



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

Relatório Anual da Ouvidoria

2024

SUMÁRIO

1

APRESENTAÇÃO

2

OUVIDORIA

Nossos Números
Tipologia
Assuntos mais solicitados
Análise Qualitativa
Canais de Atendimento
Prazo de Resposta
Indicadores

3

ACESSO À INFORMAÇÃO

Nossos Números
Prazo de Resposta
Canais de Solicitação
Prazo de Resposta
Indicadores

4

AÇÕES E PROJETOS DA OUVIDORIA

5

CONCLUSÃO

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal apresenta o Relatório Anual estatístico e avaliativo, visando demonstrar uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados alcançados em 2024.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev-DF, esta Ouvidoria busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades e promover o controle social.

A Ouvidoria do Iprev-DF espera que o relatório forneça informações para o planejamento de ações futuras e a tomada de decisões estratégicas, promova um avanço na melhoria contínua das atividades, dando prosseguimento ao seu processo de amadurecimento organizacional e operacional.

2. OUVIDORIA

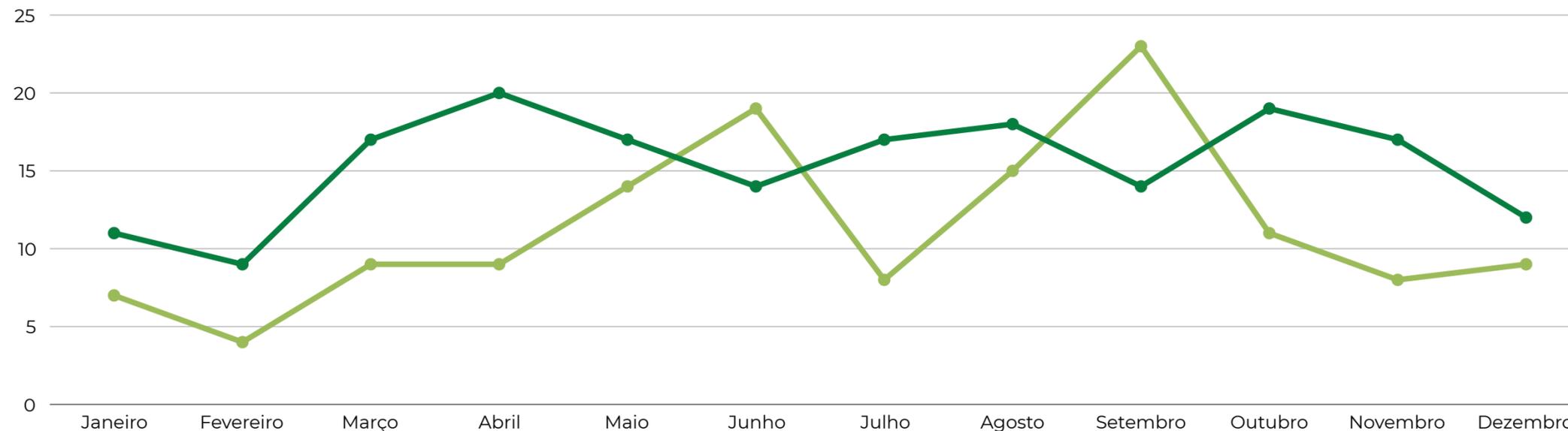
NOSSOS NÚMEROS

Em 2024 foram direcionadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) 282 manifestações de ouvidoria. Após devida análise, 97 manifestações foram reencaminhadas a outros órgãos/entidades do GDF e 185 foram tratadas e respondidas no âmbito do Iprev-DF.

Apresentamos a análise quantitativa comparativa das manifestações de ouvidoria respondidas mensalmente no âmbito do Iprev-DF, tanto em 2023 quanto em 2024.

Registra-se um **aumento aproximado de 36%** do total de manifestações de ouvidoria respondidas via Sistema OUV-DF em 2024, em comparação com 2023, conforme demonstrado a seguir:

Manifestações / Mês



2024 - Total: 185 Manifestações

2023 - Total: 136 Manifestações

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

TIPOLOGIA

Em 2024 foram tratadas no âmbito do Iprev-DF **185 manifestações de ouvidoria**, classificadas no Sistema de Ouvidoria do Participa-DF da seguinte forma:



ANÁLISE QUALITATIVA

Destaca-se que, a maior parte das manifestações registradas foram classificada pelo cidadãos como “**elogio**”, e apresentaram um **aumento de 41% em 2024**, comparando com o exercício anterior. Os elogios foram direcionados da seguinte forma: 90,3% à servidores públicos do Iprev-DF; 4,8% ao atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF; e, por último 4,8% serviço prestado por órgão/entidade do GDF. **Isso denota a excelência dos serviços prestados pelo Iprev-DF.**

As **solicitações** apresentaram um **aumento de 67% em 2024** em comparação a 2023, relacionando-se principalmente aos seguintes assuntos: 28,3% Recadastramento/Prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF; 21,7% Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF; e, 15,2% Agilidade de processos.

As **reclamações**, por sua vez, apresentaram leve **aumento de 7% em 2024** em comparação à 2023. Entretanto, ainda em comparação à 2023, convém destacar que as reclamações passaram do 2º lugar para o 3º no ranking das tipologias. A maior parte das demandas relacionaram-se com os seguintes assuntos: 41,9% Recadastramento/Prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF; 20,9% Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF; e, 14% Servidor Público.

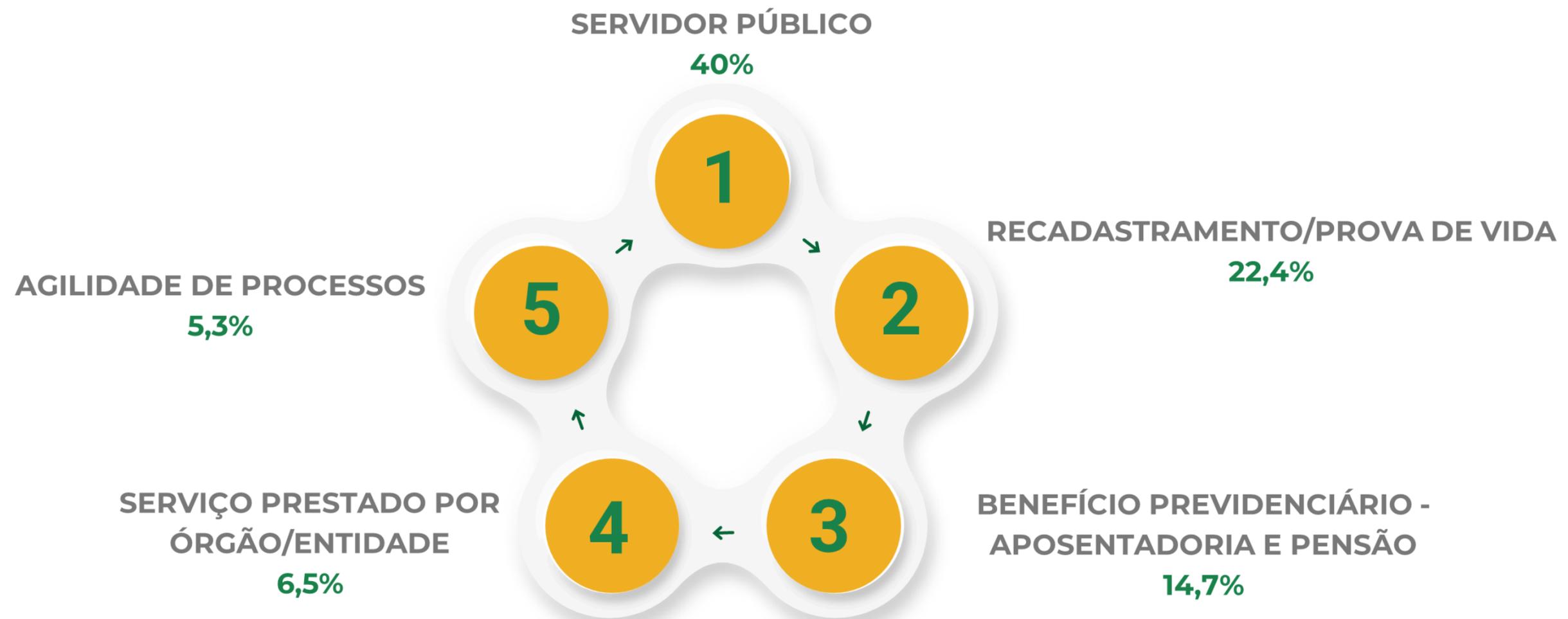
As **informações** solicitadas apresentaram um **aumento de 24%** em 2024 em comparação à 2023, sendo que dos principais assuntos mais demandados tem-se: 33,3% Recadastramento/Prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF; 23,8% Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF; e 14,3% Concurso Público no DF.

Por último, temos as **denúncias** que apresentaram um aumento, partindo de 1 denúncia em 2023, para 6 em 2024, relacionando-se aos seguintes assuntos: 3 Servidor Público, 1 Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF; 1 Suposta conduta criminosa; e, 1% Conduta ética. Das 6 denúncias, 5 foram registradas de forma anônima.

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

OUVIDORIA - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no ano de 2024.



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

ANÁLISE QUALITATIVA

Apresentamos a análise dos assuntos mais demandados em 2024, em comparação a 2023, conforme dados do Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.

O assunto “Servidor Público” continuou em 2024 na 1º colocação dentre os assuntos mais selecionados pelo cidadão. Tal situação decorre dos registros de elogios que representaram o total de 32,4% em 2023 e 33,5% em 2024 das manifestações direcionadas ao Iprev-DF. Fato que demonstra a excelência no atendimento ao cidadão/beneficiário previdenciário prestado por servidores do Iprev-DF.

O assunto “Recadastramento/Prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF” saltou do 4º lugar em 2023, para o 2º lugar no ranking dos assuntos mais demandado em 2024. A maioria das demandas relacionam-se à suspensão do pagamento do benefício previdenciário de aposentadoria/pensão, ou, em decorrência da dificuldade de realizar a prova de vida.

O assunto “Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF” permaneceu entre os três principais assuntos mais demandados pelos cidadãos tanto em 2023, quanto em 2024.

Referente ao assunto “Serviço prestado por órgão/entidade do GDF” a maioria das demandas relacionam-se à solicitações diversas direcionadas ao Iprev-DF.

E, por último o assunto “Agilidade de Processos” caiu do 3º lugar em 2023 para o 5º assunto mais demandado em 2024. Aproximadamente 78% das demandas relacionadas ao assunto foram solicitações direcionadas à análise de processos.

OUVIDORIA - CANAIS DE ATENDIMENTO

Apresentamos os dados relativos aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos em 2024 para o registro de manifestações de ouvidoria.



INTERNET
47%

www.participa.df.gov.br



TELEFONE
26,5%

Central 162



PRESENCIALMENTE
25,4%

Nas Seccionais de Ouvidoria



MÍDIA
0,5%



OUVIDORIA ITINERANTE
0,5%

Ações externas da Ouvidoria do Iprev-DF

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

Em comparação à 2023, observa-se em 2024 a manutenção da utilização intensa do canal de atendimento via internet, leve queda de 29,4% para 26,5% no atendimento telefônico, e um aumento expressivo de 14% para 25,4% nos atendimentos realizados presencialmente na Seccional de Ouvidoria do Iprev-DF.

OUVIDORIA - PRAZO DE RESPOSTA

Destaca-se um **melhor desempenho no prazo médio de resposta em 2024**, em decorrência da redução do tempo para encaminhamento da resposta ao cidadão.

Ao longo de 2024, 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, alcançando o **índice de 100% de cumprimento de prazos**.



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

OUVIDORIA - INDICADORES

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

A análise dos indicadores de 2024 revela que o atingimento e superação três das metas anuais estabelecidas. Em que pese não termos alcançado a meta relacionada a satisfação com a resposta, destaca-se ainda o alto índice alcançado, demonstrando desempenho positivo e consistente ao longo do ano.



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

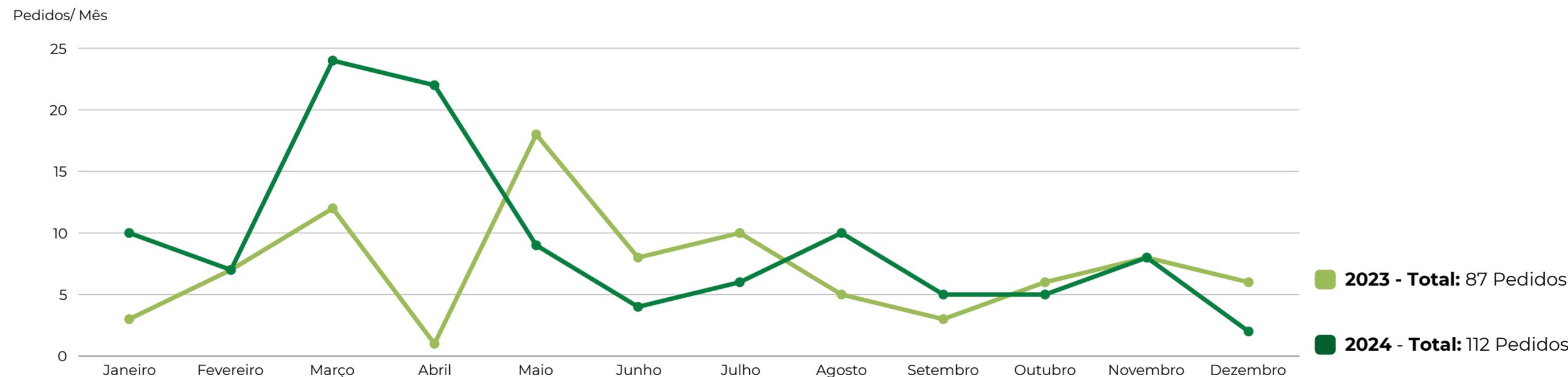
3. ACESSO À INFORMAÇÃO

NOSSOS NÚMEROS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, sendo responsável pelos pedidos de acesso à informação, registrados via Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Participa-DF.

Em 2024 foram direcionadas ao Iprev-DF 126 pedidos de acesso à informação. Após devida análise, 14 pedidos foram reencaminhados a outros órgãos/entidades do GDF e 112 foram tratados e respondidos no âmbito do Iprev-DF.

Registra-se um **aumento de aproximadamente 29%** do total de pedidos respondidos em comparação com o Exercício de 2023, conforme demonstrado a seguir:



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

ACESSO À INFORMAÇÃO - 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 respondidos no âmbito do IprevDF em 2024 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.



TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
112

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA / 2024
10 dias

CUMPRIMENTO DE RESPOSTA 2024
100%

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA / 2023
9 dias

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA / 2023
100%

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

ACESSO À INFORMAÇÃO - CANAIS DE SOLICITAÇÃO

Apresentamos os dados relativos aos canais de solicitação utilizados pelos cidadãos em 2024 para o registro de pedidos de acesso à informação junto ao Iprev-DF.



Internet
95%

www.participa.df.gov.br



Presencialmente
5%

Nas Seccionais de Ouvidoria

Em comparação à 2023, observa-se em 2024 a manutenção da utilização intensa do canal de atendimento via internet.

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

AÇÕES DA OUVIDORIA

OUVIDORIA
ITINERANTE

Janeiro/2024 - O Iprev-DF promoveu um evento para os beneficiários aposentados e pensionistas vinculados ao RPPS-DF para comemorar o **“Dia do Aposentado”**.

Assim, a Ouvidoria atuou de forma itinerante junto aos beneficiários aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal.

Março/2024 - O Iprev-DF realiza anualmente uma **Audiência Pública** para apresentar os estudos atuariais anuais sobre o sistema previdenciário dos servidores do Distrito Federal.

A audiência foi realizada no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal de forma aberta para a participação da sociedade distrital, e transmitida via Canal do Iprev e da SEEC no Youtube.

A Ouvidoria participou do evento de forma itinerante junto aos participantes e os questionamentos direcionados ao Iprev-DF ocorreram via Sistema de Ouvidoria do Participa-DF.

AÇÕES DA OUVIDORIA

JANEIRO
BRANCO

Janeiro/2024 – A Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Avaliação Pessoal promoveu para os servidores do Iprev-DF, **palestra acerca da temática da saúde mental e emocional**, sobretudo, nas relações com a vida funcional, abordando os temas:

- **“Ouvidoria - Instância de Governança para o Relacionamento com os Servidores”**; e,
- **“Assédio, um Risco Invisível”**.

MONITORAMENTO
DA TRANSPARÊNCIA
ATIVA

Janeiro à Dezembro/2024 – A Ouvidoria procedeu o monitoramento mensal da informações que devem ser atualizadas/divulgadas no site institucional do Iprev-DF, conforme o Guia de Transparência 2024, para o pleno cumprimento da legislação relativa ao acesso à informação no âmbito do Distrito Federal.

Ao final de 2024, a Controladoria-Geral do Distrito Federal premiou o Iprev-DF por ter alcançado 100% na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA).

AÇÕES DA OUVIDORIA

BATE PAPO COM A OUVIDORIA

Agosto / 2024 - A equipe de Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Ouvidoria da Defensoria Pública do DF promoveu para os servidores do Instituto, uma **palestra sobre “Letramento Racial” e divulgação do 1º Dicionário Antirracista.**

LANÇAMENTO DO 2º VOLUME DO DICIONÁRIO ANTIRRACISTA

Novembro / 2024 – **A Ouvidoria do Iprev-DF integrou a equipe responsável pela elaboração e lançamento da 2ª Edição do Dicionário Antirracista: termos para eliminar do seu vocabulário,** cujo lançamento ocorreu durante a 3ª edição do seminário “Defensoria na Luta Antirracista”, promovido pela Defensoria Pública do Distrito Federal.

AÇÕES DA OUVIDORIA

CARTA DE SERVIÇOS

Abril a Setembro / 2024 – A Ouvidoria coordenou o grupo de trabalho responsável pelo Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do Iprev-DF, que encontra-se disponível para consulta pública no endereço eletrônico: <https://www.iprev.df.gov.br/category/carta-de-servicos>

AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

A Ouvidoria e a Controladoria do Iprev-DF realizaram palestras para os novos servidores da Carreira de Analista Previdenciário, visando divulgar as competências, atividades e sobre a atuação da Ouvidoria enquanto “Instância de Governança de Serviços”.

As palestras foi realizadas durante os eventos de ambientação, que ocorreram nas seguintes datas:

- 01 a 05 de abril de 2024.
- 10 a 14 de junho de 2024.
- 29 a 31 de outubro de 2024.

AÇÕES DA OUVIDORIA

PÍLULA DE INTEGRIDADE

Agosto/2024 – A Ouvidoria produziu **duas Pílulas de Integridade**, relacionadas à atividade de ouvidoria, que foram convalidadas e publicadas pela Diretoria de Governança, Projeto e Compliance do Iprev-DF.

Compartilhe este conteúdo com sua equipe! 15/2024

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
www.iprev.df.gov.br

É DIREITO DE TODO CIDADÃO REGISTRAR UMA DENÚNCIA.

Nos termos do Decreto nº 36.462/2015, a denúncia consiste na comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública; apontamento de exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções, assim como de infrações disciplinares, prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa.

As denúncias devem ser instruídas com **fundamentação mínima** para que seja possível a análise e encaminhamento pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme dispõe o parágrafo único do art. 3º do referido Decreto. Além disso, para que uma denúncia possibilite as investigações pertinentes, é fundamental que as informações transmitidas sejam **claras, completas, detalhadas** e, sobretudo, **verídicas**.

Por isso, é importante que o Canal de Denúncia seja utilizado com zelo, sensatez, cautela e responsabilidade, cuidando para que o anonimato não sirva de instrumento para a prática de atos de vingança pessoal, desvirtuando a finalidade desta importante ferramenta.

Por fim, destaca-se a importância da confidencialidade no tratamento da denúncia, pois, conforme disposto no art. 23 do Decreto nº 36.462/2015 e no § 2º do art. 17 da IN nº 01/2017, o conteúdo do relato deve ser mantido sob sigilo e o acesso ao teor da denúncia restrito às pessoas que necessitem conhecer a matéria.

A denúncia pode ser registrada pelos seguintes meios: Sistema de Ouvidoria do Participa-DF; Central 162 e presencialmente em qualquer Seccional de Ouvidoria do GDF.

A Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF está preparada para atender a sua demanda e conta com a colaboração de todos para promoção de um ambiente de trabalho saudável!

Pílulas de Integridade

Coordenação de Compliance e Integridade
Diretoria de Governança, Projetos e Compliance
SUA ATITUDE FAZ A DIFERENÇA!

Compartilhe este conteúdo com sua equipe! 16/2024

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
www.iprev.df.gov.br

VOCÊ SABIA QUE O IPREV-DF TEM NORMA ESPECÍFICA PARA DISCIPLINAR COMO DEVEM SER TRATADAS AS DEMANDAS APRESENTADAS PELOS CIDADÃOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – SIGO/DF?

A Portaria nº 25, de 17 de junho de 2020, orienta não somente a atuação da Ouvidoria do Iprev-DF, mas também das áreas técnicas do Instituto de Previdência em relação às manifestações registradas pelos cidadãos.

A Portaria destaca que a apuração das manifestações deverá ser feita pelas unidades administrativas no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do encaminhamento por meio do Sistema SEI-GDF, podendo ser prorrogado por até 3 (três) dias corridos, desde que haja fundamentação adequada, ressalvados os casos de denúncia.

Além disso, à luz do que estabelece o normativo, as unidades administrativas do Iprev-DF devem adotar os seguintes procedimentos quanto às demandas registradas pelos cidadãos no SIGO/DF:

- I – Tratar com prioridade as manifestações recebidas pela Ouvidoria, acompanhando sua apreciação;
- II – Proceder o tarjamento de dados solicitados, após análise da razoabilidade da solicitação;
- III – Prestar apoio à Ouvidoria nas respostas das manifestações;
- IV – Manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades, informando à Ouvidoria sobre qualquer alteração dos serviços prestados, assim como dos horários e locais de atendimento;
- V – Atentar para a qualidade e linguagem acessível das respostas, evitando uso de siglas, termos técnicos, jargões e estrangeirismos.

A Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF conta com a parceria de todas as áreas desta Autarquia Previdenciária para promover um atendimento de qualidade aos cidadãos!

Pílulas de Integridade

Coordenação de Compliance e Integridade
Diretoria de Governança, Projetos e Compliance
SUA ATITUDE FAZ A DIFERENÇA!

AÇÕES DA OUVIDORIA

PRÓ-GESTÃO

ELABORAÇÃO DE
MANUAL DE
ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

Dezembro/2024 – A Ouvidoria elaborou o **“Manual de Atendimento da Ouvidoria do Iprev-DF”**, visando atender o quesito '3.1.1. Mapeamento das atividades das áreas de atuação do RPPS' e '3.1.2. Manualização das atividades das áreas de atuação do RPPS' do Manual do Pró-Gestão, versão 3.5.

Atualmente, o Iprev-DF é certificado em Nível II e, tal ação é indispensável à obtenção do Nível III, condição necessária para atingir o Nível IV do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, instituído pela Portaria MPS nº 185/2015 (Pró-Gestão).

PROJETO DA OUVIDORIA

IPREV NO SEU
ÓRGÃO

Junho/2024 - A Ouvidoria coordenou a promoção de uma palestra sobre legislação previdenciária, com a participação da alta gestão do Iprev-DF, para os **Servidores do Departamento de Estrada e Rodagem do DF, Departamento de Trânsito do DF, Secretaria de Segurança Pública do DF e da Procuradoria-Geral do DF.**

Tema: **“Pensando o futuro: tudo que você precisa e gostaria de saber sobre aposentadoria”.**

Outubro/2024 – A Ouvidoria coordenou a promoção de uma palestra sobre legislação previdenciária, com a participação da equipe da Diretoria de Previdência do Iprev-DF, sobre a legislação previdenciária para os servidores do Instituto Brasília Ambiental (IBRAM), na **“XII Semana da Saúde e Segurança do Trabalho”.**

Novembro/2024 – A Ouvidoria coordenou a promoção de uma palestra com a participação da alta gestão do Iprev-DF, sobre a legislação previdenciária para os servidores da Secretaria de Estado de Saúde do DF (SES-DF) no I Fórum **"Caminhos para Aposentadoria"**, coordenado pela Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUGEP/SES).

5. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal permaneceu atuante em 2024, como elo entre a sociedade e a administração pública, identificando oportunidades de melhorias e de fortalecimento da transparência e dos atos na gestão pública.

Nesse processo evolutivo e de amadurecimento, a Ouvidoria segue buscando se aproximar cada vez mais da sociedade, assegurando a todos os destinatários destas ações maior efetividade e eficiência na participação na gestão pública e no controle social.





Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Ouvidora

Natasha de Freitas Moreira

Analista Previdenciária - Especialista em Previdenciário

Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Analista em Política Públicas e Gestão Governamental



DADOS DE 01.01 a 31.12.2024

www.painel.ouv.df.gov.br



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

