

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Governador do Distrito Federal  
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal  
Celina Leão Hizim Ferreira

Diretora-Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal  
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretor de Previdência  
Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretora de Administração e Finanças  
Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretor Jurídico  
Luiz Gustavo Barreira Muglia

Diretora de Governança, Projetos e Compliance  
Sylvia Neves Alves

Diretor de Investimentos  
Thiago Mendes Rodrigues

Unidade de Controladoria  
Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria  
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes  
Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Unidade de Comunicação Social  
Jucélio Duarte Ponciano

Diagramação  
Mariane Brenner Sarmiento

# Sumário

---

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Ouvidoria</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Diagnóstico</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Canais de Atendimento</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Os Temas Mais Utilizados Pelo Cidadão</b>	<b>6</b>
<b>2.4. Classificação</b>	<b>7</b>
<b>2.5. Prazo de Resposta</b>	<b>7</b>
<b>2.6. Indicadores</b>	<b>8</b>
<b>3. Acesso à Informação</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Diagnóstico</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Painel de Acesso à Informação</b>	<b>10</b>
<b>3.3. Informações Gerais</b>	<b>11</b>
<b>4. Projetos Institucionais</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Aculturar a Política de Elogios e Sugestões no Iprev-DF</b>	<b>12</b>
<b>4.2. Iprev no seu órgão</b>	<b>15</b>
<b>5. Projeto “Bate Papo com a Ouvidoria”</b>	<b>17</b>
<b>6. Ações Extraprojetos</b>	<b>19</b>
<b>6.1. Curso “Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta”</b>	<b>19</b>
<b>6.2. Palestra “Ambientação e Integração Institucional”</b>	<b>20</b>
<b>6.3. Pílula de Integridade “Ouvidoria - A voz do Cidadão dentro da Administração Pública”</b>	<b>20</b>
<b>6.4. Participação de Reunião do Comitê de Governança de Serviços do Iprev-DF</b>	<b>21</b>
<b>6.5. Participação de Reunião do Conselho de Administração do Iprev-DF</b>	<b>21</b>
<b>6.6. Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços ao Cidadão do Iprev-DF</b>	<b>21</b>
<b>6.7. 1º Workshop do Iprev-DF</b>	<b>22</b>
<b>6.8. Seminário Nacional de Ouvidoria</b>	<b>23</b>
<b>6.9. Projeto “Transformando Reconhecimento em Excelência”</b>	<b>24</b>
<b>6.10. Prêmio “Índice de Transparência do GDF / 2023”</b>	<b>25</b>

# APRESENTAÇÃO

Olá! Esse é o relatório anual das ações executadas pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) em 2023. Será apresentada a análise dos dados de ouvidoria e acesso à informação e o resultado alcançado no Exercício de 2023.

A Ouvidoria do Iprev-DF é responsável por dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos referentes ao Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, no âmbito das questões que envolvam a concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão, prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, emissão de Declaração de Tempo Especial, auxílio-funeral, isenção de imposto de renda, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outras.

Como uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, a Ouvidoria configura-se como efetivo espaço institucional de participação social, garantindo o direito ao exercício pleno da cidadania.

Assim, a Ouvidoria busca atuar como instância de Governança de Serviços e apoio à gestão da organização, pois como elemento de integridade, transparência e accountability, propõe a melhoria da qualidade dos serviços ofertados ao cidadão e o aprimoramento da gestão pública no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



## 2 . OUVIDORIA

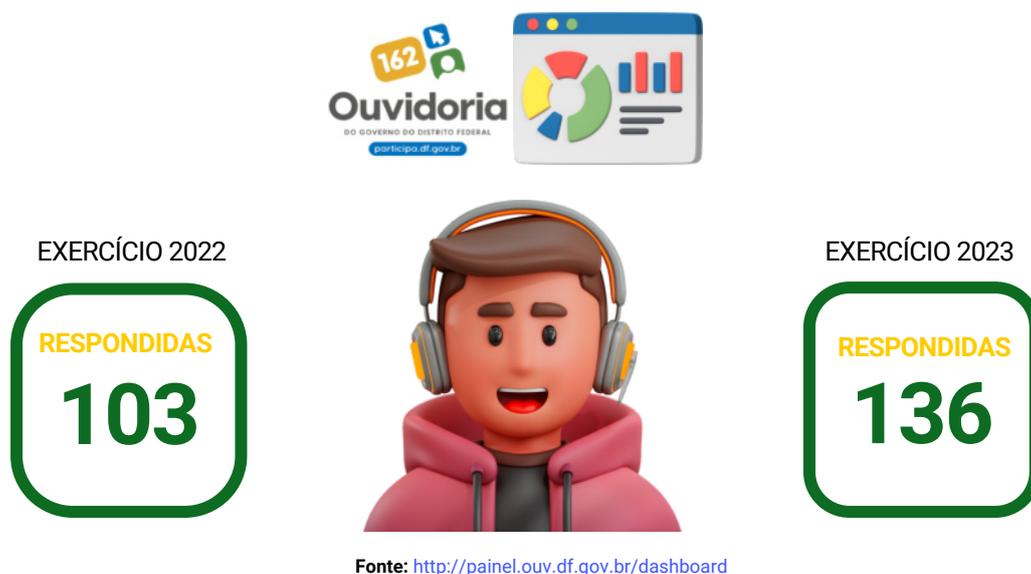
### 2.1. DIAGNÓSTICO

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 foram registradas no Sistema Participa-DF e direcionadas à Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) o total de 275 manifestações de ouvidoria.

Desse total, após análise preliminar, 139 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades, tanto do Governo do Distrito Federal quanto do Poder Executivo Federal. E 136 manifestações foram respondidas no âmbito do Iprev-DF.

Em comparação ao Exercício de 2022, período em que foram respondidas 103 manifestações de ouvidoria, registra-se um aumento aproximado de 32% em 2023 .

