



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

MANUAL DE ATENDIMENTO E OUVIDORIA DO SISPREV/TO



**TEÓFILO OTONI
FEVEREIRO/2026**



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

Sumário

1. OBJETIVO DO MANUAL	2
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	2
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO SISPREV/TO	3
4. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	4
5. CONDUTAS NO ATENDIMENTO DE QUALIDADE	5
6. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – PRESENCIAL/PROTOCOLO	6
7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR TELEFONE	12
8. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR EMAIL	12
9. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR WHATSAPP	16
10. OUVIDORIA	17
ANEXOS	21



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

1. OBJETIVO DO MANUAL

- Sistematizar e padronizar o processo de atendimento presencial, telefônico, por email e via dispositivos móveis e de atuação da Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Teófilo Otoni/MG, visando elevar o nível de satisfação dos segurados, seja servidor ativo ou inativo, bem como demais cidadãos e o senso de pertencimento dos segurados em relação ao SIPREV/TO, fornecendo informações claras, seguras e objetivas.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário.
- Lei Federal nº 14.626, de 19 de julho de 2023, altera a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.
- Lei Federal nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

- Lei Municipal nº 4.974, de 4 de outubro de 2001, dispõe sobre a organização do regime de previdência social dos servidores públicos, cria o Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Teófilo Otoni, e dá outras providências.
- Decreto Municipal nº 8.378, de 19 de janeiro de 2023, dispõe sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria Geral, no âmbito do Poder Executivo do Município de Teófilo Otoni, na forma da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- Portaria SISPREV/TO nº 93, de 11 de dezembro de 2025, institui e aprova o Código de Ética e Conduta do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Teófilo Otoni – SISPREV/TO e dá outras providências.
- Portaria SISPREV/TO nº 94, de 11 de dezembro de 2025, institui o Programa de Integridade e Conformidade do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Teófilo Otoni – SISPREV-TO e dá outras providências.

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO SISPREV/TO

O Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Teófilo Otoni – SISPREV/TO disponibiliza aos segurados, beneficiários e comunidade geral uma diversa gama de canais de comunicação, seja na forma do atendimento presencial, telefônico ou através de correio eletrônico e dispositivos móveis, sempre com foco na qualidade, disponibilidade, proximidade e agilidade no atendimento, fortalecendo a governança, publicidade e transparência das ações do Instituto.

- Horário de atendimento ao público: Segunda a sexta-feira de 8:00h às 13:00h.
- Local: sede do SISPREV/TO, localizada na Rua Epaminodas Otoni, nº 665, Edifício Satélite – 7º andar, Centro de Teófilo Otoni/MG – Cep: 39800-013.
- Email: sisprev@yahoo.com.br
- Email da Ouvidoria: ouvidoria@teofilootoni.mg.gov.br
- Fale conosco: <https://sisprevto.mg.gov.br/home-sisprev-to/fale-conosco/>



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

- Telefone(s):

(33) 3522-2900 – Recepção

(33) 98825-3389 – Recepção 

(33) 98880-3967 – Diretoria de Previdência e Atuária 

4. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- O contato estabelecido no atendimento deve prezar sempre pela cordialidade, disponibilidade e formalidade no diálogo com os segurados e a sociedade.
- A observância do Código de Ética do SISPREV/TO é conduta imprescindível para um atendimento de qualidade, respeitando todos os princípios que regem a Administração Pública, assegurando a transparência, ética, integridade e conformidade na gestão previdenciária municipal.
- Os princípios do Código de Ética do SISPREV/TO devem ser observados em todas as condutas dos seus servidores:

“I - legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

II - honestidade, probidade, lealdade institucional e transparência;

III - respeito à dignidade humana, aos direitos sociais e ao bem comum;

IV- zelo pelo patrimônio público previdenciário e pela sustentabilidade

V- equidade, inclusão, diversidade e combate a qualquer forma de discriminação;

VI - responsabilidade na gestão de recursos e no atendimento aos segurados.”

- É dever dos servidores do SISPREV/TO assegurar o tratamento justo, igualitário respeitoso a todos os segurados e beneficiários.
- É direito dos servidores e segurados do SISPREV/TO:

“I - ser tratado com respeito, cortesia e consideração;

II- ter acesso às informações de interesse pessoal e coletivo, em conformidade com a



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

Lei de Acesso à Informação;

III - contar com mecanismos de denúncia e proteção contra retaliações;

IV - usufruir de ambiente institucional saudável, inclusivo e livre de assédio.”

- O atendimento de qualidade deve ser baseado na empatia, agilidade, clareza na comunicação e proatividade, com foco na satisfação do segurado ou cidadão, através de uma experiência positiva, sempre com observância ao Código de Ética do SISPREV/TO e demais conformidades legais.
- O treinamento contínuo de toda equipe do SISPREV/TO é fundamental para elevar o nível de qualidade e satisfação do atendimento prestado aos segurados e sociedade, permitindo que os servidores do Instituto estejam sempre preparados e seguros para fornecer informações objetivas, verdadeiras e confiáveis.

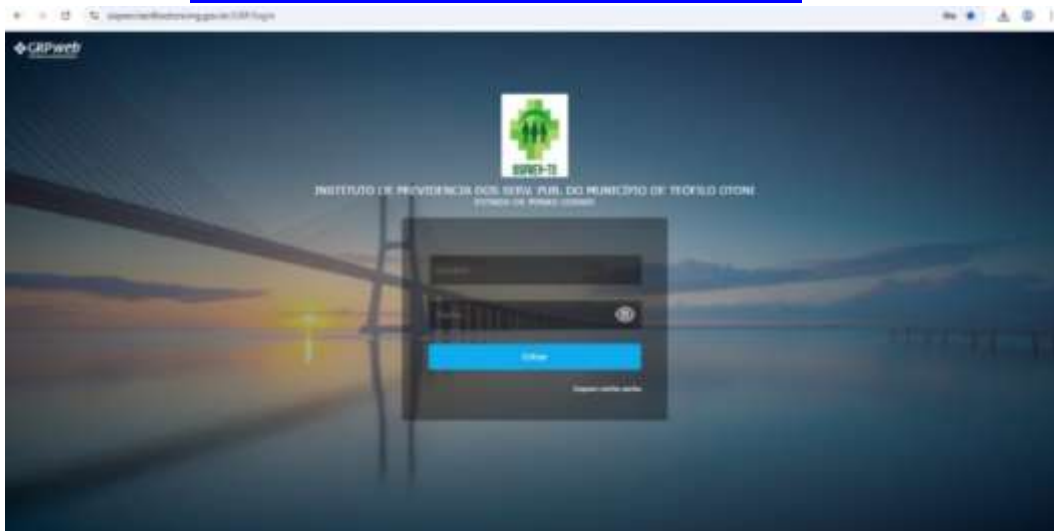
5. CONDUTAS NO ATENDIMENTO DE QUALIDADE

- O primeiro contato com o segurado ou cidadão, seja presencial ou telemático, é determinante para as próximas etapas do atendimento. Receber o segurado ou cidadão de forma cordial com a saudação de “Bom dia!” ou “Boa tarde!” e em seguida informar seu nome é uma atitude que transmite receptividade, disponibilidade, formalidade e respeito.
- O ato de escutar é uma atitude recíproca de dignidade e respeito para ambas as partes (atendente e atendido). Escutar vai além do simples ouvir, é um processo ativo e voluntário que exige atenção, compreensão e intenção sobre o que é ouvido. Essencialmente, escutar é “ouvir com atenção”.
- No ato de responder certifique-se que a informação repassada seja verdadeira, clara e objetiva de forma a transmiti-lá ao atendido com maior assertividade. Em caso de dúvidas, não hesite, procure ajuda dos servidores do SISPREV/TO ou diretamente do seu superior hierárquico.
- No diálogo presencial ou telemático com o segurado ou cidadão utilize a linguagem portuguesa formal. Transmita confiança, respeito e profissionalismo. Evite a utilização de gerundismos, como por exemplo “Estarei fazendo”, “Vou estar te atendendo”. Utilize o tempo verbal adequado e uma linguagem direta e objetiva, por exemplo “Vou realizar o protocolo do seu requerimento”, “Aguarde um momento que já irei te atender”.

- No atendimento presencial ou telemático evite colocações de linguagem informal (por exemplo: “Tipo assim”; “Demorou”; “Tá zoando”, etc.)
- No atendimento telemático adote regras de netiqueta (ética na internet). Não dialogue com texto em caixa alta (Exemplo: VOU VERIFICAR). Expressões repassadas dessa forma conotam tom agressivo, dificultam a leitura, prejudicam a ênfase em trechos que exigem maior atenção e demonstram falta de profissionalismo. Utilize caixa alta apenas no início da frase, nomes próprios e quando exigido por regras da língua portuguesa formal.
- Seja ágil no atendimento, mas nunca deixe de prestar a atenção necessária para a satisfação do atendido.
- Elabore respostas prontas para as dúvidas recorrentes nos atendimentos por email e whatsapp. Verifique sempre a oportunidade de utilização das respostas prontas de forma adequada ao contexto do atendimento e da solicitação do segurado ou cidadão.
- A linguagem corporal também deve ser observada no atendimento de excelência. Mantenha sua postura aberta e reta em relação ao atendido, não cruze os braços, mantenha contato visual atento e utilize um tom de voz suave e cortez.
- Observe sempre as vedações e condutas incompatíveis previstas no Código e Ética e Conduta do SISPREV/TO.

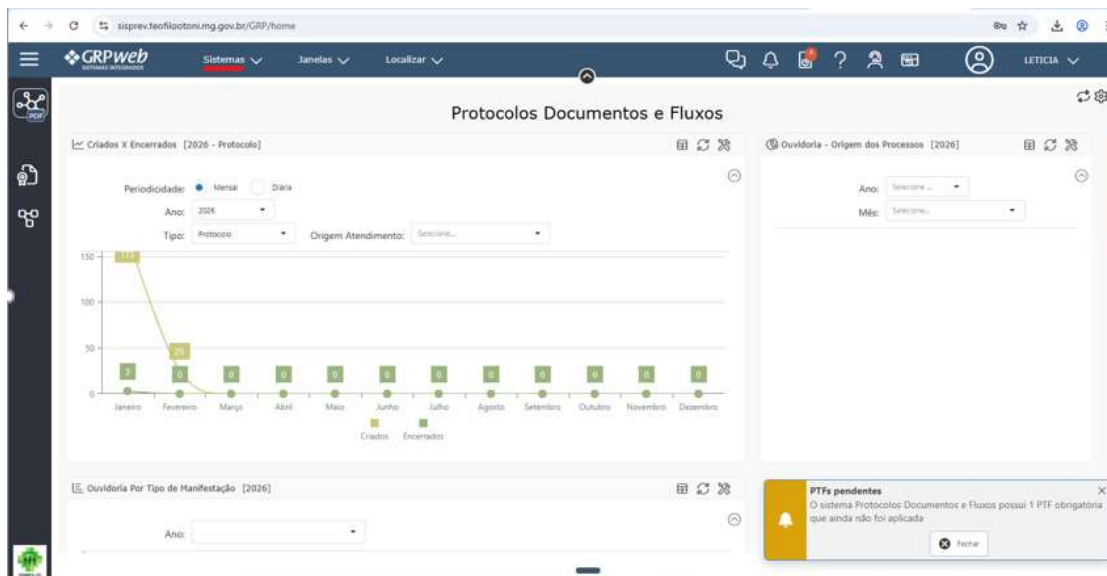
6. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – PRESENCIAL/PROTOCOLO

- No atendimento presencial, por email ou pelo whatsapp, solicite um documento com foto para comprovação da identificação do requerente.
- Acesse o link <https://sisprev.teofilothoni.mg.gov.br/GRP/login>

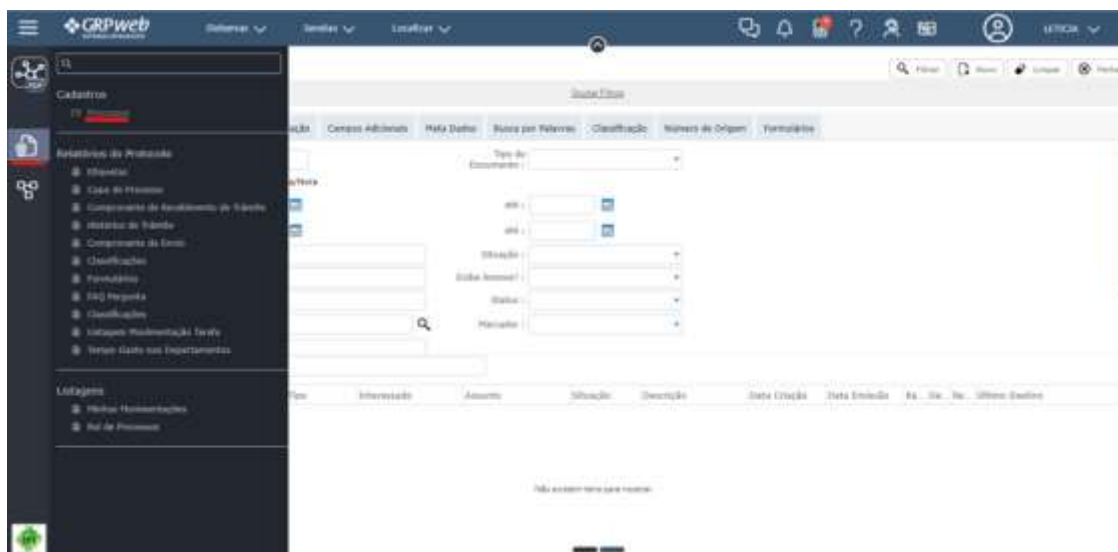


INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

- Insira o *USUÁRIO* e a *SENHA* fornecidos pela equipe de TI do SISPREV/TO.

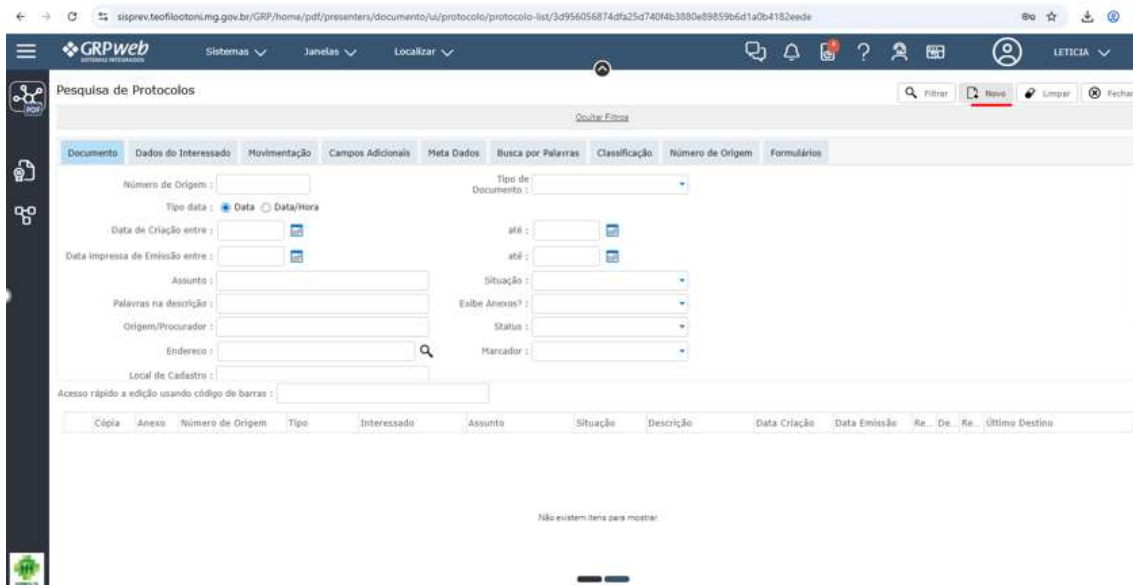


- Clique na opção *Sistemas* na parte superior esquerda e selecione a opção *Protocolos Documentos e Fluxos*.

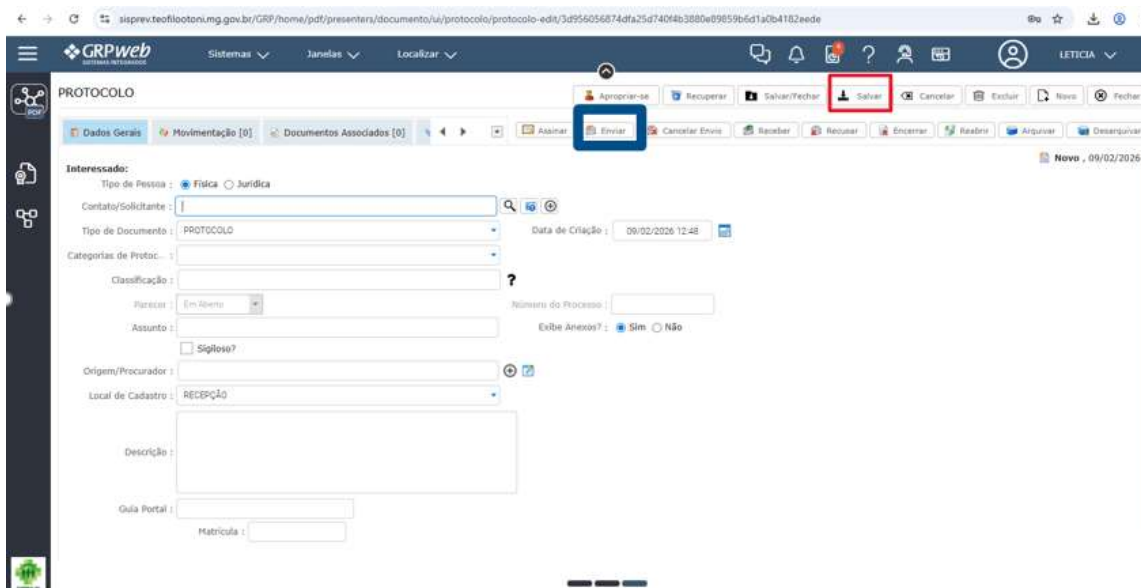


The screenshot displays the 'Protocolos Documentos e Fluxos' form. The form is divided into several sections, including 'Dados Básicos', 'Dados de Processo', and 'Dados de Fluxo'. The 'Dados Básicos' section contains fields for 'Tipo de Documento', 'Ano', 'Mês', and 'Dia'. The 'Dados de Processo' section contains fields for 'Situação', 'Data Inicial', 'Data Final', and 'Data de Encerramento'. The 'Dados de Fluxo' section contains fields for 'Data Criação', 'Data Encerrada', and 'Data de Encerramento'. The form also includes a table for 'Dados de Fluxo' with columns for 'Tipo', 'Intensidade', 'Assunto', 'Situação', 'Descrição', 'Data Criação', 'Data Encerrada', and 'Data de Encerramento'. A sidebar on the left contains navigation links for 'Sistemas', 'Janelas', and 'Localizar'. A notification box in the bottom right corner indicates that there are pending PTFs (Processos de Trabalho em Fluxo) that need to be applied.

- Clique no ícone superior destacado na aba lateral esquerda e posteriormente no item *Processos*.



- Nessa tela, clique na opção *Novo*, no menu superior à direita.



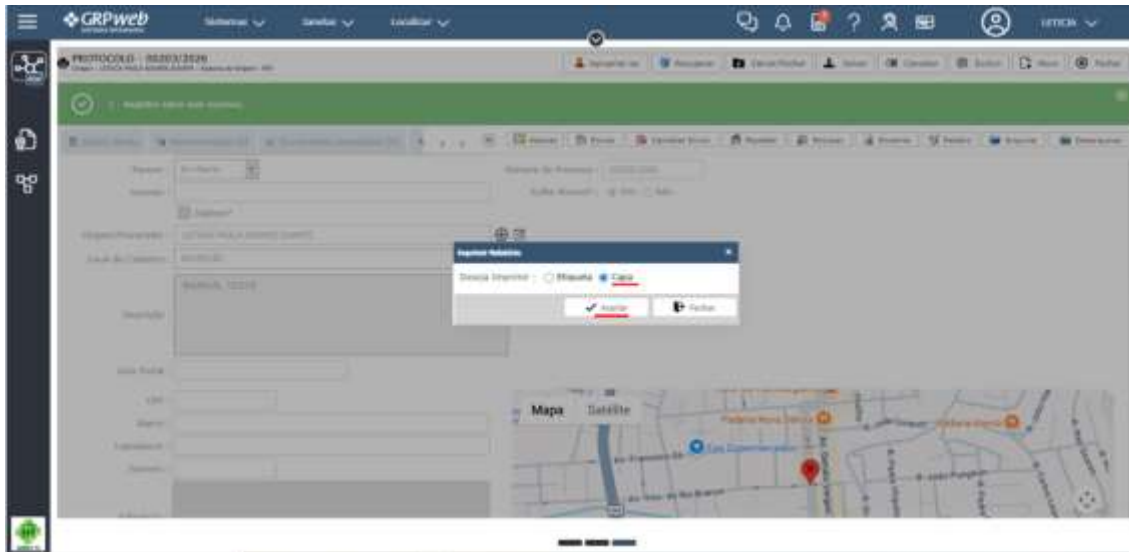
- Insira o nome do segurado ou cidadão. Caso o mesmo já tenha feito alguma solicitação anterior, o nome será exibido automaticamente, permitindo sua seleção.
- Selecione a *Categoria de Protocolo*, conforme a solicitação do segurado ou cidadão.
- Selecione a *Classificação*, conforme a solicitação do segurado ou cidadão.
- No campo *Descrição* insira alguma informação pertinente à complementação do requerimento, de forma a facilitar a compreensão dos servidores do SISPREV/TO e transparecer para o segurado o que está sendo solicitado.



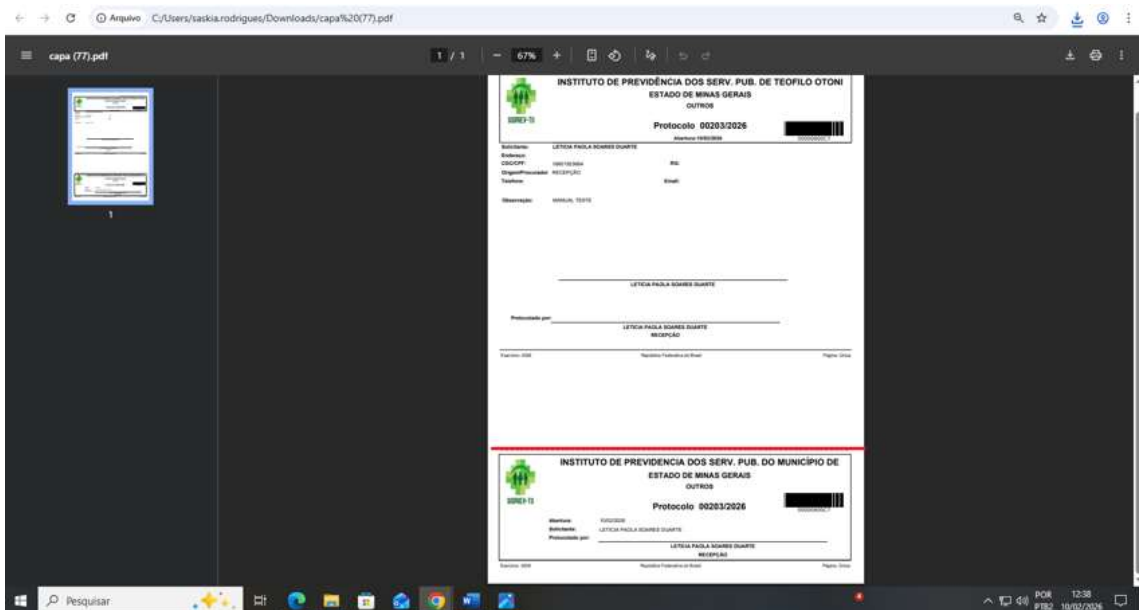
- Caso a solicitação contenha algo a ser anexado, digitalize e anexe o documento clicando na opção *Arquivos Anexos* e posteriormente na opção *Escolher Arquivos*, conforme imagem abaixo.

- Ao finalizar os procedimentos acima, clique na opção *Salvar*.
- Após clicar em *Salvar*, será exibida a opção *Imprimir Relatório*. Selecione a opção *Capa* e posteriormente clique na opção *Aceitar*.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

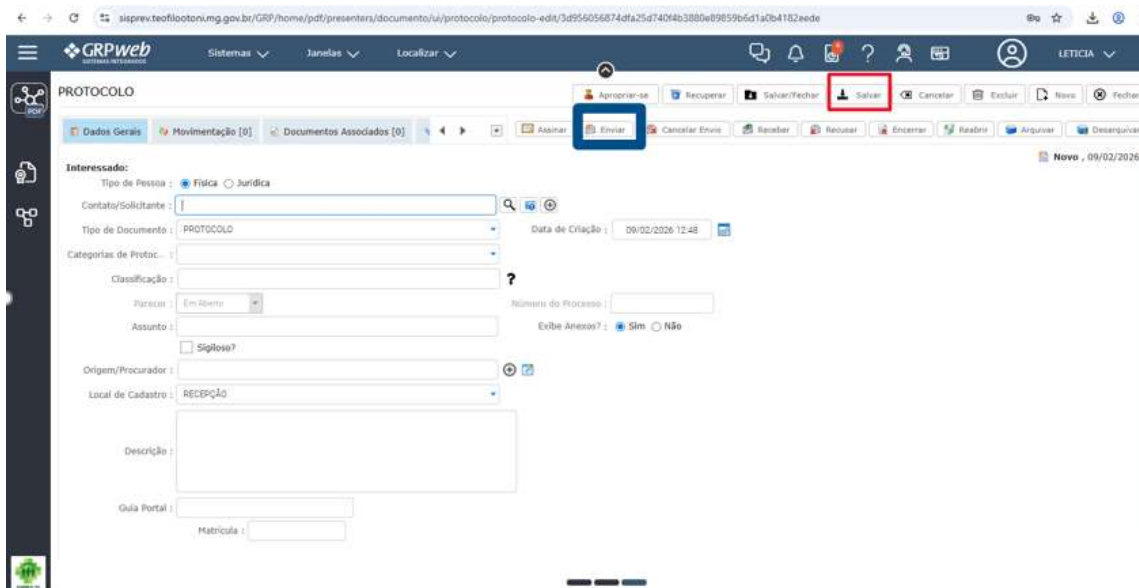


- Será exibida a tela para impressão. Imprima clicando no ícone da impressora na parte superior à direita.



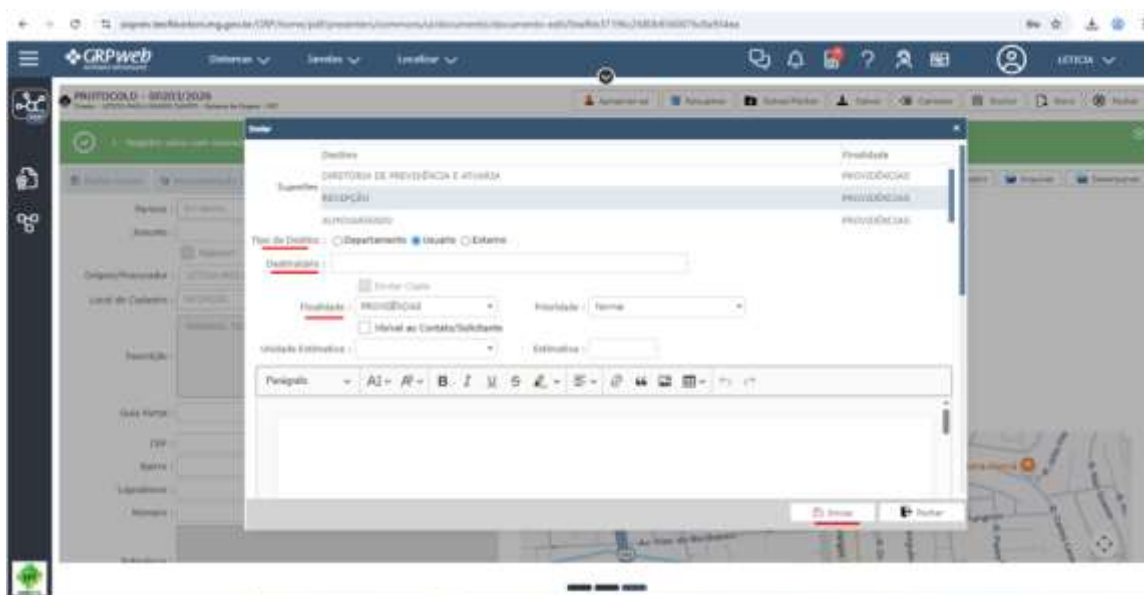
- Recorte a folha na linha vermelha destacada. **Assine e entregue o comprovante do protocolo ao segurado ou cidadão.**
- Retorne à tela principal e clique em *Enviar*, para realizar a tramitação interna do requerimento para o servidor ou órgão do SISPREV/TO responsável pela demanda.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI



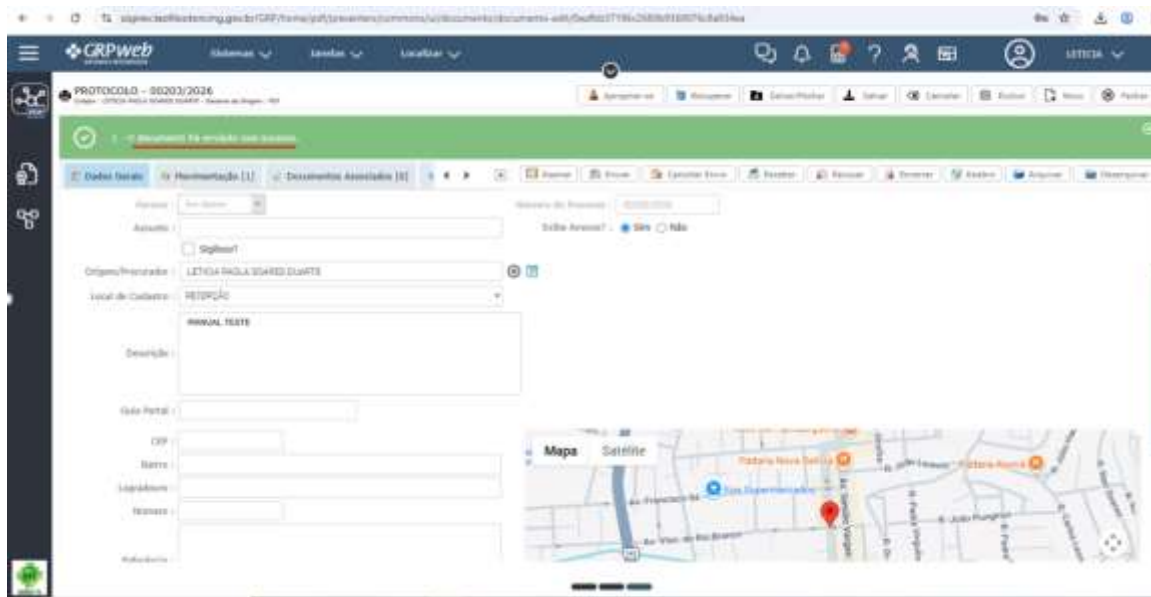
The screenshot shows the 'PROTOCOLO' form in the GRPweb system. The form includes fields for 'Tipo de Pessoa' (Física/Jurídica), 'Contato/Solicitante', 'Tipo de Documento' (PROTOCOLO), 'Data de Criação' (09/02/2026 12:48), 'Classificação', 'Assunto', 'Origem/Procurador', 'Local de Cadastro' (RECEPÇÃO), 'Descrição', and 'Guia Portal'. The 'Enviar' button is highlighted with a blue box, and the 'Salvar' button is highlighted with a red box.

- Selecione o *Tipo de Destino*, o *Destinatário* responsável pela resolução da demanda e a *Finalidade*. Posteriormente clique em *Enviar*.



The screenshot shows the 'Destino' form in the GRPweb system. The form includes fields for 'Destino' (DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA E ATUALIZAÇÃO), 'Superior' (RECEPÇÃO), 'Tipo de Destino' (Departamento, Unidade, Extensão), 'Destinatário', 'Finalidade' (PROVIDÊNCIA), 'Assunto', 'Origem/Procurador', 'Local de Cadastro', 'Descrição', and 'Guia Portal'. The 'Enviar' button is highlighted with a red box.

- O processo será finalizado. O requerimento foi aberto e tramitado com sucesso.
- Informe ao requerente sobre o prazo para resolução do requerimento e os canais de contato do SISPREV/TO.

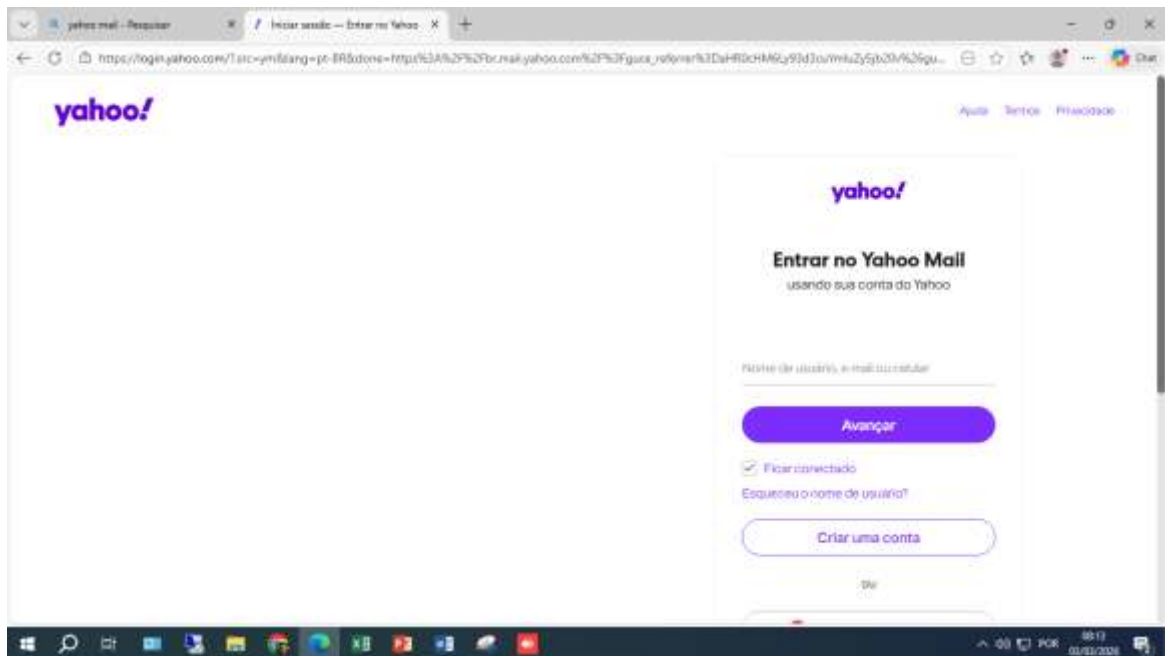


7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR TELEFONE

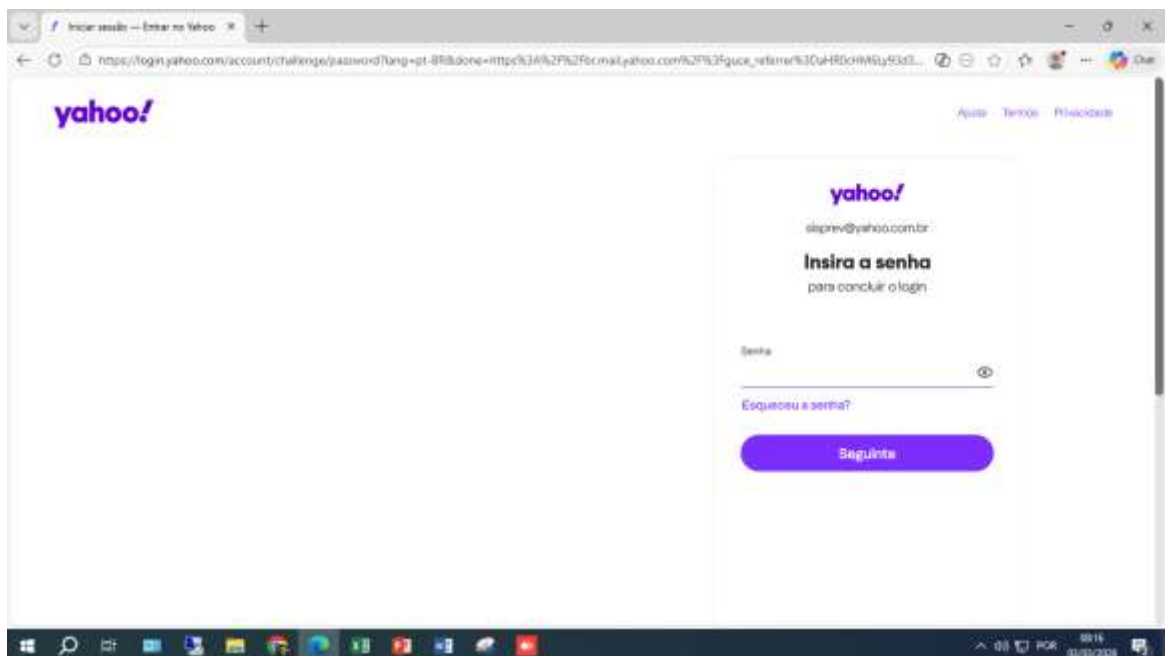
- Ao tocar do telefone atenda o mais breve possível.
- A receptividade no atendimento por telefone deve ser efetiva no primeiro contato. Inicie o atendimento dizendo o nome da Instituição, de preferência a sigla, para agilizar a ligação: “SISPREV”. Em seguida de uma saudação de “Bom dia!” ou “Boa tarde!” e identifique-se com seu primeiro nome.
- Aguarde a manifestação da pessoa. Escute com atenção.
- Observe sempre as recomendações da **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO** e das **CONDUTAS NO ATENDIMENTO DE QUALIDADE**.
- Caso se trate de uma dúvida simples, responda com objetividade e assertividade. Caso tenha dúvida na sua resposta, não hesite, procure ajuda dos servidores do SISPREV/TO ou diretamente do seu superior hierárquico.
- Caso se trate de uma dúvida complexa, encaminhe a ligação para o setor responsável.
- Caso receba uma ligação encaminhada pela Recepção do SISPREV/TO, atenda o mais breve possível, identifique o seu setor e em seguida diga seu primeiro nome.
- Solicitações devem sempre ser protocoladas. Instrua o requerente como deve ser feito o procedimento.
- Nessa etapa siga o **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – PRESENCIAL/PROTOCOLO**

8. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR EMAIL

- Inicie o navegador de internet de preferência (Google Chrome, Microsoft Edge, etc.)
- Acesse o link: <https://login.yahoo.com/>



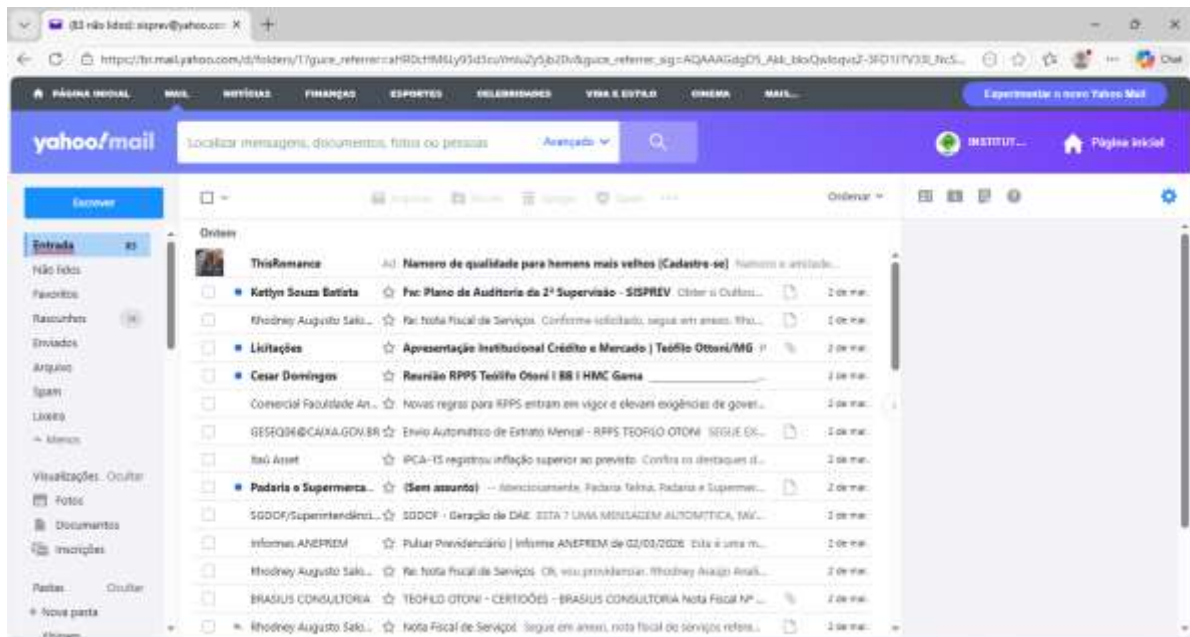
- Insira o email do SISPREV/TO: sisprev@yahoo.com.br; e clique em *Avançar*.



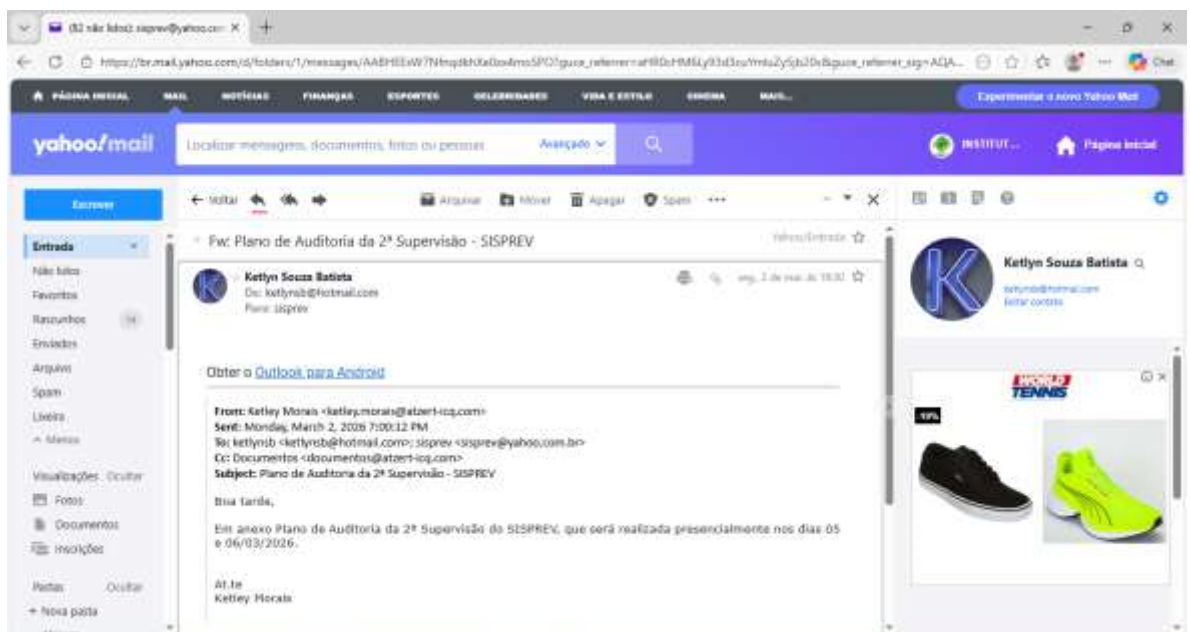
- Insira a senha informada pelo responsável técnico da TI do SISPREV/TO.
- Clique em *Seguinte*.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

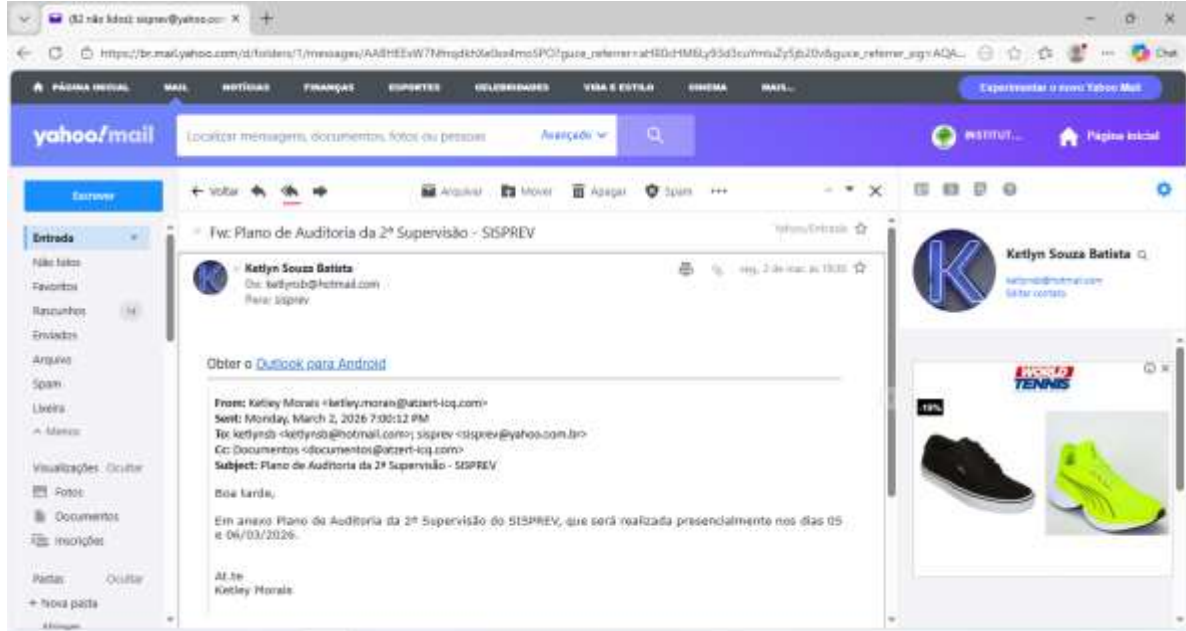
- A tela inicial do email será exibida por padrão na caixa de *Entrada*.



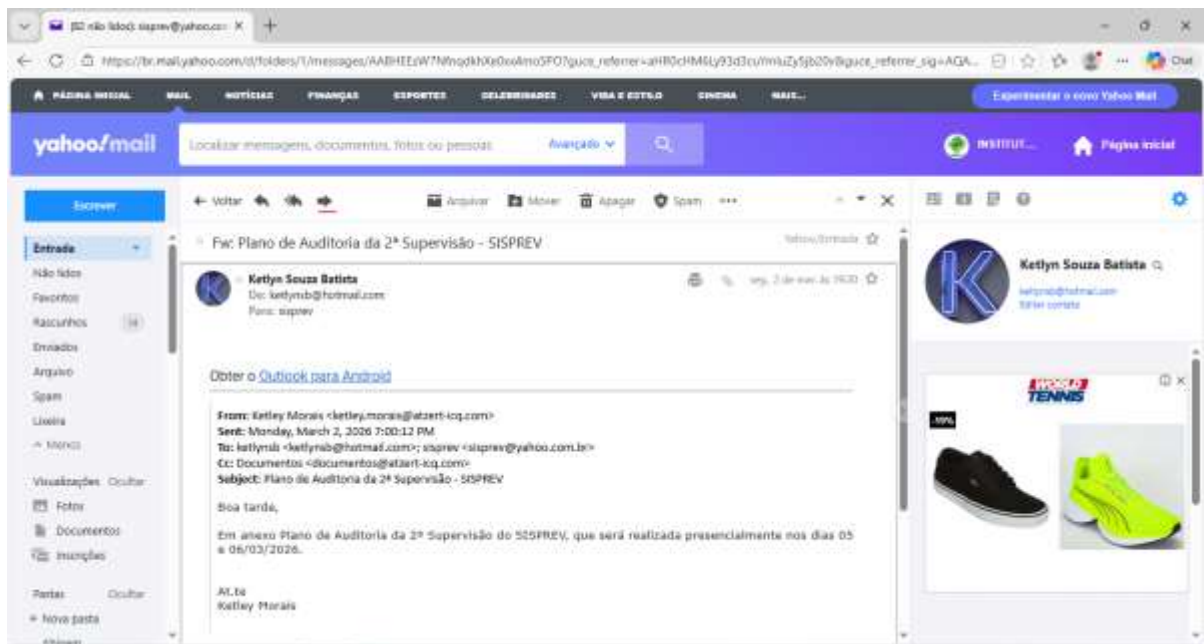
- Verifique o email da competência do seu setor.
- Documentos recebidos devem ser respondidos. Responda com “Recebido” ou “Ciente” conforme o teor da informação.



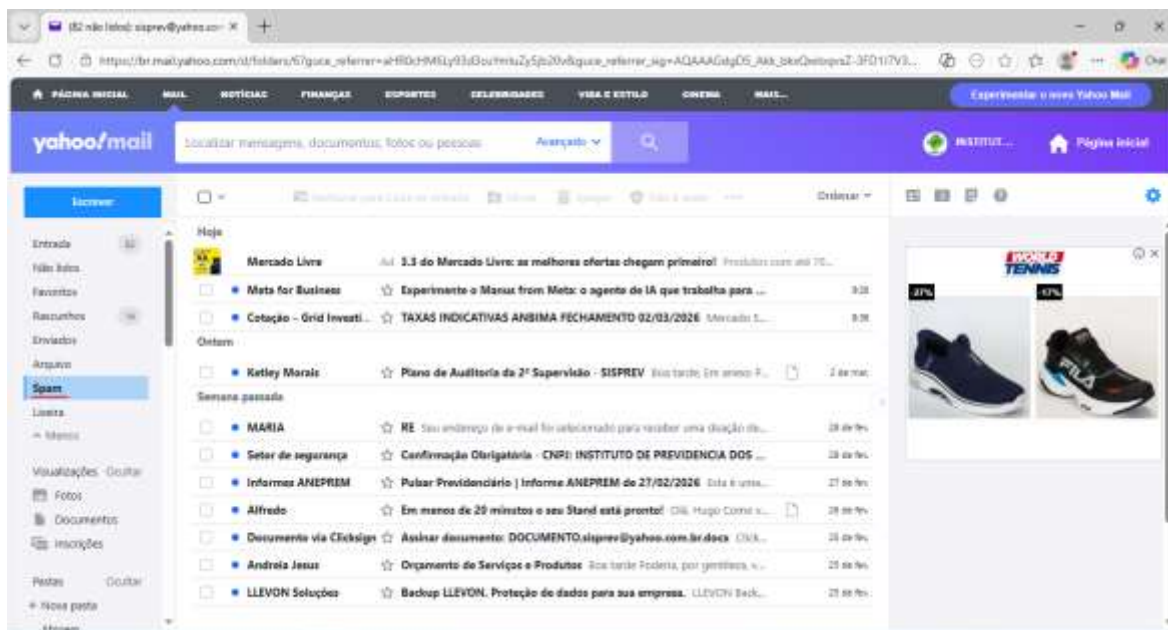
- Clique no ícone destacado na imagem acima caso deseje responder o email ao remetente.



- Clique no ícone destacado na imagem acima caso deseje responder o email a todos os emails envolvidos na mensagem.



- Clique no ícone destacado na imagem acima caso deseje encaminhar o email e em seguida digite o email do destinatário.



- Sempre verifique a caixa de *Spam*, de preferência com recorrência diária.
- A caixa de spam (ou lixo eletrônico) é uma pasta automática em serviços de e-mail como o Yahoo que armazena mensagens suspeitas, promocionais ou indesejadas, protegendo sua caixa de entrada. Caso um e-mail importante seja recepcionado nela, marque-o como "não é spam" para treinar o filtro e direcioná-lo para a caixa de *Entrada*.

9. PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – ATENDIMENTO POR WHATSAPP

- O SISPREV/TO possui dois contatos de whatsapp:
 - (33) 98825-3389 – Recepção
 - (33) 98880-3967 – Diretoria de Previdência e Atuária
- Visualize as mensagens recebidas.
- Não postergue a visualização e resposta.
- A receptividade no atendimento por whatsapp deve ser efetiva no primeiro contato. Inicie o atendimento com uma saudação de "Bom dia!" ou "Boa tarde!" e identifique-se com seu primeiro nome.
- Responda sempre de maneira objetiva.
- Aguarde a manifestação da pessoa. Escute ou leia com atenção.
- Observe sempre as recomendações da **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO** e das **CONDUTAS NO ATENDIMENTO DE QUALIDADE**.
- Caso se trate de uma dúvida simples, responda com objetividade e assertividade. Caso tenha dúvida na sua resposta, não hesite, procure ajuda dos servidores do SISPREV/TO ou diretamente do seu superior hierárquico.
- Caso se trate de uma dúvida complexa, encaminhe a mensagem ou áudio para o setor responsável.

10. OUVIDORIA

- A ouvidoria do SISPREV/TO é integrada à ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Teófilo Otoni/MG, conforme o Decreto Municipal nº8.378, de 19 de janeiro de 2023.
- A unidade física da Ouvidoria Geral do Município (OGM) será instalada na Sede da Prefeitura Municipal de Teófilo Otoni, situado na Avenida Luiz Boali, 230, Centro, em local identificado e de fácil acesso, aberta ao público de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e de 13h às 16h.
- Pela Internet, a OGM será acessível a qualquer interessado, através de sistema eletrônico específico, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 dias por semana, através da seção transparência, no endereço eletrônico: www.teofilootoni.mg.gov.br (sítio oficial do Poder Executivo do Município de Teófilo Otoni).
- Em casos de orientações e esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da OGM e do sistema eletrônico específico, qualquer usuário poderá manter contato via correio eletrônico, através do e-mail ouvidoria@teofilootoni.mg.gov.br.
- Através da Ouvidoria os usuários dos serviços públicos, seja pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos no âmbito da administração pública municipal, poderá manifestar sua reclamação (demonstração de insatisfação), denúncia (comunicação de irregularidade ou ilícito), sugestão (ideia ou proposta), elogio (demonstração de satisfação) ou solicitar providências por parte da Administração.
- Elogios e sugestões devem ser encaminhadas para o setor elogiado e respondidos pelos responsáveis da Ouvidoria e/ou pelo setor envolvido, preferencialmente com agradecimento e sugestões para estimular participação cidadã do manifestante nas ações do Poder Público.
- Denúncias devem ser apuradas pelo setor responsável e respondidas para a Ouvidoria com as providências adotadas, para posteriormente serem respondidas para o manifestante.
- Reclamações e solicitações de providências devem ser analisadas e os procedimentos adotados pelo setor responsável devem ser informados à Ouvidoria e posteriormente serem repassadas para o manifestante.
- Os objetivos da Ouvidoria são assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração

pública, em conformidade com os princípios básicos da administração pública.

- A atuação da Ouvidoria deve observar as diretrizes:
 - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
 - presunção de boa-fé do usuário;
 - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
 - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
 - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
 - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
 - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
 - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
 - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
 - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
 - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
 - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
 - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
 - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismo;
 - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;
 - participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
 - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

oferecidos e sem discriminação;

- acesso e obtenção de informações relativas à pessoa do usuário constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- proteção das informações pessoais do usuário, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - *horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - *serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - *acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - *situação de tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
 - *valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- Manifestações dos usuários dos serviços públicos podem ser apresentadas através do atendimento presencial do Diretor de Controle Interno do SISPREV/TO, através do fale conosco (disponível no link: <https://sisprevto.mg.gov.br/home-sisprev-to/fale-conosco/>) ou através do email institucional ouvidoria@teofilootoni.mg.gov.br dirigida à OGM.
- Manifestações recebidas pela OGM são encaminhadas para o Controle Interno do SISPREV/TO através do email sisprev@yahoo.com.br e tratadas pelo Diretor de Controle Interno do SISPREV/TO.
- A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação, podendo ser solicitada sua certificação de identidade, protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pelo SISPREV/TO, sob pena de responsabilidade do agente público responsável.
- Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão

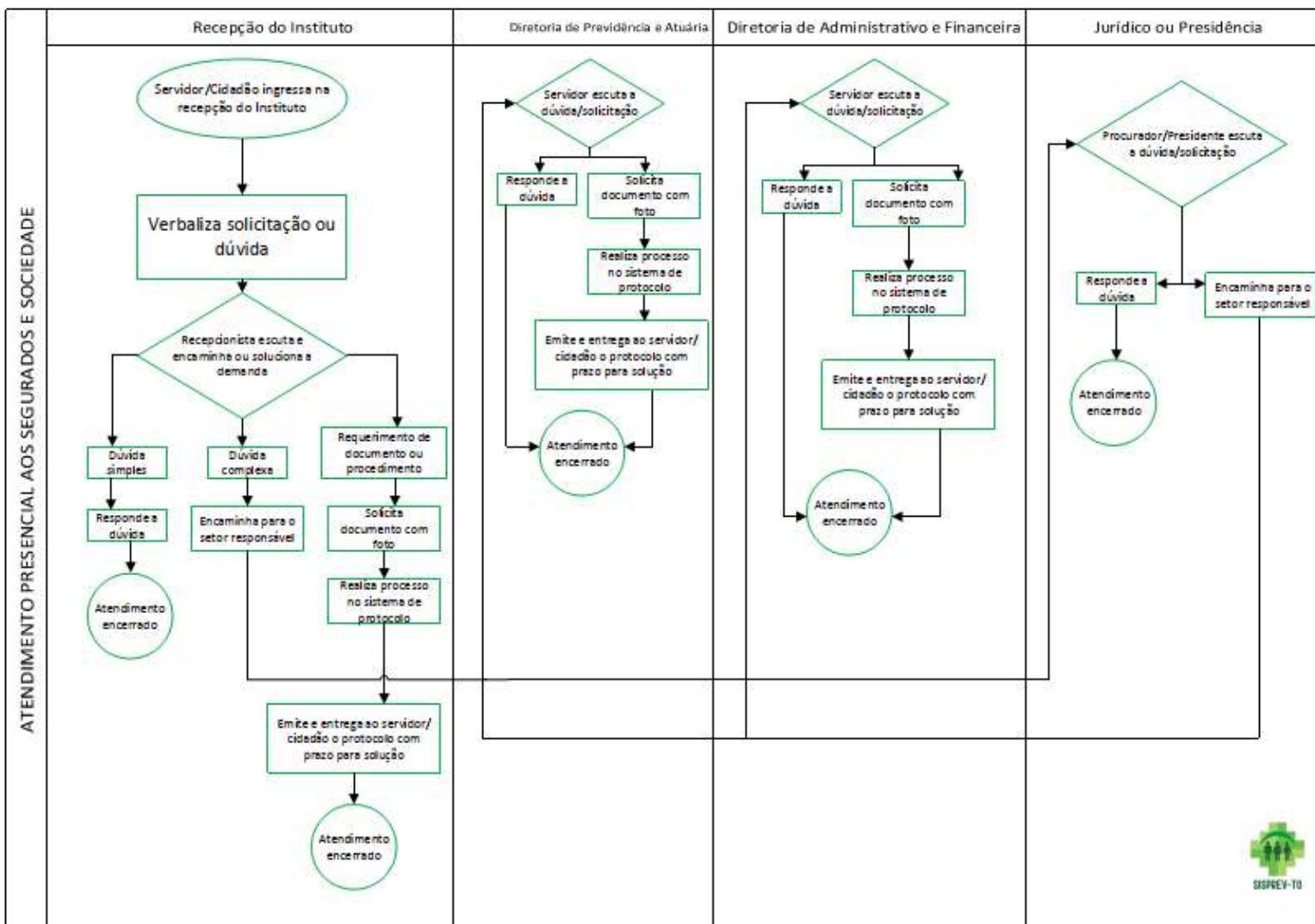
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. Deverá ser emitida a decisão administrativa final no prazo de 30 (trinta) dias úteis prorrogáveis por igual período de forma justificada e concedida ciência ao manifestante.

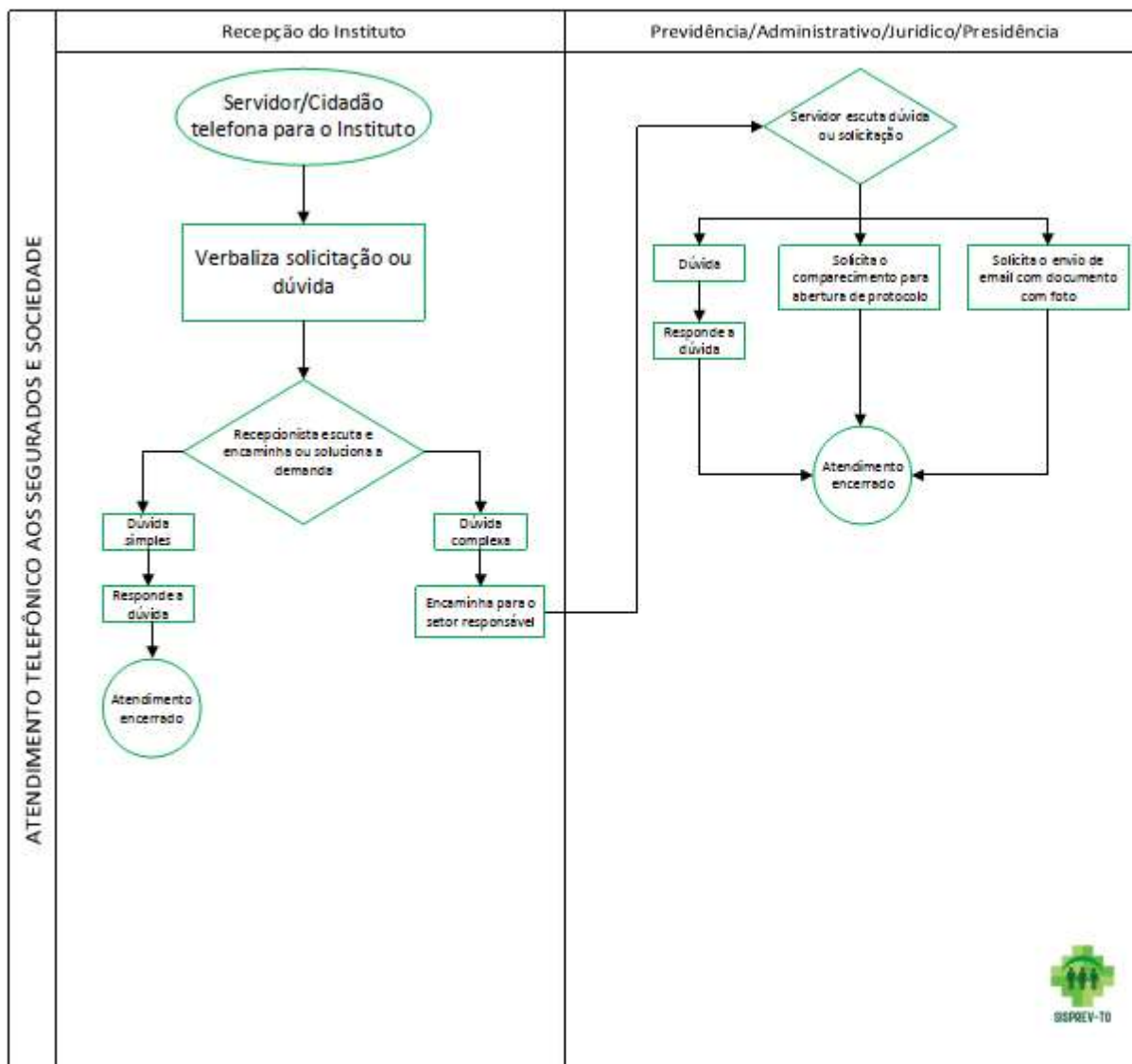
- A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.
- Cabe à Controladoria Geral do Município zelar pelo fiel cumprimento do Decreto Municipal nº 8.378/23, inclusive com a remessa dos achados à Corregedoria Municipal, se for necessário, para que adote as providências e devida apuração para a responsabilização dos servidores e empregados públicos e de seus superiores hierárquicos na hipótese de praticarem atos em desacordo com as disposições regulamentadas.
- O Relatório de Atividades da Ouvidoria deverá ser elaborado pelo Diretor de Controle Interno do SISPREV/TO com periodicidade anual e disponibilizado site do Instituto, e deverá constar os canais de recebimento das manifestações; as manifestações recebidas, com segmentação por tipo (reclamação; denúncia; sugestão, elogio ou solicitação de providências); o quantitativo de manifestações; as providências administrativas; as sugestões de melhoria e a conclusão das atividades.

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

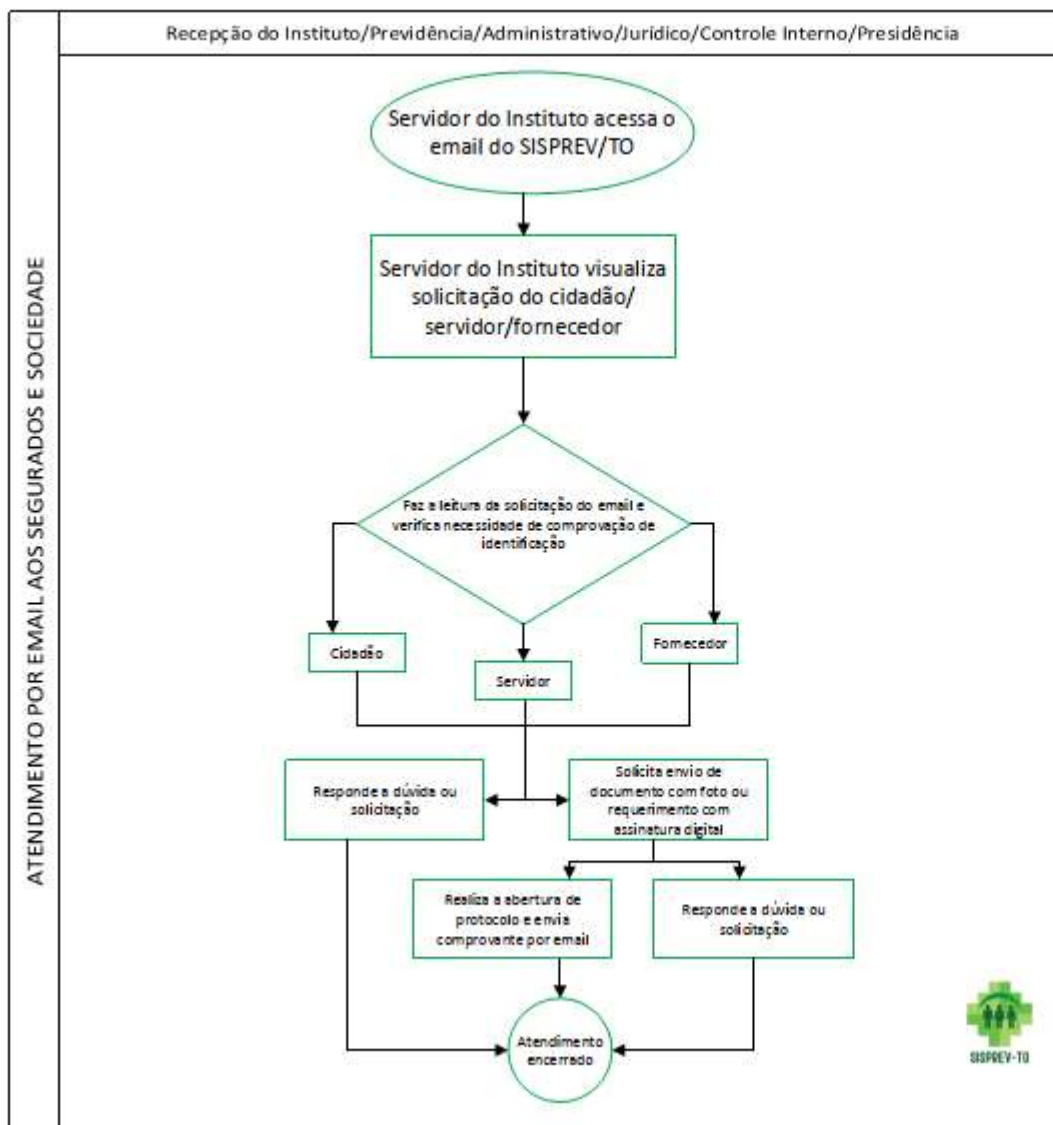
ANEXOS



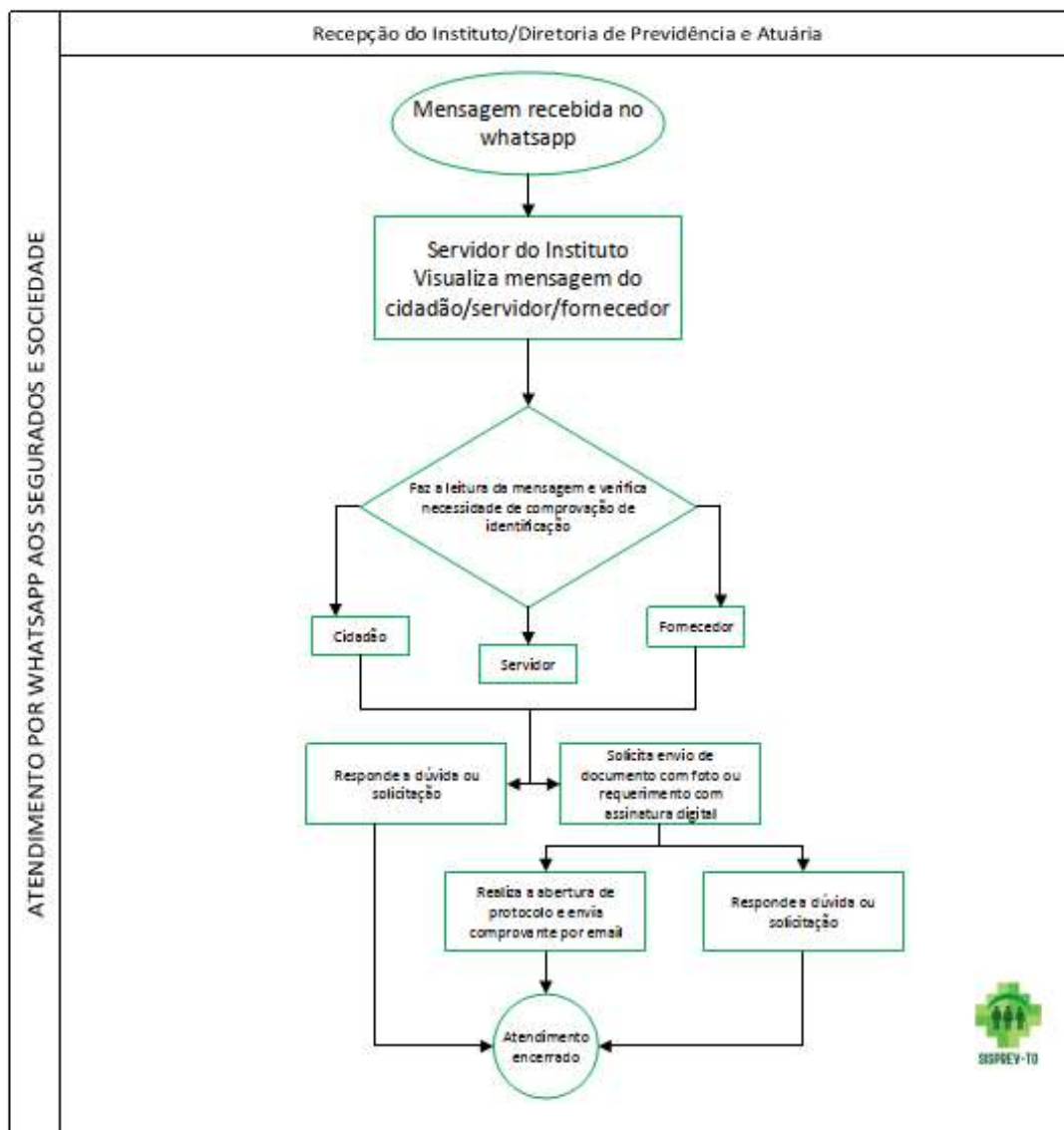
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE TEÓFILO OTONI

