

PLANO DE AÇÃO ANUAL

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governadora do Distrito Federal

Celina Leão Hizim Ferreira

Diretor-Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

Paulo Ricardo Andrade Moita

Diretor de Previdência

Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretora de Administração e Finanças

Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretor de Investimentos

Jefferson Nepomuceno Dutra

Diretora Jurídica

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretora de Governança, Projetos e Compliance

Sylvia Neves Alves

Unidade de Controladoria

Márcio Eduardo de Moura Aquino

Ouvidoria

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Eric Leonardo Santana Amim Rodrigues

Diagramação

Assessoria Especial da Presidência

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
2. Onde Estamos	5
2.1. Diagnóstico	5
2.2. Manifestações de Ouvidoria	6
2.3. Classificação das Manifestações de Ouvidoria	7
2.4. Assuntos Mais Demandados	8
2.5. Indicadores de Performance Alcançados em 2022	9
2.6. Matriz de Análise	10
3. Onde Queremos Chegar	11
3.1. Indicadores de Desempenho para 2023	11
3.2. Cronograma	12
3.3. Projetos	13

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev/DF) é a seccional responsável por dar tratamento adequado às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação apresentados pelos cidadãos, referente às questões que envolvam a área de competência do Iprev/DF, como: concessão e manutenção dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão, prova de vida, homologação de certidão de tempo de contribuição, emissão de declaração de tempo em atividade especial auxílio-funeral, recolhimento de contribuições previdenciárias, dentre outros.

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.

Desse modo, para o seu efetivo exercício e nos termos que preceitua a Instrução Normativa CGDF nº 1/2017, apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria do Iprev/DF, no qual estão previstos as ações e projetos a serem desenvolvidos no âmbito da seccional de Ouvidoria alinhados com o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e em consonância com o planejamento estratégico do Iprev/DF para o ano de 2023.

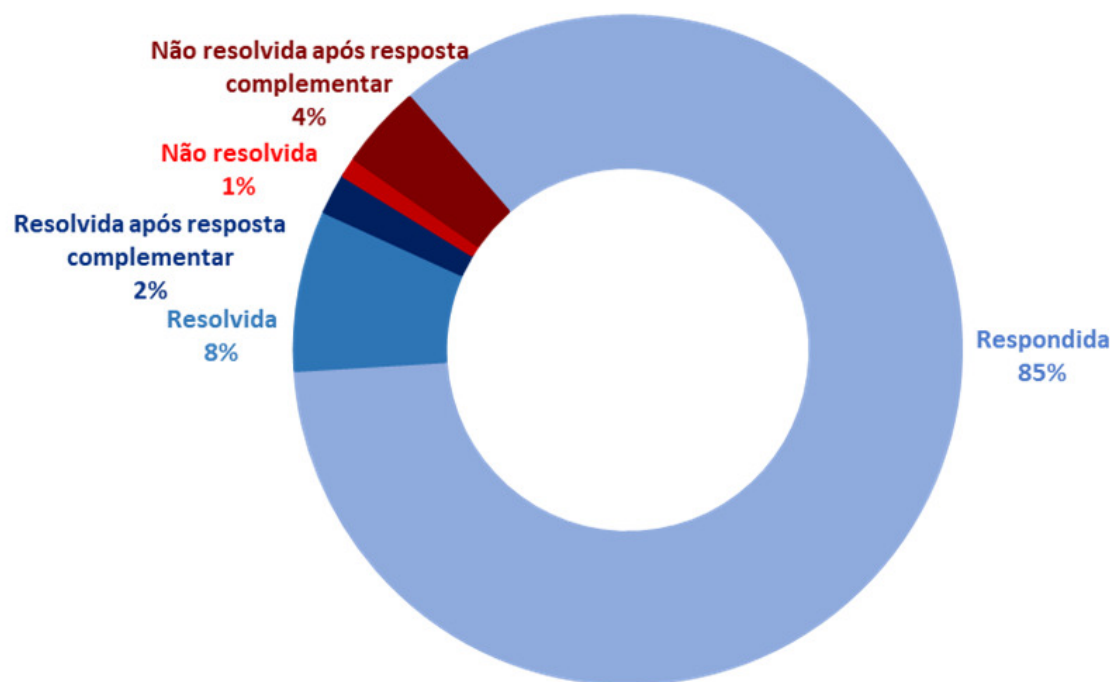


2. ONDE ESTAMOS

2.1. DIAGNÓSTICO

No ano de 2022, a Seccional de Ouvidoria do Iprev/DF recebeu, via plataforma “Participa DF”, o total de 208 manifestações de ouvidoria. Desse total, após análise preliminar, 105 manifestações foram restituídas ao Controle da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) por tratarem de assuntos de competência de outros órgãos/entidades do Governo do Distrito Federal (GDF), ou, do Poder Executivo Federal; e, 103 manifestações foram tratadas/respondidas no âmbito do Iprev/DF, cujo resultado apresentamos a seguir:

Gráfico 1 – Diagnóstico



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em comparação ao ano de 2021, houve um acréscimo de 3% no total de registro de manifestações de ouvidoria respondidas no âmbito do Iprev/DF em 2022.

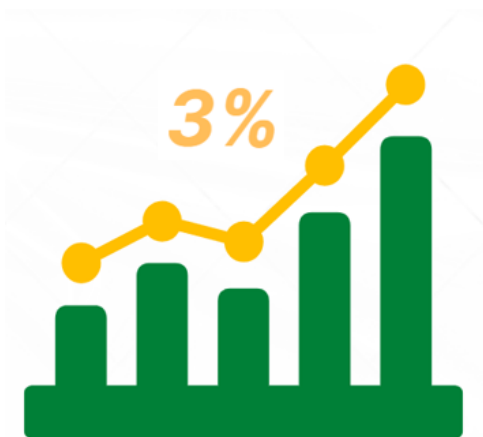
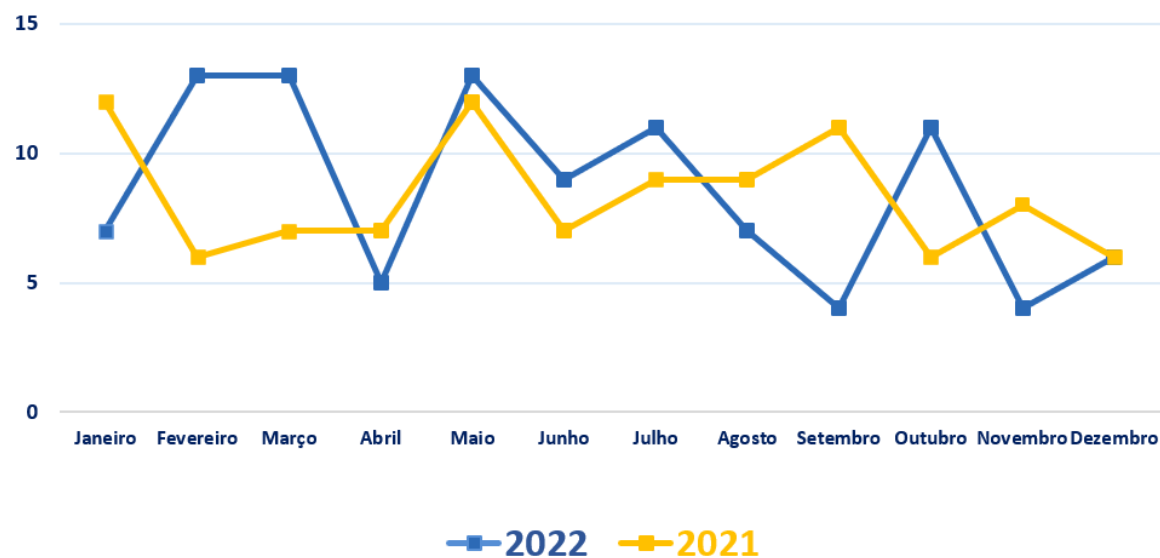


Gráfico 2 – Total de Manifestações

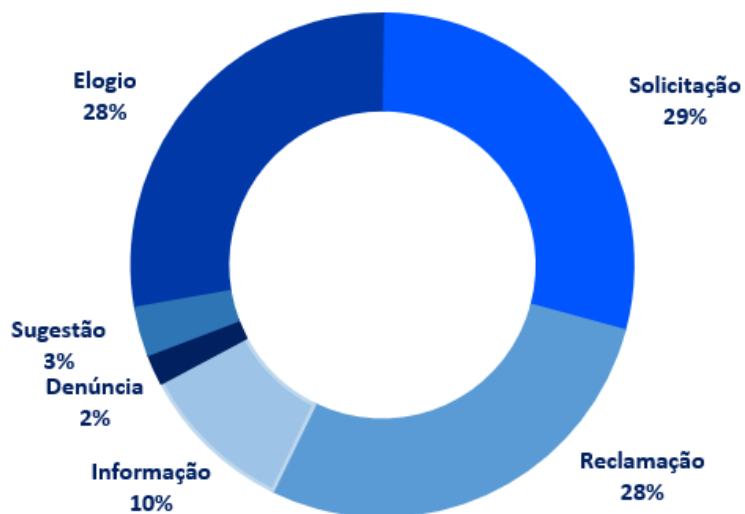
2022 – 103 Manifestações de Ouvidoria
2021 – 100 Manifestações de Ouvidoria



