



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2022

Presidência
Ouvidoria



Presidência - PR
Ouvidoria - OUVI

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

Presidente

Gustavo Henrique Rigodanzo Canuto

Ouvidor

Maurício de Castro Oliveira

Equipe da Ouvidoria

Álvaro Fonseca Monteiro

Ouvidor Substituto

Cláudia Lemos Vilarins

Eliana Nascimento dos Santos

Inayah de Castro Teles Barbosa

Jaime Ferreira Pereira

Josevaldo Pinheiro dos Santos

Maria da Conceição Cunha Mesquita

Tânia de Miranda Santos Modesto

Vittorio Bottino Junior

Waldinélia Maciel

SUMÁRIO

1 QUEM SOMOS

2 APRESENTAÇÃO

3 COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

4 SERVIÇOS PRESTADOS DIRETAMENTE AOS CIDADÃOS

5 SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES

6 ALERTA AO CIDADÃO



Presidência - PR
Ouvidoria - OUVI

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

A Ouvidoria da Dataprev, subordinada à Presidência da Dataprev e vinculada ao Conselho de Administração, apresenta a Carta de Serviços ao Usuário, em conformidade com a Lei 13.460/2017.

1. QUEM SOMOS

A Dataprev é uma empresa pública, que fornece soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro.

Com sede em Brasília, possui Unidades de Desenvolvimento de sistemas em cinco estados (CE, PB, RN, RJ e SC) e três data centers, localizados no Distrito Federal, Rio de Janeiro e em São Paulo, projetados para promover a alta disponibilidade e a segurança dos sistemas.

A Dataprev está presente na vida do cidadão brasileiro, provendo a tecnologia necessária para os programas estratégicos e sociais do governo. Entre outros serviços, processa o pagamento mensal de cerca de 35 milhões de benefícios previdenciários e é responsável pela aplicação on-line que faz a liberação de seguro-desemprego. A empresa também processa as informações previdenciárias da Receita Federal do Brasil e responde pelas funcionalidades dos programas que rodam nas estações de trabalho da maior rede de atendimento público do país, somadas as Agências da Previdência Social aos postos do Sistema Nacional do Emprego (Sine).

Com 47 anos de experiência na gestão e no desenvolvimento de soluções de TIC, a Dataprev dispõe de capacidade computacional e logística para hospedar, manter, gerir proteger informações e sistemas, e para analisar e qualificar dados, antecipar demandas de parceiros, prestar serviços de consultoria, apoiar a elaboração e a realização de projetos.

Missão

Prover soluções digitais para o exercício da cidadania.

Visão

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

Nossos Valores

Integridade	Foco no cidadão e no cliente
Colaboração	Orientação para resultados
Comprometimento	Segurança e privacidade dos Dados

2. APRESENTAÇÃO

A transformação digital do governo tem como objetivo melhorar o atendimento ao cidadão. A Dataprev, em parceria com seus clientes, desenvolve soluções que permitem acesso aos principais serviços de forma remota e realiza sua missão quando desenvolve soluções seguras e eficientes para informatizar os serviços de seus clientes consumidos pelo cidadão, entre eles, destacam-se:

Carteira de Trabalho Digital

Desenvolvida pela Dataprev, a Carteira de Trabalho Digital é um aplicativo que permite ao cidadão acessar as informações da carteira física e emitir a sua CTPS de forma digital.

Além das informações de identificação civil, o cidadão tem acesso a seus vínculos, remunerações e contribuições.

Sine Fácil

O aplicativo Sine Fácil possibilita ao trabalhador encontrar, de forma prática e rápida, vagas adequadas ao seu perfil. Iniciativa voltada à desburocratização e que visa o melhor uso dos recursos públicos.

Meu INSS

Desenvolvido pela Dataprev para facilitar o acesso do cidadão a serviços públicos, o Meu INSS é hoje o principal canal para solicitações de serviços do instituto.

Com o lançamento do projeto de Transformação Digital, novas funcionalidades foram adicionadas para melhorar o atendimento ao público.

GOV.BR

Unificação dos canais digitais do Governo Federal, a integração dos serviços dos sites do governo se dá pelo Gov.br o qual possui selos de confiabilidade para níveis de contas de acordo com o grau de segurança, tipos de serviços públicos e transações digitais representando a maior segurança no processo de validação de dados com a validação facial do cidadão protegida pela autenticação ouro, prata ou bronze.

Com o objetivo de aprimorar o atendimento, a Dataprev em parceria com seus clientes desenvolve serviços que estão disponíveis para contratação prioritariamente para o Governo Federal e os serviços prestados diretamente ao cidadão, juntamente com a transformação digital do governo, muitas são as soluções para atender seus principais clientes que são:

- ✓ Institucional Nacional do Seguro Social
- ✓ Secretaria Especial do Seguro Social
- ✓ Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
- ✓ Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade
- ✓ Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
- ✓ Secretaria da Receita Federal do Brasil
- ✓ Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
- ✓ Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
- ✓ Superintendência Nacional de Previdência Complementar
- ✓ Câmara Interbancária de Pagamentos
- ✓ Instituições Financeiras: públicas e privadas
- ✓ Conselho Nacional de Justiça
- ✓ Conselho da Justiça Federal
- ✓ Secretaria da Previdência
- ✓ Ministério Público Federal/Procuradoria-Geral da República
- ✓ Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
- ✓ Serpro

3. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

O principal desafio da Dataprev é aprimorar a gestão das informações e digitalizar os serviços oferecidos diretamente ao cidadão brasileiro, em harmonia com as políticas públicas do governo federal.

A Dataprev está empenhada em oferecer, cada vez mais, as benfeitorias e as facilidades que os ativos de tecnologia da informação propiciam ao aperfeiçoamento do acesso da sociedade aos serviços públicos sustentados pela Dataprev, tornando-os mais simples e rápidos,

Esta atuação é verificada, por exemplo, na expansão do acesso a informações e operações pela internet ou na concessão de maior agilidade e qualidade ao atendimento presencial feito nas agências e nos postos de serviços públicos. Nesse sentido, a Dataprev tem grande relevância social para o estado brasileiro, buscando implementar a sua visão institucional, de ser referência mundial em soluções digitais de governo, a medida que desempenha o processamento dos dados sociais de forma segura, preservando as informações dos cidadãos brasileiros e garantindo o seu sigilo e a segurança na manutenção desses dados, com o compromisso inexorável, como Empresa Pública, de não apenas processar a maior folha de pagamentos da América Latina, como também fazê-lo nas datas exatas para que não haja nenhum sobressalto ou prejuízo aos milhões de brasileiros que dependem do recebimento de seus benefícios com o intuito de ser bem avaliado pelos serviços prestados.

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.

A Dataprev repudia o constante assédio reportado pelos beneficiários e afirma que não compartilha dados pessoais dos cidadãos, a empresa possui robustos sistemas de segurança e sistemas de proteção de informações, que são sustentados por grande aparato tecnológico e profissionais treinados, operando em estrita observância da legislação pertinente em vigor.

4. SERVIÇOS PRESTADOS DIRETAMENTE AOS CIDADÃOS

4.1. Atendimento a Usuários de Sistemas

O Dataprev presta o serviço de atendimento a respeito de erros nos sistemas hospedados e/ou desenvolvidos pela Dataprev. Em caso de falha, a Dataprev trabalhará para resolver o seu problema o mais rápido possível. 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.

As solicitações ou reclamações sobre sistemas desenvolvidos pela Dataprev deverão ser cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, direcionada para Dataprev.

As solicitações/reclamações poderão ser cadastradas no Fala.BR a qualquer momento e serão atendidas dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de cadastramento.

O endereço de acesso à Plataforma Fala.BR é:
<https://portal3.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>

ATENÇÃO! A Dataprev não possui canal de atendimento a usuários de sistemas via telefone ou presencial, para o público externo.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Pedidos de acesso à informações amparadas pela Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI, sobre a Dataprev, devem ser protocolados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. As respostas aos pedidos serão formalizadas na Plataforma Fala.BR, pela Ouvidoria da Dataprev, observando-se o prazo máximo legal de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da admissão do pedido.

Os pedidos de acesso à informação poderão ser cadastrados na Plataforma Fala.BR a qualquer momento. O endereço de acesso à Plataforma Fala.BR é:
<https://portal3.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>

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 10 (dez) dias corridos, contados a partir da ciência da resposta e deve ser dirigido à Diretoria da Dataprev para análise da negativa de acesso à informação, que decidirá em até 5 (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 10 (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 5 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 10 (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.

Horário de atendimento presencial

Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, sem interrupção para almoço.

Endereço para correspondência e atendimento presencial:

Setor de Autarquias Sul (SAUS), quadra 01, bloco E/F. 8º andar.
Edifício-sede da Dataprev. Brasília/DF. CEP: 70.070-931

Contatos:

Telefone: (61) 3207-3355

e-mail: ouvidoria@dataprev.gov.br

ATENÇÃO! Este e-mail não deve ser usado para encaminhar pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação.

Outras informações.

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 disponibiliza também em seu portal na internet a seção “Perguntas Frequentes” para ajudar os usuários de serviços e clientes nas dúvidas e informações mais comum – endereço de acesso:

<https://portal3.dataprev.gov.br/perguntas-frequentes>

Mais informações em:

<https://portal3.dataprev.gov.br/aceso-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao>

4.3. Canal de Ouvidoria

A Ouvidoria da Dataprev 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 irregularidades que devem ser denunciadas são omissões ou ações contrárias 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. É garantida a preservação de sua identidade.

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.

O prazo de atendimento inicial da manifestação é de 30 dias, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017, podendo ser prorrogado por igual período. Caso seja necessário fornecer mais informações que auxiliem na análise, será solicitado ao cidadão e acrescido prazo de até 20 dias para a complementação, sendo retomado o prazo original quando do fornecimento da informação.

ATENÇÃO! A Ouvidoria não possui atendimento telefônico ou presencial para o público externo.

As manifestações de ouvidoria poderão ser cadastradas no Fala.BR a qualquer momento. O endereço de acesso à Plataforma Fala.BR é:

<https://portal3.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>

4.4. Atendimento à Imprensa

Para solicitação de entrevistas, informações sobre a Dataprev e as soluções desenvolvidas pela Empresa, pedidos de release ou notas a 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.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES

A Dataprev fornece soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação que são usados por nossos clientes para que estes ofereçam os seus serviços públicos diretamente ao cidadão. Para entrar em contato com nossa equipe de negócios, use o formulário disponível no menu Soluções do Portal da Dataprev na internet, endereço de acesso:

<https://portal3.dataprev.gov.br/solucoes-para-governo/desenvolvimento-e-sustentacao>.

5.1. Consultoria

Os profissionais da Dataprev apoiam os clientes no diagnóstico e no desenho de soluções para demandas tecnológicas e atuam na implantação de novos sistemas ou processos.

5.2. Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas e Serviços de TI

As equipes de engenharia de software em conjunto com analistas de negócio se unem para criar sistemas ou desenvolver novas funcionalidades para os sistemas por ela mantidos, de acordo com as necessidades dos clientes. A Dataprev mantém essas aplicações e os sistemas dos clientes, com monitoramento e sustentação integral, e toda a infraestrutura tecnológica necessária ao ambiente – servidores, sistemas de armazenamento de dados, dispositivos de rede, dispositivos de segurança, entre outros a fim de garantir a segurança e alta disponibilidade baseados nas melhores práticas de gestão de TIC.

5.3. Serviços de Nuvem

A Dataprev sustenta e opera plataforma de computação em Nuvem para Governo e conta com fornecimento de infraestrutura tecnológica especializada, de alto desempenho, capacidade, disponibilidade, agilidade, proteção, segurança e alta disponibilidade na hospedagem de sistemas estratégicos do governo, tais como consignado, Meu INSS, CTPS Digital, Sine Fácil e APIs.

6. 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. O contato entre o cidadão e a Dataprev, quando necessário, sempre é realizado por meio da Ouvidoria da empresa.

Atenção! Tem pessoas tentando se passar pela Dataprev e ligando ou contatando aposentados, segurados e pensionistas. Não caia. É golpe!