

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos da Ouvidoria do IPREMB, garantindo o adequado acolhimento e escuta ao usuário, tratamento e resposta às suas demandas, bem como o monitoramento de processos institucionais, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e fortalecimento da gestão pública.

ABRANGÊNCIA

Este manual aplica-se à Divisão de Ouvidoria, à Superintendência de Ouvidoria e Controle Interno, bem como às demais superintendências e setores envolvidos no atendimento, análise e resposta das demandas dos usuários do Instituto.

BASE LEGAL

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Lei Municipal nº 6.161/2017 – Dispõe sobre a criação da Divisão de Ouvidoria,
- Lei Municipal nº 7.759/2025 – Dispõe sobre a criação da Superintendência de Ouvidoria e Controle Interno.

DEFINIÇÕES / PALAVRAS-CHAVE

- **Ouvidoria:** unidade responsável pelo acolhimento, registro, acompanhamento e resposta das demandas dos usuários.
- **Manifestação:** comunicação realizada pelo usuário junto à Ouvidoria para expressar dúvidas, sugestões, reclamações, elogios ou solicitações;
- **Recadastramento Anual (Prova de Vida):** procedimento obrigatório para confirmação de vida dos beneficiários,
- **Notificação:** comunicação formal ao servidor para ciência ou cumprimento de exigências.

RESPONSABILIDADES

Divisão de Ouvidoria:

- Acolher os usuários;
- Registrar as manifestações;
- Acompanhar as demandas;
- Encaminhar aos setores competentes;
- Monitorar os prazos de resposta;
- Revisar e encaminhar as respostas aos usuários;
- Manter a comunicação com os usuários;
- Monitorar os processos e relatórios gerenciais.

Setores Demandantes:

- Receber e analisar as demandas encaminhadas;
- Realizar a análise técnica das manifestações;
- Elaborar as respostas;
- Cumprir os prazos estabelecidos;
- Retornar as informações à Ouvidoria para finalização do atendimento.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

1. Manifestações do Servidor:

- Acolhimento do servidor pela Ouvidoria;
- Registro da manifestação no sistema ou instrumento de controle;
- Análise preliminar e classificação da demanda;
- Encaminhamento à superintendência responsável;
- Acompanhamento do prazo de resposta;
- Recebimento da resposta do setor competente;
- Revisão da resposta;
- Retorno ao servidor no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis,
- Registro do encerramento da manifestação.

2. Recadastramento Anual dos Beneficiários:

- Recebimento do beneficiário para realização do recadastramento;
- Conferência dos documentos obrigatórios;
- Validação das informações apresentadas;
- Registro no sistema ou controle interno;

- Monitoramento dos beneficiários não recadastrados;
- Comunicação e/ou notificação dos pendentes,
- Atualização dos relatórios gerenciais.

3. Orientações e Notificações ao Servidor:

- Recebimento da demanda de outros setores para orientação ou notificação ao servidor;
- Análise da solicitação recebida;
- Registro da orientação ou notificação no sistema ou controle interno;
- Entrega da comunicação ao servidor por meio adequado;
- Esclarecimento da demanda ao servidor, quando necessário;
- Acompanhamento do cumprimento da notificação;
- Registro do retorno ou da regularização da demanda.

CONTROLES INTERNOS

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

INDICADORES

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

RISCOS E MITIGAÇÃO

Risco	Mitigação
Perda de prazo	Controle de datas
Resposta incompleta ou insatisfatória	Revisão ou recurso
Falha no registro das demandas	Padronização dos registros
Falha na comunicação com o servidor	Monitoramento e confirmação de envio
Atraso na resposta dos setores demandantes	Monitoramento e cobrança de prazos

DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IPREMB atua como canal permanente de acolhimento, registro, acompanhamento e resposta às manifestações dos usuários, garantindo a transparência, a rastreabilidade das demandas e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Instituto.

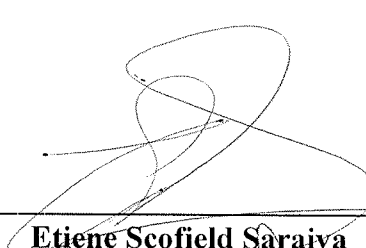
As manifestações recebidas deverão subsidiar a melhoria dos processos internos, contribuindo para a tomada de decisão da gestão e o aperfeiçoamento das atividades institucionais.

Os procedimentos descritos neste manual deverão ser observados por todos os setores envolvidos, assegurando o cumprimento dos prazos, a padronização dos atendimentos e a qualidade das respostas fornecidas aos usuários.

Este manual deverá ser revisado de 06 em 06 meses a contar da data de sua publicação, bem como sempre que houver alterações na legislação aplicável, visando à melhoria contínua dos processos.


A Divisão de Ouvidoria será responsável pela revisão, atualização e disseminação deste manual junto aos demais setores do Instituto.

Betim/MG, 22 de Abril de 2026.


Etiene Scofield Saraiva
Assessor X – 540.271-9

José Leonardo de Abreu
Superintendente de Auditoria,
Controle Interno e Ouvidoria
Mat: 127.456-6
IPREMB

José Leonardo de Abreu
Superintendente de Auditoria e Ouvidoria – 127.456-6


Alício Umbelino da Silva Filho
Presidente – 542.455-7

