

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

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

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.

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

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.

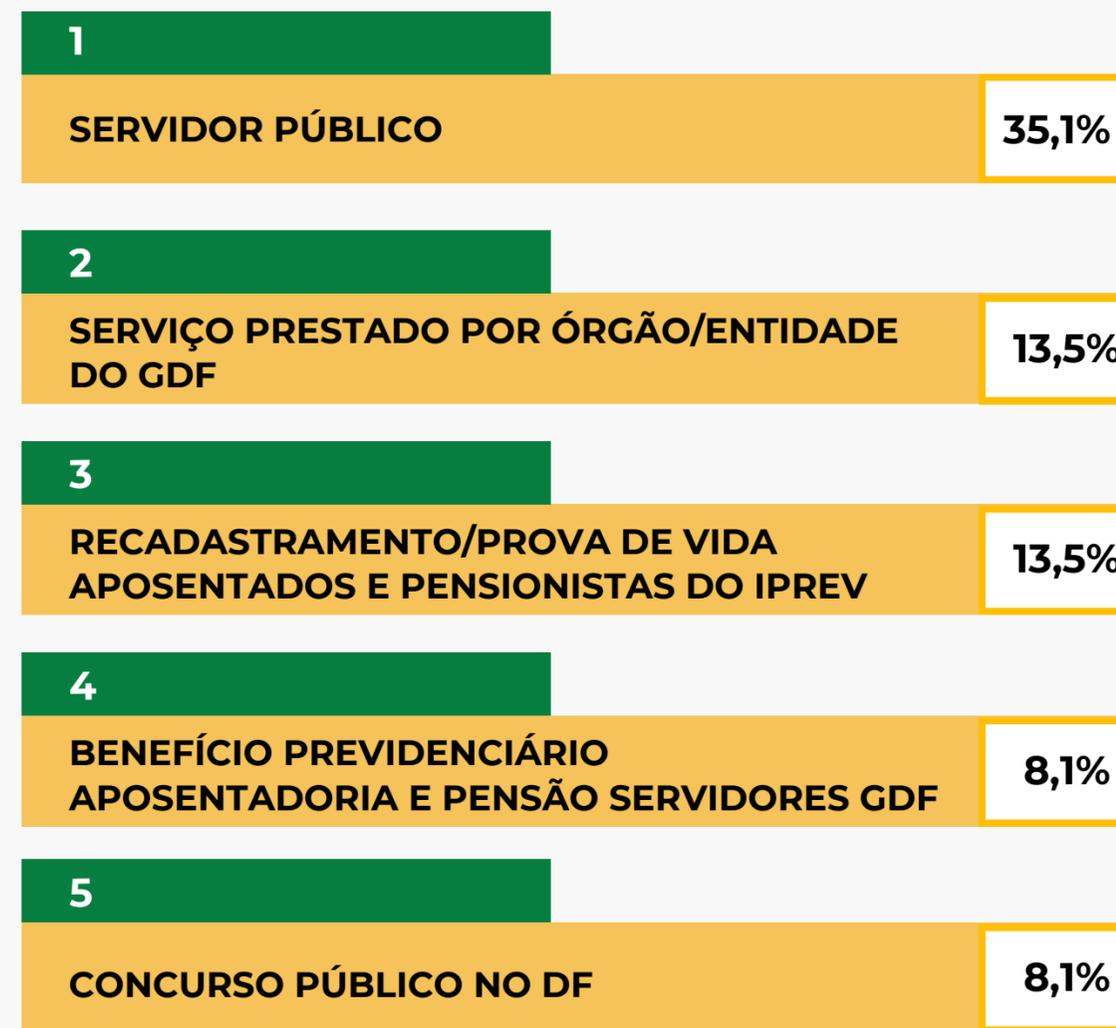
Prazo de Resposta



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



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.



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

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%

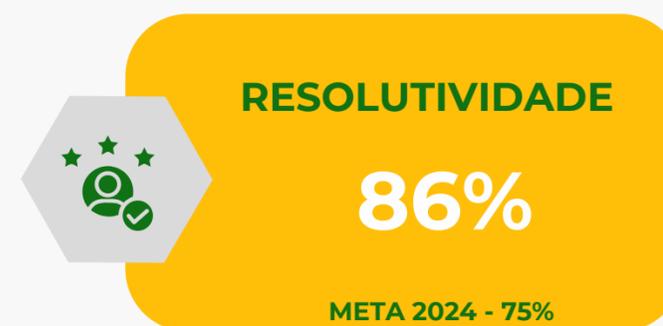


OUVIDORIA ITINERANTE

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.



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

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

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 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

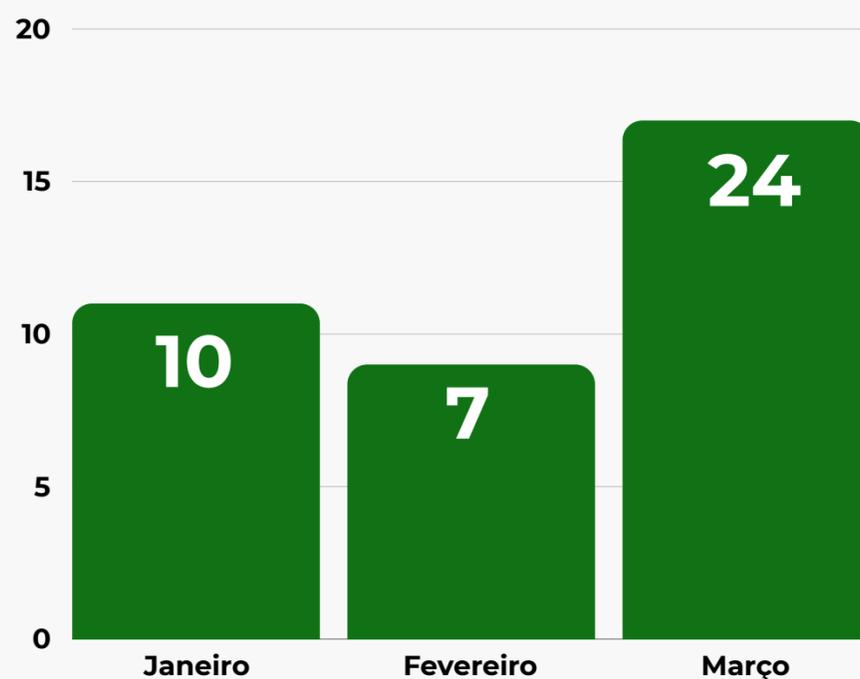
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

11 DIAS

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

41

PEDIDOS





**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”**

DADOS DE 01.01 a 31.03.2024

www.painel.ouv.df.gov.br

IPREV DF

Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal