



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

Manual de Orientação de Registro de Denúncias

Setembro / 2025

Brasília / DF





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Governador
Ibaneis Rocha

Vice-Governadora
Celina Leão

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Diretora-Presidente
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretora de Governança, Projetos e Compliance
Sylvia Neves Alves

Diretora de Administração e Finanças
Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretor de Previdência
Pedro Henrique Araújo Nabarrete Gabini

Diretor Jurídico
Luiz Gustavo Barreira Muglia

Diretor de Investimento
Thiago Mendes Rodrigues

Controladoria
Maurílio de Freitas

Unidade de Atuária
Jucelina Santana da Silva

Unidade de Comunicação Social
Hadassa da Rocha Marques



OUVIDORIA

Ouvidora

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Analista Previdenciária

Natasha de Freitas Moreira

COLABORADORES

Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Chefe da Divisão de Auditoria e Correição

Rogério Correia da Silva

Assessor Especial da Diretoria Jurídica

Lucas Douglas Oliveira da Silva

EDIÇÃO GRÁFICA

Unidade de Comunicação Social



MENSAGEM DA DIRETORA-PRESIDENTE

O fortalecimento da integridade, da transparência e do controle social é um compromisso permanente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF). Nesse contexto, apresentamos o Manual de Orientação de Registro de Denúncias, instrumento fundamental para orientar cidadãos e servidores quanto ao correto encaminhamento de manifestações por meio da Ouvidoria.

Este manual consolida diretrizes claras sobre o registro, o tratamento e o acompanhamento das denúncias, assegurando que cada manifestação seja analisada com seriedade, sigilo e responsabilidade, em conformidade com a legislação vigente e com os princípios da administração pública.

A atuação da Ouvidoria do Iprev-DF, enquanto canal de escuta qualificada e de diálogo institucional, contribui diretamente para o aprimoramento dos serviços prestados, para a identificação de falhas nos processos e para o fortalecimento da cultura de ética e integridade no âmbito da Autarquia.

Reitero a importância da participação da sociedade e dos servidores na utilização responsável desse canal, reconhecendo a denúncia como instrumento legítimo de cidadania, prevenção de irregularidades e promoção da boa governança.

Seguiremos empenhados em aprimorar nossos mecanismos de transparência e controle, fortalecendo a confiança nas instituições e garantindo uma gestão previdenciária cada vez mais íntegra, eficiente e comprometida com o interesse público.

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

QUEM SOMOS

A Ouvidoria do Iprev-DF foi criada por meio do do Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017, que altera a estrutura administrativa do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, unidade vinculada à Controladoria do Iprev-DF, sendo esta subordinada à Presidência do Instituto de Previdência.

Atuamos como unidade seccional do órgão central do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e como a ouvidoria do Iprev-DF.

Somos responsáveis por dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, com relação às questões que envolvam a área de competência do Iprev-DF. Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev-DF, buscamos assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; e identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Quando quiser conhecer um pouquinho mais do nosso trabalho, venha nos visitar!



Setor Comercial Sul, Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 1º andar, Asa Sul, Brasília - DF

Atendimento presencial - 09h às 17h

REFERÊNCIAS

LEI

Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012 - Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

DECRETOS

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 - Regulamenta a Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.

Decreto nº 46.174, de 22 de agosto de 2024 - Institui a Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no âmbito da administração direta e indireta do Distrito Federal.

INSTRUÇÃO NORMATIVA

Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017 - Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados, na Lei nº 4.896/2012 e no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, e estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

Instrução nº 2, de 19 de outubro de 2021 - Disciplina a realização do juízo de admissibilidade e da investigação preliminar no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.

PORTARIA

Portaria nº 341, de 12 de julho de 2019

Portaria nº 46, de 25 de agosto de 2025.

GUIA

Guia Prático para as Ouvidorias do GDF / 2025

LISTA DE SIGLAS

IPREV-DF

Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

GDF

Governo do Distrito Federal

CGDF

Controladoria-Geral do Distrito Federal

OGDF

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

DODF

Diário Oficial do Distrito Federal

LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados

PARTICIPADF

Plataforma de participação social do GDF, que unifica os sistemas SIC e OUV-DF

OUV-DF

Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF

DEFINIÇÕES

Gestor da Informação - Todo aquele que por conta de suas atribuições tiver conhecimento de informações sigilosas e for responsável pelo seu tratamento e encaminhamento.

Informação - Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimentos contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa - Aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão da sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Acesso - É a possibilidade ou condição para obter ou consultar informações sigilosas.

Dado Processado - Dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação.

Informação Pessoal - Aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

Tratamento da Informação - Conjunto de ações referentes à produção, à recepção, à classificação, à utilização, ao acesso, à reprodução, ao transporte, à transmissão, à distribuição, ao arquivamento, ao armazenamento, à eliminação, à avaliação, à destinação ou ao controle da informação.

Informação Atualizada - Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

Documento - Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou o formato.

Autenticidade - Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.

DEFINIÇÕES

Integridade - Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, ao trânsito e ao destino.

Compartimentação - É a restrição de acesso à informação.

Comprometimento - É o acesso não autorizado à informação.

Linguagem Cidadã - Linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Manifestação de Ouvidoria - É uma forma de o cidadão expressar suas opiniões, dúvidas, insatisfações, elogios, sugestões, reclamações, denúncias e solicitações.

Resposta Preliminar - Encaminhada pela Ouvidoria em até 10 (dez) dias corridos a contar do registro da manifestação, contém as primeiras providências adotadas.

Resposta Definitiva - Encaminhada pela Ouvidoria em até 20 (vinte) dias corridos, improrrogáveis (exceto quando se tratar de denúncia, em que poderá haver prorrogação por igual período, uma única vez), informa ao interessado a posição e/ou ações relativas à demanda, medidas que serão adotadas ou a justificativa, no caso de impossibilidade de atendimento da demanda.

Informação Atualizada - Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam.

Resposta Complementar - Encaminhada pela Ouvidoria quando não há resposta definitiva completa no prazo de 20 dias ou quando há nova informação sobre o pedido do manifestante.

Representação Funcional - Documento escrito e apresentado por servidor público que identifica supostas irregularidades enquanto realiza suas atividades. Nesse caso, o servidor é obrigado pela lei a informar ao Governo.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Pública tem como missão fortalecer a transparência, a ética e o diálogo entre o cidadão e a administração pública. Nesse sentido, este Manual de Orientação para o Registro de Denúncias via Ouvidoria foi elaborado para auxiliar tanto os servidores quanto os cidadãos na correta compreensão dos procedimentos e critérios que envolvem o recebimento, o tratamento e o encaminhamento de denúncias.

O objetivo é garantir que as manifestações sejam registradas de forma adequada, contribuindo para a apuração de irregularidades e para o aprimoramento dos serviços públicos.

O manual apresenta orientações sobre o que caracteriza uma denúncia, quais informações são necessárias para o seu registro, como ocorre o seu tratamento. O manual busca garantir que cada manifestação seja recebida e analisada de maneira justa, segura e eficaz.

Mais do que um instrumento técnico, este documento reafirma o compromisso da Ouvidoria com a escuta qualificada, a transparência e o fortalecimento do controle social.

Esperamos que este material sirva de apoio para um atendimento mais eficiente, ético e alinhado aos princípios da administração pública.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

VAMOS RELEMBRAR

SOLICITAÇÃO - Manifestação em que o cidadão requer da administração pública a adoção de providência

ELOGIO - Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

RECLAMAÇÃO - Manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

INFORMAÇÃO - Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos de administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

SUGESTÃO - Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica.

DENÚNCIA - Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O cidadão pode proceder o registro da denúncia por meio da internet, por telefone ou presencialmente na Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.



www.participa.df.gov.br

Website



Central 162

Atendimento de segunda a sexta, das 7h às 21h, e fins de semana e feriados, das 8h às 18h.



Presencial

Segurados que demandam os serviços oferecidos pelo Iprev-DF podem realizar o registro presencialmente nos órgãos do GDF.



CIDADÃO



- Central 162
- internet
- Presencial



PARTICIPA-DF

A demanda registrada no sistema informatizado de “Ouvidoria” do “PARTICIPA-DF”, gera um número de protocolo e pode ser acompanhada pelo cidadão.

GESTÃO DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

FORMAS DE COMUNICAR IRREGULARIDADES AOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

- Novo registro no Participa DF;
- Representação funcional;
- Denúncia apresentada por particulares;
- Resultado de auditoria ou de sindicância investigativa que confirme irregularidades;
- Ofícios encaminhados por outros órgãos públicos;
- Notícias veiculadas na mídia; e
- Denúncias anônimas.

IDENTIFICAÇÃO

O cidadão pode registrar denúncia sem se identificar, mas não poderá acompanhar e nem receber a resposta.

Sugerimos que se identifique, suas informações estarão seguras.

Todos os dados pessoais registrados no Participa DF estão protegidos e são encaminhados apenas para os setores responsáveis pela análise e resposta do seu registro.

Para mais informações, acesse os [Termos de Uso](#).

*Base legal: Lei Geral de Proteção de Dados Lei nº 13.709/2018 e Art. 14 da Instrução Normativa CGDF nº 01, de 05/05/2017.

GESTÃO DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

As denúncias registradas no Participa DF são tratadas com sigilo absoluto da identidade do denunciante, conforme determina o art. 23 do Decreto nº 36.462/2015:

- Nenhuma informação pessoal do denunciante pode ser compartilhada;
- O sigilo é obrigatório, mesmo dentro dos órgãos públicos;
- O descumprimento dessas regras pode gerar responsabilização administrativa, civil e penal.

A proteção também está garantida pela Lei nº 4.896/2012, que institui o SIGO-DF, e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Orientação - Não escreva seus dados pessoais (nome, CPF, e-mail, endereço, data de nascimento etc.) no texto do seu registro. Essa medida serve para proteger o sigilo dos seus dados.



A denúncia é um instrumento que ajuda a administração pública a identificar e investigar possíveis irregularidades.

Por meio dela, qualquer pessoa — cidadão ou servidor — pode relatar práticas inadequadas ou ilegais.

Esse tipo de manifestação fortalece a transparência, a responsabilidade e a integridade na gestão pública.

Além disso, contribui para que agentes públicos e demais envolvidos sejam responsabilizados por suas ações, promovendo a integridade e a confiança da sociedade nas instituições.

GESTÃO DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

ESTEJA ATENTO!

Ao registrar uma denúncia, procure informar o maior número de detalhes possível sobre o que você precisa relatar. Se tiver fotos e vídeos para explicar, será melhor ainda. **Se for uma denúncia de irregularidades, informe:**

O QUÊ?

Descrição detalhada do relato.

ONDE?

Datas em que aconteceu ou acontecerá situação

QUEM

Nomes de pessoas e empresas envolvidas;

QUANDO?

Tempo em que se deu o fato e se, ainda, ocorre;

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- Se a pessoa pode comprová-lo;
- Se há mais alguém que possa ser procurado para falar sobre o assunto; e
- Se presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

PROCEDIMENTO

TRATAMENTO DE DENÚNCIA

Todas as denúncias do GDF são encaminhadas para a Ouvidoria-Geral do DF analisar o conteúdo. Se tiver informações suficientes para se configurar como denúncia, é enviada para tratamento nos órgãos adequados, os quais informam, na resposta, para onde foi encaminhada e qual é o número de processo administrativo instruído.

O ouvidor não tem competência para apurar denúncias.

Qualquer denúncia recebida, no exercício de suas funções, deve ser encaminhada à autoridade competente para a devida apuração, conforme os termos da IN 02/2021.

PRAZO PARA RESPOSTA

10 dias – O órgão responsável terá 10 dias, a partir da data do registro, para informar as primeiras providências adotadas.

20 dias – O órgão responsável terá o prazo de até 20 dias, a contar da data do registro, para informar o resultado.

Prorrogação para Denúncias – Durante a apuração, se o órgão responsável precisar de mais prazo, deverá formular solicitação à Ouvidoria-Geral do DF, que irá avaliar o pedido. O prazo de resposta para denúncias pode ser prorrogado por mais 20 dias.

