

OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL

JANEIRO A DEZEMBRO / 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 Relatório Anual 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.



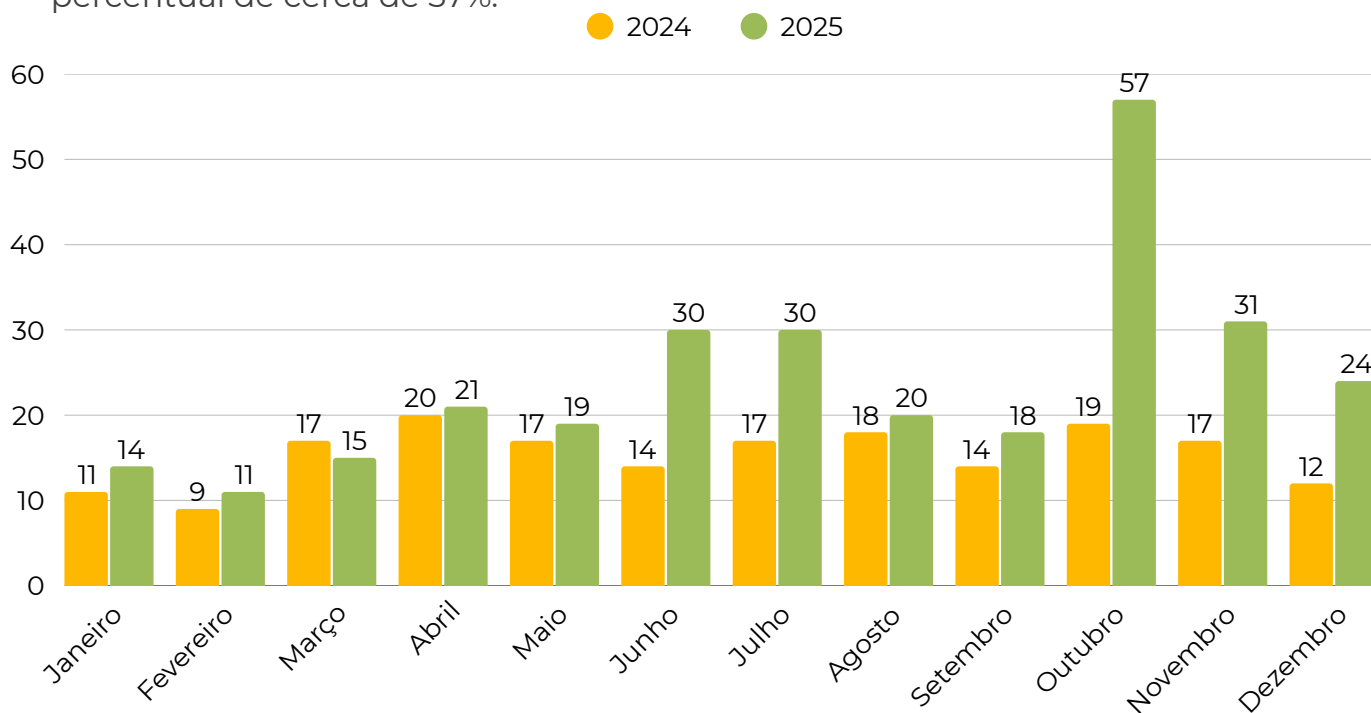
NOSSOS NÚMEROS - ANUAL / 2025

No ano de 2025, foram direcionados ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), via Sistema de Ouvidoria do Participa-DF, 436 manifestações de ouvidoria. Após análise prévia, 146 manifestações foram reencaminhadas para tratamento em outros órgãos e as 290 demais, tratadas e respondidas no âmbito do Iprev-DF.



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026

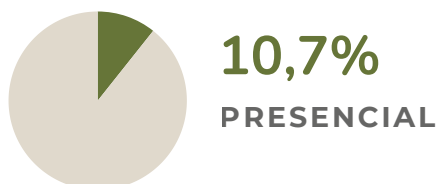
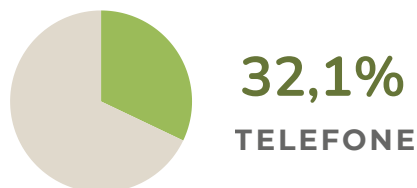
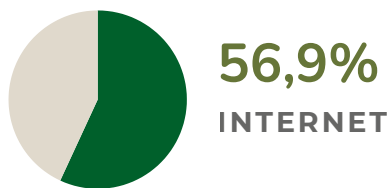
Ao compararmos com os dados de 2024, o total de manifestações foram 185 registros. E, já em 2025, houve 290 registros, resultando no aumento percentual de cerca de 57%.



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 de 2025 - 102 manifestações de ouvidoria, ou seja, cerca de 35% delas são vinculadas a beneficiários da SEE-DF.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

ANÁLISE

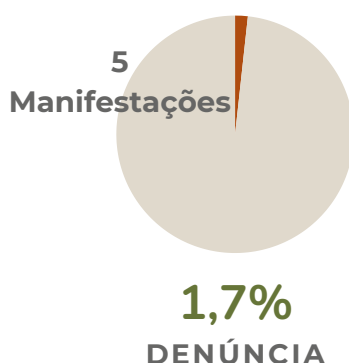
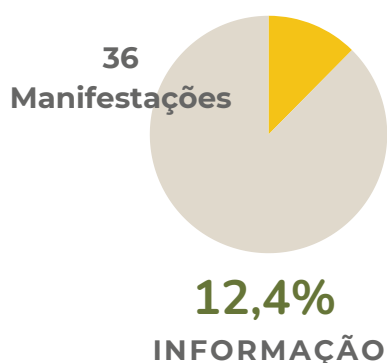
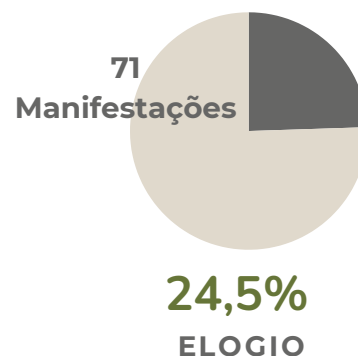
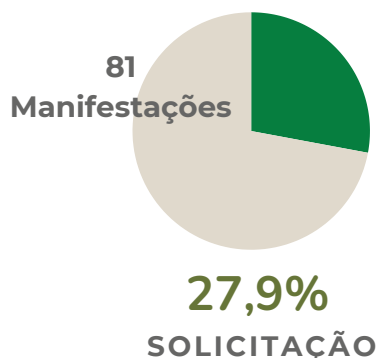
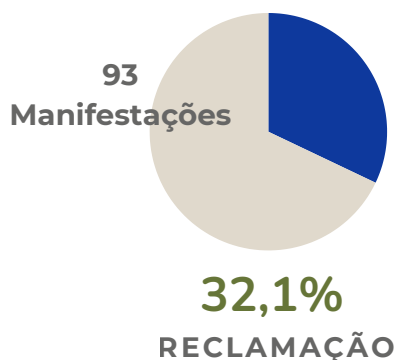
Em 2025, observa-se a consolidação do registro via internet, como principal meio de registro das manifestações de ouvidoria. Foram realizados 165 registros (56,9%), representando um aumento de cerca de 90% em relação a 2024, quando foram registradas 87 manifestações (47%). Esse crescimento evidencia 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 93 registros (32,1%) apresentando acréscimo em relação aos 49 registros (26,5%) observados em 2024. O dado indica aumento na procura por atendimento telefônico.

Por outro lado, o atendimento presencial apresentou redução de cerca de 34% caindo de 47 manifestações (25,4%), em 2024, para 31 (10,7%) em 2025.



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026

ANÁLISE

Em 2025, as manifestações de ouvidoria apresentaram variação significativa, em especial nas de elogio, solicitação, reclamação e informação.

As reclamações apresentaram um aumento aproximado de 102%, passando de 46 registros (24,9%), em 2024, para 93 no ano em análise. Destaca-se que o assunto mais recorrente foi “Benefício Previdenciário - aposentadoria e pensões” com 40% das demandas.

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.

Os elogios aumentaram em 14,51% em relação a 2024, o que demonstra continuidade na percepção positiva dos cidadãos em relação ao atendimento e serviços prestados.

As manifestações de informação também apresentaram crescimento expressivo de 71,42%, o que indica que mais cidadãos buscaram esclarecer dúvidas ou obter informações sobre benefícios e processos administrativos

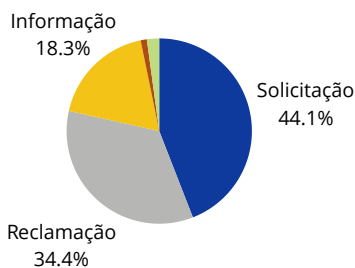


ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

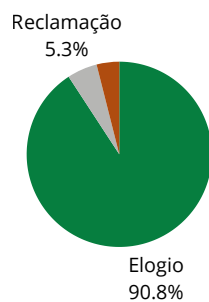
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1. BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - APOSENTADORIA E PENSÃO - SERVIDORES DO GDF	93	35,6%
2. SERVIDOR PÚBLICO	76	29,1%
3. RECADADSTRAMENTO/ PROVA DE VIDA DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO IPREV	29	11,1%
4. AGILIDADE DE PROCESSOS	23	8,8%
5. LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR DO GDF	9	3,4%

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

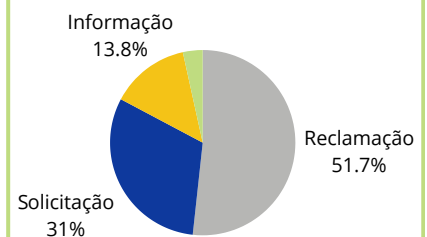
BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO



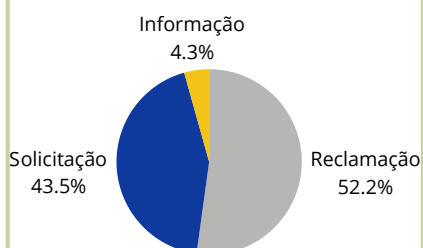
SERVIDOR PÚBLICO



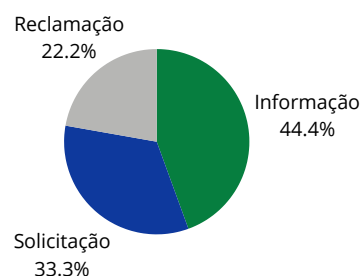
PROVA DE VIDA



AGILIDADE DE PROCESSOS



LEGISLAÇÃO P/ APOSENTADORIA



Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

1 BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - Em 2025, o tema passou à primeira posição dos assuntos mais demandados, apresentando um aumento expressivo em todas as tipologias em relação a 2024. Destaca-se a predominância das solicitações (44,1%), tratando principalmente de pagamento de benefícios, incluindo acertos, revisões, reajustes, regularizações e isenções tributárias. Dentre esses, 27 registros tratam de demandas de segurados originários da Secretaria de Educação, o que representa cerca de 29%.

2 SERVIDOR PÚBLICO - No ano de 2025, o assunto manteve o caráter predominantemente positivo, com 69 registros de elogios (90,8%), 4 reclamações (5,3%) e 3 denúncias (3,9%). Em 2024, o assunto se dividiu entre: elogio (82,4%), reclamação (8,8%), denúncia (4,4%) solicitação (2,9%) e informação (1,5%). O resultado demonstra reconhecimento dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento e à atuação dos servidores públicos, além de uma redução de aproximadamente 22% das manifestações negativas.

3 RECADASTRAMENTO/PROVA DE VIDA - O assunto está em terceiro lugar entre os cinco mais demandados de 2025, totalizando 29 registros (11,1%). Em 2024, o tema obteve a segunda colocação, com 38 (22,4%), portanto, houve diminuição de 23,68%, o que se justifica pela constante qualificação e revisão dos procedimentos de prova de vida dos segurados do Iprev-DF. Dessas manifestações, 3 foram avaliadas como “Resolvida”, 1, como “Resolvida após resposta complementar” e não houve “Não Resolvida”.

4 AGILIDADE DE PROCESSOS- Em comparação a 2024, o assunto apresentou aumento de 155,55%, passando de 9 para 23 registros. Os assuntos tratados foram despesas de exercícios anteriores, isenção de imposto de renda, cumprimento de decisões judiciais e solicitações relacionadas à atividade-fim do órgão. Dessas, totalizaram 11 manifestações avaliadas, 5 de “Não Resolvida” e 6 de “Resolvida”.

5 LEGISLAÇÃO PARA APOSENTADORIA DO SERVIDOR - Enquanto, em 2024, o tema figurava em 8º lugar, em 2025, saltou para a 5ª posição entre os assuntos mais demandados. A análise demonstra que os registros se dividiram entre: informação (44,4%), solicitação (33,3%) e reclamação (22,2%). Essas demandas trataram de dúvidas sobre tempo especial de aposentadoria, documentos solicitados, notas técnicas expedidas pelo órgão e aplicabilidade de normas às regras de aposentadoria.

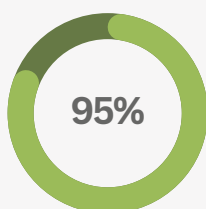
INDICADORES



SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA

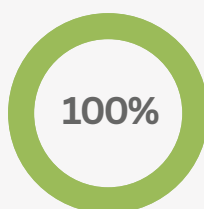
97%

SATISFAÇÃO COM
A RESPOSTA



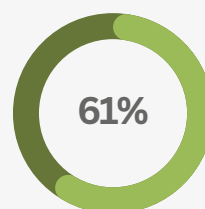
META 2025 - 87%

RECOMENDAÇÃO



META 2025 - 89%

RESOLUTIVIDADE



META 2025 - 76%

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

PRAZO DE ATENDIMENTO

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

Prazo médio de resposta

9,5 dias

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) -
Data de extração dos dados: 11/02/2025



A Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu com **100% de cumprimento de prazo**, como ocorre **desde 2018**.

Fonte: [Painel de Ouvidoria](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

NOSSOS NÚMEROS

Os pedidos de acesso recebidos pela Ouvidoria do Iprev-DF totalizaram 214, dentre os quais, 56 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: 11/02/2026.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026

PRAZO DE ATENDIMENTO

Em 2025, o prazo legal para atendimento aos pedidos de acesso à informação — 20 dias, prorrogáveis por mais 10 — foi integralmente cumprido.

Prazo médio de resposta

5 dias

Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) -
Data de extração dos dados: 11/02/2026

A Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu com **100% de cumprimento de prazo**, como ocorre **desde 2018**.



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) -
Data de extração dos dados: 11/02/2026

ACOLHIMENTO AOS PEDIDOS

PEDIDOS ACOLHIDOS E NÃO ACOLHIDOS

No ano analisado, foram analisados **158 pedidos de acesso à informação** direcionados ao Iprev-DF. Desse total, 112 foram acolhidos, resultando em respostas efetivamente encaminhadas aos solicitantes. Os demais 46 pedidos não foram acolhidos, em razão de não atenderem aos critérios previstos na Lei de Acesso à Informação.



Total de pedidos recebidos: **158**



Pedidos Acolhidos: **112 (71%)**



Pedidos Não Acolhidos: **46 (29%)**

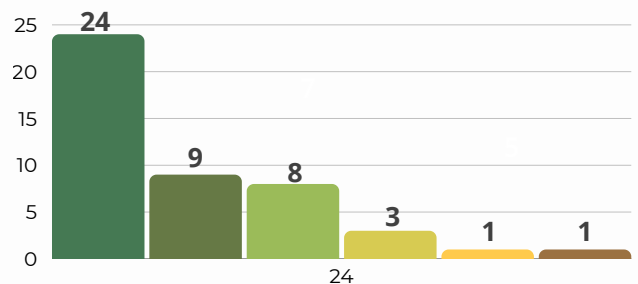


Aumento de cerca de 41% de pedidos, em comparação a 2024, período em que foram analisados 112 pedidos.

PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

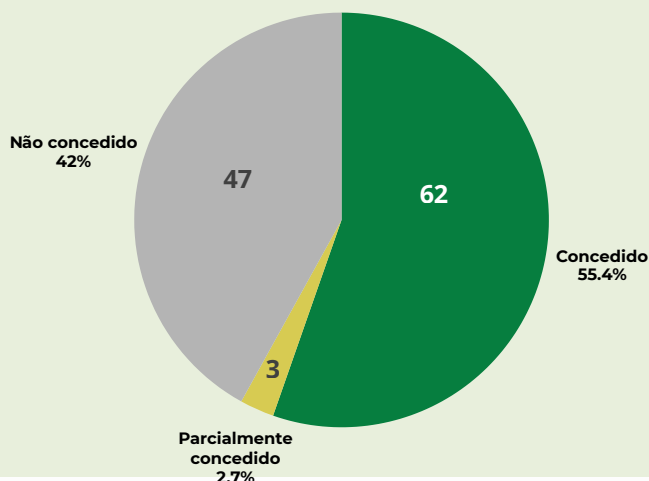
A seguir, apresentam-se os **motivos de não acolhimento dos 49 pedidos de acesso à informação**.

- Órgão não tem competência para tratar do assunto
- O solicitante apresenta uma consulta
- O solicitante requer a prestação de um serviço
- Pergunta Duplicada/Repetida
- Informação inexistente
- O solicitante apresenta uma reclamação, sugestão...



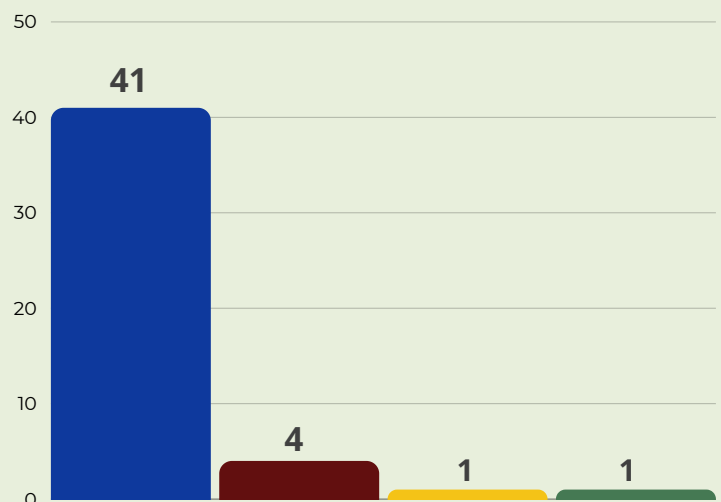
PEDIDOS ACOLHIDOS

Apresentamos a seguir as **respostas aos 112 pedidos de acesso à informação acolhidos**.



MOTIVOS DE NEGATIVA AOS 47 ACESSOS NÃO CONCEDIDOS

- Dados pessoais
- Informação sigilosa
- Pedido desproporcional ou desarrazoado
- Pedido genérico



Fonte: [Painel de Transparência Passiva](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

AÇÕES DA OUVIDORIA

JANEIRO/2025

- **CAFÉ COM A OUVIDORIA** - 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

FEVEREIRO/2025

- **AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES** - 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.
- **CURSO “Gestão de riscos e programas de integridade na Administração Pública” - Turma 1/2025** - Entre 17 e 21 de fevereiro de 2025, a equipe da Ouvidoria realizou o curso referente ao tema da gestão de riscos a fim de buscar conhecimentos para o acompanhamento de riscos da Ouvidoria do Iprev-DF.

MARÇO/2025

- **EDUCAÇÃO FINANCEIRA** - 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.

AÇÕES DA OUVIDORIA

MARÇO/2025

- **TRANSPARÊNCIA** - 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.
- **OUVIDORIA DAY OGDF** - A Ouvidoria do Iprev-DF participou do evento “Ouvidoria Day”, no teatro da CAESB, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, o qual teve o tema “Do diálogo à inovação: a Ouvidoria como agente de mudança”.

ABRIL/2025

- **OUVIDORIA ITINERANTE** - A Ouvidoria participou de forma itinerante na Audiência Pública realizada pelo Iprev-DF na data de 16/04/2025, na Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV-DF).
- **OUVIDORIA DAY TCDF** - A Ouvidoria participou do “Ouvidoria Day”, organizado pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal e realizado no Plenário da Corte, com o tema “A Ouvidoria Como Ferramenta de Participação”.