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

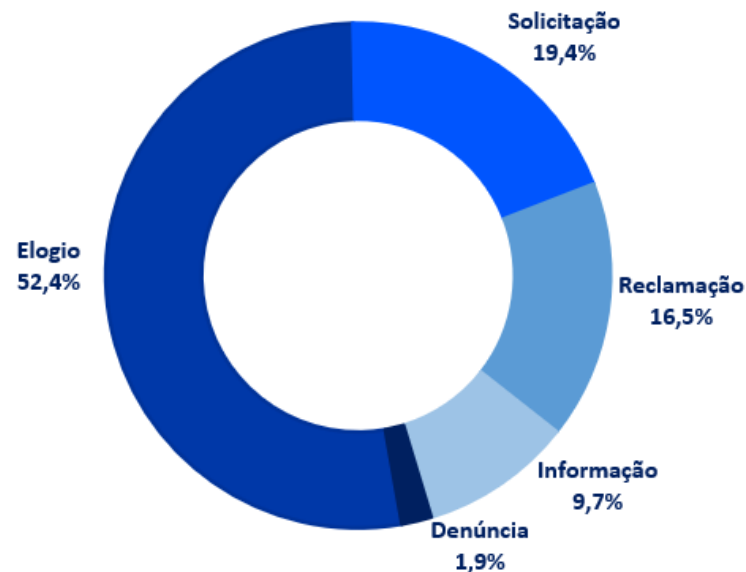
Gráfico 3 – 2021



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Em 2021, 85% das manifestações respondidas no âmbito do Iprev/DF foram de solicitações, reclamações e elogios.

Gráfico 4 – 2022



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Em 2022, o percentual de **52,4% de Manifestações de Ouvidoria classificadas como "Elogio"**, que além de representar mais da metade dos registros, superou em muito os registros de manifestações de solicitação, reclamação, informação e denúncia.

Comparando com 2021, houve um crescimento aproximado de 100% no registro de elogios, queda nos registros de reclamações (39%) e no de solicitações (31%), mantendo-se estável o percentual de registro de informações e denúncias.

2.4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

- **Principal Assunto: “Servidor Público”**

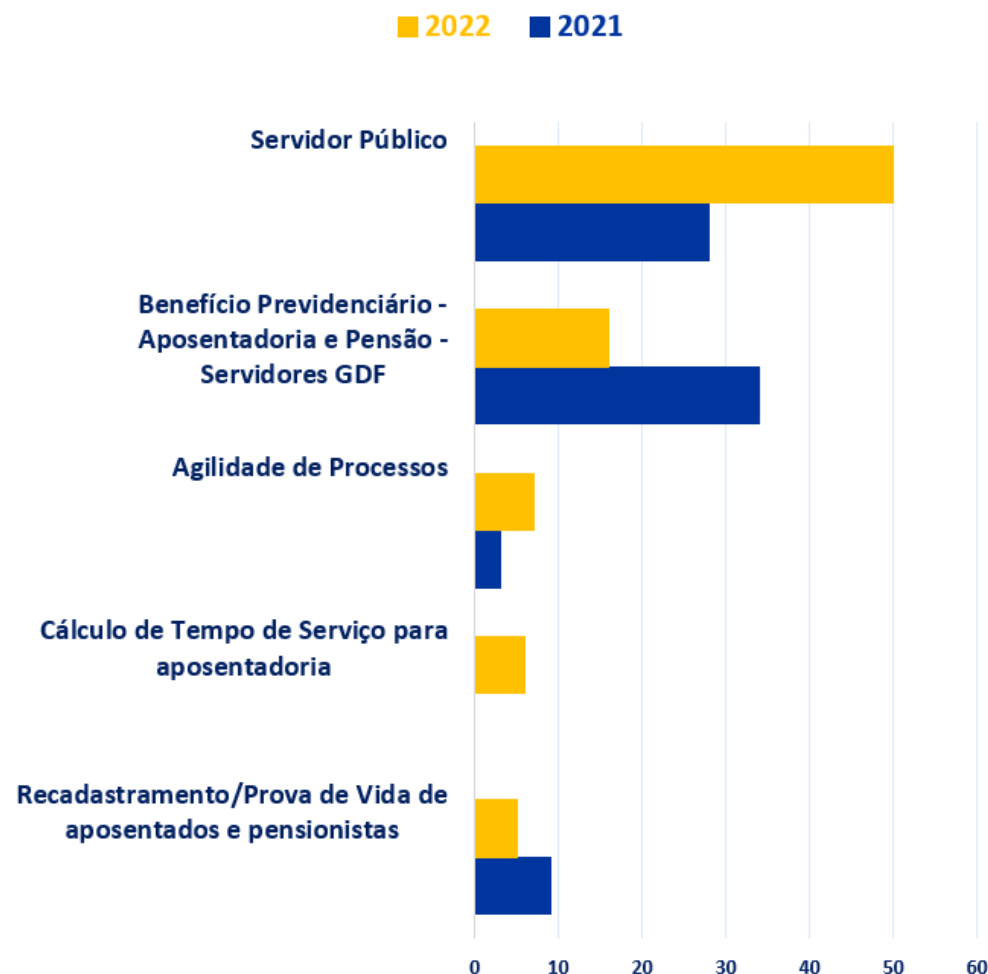
Dentre os assuntos disponíveis na plataforma “Participa DF”, o mais selecionado foi “**Servidor Público**” nas manifestações de ouvidoria direcionadas ao Iprev/DF em 2022, **correspondendo a aproximadamente 51% do total.**

Destaca-se que mais de 90% das manifestações de ouvidoria relacionadas ao tema foram de “elogio” direcionados a servidores do Iprev/DF em decorrência do atendimento ofertado aos cidadãos.

Na sequência, os quatro assuntos mais selecionados em 2022 foram:

- Benefício Previdenciário – Aposentadoria e Pensão – Servidores do GDF - 16%;**
- Agilidade de Processo - 7%;**
- Cálculo de Tempo de Serviços para Aposentadoria – 6%; e,**
- Recadastramento/Prova de Vida de aposentados e pensionistas - 5%.**

Gráfico 5 – Assuntos Mais Demandados



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

2.5. INDICADORES DE PERFORMANCE ALCANÇADOS EM 2022

Figura 1 – Indicadores



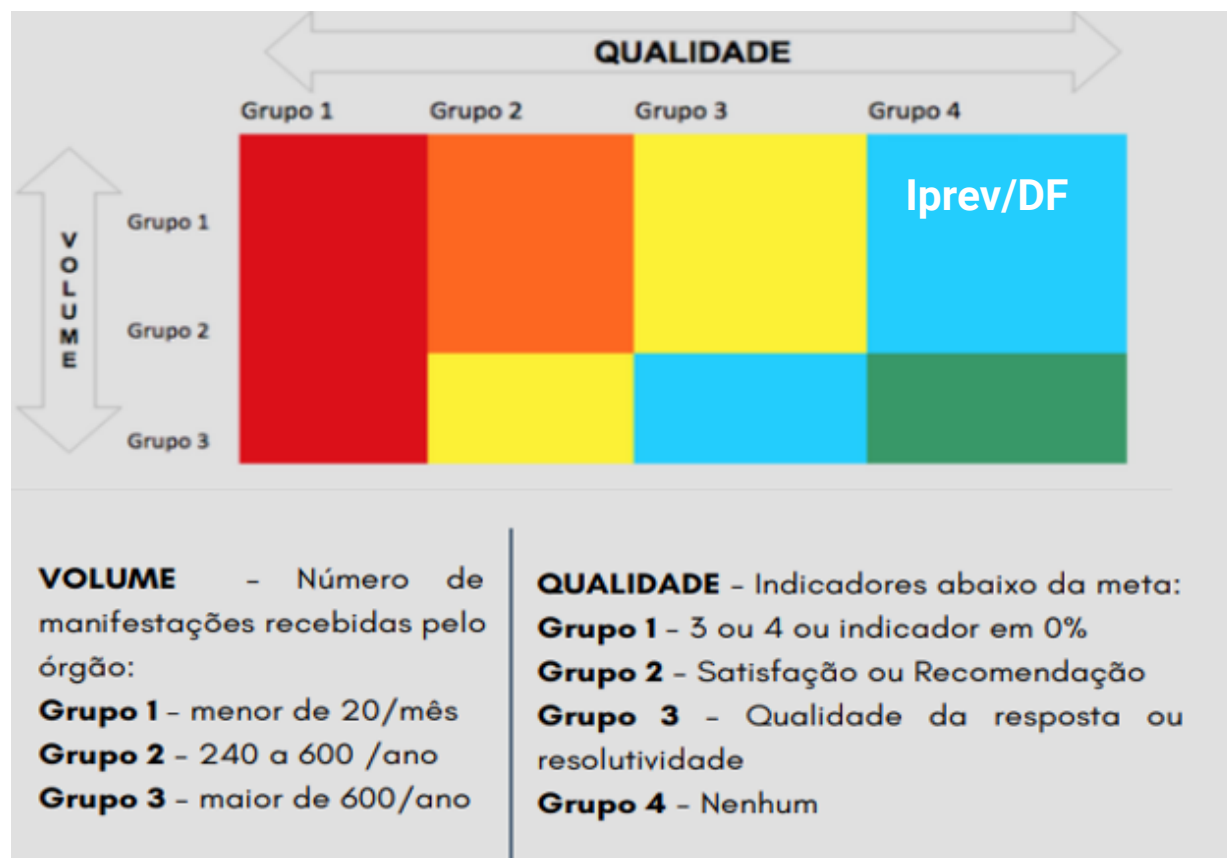
INDICADOR	META REDE SIGO	RESULTADO META	META IPREV/DF	RESULTADO META
RECOMENDAÇÃO	73%	Superada	85%	Superada
SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	64%	Superada	80%	Superada
QUALIDADE DA RESPOSTA	48%	Superada	84%	Não alcançada
RESOLUTIVIDADE	42%	Superada	82%	Não alcançada

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>



2.6. MATRIZ DE ANÁLISE

Figura 2 – Matriz



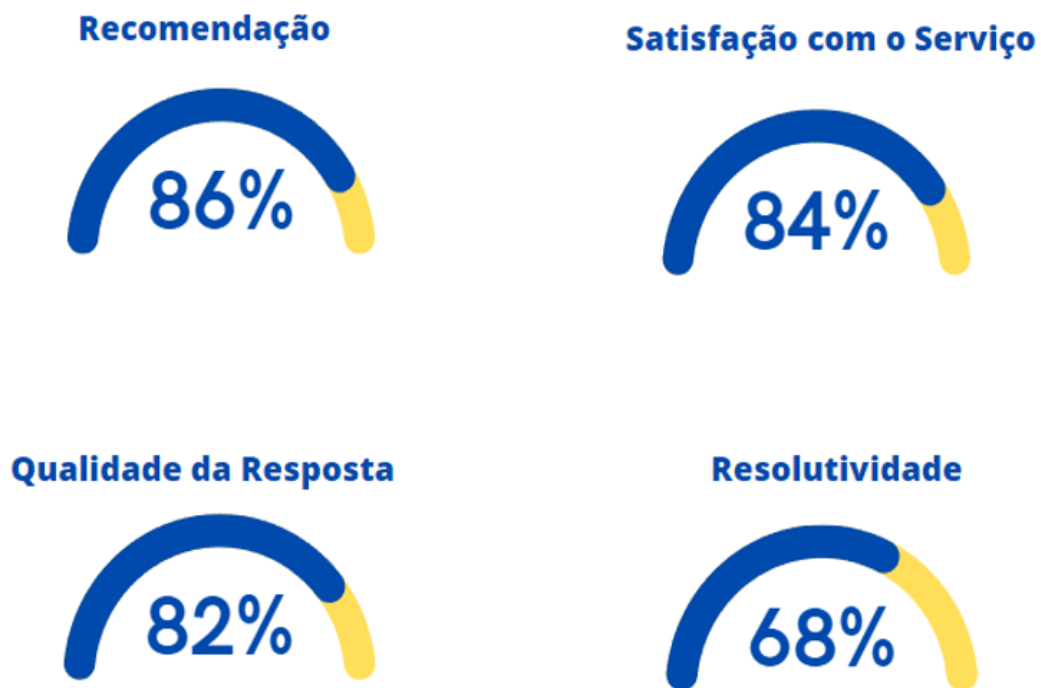
Conforme análise da dimensão dos elementos estruturantes, **quanto ao volume estamos inseridos no Grupo 1** – dos órgãos que recebem poucas manifestações por mês. E, **quanto à dimensão da qualidade estamos inseridos no Grupo 4** – Todos os indicadores acima da meta estabelecida pela OGDF.