A prorrogação do prazo deverá ser analisada em até 5 dias, a contar do recebimento da solicitação.

PROCEDIMENTO

O sistema informatizado direciona automaticamente todas as denúncias para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal analisar o conteúdo.

A Ouvidoria-Geral do DF inicia o atendimento, faz a análise e encaminha o registro para a unidade/órgão competente pela admissibilidade e apuração do caso: controle interno, corregedoria, polícia e/ou ouvidoria seccional.

A ouvidoria seccional encaminha o caso para a unidade correcional para admissibilidade e apuração.

Além disso, informa ao cidadão para qual área o caso foi encaminhado e o número do processo SEI - SIGILOS.

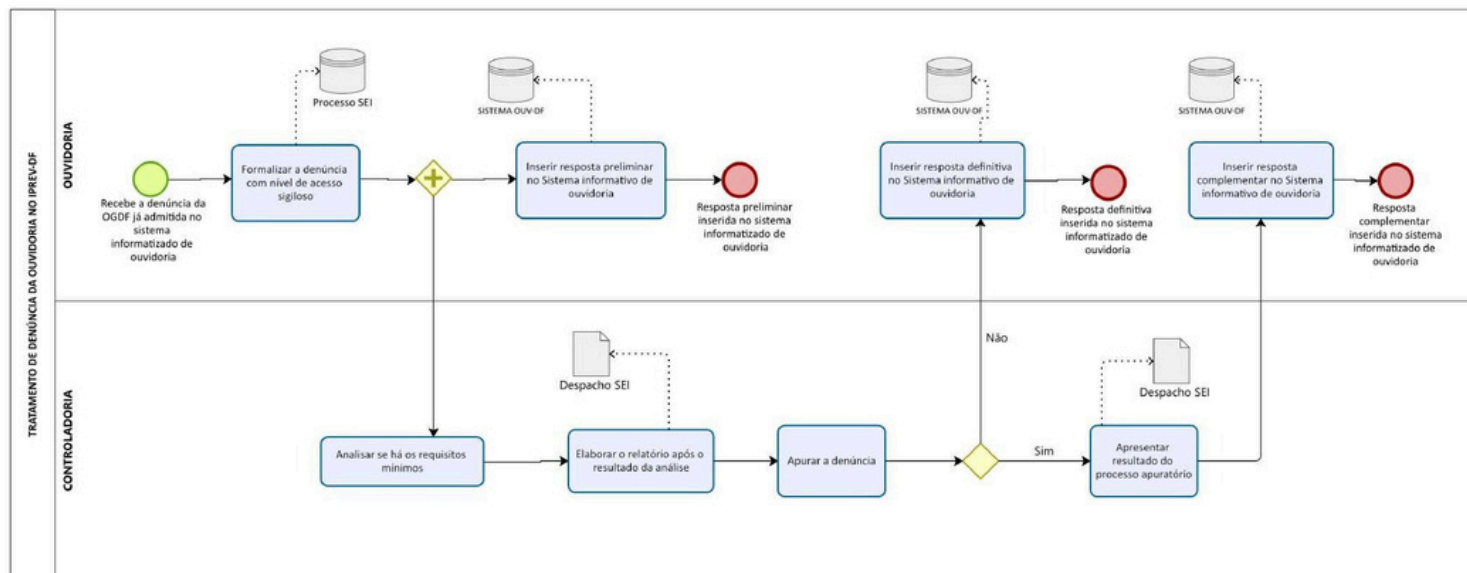
A ouvidoria seccional inclui a resposta definitiva no sistema de ouvidoria.

A qualquer momento, após a conclusão da análise e apuração pela unidade correcional, a ouvidoria seccional deve inserir a resposta complementar no sistema.

Após o recebimento, o cidadão pode realizar uma nova pesquisa de satisfação, que substituirá a anterior.

As competências do ouvidor incluem receber, analisar e encaminhar denúncias às autoridades competentes, acompanhando seu tratamento e conclusão nos órgãos ou entidades responsáveis.

MAPEAMENTO DE PROCESSO





Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal