



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

Relatório Trimestral da Ouvidoria

1º Trimestre / 2025

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 Primeiro Relatório Trimestral de 2025, visando demonstrar uma síntese das atividades desenvolvidas e os resultados alcançados.

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.

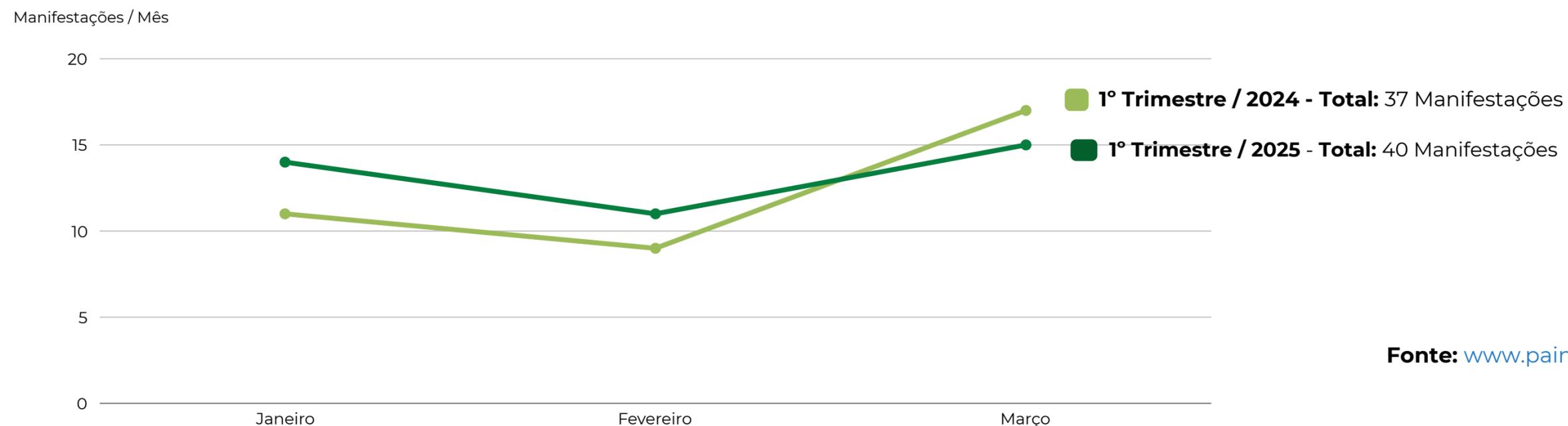
2. OUVIDORIA

NOSSOS NÚMEROS

No 1º Trimestre/2025 foram direcionadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) 67 manifestações de ouvidoria. Após devida análise, 27 manifestações foram reencaminhadas a outros órgãos/entidades do GDF e **40 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 2024 quanto em 2025.

No trimestre em análise registra-se um **aumento aproximado de 8%** do total de manifestações de ouvidoria respondidas via Sistema OUV-DF em 2025, em comparação com 2024, conforme demonstrado a seguir:



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

TIPOLOGIA

No 1º Trimestre de 2025 foram tratadas no âmbito do Iprev-DF **40 manifestações de ouvidoria**, classificadas no Sistema de Ouvidoria do Participa-DF da seguinte forma:



17 manifestações



9 manifestações



9 manifestações



5 manifestações

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

OUVIDORIA - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no 1º Trimestre de 2025.



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

ANÁLISE QUALITATIVA

Apresentamos a análise dos assuntos mais demandados no primeiro trimestre de 2025, em comparação ao mesmo período de 2024, conforme dados do Painel de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.

O assunto “Servidor Público” continuou, no primeiro trimestre de 2025, na 1º colocação dentre os assuntos mais selecionados pelo cidadão com 27,5%. Destaca-se que as manifestações de elogio representaram 81,8% das manifestações relacionadas ao respectivo assunto. No primeiro trimestre de 2024, esse assunto representou 35,1% das manifestações de ouvidoria. Dessa forma, demonstra-se a manutenção da excelência no atendimento ao cidadão/beneficiário previdenciário prestado por servidores do Iprev-DF.

O assunto “Benefício Previdenciário - Aposentadoria e Pensão de servidores do GDF”, que estava em 4º lugar com 8,1%, no primeiro trimestre de 2024, passou para o 2º lugar, representando 20% das demandas no primeiro trimestre de 2025.

O assunto “Agilidade de processos” está na 3ª colocação, representando 15% das manifestações, no primeiro trimestre de 2025. Esse mesmo assunto contava apenas 2,7% das manifestações no primeiro trimestre de 2024, o que o colocava em 9ª posição nas demandas de ouvidoria.

O assunto “Recadastramento/Prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF” caiu de 3º lugar, com 13,5%, no primeiro trimestre de 2024, para 4ª colocação, representando 15% das manifestações de ouvidoria, no primeiro trimestre de 2025. 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.

E, por último, o assunto “Gestão de pessoas” é o 5º assunto mais demandado nas manifestações de ouvidoria do primeiro trimestre de 2025. No primeiro trimestre de 2024, o assunto “Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF” esteve nessa colocação.

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

OUVIDORIA - CANAIS DE ATENDIMENTO

Apresentamos os dados relativos aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos no primeiro trimestre 2025 para o registro de manifestações de ouvidoria.



INTERNET
55%

www.participa.df.gov.br



TELEFONE
32,5%

Central 162



PRESENCIALMENTE
10%

Nas Seccionais de Ouvidoria



PROTOCOLO
2,5%

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

Em comparação ao mesmo período em 2024, observa-se em 2025 a manutenção da utilização intensa do canal de atendimento via internet, aumento expressivo de 10,8% para 32,5% no atendimento telefônico, e queda de 24,3% para 10% nos atendimentos realizados presencialmente na Seccional de Ouvidoria do Iprev-DF.

OUVIDORIA - PRAZO DE RESPOSTA

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

No 1º Trimestre de 2025, 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 do 1º Trimestre de 2025 revelam o atingimento e superação de três das metas anuais estabelecidas.



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

100%

META 2025 - 89%



RECOMENDAÇÃO

100%

META 2024 - 89%



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

100%

META 2024 - 87%



RESOLUTIVIDADE

67%

META 2024 - 76%

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

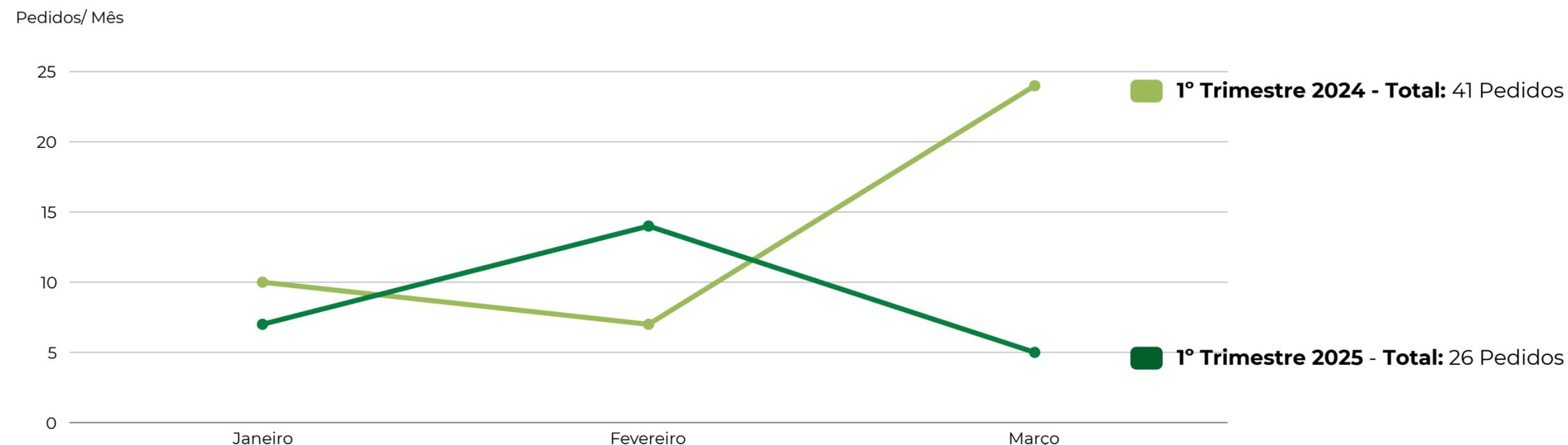
3. ACESSO À INFORMAÇÃO

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.

No 1º Trimestre de 2025, foram direcionadas ao Iprev-DF 30 pedidos de acesso à informação. Após devida análise, 4 pedidos foram reencaminhados a outros órgãos/entidades do GDF e 26 foram tratados e respondidos no âmbito do Iprev-DF.

Registra-se uma **queda de aproximadamente 36%** do total de pedidos respondidos em comparação com ao 1º Trimestre de 2024, período em que foram respondidos 41 pedidos, 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 no 1º Trimestre de 2025 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.



TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

26

**PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
1º Trimestre / 2025**

6 dias

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
1º TRIMESTRE / 2024

11 dias

**CUMPRIMENTO DE RESPOSTA
1º TRIMESTRE / 2025**

100%

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA
1º TRIMESTRE / 2024

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 no primeiro trimestre de 2025 para o registro de pedidos de acesso à informação junto ao Iprev-DF.



Internet
100%

www.participa.df.gov.br



Presencialmente
0%

Nas Seccionais de Ouvidoria

Em comparação ao 1º Trimestre de 2024, período em que 98% dos pedidos foram registrados via internet, observa-se a manutenção da utilização intensa do canal de atendimento via internet.

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

AÇÕES DA OUVIDORIA

CAFÉ COM A OUVIDORIA

Janeiro / 2025 - A equipe de Ouvidoria do Iprev-DF recebeu a equipe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal para fomentar o diálogo sobre as experiências da Ouvidoria da SEE, referentes às demandas dos servidores aposentados e seus pensionistas atendidos pela SEE, em decorrência da transição dos processos de benefícios previdenciários da SEE para o Iprev-DF, definida na Portaria nº 56, em 27 de dezembro de 2024

AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

Fevereiro / 2025 - A Ouvidoria do Iprev-DF realizou uma palestra 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”.

A palestra foi realizada durante o evento de ambientação, que ocorreu no dia 12 de fevereiro de 2025.

AÇÕES DA OUVIDORIA

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Março / 2025 - A Comissão Especial de Qualidade de Vida no Trabalho e a Ouvidoria do Iprev-DF promoveram para os servidores do Iprev-DF, uma palestra sobre a temática da Educação Financeira, com o intuito de difundir o conhecimento acerca da área em comento, promovendo o consumo consciente e a educação financeira.

TRANSPARÊNCIA

Março / 2025 – A Ouvidoria participou da 105ª Reunião Extraordinária do Conselho Fiscal (CONFIS) do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, ocasião em que apresentou o Relatório Anual da Ouvidoria, relativo ao exercício de 2025.





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 31.03.2025

www.painel.ouv.df.gov.br



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

