



Carta
de serviços
ao usuário
2024



SUMÁRIO

- 1 APRESENTAÇÃO**
- 2 QUEM SOMOS**
- 3 ALINHAMENTO INSTITUCIONAL**
- 4 SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES**
- 5 PRINCIPAIS CLIENTES**
- 6 PRINCIPAIS PRODUTOS E SOLUÇÕES**
- 7 SERVIÇOS PRESTADOS DIRETAMENTE À SOCIEDADE**
 - 7.1 Visita**
 - 7.2 Serviço de Informação ao Cidadão**
 - 7.3 Mediação**
 - 7.4 Ouvidoria**
 - 7.4.1 - Manifestações do tipo denúncia**
 - 7.4.2 - Manifestações do tipo reclamação**
 - 7.4.3 - Pesquisa de Satisfação**
 - 7.5 Atendimento à Imprensa**
- 8 ALERTA AO CIDADÃO**

A Ouvidoria da Dataprev, subordinada 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, apresenta a Carta de Serviços ao Usuário de 2024.

1. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem sua previsão legal no âmbito da Lei nº. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços em todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

A carta tem o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Além disso, é importante instrumento de transparência e controle social, na medida em que esclarece quais são os serviços disponibilizados à sociedade.

2. QUEM SOMOS

A Dataprev é uma empresa pública de tecnologia, parceira estratégica do Governo Federal, atuando na manutenção e ampliação de iniciativas de digitalização e automação de processos. Responsável pela guarda, sustentação e tratamento inteligente dos dados sociais e de registro civil da população brasileira, a empresa ampliou seu papel na transformação digital do Estado, cuja diretriz fundamental é a melhoria dos serviços públicos.

Gestora do maior ecossistema de dados sociais do país, a Dataprev tem sob sua responsabilidade informações e sistemas para reconhecimento de direitos e benefícios previdenciários, trabalhistas e assistenciais. Por mês, são processados os pagamentos de quase 39 milhões de benefícios previdenciários e assistenciais.

Os serviços desenvolvidos pela Dataprev para os ministérios da Previdência Social (MPS), do Trabalho e Emprego (MTE) e do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) representam mais de 90% das aplicações digitais do governo federal, na plataforma Gov.Br, com maiores acessos no Meu INSS e na Carteira de Trabalho Digital (CTPS Digital).

Em dezembro de 2023, o portfólio de soluções da empresa contava com mais de 300 produtos e serviços para atender a necessidades específicas dos seus clientes e com 20 soluções multimercado, alto grau de disponibilidade e escalabilidade. O fortalecimento da Infraestrutura Nacional de Dados, um dos pilares da Infraestrutura Pública Digital, está no centro da estratégia da Dataprev.

A empresa fornece ao Estado brasileiro soluções de tecnologia da informação e comunicação para a execução e o aprimoramento das políticas públicas, especialmente nas áreas sociais relacionadas à previdência, assistência social, trabalho, emprego e desenvolvimento social, e serviços correlatos. A Dataprev possui ainda grande experiência no processamento e tratamento de informações estratégicas, com destaque para a custódia e gestão do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que reúne 43,7 bilhões de dados sociais.

Prestes a completar 50 anos, em novembro de 2024, a Dataprev, ao longo da sua história, vem implementando processos tecnológicos alinhados às políticas públicas do Governo Federal, com a finalidade de facilitar, simplificar e ampliar o acesso do cidadão a direitos e benefícios sociais, além de aprimorar os controles, com o objetivo de garantir a segurança da informação do cidadão e combater desperdícios e pagamento irregular de benefícios.

Com sede em Brasília e seis unidades nos estados do Ceará, da Paraíba, do Rio Grande do Norte, do Rio de Janeiro, de Santa Catarina e de São Paulo, a empresa conta ainda com três data centers com certificação internacional TIER III, onde são processados e tratados grandes volumes de dados. Os ambientes são projetados para promover alta disponibilidade, precisão, segurança e rapidez na prestação dos serviços ao cliente.

Empresa pública vinculada ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI), a Dataprev tem personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira. A Lei de Criação da empresa é a nº 6.125, de 4 de novembro de 1974.

MISSÃO

Prover soluções digitais para o exercício da cidadania

VISÃO

Ser referência para o cidadão e o Estado na prestação de serviços digitais para implementação de políticas sociais

NOSSOS VALORES

Colaboração e parcerias
Eficiência do Estado brasileiro
Inovação
Integridade e ética
Qualidade e resultados
Segurança e proteção de dados
Sustentabilidade socioambiental e diversidade

3. ALINHAMENTO INSTITUCIONAL

Para que os objetivos estratégicos e a visão definida no Mapa Estratégico da Dataprev sejam alcançados, a empresa conta com um modelo de gestão sólido, com planos e diretrizes alinhados, análise de riscos, oportunidades e indicadores de performance que evoluem a cada ano, de forma contínua e integrada, para auxiliar os gestores na condução da empresa.

São pilares da gestão: o planejamento orientado para resultados e entregas; o processo decisório guiado por indicadores e análise de riscos; o monitoramento como elemento preventivo, detectivo e corretivo, viabilizando o cumprimento de sua missão institucional e o alcance de sua visão, que significa prover a sociedade uma melhor experiência no acesso aos serviços públicos.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES

A Dataprev fornece soluções de tecnologia da informação e comunicação para a execução e o aprimoramento das políticas públicas, especialmente nas áreas sociais.

A empresa oferece um atendimento abrangente, incluindo análises das demandas dos clientes, design e desenvolvimento de soluções estratégicas e consistentes, além de suporte contínuo aos produtos. Com as soluções das plataformas previdenciária e trabalhista, alcançou conhecimento e experiência para atuar com questões assistenciais e fazendárias, além de ter ampliado a plataforma de multimercado. Avançou ainda na transformação digital, integrando a tecnologia aos processos organizacionais e aperfeiçoando sua maneira de operar e entregar valor aos clientes.

5. PRINCIPAIS CLIENTES

Os principais clientes da Dataprev são os entes de governo que oferecem políticas públicas nas áreas de previdência, trabalho, emprego e assistência social; e, no setor privado, instituições financeiras que utilizam o serviço de apoio à gestão dos consignados.



6. PRINCIPAIS PRODUTOS E SOLUÇÕES

A Dataprev possui um amplo portfólio de soluções, organizadas em duas categorias: exclusivas e multiclientes. As soluções exclusivas, cerca de 300 em carteira, atendem a processos de negócio específicos dos clientes, de forma inovadora e de acordo com as suas necessidades. Já as multiclientes, 20 disponíveis atualmente, visam necessidades comuns a vários usuários e se caracterizam pela padronização e pelo alto grau de disponibilidade e escalabilidade.

Com as Plataformas Previdenciária e Trabalhista, a Dataprev consolidou um conhecimento avançado para atuar com demandas nas áreas assistencial e fazendária, e para ampliar sua Plataforma de Multimercado. Avanços foram feitos, ainda, em processos de transformação digital, integrando tecnologias e mudando a maneira de operar e entregar valor aos clientes.

PLATAFORMA PREVIDENCIÁRIA

- **Meu INSS:** acesso pela internet ou por meio de dispositivos móveis para facilitar

o acesso do cidadão às políticas da Previdência Social.

Meu INSS em números:



- **Solução de benefício por incapacidade com conformação de atestado médico (Atestmed):** permite o requerimento do Benefício por Incapacidade, viabilizando a análise remota do pedido, sem necessidade de perícia presencial.
- **Nova Prova de Vida:** procedimento previsto em lei para evitar fraudes e pagamentos indevidos, a partir da análise de eventos relacionados aos indivíduos em diferentes bases de dados.

PLATAFORMA TRABALHISTA

A Dataprev é uma importante parceira nas ações estratégicas do Ministério do Trabalho e Emprego, e tem trabalhado nas melhorias de vários produtos que apoiam serviços para trabalhadores e trabalhadoras.

- **Carteira de Trabalho Digital**
- **Seguro Desemprego**
- **Sistema de Abono Salarial PIS/Pasep**
- **Intermediação de Mão-de-Obra (IMO):** o sistema visa inserir trabalhadores no mercado por meio da captação de vagas junta empregadores.

PLATAFORMA FAZENDÁRIA

- **Receita Federal do Brasil (RFB):** a Dataprev apoia processos de arrecadação e controle da RFB, implementando melhorias contínuas nos sistemas.
- **Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN):** soluções para as atividades de administração e cobrança do estoque de créditos inscritos na Dívida Ativa – Previdenciária.

PLATAFORMA ASSISTENCIAL

- **Portal CADÚnico:** a renda de mais de 30 milhões de pessoas atendidas pelos programas do Ministério do Desenvolvimento, Assistência Social e Combate à Fome (MDS) foram atualizadas pelo batimento do cadastro com o CNIS em 2023.
- **APP CADÚnico** para o cidadão (MDS)
- **Manutenções Programa Bolsa Família** (MDS)
- **Auxílio Extraordinário Pescador** (MDS)
- **Bolsa Verde:** programa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança Climática (MMA) apoiado pela Dataprev, foi instituído em 2023 para atender a famílias que vivem em Unidades de Conservação de Uso Sustentável.

PLATAFORMA SOCIAL

A Dataprev é a mantenedora do maior ecossistema de dados sociais do Brasil, conhecido como o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que é composto por mais de 43,9 bilhões de dados de pessoas físicas e jurídicas, além de todos os vínculos trabalhistas, contribuições previdenciárias, de benefícios, entre outras. É um componente-chave para o desenvolvimento da Infraestrutura Nacional de Dados, e, conseqüentemente, da Infraestrutura Pública Digital do país.

- **Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS):** o CNIS sofreu evolução por meio do aprimoramento dos processos de governança e da ampliação das informações sociais nele contidas, orientando-se pelo decreto 10.047/19, tornando-se um dos principais instrumentos para implementação de políticas públicas do Estado Brasileiro.

Dados sob a guarda da Dataprev:



7. SERVIÇOS PRESTADOS DIRETAMENTE À SOCIEDADE

Ao ser contratada por órgãos do Governo Federal para desenvolver soluções digitais, a Dataprev presta indiretamente serviços ao cidadão. Por serem produtos pertencentes 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, tais como: atualização cadastrais, requerimento de serviços, ou quaisquer outras interações junto à sociedade.

7.1 Visita aos data centers

Criado em agosto de 2009, o **Programa de Visitação e Relacionamento com a Dataprev (Provir)** promove visitas guiadas aos data centers da empresa. Aberto a empregados e estagiários da Dataprev, estudantes e profissionais de tecnologia da

informação, além de clientes da empresa, tem por objetivo mostrar a infraestrutura que permite o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro. Os interessados em solicitar uma visita, com duração de cerca de 90 minutos, devem enviar um e-mail para provir@dataprev.gov.br.

7.2 Sistema de Informação ao Cidadão

A Dataprev disponibiliza em seu portal na internet informações institucionais, disponíveis nos itens de menu **ACESSO À INFORMAÇÃO** e **TRANSPARÊNCIA**.

Antes de registrar o seu pedido no sistema Fala.BR, o cidadão deve verificar se a informação que deseja já está disponível no nosso portal corporativo.

PROCEDIMENTOS

Os pedidos de acesso a informações sobre a Dataprev amparados pela Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), devem ser protocolados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR cujo endereço é <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

ETAPAS

Todos os pedidos recebidos são analisados. Quando as informações são de responsabilidade da Dataprev, as solicitações são encaminhadas para pontos focais das áreas responsáveis pelo tema na empresa, de forma a obter as informações e, em seguida, remetê-las ao solicitante.

COMUNICAÇÃO

As respostas aos pedidos são formalizadas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da Dataprev, observando-se o prazo máximo legal de 30 dias corridos, contados a partir da admissão do pedido.

RESTRICÇÕES

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - Genéricos;

II - Desproporcionais ou desarrazoados;

III - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Dataprev.

RECURSOS CONTRA NEGATIVAS DE ACESSO

Caso o pedido de informação seja negado, é garantido ao solicitante o direito a interposição de recurso.

