



Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

# Manual de Atendimento da Ouvidoria

---

dezembro de 2024

Brasília - DF





## **GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

Governador  
**Ibaneis Rocha**

Vice-Governadora  
**Celina Leão**

## **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL**

Diretora-presidente  
**Raquel Galvão Rodrigues da Silva**

Diretora de Governança, Projetos e Compliance  
**Sylvia Neves Alves**

Diretora de Administração e Finanças  
**Célia Maria Ribeiro de Sales**

Diretor de Previdência  
**Paulo Henrique de Sousa Ferreira**

Diretor Jurídico  
**Luiz Gustavo Barreira Muglia**

Diretor de Investimentos  
**Thiago Mendes Rodrigues**

Controladoria  
**Marcio Eduardo de Moura Aquino**

Unidade de Atuária  
**Jucelina Santana da Silva**

Unidade de Comunicação Social  
**Jucélio Duarte Ponciano**



## **OUVIDORIA**

Ouvidora  
**Régia MarisolHosana Silva Fernandes**

Analista Previdenciária  
**Natasha de Freitas Moreira**

## **COLABORADORES**

Analista Previdenciário  
**Gustavo GalassiLima**

Analista Previdenciária  
**Marina Silva Sirkis**

## **EDIÇÃO GRÁFICA**

Unidade de Comunicação Social  
**Maria Eduarda Costa Gonzaga**

## MENSAGEM DA DIRETORA-PRESIDENTE

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) representa um elo essencial entre o Instituto e o cidadão. É por meio dela que fortalecemos a escuta ativa, promovemos a participação social e asseguramos respostas qualificadas às manifestações dos nossos segurados e beneficiários.

O Manual de Atendimento da Ouvidoria que apresentamos neste momento reforça nosso compromisso com um serviço público mais transparente, acessível e eficiente. Esta publicação consolida orientações claras e práticas para o acolhimento e o tratamento das manifestações, garantindo o respeito aos direitos dos usuários e a valorização da cidadania.

Investir em um atendimento humanizado, técnico e resolutivo é investir na confiança que o servidor deposita em nossa instituição. Seguiremos atuando com integridade, responsabilidade e compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Iprev-DF.

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

# Sumário

Quem Somos .....	6
Pilares .....	7
Referências .....	8
Lista de Siglas .....	13
Definições .....	14
Profissional .....	16
Tipos de Manifestações .....	17
Canais de Comunicação .....	18
Gestão do Atendimento .....	19
Orientações para um bom atendimento .....	24
Mapeamento de Processo .....	25
Termo de Validação e Aprovação .....	25

# APRESENTAÇÃO

## Olá! Que bom ter você aqui conosco!

Apresentamos o "Manual de Atendimento da Ouvidoria" do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF). Este documento apresenta quem somos, siglas utilizadas na rotina da Ouvidoria do Iprev-DF, definições importantes, legislações pertinentes ao trabalho realizado, referências, mapeamento do processo e descrição de atividades.

Este manual foi elaborado para orientar quanto aos procedimentos realizados pela Ouvidoria do Iprev-DF. Nesse viés, a construção do "Manual da Ouvidoria do Iprev-DF" fortalece a garantia da continuidade e melhoria do serviço público, como estabelece a Constituição Federal de 1988, e promove a transparência em relação às atividades desempenhadas pelo setor.

## Seja bem-vindo à Ouvidoria do Iprev-DF!





## QUEM SOMOS

A Ouvidoria do Iprev-DF foi criada por meio do do Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017, que altera a estrutura administrativa do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, unidade vinculada à Controladoria do Iprev-DF, sendo esta subordinada à Presidência do Instituto de Previdência.

Atuamos como unidade seccional do órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e como a ouvidoria do Iprev-DF.

Somos responsáveis por dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, com relação às questões que envolvam a área de competência do Iprev-DF. Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev-DF, buscamos assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; e identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Quando quiser conhecer um pouquinho mais do nosso trabalho, venha nos visitar!



**Setor Comercial Sul, Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporade,  
Torre B, 1º Andar, Asa Sul, Brasília – DF**  
Atendimento presencial - 09h às 12h e das 14h às 17h.



## MISSÃO

Avançar na melhoria contínua das nossas atividades, dando prosseguimento ao processo de amadurecimento organizacional e operacional.



## VISÃO

Consolidar a Ouvidoria do Iprev- DF como instância de governança de serviços.



## VALORES

Integridade, confiabilidade, sustentabilidade e transparência.

