

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

DADOS DE 01.10 a 31.12.2024

www.painel.ouv.df.gov.br



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal



Apresentamos a análise quantitativa das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados no 4º trimestre de 2024:



OUVIDORIA

Manifestações Recebidas	65
Manifestações Respondidas	48
Manifestações encaminhadas a outros Órgão/Entidades	17

ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos de Acesso à Informação Recebidos	18
Pedidos Respondidos	15
Pedidos encaminhados a outros Órgão/Entidades	3

Apresentamos a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria registradas no 4º trimestre de 2024:



48
MANIFESTAÇÕES

Manifestações de Ouvidoria

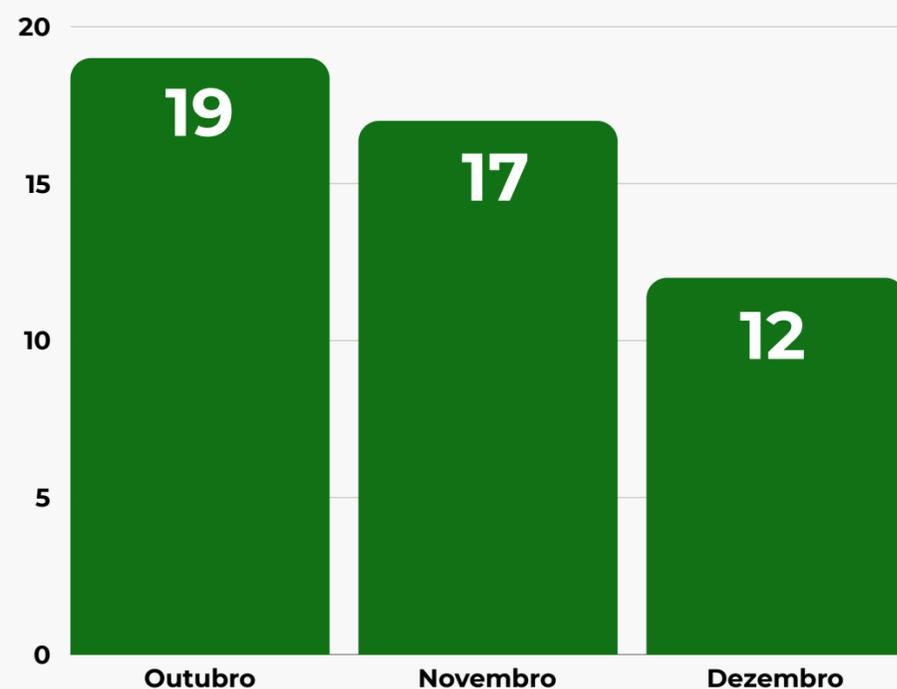
ELOGIO	18	37,5%
SOLICITAÇÃO	13	27,1%
RECLAMAÇÃO	12	25,0%
INFORMAÇÃO	04	8,3%
DENÚNCIA	01	2,1%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

No 4º trimestre de 2024, a maior parte das manifestações de ouvidoria registradas foi classificada como “elogio”, o que denota a excelência dos serviços prestados pelo Iprev-DF.

Apresentamos a análise quantitativa mensal das manifestações de ouvidoria e prazo de atendimento no 4º trimestre de 2024:

Evolução Mensal



Registra-se um aumento de aproximadamente 71% do total de manifestações respondidas em comparação com o quarto trimestre de 2023, em que foram registrados 28 protocolos.

Prazo de Resposta



Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no 4º Trimestre de 2024:



O assunto “Servidor público” foi o principal tema das manifestações de ouvidoria registradas no 4º trimestre de 2024. Do total de manifestações de ouvidoria registradas no 4º trimestre de 2024 e gravadas com o assunto “Servidor público” (20), 18 foram classificadas como “Elogio”.

1	SERVIDOR PÚBLICO	20	41,7%
2	RECADASTRAMENTO/PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO IPREV	9	18,8%
3	BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO APOSENTADORIA E PENSÃO SERVIDORES GDF	6	12,5%
4	SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	4	8,3%
5	AGILIDADE DE PROCESSOS	3	6,3%

Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

Canais de Atendimento



PRESENCIALMENTE

Nas Seccionais de Ouvidoria dos órgãos e entidades do GDF

37,5% (18)



INTERNET

www.participa.df.gov.br

33,3% (16)

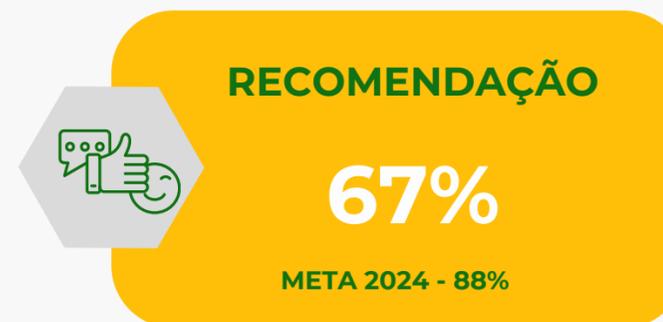
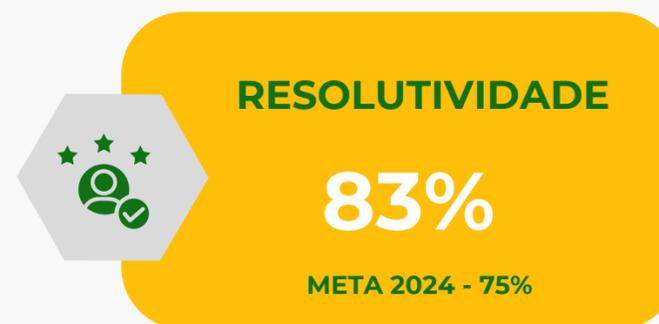


TELEFONE

Central 162

29,2% (14)

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



Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

Obs.: As Manifestações de Elogio, Informação e Sugestão, bem como as reclamações/denúncias anônimas, não são avaliadas quanto a resolutividade.

No 4º trimestre de 2024, 6 manifestações foram avaliadas quanto à resolutividade. Dessas 6, 4 foram marcadas como resolvidas, 1 como resolvida após resposta complementar e 1 não resolvida.

A Ouvidoria do Iprev-DF também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, sendo responsável pelos pedidos de acesso à informação, registrados via Plataforma Participa-DF.

Pedidos Respondidos

Registra-se uma redução de 25% de pedidos de acesso à informação respondidos pelo Iprev-DF, se comparados ao mesmo período em 2023, em que houve o total de 20 pedidos de acesso à informação.

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%
NO PRAZO

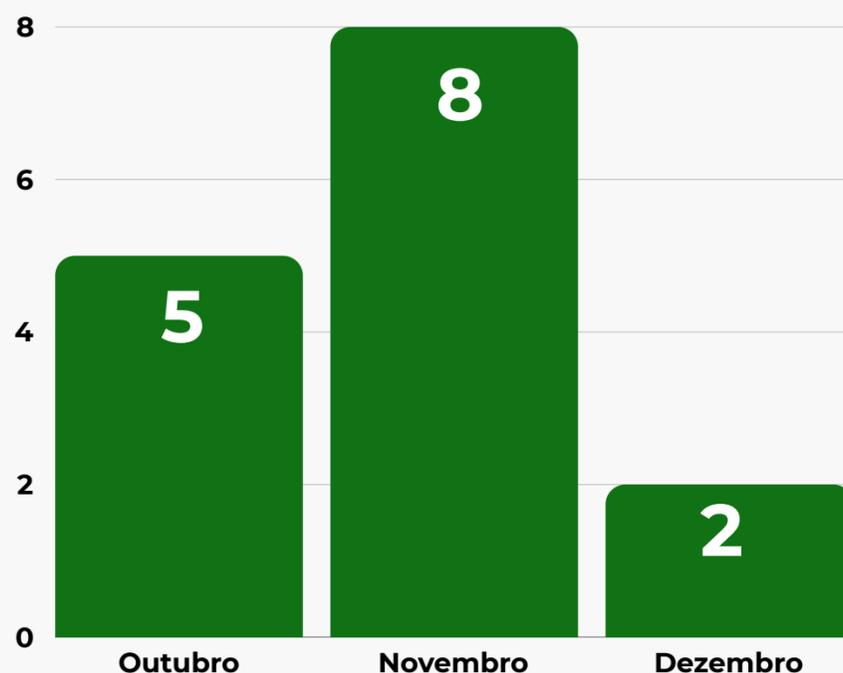
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

6 DIAS

Fonte: www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva

15

PEDIDOS





IPREV NO SEU ÓRGÃO

O Iprev-DF participou da “XII Semana da Saúde e Segurança do Trabalho” do Instituto Brasília Ambiental e do evento "Caminhos para Aposentadoria", em parceria com a Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUGEP) da SES -DF.

AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

A Equipe de Ouvidoria do Iprev-DF apresentou as competências e o trabalho desenvolvido pela Seccional aos novos servidores da Carreira Analista Previdenciária do Iprev-DF.



LANÇAMENTO DO SEGUNDO VOLUME DO DICIONÁRIO ANTIRRACISTA

A Ouvidoria do Iprev-DF participou da construção e lançamento da publicação durante a 3ª edição do seminário “Defensoria na Luta Antirracista”.

PRÊMIO ITA 2024

A Ouvidoria do Iprev-DF realiza o monitoramento da Transparência no âmbito do Iprev-DF, o qual premiado pela Controladoria-Geral do DF em 2024, por alcançar o índice de 100% de Transparência Ativa e Passiva.

DADOS DE 01.10 a 31.12.2024

www.painel.ouv.df.gov.br



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