Estão previstas as seguintes instâncias recursais:

- a) **1ª instância:** O recurso poderá ser registrado no Fala.BR no prazo de dez dias corridos, contados a partir da ciência da resposta, e deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta, que decidirá em até cinco dias corridos.
- b) **2ª instância:** No caso de recurso indeferido pela 1ª instância, é facultado ao cidadão apresentar um segundo recurso no prazo máximo de dez dias a contar da ciência da resposta ao primeiro recurso. O segundo recurso também é registrado no Fala.BR e é destinado ao presidente da Dataprev, que terá cinco dias corridos para respondê-lo.
- c) **3ª instância:** No caso de recurso indeferido pela 2ª instância, é facultado ao cidadão apresentar um terceiro recurso no prazo máximo de dez dias a contar da ciência da resposta ao segundo recurso. O terceiro recurso também é registrado no Fala.BR e é destinado para manifestação da Controladoria-Geral da União (CGU), que terá cinco dias para se manifestar e, se necessário, pedir esclarecimentos adicionais.
- d) **4ª instância:** No caso de recurso indeferido pelo CGU, é facultado ao cidadão apresentar um quarto recurso no prazo máximo de dez dias, a contar da ciência da resposta ao terceiro. O quarto recurso também é registrado no Fala.BR e é destinado para manifestação da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

OUTRAS INFORMAÇÕES

Informações sobre os concursos públicos realizados pela empresa são disponibilizadas no Portal Dataprev, no endereço <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-faca-parte-da-dataprev/concurso-publico>.

Caso deseje alguma informação que não esteja disponível, ela pode ser solicitada pelo Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>).

A atualização de dados cadastrais de candidatos aprovados em concursos públicos da Dataprev, como endereço e outros meios de contato, deve ser solicitada pelo e-mail **concurso@dataprev.gov.br**. É responsabilidade dos candidatos manter a atualização cadastral de endereço e meios de contato para a possível convocação.

A Dataprev também disponibiliza também em seu portal na internet a seção **“Perguntas Frequentes”** para ajudar os usuários de serviços e clientes nas dúvidas e informações mais comuns. Para consulta, acesse o link <https://www.dataprev.gov.br/perguntas-frequentes>.

7.3 Mediação de conflitos entre cidadão e empresa

Atendendo à Lei nº 13.460/2017, quando possível e houver interesse por parte da pessoa impactada ou da comunidade envolvida, a Ouvidoria da Dataprev conduz ações de mediação e conciliação entre o cidadão/usuário e a Dataprev, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

7.4 Ouvidoria

A Ouvidoria da Dataprev recebe os vários tipos de manifestações e, nos casos de falhas ou erros tecnológicos nos produtos ofertados, busca a resolução.

A Ouvidoria está integrada ao Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União com o objetivo de receber e tratar manifestações registradas pelo usuário de serviços públicos.

As manifestações de Ouvidoria podem ser cadastradas no Fala.BR a qualquer momento. O endereço de acesso à Plataforma Fala.BR é <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> podendo também ser acessado por meio do portal da Dataprev (<https://portal.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>)

A Ouvidoria acolhe e trata diferentes tipos de manifestação referentes à empresa, um empregado, processo, serviço ou produto:

DENÚNCIA	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno.
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço oferecido ou atendimento recebido.
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa sobre um produto / serviço oferecido ou atendimento recebido.
SOLICITAÇÃO	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
SUGESTÃO	Proposição de ideia ou proposta de aprimoramento de algum processo, produto ou serviço.

Todas as manifestações, anônimas ou não, são tratadas e encaminhadas para avaliação.

As manifestações são respondidas dentro do prazo legal, conforme Art. 18 de Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, com exceção das manifestações anônimas que não permitem resposta via sistema.

Sua manifestação será tratada com independência, isenção e ética.

A Dataprev não disponibiliza canal telefônico para registro de manifestações de Ouvidoria.

Cabe ressaltar que a Dataprev procura atender corretamente o cidadão tratando-o com respeito, urbanidade e cortesia, ao mesmo tempo em que faz uso de instrumentos de avaliação de satisfação do cidadão, buscando o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

7.4.1 - Manifestações do tipo DENÚNCIA

As irregularidades que devem ser denunciadas são omissões ou ações contrárias ao Código de Conduta Ética e Integridade, à Política de Integridade Corporativa ou outras que possam causar danos à Dataprev e/ou aos seus públicos de relacionamento. É importante que a manifestação seja clara e objetiva, com a maior quantidade de informações e detalhes que permitam apurar a veracidade dos fatos relatados.

