

OUVIDORIA

2º RELATÓRIO

TRIMESTRAL

ABRIL A JUNHO / 2025



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

QUEM SOMOS

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR -GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Daniel Alves Lima

OUVIDORA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

DIRETORA-PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL (IPREV-DF)

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

CHEFE DA CONTROLADORIA DO IPREV-DF

Maurílio de Freitas

OUVIDORA DO IPREV-DF

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

EQUIPE DA OUVIDORIA DO IPREV-DF

Natasha de Freitas Moreira

Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal apresenta o Segundo Relatório Trimestral de 2025, contendo uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados alcançados. Com base no 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 manifestações de ouvidoria;
- O tratamento dos pedidos de acesso à informação;
- A melhoria na qualidade dos serviços prestados;
- A identificação de possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades; e,
- A promoção da transparência e do 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 - pela alta gestão da Autarquia - para que promova um avanço na melhoria contínua das atividades desempenhadas, prosseguindo no processo de amadurecimento organizacional e operacional instituído.



NOSSOS NÚMEROS - 2º TRIMESTRE / 2025

No segundo trimestre de 2025 foram direcionados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), via Sistema de Ouvidoria do Participa-DF, 108 manifestações de ouvidoria. Após análise prévia, 38 manifestações foram reencaminhadas para tratamento em outros órgãos e as 70 demais, tratadas e respondidas no âmbito do Iprev-DF.



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#).

Ao compararmos com os dados do segundo trimestre de 2024, o total de manifestações no período foram 51 registros. E, já em 2025, houve 70 registros resultando no aumento percentual de 37%.



ANÁLISE

Com a edição da Portaria Iprev-DF nº 56 de 27/12/2024, a partir de 3 de fevereiro de 2025, o Iprev-DF assumiu a gestão dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão do beneficiários vinculados à Secretaria de Educação do Distrito Federal (SEE-DF). Isso refletiu no aumento dos números de manifestações recebidas por essa Ouvidoria, observando-se que - dentre o total do trimestre em análise - 28 manifestações de ouvidoria, ou seja, 40% delas são vinculadas a beneficiários da SEE-DF.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#).

ANÁLISE

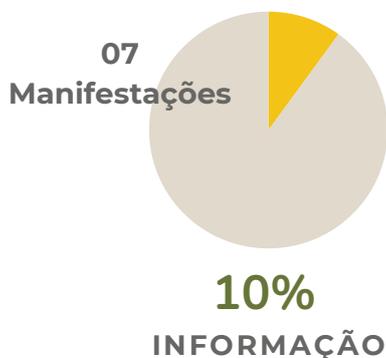
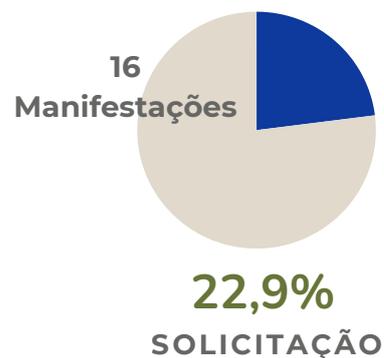
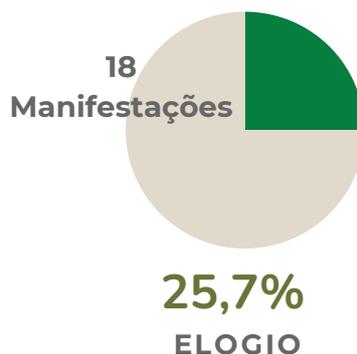
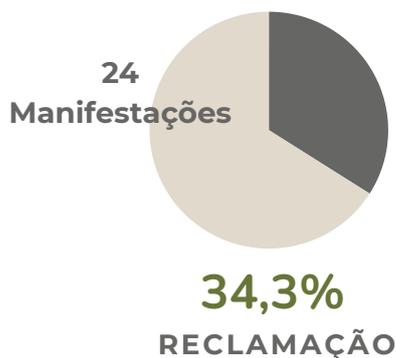
O canal mais utilizado para o registro das manifestações de ouvidoria permanece sendo a internet, atualmente com 41 registros (58,6%), em comparação aos 23 registros (45,1%) do segundo trimestre de 2024. Isso indica uma crescente na preferência dos usuários por utilizar as plataformas digitais.

