



OUVIDORIA PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027



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 - 2026-2030, a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2026/2027. 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.

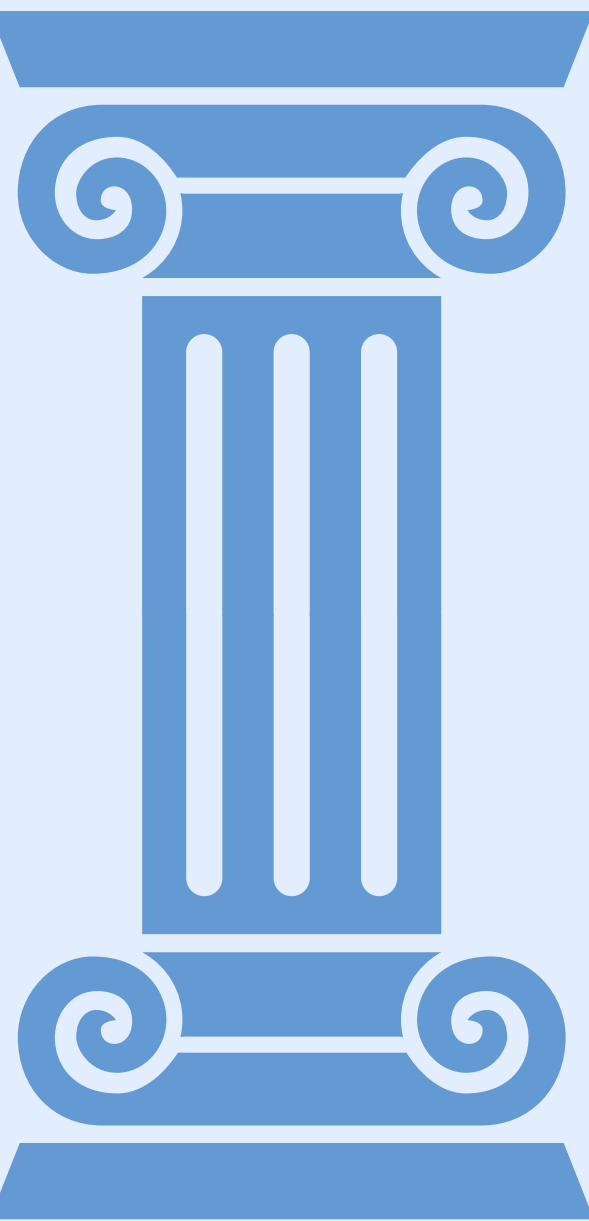
Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.



PILARES

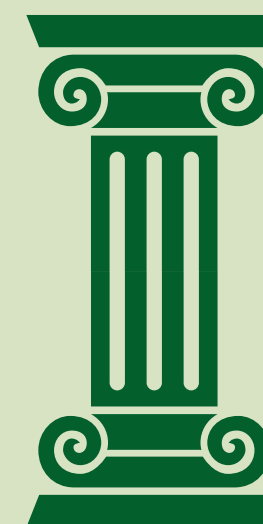


NOSSOS COMPROMISSOS



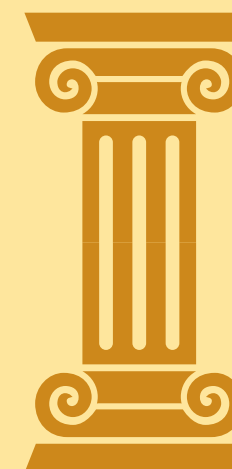
- **Promover atendimento seguro e orientativo aos usuários do RPPS**, garantindo informações claras, consistentes e tecnicamente corretas sobre direitos, benefícios e procedimentos previdenciários.
- **Aprimorar a transparência das informações relacionadas aos serviços ofertados**, consolidando e disponibilizando conteúdos acessíveis, atualizados e compreensíveis para o público atendido.
- **Fortalecer o fluxo de comunicação entre a Ouvidoria e as áreas finalísticas**, ampliando o compartilhamento de informações estratégicas para aprimorar o atendimento interno e externo nos assuntos relacionados ao RPPS.
- **Monitorar indicadores de satisfação e desempenho relacionados às manifestações**, garantindo retorno qualificado, tempestivo e alinhado aos padrões institucionais.
- **Incentivar o uso eficiente e padronizado dos canais oficiais de atendimento**, promovendo maior confiança no serviço.

DIRETRIZ



Fortalecer a atuação da Ouvidoria como instrumento estratégico de qualificação da gestão previdenciária, assegurando atendimento seguro, informação clara e transparente e fluxo contínuo de melhoria institucional para garantir atendimento aos segurados do RPPS e seus dependentes.

NOSSOS VALORES



- **Integridade**
- **Inovação**
- **Excelência no atendimento**
- **Responsabilidade social.**
- **Inclusão e Acesso Equitativo**

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?

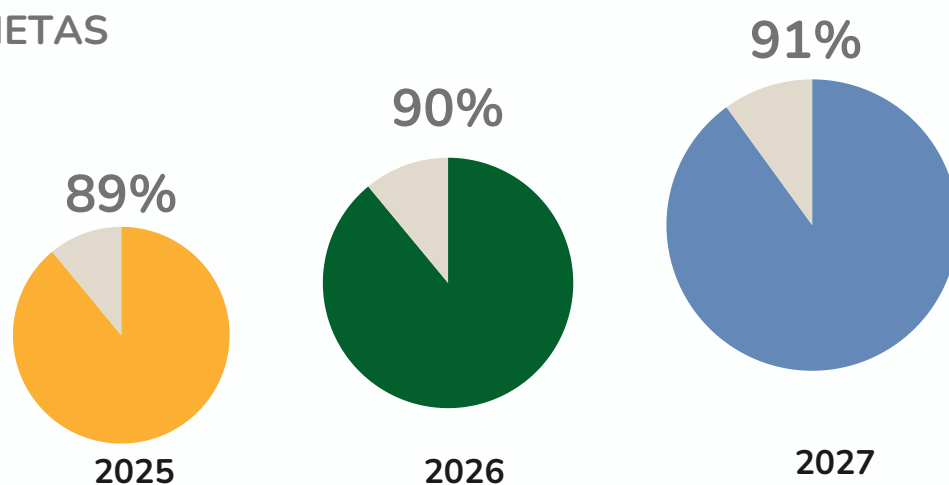


A PARTIR DOS ÍNDICES ALCANÇADOS EM 2025, FOI ESTABELECIDO A PROPOSTA DE AUMENTAR TODOS OS ÍNDICES DE 1% EM 2026 E 2027.



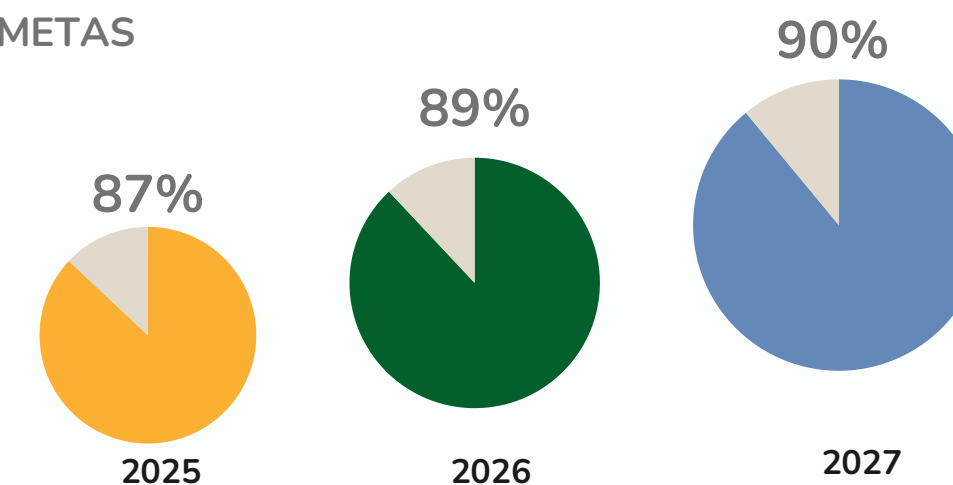
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

METAS



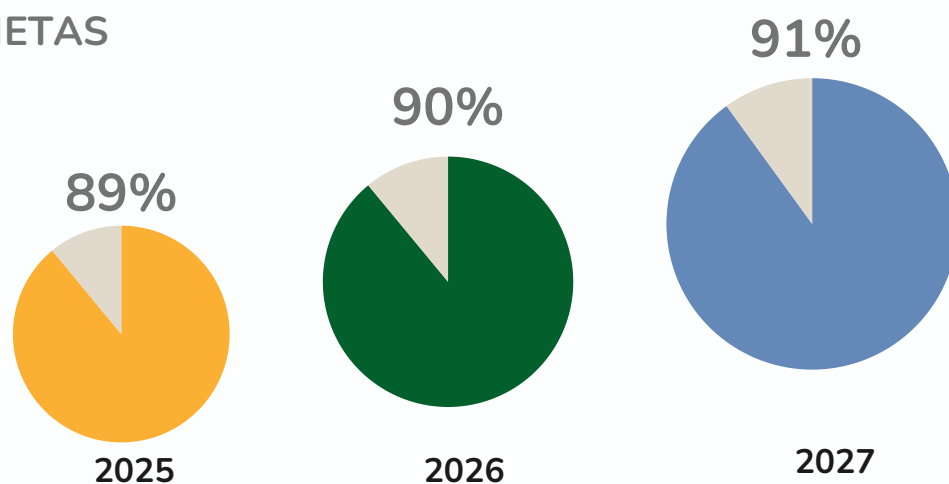
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

METAS



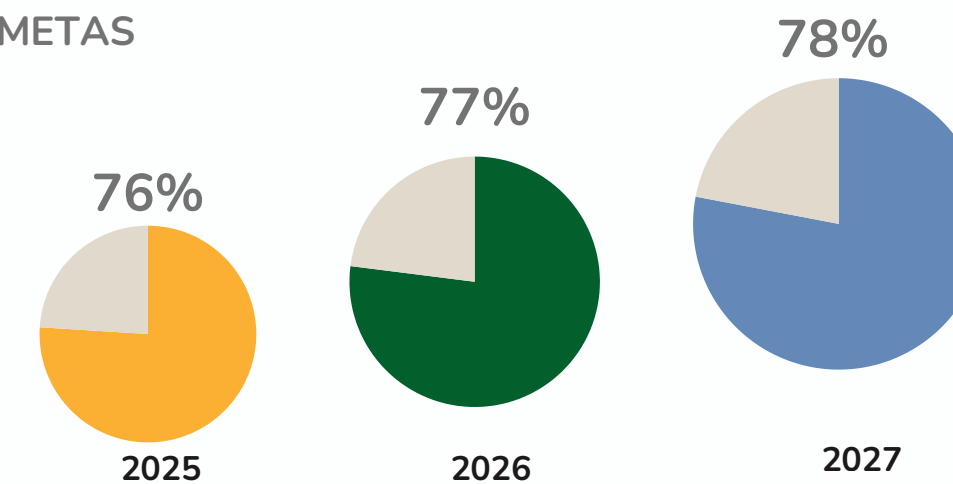
RECOMENDAÇÃO

METAS



RESOLUTIVIDADE

METAS



AÇÕES E PROJETOS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026 / 2027

OBJETIVO

Publicar Relatórios trimestrais e anuais contendo dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas e ações desenvolvidas.

CRONOGRAMA

- 1º, 2º e 3º Trimestres / 2026
- 1º, 2º e 3º Trimestres / 2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

- Identificar oportunidades de melhoria no serviço prestado pelo Iprev-DF e pela Ouvidoria;
- Interpretar os resultados a partir dos dados do Participa-DF;
- Fortalecer a transparência em relação às ações da ouvidoria.

JUSTIFICATIVA

- Atender a Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Atender a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;
- Atender a Lei Federal nº 13.460/17;
- Atender a Lei Distrital nº 6.519/20.

AÇÃO

- Elaboração dos relatórios;
- Publicação dos relatórios na página da Ouvidoria;
- Encaminhamento dos relatórios para alta gestão e Comitês Internos de Governança.



AÇÕES E PROJETOS

OUVIDORIA ITINERANTE - 2026 / 2027

OBJETIVO

Aproximar a Ouvidoria da sociedade, por meio do atendimento no local de evento organizado pelo Instituto de Previdência do Servidores do DF (Iprev-DF).

CRONOGRAMA

- Audiência Pública - 1º Semestre / 2026
- Audiência Pública - 1º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Ouvir a sociedade e estreitar os laços com os cidadãos.
- Identificar serviços que possam ser melhor prestado.

JUSTIFICATIVA

- Divulgar a Ouvidoria como um canal legítimo para tratativas de demandas dos cidadãos 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:

- Audiência Pública.



AÇÕES E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027

OBJETIVO

- Fomentar o diálogo sobre a importância da ouvidoria como instância de governança de serviços;
- Promover o aprimoramento dos fluxos de atendimento das demandas de ouvidoria com as unidades técnicas e cidadãos.

CRONOGRAMA

- 2º Semestre / 2026
- 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Ampliar o conhecimento da sociedade e dos servidores do Iprev-DF sobre a relevância da ouvidoria para a gestão;
- Qualificar o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

JUSTIFICATIVA

- Promover o diálogo e a troca de saberes entre os servidores e colaboradores internos acerca do cumprimento dos prazos de ouvidoria e dos requisitos de qualidade das respostas.

AÇÃO

- Promover momento de diálogo com equipes que atendem demandas de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.



AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027

OBJETIVO

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

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026
- 1º Semestre / 2027

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 - 2026 / 2027

OBJETIVO

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

CRONOGRAMA

- Transparência Mensal / 2026
Mensal / 2027
- Carta de Serviços 2º Semestre / 2026
2º Semestre / 2027

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 Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



ACESSIBILIDADE e INCLUSÃO - 2026/2027

OBJETIVO

- Promoção da cultura de acessibilidade e inclusão no Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal e na ouvidoria.
- Conscientização e capacitação dos servidores da ouvidoria para realizarem atendimento adequado para pessoas com deficiência.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026
- 1º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

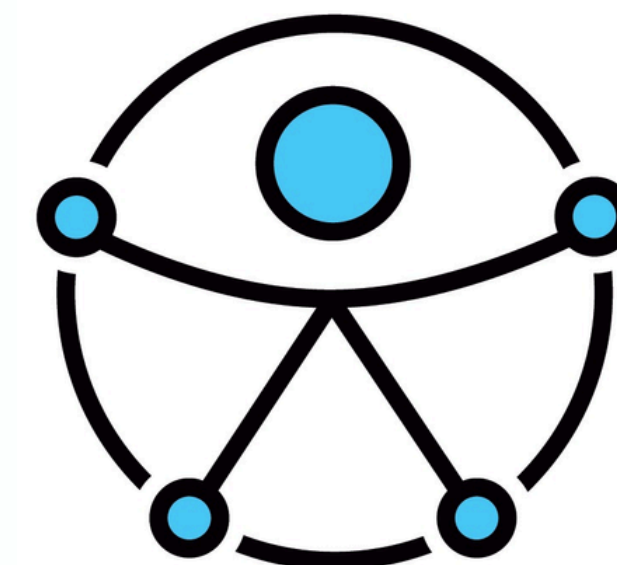
- Consolidar a acessibilidade e inclusão no Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal e na Ouvidoria permitindo a participação cidadã de todos.

JUSTIFICATIVA

- O Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal atende pessoas com deficiência e verifica-se a necessidade de qualificar o atendimento voltado a esse público.

AÇÃO

- Capacitar 2 servidores em cursos com a temática da acessibilidade e inclusão.



AÇÕES E PROJETOS

OUVIDORIA & INTEGRIDADE - 2026 / 2027

OBJETIVO

Publicar temas relacionados à Ouvidoria, ética e integridade.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026
- 1º Semestre / 2027

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.



Equipe da Ouvidoria do Iprev-DF

Régia Marisol H. S. Fernandes

OUVIDORA

Natasha de F. Moreira
Eric Leonardo S. A. Rodrigues

Equipe da Ouvidoria

