



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

BIÊNIO - 2024 / 2025

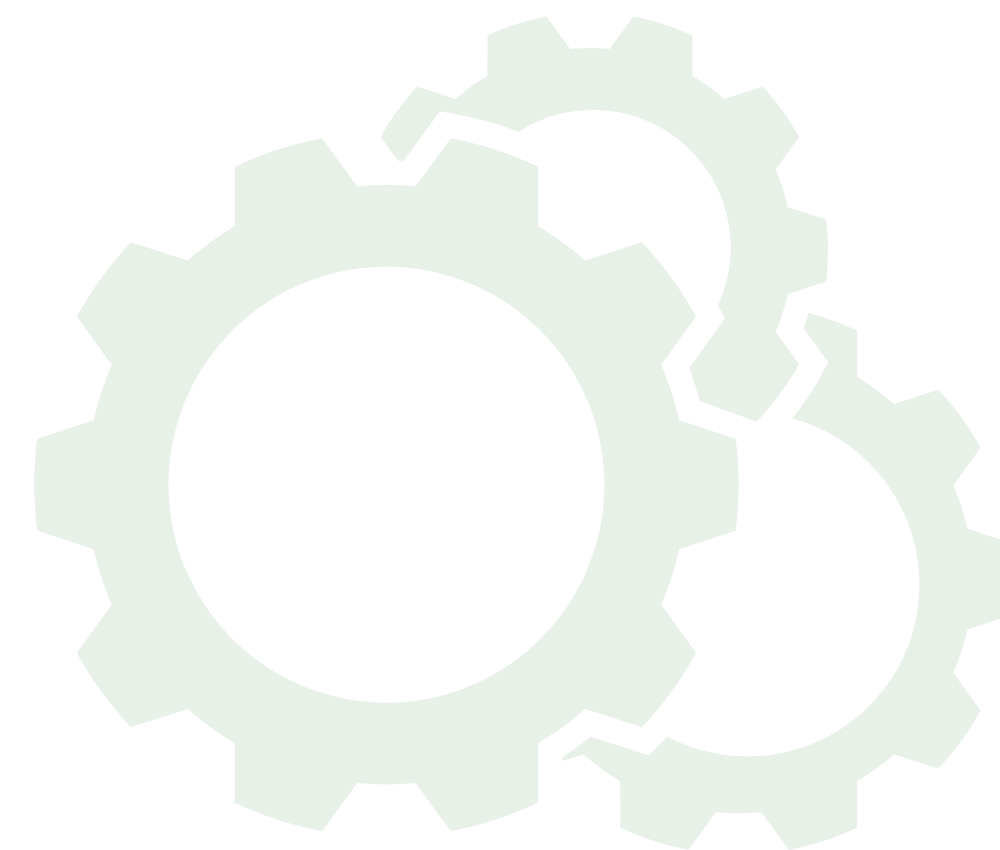
A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é a seccional responsável por dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, com relação às questões que envolvam a área de competência do Iprev-DF.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados pelo Iprev-DF, busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações; o acesso à informação; a melhoria na qualidade dos serviços prestados; identificar possíveis falhas em procedimentos, serviços e funcionalidades.

Com o intuito de organizar e nortear o trabalho, nos termos que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e em consonância com o planejamento estratégico do Iprev-DF, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal para o Biênio 2024/2025.

Cabe destacar que, este plano de ação é um instrumento dinâmico de trabalho, podendo ser alterado a qualquer momento, adequando-se ao surgimento de novas demandas.

A Ouvidoria do Iprev-DF espera que o plano promova um avanço na melhoria contínua das suas atividades, dando prosseguimento ao seu processo de amadurecimento organizacional e operacional. Isso será alcançado por meio de procedimentos voltados para a transparência das ações realizadas e dos resultados obtidos, além de inovações e melhorias na prestação de serviços públicos aos cidadãos.



NOSSO COMPROMISSO

A Ouvidoria do Iprev-DF pretende avançar na melhoria contínua das suas atividades, dando prosseguimento ao seu processo de amadurecimento organizacional e operacional.

RISCOS

A Ouvidoria reúne informações valiosas sobre a qualidade dos serviços prestados sob a ótica do usuário final. Assim, pode mapear os riscos inerentes ao processo e propor o aperfeiçoamento da Governança Corporativa.

A Ouvidoria não pode ser um canal passivo sobre as manifestações que recebe e deve articular proativamente medidas corretivas e soluções junto aos setores responsáveis pelos problemas levantados na instituição.

Portanto, o nosso planejamento baseia-se nas oportunidades de melhorias e desafios que continuamente nos são apresentados.

NOSSOS VALORES

- Integridade
- Confiabilidade
- Sustentabilidade
- Transparência

O QUE BUSCAMOS?

Nossa diretriz é consolidar a Ouvidoria do Iprev-DF como instância de governança de serviços.





Ouvidoria Inteligente

Estruturação, cruzamento, análise e visualização de dados de ouvidoria, em especial das manifestações de usuários.



Ouvidoria Criativa

Reformulação do papel das ouvidorias na governança de serviços, incluindo a revisão contínua dos serviços e a implementação de avaliações centradas no usuário.

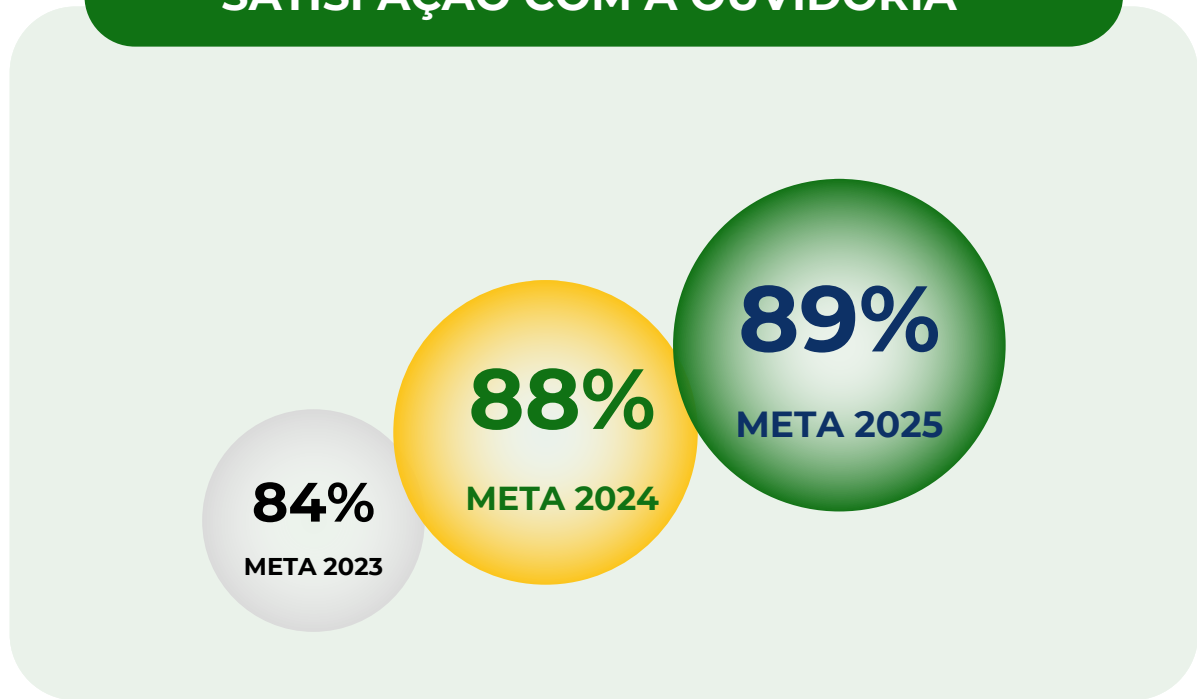


Ouvidoria Participativa

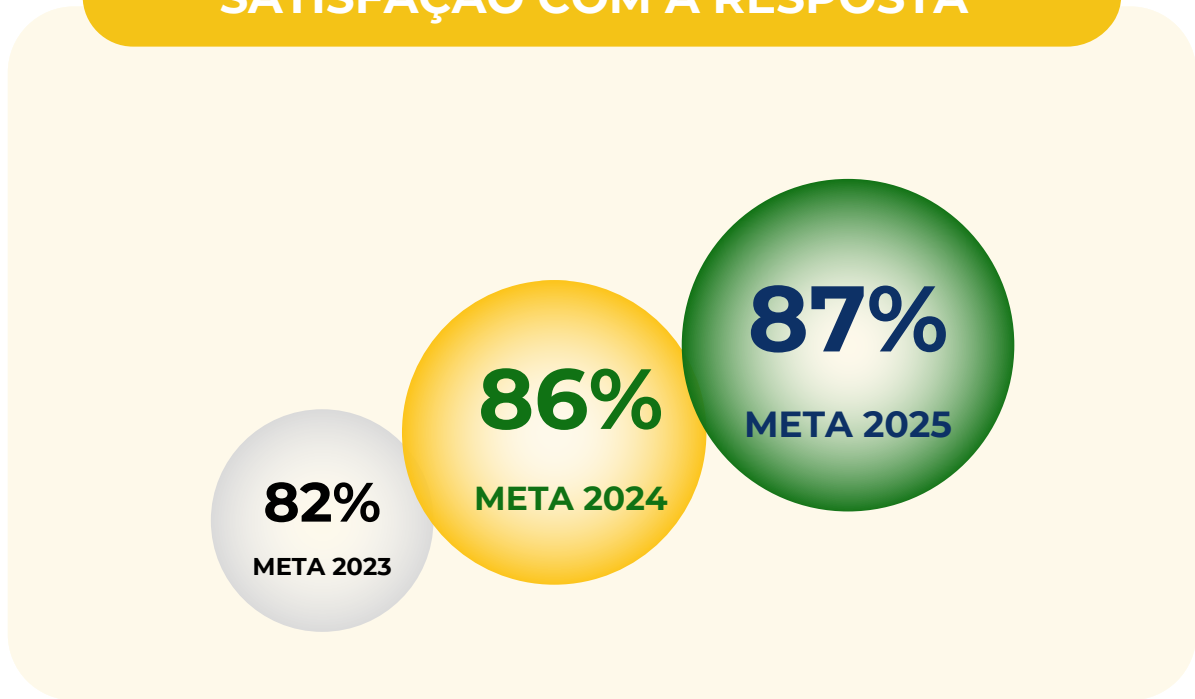
Levantamento e disponibilização de formas de participação de usuários/cidadãos na avaliação e cocriação de serviços.



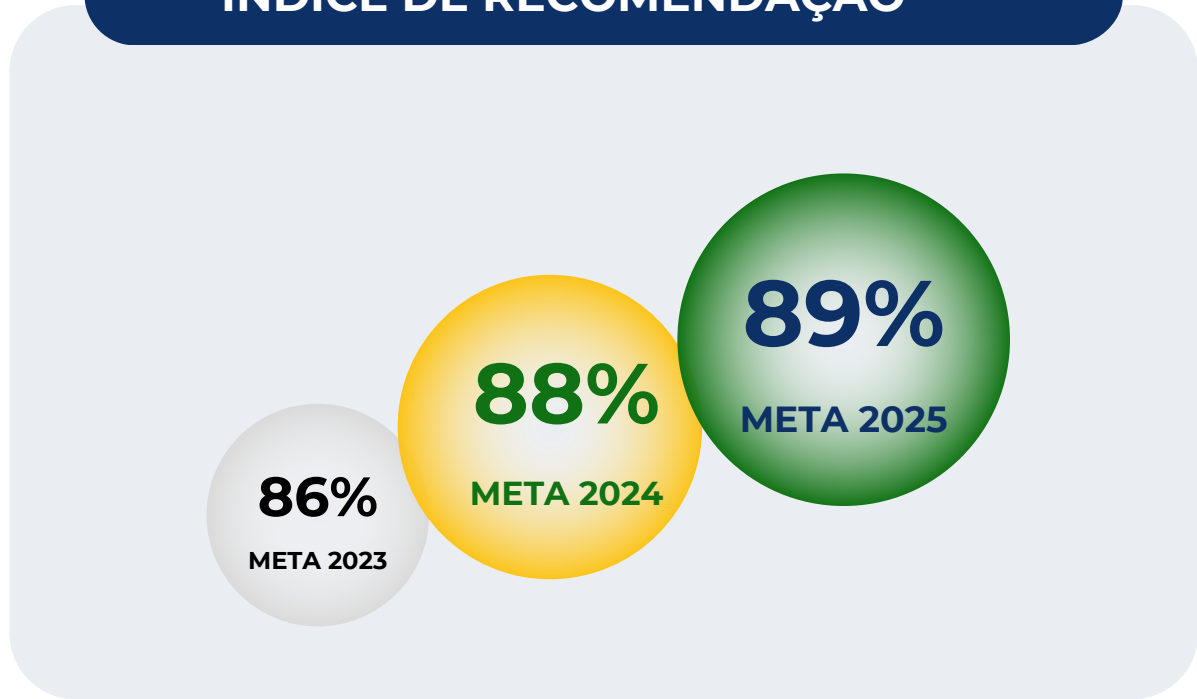
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA



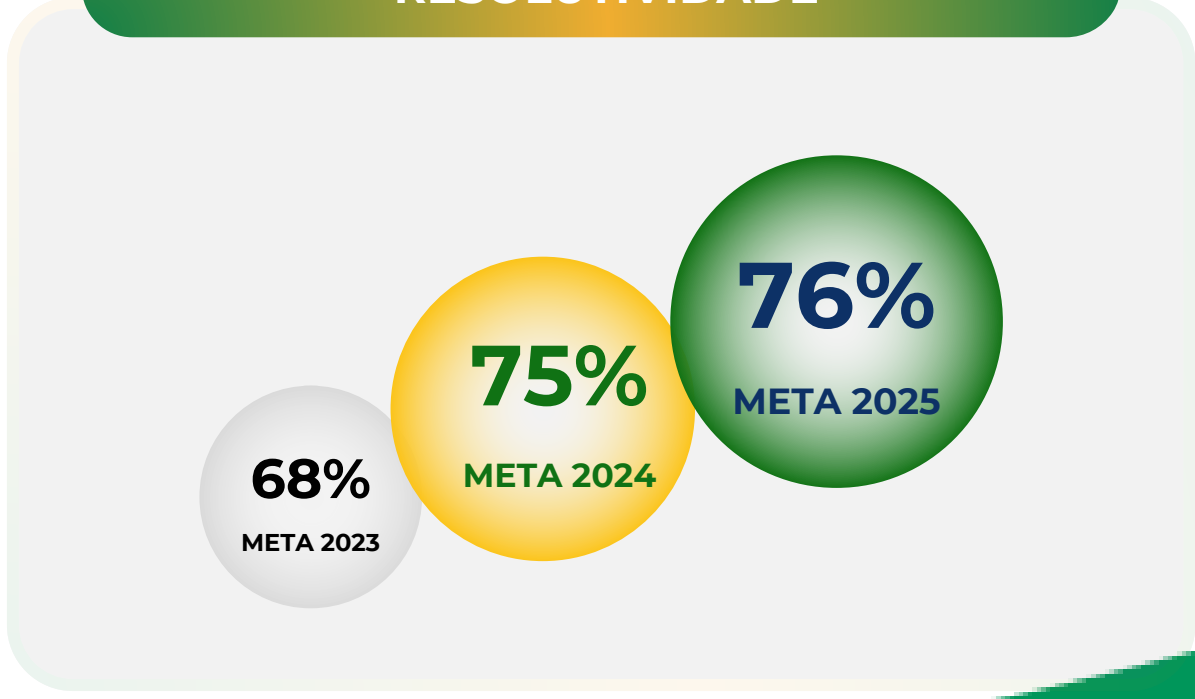
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



RESOLUTIVIDADE



AÇÃO - OUVIDORIA ITINERANTE

OBJETIVO

Aproximar a Ouvidoria dos beneficiários, por meio do atendimento no local do evento.

CRONOGRAMA

- JANEIRO/2024
- JANEIRO/2025

RESULTADO ESPERADO

Ouvir a sociedade e estreitar os laços com os beneficiários.

JUSTIFICATIVA

- Divulgar a Ouvidoria como um canal legítimo para tratativas de demandas dos beneficiários aposentados e pensionistas junto ao Iprev-DF.
- Aprimorar políticas públicas e os serviços prestados pelo Iprev-DF.

AÇÃO

O Iprev-DF promoverá um evento para comemorar o dia do aposentado. Assim, a Ouvidoria atuará de forma itinerante junto aos beneficiários aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal.



