

# OUVIDORIA

## 3º RELATÓRIO

### TRIMESTRAL

JULHO A SETEMBRO / 2025



Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

# EXPEDIENTE

## **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 Terceiro 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.



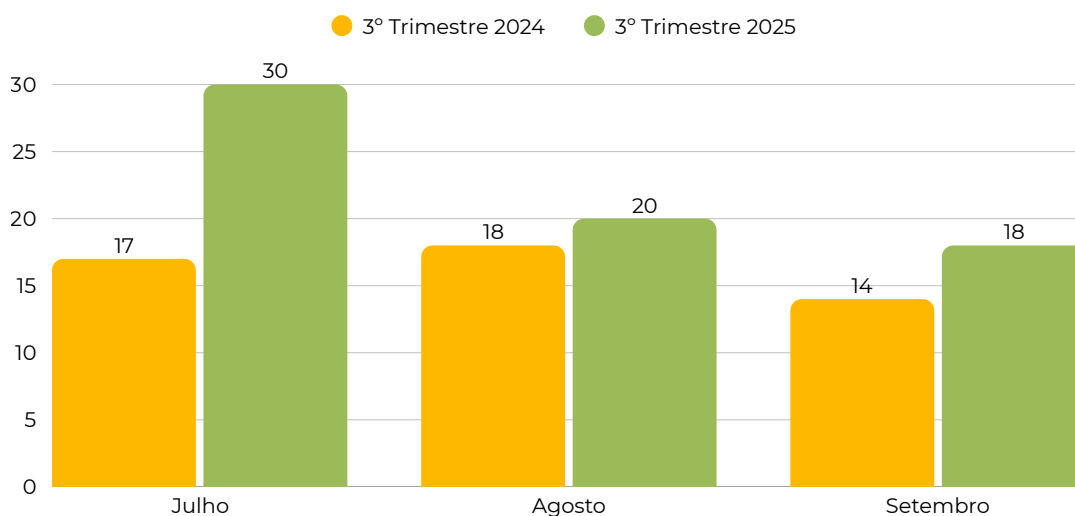
# NOSSOS NÚMEROS - 3º TRIMESTRE / 2025

No terceiro trimestre de 2025, foram direcionados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), via Sistema de Ouvidoria do Participa-DF, 109 manifestações de ouvidoria. Após análise prévia, 41 manifestações foram reencaminhadas para tratamento em outros órgãos e as 68 demais, tratadas e respondidas no âmbito do Iprev-DF.



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025..

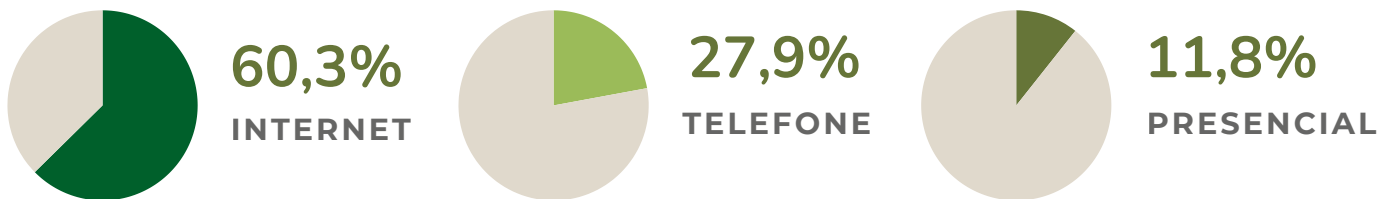
Ao compararmos com os dados do terceiro trimestre de 2024, o total de manifestações no período foram 49 registros. E, já em 2025, houve 68 registros resultando no aumento percentual de cerca de 138%.



## 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 - 25 manifestações de ouvidoria, ou seja, cerca de 37% delas são vinculadas a beneficiários da SEE-DF.

# CANAIS DE ATENDIMENTO



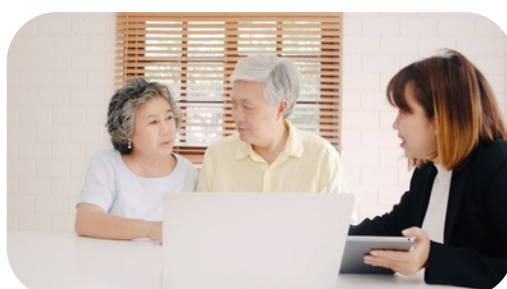
Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

## ANÁLISE

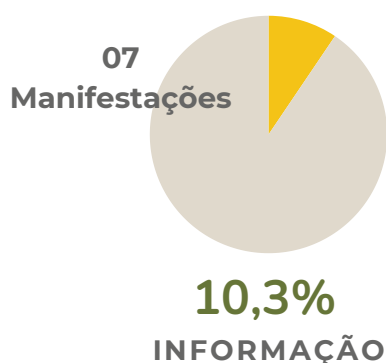
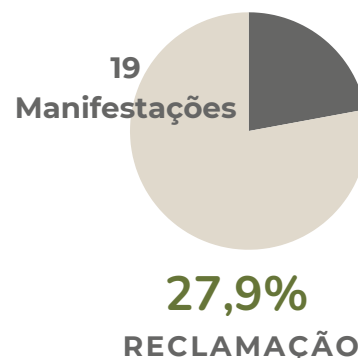
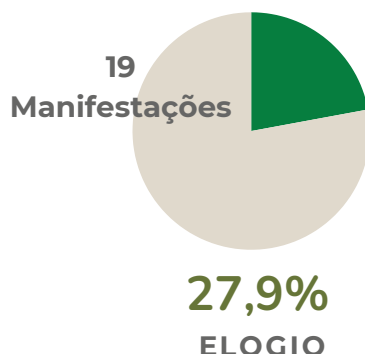
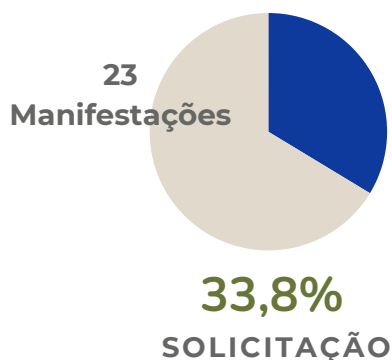
No terceiro trimestre observa-se a consolidação do registro via internet, como principal meio de registro das manifestações de ouvidoria. Foram realizados 41 registros (60,3%), representando um aumento de 164% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registradas 25 manifestações (51%). Esse crescimento evidencia a ampliação do uso da plataforma Participa-DF pelos cidadãos.

Da mesma forma, o índice de acesso pelo canal 162 (telefone) manteve-se em segundo lugar, com 19 registros (27,9%) apresentando ligeiro acréscimo em relação aos 13 registros (26,5%) observados no terceiro trimestre de 2024. O dado indica estabilidade na procura por atendimento telefônico.

Por outro lado, o atendimento presencial apresentou redução de cerca de 27% caindo de 11 manifestações (22,4%) do terceiro trimestre de 2024 para 8 (11,8%) no mesmo período em 2025.



# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

## ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025, as manifestações de ouvidoria apresentaram variação significativa, em especial nas de solicitação, reclamação e informação.

As solicitações apresentaram um aumento expressivo de 109% em comparação ao mesmo período de 2024. Esse crescimento reflete o maior uso da ouvidoria como canal de intermediação entre o cidadão e os serviços prestados pelo órgão.

As manifestações de informação também apresentaram crescimento expressivo de 250%, o que indica que mais cidadãos buscaram esclarecer dúvidas ou obter informações sobre benefícios e processos administrativos.

As reclamações apresentaram um aumento aproximado de 58%, passando de 12 registros (24,5%) em 2024 para 19 no trimestre em análise. Destaca-se que o assunto mais recorrente foi “Benefício Previdenciário - aposentadoria e pensões” com 33,3% das demandas.

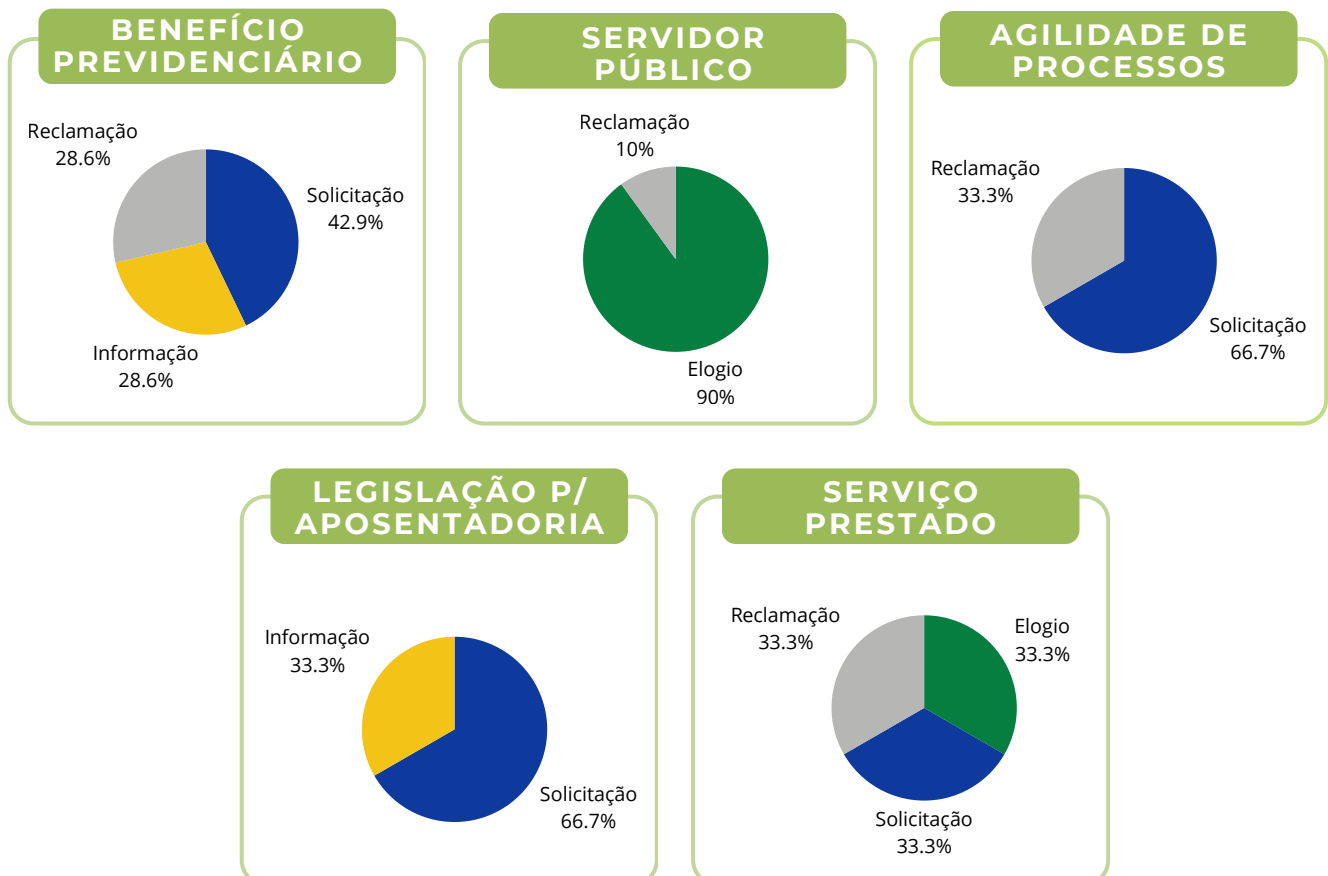
Os elogios permaneceram em nível similar ao observado em 2024, o que demonstra estabilidade na percepção positiva dos cidadãos em relação ao atendimento e serviços prestados.



# ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - APOSENTADORIA E PENSÃO - SERVIDORES DO GDF	21	33,3%
2. SERVIDOR PÚBLICO	20	31,7%
3. AGILIDADE DE PROCESSOS	6	9,5%
4. LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR	3	4,8%
5. SERVIÇO PRESTADO POR ÓRGÃO/ENTIDADE DO GOVERNO DO DF	3	4,8%

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

## ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

**1** **BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO** - No terceiro trimestre de 2025, o tema manteve-se entre os mais demandados pelos cidadãos/beneficiários, apresentado um aumento expressivo em todas as tipologias em relação ao mesmo período de 2024. Destaca-se a predominância das solicitações (42,6%), tratando principalmente de pagamento de benefícios, incluindo acertos, revisões, reajustes, regularizações e isenções tributárias.