**Figura 1 - Manifestações de Ouvidoria**

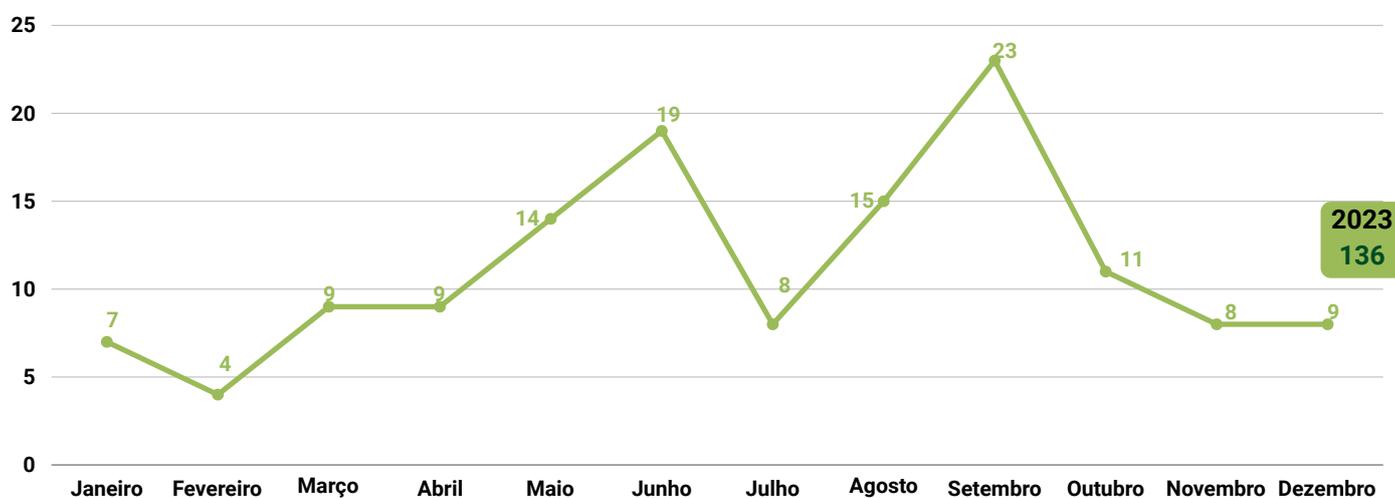


Após análise dos dados, observa-se que o crescimento ocorreu devido ao aumento no registro de manifestações de reclamações, solicitações e de informação.

Destaca-se ainda, a manutenção de registros de manifestações de elogios em decorrência da excelência no atendimento prestado ao cidadão.

A seguir, será apresentada a evolução mensal das demandas ao longo do 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

**Gráfico 1** - Evolução Mensal de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2023

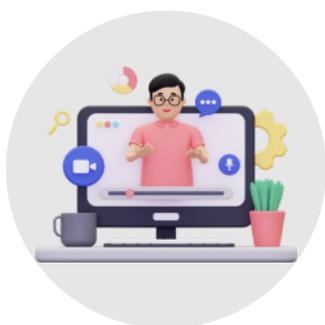


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em 2023 observa-se a utilização intensa do canal de atendimento via internet, conforme apresentamos a seguir.

**Gráfico 2** - Formas de Entrada / 2023



**INTERNET**

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

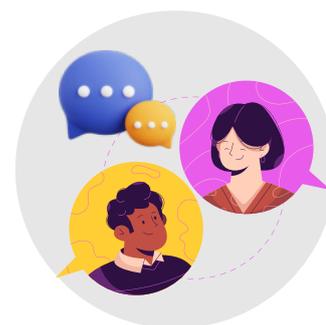
56,6%



**TELEFONE DA OUVIDORIA**

Central 162

29,4%



**PRESENCIALMENTE**

Nas Seccionais de Ouvidoria dos órgãos e entidades do GDF

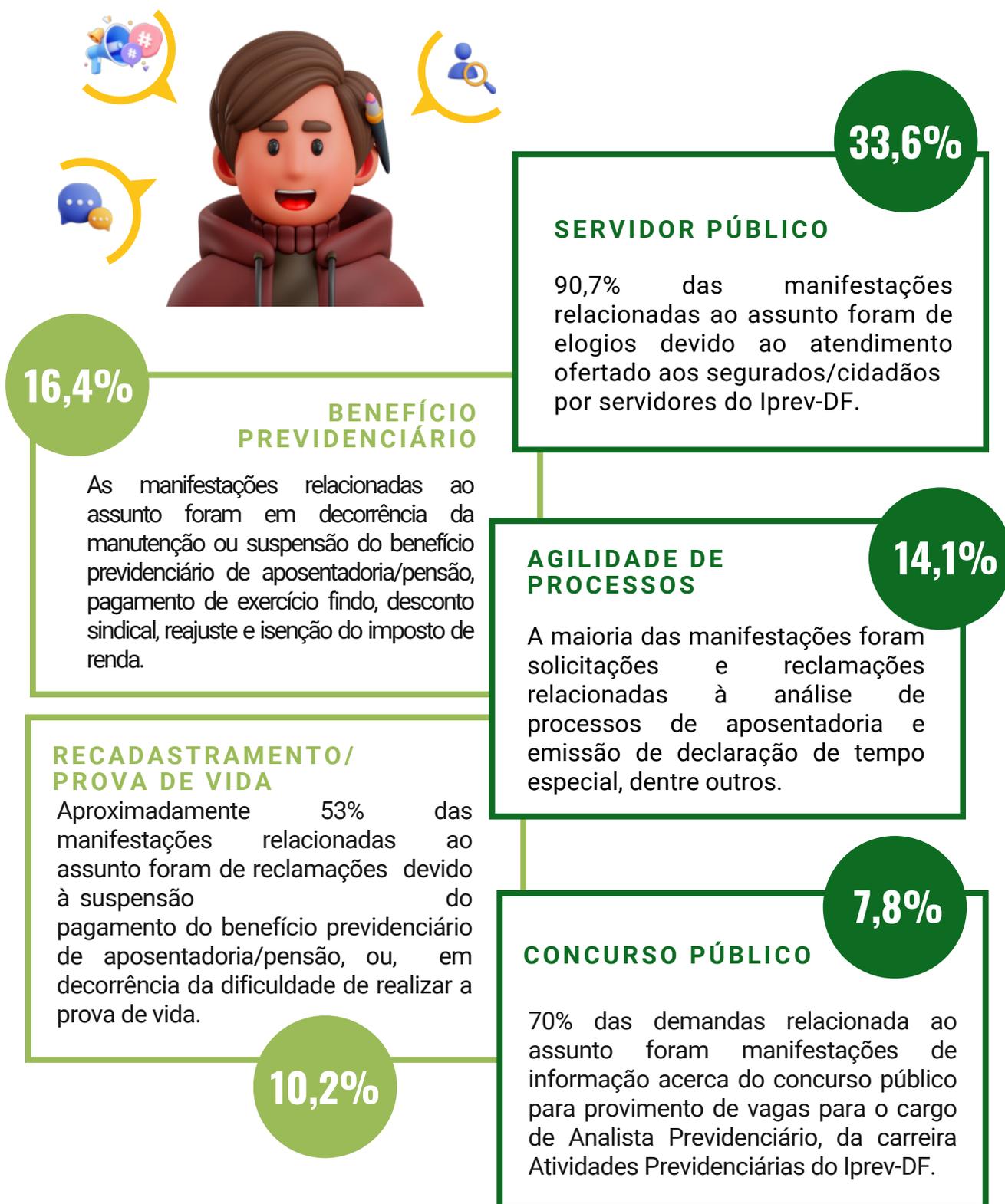
14,0%

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.3. OS TEMAS MAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

Conforme dados do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal, segue um recorte dos cinco temas mais utilizados pelos cidadãos nas manifestações registradas em 2023.

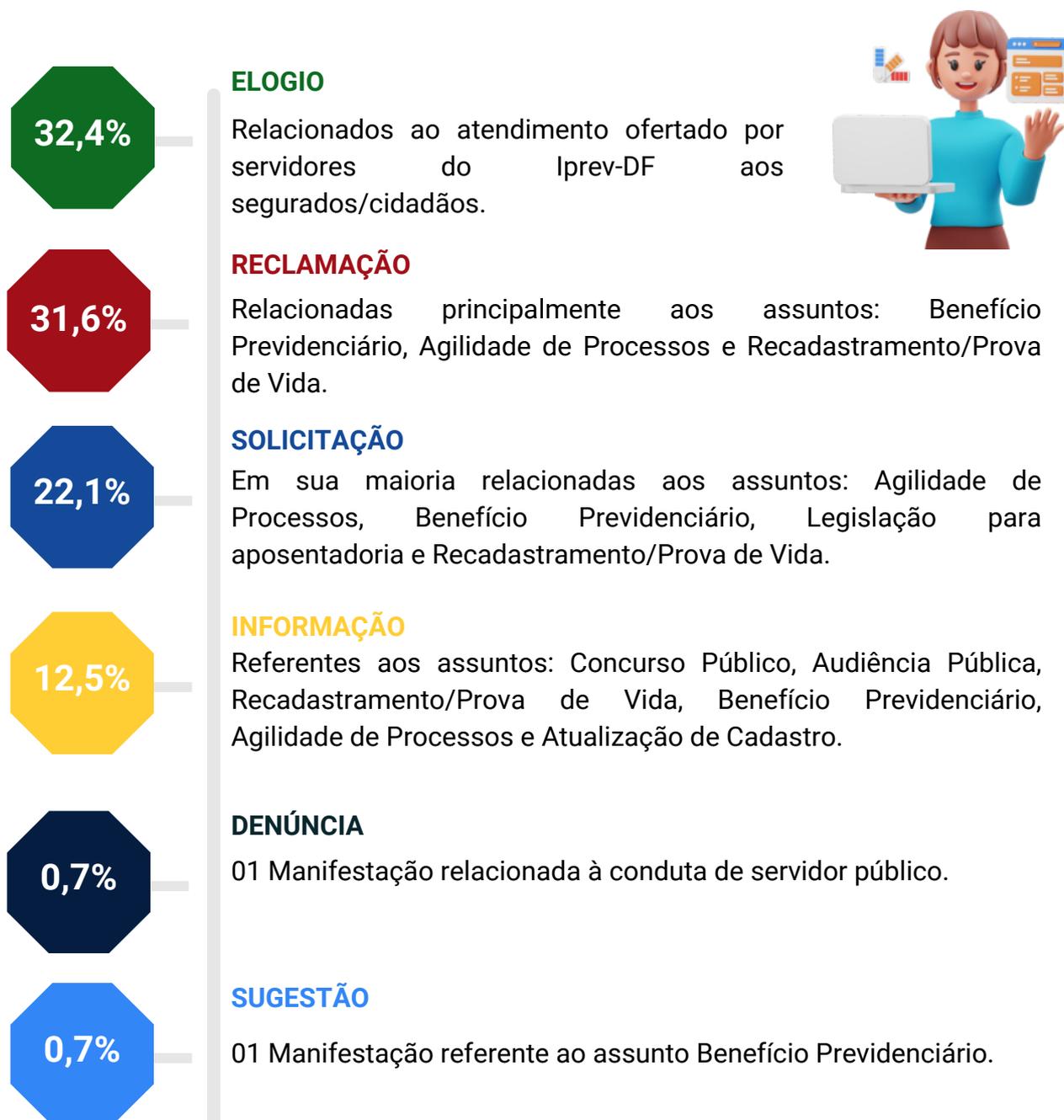
Figura 2 - Temas mais utilizados pelo cidadão



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.4. CLASSIFICAÇÃO

As 136 manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev-DF foram classificadas no Sistema Participa-DF, da seguinte forma em 2023:

