

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

DADOS DE 01.04 a 30.06.2024

[www.painel.ouv.df.gov.br](http://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.



**OUVIDORIA**

Manifestações Recebidas	76
Manifestações Respondidas	51
Manifestações encaminhadas a outros Órgão/Entidades	25

**ACESSO À INFORMAÇÃO**

Pedidos de Acesso à Informação Recebidos	41
Pedidos Respondidos	35
Pedidos encaminhados a outros Órgão/Entidades	6

Apresentamos a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria.



51  
MANIFESTAÇÕES

No 2º trimestre de 2024, as manifestações mais selecionadas pelos cidadãos foram classificadas com a tipologia “solicitação”. Destaca-se que, do total das solicitações, aproximadamente 41% foram relacionadas ao assunto “recadastramento/prova de vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF”.

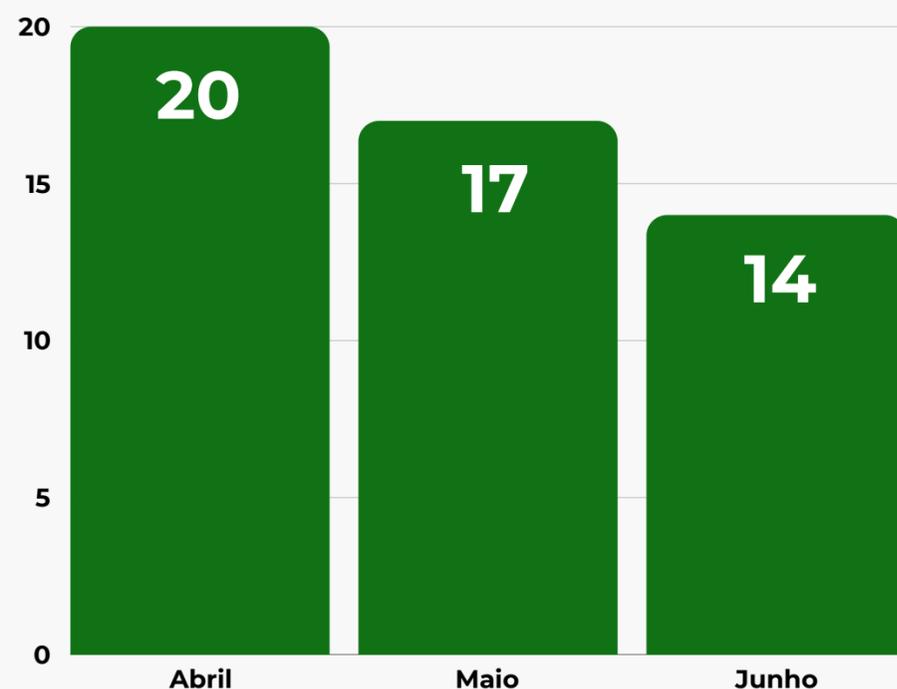
### Manifestações de Ouvidoria

	SOLICITAÇÃO	17	33,3%
	RECLAMAÇÃO	14	27,5%
	ELOGIO	09	17,6%
	INFORMAÇÃO	09	17,6%
	DENÚNCIA	02	3,9%
	SUGESTÃO	00	00

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

Apresentamos a análise quantitativa mensal das manifestações de ouvidoria e prazo de atendimento.

### Evolução Mensal



Registra-se um aumento de 21,42% de manifestações respondidas, comparando-se ao mesmo período em 2023.

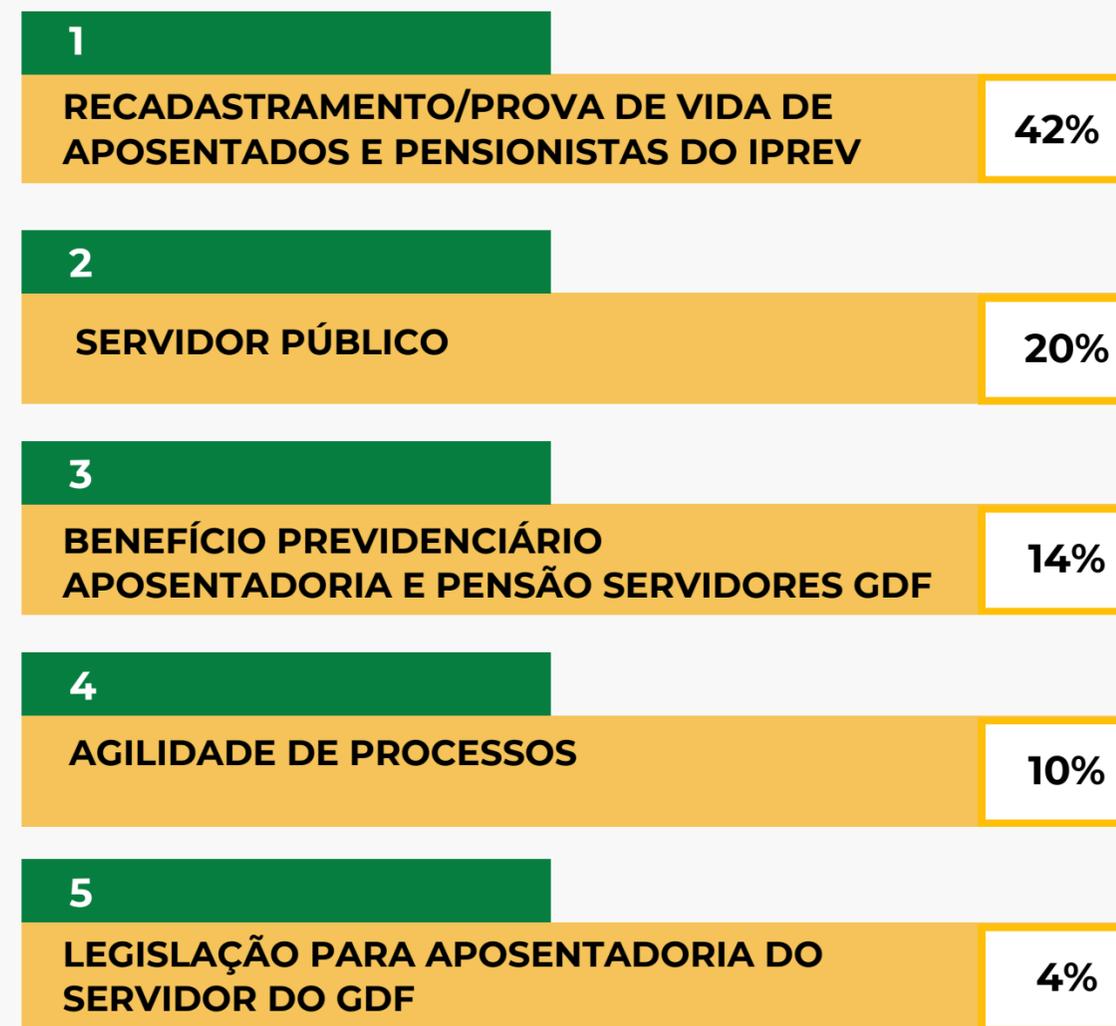
### Prazo de Resposta



Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no **2º Trimestre / 2024**.



O assunto "Recadastramento/Prova de Vida de aposentados e pensionistas do Iprev-DF" foi o principal tema das manifestações de ouvidoria classificadas como "solicitação", "reclamação" e "informação", em razão da suspensão de pagamentos pela não realização da prova de vida no mês de aniversário de beneficiários aposentados e pensionistas.



Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

## Canais de Atendimento



**INTERNET**

[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

**45,1%**



**TELEFONE**

Central 162

**35,3%**



**PRESENCIALMENTE**

Nas Seccionais de Ouvidoria dos órgãos e entidades do GDF

**17,6%**



**MÍDIA**

**2%**

Fonte: [www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

**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](http://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.

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 um aumento de 29,62% de pedidos de acesso à informação respondidos pelo Iprev-DF, se comparados ao mesmo período em 2023.

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

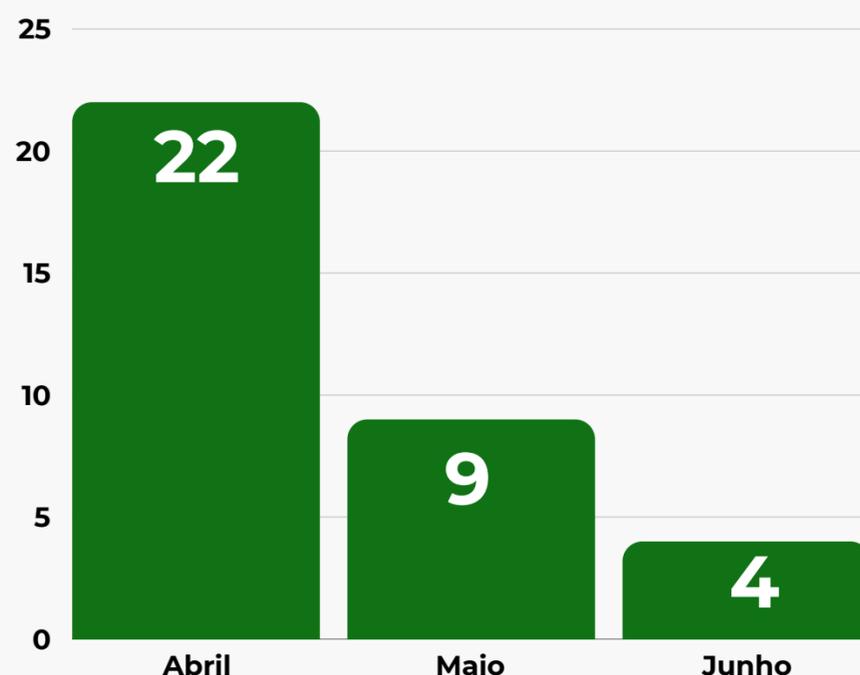
100%  
NO PRAZO

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

11 DIAS

Fonte: [www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva](http://www.participa.df.gov.br/paineldetransparenciapassiva)

35  
PEDIDOS



## AÇÕES / PROJETOS IMPLEMENTADOS



DADOS DE 01.04 a 30.06.2024

[www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)

### IPREV NO SEU ÓRGÃO

Palestra sobre legislação previdenciária. Tema: Pensando o futuro: tudo que você precisa e gostaria de saber sobre aposentadoria.

### AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES

Palestra da Ouvidoria sobre Governança de Serviços.

### MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Disponível no site:  
<https://www.iprev.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>.

**DADOS DE 01.04 a 30.06.2024**

[www.painel.ouv.df.gov.br](http://www.painel.ouv.df.gov.br)



Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