Da mesma forma, o índice de acesso pelo canal 162 (telefone) permaneceu em segundo lugar no ranking, com 25 registros (35,7%) em relação aos 18 registros (35,3%) no segundo trimestre de 2024.

Já nos registros presenciais, registra-se queda de 55,55% nos atendimentos que decaíram de 9 manifestações (17,6%) do segundo trimestre de 2024, para 4 (5,7%) atendimentos nesse segundo trimestre de 2025.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#).

ANÁLISE

Em relação às tipologias das manifestações, registra-se que no segundo trimestre de 2025 houve aumento de aproximadamente 71% de registros de reclamações em comparação ao segundo trimestre de 2024. Quanto as demais tipologias: elogios, denúncias e sugestões os percentuais duplicaram no segundo trimestre de 2025. Registra-se, porém, queda de 5,88% nas manifestações do tipo solicitações e queda considerável de 22,22% nos registros de informação.

Nas manifestações de “reclamação” o assunto mais demandado pelos usuários foi classificado como “Benefício previdenciários de aposentadoria e pensões”, correspondendo a 27,3%; seguido pelo assunto Prova de Vida por 22,7%.

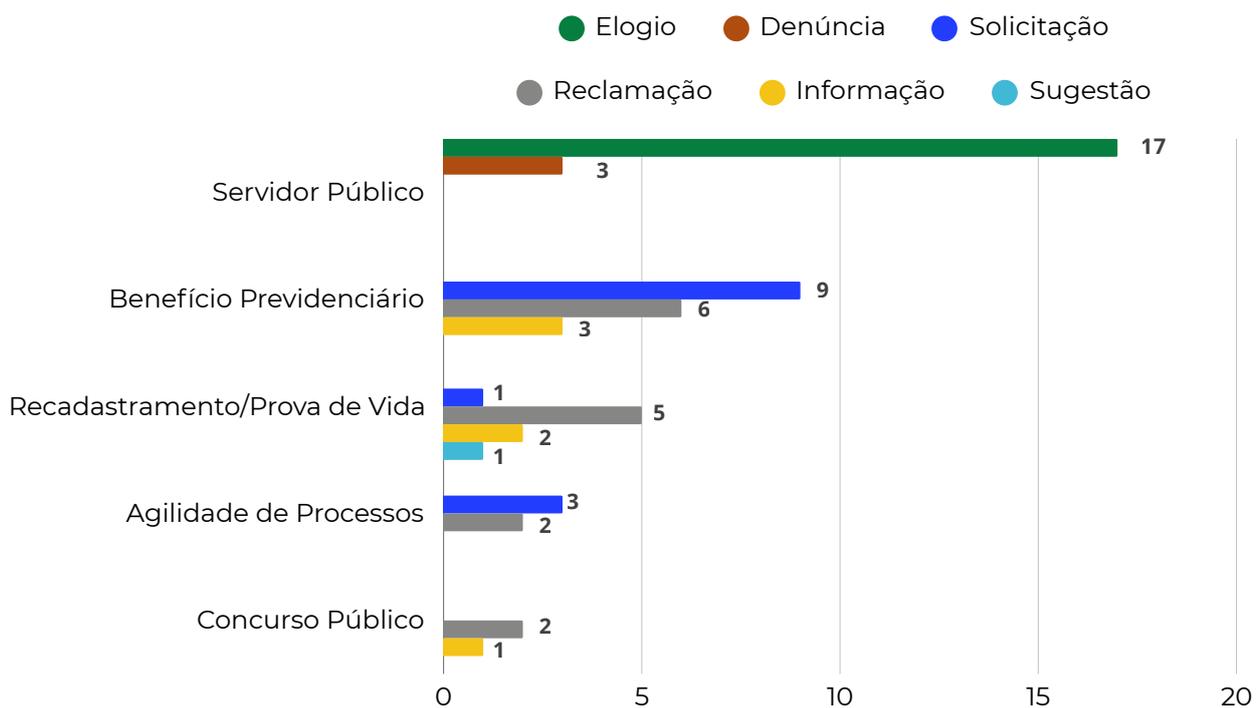
Nota-se que após a assunção pelo IPREV-DF da gestão dos benefícios previdenciários - aposentadoria e pensão - de segurados da SEE/DF, além de impactar no fluxo de trabalho, também gerou um aumento nas demandas.



