



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

Relatório das Atividades da Ouvidoria, referente ao 4º 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, Janeiro / 2019

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

DIRETOR-PRESIDENTE DO IPREV/DF
Adler Anaximandro de Cruz e Alves

DIRETORES
Henrique Barros Pereira Ramos - DIGOV
Marcos Gustavo de Sá Drumond - DIJUR
Ledamar Sousa Resende - DIPREV
José Dória Pupo Neto - DIRIN
José Eduardo Couto Ribeiro - 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

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO
Régia Marisol Hosana Silva

Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul
Brasília – DF. CEP: 70.308-200
Telefone: 3105.3450 / E-mail: ouvidoria@iprev.df.gov.br

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

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

1. Apresentação	5
2. Sistema OUV/DF	6
2.1. Tipologia / Assunto	6
2.2. Formas de Entrada	7
2.3. Evolução	8
2.4. Manifestações Respondidas	8
2.5. Prazo de Atendimento	9
2.6. Áreas Técnicas mais demandadas	9
3. Sistema e-SIC	10
3.1. Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação	10
3.2. Formas de Entrada	10
3.3. Tratamento Conferido aos Pedidos	11
3.4. Nível de Acesso	11
3.5. Prazo de Atendimento	11
3.6. Áreas Técnicas mais demandadas	12

1. 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.

O trabalho desenvolvido na 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 reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias.

Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Sistema OUV-DF, Telefone - Central 162, Sistema e-SIC e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal, as quais também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em relação às áreas em que atuam.

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 apresenta o Relatório referente ao 4º trimestre de 2018, relativo ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro, no qual constam informações de forma sintética e analítica acerca das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO/DF.

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 contribuir para o desenvolvimento da cultura da cidadania e para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados, primando pelas boas práticas de transparência ativa e passiva.

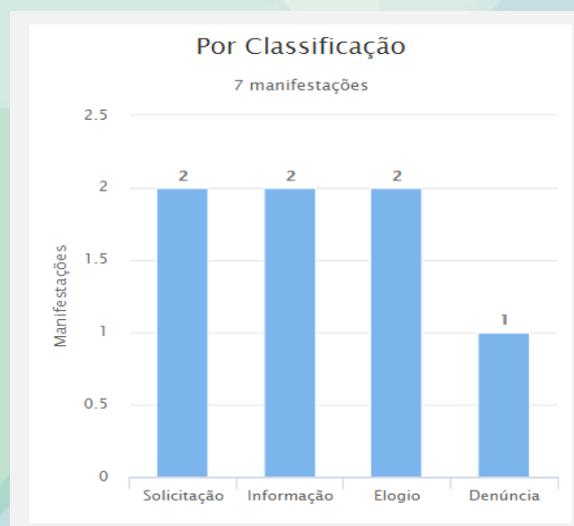
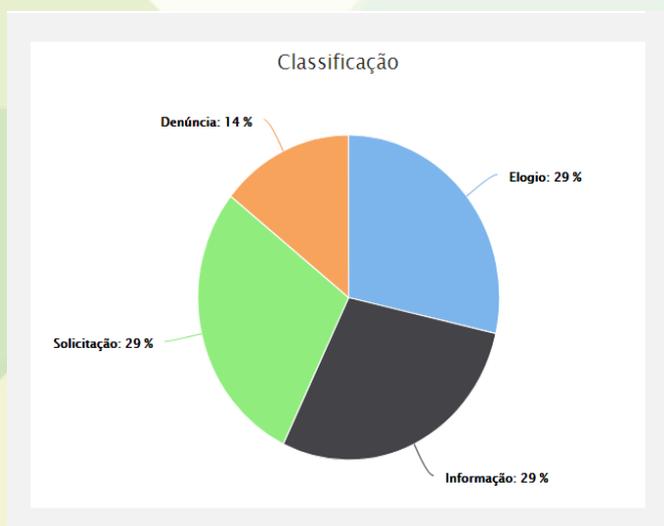
2. Sistema OUV/DF

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias) 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 outubro a 31 de dezembro de 2018 – 4º Trimestre/2018**, encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.

2.1. TIPOLOGIA/ASSUNTO

SISTEMA OUV/DF							
Assunto	Classificação	Elogio	Solicitação	Reclamação	Informação	Denúncia	Total
	Métrica	Total de Manifestações					
Servidor Público		2			1		3
Remuneração de Servidor Público do DF					1		1
Cálculo de tempo de serviço p/ aposentadoria							-
Comunicação de órgão/entidade pública com o cidadão							-
Agilidade de Processos							-
Localização de documentos perdidos em órgão/entidade pública do DF			1				1
Concurso Público			1				1
Pagamento irregular de beneficiário de programas sociais						1	1
Total		2	2		2	1	7



2.2. FORMAS DE ENTRADA

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.

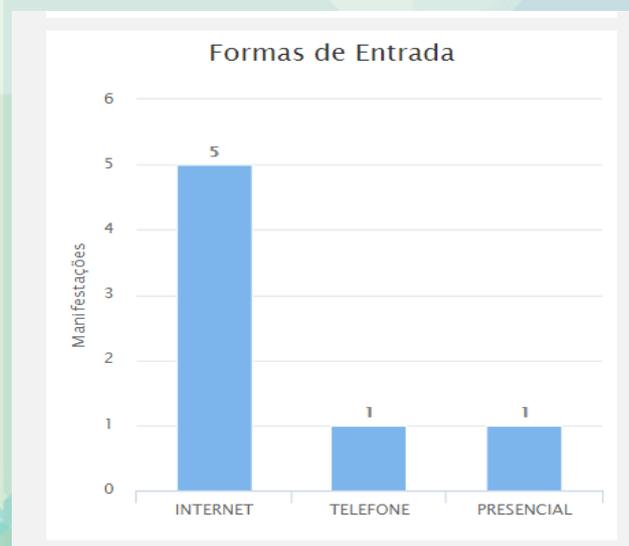
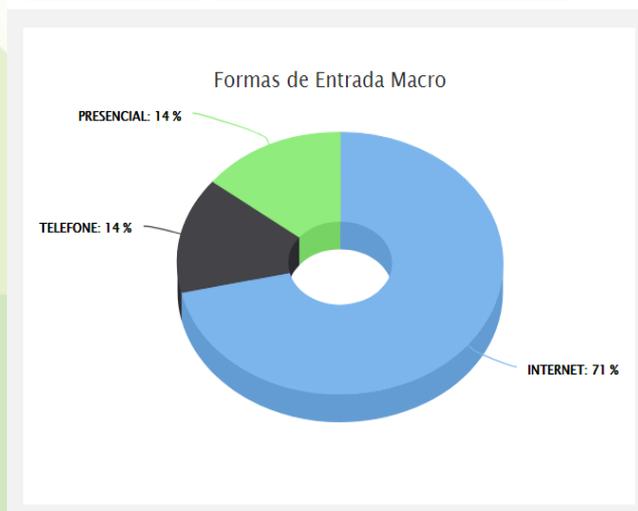
Os canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos são: Via Internet – www.ouv.df.gov.br, Telefone - Central 162 e atendimento presencial nas Ouvidorias Especializadas em todos os órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal.

Observando os dados extraídos do Sistema OUV-DF, no período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2018, o principal canal de registro das manifestações de ouvidoria utilizado pelos cidadãos-usuários foi a internet, por meio de registro no Sistema OUV-DF, conforme segue:

Ano Abertura	2018	
Mês Abertura	Outubro a Dezembro	
Tipo Entrada	Manifestações	%
SISTEMA	5	72%
TELEFONE	1	14%
PRESENCIAL	1	14%
Total	7	100,00%

Forma de Entrada

Período: 01/10/2018 a 31/12/2018 | IPREV/DF - Instituto de Previdência dos Servidores e subunidades



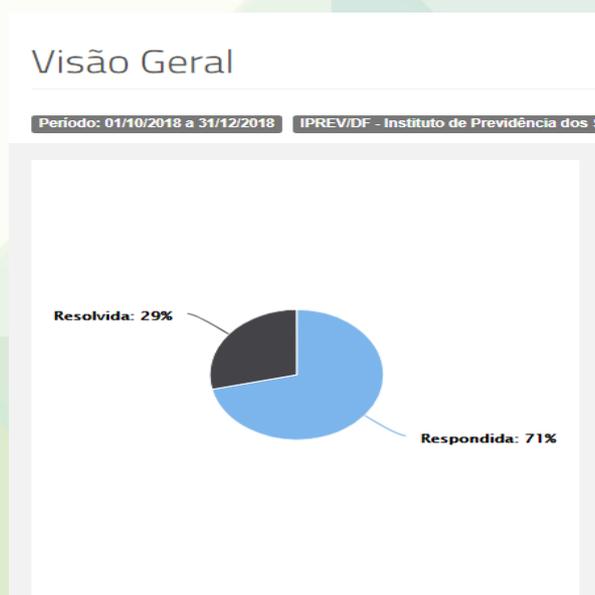
2.3. EVOLUÇÃO

Apresenta-se o quadro mensal evolutivo das demandas de ouvidoria, extraídas do **Sistema OUV-DF**, relativo ao período de **01 de outubro a 31 de dezembro de 2018**.



2.4. 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 outubro a 31 de dezembro de 2018**.



Observa-se que 100% (cem por cento) das manifestações de ouvidoria foram atendidas, e desse total 29% (vinte e nove por cento) foram avaliadas pelos manifestantes como "Resolvida".

2.5. 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.

2.6. 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 outubro a 31 de dezembro de 2018**, a área técnica mais demandada foi a Diretoria de Previdência, respondendo por 86% (oitenta e seis por cento) das manifestações de ouvidoria. A Presidência do Instituto respondeu por 14% (quatorze por cento).

Período / Ano	4º TRIMESTRE / 2018	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	6	86%
PRESIDÊNCIA	1	14%
TOTAL	7	100%

3. 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 pedido de acesso à 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 dos pedidos de acesso à informação, extraído do **Sistema e-SIC, relativo ao período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2018, encaminhados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF.**

3.1. 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 4º Trimestre foram recebidos 3 (três) pedidos, sendo todos respondidos.

ASSUNTO	CLASSIFICAÇÃO	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 2018	TOTAL
	PERÍODO	Outubro a Dezembro	
	MÉTRICA	Total de Manifestações	Total de Manifestações
Pedidos de acesso à informação		3	3
Total		3	3

3.2. 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 de atendimento presencial no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que funciona nas Ouvidorias do GDF.

No período de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2018, o principal canal de pedidos de acesso à informação utilizado pelos cidadãos-usuários foi por meio do atendimento presencial no SIC, conforme segue:

Ano Abertura	2018			
	Outubro a Dezembro		Total	
Mês Abertura	Manifestações	%	Manifestações	%
INTERNET				
BALCAO SIC	3	100%	3	100%
Total	3	100,00%	3	100,00%

3.3. TRATAMENTO CONFERIDO AOS PEDIDOS

Ano Abertura	2018	Total
PEDIDOS	Outubro a Dezembro	
CONCEDIDOS	3	3
NEGADOS		
INFORMAÇÃO INEXISTENTE		
REENCAMINHADOS		
PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA		
ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO		
TOTAL	3	3

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.

3.4. NÍVEL DE ACESSO

A seguir, apresenta-se a análise do nível de acesso dos pedidos de acesso à informação por instâncias:

Ano Abertura	2018	Total
PERÍODO	4º TRIMESTRE	
Pedidos de Acesso à Informação	3	3
1ª Instância		
2ª Instância		
Controladoria-Geral		

3.5. 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	4º TRIMESTRE
No Prazo	100%
Fora do Prazo	0%
Pendentes	0%

No 4º 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.

3.6. 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 outubro a 31 de dezembro de 2018**, a Diretoria de Previdência respondeu por 100% (cem por cento) das demandas.

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

Período / Ano	4º TRIMESTRE / 2018	
Área Demandada	Quantitativo	Percentual
DIPREV	3	100%
DIRIN		
DIJUR		
OUVIDORIA		
TOTAL	3	100%

Brasília, janeiro / 2019

Régia Marisol Hosana Silva
Chefe da Ouvidoria do Iprev/DF