Controladoria do Iprev-DF, Márcio Aquino, palestrou sobre o papel e das competências da Controladoria.

A Ouvidora do Iprev-DF, Régia Fernandes, apresentou as competências e meios de acesso á Ouvidoria.





Foto: UCS/IPREV-DF

Foto: UCS/IPREV-DF

Servidores do Iprev-DF e da Defensoria Pública do Distrito Federal que participaram da palestra sobre "Legislação Previdenciária"



Foto: UCS/IPREV-DF

5. PROJETO "BATE PAPO COM A OUVIDORIA"

1º Palestra do Iprev-DF sobre "Assédio no âmbito da Administração Pública"

A Ouvidoria do Iprev-DF, em parceria com a Controladoria e a Presidência do Iprev-DF, promoveu a 1º Palestra do Iprev-DF sobre "Assédio no Âmbito da Administração Pública", realizada na data de 26/09/2023.

A iniciativa teve por objetivo abordar a temática do "Assédio no Âmbito da Administração Pública" e do tratamento das denúncias por parte da Ouvidoria, visando informar e conscientizar os servidores do Iprev-DF sobre o assunto, capacitar para prevenir a ocorrência do assédio no ambiente de trabalho e intensificar a promoção da cultura organizacional segura e profissional.

A Dra. Michelle Gomes Heringer Caldeira, Chefe da Assessoria de Apoio aos Julgamentos da Controladoria-Geral do Distrito Federal, proferiu uma palestra sobre "Gestão sem Assédio: Desafios e Possibilidades".

O palestrante Cleiton Gonçalves Oki de Brito, Coordenador de Gestão do Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do DF, discorreu sobre "Ouvidoria - Instância de Governança para o Relacionamento com os Servidores".







Foto: Ouvidoria

Servidores do Iprev-DF que participaram da 1ª Palestra do Iprev-DF sobre "Assédio no Âmbito da Administração Pública".



Foto: Ouvidoria

6. AÇÕES EXTRAPROJETOS

6.1. Curso: "Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta"

Ação idealizada pela Ouvidoria do Iprev-DF e realizada em parceria com o Núcleo de Capacitação (NUCAP/IPREV) e a Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV-DF), no período de 21 a 25/08/2023, visando ao fortalecimento do bem-estar organizacional, manutenção de relações saudáveis e melhoria do ambiente de trabalho.

Servidores do Iprev-DF que participaram da 2ª turma do Curso de "Relações Autênticas, com Base na Comunicação Não Violenta".



Foto: EGOV-DF

6.2. Palestra "Ambientação e Integração Institucional"

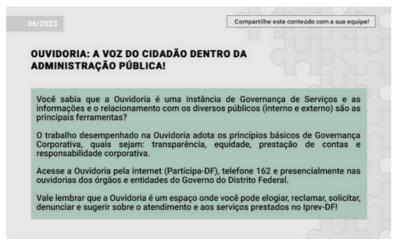
Ação realizada pela Divisão de Gestão de Pessoas (DIGEPE) na data de 31/08/2023, em parceria com o Núcleo de Capacitação (NUCAP), a Comissão de Ética e Conduta, a Coordenação de Gestão por Resultados (COGER/DIGOV) e Ouvidoria do Iprev-DF.

A palestra teve por objetivo promover a ambientação e integração dos novos servidores que compõem o quadro do Iprev-DF; apresentar as informações referentes o Código de Ética e Conduta do Iprev; promover o acesso e conhecimento sobre o trabalho do setor de Ouvidoria; Certificação do Programa Pró-Gestão do RPPS do DF; e promover as informações básicas sobre legislação de Gestão de Pessoas.

6.3. Pílulas de Integridade

A Coordenação de Compliance e Integridade - COCIN/DIGOV/IPREV em parceria com Ouvidoria do Iprev-DF, promoveu a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, por meio da pílula de integridade, que é uma ação de divulgação de pequenos textos.

A divulgação da pílula de integridade ocorreu durante a 1ª quinzena de setembro de 2023, tanto na intranet do Iprev-DF, como por meio de informativo encaminhado aos e-mails institucionais dos servidores do Iprev-DF.



Fonte: http://intranet.iprev.df.gov.br/index.php/conteudo/pilulas-de-integridade/

6.4. Ouvidoria - Instância de Governança de Serviços

Participação da Ouvidoria do Iprev-DF na 7ª Reunião Ordinária do Comitê Interno de Governança Pública (CIG) do Iprev-DF, realizada na data de 29 de setembro de 2023, com o objetivo de apresentar aos membros do CIG, a Ouvidoria como "Instância de Governança de Serviços".



Foto: Régia / OUVIDORIA

6.5. 1° Workshop do Iprev-DF

Projeto idealizado pela Coordenação de Gestão por Resultado (COGER/DIGOV/IPREV) em parceira com a:

- Coordenação de Compliance e Integridade (COCIN/DIGOV);
- Ouvidoria (OUV/CONT);
- Divisão de Auditoria e Correição (DIAC/CONT);
- Diretoria de Administração e Finanças (envolvendo a Divisão de Gestão de Pessoas e o Núcleo de Capacitação de Pessoal); e,
- Comissão de Ética e Conduta (CEC).

Em 27/09/2023, a Equipe Multidisciplinar realizou palestra para os servidores do Iprev-DF, visando à promoção de temas relacionados à Ética, Integridade, Ouvidoria e Controle, com o objetivo de informar acerca das competências, formas de acesso e atividades desempenhadas.

A Ouvidora do Iprev-DF, Régia Fernandes, promoveu internamente a divulgação da Ouvidoria para os servidores.

Servidores das diversas unidades administrativas do Iprev-DF, participam do 1º Workshop do Iprev-DF.

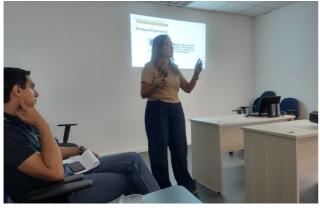


Foto: Aline - COGER/DIGOV



Foto: COGER/DIGOV

6.6. Monitoramento da Transparência

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