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1. SERVIDOR PÚBLICO	24	31,7%
2. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - Aposentadoria e Pensão - Servidores do GDF	18	28,6%
3. RECADASTRAMENTO / PROVA DE VIDA de aposentados e pensionistas	16	14,3%
4. AGILIDADE DE PROCESSOS	7	7,9%
5. CONCURSO PÚBLICO NO DF	4	4,8%

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#).



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1 **SERVIDOR PÚBLICO** - Comparativamente ao segundo trimestre de 2024, houve aumento na quantidade de elogios e denúncias sobre esse assunto, passando de 9 elogios e 1 denúncia, no segundo trimestre de 2024, para 17 elogios e 3 denúncias no segundo trimestre de 2025.

2 **BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIOS** - 9 registros foram de solicitação, 6 registros de reclamação e 3 registros de informação. 15 manifestações desse assunto trataram de temas relacionados à pagamento dos benefícios previdenciários concedidos pelo Iprev-DF, o que representa cerca de 83% das 18 registradas sobre esse tema. Esse é o segundo tema mais demandado, visto que trata dos serviços relacionados a aposentadoria, pensão por morte, isenção de imposto de renda e folha suplementar.

3 **RECADASTRAMENTO/PROVA DE VIDA** - Os procedimentos adotados pelo órgão relacionados à prova de vida têm se mostrado eficazes, e contribuíram para a diminuição de 57% das manifestações sobre o assunto, passando de 21 registros, no segundo trimestre de 2024, para 9 no segundo trimestre de 2025.

4 **AGILIDADE DE PROCESSOS** - Permaneceu com 5 registros, como ocorreu no segundo trimestre de 2024. Essas manifestações tratam de decisões judiciais e solicitações diversas ao órgão. Dentre essas, 3 manifestações foram avaliadas como “Resolvidas” pelos cidadãos, o que representa 60% das 5 manifestações.

5 **CONCURSO PÚBLICO NO DF** - No segundo trimestre de 2025, foram registrados 3 demandas, representando um aumento em relação ao mesmo período de 2024, em que houve apenas 1 registro. Esse crescimento está associado a questionamentos sobre a nomeação para a Carreira de Atividades Previdenciárias.

INDICADORES

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



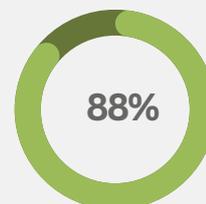
META 2025 - 87%

RECOMENDAÇÃO



META 2025 - 89%

RESOLUTIVIDADE



META 2025 - 76%

Fonte: [Painel de Ouvidoria.](#)



SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Fonte: [Painel de Ouvidoria.](#)

PRAZO DE ATENDIMENTO

Destaca-se o **desempenho no prazo médio de resposta no segundo trimestre de 2025**, em decorrência do manutenção do tempo para encaminhamento da resposta ao cidadão na média de 10 dias.

Prazo médio de resposta

10.1 dias

Fonte: [Painel de Ouvidoria.](#)



Fonte: [Painel de Ouvidoria.](#)

A Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu com **100% de cumprimento de prazo**, como ocorreu no segundo trimestre de 2024.

NOSSOS NÚMEROS

Os pedidos de acesso recebidos pela Ouvidoria do Iprev-DF totalizaram 31, dentre os quais, 5 foram reencaminhados a outros órgãos e os demais foram analisados e respondidos no âmbito do Iprev-DF.



