



*Governo do Distrito Federal
Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Ouvidoria*

Relatório de Ouvidoria referente ao 3º Trimestre de 2018, em obediência ao disposto na Lei de Acesso a Informação nº 4.990 de 12 de dezembro de 2012.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2018

Brasília, Outubro / 2018

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.

Ainda, a 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.

A Ouvidoria conta com diversos canais de contato para recebimento e encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações. 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 Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, com base nos dados extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF, apresenta o Relatório referente ao 3º trimestre de 2018, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro, no qual constam informações de forma sintética e analítica sobre as manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados ao Instituto.

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 Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal busca realizar seu trabalho, visando colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação e com o aprimoramento dos serviços públicos ofertados, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

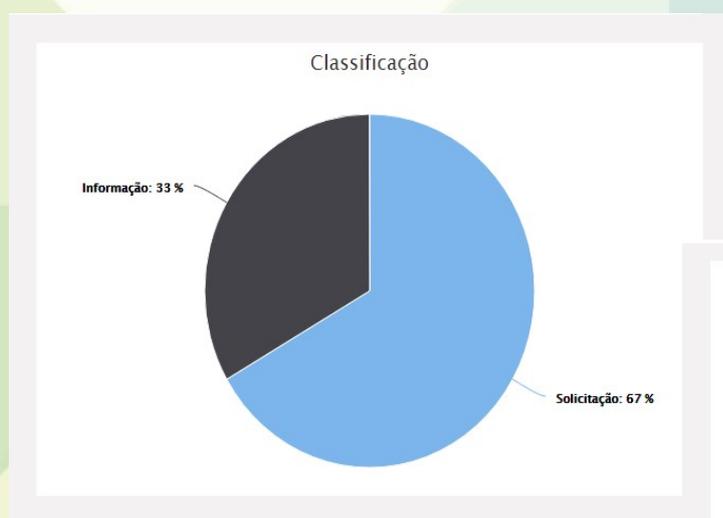
Sistema OUV/DF

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema 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, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativas ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2018 – 3º Trimestre/2018, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

TIPOLOGIA / ASSUNTO

SISTEMA OUV/DF							
Assunto	Classificação	Elogio	Solicitação	Reclamação	Informação	Denúncia	Total
	Métrica	Total de Manifestações					
Servidor Público							
Remuneração de Servidor Público do DF							
Acesso a documentos ou a processos em órgãos públicos							
Cálculo de tempo de serviço p/ aposentadoria							
Teleatendimento							
Comunicação de órgão/entidade pública com o cidadão			1		1		2
Agilidade de Processos			1				1
Total			2		1		3



FORMAS DE ENTRADA

Os canais de atendimento ao cidadão são os meios de entrada das demandas dos usuários, os quais são: telefone 162, sistema OUV-DF via internet e presencial em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

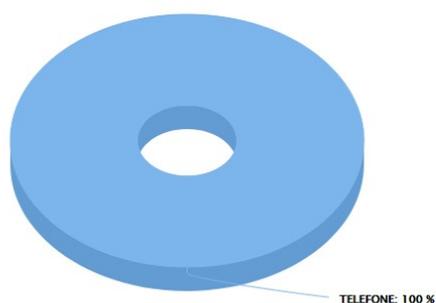
Observando os dados extraídos do Sistema OUV, no período de **01 de julho a 30 de setembro de 2018**, o principal canal de registro das manifestações de ouvidoria utilizado pelos cidadãos-usuários foi por meio da Central 162, conforme segue:

Ano Abertura	2018	
Mês Abertura	Julho a Setembro	
Tipo Entrada	Manifestações	%
TELEFONE	3	100%
SISTEMA		
PRESENCIAL		
Total	3	100,00%

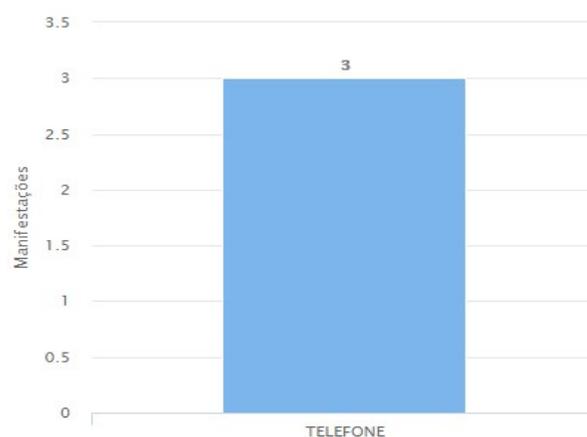
Forma de Entrada

Período: 01/07/2018 a 30/09/2018 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades

Formas de Entrada Macro



Formas de Entrada



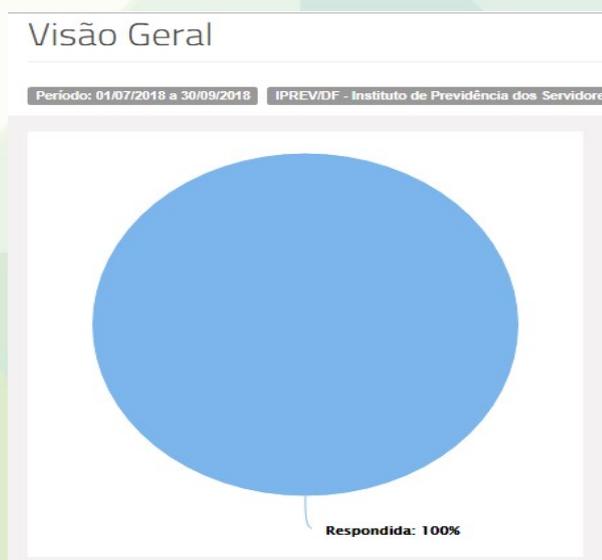
EVOLUÇÃO

Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2018.



MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

A seguir, demonstra-se o percentual de respostas às manifestações de ouvidoria, extraído do **Sistema OUV-DF**, relativo ao período de 01 de julho a 30 de setembro de 2018.



100% DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA RESPONDIDAS

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 cidadã.

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas finalistas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2018, 100% (cem por cento) das demandas foram direcionadas à Diretoria de Previdência.

Período / Ano	3º TRIMESTRE / 2018	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	3	100%
TOTAL	3	100%

Sistema e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe seu pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Este relatório apresenta o quantitativo dos pedidos de acesso à informação, extraído do **Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - Sistema e-SIC**, relativo ao período de **01 de julho a 30 de setembro de 2018**, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

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 3º Trimestre foram recebidos 8 (oito) pedidos, sendo todos respondidos.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2018	TOTAL
	PERÍODO	Julho a Setembro	
	MÉTRICA	Total de Manifestações	Total de Manifestações
Pedidos de acesso à informação		8	8
Total		8	8

FORMAS DE ENTRADA

Os órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal prestam informações aos cidadãos por meio da Internet, via Sistema e-SIC, ou por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funcionam nas ouvidorias do GDF.

No período de **01 de julho a 30 de setembro de 2018**, o principal canal de pedidos de acesso à informação utilizado pelos cidadãos-usuários foi a internet, conforme segue:

Ano Abertura	2018			
Mês Abertura	Julho a Setembro		Total	
Tipo Entrada	Manifestações	%	Manifestações	%
INTERNET	8	100%	8	100%
BALCAO SIC				
Total	8	100,00%	8	100,00%

TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

Ano Abertura	2018	Total
PEDIDOS	Julho a Setembro	
CONCEDIDOS	6	6
NEGADOS		
INFORMAÇÃO INEXISTENTE		
REENCAMINHADOS		
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA	1	1
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO	1	1
TOTAL	8	8

Observa-se que o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, atendeu a 100% (cem por cento) dos pedidos de acesso à informação, relativos à sua competência.

NÍVEL DE ACESSO

A seguir, a análise do nível de acesso dos pedidos de Acesso à Informação por instâncias:

Ano Abertura	2018	Total
PERÍODO	3º TRIMESTRE	
Pedidos de Acesso à Informação	7	7
1ª Instância	1	1
2ª Instância		
Controladoria-Geral		

PRAZO DE ATENDIMENTO

Os prazos de atendimento dos pedidos de Acesso à Informação são estabelecidos pela Lei Distrital nº 4.990/2012, que regulamenta o acesso a informações no Distrito Federal.

Ano Abertura	2018
PERÍODO	3º TRIMESTRE
No Prazo	100%
Fora do Prazo	0%
Pendentes	0%

No 3º Trimestre de 2018 foram respondidos 100% (cem por cento) dos pedidos de acesso à informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990/2012.

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS

Ao realizar uma análise comparativa das áreas técnicas finalistas do Iprev/DF demandadas, verifica-se que, no período de **01 de julho a 30 de setembro de 2018**, a Diretoria de Previdência se destaca como a área mais demandada, respondendo por 50% (cinquenta por cento) das demandas.

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

Período / Ano	3º TRIMESTRE / 2018	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	4	50%
DIRIN	1	12,5%
DIJUR	1	12,5%
OUVIDORIA	2	25%
TOTAL	8	100%

Brasília, outubro / 2018

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF