

OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2024 / 2025
(ATUALIZADO EM AGOSTO/2025)



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é a unidade responsável por receber, analisar e dar o devido tratamento às manifestações dos cidadãos e aos pedidos de acesso à informação relacionados à área de atuação do instituto.

Com base na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e alinhada ao planejamento estratégico do Iprev-DF, a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2024/2025. Este plano é um instrumento vivo e flexível, que poderá ser ajustado sempre que necessário, de acordo com novas demandas, prioridades institucionais ou mudanças no contexto de atuação.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.



PILARES

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.

DIRETRIZ

Consolidar a Ouvidoria do Iprev-DF como instância de governança de serviços.

NOSSOS VALORES

- Integridade
- Confiabilidade
- Sustentabilidade
- Transparência

RISCOS

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao receber, analisar e interpretar as manifestações dos usuários, oferecendo uma visão qualificada sobre a experiência com os serviços públicos.

Essas informações permitem identificar riscos nos processos institucionais e orientar ações de aprimoramento da Governança Corporativa.

Nosso planejamento, portanto, é guiado pelos desafios e oportunidades de melhoria identificados a partir da escuta qualificada da sociedade.



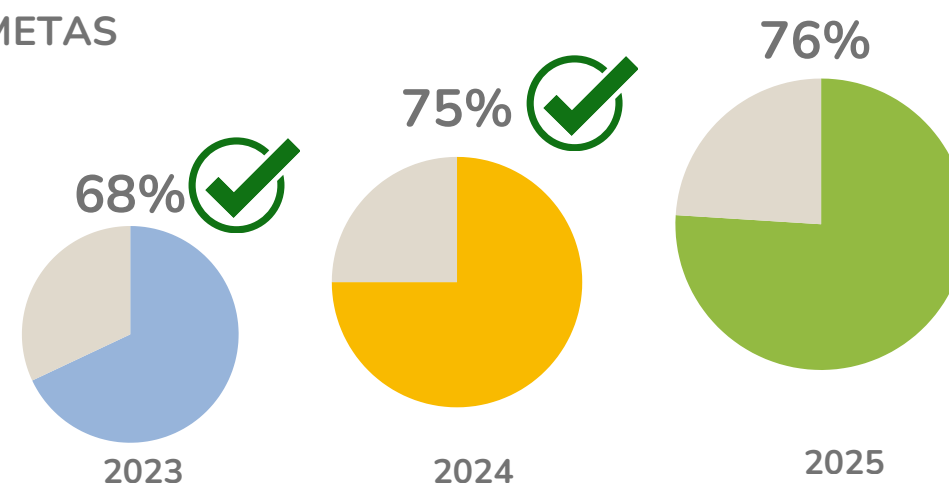
ONDE QUEREMOS CHEGAR?

A PARTIR DOS ÍNDICES ALCANÇADOS EM 2023, FOI ESTABELECIDO A PROPOSTA DE AUMENTAR TODOS OS ÍNDICES EM 2024. E, APARTIR DE 2025, AUMENTAR 1% EM CADA UM DOS ÍNDICES.



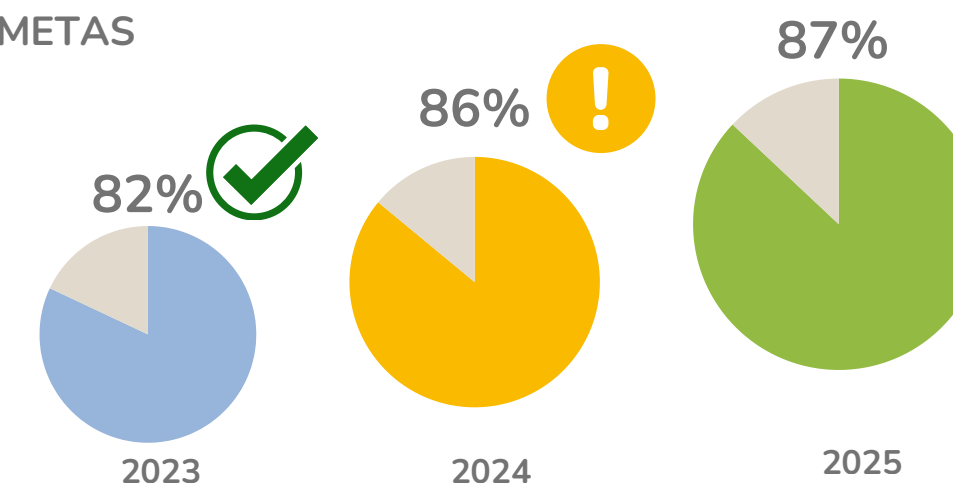
RESOLUTIVIDADE

METAS



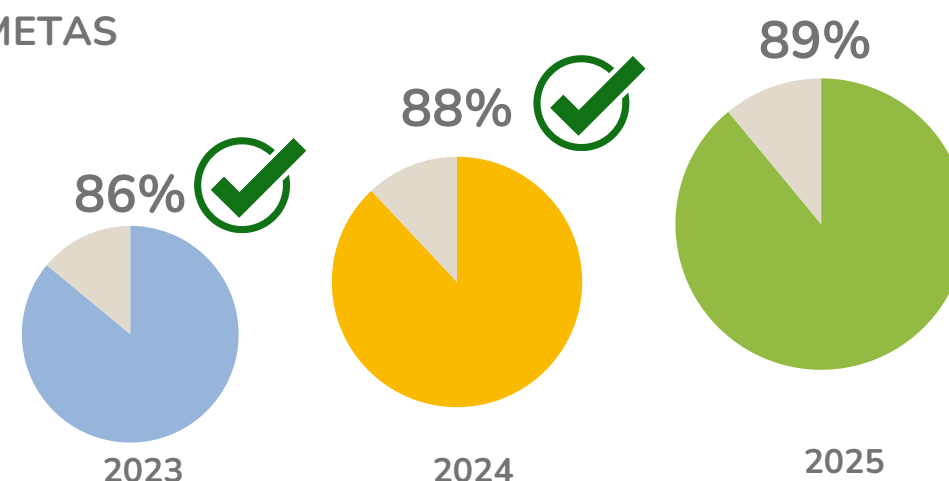
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

METAS



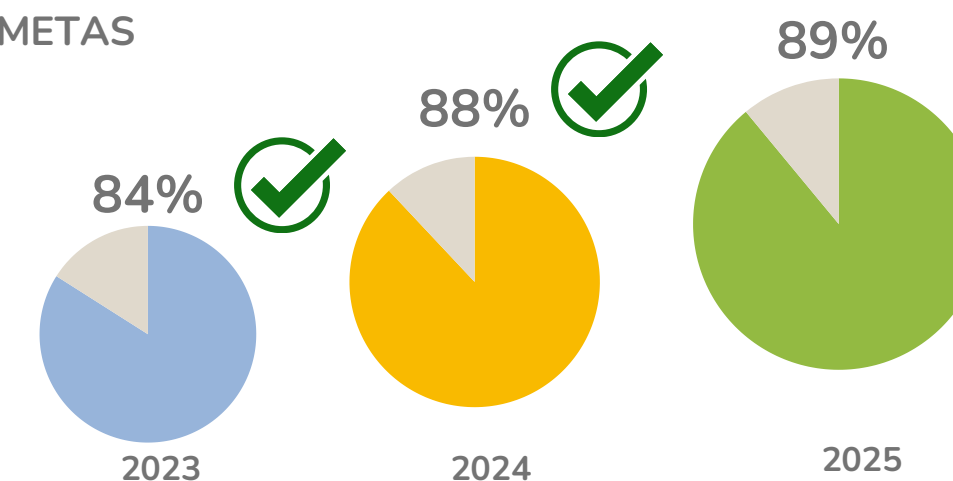
RECOMENDAÇÃO

METAS



SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

METAS



META ALCANÇADA / SUPERADA



META NÃO ALCANÇADA

AÇÕES E PROJETOS



IPREV-DF NO SEU ÓRGÃO / 2024



CONCLUÍDA

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 Semestre / 2024
- 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 Projeto Estratégico "IPREV NO SEU ÓRGÃO" visa promover ações de diálogo com os servidores dos órgãos e entidades do GDF.

AÇÃO

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



AÇÕES E PROJETOS



ELABORAÇÃO DO MANUAL DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA / 2024



OBJETIVO

Confeccionar o Manual de Ouvidoria do Iprev-DF.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2024

RESULTADO ESPERADO

Orientar, informar e padronizar práticas, servindo como fonte de consulta rápida para esclarecer dúvidas e apoiar decisões.

JUSTIFICATIVA

Atender a diretriz consignada no Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 3.5, em especial, ao quesito '3.1.1. Mapeamento das atividades das áreas de atuação do RPPS' e '3.1.2. Manualização das atividades das áreas de atuação do RPPS', requisito para o Iprev-DF ascender ao nível IV da Certificação Institucional do Pró-Gestão.

AÇÃO

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

MANUAL DE OUVIDORIA



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

AÇÕES E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE - 2024 / 2025



OBJETIVO

Aproximar a Ouvidoria dos beneficiários, por meio do atendimento no local de evento organizado pelo Iprev-DF.

CRONOGRAMA

- JANEIRO/2024 - Dia do Aposentado
- MARÇO / 2024 - Audiência Pública
- ABRIL / 2025 - Audiência Pública

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

Atuar de forma itinerante junto aos beneficiários aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal, em eventos realizados pelo Iprev-DF:

- Comemoração ao dia do aposentado(2024). 
- Audiência Pública / 2024. 
- Audiência Pública / 2025. 



AÇÕES E PROJETOS



AMBIENTAÇÃO DOS NOVOS SERVIDORES DO IPREV-DF - 2024 / 2025



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 da Ouvidoria.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2024
- 2º 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

- 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. 



AÇÕES E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA / 2024



OBJETIVO

- Em atenção ao “Janeiro Branco”, mês de conscientizar a população sobre a importância da saúde mental e emocional, promover palestra contra o assédio.
- Divulgar o Dicionário Antirracista (Vol. I) e o “Letramento Racial”.

CRONOGRAMA

- Janeiro / 2024
- Agosto / 2024

RESULTADO ESPERADO

- Promover a conscientização sobre saúde mental e emocional no ambiente de trabalho;
- Informar e conscientizar os servidores para prevenir a ocorrência do racismo e suas manifestações sistêmicas 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.
- Prevenir a ocorrência do racismo e suas manifestações sistêmicas no ambiente de trabalho.

AÇÃO

- Promover de palestra pela Ouvidoria em parceria com o Núcleo de Avaliação de Pessoal, da Divisão de Gestão de Pessoas. 
- Promover palestra pela equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do DF, responsável pela elaboração do “Dicionário Antirracista”. 



AÇÕES E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA / 2025

OBJETIVO

- Promoção e divulgação dos princípios do consumo consciente e do planejamento financeiro.
- Conscientização e capacitação dos servidores sobre o direito de acesso à informação e promover uma cultura de integridade.

CRONOGRAMA

- Março / 2025
- Outubro / 2025

RESULTADO ESPERADO

- Promover a conscientização sobre o tema, capacitar os servidores a gerir suas finanças e preparar para aposentadoria.
- Consolidar a cultura de transparência e da participação cidadã.



JUSTIFICATIVA

- Promover o diálogo sobre educação financeira, tendo em vista o atual cenário de endividamento dos servidores, a carência de informação sobre o tema e as perdas financeiras enfrentadas durante o processo de aposentadoria.
- Divulgar a LAI com vistas à promoção da transparência, eficiência e aprimoramento da gestão pública, visando o fortalecimento institucional.

AÇÃO

Promover para os servidores do Iprev-DF:

- Palestra com o tema "Meu Bolso em Dia"; e, 
- Oficina: Espaço Aberto - Insight LAI: Respostas de Alta Qualidade. 



 CONCLUÍDA

 EM EXECUÇÃO

AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM A OUVIDORIA / 2025



OBJETIVO

Promover o intercâmbio de boas práticas entre as seccionais de ouvidoria que integram a Rede SIGO-DF.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2025
Café com a Ouvidoria da SEE-DF
- 2º Semestre / 2025
Café com a Ouvidoria do BRB.

RESULTADO ESPERADO

Contribuir para uma gestão mais transparente e participativa, refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos à população.

JUSTIFICATIVA

O Projeto "Café com a Ouvidoria" integra o Programa "Ouvindo os Ouvidores" da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que tem por finalidade proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

AÇÃO

Convidar uma Seccional de Ouvidoria da Rede para um café, a fim de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das relações institucionais entre as ouvidorias e a identificação de oportunidades de melhoria.



AÇÕES E PROJETOS

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - 2024 / 2025

OBJETIVO

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

CRONOGRAMA

- Transparência Mensal / 2024 Mensal / 2025 
- Carta de Serviços 2º Semestre / 2024 2º Semestre / 2025 

RESULTADO ESPERADO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do Iprev-DF.
- Simplificar procedimentos e facilitar o acesso aos serviços ofertados pelo Iprev-DF.



Acesso à Informação

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

Acesso à informação

JUSTIFICATIVA

- Atualização mensal das informações, em conformidade com a legislação de acesso à informação do Distrito Federal.
- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.

AÇÃO

- Mensurar mensalmente os requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços do Iprev-DF, observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



CONCLUÍDA



EM EXECUÇÃO

AÇÕES E PROJETOS

OUVIDORIA & INTEGRIDADE - 2024 / 2025

OBJETIVO

Publicar temas relacionados à Ouvidoria, ética e integridade.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2024
- 1º Semestre / 2025
- 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



AÇÃO CONCLUÍDA



EM EXECUÇÃO

AÇÕES E PROJETOS

PRÉ-PROJETO - “OUVIDORIA COM VOCÊ” / 2024

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.



**DESISTÊNCIA
DA AÇÃO**



Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF



Régia Marisol H. S. Fernandes
OUVIDORA

Natasha de F. Moreira
Analista Previdenciário

Eric Leonardo S. A. Rodrigues
Analista de Políticas Públicas