

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

DADOS DE 01.07 a 30.09.2024

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 3º trimestre de 2024:



OUVIDORIA

Manifestações Recebidas	75
Manifestações Respondidas	49
Manifestações encaminhadas a outros Órgão/Entidades	26

ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos de Acesso à Informação Recebidos	24
Pedidos Respondidos	21
Pedidos encaminhados a outros Órgão/Entidades	3

Apresentamos a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria registradas no 3º trimestre de 2024:



49
MANIFESTAÇÕES

Manifestações de Ouvidoria

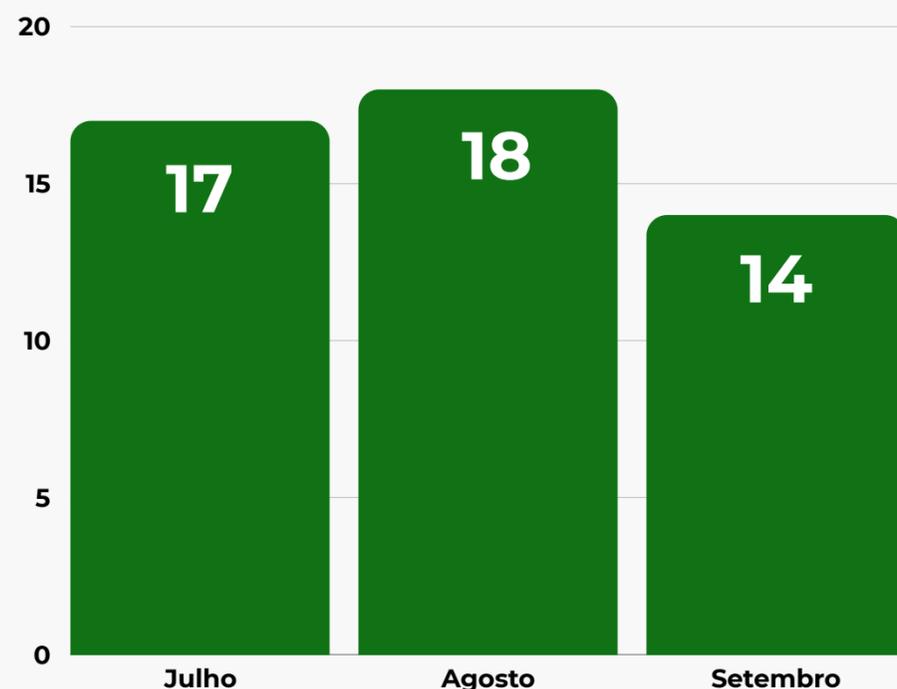
	ELOGIO	21	42,9%
	RECLAMAÇÃO	12	24,5%
	SOLICITAÇÃO	11	22,4%
	INFORMAÇÃO	03	6,1%
	DENÚNCIA	02	4,1%

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

No 3º 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 3º trimestre de 2024:

Evolução Mensal



Registra-se um aumento de 6,52% do total de manifestações respondidas em comparação com o terceiro trimestre de 2023, em que foram registrados 46 protocolos.

Prazo de Resposta



Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no 3º Trimestre de 2024:



O assunto "Servidor público" foi o principal tema das manifestações de ouvidoria registradas no 3º trimestre de 2024. Do total de manifestações de ouvidoria registradas no 3º trimestre de 2024 e gravadas com o assunto "Servidor público" (25), 20 foram classificadas como "Elogio".

1	SERVIDOR PÚBLICO	25	54,3%
2	BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO APOSENTADORIA E PENSÃO SERVIDORES GDF	9	19,6%
3	RECADASTRAMENTO/PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO IPREV	3	6,5%
4	SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	2	4,3%
5	GESTÃO DE PESSOAS	2	4,3%

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

Canais de Atendimento



INTERNET

www.participa.df.gov.br

51% (25)



TELEFONE

Central 162

26,5% (13)



PRESENCIALMENTE

Nas Seccionais de Ouvidoria dos órgãos e entidades do GDF

22,4% (11)

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 3º trimestre de 2024, 3 manifestações foram avaliadas quanto à resolutividade. Dessas 3, 2 foram marcadas como resolvidas e 1 como resolvida após resposta complementar.

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 16,7% de pedidos de acesso à informação respondidos pelo Iprev-DF, se comparados ao mesmo período em 2023, em que houve o total de 18 pedidos de acesso à informação.

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%
NO PRAZO

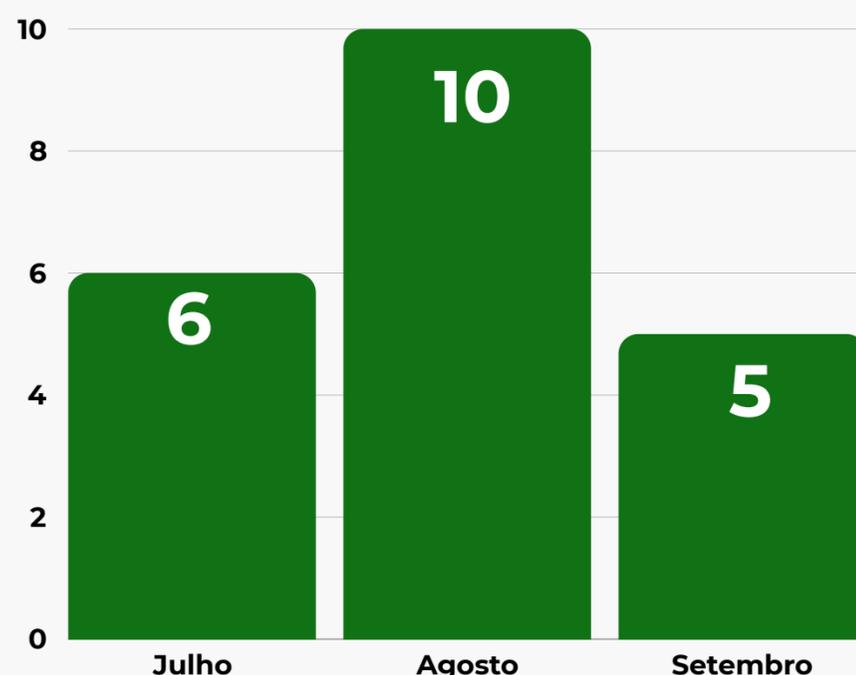
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

8 DIAS

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

21

PEDIDOS



AÇÕES / PROJETOS IMPLEMENTADOS



DADOS DE 01.07 a 30.09.2024

www.painel.ouv.df.gov.br

PÍLULAS DE INTEGRIDADE

No mês de agosto de 2024, foram publicadas duas Pílulas de Integridade, produzidas pela Ouvidoria do Iprev-DF, relacionadas à atividade de ouvidoria.

BATE PAPO COM A OUVIDORIA: DIVULGAÇÃO DO DICIONÁRIO ANTIRRACISTA

Palestra ocorreu no dia 14 de agosto de 2024, na sala de capacitação do Iprev-DF, pela Equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do DF.

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

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

DADOS DE 01.07 a 30.09.2024

www.painel.ouv.df.gov.br



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

