DATAPREV

# Relatório Anual Ouvidoria

Exercício 2024

## Equipe da Ouvidoria

Jaime Ferreira Pereira
**Ouvidor**
Camila Messias Rodriguez
**Coordenadora**
Álvaro Fonseca Monteiro
**Assessor**
Cristiana Vieira Cavalcanti de Albuquerque
Eliana Nascimento dos Santos
Douglas Abero Gonçalves Ferreira
Inayah de Castro Teles Barbosa
Josevaldo Pinheiro dos Santos
Maria da Conceição Cunha Mesquita
Vittorio Bottino Junior
Waldinélia Maciel

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....página 03
2. INTRODUÇÃO .....página 04
3. VOLUMETRIA E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....página 05
4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....página 07
5. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE DENÚNCIAS.....página 16
6. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE MANIFESTAÇÕES.....página 18
7. MATURIDADE DA OUVIDORIA .....página 22
8. OUTRAS PARTICIPAÇÕES/ATUAÇÕES DA OUVIDORIA.....página 24
9. AÇÕES IMPLEMENTADAS.....página 26
10. OPORTUNIDADES DE MELHORIA.....página 27
11. CARTA DE SERVIÇO.....página 29
12. SOBRE A EQUIPE.....página 30
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....página 31

# 1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo divulgar as informações dos serviços realizados pela Ouvidoria e permitir o acompanhamento pela Alta Administração e Órgão Colegiados da Dataprev a respeito das atividades institucionais desenvolvidas e fornecer dados sobre a volumetria de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da Dataprev durante o ano de 2024.

O relatório apresenta informações e mostra os principais resultados das atividades exercidas pela Ouvidoria da Dataprev a respeito do tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, ELOGIO, SIMPLIFIQUE E SUGESTÃO) e de TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA, abrangendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), bem como sobre os canais disponibilizados para o cidadão na Internet.

Em consonância com as regulamentações dispostas no art.15, da Lei nº 13.460/2017, o relatório anual deve indicar, ao menos, as seguintes informações: I - o número de manifestações recebidas; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, bem como ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

.

# 2. INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública tem papel de destaque por intermediar o diálogo entre o cidadão e a administração pública, sendo o principal canal de interlocução colocado à disposição da sociedade para efetivar as atividades de controle e participação social por intermédio do registro de RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS.

A Ouvidoria da Dataprev está integrada, como unidade setorial, ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, tendo a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, como órgão central de orientação normativa e supervisão técnica desse Sistema. Nesse sentido, cabe salientar a utilização da plataforma Fala.BR, disponibilizada pela CGU, para receber, tratar e controlar as manifestações de Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei de Acesso à Informação – LAI.

De acordo com estabelecido na Seção II, Art. 63, do Estatuto Social da Dataprev, A Ouvidoria da Dataprev, é subordinada administrativamente à Presidência da Dataprev e vinculada ao Conselho de Administração, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017 e na Lei nº 12.527/2011.

A atuação da Ouvidoria da Dataprev é regida por protocolos de atendimento dispostos em normativos internos. A empresa tem normas específicas para tratar dos temas de Gestão da Transparência Ativa e Passiva e Gestão das Manifestações, instrumentos que definem diretrizes, fluxo, procedimentos e responsabilidades. Para o atendimento por correio eletrônico, há respostas padronizadas para os temas que podem sofrer pequenas variações em demandas específicas. A empresa também dispõe de normativo para disciplinar o atendimento realizado aos clientes e seus usuários no que se refere a inconformidades técnicas nas soluções digitais/serviços.

As **DENÚNCIAS** são dirigidas à Ouvidoria e tratadas como confidenciais, em conformidade com a máxima amplitude de restrição de acesso permitida por Lei, com base nas regras definidas, com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da Ouvidoria e, o denunciante tem sua identidade preservada. Os procedimentos estabelecidos estão alinhados com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), de nº 13.709/2018, de forma a assegurar a proteção ao denunciante e o exercício do controle social.

# 3. VOLUMETRIA E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Dataprev recebeu volume expressivo de manifestações da sociedade, abrangendo as manifestações típicas de Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, conforme detalhado no quadro abaixo. Observe-se que parte significativa das manifestações recebidas (**62%)** foram tratadas por meio de respostas orientativas ao cidadão e outra boa parte foi encaminhada a outros órgãos, visto que não se referiam à temas da competência da Dataprev.

## Ouvidoria – Volumetria 2024

| | Manifestações (elogios, reclamações, solicitações, sugestões) | Denúncias | Transparência Passiva - LAI | Total Geral | Média mensal |
|---|---|---|---|---|---|
| Recebidas | 20.969 | 195 | 1.218 | **22.382** | 1.865 |
| Referentes à Dataprev (tratadas) | 7.804* | 42** | 405 | **8.251** | 677 |
| Respostas Orientativas | 10.084 | 0 | 0 | **10.084** | 840 |
| Encaminhadas à outras Ouvidorias | 3.081 | 153 | 621 | **3.855** | 321 |
| Tipologia Alterada | 0 | 0 | 192 | **192** | 16 |

(*) = Do total de 7.804 manifestações recebidas dos tipos de Reclamações e Solicitações, 123 foram arquivadas
(**) = Do total de 42 Denúncias de competência da empresa, 03 foram arquivadas

Quadro I

## PRINCIPAIS RESULTADOS

Nos **pedidos de acesso à informação (Transparência Passiva**), a Dataprev ocupa o 61º lugar do ranking das 320 Ouvidorias que compõem o Painel "Lei de acesso à informação" da CGU em relação ao volume de pedidos, apresentando o tempo médio de resposta de **15,04** dias versus tempo médio de 13,56 dias no ranking das 320 Ouvidorias. Posição extraída do Painel do CGU, em 19/03/2025.

No que tange à **Transparência Ativa,** em 2024, foi registrado o volume de 327.842 acessos ao Portal da Dataprev: Menu Acesso à Informação - 297.986 e Menu Transparência – 29.856. O Índice de Transparência Ativa – ITA, da Dataprev, extraído do Painel da CGU, foi de 100% versus 88,16% do Governo Federal. No ciclo de 2024 do Programa Nacional de Transparência Pública, que leva em conta o levantamento realizado pelo Tribunal de Contas da União, a Dataprev obteve o Selo Ouro, com a nota de **87,89** versus 78,16 de órgãos do mesmo segmento que a Dataprev, Estatais Independentes da esfera do Poder Executivo Federal.

Das 42 **denúncias** recebidas, de competência da Dataprev, 39 foram consideradas aptas sendo que a grande maioria (54%) se refere a descumprimento de normativos, com destaque para assuntos de gestão de pessoas.

Entre **reclamações e solicitações** tratadas pela Ouvidoria, as soluções de maior volume foram: Meu INSS, CTPS Digital e INSS Digital, e a principal questão reportada foi ACESSO A APLICAÇÃO/SISTEMA (2.596).

Para avaliar a **satisfação do cidadão** com o serviço de ouvidoria a respeito das manifestações típicas, a CGU disponibiliza Pesquisa de Satisfação cujo resultado é disponibilizado no Painel Resolveu (https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu). A Ouvidoria da Dataprev, em 2024, obteve 115 respostas, com satisfação média de 49,78%, enquanto a média de satisfação com as demais ouvidorias do Poder Executivo Federal foi de 35,58%, resultado que demonstra uma performance positiva da Dataprev.

# 4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## 4.1 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A Ouvidoria da Dataprev também é responsável por receber e tratar as manifestações e pedidos de informação relacionados à atuação da Dataprev, tanto do público interno (seus empregados e terceirizados) como externo (clientes, fornecedores e sociedade em geral), com independência, isenção e confidencialidade.

O tratamento da solicitação de acesso à informação atende regras normativas (Lei nº 12.527, Lei de Acesso à Informação) estabelecidas, ou seja, é necessário processar o pedido e garantir ao requerente a entrega tempestiva da resposta.

A formalização dos pedidos de informação deve ser feita pelo Fala.BR plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), ferramenta que permite que o cidadão faça o seu pedido, acompanhe o prazo pelo número de protocolo gerado e receba a resposta da informação solicitada.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do Painel da Lei de Acesso à Informação, período (01/01/2024 a 31/12/2024), está disponível no endereço (link): https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai e na plataforma Fala.BR, link https://falabr.cgu.gov.br

### HISTÓRICO DE PEDIDOS

O gráfico a seguir, demonstra o quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos pela Dataprev, destacando aqueles de competência da Dataprev e os encaminhados para outros órgãos entre os anos de 2019 e 2024.

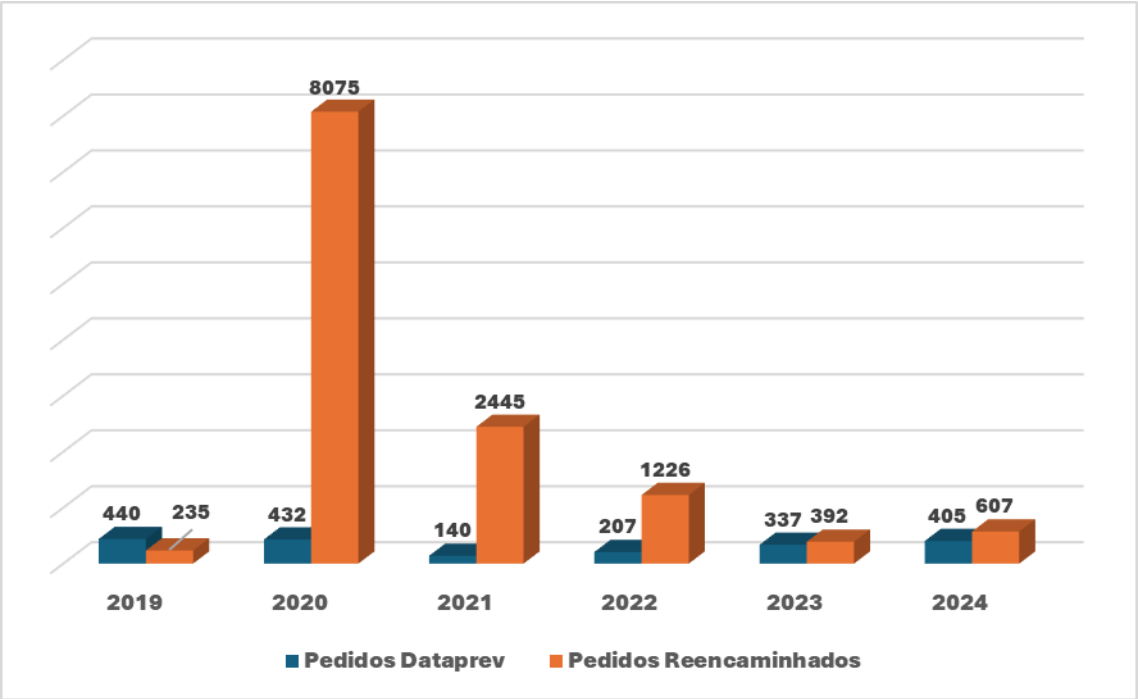



*Gráfico I – Histórico de Pedidos Recebidos por meio da LAI*
Nota: O volume de 2020 a 2022 foi marcado pelo auxílio emergencial do Covid 19

Ao total de 1.012, acresça-se **206** que tiveram sua tipologia alterada, pois tratavam de manifestação típica de Ouvidoria totalizando **1.218** (mil duzentos e dezoito) pedidos recebidos através do Fala.BR. Deste total, **607** pedidos foram reencaminhados para outros órgãos públicos responsáveis pela informação solicitada, sendo que desse total, **457** (quatrocentos e cinquenta e sete) foram repassados para o INSS, Instituto Nacional do Seguro Social e os demais distribuídos para outros órgãos (Caixa Econômica Federal, Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, Ministério da Saúde, Ministério da Previdência Social, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Fazenda, Ministério de Agricultura e Pesca, Ministério da Agricultura e Pecuária e outros).

Dos 405 pedidos respondidos pela Dataprev, 375 ou seja **92,27**% foram concedidos, 10 (2,47%) tiveram o acesso negado, 1 (0,25%) teve o acesso parcialmente concedido,1 (0,25%) não se trata de solicitação de informação, 1 (0,25%) o órgão não tem competência para responder e 17 (4,20%) eram perguntas Duplicadas/Repetidas.

Nosso tempo médio de resposta (TM-Resp) foi de **15,04** dias ficando a Dataprev em 109º lugar no ranking das 320 Ouvidorias que compõem o Painel "Lei de acesso à informação" da CGU.

Esse tempo de resposta foi causado pela grande demanda de pedido de informações recebida pela Dataprev em relação aos concursos de 2023 e 2024.

No mesmo período, o tempo médio das 320 ouvidorias foi **13,56** dias.

**Total de Pedidos por Diretoria Ouvidoria e Presidência**

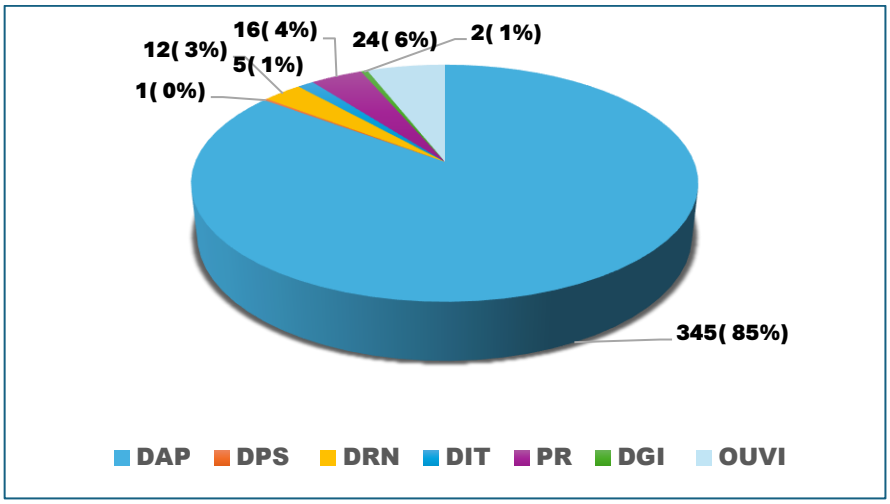



Gráfico II – Total de Pedidos por diretoria Ouvidoria e Presidência
NOTA: o percentual da DPS é 0,02% razão de aparecer 0%.

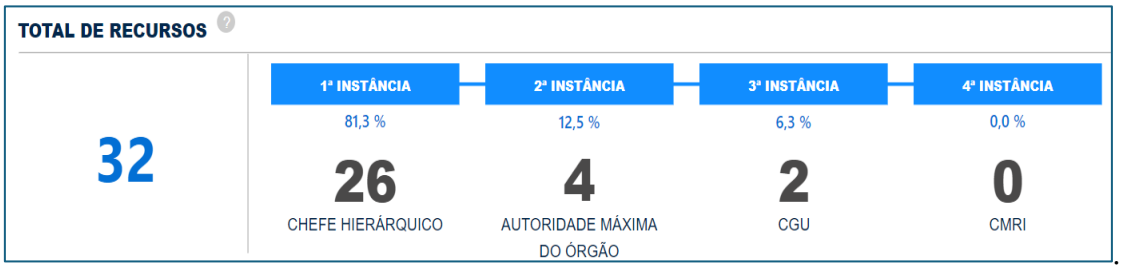
A Diretoria de Administração e Pessoas - DAP respondeu ao maior número de pedidos em 2024. Dos **345** pedidos respondidos pela DAP o assunto mais recorrente foi Concurso Público 2023 e 2024, 322 pedidos (**96,2%).** Vale salientar que o número de pedidos sobre os concursos cresceu muito no decorrer do ano em função do lançamento do edital e da execução do concurso 2024 e a convocação dos remanescentes do concurso 2023.

O segundo assunto mais pedido foi contratos.

A Ouvidoria, percebendo um aumento no tempo de resposta ao cidadão dos pontos focais no período, realizou reuniões de alinhamento de processo com aqueles que receberam mais pedidos de informação.

## Recursos – Transparência Passiva

Dos 405 pedidos respondidos em 2024 pela Dataprev, **8%** geraram recursos. Dos quais 26 (**81,3%)** dos recursos resolvidos em 1ª instância, 4 (**12,5%)** em 2° instância (autoridade máxima do órgão) e 2 (**6,3%)** recursos em 3°instância (CGU). Não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.




*Quadro II – Total de recursos.*

Na rede das 320 Ouvidorias o percentual de pedidos que geraram recurso foi de **12,9%.** 62% solucionados em 1ª Instância; 22,1% em 2ª Instância; 12,8% em 3ª Instância e 3,1% CMRI (4ª Instância). A diferença permite a dedução que as respostas da Dataprev atenderam aos solicitantes ainda que não seja possível identificar a razão específica.

## Pesquisa de Satisfação – Transparência Passiva

A plataforma Fala.Br disponibiliza Pesquisa de Satisfação para o usuário, de preenchimento facultativo.

Do total de pedidos respondidos (405), 59 cidadãos **(14,5%)** responderam à Pesquisa de Satisfação, resultando em uma média de satisfação de **4,26** (*Escala de 1 a 5, sendo (1) Muito Insatisfeito e (5) Muito Satisfeito) o que representa um índice de satisfação de **88%**, colocando a Dataprev em **131º** no ranking das 320 Ouvidorias que compõem o Painel "Lei de acesso à informação" da CGU (*https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai*). A média de satisfação das 320 Ouvidorias foi de **85%.**

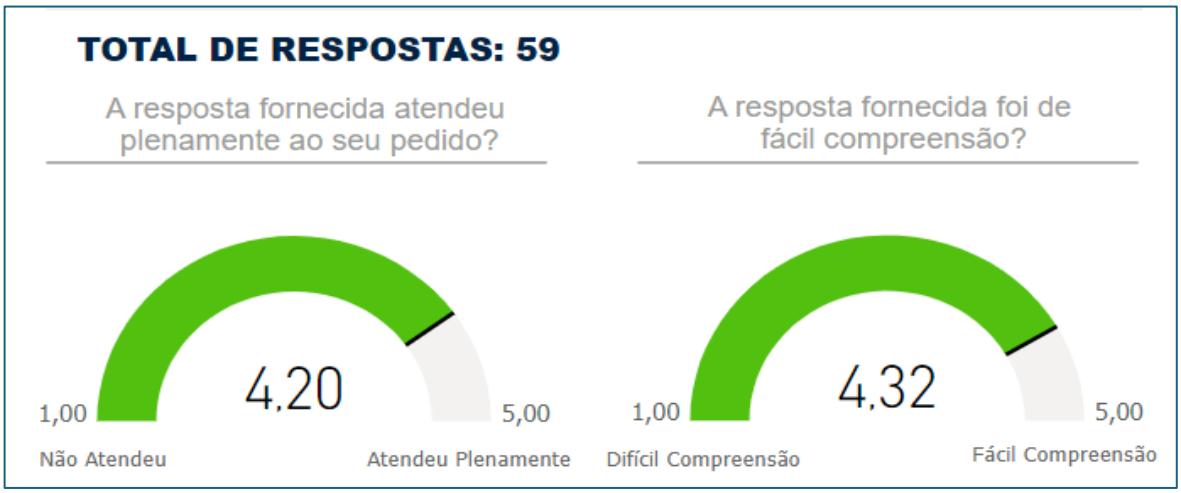



Gráfico III – Avaliação das respostas à pesquisa de satisfação – Transparência Passiva.

## 4.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Dataprev, disponibiliza no seu Portal (https://www.dataprev.gov.br) um rol de informações para atender ao disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI), tornando pública as informações de interesse coletivo ou geral de forma proativa, ou seja, independente de requerimento, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Durante o ano de 2024, o número de acessos ao Portal Dataprev e aos temas relacionados à transparência ativa teve a seguinte distribuição, conforme o Quadro - III a seguir:

| | |
|---|---|
| **Portal Dataprev** | **2.403.293** |
| **Menu Transparência** | **29.856** |
| **Acesso à Informação** | **294.986** |
| **Empregados** | **192.983** |
| **Institucional** | **1.,460** |

*Quadro III – Quantidade de acessos ao Portal Dataprev e aos temas da Transparência Ativa – 2024*

## Índice de Transparência Ativa

O ITA (índice de Transparência Ativa) atingiu, no ano de 2024, o índice de 100%.