Fonte: [Painel de Transparência Passiva.](#)

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: [Painel de Transparência Passiva.](#)

PRAZO DE ATENDIMENTO

Destaca-se o desempenho no prazo médio de resposta no segundo trimestre de 2025, em decorrência da manutenção do tempo para **encaminhamento da resposta ao cidadão na média de 4 dias.**

Prazo médio de resposta

4 dias

Fonte: [Painel de Transparência Passiva.](#)



A Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu com **100% de cumprimento de prazo**, como ocorreu no segundo trimestre de 2024.

Fonte: [Painel de Transparência Passiva.](#)

AÇÕES DA OUVIDORIA

ABRIL/2025 - OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria participou de forma itinerante na **Audiência Pública realizada pelo Iprev-DF na data de 16/04/2025**, na Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV-DF).

MAIO/2025 - APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA/2024 PARA O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CONAD) DO IPREV-DF

A Ouvidoria participou da **94ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração do Iprev-DF**, realizada na data de 07 de maio de 2025, para apresentar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, referente à 2024.

MAIO/2025 - PÍLULA DE INTEGRIDADE

No mês de maio de 2025, foi publicada no site institucional do Iprev-DF e divulgada tanto na intranet, quanto via e-mails institucionais dos servidores, a Pílula de Integridade produzida pela Ouvidoria em parceria com a DIGOV relacionadas às atividades de ouvidoria, a saber: **“Transparência, Instrumento de fortalecimento da cidadania e de accountability”**.

AÇÕES DA OUVIDORIA

- **Curso Presencial na EGOV/DF: Ética e Integridade**, de 31 de março a 04 de abril de 2025 .
 - **Curso Presencial na EGOV/DF: Ouvidoria Estratégica**, de 12 a 16 de maio de 2025.
 - **Curso Presencial na EGOV/DF: Da legislação ao atendimento de ouvidoria**, de 26 a 30 de maio de 2025.
 - **Curso [EAD]: Governança de Serviços- Construindo resultados a partir da Ouvidoria**, de 26 de maio a 26 de junho de 2025.
-
- **1ª Reunião Geral da Rede SIGO-DF (2025)**, dia 08/04/2025
 - **Ouvidoria Day, realizado pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal**, em 29 de abril de 2025.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 2º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados mostram:

- Metas alcançadas e superadas de indicadores de satisfação;
- Aumento do fluxo de trabalho da Ouvidoria do Iprev-DF;
- Avaliações positivas em comentários dos cidadãos atendidos pela Seccional.

Impacto e Benefícios:

- O impacto foi positivo, pois observou-se a manutenção dos elogios, fato que demonstra a excelência no atendimento ao cidadão/beneficiário previdenciário prestado por servidores do Iprev-DF.

Recomendações:

- Incentivar o uso de linguagem simples e acessível na comunicação com o cidadão;
- Reforçar o cumprimento dos prazos previstos em normativos e regulamentos internos;
- Ampliar a divulgação e a compreensão dos dispositivos legais relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e à Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Promover ações de capacitação voltadas ao aprimoramento técnico e à padronização de procedimentos.

Conclusão:

Diante dos resultados apresentados neste relatório, observa-se a importância de fortalecer o alinhamento entre a Ouvidoria e as áreas técnicas do órgão. Para avançarmos na melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão, recomenda-se a continuidade da realização de reuniões internas periódicas com as unidades responsáveis. Tais iniciativas contribuirão para consolidar uma cultura de transparência, eficiência e respeito ao cidadão, alinhada às boas práticas de governança pública e ao fortalecimento institucional.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF e Painel de Transparência Passiva do DF

CANAIS DE ATENDIMENTO

PARTICIPA-DF

<https://www.participa.df.gov.br/>

CENTRAL 162

De segunda a sexta das 7h às 21h;
Sábado, domingo e feriado das 8h às 18h;
Ligação gratuita de telefone fixo e celular.

OUVIDORIA DO IPREV-DF

SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque
Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília/DF
CEP: 70308-200

De segunda a sexta de 9h às 17h.