A Dataprev está comprometida com a confidencialidade e o sigilo, não pactuando com atos de retaliação ao denunciante. A este é garantida a preservação de sua identidade, caso queira identificar-se em sua denúncia. Todas as denúncias, anônimas ou não, são tratadas e encaminhadas para avaliação.

PROCEDIMENTOS

As denúncias de irregularidades deverão ser cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR

(<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), direcionada para Dataprev.

A manifestação de denúncia deve, sempre que possível, trazer os seguintes elementos:

O QUÊ	Qual é irregularidade que está sendo praticada?
QUEM	Quais são as pessoas envolvidas ou praticando a irregularidade?
COMO	Como está sendo praticada a irregularidade?
QUANTO	É possível estimar os valores envolvidos? Quanto seria?
QUANDO	Em qual data/período a irregularidade ocorreu ou foi observada?
ONDE	Em qual unidade da organização e/ou processo está ocorrendo a irregularidade?

PRAZO DE ATENDIMENTO

O prazo para realização da etapa de análise preliminar é de até 30 dias corridos, a contar da data do recebimento da denúncia, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Havendo a solicitação de informações adicionais, o denunciante deve responder em 20 dias corridos, caso não o faça, a denúncia será arquivada e será orientado, caso deseje, a realizar abertura de uma nova manifestação de forma completa no Fala.Br.

Quando a manifestação é considerada apta, a Ouvidoria tramita a denúncia para a unidade adequada de apuração, mantendo a proteção da identidade do denunciante em todos os arquivos, inclusive anexos.

7.4.2 - Manifestações do tipo RECLAMAÇÃO

A Dataprev tem alçada para o atendimento a respeito de erros nos sistemas hospedados e/ou desenvolvidos pela empresa. Em caso de falha constatada, a Dataprev trabalhará para resolver o seu problema o mais rápido possível.

PROCEDIMENTOS

As solicitações ou reclamações sobre sistemas desenvolvidos pela Dataprev deverão ser cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), direcionada para a Dataprev.

Para facilitar a identificação da falha ou indisponibilidade do sistema, o usuário deve informar:

- o nome do sistema;
- o endereço eletrônico do sítio na internet (link) do sistema;
- a mensagem de erro que foi apresentada (número e texto se houver);
- a data e hora em que ocorreu o erro;
- a imagem da tela com o erro.

PRAZO DE ATENDIMENTO

As manifestações de **SOLICITAÇÃO** ou **RECLAMAÇÃO** serão atendidas dentro do prazo máximo de 30 dias corridos, contados a partir da data de cadastramento.

7.4.3 - Pesquisa de Satisfação

Com o objetivo de aprimorar nossos canais e formas de comunicação com a sociedade, é disponibilizado na parte inferior de páginas do portal da Dataprev uma pesquisa de satisfação.

Da mesma forma, ao final do atendimento no Fala.Br, é solicitado ao manifestante que responda à pesquisa de satisfação.

Sua opinião é importante.

7.5 Atendimento à Imprensa

Para solicitação de entrevistas, informações sobre a Dataprev e as soluções desenvolvidas pela empresa, pedidos de release ou notas à imprensa, entre em contato com a Assessoria de Imprensa pelo e-mail **imprensa@dataprev.gov.br**.

Ao fazer a solicitação, não esqueça de enviar também os seus telefones de contato.

8. ALERTA AO CIDADÃO

A Dataprev não entra em contato direto com o cidadão para tratar de empréstimo consignado ou qualquer outro assunto bancário, não solicita informações pessoais e não contacta o cidadão por telefone ou por aplicativos de mensagem.

A Dataprev não possui canal de atendimento via telefone ou presencial, para o público externo.

O contato entre o cidadão e a Dataprev, quando necessário, sempre é realizado por meio da Ouvidoria da empresa, pelo e-mail: **ouvidoria@dataprev.gov.br**. Este e-mail não deve ser usado para encaminhar pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação.


Siga a Dataprev nas redes sociais:

 [dataprevtecnologia](#)

 [dataprev](#)

 [dataprev](#)

 [dataprev-tecnologia](#)

 [dataprevtecnologia](#)