



Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

# MANUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

---



# EXPEDIENTE

---

## **Raquel Galvão Rodrigues da Silva**

Diretora-Presidente do Iprev-DF

## **Paulo Henrique de Sousa Ferreira**

Diretor de Previdência

## **Célia Maria Ribeiro de Sales**

Diretora de Administração e Finanças

## **Luiz Gustavo Barreira Muglia**

Diretor Jurídico

## **Thiago Mendes Rodrigues**

Diretor de Investimento

## **Sylvia Neves Alves**

Diretora de Governança, Projetos e Compliance

## **Marcio Eduardo de Moura Aquino**

Chefe da Controladoria

# SUMÁRIO

---

## OBJETIVO

### 1. QUEM SOMOS

### 2. PILARES

### 3. REFERÊNCIAS

### 4. LISTA DE SIGLAS

### 5. DEFINIÇÕES

### 6. PROFISSIONAL

### 7. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

### 8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### 9. GESTÃO DO ATENDIMENTO

### 10. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO

### 11. MAPEAMENTO DE PROCESSO

### 12. TERMO DE VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO

# OBJETIVO

---

Este manual tem como principal objetivo servir como um instrumento de padronização e orientação, reunindo de forma clara e sistematizada as diretrizes, normas, procedimentos e informações essenciais para o bom funcionamento dos processos no Iprev-DF.

O Manual fornece aos servidores um referencial seguro sobre o processo, minimizando erros, promovendo a uniformidade nas atividades, e assegurando que todos estejam alinhados com a missão, valores e metas do Iprev-DF.

Além disso, o Manual contribui para a transparência, o cumprimento de legislações e a melhoria contínua dos processos internos, sendo uma ferramenta estratégica de gestão.

## 1. QUEM SOMOS

---

A Ouvidoria do Iprev-DF foi criada por meio 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!

Estamos no SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar do Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília/DF - CEP: 70308 200.

Nosso atendimento presencial funciona de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.

## 2. EMBASAMENTO LEGAL

---

### Leis ordinárias:

Lei Distrital nº 2.834, de 7 de dezembro de 2001 (Recepção a Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999); Lei Distrital nº 4.567, de 9 de maio de 2011 (Dispõe sobre o processo administrativo fiscal, contencioso e voluntário, no âmbito do Distrito Federal – Regulamento: Decreto nº 33.269, de 18 de outubro de 2011).

### Leis complementares:

Lei Nacional nº 4.320, de 17 de março de 1964 (Estatui normas gerais de direito financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal);

Lei Nacional nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional);

Lei Complementar Distrital nº 04, de 30 de dezembro de 1994 (Código Tributário do Distrito Federal); Lei Complementar Nacional nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal);

Lei Complementar Distrital nº 769, de 30 de junho de 2008 (Reorganiza e unifica o Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal) - LC nº 769/2008;

Lei Complementar Distrital nº 833, de 27 de maio de 2011 (Dispõe sobre o parcelamento dos créditos de natureza tributária e não tributária de titularidade do Distrito Federal e dá outras providências);

Lei Complementar Distrital nº 840, de 23 de dezembro de 2011 (Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais);

Lei Complementar Distrital nº 904, de 28 de dezembro de 2015 (Dispõe sobre a racionalização no ajuizamento de execuções fiscais, regula a inscrição e a cobrança da dívida ativa do Distrito Federal);

Lei Complementar Distrital nº 932, de 3 de outubro de 2017 (Institui o regime de previdência complementar do Distrito Federal, reestrutura o Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, previsto nos §§ 14 a 16 do art 40, da Constituição Federal e altera a Lei Complementar nº 769/2008).

## Decretos:

Decreto Distrital nº 28.195, de 16 de agosto de 2007 (Regulamenta no âmbito do Distrito Federal o artigo 45 da Lei Federal nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre as consignações em folha de pagamento dos servidores e militares); Decreto Distrital nº 32.598, de 15 de dezembro de 2010 (Aprova normas de planejamento, orçamento, finanças, patrimônio e contabilidade do Distrito Federal);

Decreto Distrital nº 33.239, de 4 de outubro de 2011 (Regulamenta a LC nº 833/2011);

Decreto Distrital nº 37.166, de 8 de março de 2016 (Aprova o Regimento Interno do Iprev/DF);

Decreto Distrital nº 38.649, de 27 de novembro de 2017 (Dispõe sobre a competência do Iprev/DF para a concessão dos benefícios previdenciários de aposentadoria e de pensão por morte para os servidores públicos efetivos e seus dependentes, segurados sobre o processo administrativo previdenciário no âmbito dos órgãos e entidades do Distrito Federal);

Decreto Distrital nº 38.650, de 27 de novembro de 2017 (Regulamenta a LC nº 904/2015).

## Portarias:

Portaria IPREV/DF nº 89, de 19 de dezembro de 2019 (elaborada anualmente - Dá publicidade ao calendário de recolhimento de contribuições previdenciárias ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV/DF, conforme previsão constante na Lei Complementar nº 769, de 30 de junho de 2008);

Portaria IPREV/DF nº 16, de 24 de janeiro de 2019 (Consolida os procedimentos de cobrança administrativa do IPREV/DF e estabelece instruções sobre os procedimentos de apuração e cobrança administrativa de créditos tributários, não tributários e relativos aos bens, ativos e direitos financeiros e não financeiros administrados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal - IPREV/DF).

### 3. OBJETIVO

---

Definir e estabelecer procedimentos para o Processo de Arrecadação Previdenciária, visando a desenvolver e organizar o fluxo da arrecadação do Instituto e realizar a regularização contábil das contas pertinentes à Coordenação de Arrecadação.

### 4. TERMOS

---

Baixa Contábil: regularização nas contas

contábeis Erário: cofres públicos

Ex-servidor: pessoa que participa do quadro de servidores inativos do Distrito

Federal Ressarcimento: reparação ou compensação

Recolhimento: pagamento ou Ingresso da contribuição previdenciária nos cofres do Tesouro do Distrito Federal

Repasse: ingresso da contribuição previdenciária recolhida aos cofres do Iprev/DF

### 5. SIGLAS UTILIZADAS

---

AB: Aplicação Bancária

DAR: Documento de

Arrecadação GR: Guia de

Recebimento

NE: Nota de

eMpenho NL: Nota

de Lançamento OB:

Ordem Bancária

SIGGO: Sistema Integrado de Gestão Governamental

SIGRH-WEB: Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos

SEI-GDF: Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Distrito

Federal SELIC: Sistema Especial de Liquidação e de Custódia para

Títulos Federais

## 6. 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

EGOV

Escola de Governo do Distrito Federal

OGU

Ouvidoria-Geral da União

TCDF

Tribunal de Contas do Distrito Federal

LAI

Lei de Acesso à Informação

LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados

PARTICIPA-DF

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

OUV-DF

Sistema Informatizado de Ouvidoria do GDF

SIC-DF

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão do GDF



## 7. 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.

**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.

**NECESSIDADE DE CONHECER** - É a condição indispensável, inerente ao exercício do cargo, função ou atividade, para que se tenha acesso 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.

**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.

**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO** - Requerimento de informação enviado pelo manifestante via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC-DF).

## 8. PROFISSIONAL

---

Para ocupar cargo de Ouvidor do Iprev-DF, não é necessário uma formação específica, mas devem ser observados os critérios estabelecidos na Seção II do Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, dos quais destacam-se:

- O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por servidor efetivo;
- A nomeação ou designação do servidor deverá ser apreciada e aprovada pelo Controlador-Geral do DF;
- Para apreciação e aprovação da nomeação na função de ouvidor, o órgão deverá encaminhar à Controladoria-Geral do DF lista tríplice e currículos do servidores para comprovação do perfil técnico compatível com as competências, as atribuições e as atividades exigidas para o desempenho das funções.

As informações sobre a Ouvidoria do Iprev-DF estão disponíveis no site institucional, na aba "[OUVIDORIA](#)".



Nossas atribuições e competências estão detalhadas no Regimento Interno do Iprev-DF, regulamentado por meio do Decreto nº 39.381, de 10 de outubro de 2018.



## 9. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



## 10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Os registros são realizados na Plataforma Participa-DF, canal pelo qual o cidadão pode acompanhar e participar das ações do Governo do Distrito Federal. Nele, o cidadão encontra dois importantes serviços:

- **Sistema de Ouvidoria (OUV-DF):** elogio, reclamação, sugestão, denúncia, informação e solicitação de serviço.
- **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC-DF):** pedido de acesso à informação.

**Acesso à Informação e Ouvidoria em um só lugar.**

### INTERNET

Acesse:

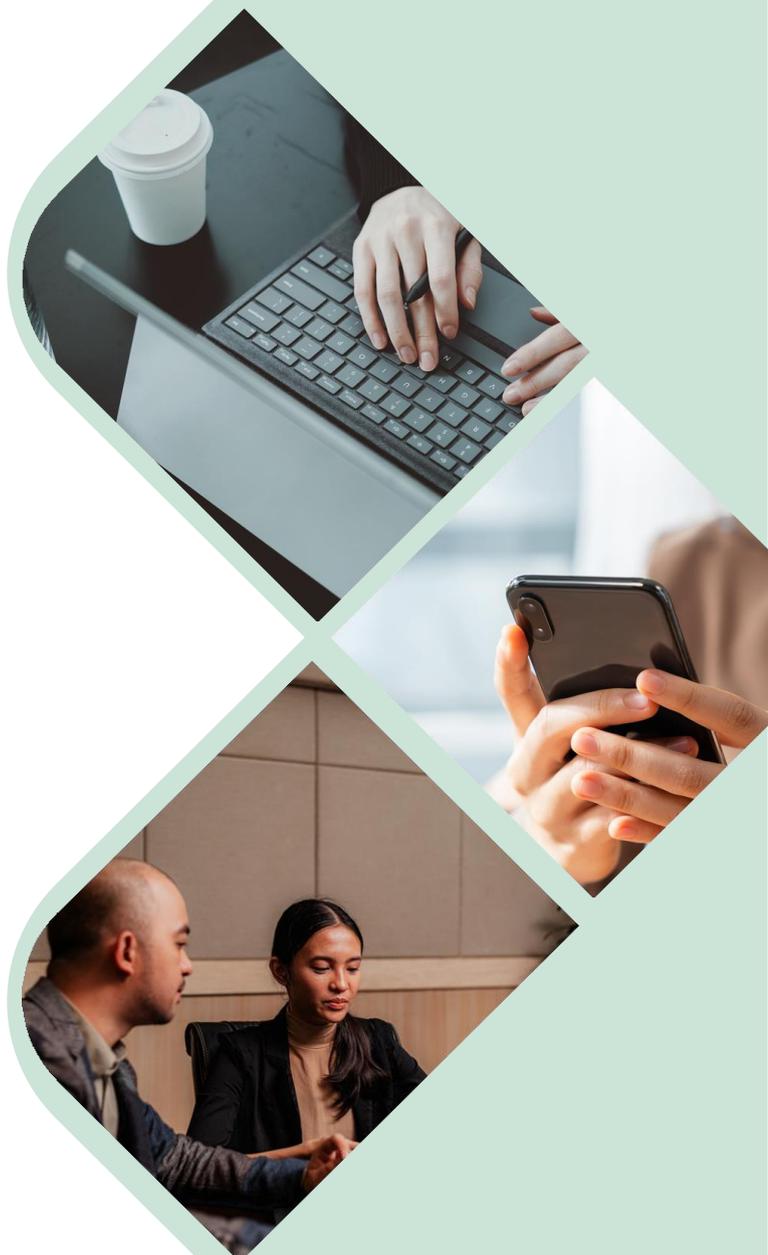
[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

### CENTRAL 162

Telefone (atendimento de segunda a sexta-feira, 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.



## 11. GESTÃO DO ATENDIMENTO

---

### PÚBLICO

- **INTERNO** - Servidores do Iprev-DF.
- **EXTERNO** - Segurados que demandam os serviços oferecidos pelo Iprev-DF.

### IDENTIFICAÇÃO



Para Solicitação de Serviço, Elogio, Sugestão e Informação é necessária a identificação.

A reclamação e a denúncia podem ser registradas sem o cidadão se identificar, mas o mesmo não poderá acompanhar e nem receber a resposta. Sugere-se que o cidadão se identifique, pois as suas informações estarão seguras.

\*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.

Para realizar um pedido de acesso à informação, o cidadão pode solicitar que sua identidade seja preservada, ou seja, o órgão ou entidade que receber uma solicitação da LAI não será informado sobre o autor do pedido.

Essa medida visa atender aos princípios da moralidade e legalidade da Administração Pública, além de ser uma resposta ao compromisso internacional assumido pelo Brasil no 3º Plano de Ação Nacional da Parceria para Governo Aberto (OGP), o qual define que a identidade de solicitantes pode ser protegida em casos justificáveis.

\*Base legal: Princípio constitucional da impessoalidade e Art. 11, § 7º da Lei Distrital nº 6.519/2020, ressalvadas as exceções previstas nos parágrafos 3º e 4º, do art. 33 da Lei Distrital nº 4.990/2012

Porém, mesmo com a proteção no pedido, é necessário o cadastro no site do Participa DF para que o cidadão possa fazer a solicitação, exigência da Lei. Ainda, essa modalidade restringe alguns tipos de pedidos, pois a preservação da identidade faz com que alguns órgãos não possam atender a pedidos de informação pessoal, tendo em vista que não terá como confirmar a identidade do requerente.

## INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

### MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



O cidadão deve informar o maior número de detalhes possível sobre o que precisa, se tiver fotos e vídeos para explicar será melhor ainda. Se for uma denúncia de irregularidades, informe:

- Quem
- Como
- Onde
- Quando
- Por quê

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

Nomes de pessoas e empresas envolvidas;

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

## 12. TERMOS

---

- 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.

## PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO



Para registrar um pedido de acesso à informação, é preciso realizar o cadastro no Participa-DF, dando ciência do termo de uso e informando os seguintes dados de identificação:

### Pessoa Física:

- Nome completo;
- Nome para contato;
- Número do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Data de nascimento;
- Nome da mãe;
- Endereço eletrônico (e-mail); e
- Telefone.

### Pessoa Jurídica:

- Razão Social
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Nome para contato;
- Endereço eletrônico (e-mail); e
- Telefone.

Além disso, a descrição do pedido deve conter, de forma clara e precisa, a informação desejada.

**PRAZO** - Se a informação requerida estiver disponível, o órgão ou entidade deverá conceder o acesso imediato a ela. Não sendo possível o acesso imediato, o órgão ou entidade terá o prazo de 20 (vinte) dias para disponibilizá-la, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, devendo o requerente ser informado.

De forma geral, todas as informações produzidas ou armazenadas pelos órgãos ou entidades do Governo do Distrito Federal deverão ser disponibilizadas, com exceção das informações protegidas por alguma legislação de sigilo. Neste caso, o Instituto deve informar, na resposta do pedido, qual a legislação que impede o acesso à informação solicitada.

## PROCEDIMENTO

### 1 - REGISTRO DA DEMANDA

O cidadão pode proceder o registro da sua demanda de ouvidoria ou de acesso à informação por meio da internet, por telefone ou presencialmente na Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal.

A demanda será registrada no sistema informatizado de “Ouvidoria” ou “Acesso à Informação” do “PARTICIPA-DF”, gerando um número de protocolo e podendo ser acompanhada pelo cidadão.



The screenshot shows the ParticipaDF website interface. At the top, there is a dark blue header with the ParticipaDF logo and navigation links: Participa DF, Acesso à Informação, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, Meus Registros, and Transparência. Below the header, the main heading asks "Qual serviço você quer acessar?". There are two main options: "Acesso à Informação" with a yellow information icon and "Ouvidoria" with a blue and green icon featuring the number 162. Each option has a corresponding "Acessar aqui" button. At the bottom, a note states: "Que bom que você acessou a plataforma de participação social do Governo do Distrito Federal. Os sistemas e-Sic (Acesso à Informação) e Ouv-DF (Ouvidorias do GDF) passam a compor o Participa DF. Todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único."

### 2 - TRATAMENTO DA DEMANDA

- A Ouvidoria do Iprev-DF inicia o atendimento realizando uma análise prévia da demanda. Caso a demanda seja de competência de outro órgão/entidade, a demanda será restituída ao Controle de Qualidade da Ouvidoria-Geral do DF ou reencaminhada ao órgão/entidade competente pela matéria.
- Deverá ser solicitado ao cidadão maiores informações em caso de mensagem não consistente. Ou, orientado onde registrar a demanda.
- A demanda de competência do Iprev-DF será encaminhada à área técnica competente por meio de processo iniciado no SEI. Após, a Ouvidoria fornecerá resposta preliminar ao cidadão.

- ♦ A Ouvidoria recebe resposta da área técnica, verifica se contém as informações necessárias para atender o usuário e, caso necessário, adequa para linguagem cidadã.
- ♦ A Ouvidoria finaliza o atendimento e encaminha resposta definitiva/complementar ao cidadão.
- ♦ A Ouvidoria realiza contato de pós-atendimento para avaliar se o cidadão ficou satisfeito e pede a ele que responda a pesquisa de satisfação.
- ♦ O cidadão responde a pesquisa de satisfação.
- ♦ A Ouvidoria procede o monitoramento e análise dos dados da avaliação e pesquisa de satisfação por parte do cidadão. A Gestão da Informação permite que a Ouvidoria emita recomendações de melhoria e elabore projetos em conjunto com outras unidades para aprimorar os serviços ofertados pelo Iprev-DF.

## 13. ORIENTAÇÕES PARA UM BOM ATENDIMENTO

---

Invista em capacitação para se manter atualizado e desenvolver novas habilidades

1

2

Trate o cidadão como manifestante, agradeça o registro da manifestação e coloque-se à disposição para outras dúvidas.

Conheça as leis, os relatórios de atividades e as demandas de informações importantes sobre o Iprev-DF.

3

4

Revise sempre os textos das respostas para evitar erros técnicos, gramaticais ou de digitação.

Responda de forma simples e objetiva, com foco no que foi perguntado pelo cidadão

5





Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

Conheça mais em  
[www.iprev.df.gov.br](http://www.iprev.df.gov.br)