

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA IPREV-DF

DADOS DE 01.01 a 31.03.2024

www.painel.ouv.df.gov.br

Apresentamos a análise quantitativa das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.



OUVIDORIA

Manifestações Recebidas	67
Manifestações Respondidas	37
Manifestações encaminhadas a outros Órgão/Entidades	30

ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedidos de Acesso à Informação Recebidos	43
Pedidos Respondidos	41
Pedidos encaminhados a outros Órgão/Entidades	02

Apresentamos a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria.


37
MANIFESTAÇÕES
Manifestações de Ouvidoria

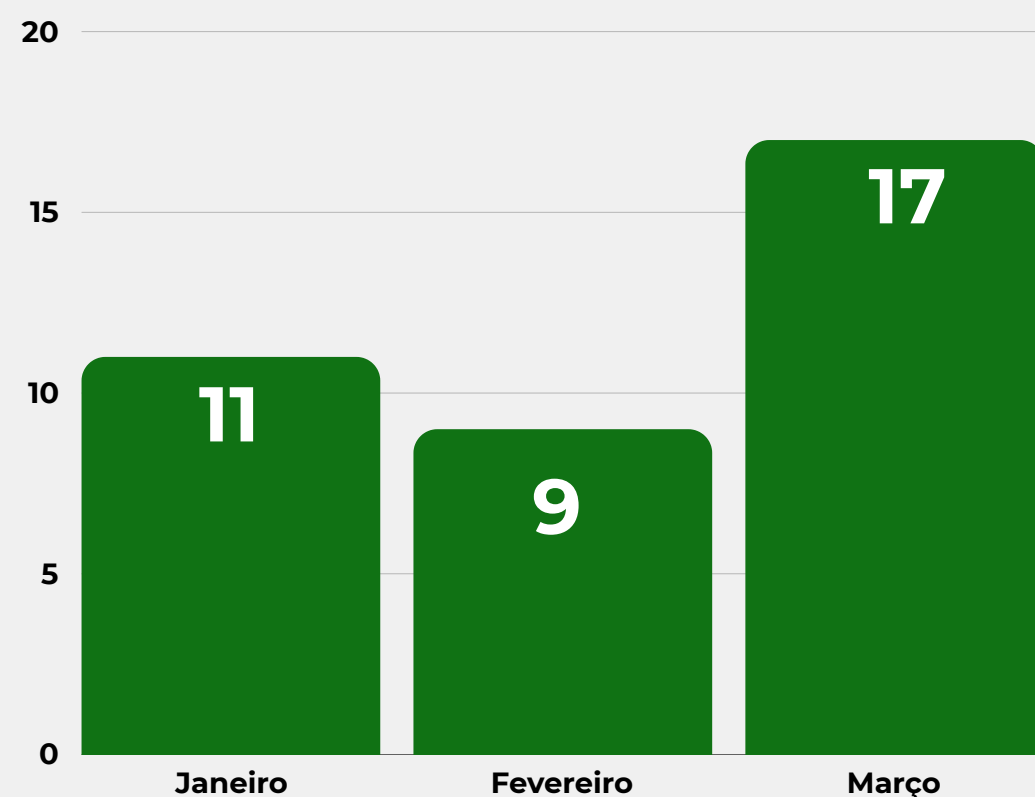
	ELOGIO	14
	SOLICITAÇÃO	09
	RECLAMAÇÃO	08
	INFORMAÇÃO	05
	DENÚNCIA	01
	SUGESTÃO	00

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

No 1º trimestre de 2024, as manifestações mais selecionadas pelos cidadãos foram classificadas com a tipologia “elogio”, correspondendo a 37,8% do total de manifestações respondidas no período.

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

Evolução Mensal



Registra-se um aumento de 85% de manifestações respondidas, comparando-se ao mesmo período em 2023.

