

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS
OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome: Ouvidoria.

Área: Superintendência de Auditoria e Ouvidoria.

Tipo: Processo de apoio.

Sistema: Sistema de registro de manifestações (FAC), planilhas eletrônicas de controle interno (Excel) e demais sistemas institucionais de acompanhamento.

OBJETIVO

Garantir a gestão eficiente da Ouvidoria do IPREMB, assegurando o adequado acolhimento, registro, tratamento e resposta às manifestações dos usuários, bem como o controle de prazos e o acompanhamento das demandas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto.

ESCOPO

- Recebimento de manifestações dos usuários (reclamações, sugestões, solicitações e elogios);
- Registro e controle das demandas;
- Classificação e encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis;
- Acompanhamento dos prazos de resposta;
- Recebimento e revisão das respostas dos setores demandantes;
- Retorno das respostas aos usuários;
- Realização de orientações e notificações aos servidores;
- Apoio ao recadastramento anual dos beneficiários,
- Monitoramento e geração de relatórios gerenciais das atividades da Ouvidoria.

X

ENTRADAS E SAÍDAS

Entradas:

- Manifestações dos usuários (reclamações, sugestões, solicitações e elogios);
- Demandas encaminhadas por setores internos;
- Informações complementares fornecidas pelos usuários;
- Documentos apresentados pelos usuários;
- Solicitações de orientação e notificação oriundas de outros setores,
- Demandas relacionadas ao recadastramento anual dos beneficiários.

Saídas:

- Manifestações registradas e classificadas;
- Demandas encaminhadas aos setores responsáveis;
- Respostas aos usuários;
- Orientações e notificações realizadas aos servidores;
- Registros e controles atualizados no sistema ou planilhas,
- Relatórios gerenciais da Ouvidoria.

FLUXO DO PROCESSO (VISÃO MACRO)

- ⇒ Recebimento da demanda.
- ⇒ Registro da manifestação.
- ⇒ Análise e classificação.
- ⇒ Encaminhamento ao setor responsável.
- ⇒ Acompanhamento do prazo de resposta.
- ⇒ Recebimento da resposta.
- ⇒ Revisão da resposta.
- ⇒ Retorno ao usuário.
- ⇒ Encerramento e controle.



DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

Nº	ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Acolhimento do servidor pela Ouvidoria	Recepção inicial da demanda, com escuta e orientação ao servidor sobre o encaminhamento adequado	Ouvidoria
2	Registro da manifestação no sistema ou instrumento de controle	Formalização da demanda no sistema ou meio de controle para garantir rastreabilidade	Ouvidoria
3	Análise preliminar e classificação da demanda	Avaliação inicial para identificar tipo de demanda, prioridade e setor responsável	Ouvidoria
4	Encaminhamento à superintendência responsável	Direcionamento da demanda ao setor competente para análise e providências	Ouvidoria
5	Tratamento da demanda pelo setor competente	Realização das análises, validações, recadastramento ou emissão de orientações/notificações	Ouvidoria
6	Acompanhamento do prazo de resposta	Monitoramento dos prazos e das demandas em andamento até sua conclusão	Ouvidoria
7	Recebimento da resposta do setor competente	Recebimento da devolutiva formal com as providências adotadas	Ouvidoria
8	Retorno ao servidor no prazo máximo de 10 dias úteis	Comunicação da resposta ao servidor de forma clara e dentro do prazo estabelecido	Ouvidoria
9	Convocação, notificação e comunicado aos beneficiários para sua prova de vida	Comunicação aos beneficiários quanto às pendências do seu recadastramento	Ouvidoria
10	Entrega da Notificação ao servidor por meio adequado	Juntada do ciente do servidor ao processo e continuidade do fluxo	Ouvidoria

X

INTERFACES DO PROCESSO

- Superintendência de Auditoria e Ouvidoria;
- Presidência;
- Demais setores do IPREMB (setores demandados);
- Setor de Tecnologia da Informação (IPREMB e Prefeitura, quando necessário);
- Empresa responsável pelo sistema (FAC, quando aplicável),
- Servidores e beneficiários do IPREMB (usuários).

RISCOS IDENTIFICADOS

- Risco;
- Perda de prazo;
- Resposta incompleta ou insatisfatória;
- Falha no registro das demandas;
- Falha na comunicação com o servidor,
- Atraso na resposta dos setores demandantes.

CONTROLES EXISTENTES

- Planilhas eletrônicas de controle interno;
- Sistemas institucionais de registro e acompanhamento;
- Relatórios gerenciais periódicos emitidos pela Ouvidoria,
- Protocolos de atendimento e registros formais das demandas.

INDICADORES DE DESEMPENHO

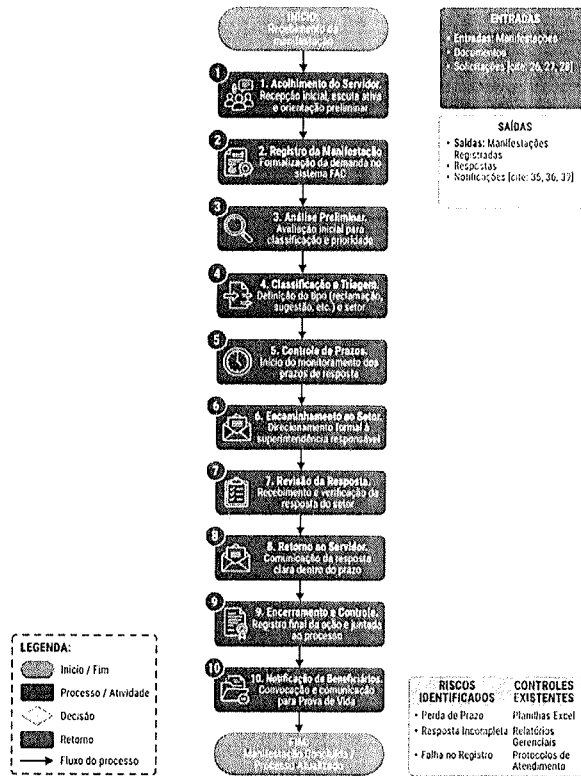
- Relatório Gerencial Mensal enviado à Superintendência de Auditoria e Ouvidoria e à Presidência;
- Quantidade de manifestações recebidas por período,
- Número de notificações e orientações realizadas (relatório do sistema).

CLASSIFICAÇÃO DO PROCESSO

- **Cadeia de valor:** Apoio.
- **Criticidade:** Alta.
- **Impacto:** Institucional, operacional, financeiro e reputacional.

FLUXOGRAMA DETALHADO DO PROCESSO: OUVIDORIA (IPREMB)

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO | Área: Superintendência de Auditoria e Ouvidoria | Tipo: Processo de Apoio | Sistema: FAC, Excel, outros



Betim/MG, 22 de Abril de 2026.

[Assinatura]
Etiene Scofield Saraiva
Assessor X

[Assinatura]
José Leonardo de Abreu
Superintendente de Auditoria,
Controle Interno e Ouvidoria
Mat. 127.456 - 6

José Leonardo de Abreu
Superintendente de Auditoria, Controle Interno e Ouvidoria

[Assinatura]
Alicio Umbelino da Silva Filho

Presidente Instituto de Previdência Social do Município de Betim