AÇÃO - AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES DO IPREV-DF

OBJETIVO

Promover treinamento dos servidores nomeados para o cargo de Analista Previdenciário, da carreira de Atividades Previdenciárias do Iprev-DF, sobre as competências e atividades das unidades administrativas do Iprev-DF, incluindo a Ouvidoria.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2024
- 1º Semestre / 2025

RESULTADO ESPERADO

Servidores informados sobre o papel e a importância da Ouvidoria enquanto “Instância de Governança de Serviços” para a identificação de oportunidades de melhorias.

JUSTIFICATIVA

O Manual do Pró-Gestão RPPS estabelece no requisito 3.3.1 que, para certificação em Nível III, o órgão deve promover treinamento em gestão previdenciária para os servidores, contemplando legislação previdenciária, gestão de ativos, conhecimentos de atuária, controles internos e gestão de riscos.

Desse modo, faz-se necessário informar os novos servidores sobre as competências e atribuições da Ouvidoria, enquanto “Instância de Governança de Serviços”.

AÇÃO

1.
 - Divulgar as competências e atividades da Ouvidoria do Iprev-DF.
 - Divulgar os Sistemas que integram o Participa-DF (Ouvidoria e Acesso à Informação).
 - Divulgar dados e informações disponíveis nos Painéis de Ouvidoria e Transparência Passiva.



AÇÃO - MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO IPREV-DF

OBJETIVO

Atualizar a Carta de Serviços do Iprev-DF.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre - 2024 / 2025

RESULTADO ESPERADO

Simplificar procedimentos e facilitar o acesso aos serviços ofertados pelo Iprev-DF.

JUSTIFICATIVA

- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.
- Facilitar a comunicação com os usuários dos serviços ofertados pelo Iprev-DF.

AÇÃO

1. Definir Grupo de Trabalho.
2. Monitorar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, a qual deve traduzir, em linguagem simples e acessível, de forma clara, precisa e didática, informações sobre os serviços prestados pelo Iprev-DF.
3. Aprovação da proposta de atualização.
- Diagramação e publicação da Carta de Serviços no site institucional do Iprev-DF.



AÇÃO - MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

OBJETIVO

Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do Iprev-DF.

CRONOGRAMA

- MENSAL - 2024 / 2025

RESULTADO ESPERADO

Alcançar o Índice de 100% de Transparência do Distrito Federal.

JUSTIFICATIVA

Transparência Ativa e Passiva.

AÇÃO

- Mensuração mensal dos requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualização periódica das informações disponíveis no site institucional do Iprev-DF.



Acesso à Informação

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

Acesso à informação

AÇÃO - BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

OBJETIVO

Em atenção ao “Janeiro Branco”, mês de conscientizar a população sobre a importância da saúde mental e emocional, promover palestra contra o assédio.

CRONOGRAMA

- Janeiro / 2024

RESULTADO ESPERADO

Promover a conscientização sobre a importância da saúde mental e emocional no ambiente de trabalho.

JUSTIFICATIVA

- Promover o diálogo e a troca de saberes entre os servidores e colaboradores internos acerca da temática da saúde mental e emocional na sociedade, sobretudo na sua relação com a vida funcional.
- Divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria.

AÇÃO

Promoção de palestra pela Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Avaliação de Pessoal, da Divisão de Gestão de Pessoas.



AÇÃO - BATE-PAPO COM A OUVIDORIA

OBJETIVO

Divulgar o Dicionário Antirracista (Vol. I) e o “Letramento Racial”

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2024

RESULTADO ESPERADO

- Informar e conscientizar os servidores para prevenir a ocorrência do racismo e suas manifestações sistêmicas no ambiente de trabalho.
- Promover uma cultura organizacional segura e profissional.

JUSTIFICATIVA

Diante da recorrência da discriminação racial que está consolidada em todas as esferas sociais e governamentais, compete ao Estado combater quaisquer formas de preconceito, notadamente o preconceito racial. Uma das formas de combater o racismo é por meio da educação e conscientização, utilizando ferramentas que promovam o entendimento crítico e a transformação social.

AÇÃO

Promover palestra no âmbito do Iprev-DF pela equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, responsável pela elaboração do “Dicionário Antirracista”.



AÇÃO - OUVIDORIA & INTEGRIDADE

OBJETIVO

Publicar temas relacionados à Ouvidoria, ética e integridade.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre - 2024
- 2º Semestre - 2025

RESULTADO ESPERADO

Promoção da cultura ética e de integridade no âmbito do Iprev-DF.

JUSTIFICATIVA

A ação coordenada pela Diretoria de Governança, Projetos e Compliance visa atender ao Plano de Integridade, que determina, nos controles necessários para mitigação dos riscos mapeados, a divulgação de normativos de conduta ética e o desenvolvimento de ações de comunicação voltadas para divulgação de ações realizadas e de temas relacionados a ética e integridade.

AÇÃO

Divulgar no âmbito do Iprev-DF, mensagens curtas e de fácil compreensão, conteúdos voltados para a governança de serviços, competências da ouvidoria, formas de atendimento ao cidadão e transparência nas atividades desenvolvidas.

Pílulas de Integridade



OUVIDORIA

PRÉ-PROJETO - MANUAL DE OUVIDORIA

OBJETIVO

Confeccionar o Manual de Ouvidoria do Iprev-DF.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2024

RESULTADO ESPERADO

Atender o requisito para Certificação do Iprev-DF em nível IV.

JUSTIFICATIVA

O Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social, Pró-Gestão, foi instituído com o objetivo de implantar boas práticas de gestão, inseridas nas ações que compõem as três dimensões do Programa, sendo: Controles Internos, Governança Corporativa e Educação Previdenciária.

Assim, observando as diretrizes consignadas no Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 3.5, e em conformidade com os parâmetros definidos na Portaria MTP nº 1.467/2022, a Ouvidoria procederá a confecção do Manual de Ouvidoria.

AÇÃO

Mapear processos e fluxos de trabalho adotados pela Ouvidoria do Iprev-DF, em conformidade com a legislação aplicável no âmbito do Distrito Federal.

Divulgar o Manual de Ouvidoria no site institucional do Iprev-DF.

MANUAL DE OUVIDORIA



Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

PROJETO - IPREV NO SEU ÓRGÃO

OBJETIVO

Promover ações de diálogo com os servidores ativos dos órgãos e entidades vinculados ao GDF, sobre a "Legislação Previdenciária do Distrito Federal".

CRONOGRAMA

- 1º e 2º Semestre/2024

RESULTADO ESPERADO

Fortalecer os laços entre o Iprev-DF, órgão gestor do Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, e demais órgãos e entidades vinculados ao Governo do Distrito Federal.

JUSTIFICATIVA

O Manual do Pró-Gestão RPPS estabelece no requisito 3.3.2- AÇÕES DE DIÁLOGO COM OS SEGURADOS E A SOCIEDADE que, para certificação em Nível III, o órgão deve promover “seminários dirigidos aos segurados, com conhecimentos básicos sobre as regras de acesso aos benefícios previdenciários”.

Desse modo, o Projeto Estratégico “IPREV NO SEU ÓRGÃO”, coordenado pela Ouvidoria do Iprev-DF em parceria com a Diretoria de Previdência, a Diretoria de Governança, Projetos e Compliance, a Controladoria, a Unidade de Comunicação Social, a Divisão de Gestão de Pessoas e a Presidência, visa promover ações de diálogo com os servidores dos órgãos e entidades do GDF.

AÇÃO

Realização de palestras dirigidas aos servidores ativos dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal.



PRÉ-PROJETO - OUVIDORIA COM VOCÊ

OBJETIVO

Reconhecer os servidores aposentados pelo serviços prestados à Procuradoria-Geral do Distrito Federal, bem como apresentar o Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2024

RESULTADO ESPERADO

Reconhecimento dos esforços e contribuições do servidor aposentado pela PGDF, com informações importantes sobre o Iprev-DF.

JUSTIFICATIVA

Após uma longa jornada junto ao Governo do Distrito Federal, a proposta visa: acolher e reconhecer o servidor que passará a ser um beneficiário previdenciário, divulgar o canal da ouvidoria e melhorar as relações institucionais com o aposentado.

AÇÃO

Promover encontros mensais com a ouvidoria parceira, ocasião em que serão abordados os assuntos e as providências específicas para a implementação do projeto.



Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF



Régia Marisol

OUVIDORA

regia.silva@iprev.df.gov.br



Gustavo Galassi

Analista Previdenciário

gustavo.lima@iprev.df.gov.br