Prazo de Resposta

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

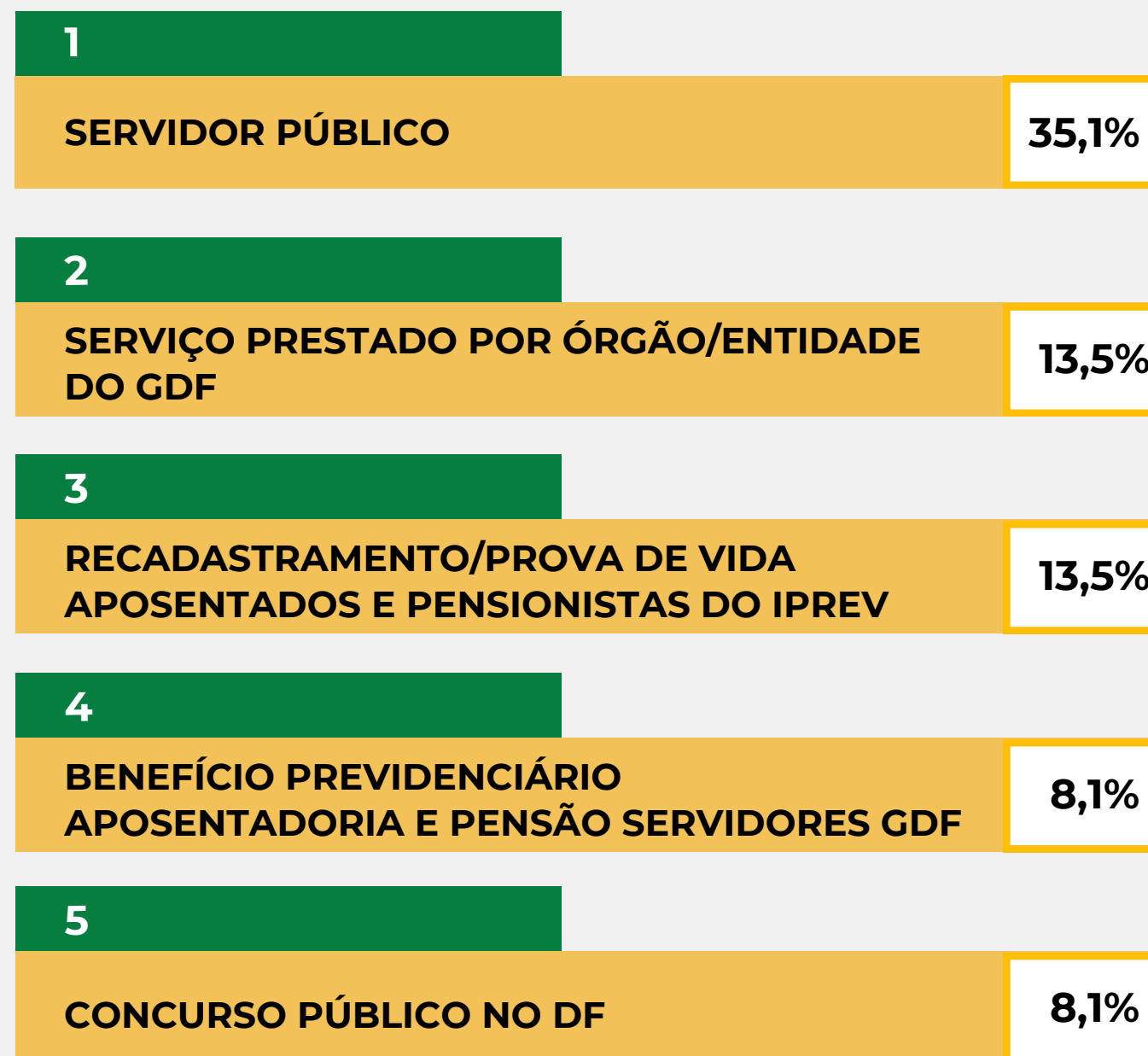
8.4 dias

CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

100%

META 2024 - 100%

Apresentamos um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos no 1º Trimestre / 2024.



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

Registra-se que 69,2% das manifestações relacionadas ao assunto “Servidor Público” foram classificadas com a tipologia “elogio”, o que evidencia a qualidade do atendimento ofertado aos cidadãos.

Canais de Atendimento



INTERNET

www.participa.df.gov.br

62,2%



PRESENCIALMENTE

Nas Seccionais de Ouvidoria dos
órgãos e entidades do GDF

24,3%



TELEFONE

Central 162

10,8%

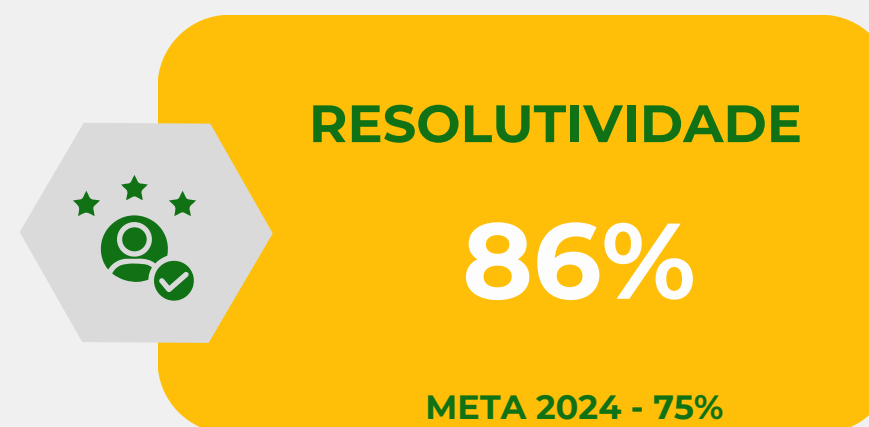


**OUVIDORIA
ITINERANTE**

2,7%

Fonte: 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.



Obs.: As Manifestações de Elogio, Informação e Sugestão, bem como as reclamações/denúncias anônimas, não são avaliadas quanto a resolutividade.



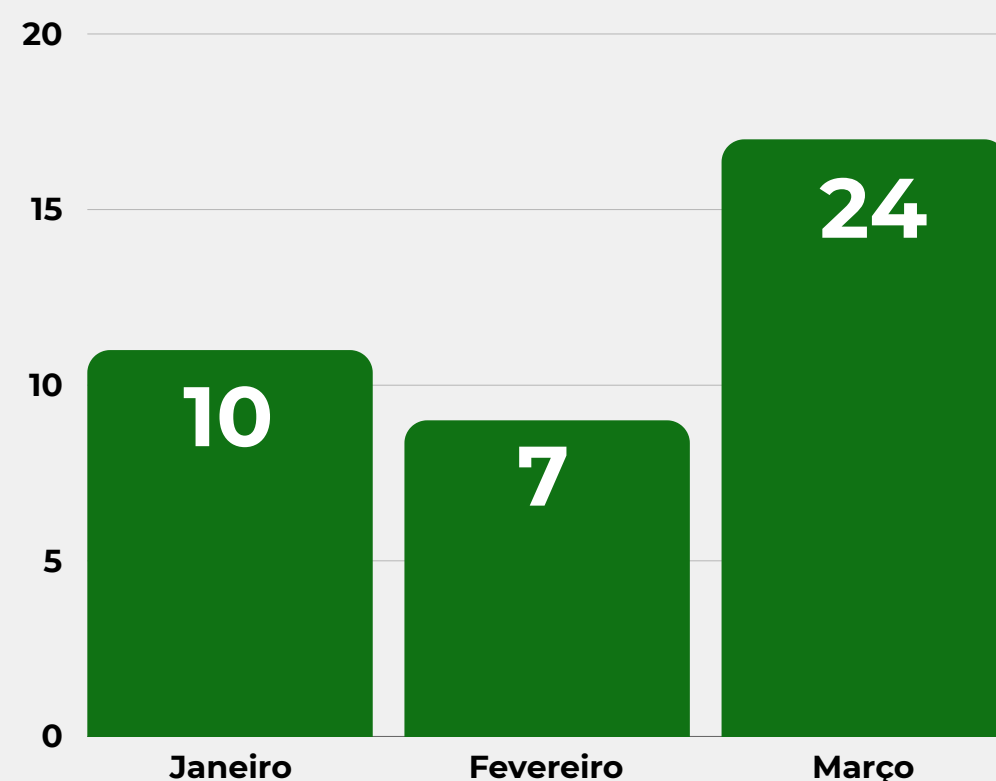
Fonte: www.painel.ouv.df.gov.br

Observa-se que todas as metas estabelecidas foram superadas no 1º Trimestre de 2024.

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

41
PEDIDOS



Registra-se um aumento de 86% 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



**OUVIDORIA
ITINERANTE**

**EVENTO
“DIA DO APOSENTADO”**

**JANEIRO
BRANCO**

**Realização de palestra
“Ouvidoria - Instância
de Governança para o
Relacionamento com os
Servidores” e “Assédio
um Risco Invisível”**

