

PLANO

AÇÕES DA OUVIDORIA

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal
Marcus Vinícius Britto

Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal
Ney Ferraz Junior

Diretoria de Governança, Projetos e Compliance
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretor Jurídico
Gustavo de Carvalho Araújo (Interino)

Diretor de Investimentos
Jefferson Nepomuceno Dutra

Diretor de Administração e Finanças
Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretora de Previdência
Ledamar Sousa Resende

Ouvidoria
Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Diagramação
Unidade de Comunicação Social - UCS

SUMÁRIO

Apresentação	4
1. O Iprev/DF	5
2. Ouvidoria	7
2.1. Diretrizes	7
2.2. Objetivo Geral	7
2.3. Objetivos Específicos	7
2.4. Competências	8
2.5. Página da Ouvidoria	9
2.6. Localização da Ouvidoria	9
2.7. Estrutura Técnica da Ouvidoria	9
2.8. Estrutura Física da Ouvidoria	10
2.9. Normativos Legais	10
3. Diagnóstico	12
4. Metas, Indicadores e Ações Complementares	14
4.1. Metas de Desempenho para 2021	14
4.2. Cronograma de Atividades	15
5. Considerações Finais	19

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como um mecanismo de exercício da cidadania, por meio da participação e controle social; e, meio estratégico de apoio à gestão das organizações, seja na melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência e aprimoramento da gestão pública.

Como instrumento de controle social e de transformação institucional, a Ouvidoria desempenha um papel importante na gestão pública, pois pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas, visando a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços ofertados, bem como, o fomento da gestão pública transparente, propiciando o acesso dos cidadãos as informações institucionais/governamentais.

No Governo do Distrito Federal, as unidades seccionais de Ouvidorias dos órgãos e entidades integram o Sistema de Gestão de Ouvidoria do DF, que é coordenado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, unidade administrativa vinculada à Controladoria Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria atua também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

A Ouvidoria do Iprev/DF é uma unidade seccional, responsável por dar tratamento adequado às manifestações de elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia apresentadas pelos cidadãos junto ao órgão, buscando assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades. Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

Destaca-se ainda que, em sua atuação, a Ouvidoria do Iprev/DF visa colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação; a cultura da transparência e a moralidade nas ações desenvolvidas; o aprofundamento do exercício da cidadania e do controle social; e, o aprimoramento dos serviços ofertados aos cidadãos.

Desse modo, para o seu efetivo exercício e nos termos que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal para o exercício de 2021.

1. O IPREV/DF

Em 2008, o Governo do Distrito Federal ciente de sua tarefa de prover o pagamento dos benefícios previdenciários devidos aos seus servidores e dependentes, sem comprometer o custeio de suas atividades, serviços e infraestrutura para a população, implementou as medidas necessárias à organização e ao funcionamento do novo Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

O Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal foi reorganizado e unificado nos termos da Lei Complementar nº 769/2008, sendo obrigatoriamente filiados todos os servidores titulares de cargos efetivos ativos e inativos e os pensionistas, do Poder Executivo, incluídas as autarquias e as fundações; e do Poder Legislativo do Distrito Federal, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal.

O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal – Iprev/DF foi instituído como órgão gestor único do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, por força da Lei Complementar nº. 769/2008, com o objetivo de captar e capitalizar os recursos necessários à garantia de pagamento dos benefícios previdenciários atuais e futuros dos segurados e dependentes, por meio de uma gestão participativa, transparente, eficiente e eficaz, dotada de credibilidade e excelência no atendimento. Sendo responsável ainda, pelo gerenciamento e a operacionalização do RPPS/DF, incluindo a arrecadação e a gestão de recursos financeiros e previdenciários, a concessão, o pagamento e a manutenção dos benefícios previdenciários.

O Iprev/DF é uma autarquia em regime especial, com personalidade jurídica de direito público, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. O Regime Próprio de Previdência do Distrito Federal – RPPS/DF é composto, obrigatoriamente, por todos os servidores titulares de cargos efetivos ativos e inativos e os pensionistas, do Poder Executivo, incluídas as autarquias e as fundações e do Poder Legislativo do Distrito Federal, incluindo o Tribunal de Contas do Distrito Federal, na qualidade de segurados, bem como seus respectivos dependentes.

No entanto, não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal os servidores ocupantes, exclusivamente, de cargos em comissão, declarados em lei de livre nomeação e exoneração, bem como de outros cargos temporários ou de empregos públicos.

Os militares e os policiais civis pelas peculiaridades dispostas na Constituição Federal e na Lei Federal nº 10.633, de 27 de dezembro de 2002, que institui o Fundo Constitucional do Distrito Federal, até que haja regulamentação por meio de lei complementar específica, também não integram o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Distrito Federal.

Princípios obrigatórios para consecução das finalidades do Iprev/DF:

I – provimento de regime de previdência social de caráter contributivo e solidários aos segurados e dependentes;

II – caráter democrático e eficiente de gestão, com a participação de representantes do Poder Público do Distrito Federal, dos segurados e dependentes;

III – transparência na gestão de seus recursos financeiros e previdenciários;

IV – gestão administrativo-financeira autônoma em relação ao Distrito Federal;

V – custeio da previdência social, mediante contribuição dos órgãos e dos servidores ativos e inativos e pensionistas de que trata o art. 1º da Lei Complementar nº 769/2008, segundo critérios socialmente justos e atuarialmente compatíveis;

VI – preservação do equilíbrio financeiro e atuarial;

VII – proibição da criação, majoração ou extensão de quaisquer benefícios ou serviços, sem a correspondente fonte de custeio total.

MISSÃO

“Trabalhar para a construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com o menor impacto possível a seus contribuintes.”

VISÃO

“Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela excelência na gestão previdenciária do Distrito Federal.”

VALORES

- Integridade
- Confiabilidade
- Sustentabilidade
- Transparência

2. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é uma das ouvidorias especializadas do Governo do Distrito Federal, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, e atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência do Instituto, como concessão e manutenção de aposentadorias e pensões, homologação de certidões de tempo de contribuição, auxílios funerais, recolhimento de contribuições previdenciárias, cadastramento e prova de vida, dentre outros.

2.1. DIRETRIZES

- Zelar pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários.
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações e demandas de informação.
- Preservação da identidade dos usuários, quando por eles solicitados expressamente.
- Pessoaalidade e informalidade nas relações estabelecidas com os usuários.
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.
- Transparência e moralidade na atuação da Ouvidoria.
- Atuação coordenada entre a Ouvidoria seccional e a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.
- Aprofundamento do exercício da cidadania.

2.2. OBJETIVO GERAL

O objetivo da Ouvidoria do Iprev/DF é buscar a efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos junto ao Instituto de Previdência, atuando na gestão orientada no monitoramento, na análise dos dados, e nos resultados obtidos, com vistas a recomendar melhorias nos processos e serviços ofertados.

2.3. OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Disseminar o conceito da Ouvidoria no Iprev/DF.
- Implementar planejamento de atuação da Ouvidoria.
- Implementar ferramentas de controle de qualidade.
- Implementar ações para divulgar os canais de informação aos usuários.
- Estimular o acesso à informação.
- Favorecer a qualidade das respostas e informações prestadas aos usuários.
- Ser reconhecida pelo serviço prestado ao órgão e usuários.
- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Cidadão.

2.4. COMPETÊNCIAS

As Ouvidorias seccionais tem sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal.

A unidade de Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal foi criada por meio da publicação do Decreto nº 38.637, de 22 de novembro de 2017, que alterou a estrutura administrativa do Instituto de Previdência, tendo sua competência definida no Art. 12 do Decreto nº 39.381, de 10 de outubro de 2018, que “Dispõe sobre o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal”, conforme segue:

Art. 12. À Ouvidoria, unidade orgânica de execução, diretamente subordinada à Controladoria, compete:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;
- V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;
- VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;
- VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do Iprev/DF, os relatórios de ouvidoria;
- VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;
- IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- X - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- XI - atender com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XII - registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- XIII - responder às manifestações recebidas;
- XIV - encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- XV - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

- XVI - prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- XVII - manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- XVIII - prestar informações ao usuário por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação - LAI;
- XIX - encaminhar à unidade central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas; e
- XX - executar outras atividades que lhe forem atribuídas na sua área de atuação.

2.5. PÁGINA DA OUVIDORIA

Visando facilitar o acesso aos usuários para que possam encaminhar manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação, os órgãos e entidades do Distrito Federal disponibilizam páginas exclusivas às Ouvidorias nos respectivos sites institucionais.

A página da Ouvidoria do Iprev/DF encontra-se no endereço eletrônico:
<http://www.iprev.df.gov.br/category/ouvidoria/>

2.6. LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

O atendimento aos usuários realizado pela Ouvidoria do Iprev/DF ocorre de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h e de 14h às 17h, no endereço: SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Ed. Parque Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília – DF/ CEP: 70.308-200.

2.7. ESTRUTURA TÉCNICA DA OUVIDORIA

Atualmente, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal dispõe apenas da Chefe da Ouvidoria para atender as demandas apresentadas junto ao Iprev/DF, conforme segue:

Cargo	Nome		Formação
Ouvidor (CNE 06)	Régia Marisol Hosana Silva Fernandes	TGE/Apoio Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Bacharel em Administração com Habilitação em Comércio Exterior-UNEB • Especialização Pedagógica com Habilitação em Matemática – UniCeub • Pós-Graduação “Lato Sensu”, especialista em Gestão de Recursos Humanos com Ênfase em Serviço Público - Faculdade Phênix de Ciências Humanas e Sociais do Brasil

2.8. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA

Para o efetivo exercício das atividades, a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal dispõe de uma sala com mobiliário adequado, telefone, acesso à internet e que possibilita ofertar atendimento individualizado ao cidadão, com a devida privacidade necessária.

2.9. NORMATIVOS LEGAIS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal tem sua atuação orientada pelos seguintes normativos legais:

- Lei nº 6.519/2020 - Dispõe sobre normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal. Recepção a Lei n. 13.460/2017 no âmbito no Distrito Federal.
- Lei nº 4.896/2012 – Lei do SIGO/DF – Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF.
- Lei nº 4.990/2012 – Lei de Acesso à Informações no DF – Regula o acesso a informações no Distrito Federal previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, § 3º, II, e no art. 216, § 2º, da Constituição Federal e nos termos do art. 45, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.
- Decreto nº 39.723/2019 – Estabelece medidas, no âmbito no Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e dá outras providências.
- Decreto nº 39.381/2018 - Dispõe sobre o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.
- Decreto nº 36.462/2015 – 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 36.419/2015 – Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- Decreto nº 34.276/2013 – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216, todos da Constituição Federal de 1988.
- Instrução Normativa nº 01/2018 – Regulamenta os procedimentos de restrição de acesso à informação que possuam algum impedimento legal, nos termos da Lei nº 4.990/2012 regulamentada pelos decretos nº 34.276/2013, nº 35.382/2014 e nº 36.690/2015, nos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Distrital.
- Instrução Normativa nº 01/2017 – Regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, 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 Normativa nº 02/2015 – Disciplina a divulgação, nos sítios oficiais na rede mundial de computadores – internet, de informações de interesse geral ou coletivo,

custodiadas e produzidas pelos órgãos do Governo do Distrito Federal, observado o disposto na Lei Distrital nº 4.990 de 2012 – LAI/DF.

- Portaria nº 341/2019 – Determina que todas as denúncias recebidas pelas Ouvidorias dos órgãos do DF devem ser analisadas pelas Unidades de Correição e de Controle Interno.
- Portaria nº 342/2019 – regulamenta o Decreto nº 39.723/2019 na caracterização das ocorrências ou situações graves das manifestações recebidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.
- Portaria nº 133/2017 – Institui o Manual de Atendimento de Ouvidoria, ferramenta de consulta e orientação que estabelece a metodologia de atendimento e tratamento das manifestações de ouvidoria em toda a rede de ouvidorias públicas do Governo de Brasília.