A Dataprev começou o ano de 2024 com dois itens no STA (Sistema de Transparência Ativa) com a avaliação da CGU de "cumpre parcialmente". Os itens são: "O órgão ou entidade divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes ["quem é quem"] até o 5º nível hierárquico?" e "O órgão ou entidade divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?".

Em maio de 2024 houve um alinhamento com a CGU em relação a esses itens, onde ajustes foram feitos e o entendimento validado. Assim, dos 49 itens elencados para avaliação, a Dataprev cumpre 100%.

O gráfico V apresenta um comparativo do percentual de conformidade dos dados disponibilizados nos respectivos portais de Órgãos da Administração Direta, Estatais e Dataprev.

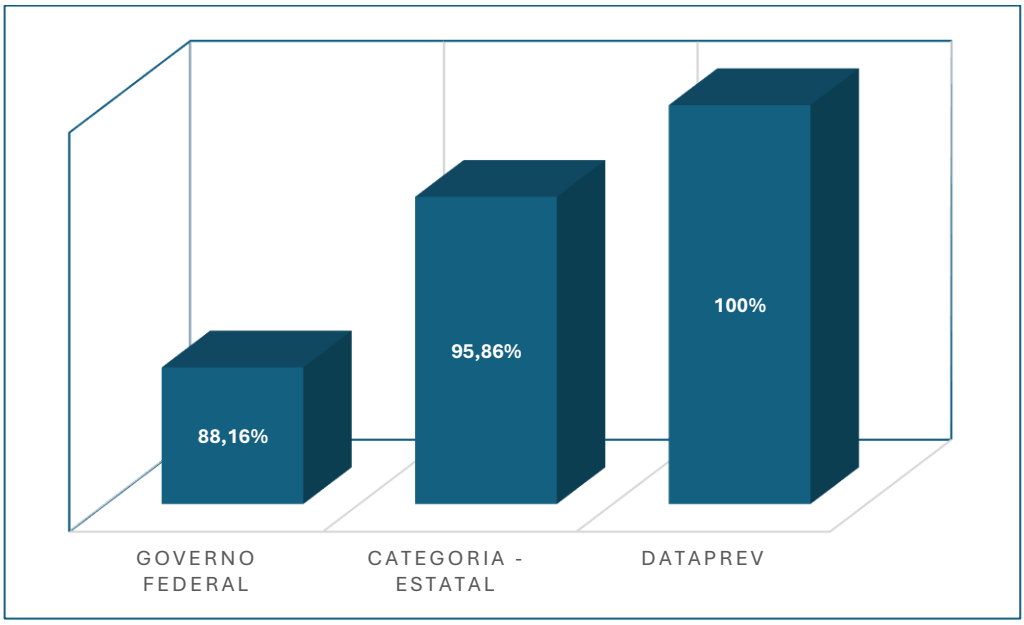



Gráfico IV – Comparativo percentual entre Governo Federal, Dataprev e as Estatais

## Programa Nacional de Transparência Pública

Em 2024, a Dataprev passou pela 2ª avaliação do TCU, sob a modalidade Levantamento, com objetivo de acompanhar a aderência dos portais dos jurisdicionados na internet aos critérios legais e boas práticas relacionadas ao tema transparência, definidos na Cartilha Avaliação da Dataprev no PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA do TCU.

7.370 órgãos, das três esferas e dos três poderes, foram avaliados em mais de 200 itens em seus portais. O índice médio de transparência nacional foi de 63,94%.

Ao todo, 1.809 organizações tiveram os melhores níveis de transparência e foram certificadas. Dessas, 577 receberam o Selo Diamante, 695 foram classificadas com o Selo Ouro e 557 com o Selo Prata. As demais foram classificadas nos níveis elevado; intermediário; básico e inicial.

Como resultado dessa fiscalização, a Dataprev teve, do Tribunal de Contas, uma avaliação nota 87,89% (manteve-se Selo Ouro) enquanto a média das 32 Estatais Independentes na esfera do Poder Executivo Federal foi 78,16%.

Quadro IV
https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html
consulta em 05/02/2024

## Pesquisa de Satisfação da Transparência Ativa

Como iniciativa de boa prática e objetivando colher informações que possibilitem o aprimoramento das informações de transparência ativa, em 2023, a Dataprev disponibilizou no seu Portal, Pesquisa de Satisfação para o cidadão poder avaliar o conteúdo de Transparência Ativa publicizado no portal da empresa.

Nesse sentido, é exibida na parte inferior de cada subpágina de Acesso à Informação e Transparência, quatro aspectos a serem avaliados e quatro conceitos possíveis, a saber: "Facilidade para Localizar", "Linguagem Acessível" "Conteúdo da Página" e "Informação Detalhada".

A pesquisa, de preenchimento, facultativo, não obriga o completo preenchimento, assim, há ausência de avaliação de alguns aspectos resultando em registros vazios de quantidade diferenciada.

Em 2024, foram avaliadas 72 páginas sob os menus Acesso à Informação e Transparência em um total de 327.842 acessos às páginas sob esses menus.

Nesse universo, o total de **1.894** avaliações contabiliza **0,6%** da quantidade de acessos o que permite a relativação de seus resultados. No entanto indicam oportunidades de melhorias, motivam a análise de conteúdo e subsidiam eventuais revisões das páginas avaliadas

O resultado geral das avaliações recebidas em 2024 é apresentado a seguir:

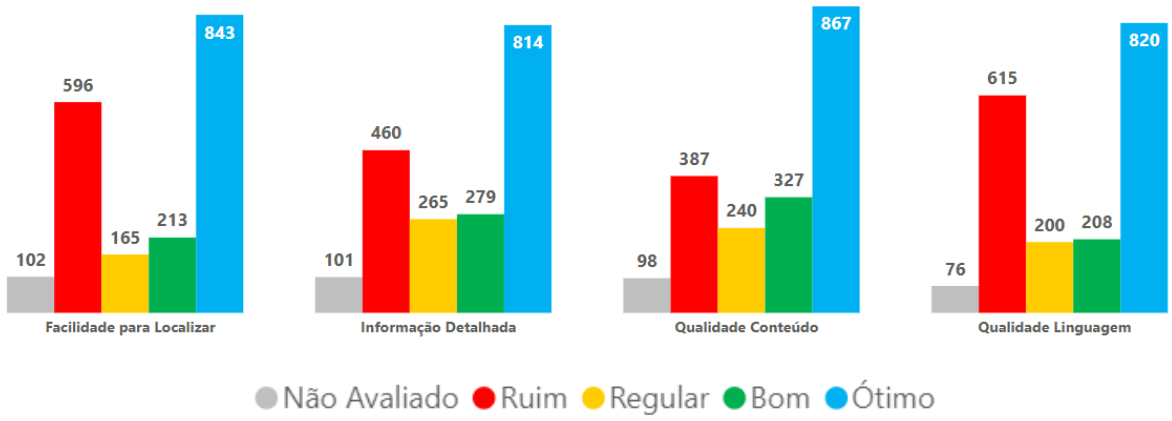



Gráfico V

Em julho/2024, foram compilados os resultados da Pesquisa de Satisfação do período 01/01/2023 a 30/06/2024 quando era registrado um total 2.846 avaliações em mais de 250.000 acessos/visitas ao portal. As dez páginas com maior número de avaliações receberam um feedback com o objetivo de possibilitar ao gestor do conteúdo analisar e realizar eventuais ajustes possibilitando a melhoria do conteúdo das páginas avaliadas.

# 5. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE DENÚNCIAS

Compete à ouvidoria realizar a análise preliminar, com objetivo de coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção e subsidiar a avaliação de juízo de valor quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta é encaminhada para unidade de apuração com mais elementos de materialidade.

As informações relacionadas a **DENÚNCIAS,** tratadas como sigilosas, e apresentadas em documento específico, o Relatório Anual de Denúncias, onde são demonstradas informações sobre as denúncias tratadas no âmbito da Ouvidoria.

Cabe informar que o processo de apuração das manifestações recebidas pela Ouvidoria é de competência dos órgãos apuratórios, cabendo a estes a atribuição de fornecer informações sobre o andamento e as providências adotadas.

A Ouvidoria em 2024 recebeu **195** manifestações de denúncias. Dessas, **149** (77%) foram repassadas para outros órgãos públicos, por não tratarem de assuntos relacionados com a Dataprev. Manifestações de **DENÚNCIAS** que tratavam de fatos de responsabilidade direta da Dataprev somaram **42,** das quais **39** foram consideradas aptas e encaminhadas para área apuratória, 23 delas (59%) do público interno.

Em 2024 recebemos **04** manifestações de **Comunicação de irregularidade** (denúncia registrada no Fala.BR de forma anônima) que após a análise inicial do conteúdo realizado pela Ouvidoria e posterior consulta à Corregedoria, as manifestações foram consideradas "reclamação", pois não foram identificados indícios de irregularidades no relato suficientes para justificar submeter aos procedimentos de apuração, dessa forma não foram contabilizadas nos relatórios mensais de Ouvidoria ao longo do ano.

| | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023** | **2024** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Denúncias Anônima tratadas como "reclamação": | 10 | 1 | 04 | 04 | 02 | 04 |
| Sem elemento mínimo de apuração (inaptas): | 6 | 4 | 01 | 05 | 04 | 03 |
| Denúncias Aptas: | 48 | 37 | 21 | 35 | 37 | 39 |
| Total | 64 | 42 | 26 | 44 | 43 | 46 |

Quadro V

O assunto mais recorrente entre as 39 manifestações de denúncias consideradas **aptas,** em 2024 foi "DESCUMPRIMENTO DE NORMATIVOS E PROCEDIMENTOS", seguido de "VIOLÊNCIA LABORAL".

A Ouvidoria estabeleceu metodologia específica com critérios de relevância e priorização de análise das denúncias recebidas pela Ouvidoria, permitindo desta forma indicar no relatório a classificação baixa, média e alta das denúncias consideradas aptas. Do total de denúncias aptas, em 2024, 26 denúncias foram consideradas de relevância MÉDIA, 07 com relevância ALTA e 06 com relevância BAIXA.

# 6. INFORMAÇÕES ADICIONAIS DE MANIFESTAÇÕES

Este tópico apresenta informações relativas às manifestações de Ouvidoria dos tipos **RECLAMAÇÃO** e **SOLICITAÇÃO.** Ao longo de 2024, não foram recebidos **ELOGIOS** ou **SUGESTÕES.**

As manifestações de ouvidoria (**RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES**) que tratam de relatos pontuais, como por exemplo: instabilidade e indisponibilidade dos aplicativos sob gestão da Dataprev, são importantes para a melhoria dos aplicativos, além de ampliar a integração entre as áreas de negócio da Empresa e a Ouvidoria.

A série histórica do total geral de manifestações típicas (com exceção de **DENÚNCIA**) recebidas na Ouvidoria da Dataprev, trazendo a posição consolidada de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024 consta no Gráfico VI, a seguir:

Nota: O expressivo volume de 2020 a 2021 foi decorrente do auxílio emergencial - Covid 19

Gráfico VI - *Histórico de manifestações Recebidas/analisadas*

A volumetria de manifestações dos tipos **RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES** dirigidas à Dataprev no ano de 2024, foi de **20.969** (vinte mil setecentas e noventa e nove) manifestações, volumetria essa menor em relação a recebida no ano de 2023. Abaixo é apresentada a discriminação por canal.

| VOLUME DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA DATAPREV / 2024<br>POR TIPOLOGIA | | | |
|---|---|---|---|
| Não foram recebidos ELOGIOS ou SUGESTÕES | | | |
| RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES<br>Total = **20.969** | Fala.br | 6.500 | (31%) |
| | Email | 11.743 | (56%) |
| | Reclame Aqui | 2.726 | (13%) |

Quadro VI

Conforme o teor, algumas das **RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES** recebidas referiam-se a assuntos alheios à competência da Dataprev e foram repassadas para o apropriado tratamento no âmbito de outras Ouvidorias do Poder Público Federal, bem como foi efetuado o arquivamento das manifestações que apresentavam duplicidade de envio ou não comunicaram a contento a sua mensagem. As demais receberam tratamento pela Ouvidoria da Dataprev.

Em comparação com os dois últimos anos, 2022 e 2023, a Ouvidoria em 2024 recebeu um quantitativo de manifestações menor se comparado com 2021 e maior do que o ano de 2022.

No ano de 2024, o **INSS** (1.361 manifestações) teve o maior número de encaminhamentos seguido do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS (440).

No Gráfico X, a seguir, apresentamos a distribuição do quantitativo de manifestações dos tipos **RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES** repassadas à outras ouvidorias e arquivadas no ano de 2024.

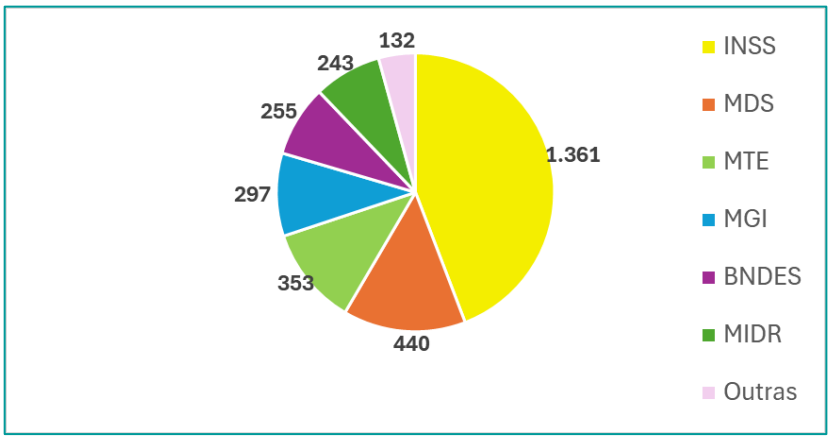



Gráfico VII

Do conjunto de **20.969 RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES** recebidas pela Ouvidoria da Dataprev em 2024, **7.681** (sete mil, seiscentas e oitenta e uma) manifestações foram tratadas efetivamente pela Dataprev, representando 36,5% do total recebido, e **123** (cento e vinte e três) manifestações foram arquivadas por duplicidade de envio e/ou insuficiência de informações para o tratamento/encaminhamento devido e **3.081** (três mil e oitenta e uma) manifestações repassadas a outras ouvidorias do Poder Público Federal.

Os usuários do serviço de ouvidoria estão classificados em dois públicos: interno e externo, com características e necessidades bem distintas. O público interno é formado pelos empregados e terceirizados da Dataprev e o público externo formado pelos clientes e sociedade em geral. A grande maioria das manifestações tratadas foram demandadas pelo público externo, com exceção das **DENÚNCIAS** que apresentam maior participação do público interno.

As **RECLAMAÇÕES** e **SOLICITAÇÕES** do público externo estão centralizadas em assuntos relacionados com a atividade-fim da Empresa, ou seja, soluções de tecnologia das informações ofertadas para sociedade em geral. O interesse maior foi por informações sobre configurações dos dispositivos móveis e computacionais necessários para o funcionamento das soluções de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) desenvolvidas para facilitar o acesso aos serviços públicos (Meu INSS, Carteira de Trabalho Digital), falhas técnicas e orientações sobre dificuldades de acesso aos sistemas informatizados. Também foram apresentadas ideias para melhoria dos aplicativos.

| produto | ASSUNTOS PROBLEMA | | |
|---|---|---|---|
| Meu INSS | Acesso Aplicação/Sistema | 795 | 2.768 |
| | Simulação - Aposentadoria | 517 | |
| | Divergências Cadastrais | 440 | |

| produto | ASSUNTOS PROBLEMA | | |
|---|---|---|---|
| INSS Digital | Acesso ao Sistema/App | 1.263 | 1.361 |
| | Requerimento – Erro | 64 | |
| | Anexar arquivos/documentações | 28 | |

| produto | ASSUNTOS PROBLEMA | | |
|---|---|---|---|
| CTPS Digital | Acesso Aplicação/Sistema | 538 | 1.013 |
| | Visualização – Contratos de trabalho | 247 | |
| | Divergências Cadastrais | 122 | |

Quadro VII

As manifestações do público interno abordaram temáticas diferentes em relação ao público externo. Grande parte das manifestações do público interno é referente à gestão de pessoas, em segundo lugar temas de gestão administrativa e, por fim, assuntos relacionados com soluções de tecnologia da informação e comunicação.

Na Pesquisa de Satisfação disponibilizada pela plataforma Fala.Br, foram registrados comentários positivos/favoráveis destacando a eficiência, proatividade e competência na resolução de problemas (chamado de atendimento técnico) reportados pelos clientes da Dataprev, assim como a agilidade na oferta da efetiva resposta para o público interno em suas demandas (a maioria relacionada à área de pessoas).

# 7. MATURIDADE DA OUVIDORIA

A Controladoria Geral da União – CGU desenvolveu um Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) "*como instrumento para auxiliar o processo de melhoria de gestão das unidades de ouvidoria, o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção*[1]" mapeando competências e capacidades agrupadas em quatro dimensões: Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica. Foram avaliados 31 itens, sendo 13 itens estruturantes, 14 itens essencial e 4 itens prospectiva.

Cada uma das dimensões agrupa OBJETIVOS que se subdividem em ELEMENTOS, os quais são vistos como atributos verificáveis e com quatro níveis de maturidade possíveis: Limitado, Básico, Sustentado e Otimizado.

A mensuração é realizada por autoavaliação que resulta em uma pontuação para que o modelo possa servir como referencial para a ouvidoria avaliar seu nível de maturidade, em cada elemento, objetivo e dimensão.

A Dataprev realizou sua primeira autoavaliação em 2021. Em agosto de 2024, foi realizada a segunda avaliação.

O resultado do Ciclo de 2024 está previsto para março de 2026. No entanto, com base na avaliação inicial realizada pela CGU, foram identificados 3 itens que mereceram revisão, por parte da Ouvidoria, pelo fato de a evidência anexada ser insuficiente para justificar o nível atribuído na autoavaliação. No geral, a maturidade da Ouvidoria ficou enquadrada no nível básico e próximo do nível sustentável.

O resultado deste autodiagnóstico foi insumo basilar para nortear a estruturação do planejamento anual de Ouvidoria de 2025, oportunizando a inclusão de 08 resultados desejados que permitem trabalhar na evolução do processo de trabalho, atender as oportunidades de melhoria sinalizadas pelo Modelo de Maturidade e alcançar o nível de maturidade sustentável. Listamos a seguir os itens incluídos no planejamento:

- Planejamento operacional da Ouvidoria: consolidar o planejamento anual das ações da Ouvidoria, em documento validado pelo nível estratégico,
- Acesso ao nível estratégico: definir periodicidade de comunicação com a autoridade máxima se comunicam, ao longo do ano, por meio de rotinas institucionalizadas

[1] Referencial Teórico do MMOuP

- Código de Conduta: instituir instrumento formal institucionalizado que defina as condutas desejáveis e vedadas a seus colaboradores,
- Desenvolvimento de Competências da Equipe: estabelecer lista de competências desejáveis para a sua equipe consolidando na forma de um Plano de Capacitação.
- Fluxos e procedimentos de comunicação com Gestores de Serviço: realizar processo periódico de atualização e revisão crítica das informações para análises estratégicas e gerenciais
- Plano de Comunicação da Ouvidoria: desenhar estratégia e planejamento de divulgação da Ouvidoria
- Protocolos de Atendimento: inserir informação no portal quanto aos normativos e padrões seguidos
- Espaço da Ouvidoria: Sinalizar localização da Ouvidoria cuidando das questões relacionadas à acessibilidade.

As lições apreendidas com o processo contribuem para a aquisição de competências essenciais para desenvolver um trabalho de excelência em ouvidoria e ampliar o nível de maturidade.

## 8. OUTRAS PARTICIPAÇÕES/ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, em função dos temas sob sua responsabilidade, participa de eventos e grupos de trabalho, no âmbito da Dataprev, muitos deles de forma multidisciplinar:

- **Programa de Integridade**

  A Ouvidoria participa da estrutura de integridade e conformidade da Dataprev pela dimensão Mecanismos de Denúncia e Controle Social, recepcionando, examinando e encaminhando às unidades competentes da Dataprev as violações de conduta ou desvios disciplinares dos agentes públicos, bem como quaisquer eventuais irregularidades envolvendo a empresa.

  Neste sentido, cabe a Ouvidoria manter canal adequado para recebimento de manifestações ou notificações de irregularidades de qualquer natureza, no âmbito de atuação da Dataprev, assegurando a proteção ao denunciante e o exercício do controle social.

- **Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão (Inclua+)**.

  O Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão (Inclua+) é uma iniciativa do Departamento de Qualidade de Vida e Responsabilidade Socioambiental (DEQV), tem objetivo de fomentar uma cultura de respeito e valorização das diferenças, alinhada às diretrizes do Governo Federal e trabalha com cinco eixos temáticos prioritários: Equidade de Gênero, Gerações, Pessoa com Deficiência, Raça/Cor e LGBTQIA

- **WORDCAFÉ** - Apresentação da Ouvidoria e bate-papo: DF, RJ, SP, SC, RN, PB e CE

  Com foco na criação de um ambiente mais ético e responsável, a Dataprev promoveu uma série de encontros nas suas unidades para fortalecer o diálogo e ampliar a conscientização sobre desvios de conduta no segundo semestre abordando temas como assédio sexual e moral, conflitos de interesse e descumprimento de normativos, voltada para os gestores de equipes e para o corpo funcional.

  Os eventos destinados aos gestores utilizaram a metodologia World Café, uma dinâmica que incentiva a troca de experiências entre diferentes participantes, promovendo discussões mais aprofundadas sobre a temática e a possibilidade de análise de casos reais ocorridos na empresa e contou com a participação de **149 gestores**.

Além dos encontros destinados às lideranças, a equipe do sistema de integridade realizou bate-papos voltados para todos os empregados da Dataprev, tinham como objetivo sensibilizar os participantes sobre a importância da ética no ambiente de trabalho e os impactos de condutas inadequadas. Ao todo, **485 empregados** de diferentes setores participaram.

- **Benchmarking com Ouvidoria do SERPRO (15/5)**

  O SERPRO apresentou como funciona o processo interno da Ouvidoria, com níveis de atendimento devido à grande demanda da Carteira de Trânsito Digital que corresponde a 80% das manifestações e a maioria das respostas são padrão. E o segundo nível já é com as gerências das áreas técnicas com assuntos mais específicos. Utilizam também e-mail padrão com solicitação de cadastro no Fala.BR.

- **Reunião de alinhamento com Ouvidoria do INSS** (20/05)

  A reunião teve como objetivo conversar a respeito do fluxo de trabalho das duas ouvidorias, forma de tratamento de manifestações e seus diversos canais.

- **Apresentação da Ouvidoria e seus processos para os agentes de Integridade e integrantes da CIPA** (set/2024)

- **Benchmarking com Ministério da Educação** (29/10)

  O encontro teve como propósito trocar informações sobre as atividades das duas Ouvidorias e, mais detalhadamente, o Mapa Informacional da Dataprev e o Aplicativo "Ouv Ágil" da Ouvidoria do MEC

## 9. AÇÕES IMPLEMENTADAS

- Ao longo do ano, foi realizada ajustes e mudança do layout da Ouvidoria na Conexão com a inclusão de novos conteúdos incluindo o Boletim Informativo de Ouvidoria, uma consolidação da volumetria trabalhada, com periodicidade mensal
- No 2º trimestre, foi elaborado o 1º Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI que após ser submetido à ciência da Secretaria Executiva, foi publicado na Intranet e no portal da internet
- Foram desenvolvidos painéis em PowerBI para agilizar a consolidação dos dados relativos às pesquisas de satisfação de Transparência Ativa e Passiva além das manifestações do tipo Solicitações e Reclamações
- Foi estabelecida a padronização no tratamento das mensagens recebidas na caixa OUVIDORIA incluindo a elaboração de um texto como resposta-padrão de forma a desonerar parte da equipe, cuidar dos possíveis efeitos de uma resposta incompleta ou inadequada e orientar adequadamente ao cidadão.
- No 1º bimestre do ano foi elaborado o planejamento anual de atividades e entregas da Ouvidoria com o objetivo de apoiar a gestão e uso interno. O planejamento teve acompanhamento contínuo com documentação mensal.

## 10. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A plataforma Fala.BR oferece duas pesquisas de satisfação de preenchimento facultativo: uma direcionada para o atendimento de "manifestações típicas de ouvidoria" e outra para pedidos de informação (transparência passiva). Ambas permitem comentários.

Para mensurar a satisfação no serviço de ouvidoria, é solicitado ao usuário que pontue sua satisfação:

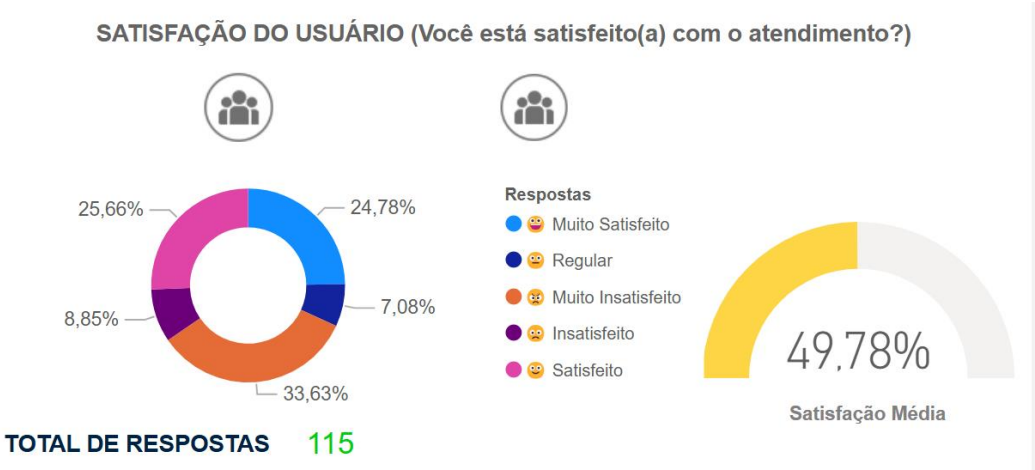



Gráfico VIII -Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria (2024)
**Fonte: https://falabr.cgu.gov.br/MonitorarOrgaos/Monitorar.aspx**
**Acessado em 18/03/2025**

No gráfico acima temos o resultado da satisfação do usuário durante o **ano de 2024.** É importante ressaltar que a quantidade de 115 respostas quanto à satisfação pode mudar pois não existe prazo limite para que o cidadão avalie os serviços fornecidos pela Ouvidoria da Dataprev.

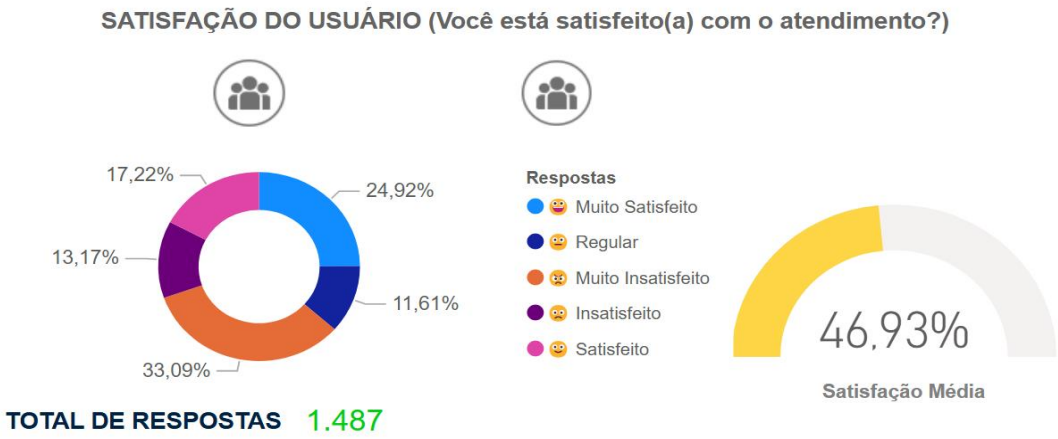



*Gráfico IX -Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria total de avaliações no período 2020-2023.*
**Fonte: https://falabr.cgu.gov.br/MonitorarOrgaos/Monitorar.aspx**
**Acessado em 18/03/2025**

No quadro acima, é possível observar a totalização das avaliações de 2020 a 2023 quanto à satisfação do atendimento prestado pela Ouvidoria da Dataprev, tivemos um total de 1.487 (hum mil, quatrocentas e oitenta e sete manifestações) onde ficou evidenciado uma melhora no ano de 2024 comparado com a totalidade dos anos anteriores (quadro VII).

## Síntese dos pontos recorrentes e providências adotadas

Considerando que as manifestações do cidadão, sempre que pertinentes, mesmo que individuais, oportunizam soluções de alcance coletivo, a Ouvidoria da Dataprev, de forma proativa, vem contribuindo como agente de apoio apresentando oportunidades de melhoria para avaliação dos gestores por meio de um relatório mensal chamado **Radar de Ouvidoria** com vistas a colaborar para o aprimoramento das soluções digitais desenvolvidas e/ou mantidas pela Dataprev.

O RADAR, traz de forma consolidada informações sobre a volumetria das manifestações do tipo **RECLAMAÇÃO E SOLICITAÇÃO**. Dessa forma, tem-se a possibilidade de consolidar e compartilhar com as áreas técnicas as soluções digitais que apresentaram maior incidência de funcionamento inadequado relatado pelos cidadãos.

A Ouvidoria da Dataprev, considera que o conteúdo desse relatório propiciou a implementação de ações de mitigação de problemas recorrentes, bem como indicou oportunidades para a

melhoria contínua dos padrões de usabilidade e acessibilidade das soluções digitais desenvolvidas para atender os clientes da Dataprev.

No que tange às **DENÚNCIAS** recebidas, os temas de maior frequência subsidiam ações das atividades de Integridade da empresa.

E, referente às demandas da **TRANSPARÊNCIA PASSIVA**, os temas tratados, com destaque para as questões relativas ao concurso público, impactam na ampliação e melhoria das informações disponibilizadas (conteúdo, abrangência e/ou qualidade) no portal da empresa na internet. Outro ponto recorrente neste segmento e que ensejou a efetivação de providências foi a respeito da utilização de linguagem simples e de fácil compreensão na formulação das respostas à sociedade e o aperfeiçoamento da redação de negativas de acesso.

## 11. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da Lei nº. 13.460/2017 sendo importante instrumento de transparência e o controle social na medida em que esclarece quais são os serviços disponibilizados a sociedade.

A Dataprev desenvolve soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para seus clientes atenderem aos cidadãos o que significa não ter produtos ou soluções disponibilizados diretamente à sociedade. Por serem produtos desenvolvidos para atender aos órgãos ou instituições públicas, cabe a cada cliente fornecer quaisquer informações sobre seus serviços nos seus respectivos canais de atendimento ao usuário, além de realizar todas as ações diretas junto aos cidadãos. Os serviços prestados, na verdade, são uma forma de agilizar e aperfeiçoar a experiência do cidadão nos produtos e soluções desenvolvidos pela empresa.

A Ouvidoria organizou a atualização da Carta de Serviços da Dataprev no ano de 2024, em especial quanto a forma de apresentação das informações dos serviços efetivamente prestados aos cidadãos pela Dataprev.

## 12. SOBRE A EQUIPE

O titular da Ouvidoria coordena o Comitê Gestor da Transparência Ativa da Dataprev, instituído pela Resolução PR 3854/2021, criado com a finalidade de gerenciar os mecanismos de transparência ativa de forma multidisciplinar, bem como exercer as atribuições da Autoridade de Monitoramento da LAI (Lei nº 12.527/2011), definidas no Art. 40, da referida Lei.

Para execução de suas atividades no decorrer de 2024, a Ouvidoria dispôs de equipe multidisciplinar de 11 profissionais, composta por analistas de TI e assistentes de TI, lotados em diferentes unidades da empresa: Brasília, Ceará, Rio de Janeiro e São Paulo.

A equipe apresenta vasta experiência, detendo significativo conhecimento dos processos internos e das atividades executas pela Ouvidoria, proporcionando um serviço de qualidade e eficiência.

A renovação da equipe é um relevante desafio para a gestão da Ouvidoria, de modo possibilitar a transferência de conhecimento e a devida qualidade do serviço.

Com o propósito permanente de capacitação, desenvolvimento e atualização, a equipe da Ouvidoria da Dataprev, participou de diferentes eventos e/ou cursos, ao longo do ano.,

Cabe destacar que, ao longo de 2024, três integrantes da equipe fizeram integralmente a Trilha de aprendizagem **OUVIDORIA**, oferecida pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, online, carga horária de 210 horas.

## 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades executadas e os resultados apresentados, revelam que a Ouvidoria tem cumprido seu papel institucional, sendo o canal de comunicação direta com o cidadão/usuário, com isso trazendo diversas contribuições para aprimoramento do processo de transparência ativa e passiva da Empresa, bem como colaborar com a melhoria dos serviços e soluções digitais desenvolvidas para os clientes da Dataprev que prestam serviços públicos à sociedade.

Em 2025, a Ouvidoria continuará a desempenhar um papel importante no fortalecimento da transparência e na facilitação do diálogo entre os cidadãos e a Dataprev.

Com base nos resultados positivos de 2024, a Ouvidoria está preparada para enfrentar e evoluir nos desafios, com ênfase nas oportunidades de melhoria dos processos internos e aprimoramento da qualidade do serviço.

Em suma, a Ouvidoria está comprometida em continuar a servir como um canal eficaz de comunicação entre os cidadãos e a Dataprev, contribuindo para a efetividade do controle social e uma sociedade mais justa e acessível.

Brasília, 31 de março de 2025.

JAIME FERREIRA PEREIRA:35937530730

Assinado de forma digital por JAIME FERREIRA PEREIRA:35937530730
Dados: 2025.03.31 15:46:42 -03'00'

**Jaime Ferreira Pereira**

**Ouvidor**