MAIO/2025

- **PÍLULA DE INTEGRIDADE** - No mês de maio de 2025, foi publicada no site institucional do Iprev-DF e divulgada tanto na intranet, quanto via e-mails institucionais dos servidores, a Pílula de Integridade, produzida pela Ouvidoria em parceria com a DIGOV, relacionada às atividades de ouvidoria, a saber: “Transparência, Instrumento de fortalecimento da cidadania e de accountability” .

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.
- **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.
- **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.

SETEMBRO/2025

- **SEMANA DA LAI** - Na semana da LAI, coordenada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, a Seccional de Ouvidoria em parceria com a Controladoria do Iprev-DF promoveram internamente encontros rápidos com os servidores do Iprev-DF, para a divulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e de informações sobre pedidos de acesso à informação.

AÇÕES DA OUVIDORIA

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.
- **CAFÉ COM A OUVIDORIA DA JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO DISTRITO FEDERAL (JUCIS-DF)** - A Ouvidoria do Iprev-DF promoveu um 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.
- **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).

OUTUBRO/2025

- **ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO IPREV-DF** - A Carta de Serviços do Iprev-DF foi atualizada pelo grupo de trabalho, coordenado pela Ouvidoria do Iprev-DF, e composto pela Diretoria de Governança, Projetos e Compliance e Unidade de Comunicação. O grupo contou com o apoio dos representantes da Diretoria de Previdência, Diretoria Jurídica, Diretoria de Investimentos, Diretoria de Administração e Finanças, Unidade de Atuária e Assessoria Especial da Presidência.

AÇÕES DA OUVIDORIA

OUTUBRO/2025

- **CAFÉ COM A OUVIDORIA DO BRB** - Foi realizado “Café com a Ouvidoria” na Seccional do Banco de Brasília a fim de tratar sobre a prova de vida dos segurados do Iprev-DF, o que é uma atividade que perpassa as demandas das duas instituições.
- **CAFÉ COM A OUVIDORIA DO SLU** - A equipe da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal visitou o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal. O encontro promoveu a troca de saberes sobre a atuação, como Seccionais integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO-DF), no atendimento aos aposentados e pensionistas advindos do SLU.
- **PALESTRA EM COMEMORAÇÃO AO DIA DO SERVIDOR PÚBLICO** - A Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Comissão de Ética e Conduta, sob a coordenação da Controladoria do Iprev-DF, promoveram a palestra “É possível ser feliz no trabalho?”, ministrada pela Sra. Adriana Barbosa de Faria. Tratou-se de um momento de reflexão e diálogo sobre felicidade, propósito e sentido no trabalho, fortalecendo a cultura organizacional, o sentimento de pertencimento, a realização profissional e o comprometimento com o serviço público ético e de qualidade.
- **REUNIÃO SIGO** - A Ouvidora participou da Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, convocada pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

AÇÕES DA OUVIDORIA

NOVEMBRO/2025

- **2ª Semana de Compliance e Integridade do IPREV-DF** - A equipe da Ouvidoria do Iprev-DF participou das palestras da 2ª Semana de Compliance e Integridade do instituto.
- **CERTIFICADO OUVIDORIA DESTAQUE 2025** - A Ouvidoria-Geral do DF concedeu a Ouvidoria do Iprev-DF o Certificado de Ouvidoria Destaque, em reconhecimento e valorização das unidades de ouvidorias que se destacaram pelo desempenho em 2025.
- **SELO ACESSIBILIDADE 2025** - A Controladoria-Geral do DF concedeu a Ouvidoria do Iprev-DF o Selo Acessibilidade 2025, em reconhecimento ao empenho e à excelência na promoção da acessibilidade.
- **PRÊMIO ITA 2025** - A Controladoria-Geral do DF premiou o Iprev-DF por alcançar 100% de Transparência Ativa e Passiva do GDF.
- **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DO IPREV-DF** - A equipe da Ouvidoria do Iprev-DF participou da elaboração do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do Iprev-DF, a ser cumprido entre 2026 e 2030.
- **OUVIDORIA ITINERANTE** - A Ouvidoria do Iprev-DF participou da 64ª Edição - Programa "GDF Mais Perto do Cidadão", realizada no dia 15/11/2025, na cidade Estrutural.
- **MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS** - Em novembro, a Ouvidoria do Iprev-DF finalizou o Manual de processo de tratamento de denúncias no âmbito da autarquia previdenciária. A ação foi desenvolvida como Projeto Estratégico de 2025 e o manual disponibilizado no [sítio eletrônico do Iprev-DF](#).

AÇÕES DA OUVIDORIA


DEZEMBRO/2025

- **REUNIÃO** - A equipe da Ouvidoria do Iprev-DF participou da reunião coordenada pela Controladoria do Iprev-DF, na qual foram apresentados os resultados de cada unidade integrante e realizado o planejamento de atividades para 2026.
- **PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DO IPREV-DF (2026-2027)** - Publicação do Plano de Ação da Ouvidoria do Iprev-DF, com as propostas de atividades previstas para o biênio de 2026-2027.

FORMAÇÃO CONTINUADA EM 2025

- **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 360°**, 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 03 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?



“Foi resolvido após demanda da ouvidoria. Muito obrigada!”



“Muito obrigada e parabéns!”

“O atendimento da Ouvidoria foi ótimo. Obrigada.”




“O atendimento foi impecável e digno de elogio e reconhecimento. Mantenham esse padrão humano e gentil de atendimento. Obrigado.”




Fonte: [Participa-DF](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.


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




“excelente atendimento, até retorno por telefone foi feito. muito bom mesmo.”




“Informo da satisfação no tocante ao atendimento e resolução da minha solicitação respondida, em tempo hábil, pelo Coordenador de Arrecadação de Administração e Finança do IPREV-DF, na pessoa do Sr. Wesley(...).”



“Muito bom , atendimento exemplar e direto, parabéns”




“Foi resolvida sim, e muito bem resolvida, rápido, simples e com clareza. Parabenizo o serviço e agradeço!!”



Fonte: [Participa-DF](#) - Data de extração dos dados: 11/02/2026.

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




“Foi muito positiva. Agradeço o atendimento e as ligações efetuadas pela Ouvidora Régia e pela servidora Natália. Ambas muito educadas e solícitas.”





“Ótima”

“muito bom”



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



Fonte: [Participa-DF](#) - Data de extração dos dados: 11/06/2026.

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

Parabenizo a equipe do IPREV pela atenção e pela resolução da denúncia, de forma ágil e proativa.

“No meu pedido, não constaram os detalhes do que foi solicitado”

Grato pela resposta!
Obrigado!

“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: 11/02/2026.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do ano 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:

- Metas superadas dos indicadores de satisfação com a resposta de ouvidoria e recomendação;
- 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 o serviço da ouvidoria por meio da organização de eventos internos (Bate-Papo com a Ouvidoria), e externos (Ouvidoria Itinerante);
- Fortalecimento da interação da Ouvidoria do Iprev-DF com outras Seccionais por meio dos Cafés com a Ouvidoria;
- 100% da equipe de ouvidoria capacitada após o cumprimento da trilha de formação prevista pela OGDF.

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);
- Impulsionar ação de divulgação dos elogios direcionados ao Iprev-DF;
- Capacitar a equipe sobre o tema de Conselho de Usuários;
- Fomentar a articulação dos setores do Iprev-DF por meio dos projetos de Ouvidoria.

Conclusão:

Diante dos resultados apresentados neste relatório, analisa-se que a Ouvidoria do Iprev-DF se adaptou de forma satisfatória ao período de transição com a assunção pelo Iprev-DF da gestão dos benefícios previdenciários dos segurados da SEE/DF. Pois, embora o aumento do fluxo de trabalho tenha ocorrido, esta autarquia previdenciária obteve três reconhecimentos, em 2025, por ações que envolveram a atuação da Seccional.

Para avançarmos na melhoria contínua do serviço, recomenda-se o desenvolvimento de ações para divulgar os procedimentos relacionados ao serviço de ouvidoria e o fomento da articulação das áreas do Iprev-DF por meio dos projetos propostos pela OGDF.

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: 11/02/2026.

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.