Conforme Matriz de Análise, a unidade seccional de Ouvidoria do Iprev/DF foi categorizada em 2021 no **GRUPO AZUL**, no qual permaneceu em 2022, por demonstrar bom desempenho frente aos elementos estabelecidos.

3. ONDE QUEREMOS CHEGAR

3.1. INDICADORES DE DESEMPENHO PARA 2023

Figura 3 – Previsão de Indicadores



Fonte: Ouvidoria do Iprev/DF



3.2. CRONOGRAMA

Figura 4 – Cronograma

AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
PARTICIPAR DA FORMAÇÃO CONTINUADA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
ELABORAR RELATÓRIOS TRIMESTRAIS				X			X			X		
ELABORAR RELATÓRIO ANUAL	X											
MONITORAR TRANSPARÊNCIA ATIVA			X				X			X		
PROMOVER PALESTRA “ASSÉDIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA”								X				
MONITORAR CARTA DE SERVIÇOS								X	X	X	X	
MONITORAR A AVALIAÇÃO DAS DEMANDAS REGISTRADAS				X			X			X		
REALIZAR REUNIÃO COM A ÁREA MAIS DEMANDADA				X			X			X		

Fonte: Ouvidoria do Iprev/DF

3.3. PROJETOS

Figura 5 – Projetos da Ouvidoria

3.3.1 -PROJETO	BATE-PAPO COM A OUVIDORIA	
OBJETIVO	Apresentar a Ouvidoria como “Governança de Serviços”.	
JUSTIFICATIVA	Favorecer uma gestão orientada por resultados	
AÇÃO	Apresentar o trabalho da ouvidoria para os novos servidores do Iprev/DF	
METAS	Reforçar a importância do uso das informações para tomada de decisão dos gestores	
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria e Controladoria	
RECURSOS	Humanos	
CRONOGRAMA	Outubro / 2023	
RESULTADO ESPERADO	Sensibilizar acerca da importância da Ouvidoria	
COMUNICAÇÃO RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Relatório; • Divulgação Interna 	
OBJETIVO ODS	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 4 “Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos”	

3.3.2 -PROJETO	EXPANDIR O PROJETO “IPREV NO SEU ÓRGÃO
OBJETIVO	Publicizar as competências do Iprev/DF
JUSTIFICATIVA	Estreitar o vínculo com os servidores ativos, futuros beneficiários previdenciários
AÇÃO	Visitar órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal
METAS	Reconhecer o IPREV/DF como gestor único do RPPS
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria e DIGOV
RECURSOS	Representantes da Presidência, Ouvidoria, Controladoria, DIGOV ¹ e DIPREV ² .
CRONOGRAMA	Fevereiro a novembro de 2023
RESULTADO ESPERADO	Agregar valor e eficiência à imagem institucional do Iprev/DF
COMUNICAÇÃO RESULTADOS	Elaboração de Relatório Técnico
OBJETIVO ODS	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.”



¹ DIGOV – Diretoria de Governança, Projetos e Compliance

² DIPREV – Diretoria de Previdência

3.3.3 - PROJETO	ACULTURAR A POLÍTICA DE ELOGIOS E SUGESTÕES NO IPREV/DF	
OBJETIVO	Proporcionar melhores resultados	
JUSTIFICATIVA	Identificar e reconhecer boas práticas	
AÇÃO	Editar normativo / Promover uma campanha	
METAS	Dar visibilidade aos resultados	
RESPONSÁVEL	Equipe da Ouvidoria e DIGOV ¹	
RECURSOS	Humanos	
CRONOGRAMA	Fevereiro a novembro de 2023	
RESULTADO ESPERADO	Reconhecimento e Engajamento	
COMUNICAÇÃO RESULTADOS	Elaboração de Relatório Técnico e Divulgação Interna	
OBJETIVO ODS	Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 9 "Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação."	

¹ DIGOV – Diretoria de Governança, Projetos e Compliance



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