**2** **SERVIDOR PÚBLICO** - No terceiro trimestre de 2025, o assunto manteve o caráter predominantemente positivo, com 18 registros de elogios (90%) e 2 reclamações (10%). Em 2024, o assunto se dividiu entre: elogio (80%), reclamação (12%), solicitação (4%) e denúncia (4%). O resultado demonstra reconhecimento dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento e à atuação dos servidores públicos, além de uma redução proporcional das manifestações negativas.

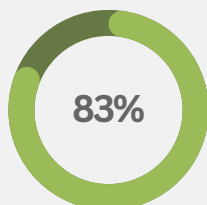
**3** **AGILIDADE DE PROCESSOS** - O assunto não constava entre os cinco mais demandados do terceiro trimestre de 2024. No mesmo período em 2025, o tema passou a integrar, a lista dos cinco assuntos mais demandados, o que sinaliza maior atenção dos cidadãos ao tempo de tramitação dos processos. Dentre as 6 manifestações sobre este assunto, 2 manifestações foram avaliadas como “Resolvidas” pelos cidadãos e 1 como “Não Resolvida”.

**4** **LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR** - Em comparação ao terceiro trimestre de 2024, o assunto apresentou aumento de 300%, passando de 1 para 3 registros. Das três manifestações recebidas, duas referiam-se a pedidos de acesso à informação, tendo os cidadãos sido orientados a encaminhar a demanda ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme o fluxo adequado de atendimento. Entre essas manifestações, uma foi avaliada como “Resolvida”.

**5** **SERVIÇO PRESTADO PELO ÓRGÃO** - No terceiro trimestre de 2025, o tema manteve-se entre os assuntos mais demandados via Ouvidoria, apresentando aumento em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registradas 2 manifestações, contra 3 registros neste trimestre. O assunto teve 1 elogio, 1 reclamação e 1 solicitação. A análise demonstra que, embora o volume de manifestações seja reduzido, o tema mantém relevância por expressar diretamente a percepção dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados.

# INDICADORES

## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



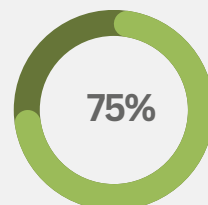
META 2025 - 87%

## RECOMENDAÇÃO



META 2025 - 89%

## RESOLUTIVIDADE



META 2025 - 76%

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.



## SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

# PRAZO DE ATENDIMENTO

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

## Prazo médio de resposta

**7,5 dias**

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) -  
Data de extração dos dados: 21/10/2025

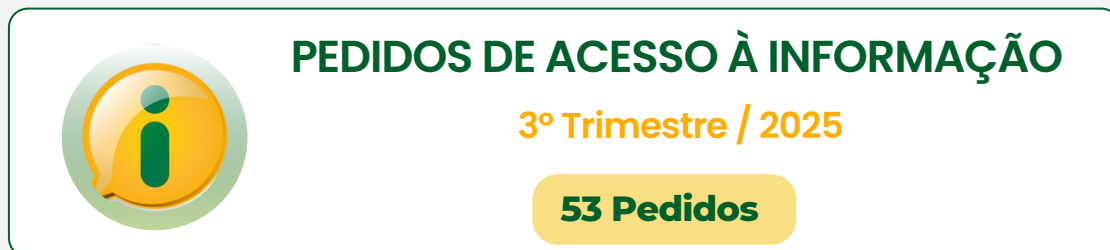


Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

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

## NOSSOS NÚMEROS

Os pedidos de acesso recebidos pela Ouvidoria do Iprev-DF totalizaram 66, dentre os quais, 13 foram reencaminhados a outros órgãos e os demais foram analisados e respondidos no âmbito do Iprev-DF.



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025

## CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025

## PRAZO DE ATENDIMENTO

No trimestre em análise, o prazo legal para atendimento aos pedidos de acesso à informação — 20 dias, prorrogáveis por mais 10 — foi integralmente cumprido.

### Prazo médio de resposta

**4 dias**

Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) -  
Data de extração dos dados: 21/10/2025.



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

Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) -  
Data de extração dos dados: 21/10/2025.

# ACOLHIMENTO AOS PEDIDOS

## PEDIDOS ACOLHIDOS E NÃO ACOLHIDOS

No trimestre analisado, foram analisados 53 pedidos de acesso à informação direcionados ao Iprev-DF. Desse total, 33 foram acolhidos, resultando em respostas efetivamente encaminhadas aos solicitantes. Os demais 20 pedidos não foram acolhidos, em razão de não atenderem aos critérios previstos na Lei de Acesso à Informação.



Total de pedidos recebidos: **53**



Pedidos Acolhidos: **33 (62%)**



Pedidos Não Acolhidos: **20 (38%)**

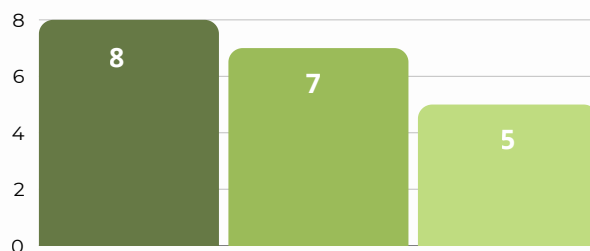


Aumento no número de pedidos em comparação ao mesmo trimestre de 2024, período em que foram analisados 21 pedidos.

## PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

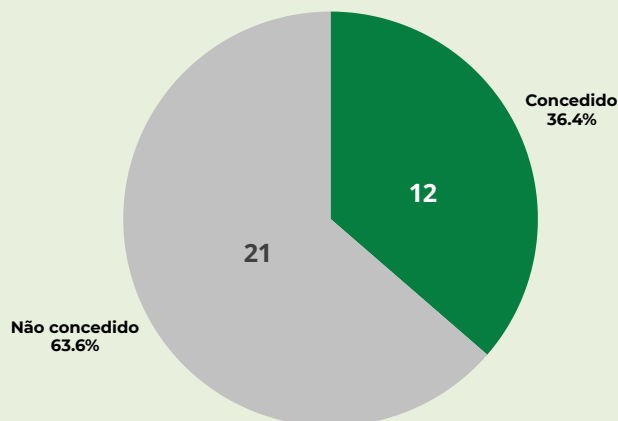
A seguir, apresentam-se os motivos de não acolhimento dos 20 pedidos de acesso à informação.

- Órgão não tem competência para tratar do assunto
- O solicitante apresenta uma consulta
- O solicitante requer a prestação de um serviço

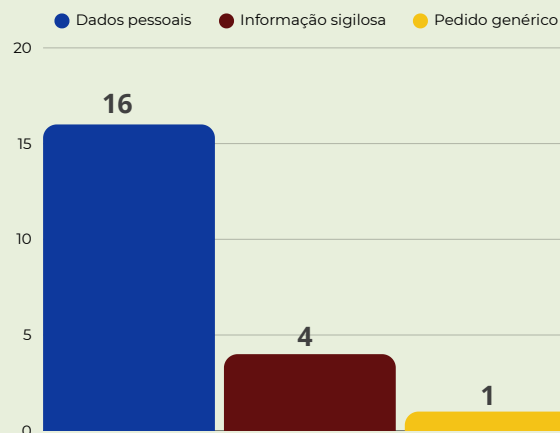


## PEDIDOS ACOLHIDOS

Apresentamos a seguir as respostas aos 33 pedidos de acesso à informação acolhidos.



## MOTIVOS DE NEGATIVA DE ACESSO AOS 21 ACESSO NÃO CONCEDIDOS



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

# AÇÕES DA OUVIDORIA

## **JULHO/2025 - GESTÃO DE RISCOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria apresentou o relatório de Gestão de Riscos na 29ª Reunião do Comitê Interno de Governança.

## **JULHO/2025 - CAFÉ COM A OUVIDORIA DO BRB**

A Ouvidoria do Iprev-DF realizou Café com a Ouvidoria do BRB. O evento promoveu o diálogo sobre projetos voltados à educação financeira para servidores e beneficiários previdenciários.

## **JULHO/2025 - MURAL DA GRATIDÃO**

Durante o mês de julho, a Ouvidoria do Iprev-DF promoveu a divulgação dos elogios recebidos durante o 1º Semestre de 2025 em um mural, exposto em uma das entradas do órgão. Os elogios constituem uma forma legítima de reconhecimento por parte dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento ou dos serviços prestados.

## **AGOSTO/2025 - CAFÉ COM A OUVIDORIA-GERAL DO DF**

A Ouvidoria do Iprev-DF participou do Café com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal. O evento promoveu um momento especial de integração, troca de experiências e diálogo sobre pautas relevantes para a atuação das seccionais de ouvidoria em rede.

# AÇÕES DA OUVIDORIA

## **SETEMBRO/2025 - SEMANA DA LAI**

Na semana da LAI Coordenada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, a Ouvidoria do Iprev-DF promoveu internamente encontros rápidos com os servidores do Iprev-DF, para a divulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI).

## **SETEMBRO/2025 - 3º CONGRESSO BRASILEIRO DE MULHERES DE RPPS**

O Congresso constitui-se em um momento específico e especial para aprimoramento técnico e troca de experiência com o objetivo de fortalecer e fomentar a participação das Mulheres nas diversas áreas de atuação e instâncias de deliberação e decisão do RPPS.

## **SETEMBRO/2025 - CAFÉ COM A OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL (JUCIS-DF)**

A Ouvidoria do Iprev-DF realizou Café com a Ouvidoria do JUCIS, visando a interlocução entre as respectivas Seccionais de Ouvidorias e o fortalecimento dos laços entre o Iprev-DF, órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, e demais órgãos e entidades vinculados ao GDF.

## **SETEMBRO/2025 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

A Ouvidoria participou de quatro encontros realizado pelo Grupo de Trabalho responsável por revisar o Mapa Estratégico do Iprev-DF e elaborar o Planejamento Estratégico Institucional (2026-2030).

## AÇÕES DA OUVIDORIA

- **Curso Presencial na EGOV/DF: Assédio na Administração Pública - Combate e Prevenção**, de 28 de julho a 01 de agosto de 2025 .
- **Curso Presencial na EGOV/DF: IA+Ouvidoria - Escutar, Entender e Agir com Inteligência**, 1ª turma de 28 de julho e 01 de agosto e 2ª turma de 01 a 05 de setembro.
- **Curso Presencial na EGOV/DF: Ouvidoria 360º**, de 04 de agosto a 08 de agosto.
- **Curso [EAD]: Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria**, de 28 de julho a 28 de agosto.
- **Curso Presencial na EGOV/DF: Ouvidoria Estratégica**, de 29 de setembro a 01 de outubro.
- **Curso [EAD]: Lei de Acesso à Informação**, de 4 de agosto a 4 de setembro de 2025.
- **Curso [EAD]: Acessibilidade em espaços urbanos**, de 27 de setembro à 28 de setembro de 2025.
- **Curso [EAD]: Acessibilidade na Comunicação**, de 28 de setembro à 30 de setembro de 2025.

## O QUE OS CIDADÃOS FALAM SOBRE A EXPERIÊNCIA COM A OUVIDORIA DO IPREV-DF?

“Mais uma vez gostaria de enaltecer o pessoal da ouvidoria do Iprev. Muito atenciosos.”

“Muito bom”

“Ótima”

“Minha mãe é aposentada pelo IPREV e sempre que necessito de informações utilizo os serviços da Ouvidoria do IPREV, que é impecável. O contato telefônico é sempre humanizado e claro nas instruções. Deixo aqui meu elogio especial para a Ouvidora Régia e para a servidora Natália, sempre gentis, humanas e educadas.”

Fonte: [Participa-DF](#) - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 3º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, índices alcançados, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como as ações e os projetos desenvolvidos, dentre outros.

## **Os principais resultados mostram:**

- Meta superada do indicador de satisfação com os serviços de ouvidoria;
- Aumento do fluxo de trabalho da Ouvidoria do Iprev-DF, após a assunção pelo Iprev-DF da gestão dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão dos segurados da SEE/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;
- Divulgação sobre a Lei de Acesso à Informação, por meio das ações da Semana da LAI, o que fortalece a cultura de transparência no órgão.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## 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 Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Promover ações de capacitação voltadas ao aprimoramento técnico e à padronização de procedimentos;
- Divulgar os requisitos para acessar dados pessoais;
- Fomentar a articulação dos setores do Iprev-DF por meio dos projetos de Ouvidoria.

## 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.

Fonte: Painel de Ouvidoria do DF e Painel de Transparência Passiva do DF - Data de extração dos dados: 21/10/2025.

# 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.