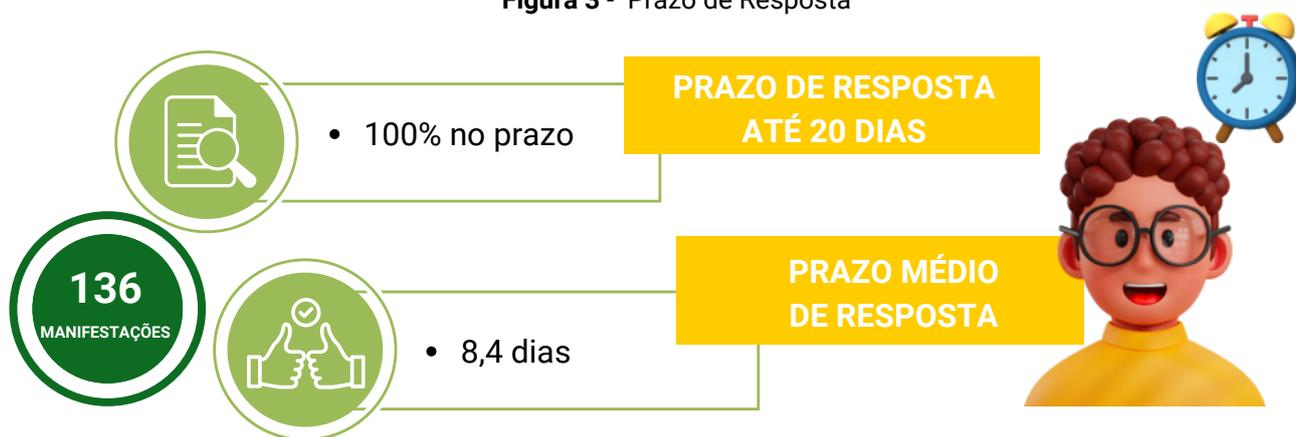


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.5. PRAZO DE RESPOSTA

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do Iprev-DF permaneceu obedecendo ao disposto no art. 5º da Lei nº 4.896/2012, cumprindo prazo inferior a 20 dias – a contar do registro da manifestação – para apurar e informar o resultado.

Figura 3 - Prazo de Resposta



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2.6. INDICADORES

As metas das Seccionais de Ouvidoria são aferidas a partir da avaliação realizada pelo cidadão e conforme resultado da Pesquisa de Satisfação.

Gráfico 3 - Pesquisa de Satisfação / 20233



Gráfico 4 - Resolutividade / 2023



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

# 3 . ACESSO À INFORMAÇÃO

## 3.1. DIAGNÓSTICO

A Ouvidoria do Iprev-DF, que também atua como Serviço de Informação ao Cidadão, recebeu via Sistema Participa-DF, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 o total de 113 pedidos de acesso à informação.

Desse total, após análise preliminar, 26 pedidos foram reencaminhados por tratar de assuntos de competências de outros órgãos e entidades do Distrito Federal e 87 foram respondidos no âmbito do Iprev-DF.

Em comparação ao Exercício de 2022, período em que foram respondidos 57 pedidos de acesso à informação, registra-se um aumento aproximado de 52% em 2023.

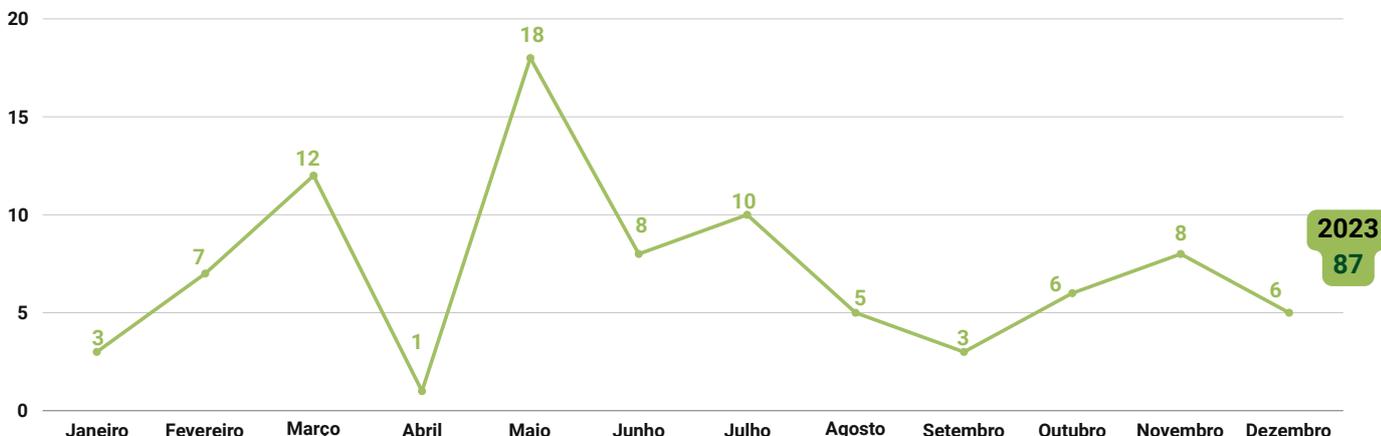
**Figura 4 - Acesso à Informação**



**Fonte:** Participa DF. Última atualização: 06/02/2024 14:17:23. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

A seguir, será apresentada a evolução mensal dos registros ao longo de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

**Gráfico 5 - Evolução mensal de janeiro à dezembro de 2023**



Fonte: Participa DF. Última atualização: 06/02/2024 14:17:23. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

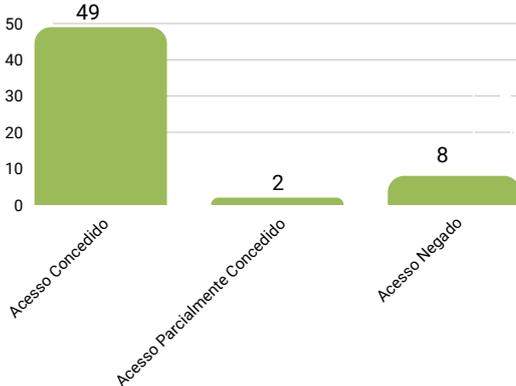
### 3.2. PAINEL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Gráfico 6 - Acesso à Informação / 2023**

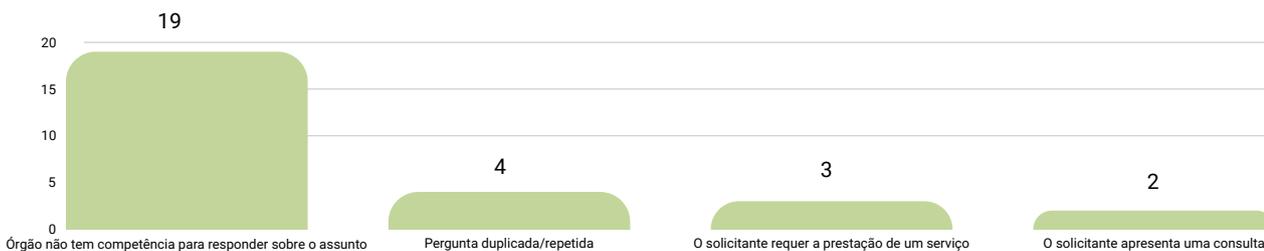
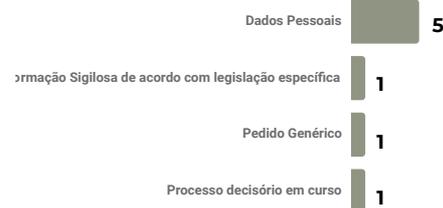
Quantidade de Pedidos por Atendimento



Respostas aos Pedidos Atendidos



Motivos das Negativas de Acesso

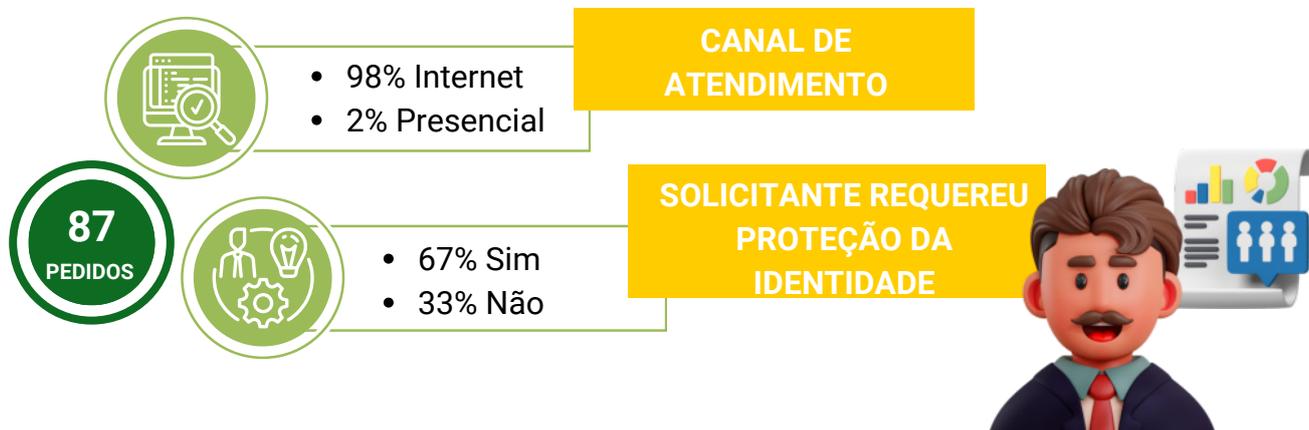


Fonte: Participa DF. Última atualização: 06/02/2024 14:17:23. Dados disponibilizados mensalmente no [Portal de Dados Abertos do Distrito Federal](#)

### 3.3. INFORMAÇÕES GERAIS

Conforme dados disponíveis no Painel de Informações Participa-DF: Transparência Passiva, da análise dos 87 pedidos de informação respondidos no âmbito do Iprev-DF, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, tem-se que:

Figura 5 - Informações Gerais

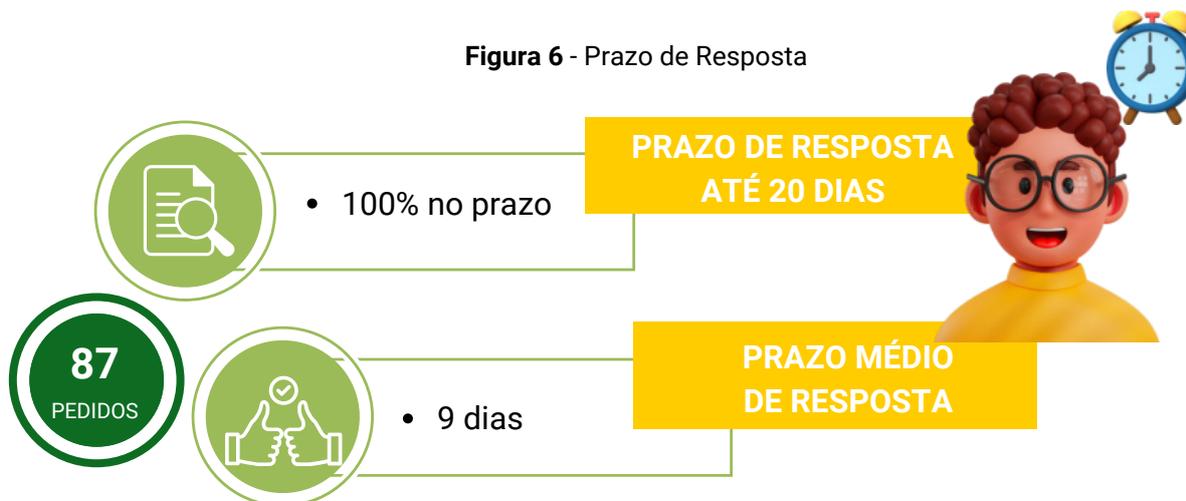


Fonte: Participa DF. Última atualização: 06/02/2024 14:17:23. Dados disponibilizados mensalmente no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal

Nos termos da Lei nº 4.990/2012 e do Decreto nº 34.276/2013, o órgão responsável pela demanda terá o prazo de 20 dias, a contar do registro do pedido de acesso à informação, para informar ao cidadão o resultado final quanto ao acesso requerido.

Desse modo, todos os Pedidos de Acesso à Informação respondidos no âmbito do Iprev-DF em 2023 foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos na legislação vigente, alcançando 100% do índice de cumprimento de prazos.

Figura 6 - Prazo de Resposta



Fonte: Participa DF. Última atualização: 06/02/2024 14:17:23. Dados disponibilizados mensalmente no Portal de Dados Abertos do Distrito Federal

## 4. PROJETOS INSTITUCIONAIS

### 4.1. “Aculturar a Política de Elogios e Sugestões no Iprev-DF”

O notável aumento nos elogios recebidos pelos servidores e colaboradores do Iprev-DF é um reflexo da excelência e do comprometimento desses profissionais. Tais elogios não apenas validam a dedicação da equipe, mas também comprovam a existência de boas práticas e uma abordagem humanizada no serviço prestado pela Autarquia Previdenciária.

A Ouvidoria busca atuar como uma instância de governança entre os segurados/cidadãos e o Iprev-DF. Isso permite que as vozes dos segurados/cidadãos sejam ouvidas e suas demandas abordadas de maneira adequada. Através do Sistema Participa-DF, a Ouvidoria coleta feedbacks, elogios e sugestões dos cidadãos, proporcionando uma visão abrangente da experiência do segurados/cidadãos.

Este projeto foi executado pela Ouvidoria para aproveitar a energia positiva e estabelecer um ambiente propício ao desenvolvimento da cultura de reconhecimento e melhoria contínua.

A Ouvidoria buscou em 2023, com base no alto índice de elogios registrado no Sistema Participa-DF ao longo de 2022, implementar uma cultura de reconhecimento e prestigiar os servidores que se destacaram no exercício de suas funções. Ainda, promover a divulgação interna da Ouvidoria, suas competências, atividades desenvolvidas e canais de acesso, visando promover boas práticas, dar visibilidade a excelência e o comprometimento dos servidores/colaboradores do Iprev-DF.

A implementação do projeto por meio da divulgação dos elogios e promoção de cursos e workshops em parceria com outras unidades, resultou em divulgação da Ouvidoria, reconhecimento das atitudes dos servidores ligadas as competências sociais e emocionais; e, favorecimento de um ambiente onde os servidores se sintam valorizados, motivados e capacitados para prestar um serviço cada vez melhor e mais eficiente aos segurados/cidadãos.

#### 4.1.1 - Divulgação de Elogios

Ação da Ouvidoria em parceria com a Assessoria Especial da Presidência do Iprev-DF, de divulgação na intranet dos elogios registrados no Sistema ParticipaDF.



Fonte: UCS/IPREV-DF

### 4.1.2 - Café da Manhã

A Ouvidoria do Iprev-DF ofereceu um café da manhã aos servidores que foram elogiados no 1º trimestre de 2023, via Sistema Participa-DF.

Foto 1 - Servidores elogiados no 1º Trimestre de 2023.



Fonte: OUVIDORIA/IPREV-DF

### 4.1.3 - Divulgação dos elogios - 1º Semestre de 2023

Ação da Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Controladoria, Presidência e Unidade de Comunicação Social, de divulgação dos servidores elogiados no 1º Semestre de 2023, via Sistema Participa-DF.

A divulgação ocorreu na intranet do Iprev-DF, no período de julho a setembro de 2023.



Fonte: intranet/IPREV-DF

#### 4.1.4 - Divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria

A ação teve por objetivo divulgar internamente para os servidores do Iprev-DF, os canais de atendimento da Ouvidoria. A divulgação ocorreu por meio de banner informativo na área de trabalho dos servidores.



Fonte: UCS/IPREV-DF

#### 4.1.5 - Divulgação dos elogios do 3º Trimestre de 2023

Ação da Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Controladoria, Presidência e Unidade de Comunicação Social, de divulgação dos servidores elogiados no 3º Trimestre de 2023, via Sistema Participa-DF.

A divulgação ocorreu na intranet do Iprev-DF, no período de outubro à dezembro de 2023.



Figura - Divulgação dos elogios



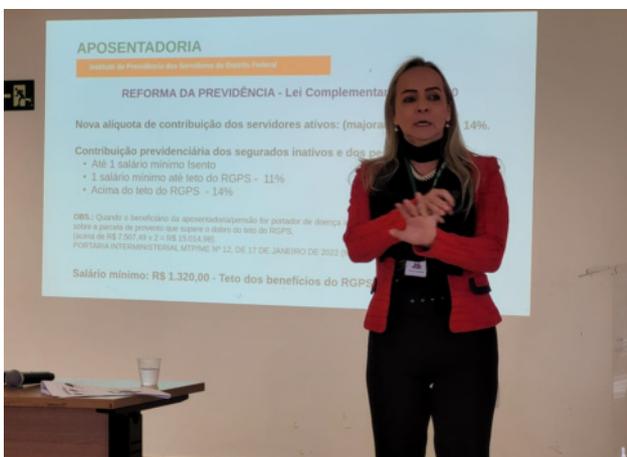
Fonte: intranet/IPREV-DF

## 4.2. “Iprev-DF no seu órgão”

### Visita à Defensoria Pública do Distrital Federal

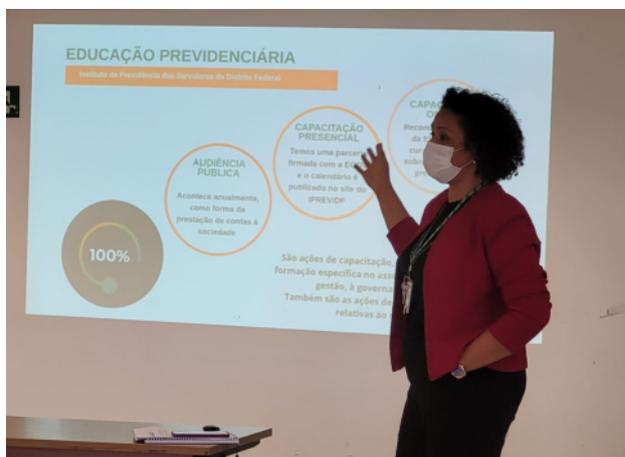
Ação da Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Controladoria, Presidência, Coordenação de Gestão por Resultados da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance e a Unidade de Comunicação Social, de realização de palestra sobre “Legislação Previdenciária” para os servidores da Defensoria Pública do Distrito Federal.

**Foto 2** - A Diretora Jurídica do Iprev-DF à época, Raquel Galvão, apresentou sobre Iprev-DF, enquanto órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, e sobre a legislação previdenciária aplicada no âmbito do Governo do Distrito Federal.



Fonte: UCS/IPREV-DF

**Foto 3** - A Coordenadora de Gestão por Resultados do Iprev-DF, Aline Costa, apresentou o programa de “Educação Previdenciária”, programa que é implementado pelo Iprev-DF em parceria com a Escola de Governo do DF, para oferta de cursos de capacitação.



Fonte: UCS/IPREV-DF

**Foto 4** - O chefe da Controladoria do Iprev-DF, Márcio Aquino, palestrou sobre o papel e as competências da Controladoria.



Fonte: UCS/IPREV-DF

**Foto 5** - A Ouvidora do Iprev-DF, Régia Fernandes, divulgou as competências da Ouvidoria e os meios de acesso.



Fonte: UCS/IPREV-DF

**Foto 6** - Servidores do Iprev-DF e da Defensoria Pública do Distrito Federal participam da palestra sobre “Legislação Previdenciária”.



**Fonte:** UCS/IPREV-DF

## 5. PROJETO “BATE PAPO COM A OUVIDORIA”

### 5.1 - 1ª Palestra do Iprev-DF sobre “Assédio no âmbito da Administração Pública”

A Ouvidoria do Iprev-DF, em parceria com a Controladoria e a Presidência do Iprev-DF, promoveu a 1º Palestra do Iprev-DF sobre “Assédio no Âmbito da Administração Pública”, realizada na data de 26/09/2023.

A iniciativa teve por objetivo abordar a temática do “Assédio no Âmbito da Administração Pública” e do tratamento das denúncias por parte da Ouvidoria, visando informar e conscientizar os servidores do Iprev-DF sobre o assunto, capacitar para prevenir a ocorrência do assédio no ambiente de trabalho e intensificar a promoção da cultura organizacional segura e profissional.

**Foto 7** - A Dra. Michelle Gomes Heringer Caldeira, Chefe da Assessoria de Apoio aos Julgamentos da Controladoria-Geral do Distrito Federal, proferiu uma palestra sobre “Gestão sem Assédio: Desafios e Possibilidades”.



Fonte: Ouvidoria

**Foto 8** - O palestrante Cleiton Gonçalves Oki de Brito, Coordenador de Gestão do Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do DF, discorreu sobre "Ouvidoria - Instância de Governança para o Relacionamento com os Servidores".



Fonte: Ouvidoria

**Foto 9** - Servidores do Iprev-DF participaram da 1ª Palestra do Iprev-DF sobre “Assédio no Âmbito da Administração Pública”.



**Fonte:** Ouvidoria

## 6. AÇÕES EXTRAPROJETOS

### 6.1. Curso “Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta”

Servidores do Iprev-DF participaram de turmas exclusivas do Curso de “Relações Autênticas, com Base na Comunicação Não Violenta”.

A ação idealizada pela Ouvidoria do Iprev-DF e realizada em parceria com o Núcleo de Capacitação (NUCAP/IPREV) e a Escola de Governo do Distrito Federal (EGOV-DF), nos períodos de 08 a 12/5/2023 e de 21 a 25/08/2023, visou o fortalecimento do bem-estar organizacional, manutenção de relações saudáveis e melhoria do ambiente de trabalho.

**Foto 10** - Servidores do Iprev-DF participaram da 1ª Turma sobre “Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta”.



Fonte: [EGOV-DF](#)

**Foto 11** - Servidores do Iprev-DF participaram da 2ª Turma sobre “Relações Autênticas, com base na Comunicação Não Violenta”.



Fonte: [EGOV-DF](#)

## 6.2. Palestra “Ambientação e Integração Institucional”

Ação realizada pela Divisão de Gestão de Pessoas (DIGEPE) na data de 31/08/2023, em parceria com o Núcleo de Capacitação (NUCAP), a Comissão de Ética e Conduta, a Coordenação de Gestão por Resultados (COGER/DIGOV) e Ouvidoria do Iprev-DF.

A palestra teve por objetivo promover a ambientação e integração dos novos servidores que compõem o quadro do Iprev-DF; apresentar as informações referentes o Código de Ética e Conduta do Iprev; promover o acesso e conhecimento sobre o trabalho da Ouvidoria; informar sobre a Certificação do Programa Pró-Gestão do RPPS do DF; e, promover as informações básicas sobre a legislação de Gestão de Pessoas.

## 6.3. Pílulas de Integridade - “Ouvidoria: A voz do cidadão dentro da Administração Pública”

A Coordenação de Compliance e Integridade (COCIN) da Diretoria de Governança, Projetos e Compliance (DIGOV) do Iprev-DF, em parceria com Ouvidoria do Iprev-DF, promoveu a divulgação da Ouvidoria e dos canais de atendimento, por meio da pílula de integridade, que é uma ação interna, de divulgação de pequenos textos aos servidores do Iprev-DF.

A divulgação da pílula de integridade relativa à Ouvidoria ocorreu durante a 1ª quinzena de setembro de 2023, tanto na intranet do Iprev-DF, como por meio de informativo encaminhado via e-mails institucionais dos servidores do Iprev-DF.

06/2023

Compartilhe este conteúdo com a sua equipe!

**OUVIDORIA: A VOZ DO CIDADÃO DENTRO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA!**

Você sabia que a Ouvidoria é uma instância de Governança de Serviços e as informações e o relacionamento com os diversos públicos (interno e externo) são as principais ferramentas?

O trabalho desempenhado na Ouvidoria adota os princípios básicos de Governança Corporativa, quais sejam: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Acesse a Ouvidoria pela internet (Participa-DF), telefone 162 e presencialmente nas ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.

Vale lembrar que a Ouvidoria é um espaço onde você pode elogiar, reclamar, solicitar, denunciar e sugerir sobre o atendimento e aos serviços prestados no Iprev-DF!

Fonte: <http://intranet.iprev.df.gov.br/index.php/conteudo/pilulas-de-integridade/>

#### 6.4. Participação de Reunião do Comitê Interno de Governança Pública do Iprev-DF.

Participação da Ouvidoria do Iprev-DF na 7ª Reunião Ordinária do Comitê Interno de Governança Pública (CIG) do Iprev-DF, realizada na data de 29 de setembro de 2023, com o objetivo de apresentar aos membros do CIG, a Ouvidoria como “Instância de Governança de Serviços”.

**Foto 12** - Realização da 7ª Reunião Ordinária do Comitê Interno de Governança Pública (CIG) do Iprev-DF, com a participação da Ouvidoria.



Fonte: Régia / OUVIDORIA

#### 6.5. Participação de Reunião do Conselho de Administração do Iprev-DF.

Participação da Ouvidoria do Iprev-DF na 75ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração (CONAD) do Iprev-DF, realizada na data de 11 de outubro de 2023, com o objetivo de apresentar aos Conselheiros do CONAD e Convidados, a Ouvidoria como “Instância de Governança de Serviços”.



#### 6.6. Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do Iprev-DF

O Grupo de Trabalho coordenado pela Ouvidoria do Iprev-DF procedeu o monitoramento e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



## 6.7. 1º Workshop do Iprev-DF

Servidores das diversas unidades administrativas do Iprev-DF, participaram do 1º Workshop do Iprev-DF.

Projeto idealizado pela Coordenação de Gestão por Resultado (COGER/DIGOV/IPREV) em parceria com a:

- Coordenação de Compliance e Integridade (COCIN/DIGOV);
- Ouvidoria (OUV/CONT);
- Divisão de Auditoria e Correição (DIAC/CONT);
- Diretoria de Administração e Finanças (envolvendo a Divisão de Gestão de Pessoas e o Núcleo de Capacitação de Pessoal); e,
- Comissão de Ética e Conduta (CEC).

Nas datas de 27/09, 24/10 e 07/11/2023, a Equipe Multidisciplinar realizou palestra para os servidores do Iprev-DF, visando à promoção de temas relacionados à Ética, Integridade, Ouvidoria e Controle, com o objetivo de informar acerca das competências, formas de acesso e atividades desempenhadas.

A Ouvidora do Iprev-DF, Régia Fernandes, promoveu internamente a divulgação da Ouvidoria para os servidores.

**Foto 13** - Equipe Multidisciplinar constituída por representantes da Coordenação de Compliance e Integridade, Divisão de Auditoria e Correição, Ouvidoria, Comissão de Ética e Conduta e Coordenação de Gestão por Resultados coordenaram o 1º Workshop do Iprev-DF.



Fonte: Aline - COGER/DIGOV

**Foto 14** - A Ouvidora Régia Marisol apresentou aos servidores do Iprev-DF a “Ouvidoria - Instância de Governança de Serviços”.



Fonte: Aline - COGER/DIGOV

**Foto 15** - Servidores do Iprev-DF participaram do 1º Workshop.



Fonte: Aline - COGER/DIGOV

**Foto 16** - Servidores do Iprev-DF participaram da última turma do 1º Workshop.



Fonte: Aline - COGER/DIGOV

## 6.8. Seminário Nacional de Ouvidoria - São Paulo / 2023

A Ouvidora do Iprev-DF participou do Seminário Nacional de Ouvidoria de São Paulo, realizado no período de 30 de outubro a 1º de novembro de 2023, na Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO, em São Paulo – SP, que teve por tema “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”.

**Foto 17** - Ouvidores de órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal participam do Seminário Nacional de Ouvidoria realizado em São Paulo.



Fonte: Régia Fernandes

**Foto 18** - Representantes de órgãos e entidades de diversos Estados, Municípios e do DF participam das oficinas promovidas no Seminário Nacional de Ouvidoria realizado em São Paulo.



Fonte: Régia Fernandes

## 6.9. Projeto “Transformando Reconhecimento em Excelência”

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) premiou a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) no 8º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública do Distrito Federal / 2023.

O projeto “Transformando Reconhecimento em Excelência” apresentado pela Ouvidoria do Iprev-DF, premiado na categoria “Comunicação Interna e Externa”, foi implantado no final de 2022.

Idealizado pela Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Unidade de Comunicação Social (UCS), o projeto visou divulgar e reconhecer o atendimento humanizado e de excelência proporcionado pelos servidores e colaboradores do Iprev-DF aos segurados/cidadãos, bem como destacar a eficiência no tratamento das demandas apresentadas ao órgão.

**Foto 20** - A Ouvidoria do Iprev-DF é premiada no 8º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública do Distrito Federal, na categoria “Comunicação interna e externa da Ouvidoria”.



**Fonte:** Controladoria-Geral do Distrito Federal

## 6.10. Prêmio “Índice de Transparência do GDF - 2023”

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) recebeu o Prêmio ITA / 2023, por ter alcançado 100% na avaliação do Índice de Transparência do Governo do Distrito Federal.

O evento fez parte da agenda da Semana da Controladoria-Geral do DF de Combate à Corrupção e destaca a transparência como uma ferramenta crucial na erradicação desse problema.

A novidade deste índice é que agora ele passa a avaliar não apenas o cumprimento da transparência ativa, mas também o cumprimento da transparência passiva, que é quando o cidadão solicita aos órgãos e entidades da administração pública, acesso às informações produzidas e armazenadas pelo Estado.

**Foto 21** - A presidente do Iprev-DF, Raquel Galvão, e a Ouvidora, Régia Fernandes, recebem do Controlador-Geral do DF, Daniel Lima, e do Controlador-Geral Adjunto, Breno Albuquerque, o Prêmio ITA / 2023



Fonte: UCS / IPREV

**Foto 22** - O Iprev-DF alcançou a nota máxima no Índice de Transparência do DF / 2023.



Fonte: UCS / IPREV