## LEIS FEDERAIS

- [Lei nº 14.534/2023](#) – Altera as Leis nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, 9.454, de 7 de abril de 1977, 13.444, de 11 de maio de 2017, e 13.460, de 26 de junho de 2017, para adotar número único para os documentos que especifica e para estabelecer o **Cadastro de Pessoas Físicas (CPF)** como número suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos.
- [Lei nº 14.129/2021](#) – Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- [Lei nº 13.608/2018](#) – Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.
- [Lei nº 13.460/2017](#) – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- [Lei nº 12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

## LEIS DISTRITAIS

- [Lei nº 6.519/2020](#) – Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.
- [Lei nº 13.709/2018](#) – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- [Lei nº 4.990/2012](#) – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- [Lei nº 4.896/2012](#) - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

## DECRETOS

- [Decreto nº 46.174/2024](#) - Institui a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no âmbito da administração direta e indireta do Distrito Federal.
- [Decreto nº 45.823/2024](#) – Institui a Política de Linguagem Simples e Direito Visual no âmbito dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.
- [Decreto nº 45.771/2024](#) - Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, quanto às figuras dos agentes de tratamento e dos encarregados, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal e dá outras providências.
- [Decreto nº 43.992/2022](#) – Institui o Participa DF, plataforma integrada de participação social do Poder Executivo Distrital.
- [Decreto nº 43.191/2022](#) – Cria o Programa Administração Regional Digital 24 Horas no âmbito das Administrações Regionais do Distrito Federal.
- [Decreto nº 39.723/2019](#) – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
- [Decreto nº 36.462/2015](#) – Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- [Decreto nº 36.419/2015](#) – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- [Decreto nº 35.382/2014](#) – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os procedimentos para credenciamento de segurança, sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento, institui o Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança, e dá outras providências.
- [Decreto nº 34.276/2013](#) – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.
- [Decreto nº 32.840/2011](#) – Dispõe sobre a supervisão técnica e a orientação normativa da Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal sobre as unidades setoriais de Correição, Auditoria e Ouvidoria integradas às estruturas organizacionais da Administração Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.

## PORTARIAS

- [Portaria nº 22/2023](#) – Aprovar o Regimento Interno da Câmara Central de Conciliação para Convivência Urbana – CCCon e das Câmaras Regionais de Conciliação para Convivência Urbana – CRCons.
- [Portaria nº 271/2022](#) – Institui o Guia Prático para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia para atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo do Distrito Federal.
- [Portaria nº 25/2021](#) - Regulamenta o fluxo processual das denúncias recebidas pela Ouvidoria, no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF).
- [Portaria nº 61/2021](#) – Dispõe sobre a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal (SIGO-DF).
- [Portaria nº 25/2020](#) - Estabelece procedimentos que visam garantir prioridade quanto ao atendimento de demandas apresentadas pelo cidadão no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF) no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF);
- [Portaria nº 341/2019](#) – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.
- [Portaria nº 21/2017](#) – Aprova e institui a Agenda Estratégica do Sistema de Gestão de Ouvidorias (SIGO-DF).

## INSTRUÇÃO NORMATIVA

- **Instrução Normativa nº 02/2021** – Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.
- **Instrução Normativa nº 01/2021** – Regulamenta que os órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital poderão celebrar, nos casos de infração disciplinar de menor potencial ofensivo, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).
- **Instrução Normativa nº 05/2020** – Altera a Instrução Normativa **nº 01, de 05 de maio de 2017**, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na **Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015** e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidoria e Áreas envolvidas.
- **Instrução Normativa nº 01/2018** – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da **Lei nº 4.990/2012** regulamentada pelos **decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015**, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.
- **Instrução Normativa nº 01/2017** – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na **Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015** e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.
- **Instrução Normativa nº 02/2015** – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo, custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na **Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF**.

## MANUAIS

- [Guia Prático para as Ouvidorias do GDF – 2022.](#)

## LISTA DE SIGLAS

<b>IPREV-DF</b>	Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
<b>GDF</b>	Governo do Distrito Federal
<b>CGDF</b>	Controladoria-Geral do Distrito Federal
<b>OGDF</b>	Ouvidoria-Geral do Distrito Federal
<b>DODF</b>	Diário Oficial do Distrito Federal
<b>EGOV</b>	Escola de Governo do Distrito Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>TCDF</b>	Tribunal de Contas do Distrito Federal
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados
<b>PARTICIPADF</b>	Plataforma de participação social do GDF, que unifica os sistemas SIC e OUV-DF
<b>OUV-DF</b>	Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF
<b>SIC-DF</b>	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão do GDF

**Gestor da Informação** - Todo aquele que por conta de suas atribuições tiver conhecimento de informações sigilosas e for responsável pelo seu tratamento e encaminhamento.

**Informação** - Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimentos contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**Informação Sigilosa** - Aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**Acesso** - É a possibilidade ou condição para obter ou consultar informações sigilosas.

**Dado Processado** - Dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação.

**Informação Pessoal** - Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

**Tratamento da Informação** - Conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação.

**Informação Atualizada** - Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

**Documento** - Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato.

**Autenticidade** - Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

**Integridade** - Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino.

**Compartimentação** - É a restrição de acesso à informação.

**Comprometimento** - É o acesso não autorizado à informação.

**Necessidade de Conhecer** - É a condição indispensável, inerente ao exercício do cargo, função ou atividade, para que se tenha acesso à informação.

**Linguagem Cidadã** - Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Manifestação de Ouvidoria** - É uma forma de o cidadão expressar suas opiniões, dúvidas, insatisfações, elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações .

**Resposta Preliminar** - Encaminhada pela Ouvidoria em até 10 (dez) dias corridos a contar do registro da manifestação, contém as primeiras providências adotadas.

**Resposta Definitiva** - Encaminhada pela Ouvidoria em até 20 (vinte) dias corridos, improrrogáveis (exceto quando se tratar de denúncia, em que poderá haver prorrogação por igual período, uma única vez), informa ao interessado a posição e/ou ações relativas à demanda, medidas que serão adotadas ou a justificativa, no caso de impossibilidade de atendimento da demanda.

**Resposta Complementar** - Encaminhada pela Ouvidoria quando não há resposta definitiva completa no prazo de 20 dias ou quando há nova informação sobre o pedido do manifestante.

**Pedido de Acesso à Informação** - Requerimento de informação enviado pelo manifestante via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC-DF).

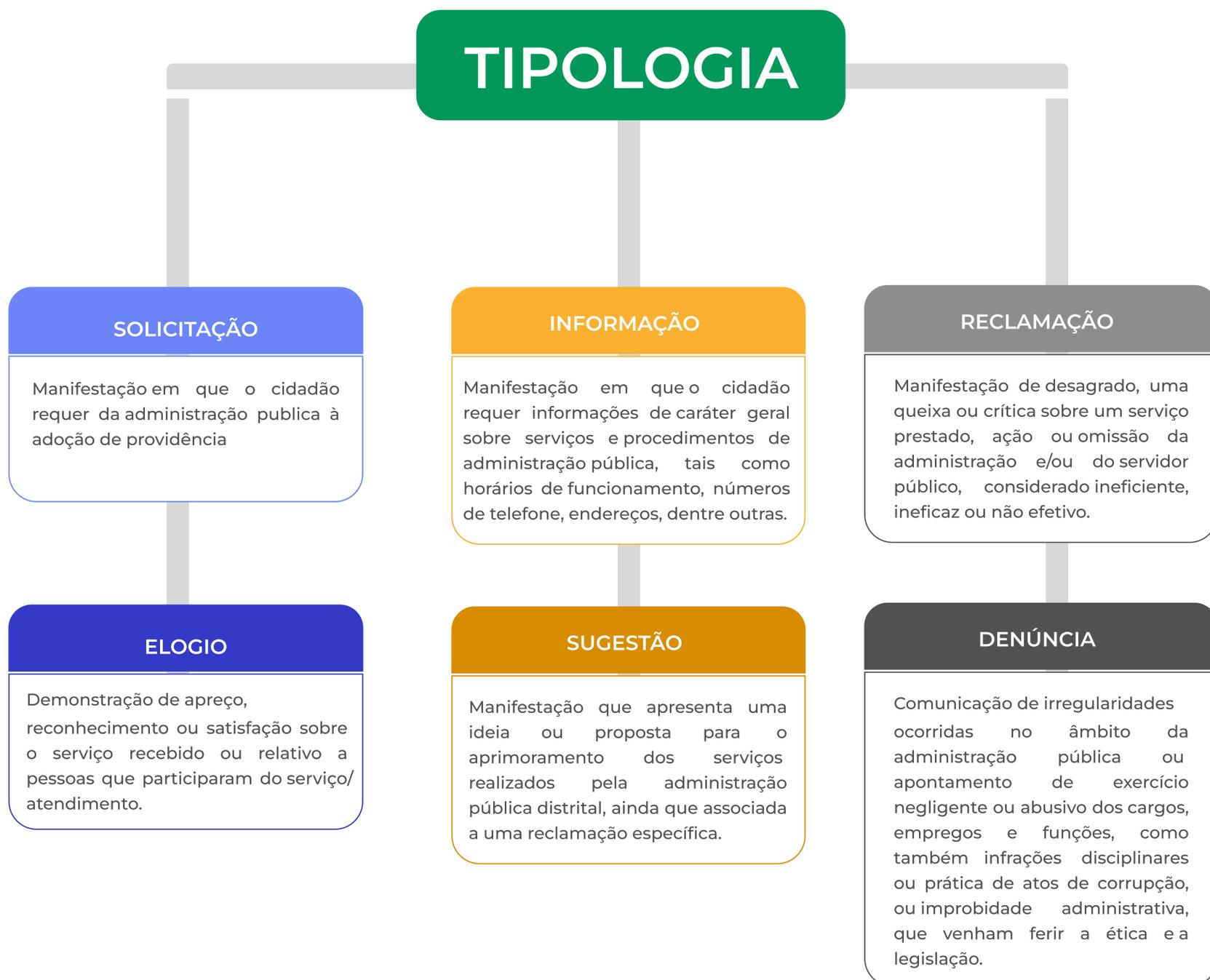
Para ocupar cargo de Ouvidor do Iprev-DF, não é necessário uma formação específica, mas devem ser observados os critérios estabelecidos na Seção II do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, dos quais destacam-se:

- O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo;
- A nomeação ou designação do servidor deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do DF;
- Para apreciação e aprovação da nomeação na função de ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral do DF lista tríplice e currículos do servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.



As informações sobre a Ouvidoria do Iprev-DF estão disponíveis no site institucional, na aba “OUVIDORIA”.

Nossas atribuições e competências estão detalhadas no Regimento Interno do Iprev-DF, regulamentado por meio do Decreto nº 39.381, de 10 de outubro de 2018.



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os registros são realizados na Plataforma Participa-DF, canal pelo qual o cidadão pode acompanhar e participar das ações do Governo do Distrito Federal. Nele, o cidadão encontra dois importantes serviços:

- Sistema de Ouvidoria (OUV-DF): elogio, reclamação, sugestão, denúncia, informação e solicitação de serviço.
- Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC-DF): pedido de acesso à informação.

Acesso à Informação e Ouvidoria em um só lugar.



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

Website



**Central 162**

atendimento de segunda a sexta, das 7h às 21h, e fins de semana e feriados, das 8h às 18h.).



**Presencial**

Segurados que demandam os serviços oferecidos pelo Iprev-DF podem realizar o registro presencialmente nos órgãos do GDF.

## PÚBLICOS

**Interno** - Servidores do Iprev-DF.

**Externo** - Segurados que demandam os serviços oferecidos pelo Iprev-DF.

## IDENTIFICAÇÃO

Para Solicitação de Serviço, Elogio, Sugestão e Informação é necessária a identificação.



A reclamação e a denúncia podem ser registradas sem o cidadão se identificar, mas o mesmo não poderá acompanhar e nem receber a resposta. Sugere-se que o cidadão se identifique, pois as suas informações estarão seguras.

**\*Base legal:** Lei Geral de Proteção de Dados Lei nº 13.709/2018 e Art. 14 da Instrução Normativa CGDF nº 01, de 05/05/2017.

Para realizar um pedido de acesso à informação, o cidadão pode solicitar que sua identidade seja preservada, ou seja, o órgão ou entidade que receber uma solicitação da LAI não será informado sobre o autor do pedido.

Essa medida visa atender aos princípios da moralidade e legalidade da Administração Pública, além de ser uma resposta ao compromisso internacional assumido pelo Brasil no 3º Plano de Ação Nacional da Parceria para Governo Aberto (OGP), o qual define que a identidade de solicitantes pode ser protegida em casos justificáveis.

**\*Base legal:** Princípio constitucional da impessoalidade e Art. 11, § 7º da Lei Distrital nº 6.519/2020, ressalvadas as exceções previstas nos parágrafos 3º e 4º, do art. 33 da Lei Distrital nº 4.990/2012.

Porém, mesmo com a proteção no pedido, é necessário o cadastro no site do Participa DF para que o cidadão possa fazer a solicitação, exigência da Lei. Ainda, essa modalidade restringe alguns tipos de pedidos, pois a preservação da identidade faz com que alguns órgãos não possam atender a pedidos de informação pessoal, tendo em vista que não terá como confirmar a identidade do requerente.

## MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

O cidadão deve informar o maior número de detalhes possível sobre o que precisa, se tiver fotos e vídeos para explicar será melhor ainda. Se for uma denúncia de irregularidades, informe:

- Quem
- Onde
- Por quê
- Como
- Quando

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- Nomes de pessoas e empresas envolvidas;
- Tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre;
- Se a pessoa pode comprová-lo;
- Se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e
- Se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

### TERMOS

- 10 dias – O órgão responsável terá 10 dias, a partir da data do registro, para informar as primeiras providências adotadas.
- 20 dias – O órgão responsável terá o prazo de até 20 dias, a contar da data do registro, para informar o resultado.