3. DIAGNÓSTICO

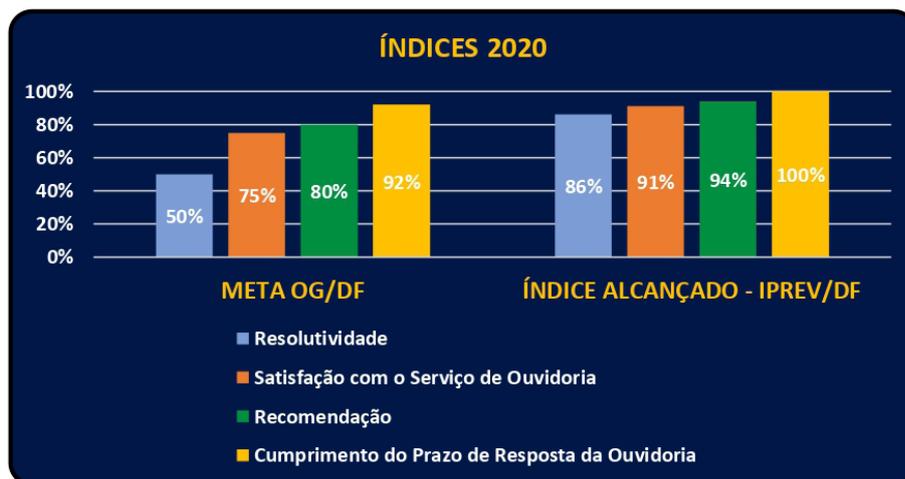
Em atenção a situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em decorrência do coronavírus (COVID 19), a Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal buscou atuar em 2020, visando assegurar ao cidadão o exame de suas reivindicações, a melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços prestados, o acesso à informação, o fomento da gestão pública transparente e um tratamento mais eficiente das demandas dos cidadãos junto ao Instituto.

O atendimento presencial foi suspenso, em conformidade com o Decreto nº 40.546, de 20 de março de 2020, que estabeleceu o teletrabalho, em caráter excepcional e provisório, para os órgãos da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, a partir de 23 de março de 2020, sendo regulamentado no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, por meio da Portaria nº 16, de 23 de março de 2020, revogada pela Portaria nº 44, de 16 de outubro de 2020.

Em 2020, a Ouvidoria do IPREV/DF recebeu o total de 91 (noventa e uma) manifestações através do sistema OUV-DF, representando um aumento aproximado de 19% no quantitativo de manifestações de ouvidoria encaminhadas, em relação ao ano de 2019.

Destaca-se que todas as manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos, alcançando 100% do índice de cumprimento dos prazos.

Ainda, em 2020, todas as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral foram superadas e alcançado o índice de 100% de Transparência Ativa, conquistando pelo 4º ano seguido o Prêmio ITA, coordenado pela Controladoria-Geral do Distrito Federal.



Referente as demandas de informação, foi concedido o acesso à 85% das informações de competência do Iprev/DF, sendo negado somente 3%, por se tratar de dados pessoais, as quais é conferido especial tratamento, em que se deve observar sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Destaca-se ainda, a publicação da Portaria nº 25, de 17 de junho de 2020, que estabeleceu no âmbito do Iprev/DF, prioridade quanto ao atendimento de demandas apresentadas pelo cidadão.

Buscando um direcionamento mais eficiente das demandas dos cidadãos, a Ouvidoria do Iprev/DF promoveu o monitoramento das manifestações de ouvidoria recebidas ao longo de 2020 e restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do DF, por não se tratarem de assuntos de competência do Iprev/DF. Ao todo foram 115 manifestações restituídas ao Controle.

Nesse contexto, a Ouvidoria do Iprev/DF submeteu à Ouvidoria-Geral do DF, gestora do Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF, proposta de ajuste no Sistema OUV-DF, referente à pesquisa de assuntos, com o fito de qualificar de forma mais adequada as demandas dos cidadãos, bem como buscar sua efetiva resolução.

Ressalta-se que, os ajustes propostos foram implementados ao final de 2020 pela OG/DF, o que promoveu um diferencial nos assuntos mais demandados.

Destaca-se ainda que, as principais atividades realizadas por esta Ouvidoria em 2020 estão relacionadas no inteiro teor no Relatório de Gestão Anual 2020.

Por fim, salienta-se que, no sentido de adaptar o trabalho desenvolvido ao cenário de pandemia vivenciado, a Ouvidoria do Iprev/DF buscou atuar de forma a garantir o tratamento das demandas dos cidadãos, a transparência e a ética nas relações entre a Administração Pública e o cidadão; e, uma gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho e eficiência na prestação dos serviços ofertados.

Para o exercício de 2021, foi identificado a necessidade da Ouvidoria aprimorar o pós-atendimento das manifestações de Ouvidoria, visando estabelecer uma contato mais direto com os cidadãos, estimular a pesquisa de satisfação, buscando responder da melhor forma acerca do atendimento da demanda para a satisfação do cidadão.

4. METAS, INDICADORES E AÇÕES COMPLEMENTARES

A Ouvidoria do Iprev/DF, além das atribuições regimentais, definiu ações para orientar o trabalho a ser desenvolvido em 2021:

- Planejar as ações da Ouvidoria.
- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários.
- Fortalecer a Cultura da Transparência.
- Manter o Índice de 100% de Transparência Ativa.
- Implementar ações voltadas para a resolução das demandas e conflitos.
- Promover a utilização da linguagem cidadã.
- Divulgar o papel e a importância da Ouvidoria no âmbito do Iprev/DF.
- Propor melhorias dos processos.
- Monitorar os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal.
- Monitorar e propor ações corretivas com base na análise das manifestações que sofreram correções de fluxo, inerentes à tramitação.
- Manter média de 8 dias de prazo para o encaminhamento de resposta às manifestações registradas no Sistema OUV-DF.
- Alcançar o Índice de 85% (oitenta e cinco por cento) de Resolutividade.
- Redefinir fluxo para apuração de denúncia e propor legislação de regramento no âmbito do Iprev/DF.
- Participar em cursos de capacitação na área de atuação da Ouvidoria.

4.1. METAS DE DESEMPENHO PARA 2021

Os principais desafios a serem enfrentados por essa Ouvidoria Especializada seria a manutenção da excelência e persecução das seguintes metas abaixo elencadas:

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Resolutividade	80%	85%	42%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	87%	90%	69%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	89%	90%	75%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Satisfação com o Atendimento	94%	95%	93%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Satisfação com a Resposta	83%	85%	75%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria	100%	100%	93%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021	META SIGO 2021
Satisfação com a Clareza das Informações na Carta de Serviços	100%	100%	75%

INDICADOR	ÍNDICE ALCANÇADO EM 2020	META 2021
ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	100%	100%

4.2. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AÇÃO	PERIODICIDADE
Acompanhar e avaliar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	Contínua
Monitoramento e Atualização dos dispositivos da LAI – Transparência Ativa	Contínua
Participar de cursos de capacitação e/ou reciclagem	Contínua
Elaborar Relatórios Trimestrais da Ouvidoria	Trimestral
Monitorar e Atualizar a Carta de Serviços do IPREV/DF	Semestral
Divulgar as Atividades da Ouvidoria	2º Semestre / 2021
Divulgar os Canais de Atendimento da Ouvidoria	2º Semestre / 2021

INDICADORES DE DESEMPENHO

Objetivo Estratégico: Aprimorar o pós-atendimento das manifestações de ouvidoria

Ação:

- Estabelecer uma comunicação mais direta com o cidadão através de contato telefônico.
- Apresentar dados atualizados as área competentes, com o fito de esclarecer acerca da importância dos prazos a serem cumpridos e de fornecimento de respostas claras e satisfatórias.

Responsável

Ouvidoria do IPREV/DF

Período de Realização: Contínua

Resultado Esperado

- Incentivar o cidadão a proceder a avaliação quanto ao tratamento da sua demanda e ao atendimento da Ouvidoria.
- Resolutividade das demandas avaliadas como “Não Resolvidas”.

ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Objetivo Estratégico: Promover o monitoramento e atualização das informações relacionadas ao dispositivo da LAI na aba “Acesso à Informação”, disponível no sítio eletrônico do IPREV/DF

Ação:

- Monitoramento contínuo das informações.
- Articular com as unidades administrativas quanto a atualização das informações em tempo real, ou validadas mensalmente, até o décimo dia útil, quando não modificadas.
- Articular com a Unidade de Comunicação Social quanto a atualização das informações no site institucional.

Responsável

Ouvidoria do IPREV/DF

Áreas administrativas do IPREV/F

Unidade de Comunicação Social

Período de Realização: Contínua

Resultado Esperado

- Fidedignidade das informações disponibilizadas.
- Promoção da Transparência Ativa.
- Controle Social por parte dos cidadãos.
- Índice de 100% de transparência.

CAPACITAÇÃO

Objetivo Estratégico: Capacitação dos servidores que atuam na área de Ouvidoria.

Ação

- Participar dos Cursos de Capacitação e/ou Reciclagem disponibilizados pela Escola de Governo do Distrito Federal e outros.

Responsável

Ouvidoria do IPREV/DF

Período de Realização: Contínua

Resultado Esperado

- Tornar o servidor que atua na área de Ouvidoria capacitado para compreender e buscar atender os anseios dos cidadãos que apresentam suas demandas junto à Administração Pública.
- Capacitar quanto ao recebimento, tratamento e devolutiva de respostas ou correções de fluxo.
- Capacitar quanto a análise de dados.
- Favorecer o conhecimento acerca da legislação vigente.

RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Objetivo Estratégico: Apresentar trimestralmente o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e o tratamento das demandas, com base nos dados extraídos dos Sistemas de OUV/DF e e-SIC

Ação

- Elaboração de relatórios trimestrais.

Responsável

Ouvidoria do IPREV/DF

Período de Realização: Publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão.

Resultado Esperado

- Análise dos dados, com vistas a propor possíveis melhorias na prestação de serviços e no atendimento ofertado aos cidadãos.

CARTA DE SERVIÇOS

Objetivo Estratégico: Monitoramento e Atualização da Carta de Serviços do IPREV/DF

Ação

- Monitorar e proceder a atualização das informações relativas aos serviços ofertados.

Responsável

Equipe de Trabalho instituída por meio da Portaria nº 38, DE 1º/04/2019.

Período de Realização: Semestral

Resultado Esperado

- Atualização contínua da Carta de Serviços ao Cidadão acerca dos serviços ofertados.

DIVULGAR AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Objetivo Estratégico:

Apresentar o trabalho da Ouvidoria para os servidores do IPREV/DF

Ação:

- Realizar palestras sobre temas relacionados a Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Divulgar informativos sobre o papel da Ouvidoria.

Responsável:

Ouvidoria do IPREV/DF

Período de Realização: 2º Semestre / 2021

Resultado Esperado

- Informar acerca do trabalho da Ouvidoria e dados e indicadores de desempenho; sensibilizar os servidores acerca do tratamento das demandas dos cidadãos e do uso da linguagem cidadã.

DIVULGAR OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Objetivo Estratégico: Promover a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria.

Ação:

- Confecção de peças de comunicação visual.

Responsável

Ouvidoria do IPREV/DF

Unidade de Comunicação Social do IPREV/DF

Período de Realização: 2º Semestre / 2021

Resultado Esperado

- Promover a divulgação dos Canais de Atendimento da Ouvidoria para os cidadãos-usuários dos serviços do IPREV/DF

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O planejamento é parte fundamental para a condução de qualquer unidade de trabalho e este plano de ação foi concebido com a intenção de orientar a Ouvidoria no trabalho a ser desenvolvido.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, com base no presente Plano de Ação, visa implementar as iniciativas propostas, no intuito de promover a melhoria do atendimento e dos serviços ofertados aos cidadãos; e, contribuir com a alta gestão, com dados e sugestões que possam subsidiar a tomada de decisões.

Assim sendo, salientamos que a Ouvidoria, como instrumento de gestão, tem a finalidade de promover o exercício da cidadania e do controle social, a transparência e a ética nas relações entre a Administração Pública e o cidadão; e, uma gestão orientada por resultados, com vistas a recomendar melhorias nas rotinas e processos de trabalho e eficiência na prestação dos serviços ofertados.



INSTITUTO DE **PREVIDÊNCIA** **DOS SERVIDORES** DO DISTRITO FEDERAL



VISÃO

Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela excelência na gestão previdenciária no Distrito Federal.



VALORES

Integridade, confiabilidade, sustentabilidade e transparência.



MISSÃO

Trabalhar para a construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com o menor impacto possível aos contribuintes.

Conheça mais em
www.iprev.df.gov.br



GDF