Prorrogação para Denúncias – Durante a apuração, se o órgão responsável precisar de mais prazo, deverá formular solicitação à Ouvidoria-Geral do DF, que irá avaliar o pedido. O prazo de resposta para denúncias pode ser prorrogado por mais 20 dias. A prorrogação do prazo deverá ser analisada em até 5 dias, a contar do recebimento da solicitação.

# PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Para registrar um pedido de acesso à informação, é preciso realizar o cadastro no Participa-DF, dando ciência do termo de uso e informando os seguintes dados de identificação:

## PESSOA FÍSICA:

- Nome completo;
- Nome para contato;
- Número do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Data de nascimento;
- Nome da mãe;
- Endereço eletrônico (e-mail); e
- Telefone.

## PESSOA JURÍDICA:

- Razão Social
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Nome para contato;
- Endereço eletrônico (e-mail); e
- Telefone.

Além disso, a descrição do pedido deve conter, de forma clara e precisa, a informação desejada.

**PRAZO** - Se a informação requerida estiver disponível, o órgão ou entidade deverá conceder o acesso imediato a ela. Não sendo possível o acesso imediato, o órgão ou entidade terá o prazo de 20 (vinte) dias para disponibilizá-la, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, devendo o requerente ser informado.

De forma geral, todas as informações produzidas ou armazenadas pelos órgãos ou entidades do Governo do Distrito Federal deverão ser disponibilizadas, com exceção das informações protegidas por alguma legislação de sigilo. Neste caso, o Instituto deve informar, na resposta do pedido, qual a legislação que impede o acesso à informação solicitada.

## REGISTRO DA DEMANDA

O cidadão pode proceder o registro da sua demanda de ouvidoria ou de acesso à informação por meio da internet, por telefone ou presencialmente na Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

A demanda será registrada no sistema informatizado de “Ouvidoria” ou “Acesso à Informação” do “PARTICIPA-DF”, gerando um número de protocolo e podendo ser acompanhada pelo cidadão.



## TRATAMENTO DA DEMANDA

- A Ouvidoria do Iprev-DF inicia o atendimento realizando uma análise prévia da demanda. Caso a demanda seja de competência de outro órgão/entidade, a demanda será restituída ao Controle de Qualidade da Ouvidoria-Geral do DF ou reencaminhada ao órgão/entidade competente pela matéria.
- Deverá ser solicitado ao cidadão maiores informações em caso de mensagem não consistente. Ou, orientado onde registrar a demanda.
- A demanda de competência do Iprev-DF será encaminhada à área técnica competente por meio de processo iniciado no SEI. Após, a Ouvidoria fornecerá resposta preliminar ao cidadão.
- A Ouvidoria recebe resposta da área técnica, verifica se contém as informações necessárias para atender o usuário e, caso necessário, adequa para linguagem cidadã.
- A Ouvidoria finaliza o atendimento e encaminha resposta definitiva ao cidadão.
- A Ouvidoria realiza contato de pós-atendimento para avaliar se o cidadão ficou satisfeito e pede a ele que responda a pesquisa de satisfação.
- O cidadão responde a pesquisa de satisfação.
- O cidadão pode avaliar a manifestação quanto à resolutividade. Em caso do cidadão avaliar a manifestação como "Não Resolvida", o Processo SEI, objeto da demanda, deverá ser reencaminhado à unidade técnica competente para nova apreciação e encaminhamento de uma resposta complementar.
- A Ouvidoria finaliza o atendimento e encaminha resposta complementar ao cidadão.
- A Ouvidoria procede o monitoramento e análise dos dados da avaliação e pesquisa de satisfação por parte do cidadão. A Gestão da Informação permite que a Ouvidoria emita recomendações de melhoria e elabore projetos em conjunto com outras unidades para aprimorar os serviços ofertados pelo Iprev-DF.

Invista em capacitação para se manter atualizado e desenvolver novas habilidades

1

2

Trate o cidadão como manifestante, agradeça o registro da manifestação e coloque-se à disposição para outras dúvidas.

3

Conheça as leis, os relatórios de atividades e as demandas de informações importantes sobre o Iprev-DF.

4

Revise sempre os textos das respostas para evitar erros técnicos, gramaticais ou de digitação.

5

Responda de forma simples e objetiva, com foco no que foi perguntado pelo cidadão





Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal