

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DESTINADAS À SUPREV

Código de Identificação:	MAN-SUPREV-TMO-001
Versão:	2.0
Data de Publicação:	Out.2026
Classificação:	Interno

Título do Manual	Manual de Procedimentos para o Tratamento de Manifestações da Ouvidoria destinadas à SUPREV
Órgão Responsável	Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado — SUPREV
Elaborado por	Suely de Campos – Assessora de Planejamento
Revisado por	Amanda Vieira de Souza
Aprovado por	Gleison Pereira de Souza
Data de Aprovação	Set./2026
Próxima Revisão Prevista	12 meses após a aprovação ou sempre que houver alteração normativa, processual ou sistêmica relevante

Histórico de Revisões

Versão	Data	Descrição das Alterações	Autor(es)	Aprovador(es)
2.0	15/09/2026	Emissão inicial	Suely de Campos	Gleison Pereira de Souza

1. APRESENTAÇÃO

Este manual estabelece um procedimento padronizado e transparente para o tratamento das manifestações encaminhadas à Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado (SUPREV) pela Ouvidoria da Prefeitura de Belo Horizonte. A padronização busca assegurar eficiência, controle, rastreabilidade, proteção das informações e qualidade das respostas oferecidas ao solicitante.

A SUPREV, assim como os demais órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Municipal, não possui ouvidoria própria. As manifestações relativas à sua atuação, apresentadas por cidadãos, servidores, segurados ou outras partes interessadas, são registradas nos canais da Ouvidoria Municipal, que realiza a classificação inicial, a tramitação e a devolutiva ao solicitante.

A Ouvidoria Municipal constitui o canal oficial de interlocução entre o usuário e a Administração Pública. No âmbito deste manual, a SUPREV atua na apuração interna, na adoção das providências cabíveis e na elaboração dos subsídios técnicos necessários à resposta institucional, com tramitação pelo sistema BH Digital

2. OBJETIVO

Objetivo Geral: Padronizar o recebimento, a análise, o encaminhamento interno, o controle de prazos, a elaboração, a revisão formal e o registro das respostas às manifestações de Ouvidoria destinadas à SUPREV.

São objetivos específicos deste manual:

- definir os papéis da Ouvidoria, do Interlocutor de Ouvidoria na SUPREV e dos setores técnicos responsáveis;
- estabelecer uma sequência operacional rastreável para cada manifestação;
- orientar o uso do BH Digital nas etapas de consulta, resposta, anexação, conclusão e solicitação de prorrogação;
- promover respostas claras, pertinentes, objetivas e tempestivas;
- proteger os dados pessoais e as informações de acesso restrito tratados durante o processo; e

- apoiar a melhoria contínua do atendimento e dos processos internos da SUPREV.

3. ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO

Escopo: Tratamento de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias encaminhadas à SUPREV pela Ouvidoria Municipal, desde o recebimento no BH Digital até a entrega da resposta à Ouvidoria e o encerramento do ticket.

Público-Alvo: Servidores, contratados, estagiários, dirigentes, assessores, gerentes e demais profissionais da SUPREV que participem de qualquer fase do tratamento das manifestações.

Unidades Organizacionais Envolvidas: Ouvidoria Municipal; Interlocução de Ouvidoria da SUPREV (gabinete); diretorias, assessorias, gerências e setores técnicos da SUPREV competentes para analisar a matéria.

Exceções: Manifestações que não sejam de competência da SUPREV devem ser devolvidas à Ouvidoria com justificativa objetiva. Pedidos de acesso à informação e denúncias devem observar, adicionalmente, as regras específicas aplicáveis à matéria e à proteção de dado.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E LEGAIS

- **Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011** – Lei de Acesso à Informação (LAI). Regula o acesso a informações públicas e estabelece deveres de transparência e proteção de informações legalmente restritas;
- **Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017** – Dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- **Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disciplina o tratamento de dados pessoais e orienta a adoção de medidas de segurança e acesso restrito;
- **Decreto Municipal nº 16.738/2017** – Disciplina a estrutura e as competências da Subcontroladoria de Ouvidoria do Município de Belo Horizonte;

- **Decreto Municipal nº 16.958, de 17/08/2018** – Regulamenta, no Município, a Lei Federal nº 13.460/2017 e dispõe sobre a organização dos serviços públicos e o atendimento aos usuários;
- **POP BH Digital — Interlocutor** – Procedimento operacional de referência para o uso do sistema de Ouvidoria no BH Digital.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

5.1. Definições

Termo	Definição
Manifestação	Instrumento por meio do qual o solicitante se comunica com a Ouvidoria para apresentar reclamação, sugestão, elogio, solicitação ou denúncia relacionada à atuação da Administração Pública Municipal.
Reclamação	Manifestação de insatisfação quanto à prestação de serviço público ou à conduta de agente público municipal.
Sugestão	Ideia ou proposta destinada ao aprimoramento de políticas públicas, serviços ou procedimentos municipais.
Elogio	Manifestação de reconhecimento ou satisfação quanto à qualidade do serviço prestado ou do atendimento recebido.
Solicitação	Pedido para que a Administração Pública adote providência relacionada à sua esfera de competência.
Denúncia	Comunicação de possível ato ilícito, irregularidade ou infração cuja apuração requeira atuação de órgão competente.
Ouvidoria	Órgão que recebe, analisa, tramita e responde manifestações relativas a políticas e serviços públicos, atuando como ponte entre o usuário e a Administração.

Termo	Definição
Diretoria de Ouvidoria	Unidade competente para receber, tramitar e encaminhar manifestações relativas aos serviços e às atividades de órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.
SUPREV	Subsecretaria responsável pelo planejamento, pela coordenação e pela execução da política de previdência dos servidores efetivos da Administração Municipal e, neste processo, pela apuração interna e pelo fornecimento de respostas às manifestações recebidas.
BH Digital	Plataforma eletrônica oficial utilizada para o registro, a tramitação, o tratamento e o acompanhamento das manifestações da Ouvidoria.
Solicitante	Pessoa física ou jurídica que registra manifestação nos canais da Ouvidoria Municipal e recebe a resposta institucional.
Interlocutor de Ouvidoria	Colaborador da SUPREV previamente autorizado a acessar o BH Digital e a gerenciar, tramitar, controlar e responder formalmente as manifestações encaminhadas à Subsecretaria.
Setor responsável	Unidade da SUPREV que detém competência e informações para analisar a matéria, adotar providências e elaborar o conteúdo técnico da resposta.
Ticket	Registro eletrônico individual da manifestação no BH Digital, identificado por número de protocolo e acompanhado de etapa, prazo, dados e histórico.
Despacho	Campo do BH Digital destinado ao registro da resposta formal que será encaminhada à Ouvidoria.

Termo	Definição
Prorrogação de prazo	Dilação solicitada de forma fundamentada antes do vencimento e sujeita à avaliação da Ouvidoria. A solicitação não altera o prazo até que a nova data seja concedida e registrada no sistema.

5.2. Siglas e Abreviaturas

Sigla	Significado
BH Digital	Sistema eletrônico de tramitação utilizado pela Prefeitura de Belo Horizonte
DV	Dígito verificador
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PBH	Prefeitura de Belo Horizonte
RPPS	Regime Próprio de Previdência Social
SUPREV	Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado

6. RESPONSABILIDADES E PAPÉIS

Setor/Cargo	Responsabilidade Principal	Atividades Específicas
Solicitante	Registrar a manifestação e receber a devolutiva.	Apresentar informações suficientes; utilizar os canais oficiais; acompanhar o protocolo quando aplicável.

Setor/Cargo	Responsabilidade Principal	Atividades Específicas
Ouvidoria Municipal	Receber, classificar, tipificar, tramitar e responder a manifestação.	Aplicar a matriz de risco; encaminhar à SUPREV pelo BH Digital; avaliar pedidos de prorrogação; realizar a devolutiva ao solicitante.
Interlocutor de Ouvidoria da SUPREV	Gerenciar o fluxo interno e a tramitação no BH Digital.	Acessar e analisar o ticket; verificar competência; identificar o setor; registrar na planilha; encaminhar por e-mail; controlar prazo; revisar formalmente; solicitar prorrogação; inserir resposta e anexos; concluir o ticket.
Diretor, assessor ou gerente da unidade competente	Coordenar o tratamento da manifestação no setor responsável.	Distribuir a análise; garantir resposta tempestiva; validar tecnicamente o conteúdo; formalizar necessidade de prorrogação quando cabível.
Setor técnico responsável	Analisar a matéria e elaborar a resposta técnica.	Apurar fatos; adotar providências; produzir resposta clara, objetiva e pertinente; encaminhar resposta e documentos oficiais ao interlocutor dentro do prazo.
Servidor elogiado	Tomar ciência do reconhecimento recebido.	Receber cópia da manifestação de elogio, sem prejuízo do encaminhamento à chefia competente.

7. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

O tratamento das manifestações segue as etapas sequenciais abaixo. Cada etapa deve deixar registro suficiente para demonstrar o responsável, a data, a providência adotada, o prazo aplicável e o resultado produzido

7.1. Visão geral do processo

Etapa	Responsável	Procedimento	Registro/Saída
1	Solicitante	Registrar a manifestação nos canais da Ouvidoria.	Protocolo/ticket gerado.
2	Ouvidoria	Classificar, tipificar, aplicar a matriz de risco e encaminhar à SUPREV quando competente.	Ticket disponibilizado no BH Digital.
3	Interlocutor SUPREV	Acessar o ticket, ler a manifestação, identificar prazo e verificar a competência.	Decisão de tratar ou devolver.
4	Interlocutor SUPREV	Se a matéria não for da SUPREV, justificar a ausência de competência e encaminhar à Ouvidoria.	Ticket devolvido e concluído.
5	Interlocutor SUPREV	Se a matéria for da SUPREV, identificar o setor, registrar na planilha e encaminhar por e-mail.	Registro de controle e e-mail enviado.
6	Setor responsável	Analisar, adotar providências e elaborar a resposta técnica.	Resposta e anexos oficiais.
7	Interlocutor SUPREV	Realizar a revisão formal da resposta.	Resposta validada ou devolvida para ajuste.
8	Interlocutor SUPREV	Inserir a resposta e os anexos no BH Digital e concluir o ticket.	Ticket encerrado e resposta enviada.
9	Ouvidoria	Realizar a devolutiva ao solicitante.	Atendimento finalizado.
10	Setor/Interlocutor/Ouvidoria	Quando necessário, solicitar, avaliar e comunicar a prorrogação antes do vencimento.	Novo prazo somente após concessão no sistema.

7.2. Recebimento e direcionamento pela Ouvidoria

1. Receber a manifestação registrada pelo solicitante nos canais oficiais.
2. Classificar e tipificar a manifestação, considerando sua natureza e a matriz de risco.
3. Analisar o conteúdo e identificar o órgão competente.
4. Quando a matéria estiver relacionada à SUPREV, encaminhar o ticket pelo BH Digital para tratamento interno.

7.3. Acesso ao BH Digital pelo Interlocutor da SUPREV

1. Acessar bhdigital.pbh.gov.br com as credenciais institucionais utilizadas nos computadores da PBH. O login é composto, em regra, pelo prefixo “pr” seguido do número de matrícula, geralmente sem o dígito verificador.
2. Após a autenticação, aguardar o carregamento do ambiente do BH Digital.
3. Manter as credenciais pessoais e intransferíveis. O acesso deve ser utilizado apenas por pessoa previamente autorizada.

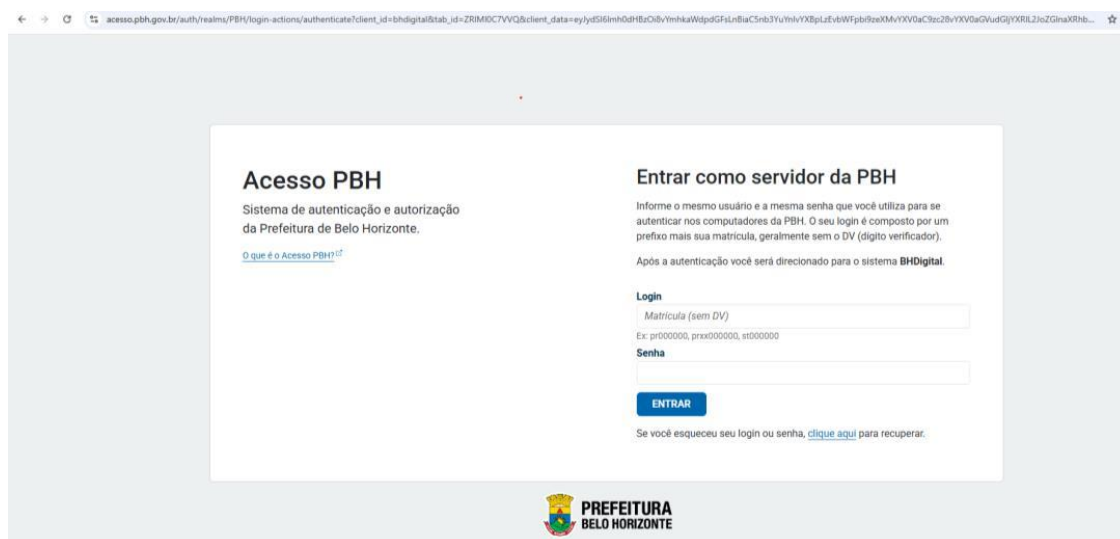


Figura 1 — Acesso ao ambiente do BH Digital. Fonte: BH Digital.

7.4. Localização e abertura da manifestação

1. No BH Digital, selecionar “Workspace” e, em seguida, “Execução por Processos”.
2. Acessar o caminho “Serviços Públicos (cidadão)” > “Tramitação da Solicitação (Ouvidoria)”.

3. Na coluna central “Inbox”, localizar o ticket correspondente à manifestação.
4. Em “Organizado por”, selecionar “Etapa” para agrupar os tickets conforme a fase do processo.
5. Escolher o filtro aplicável: manifestações novas; prorrogações avaliadas; manifestações complementadas pela Ouvidoria; ou manifestações encaminhadas e pendentes de resposta.
6. Clicar no card do ticket. A terceira coluna exibirá o número do protocolo, a etapa atual e o prazo estipulado.

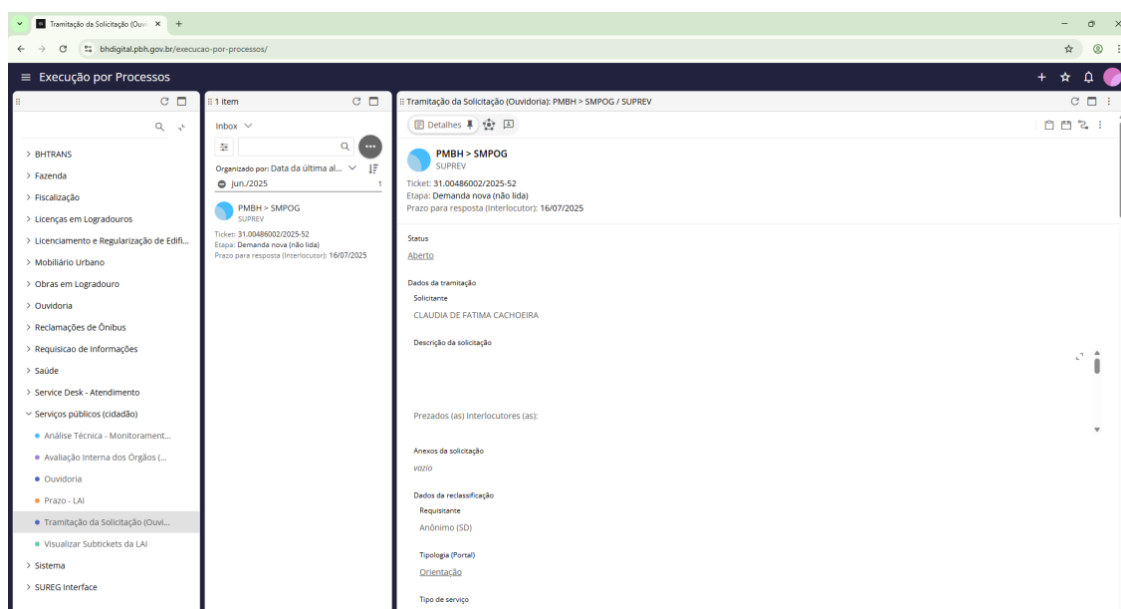


Figura 2 — Seleção do processo “Tramitação Solicitação Ouvidoria”. Fonte: BH Digital.

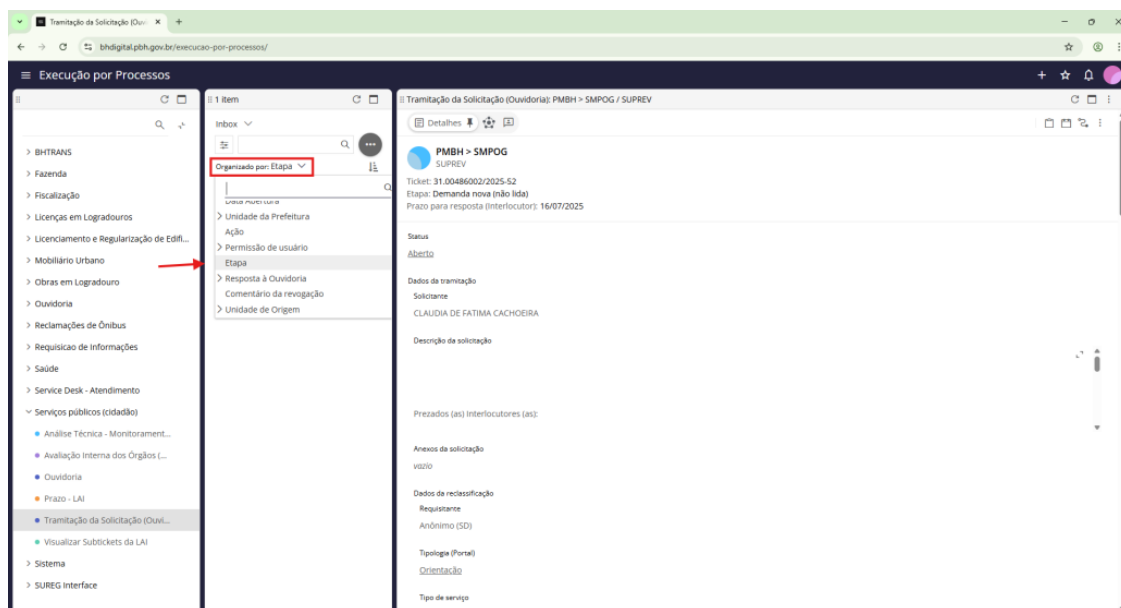


Figura 3 — Organização dos tickets por etapa e aplicação de filtros. Fonte: BH Digital

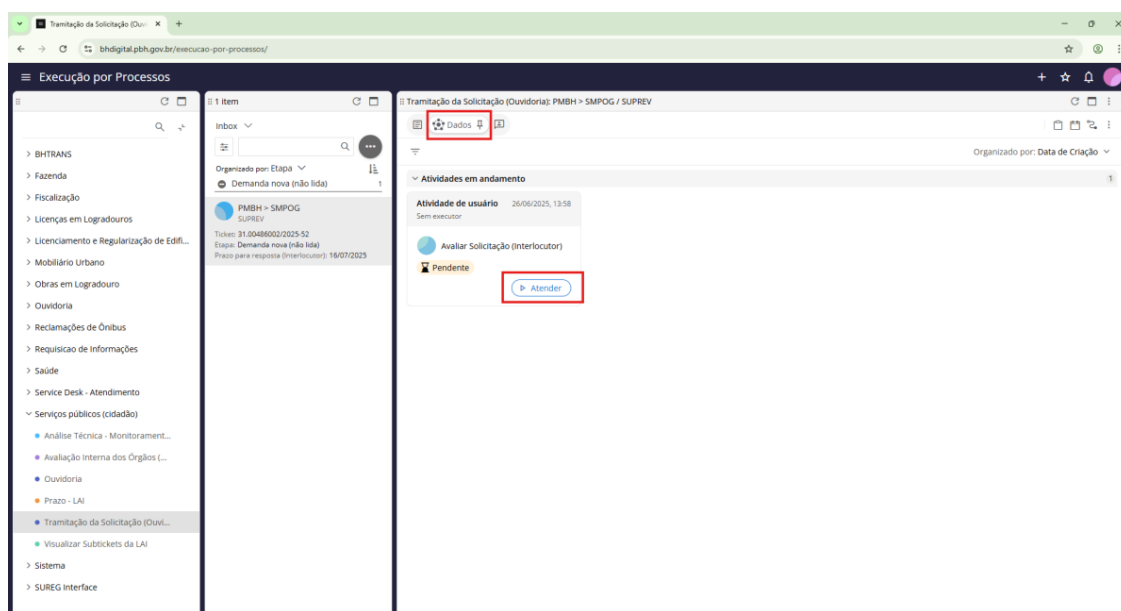


Figura 4 — Abertura do card da manifestação no Inbox. Fonte: BH Digital.

7.5. Análise inicial e verificação de competência

1. Na atividade “Avaliar Solicitação”, clicar em “Atender” para iniciar a análise.
2. Consultar “Detalhes” para verificar tipo, órgão, identificação do solicitante quando disponível, teor da manifestação e prazo.
3. Consultar “Dados” para examinar o histórico completo e os registros realizados no

sistema.

4. Consultar “TimeLine” para visualizar as atividades disponíveis, incluindo encaminhamento, solicitação de prorrogação e encerramento.
5. Avaliar se a matéria é de competência da SUPREV e se pode ser respondida diretamente ou exige análise de setor técnico interno.

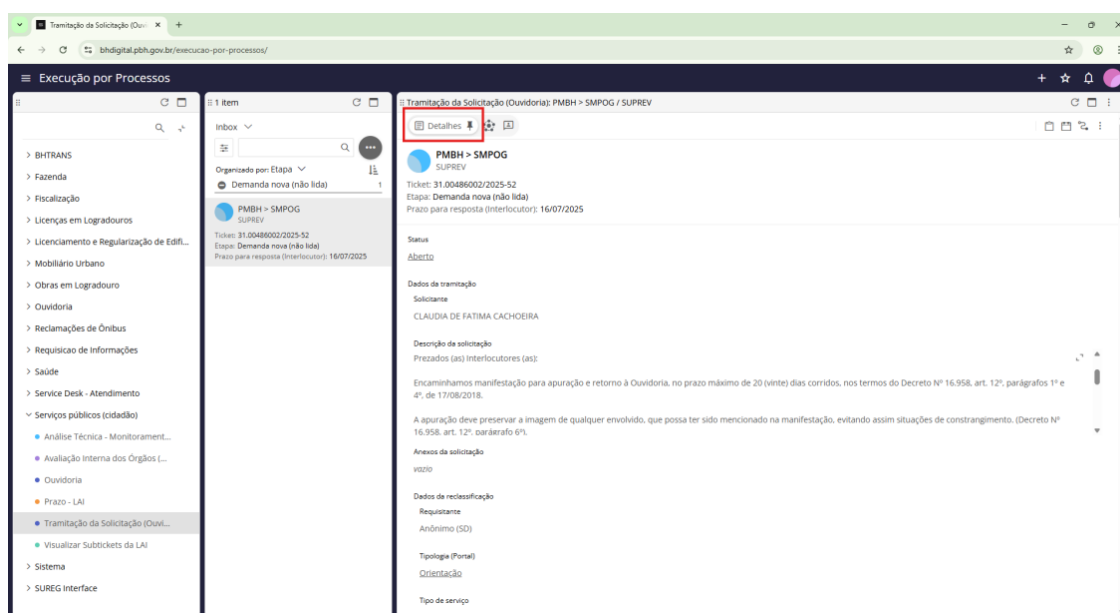


Figura 5 — Visualização de Detalhes, Dados e TimeLine da manifestação. Fonte: BH Digital

7.5.1. Manifestação sem competência da SUPREV

Quando a matéria não for de competência da SUPREV, o Interlocutor deve registrar no BH Digital uma justificativa objetiva para a ausência de competência, encaminhar a informação à Ouvidoria e concluir o ticket. A justificativa não deve emitir juízo técnico sobre matéria alheia às atribuições da Subsecretaria.

7.5.2. Manifestação de competência da SUPREV

Quando a matéria for de competência da SUPREV, o Interlocutor deve identificar a unidade interna que detenha atribuição e informações para apurar os fatos, adotar providências e elaborar a resposta. Em caso de dúvida, a identificação deve ser submetida à chefia responsável pela coordenação do processo antes do encaminhamento.

7.6. Registro e encaminhamento ao setor responsável

1. Registrar a manifestação na planilha de controle (drive) antes do encaminhamento

interno.

2. Copiar do campo “Detalhes”, no mínimo, o número do ticket, o teor da manifestação e o prazo para resposta.
3. Encaminhar a demanda por e-mail ao diretor, assessor ou gerente da unidade responsável pelo conteúdo.
4. Informar no e-mail o prazo de resposta e solicitar o retorno ao Interlocutor com antecedência suficiente para revisão e registro no BH Digital.
5. Quando se tratar de elogio a servidor, encaminhar também ao servidor elogiado, além da chefia competente.
6. Atualizar a planilha sempre que houver mudança de responsável, prazo, status, providência ou data de resposta.

O registro de controle deve permitir identificar o ticket, o tipo da manifestação, a data de recebimento, o prazo, a unidade responsável, a data de encaminhamento, a situação da prorrogação, a data da resposta e o status final.

7.7. Análise e resposta pelo setor técnico

1. Receber e analisar a manifestação sob a perspectiva técnica e normativa aplicável.
2. Apurar os fatos, consultar registros e adotar as providências cabíveis para a solução ou o esclarecimento da demanda.
3. Elaborar resposta clara, objetiva, completa, pertinente e compatível com as providências efetivamente adotadas.
4. Submeter o conteúdo à validação da chefia competente, quando exigido pelo fluxo interno da unidade.
5. Encaminhar a resposta e eventuais documentos oficiais ao Interlocutor dentro do prazo informado.
6. Se houver risco de descumprimento, solicitar formalmente a prorrogação ao Interlocutor antes do vencimento, com justificativa clara e fundamentada.

7.8. Revisão formal da resposta pelo Interlocutor

Critério	Pergunta de verificação
Clareza	A linguagem é simples, compreensível e livre de ambiguidades?
Pertinência	A resposta aborda diretamente todos os pontos da manifestação?
Compleitude	As providências, conclusões e orientações necessárias estão registradas?
Coerência	O texto é compatível com os documentos e com o histórico do ticket?
Forma	A redação está institucionalmente adequada e sem erros que prejudiquem a compreensão?
Anexos	Os arquivos são finais, oficiais, pertinentes, legíveis e estão em PDF?
Proteção de dados	O texto e os anexos evitam exposição desnecessária de dados pessoais ou informações restritas?

Se a resposta estiver ambígua, confusa, incompleta ou formalmente inadequada, o Interlocutor deve devolvê-la ao setor responsável, apontar os ajustes necessários e manter o acompanhamento do prazo. A devolução para ajuste formal não transfere ao Interlocutor a responsabilidade pelo mérito técnico.

7.9. Inserção da resposta e conclusão do ticket

1. Acessar “Execução por Processos” > “Serviços Públicos (cidadão)” > “Tramitação da Solicitação (Ouvidoria)”.
2. Localizar o ticket na coluna “Inbox” e selecioná-lo.
3. No painel lateral direito, acessar “Dados” e clicar em “Atender”.
4. Rolar a página até a seção “Responder à Ouvidoria”.
5. Inserir no campo “Despacho” a resposta formal previamente elaborada e revisada.

6. Quando necessário, anexar documentos de apoio ou comprovação. Os anexos devem estar em PDF e corresponder à versão final e oficial encaminhada pelo setor responsável.
7. Conferir o texto, os anexos e o número do ticket antes da conclusão.
8. Clicar em “Concluir”. O ticket será processado e marcado como encerrado, finalizando a tramitação da SUPREV para aquela manifestação.

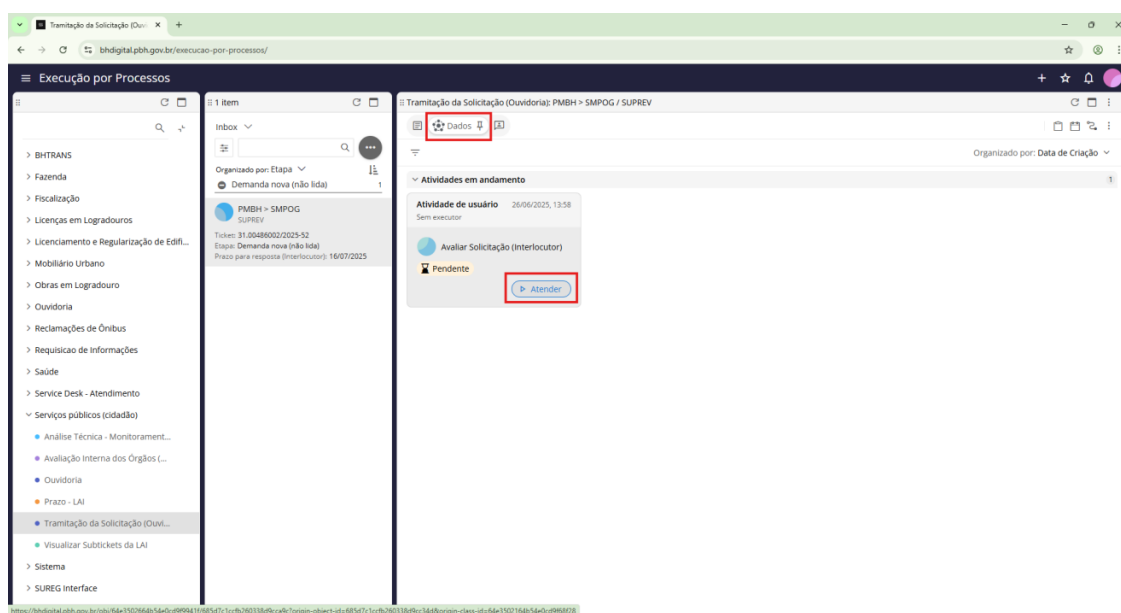


Figura 6 — Início do atendimento da atividade de resposta. Fonte: BH Digital

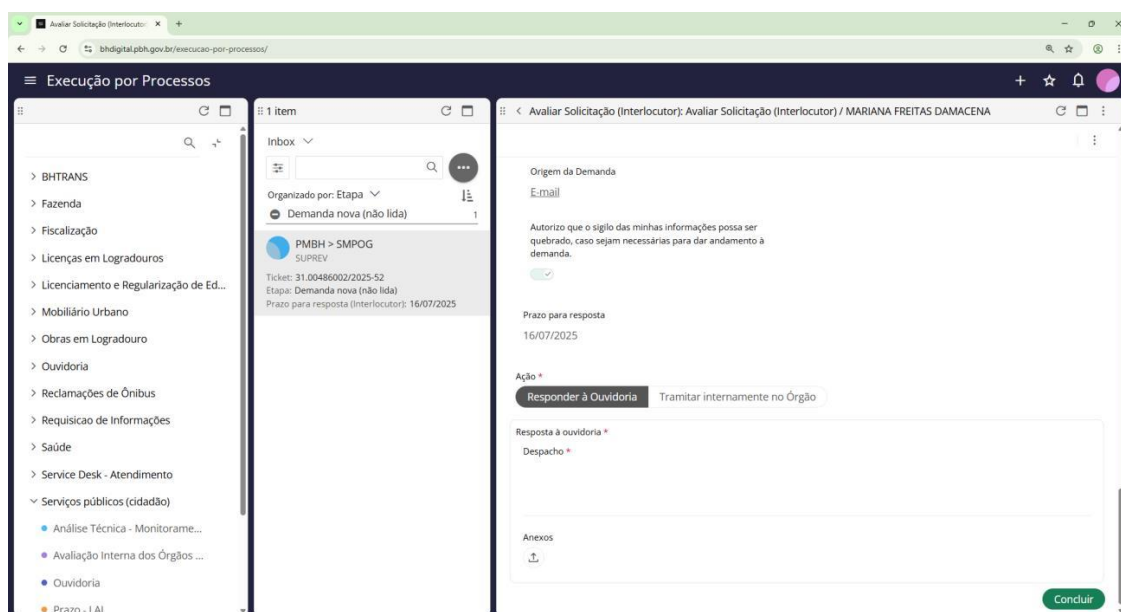


Figura 7 — Campo “Despacho” para inserção da resposta formal. Fonte: BH Digital.

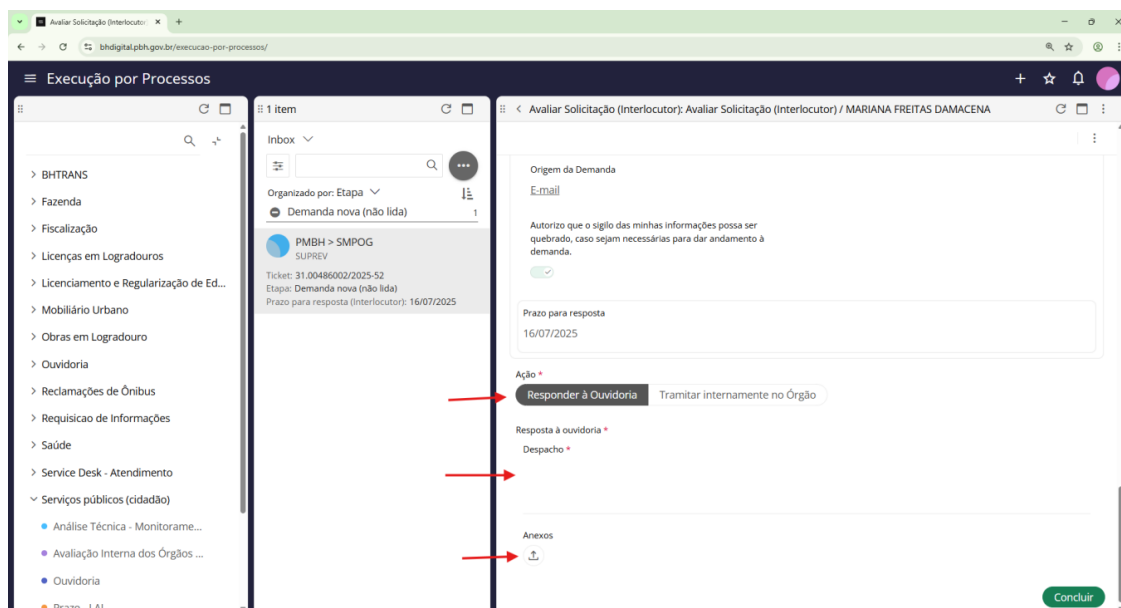


Figura 8 — Área de anexos e conclusão da resposta no BH Digital. Fonte: BH Digital

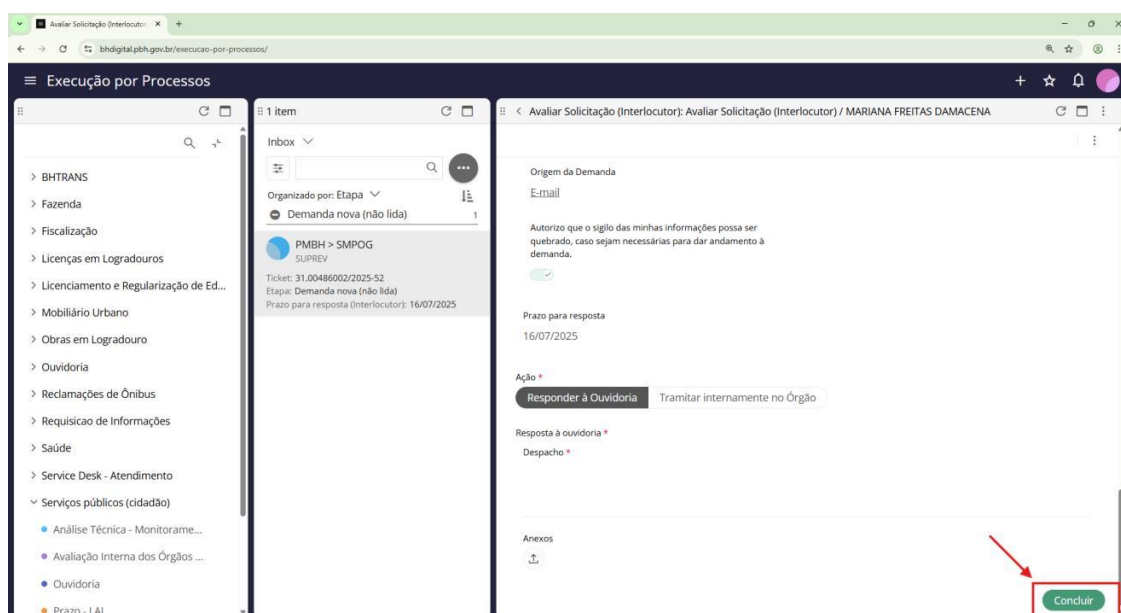


Figura 9 — Conferência final e botão “Concluir”. Fonte: BH Digital

Atenção: A conclusão encerra o ticket na etapa da SUPREV. Não clicar em “Concluir” antes de confirmar que a resposta correta foi inserida e que todos os anexos necessários foram carregados.

7.10. Solicitação de prorrogação de prazo

A prorrogação deve ser tratada como medida excepcional. Quando o prazo não puder ser cumprido, o setor responsável deve encaminhar ao Interlocutor uma solicitação fundamentada, preferencialmente antes do vencimento. O Interlocutor formalizará o pedido no BH Digital para avaliação da Ouvidoria.

1. Localizar o ticket em “Execução por Processos” > “Serviços Públicos (cidadão)” > “Tramitação da Solicitação (Ouvidoria)”.
2. Selecionar o ticket e acessar “Detalhes”.
3. Abrir o menu de opções adicionais representado por três pontos verticais.
4. Selecionar “Solicitar prorrogação de prazo”.
5. Iniciar a atividade por “Atender” ou “Executar”, conforme a opção apresentada pelo sistema.
6. Inserir justificativa clara, objetiva e fundamentada no campo próprio e clicar em “Concluir”.
7. Aguardar a avaliação da Ouvidoria. O pedido não prorroga automaticamente o prazo.
8. Retornar a “Detalhes” e confirmar se a nova data de vencimento foi efetivamente registrada.
9. Comunicar formalmente ao setor responsável a decisão da Ouvidoria e, se concedido, o novo prazo.
10. Atualizar a planilha de controle. A dilação modifica apenas o prazo, sem alterar as demais etapas do processo.

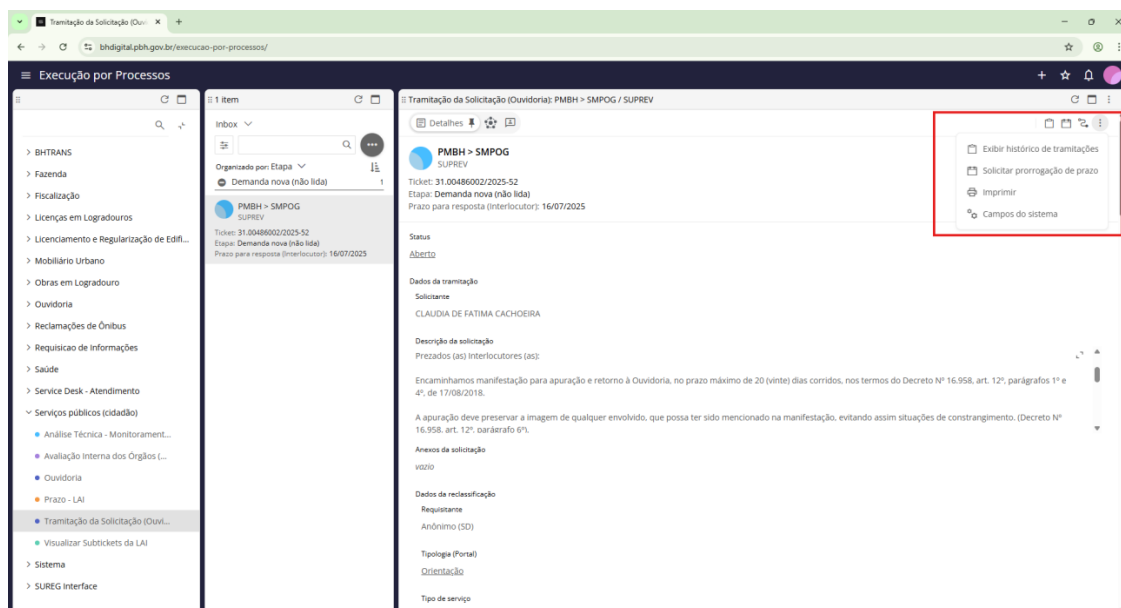


Figura 10 — Menu de opções adicionais do ticket. Fonte: BH Digital

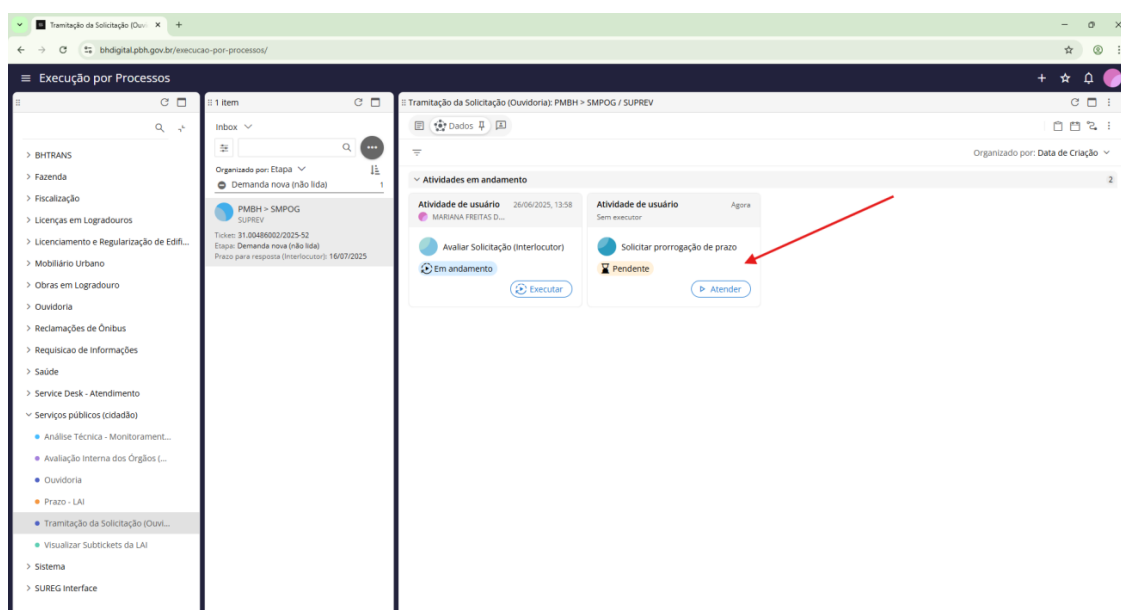


Figura 11 — Atividade “Solicitar prorrogação de prazo”. Fonte: BH Digital.

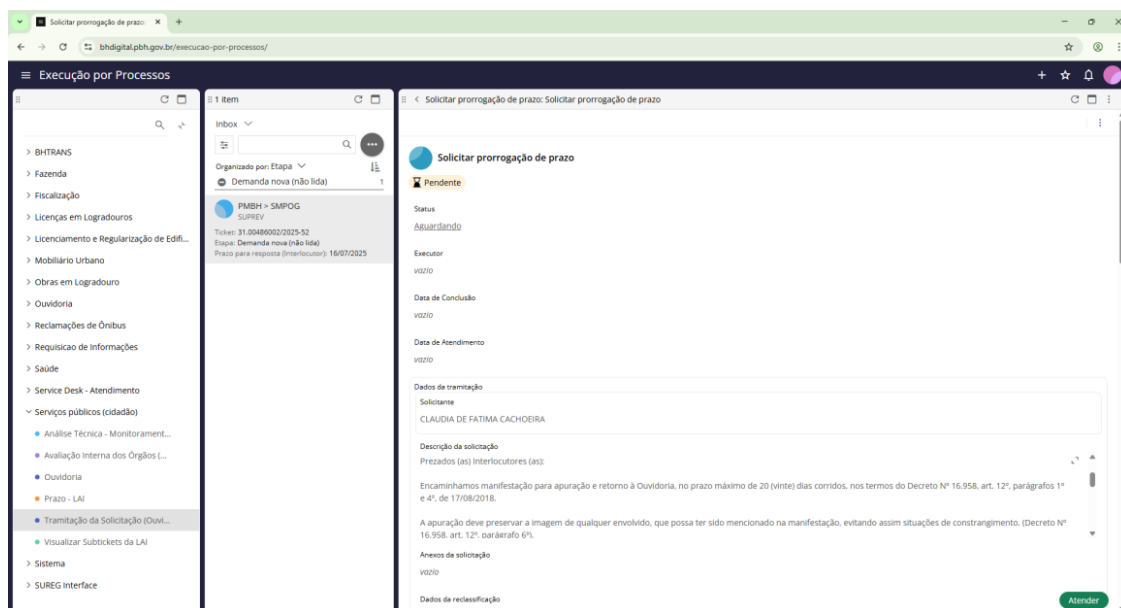


Figura 12 — Confirmação da solicitação de prorrogação. Fonte: BH Digital.

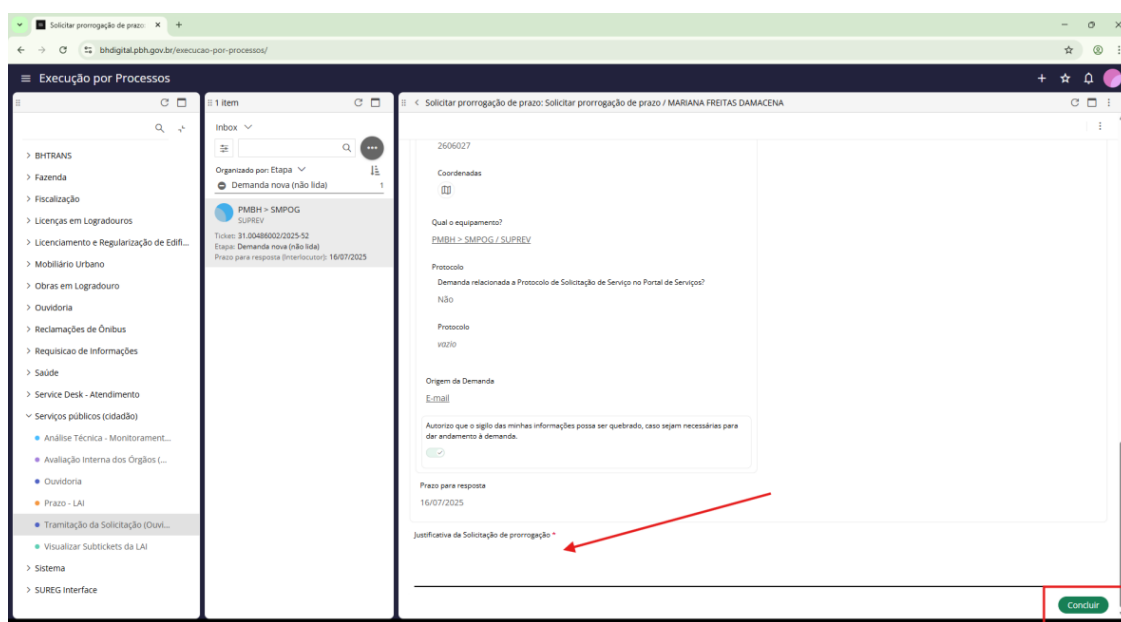


Figura 13 — Campo para justificativa da prorrogação. Fonte: BH Digital.

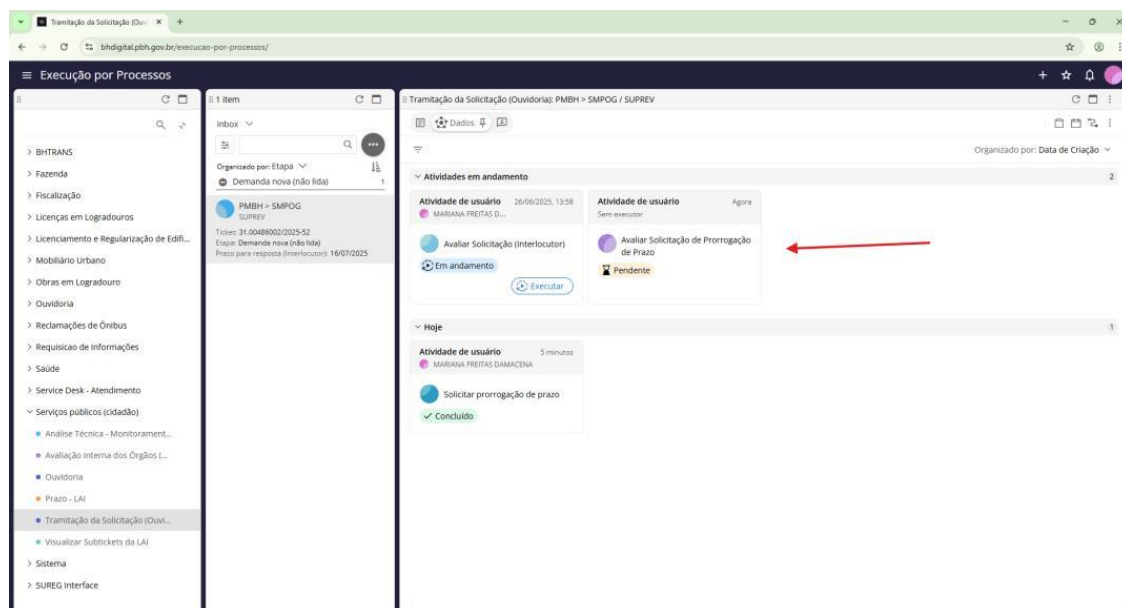


Figura 14 — Registro do novo prazo após avaliação da Ouvidoria. Fonte: BH Digital

Prazo vigente: Enquanto a Ouvidoria não conceder a prorrogação e o novo vencimento não aparecer no BH Digital, permanece válido o prazo original.

8. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES E EXCEÇÕES

8.1. Pontos Críticos

- **Segurança da informação:** Restringir o acesso às pessoas autorizadas e proteger os dados do solicitante, o teor da manifestação, as respostas e os anexos;
- **Competência:** Confirmar a atribuição da SUPREV e do setor interno antes de encaminhar ou responder;
- **Prazo:** Monitorar continuamente o vencimento e agir antes de eventual descumprimento;
- **Rastreabilidade:** Atualizar a planilha de controle e preservar os registros de encaminhamento, retorno, prorrogação e conclusão;
- **Qualidade da resposta:** Garantir clareza, pertinência, completude, objetividade e compatibilidade com as providências efetivamente adotadas;
- **Anexos:** Utilizar somente documentos oficiais, pertinentes e em PDF;
- **Conclusão do atendimento:** Conferir ticket, despacho e anexos antes de encerrar a atividade no BH Digital.

8.2. Erros Comuns a Evitar

- encaminhar a demanda sem número de ticket, teor completo ou prazo;
- deixar de registrar ou atualizar a manifestação na planilha de controle;
- confundir revisão formal com validação do mérito técnico;
- inserir resposta ambígua, incompleta ou que não trate todos os pontos apresentados;
- anexar minuta, documento não oficial, arquivo ilegível ou formato diferente de PDF;
- considerar o prazo prorrogado antes da concessão e do registro no BH Digital;
- concluir o ticket antes de inserir a resposta correta e todos os anexos;
- compartilhar dados ou credenciais com pessoa não autorizada; e
- deixar de encaminhar o elogio ao servidor elogiado e à chefia da unidade.

8.3. Como Proceder em Situações Atípicas

- Matéria fora da competência da SUPREV: Registrar justificativa objetiva no BH Digital, devolver à Ouvidoria e concluir o ticket sem emitir resposta técnica sobre competência alheia;
- Resposta formalmente inadequada: Devolver ao setor responsável com indicação específica dos ajustes, controlar o prazo e revisar novamente o texto corrigido;
- Necessidade de mais prazo: Obter justificativa do setor, solicitar prorrogação antes do vencimento, aguardar a decisão e comunicar o resultado;
- Complementação da Ouvidoria: Acessar o filtro próprio, reexaminar o novo conteúdo e repetir as etapas necessárias de encaminhamento, análise e resposta;
- Indisponibilidade do BH Digital: Registrar a ocorrência e o horário, comunicar imediatamente à chefia e à Ouvidoria pelos canais institucionais cabíveis e inserir os dados no sistema assim que o acesso for restabelecido;
- Dados pessoais ou informação restrita: Aplicar acesso mínimo, evitar reprodução desnecessária, conferir os anexos e submeter dúvidas à unidade responsável por proteção de dados ou à chefia competente;

9. ANEXOS

Anexo A: Checklist operacional do Interlocutor de Ouvidoria

Fase	Itens de verificação
Recebimento	Ticket aberto; prazo identificado; teor lido integralmente; competência verificada.
Controle	Manifestação registrada na planilha; setor e responsável identificados; data de encaminhamento registrada.
Encaminhamento	E-mail contém ticket, teor, prazo e orientação de retorno; elogio encaminhado também ao servidor elogiado, quando aplicável.
Acompanhamento	Prazo monitorado; cobranças registradas; eventual prorrogação solicitada antes do vencimento.
Revisão	Resposta clara, pertinente, completa e formalmente adequada; anexos finais e em PDF; dados protegidos.
Registro final	Despacho inserido no ticket correto; anexos conferidos; botão “Concluir” acionado somente após a revisão.
Encerramento	Planilha atualizada com data da resposta, status final e observações relevantes.

Anexo B: Modelo de e-mail para encaminhamento ao setor técnico

Assunto: Ouvidoria — Ticket [NÚMERO] — resposta até [DATA]

Prezado(a) [DIRETOR(A)/ASSESSOR(A)/GERENTE],

Encaminho, para análise e elaboração de resposta, a manifestação de Ouvidoria abaixo identificada.

Ticket: [NÚMERO]

Tipo de manifestação: [TIPO]

Prazo da Ouvidoria: [DATA]

Teor da manifestação: [REPRODUZIR O CONTEÚDO NECESSÁRIO]

Anexos: [LISTAR OU INFORMAR “NÃO HÁ”]

Solicito que a resposta técnica, clara, objetiva e completa, acompanhada dos documentos oficiais pertinentes em PDF, seja encaminhada ao Interlocutor de Ouvidoria até [DATA INTERNA]. Caso haja risco de descumprimento, a necessidade de prorrogação deverá ser apresentada antes do vencimento, com justificativa clara e fundamentada.

Atenciosamente,

[NOME DO INTERLOCUTOR]

[UNIDADE/CONTATO INSTITUCIONAL]

Anexo C — Roteiro para elaboração da resposta técnica

Componente	Orientação
1. Acolhimento	Identificar o objeto da manifestação sem linguagem defensiva ou excessivamente burocrática.
2. Resposta direta	Responder de forma objetiva às perguntas, alegações ou solicitações apresentadas.
3. Fundamentação	Informar as normas, fatos, registros ou critérios pertinentes em linguagem compreensível.
4. Providências	Descrever o que foi feito, o que será feito, o responsável e, quando possível, o prazo.
5. Orientação	Indicar os canais, documentos ou passos que o solicitante deverá utilizar, quando cabível.
6. Fechamento	Concluir de forma institucional e coerente, sem promessas incompatíveis com a competência da unidade.

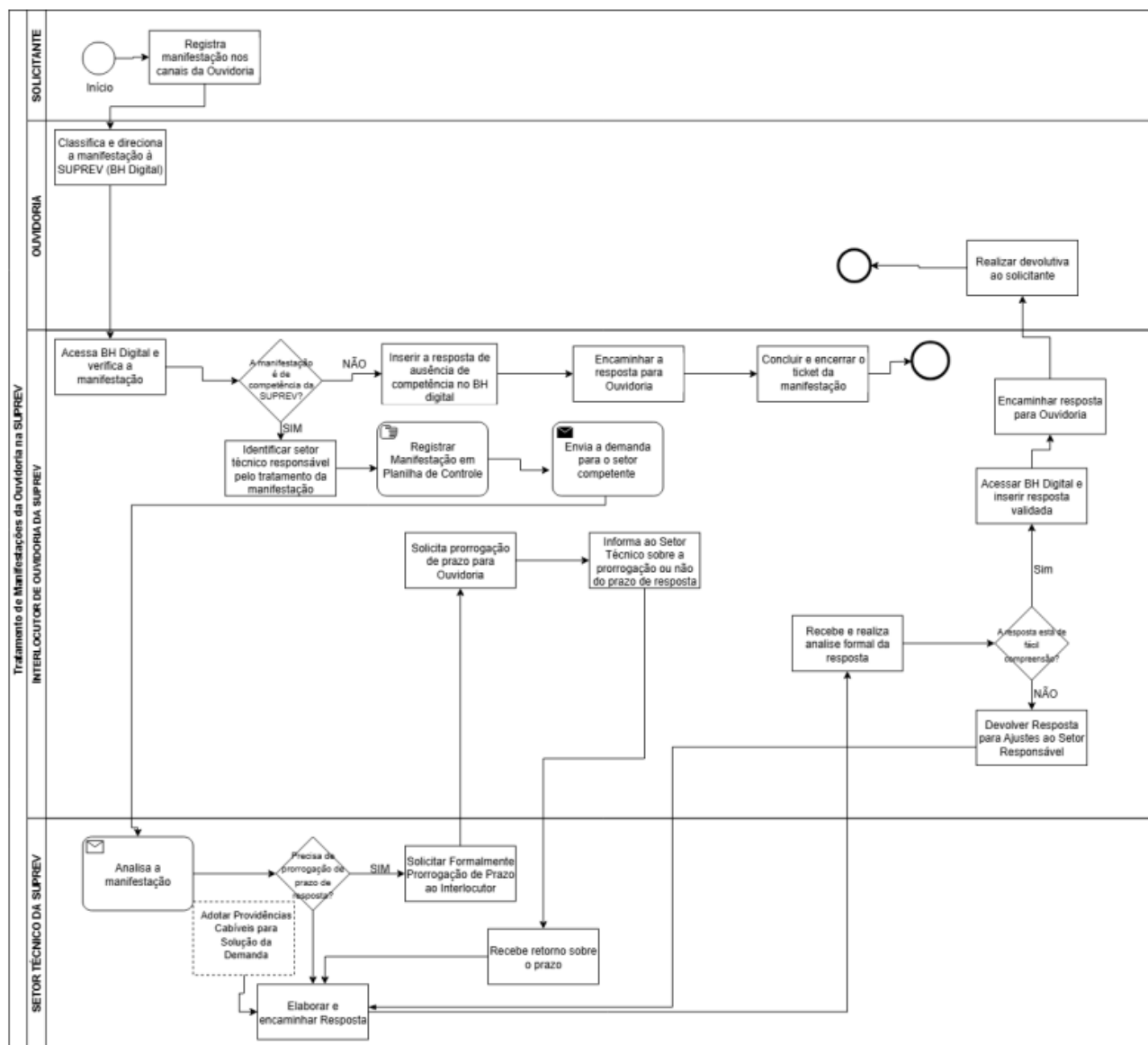
Anexo D — Campos mínimos recomendados para a planilha de controle

Grupo	Campos
Identificação	Número do ticket; tipo da manifestação; assunto resumido.
Recebimento	Data de recebimento; prazo original; filtro/etapa no BH Digital.
Encaminhamento	Setor competente; responsável; data do e-mail; prazo interno.
Acompanhamento	Status; data da cobrança; pendências; providências adotadas.
Prorrogação	Data do pedido; justificativa; decisão da Ouvidoria; novo prazo.
Resposta	Data de recebimento; necessidade de ajuste; data da versão final; anexos.
Conclusão	Data de inserção no BH Digital; data de conclusão; status final; observações.

10. FLUXOGRAMAS

10.1. Fluxograma do Processo Principal

O fluxograma abaixo apresenta as interações entre o solicitante, a Ouvidoria, o Interlocutor de Ouvidoria na SUPREV e o setor técnico responsável, incluindo os caminhos de ausência de competência, ajuste da resposta e prorrogação de prazo.



11. BIBLIOGRAFIA E FONTES DE CONSULTA

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações públicas. Brasília, DF, 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Brasília, DF, 2017.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF, 2018.

BELO HORIZONTE. Decreto nº 16.738, de 6 de outubro de 2017. Dispõe sobre a organização da Controladoria-Geral do Município e competências da área de Ouvidoria.

BELO HORIZONTE. Decreto nº 16.958, de 17 de agosto de 2018. Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 no âmbito municipal.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Sistema de Ouvidoria — BH Digital: POP_BH DIGITAL_INTERLOCUTOR.pdf. [s.d.].

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. O que é e o que faz a Ouvidoria? Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/ouvidoria>. Acesso em: 31 ago. 2026.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Manual de Captação. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/ouvidoria/manual-de-captacao> . Acesso em: 31 ago. 2026.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado. Manual de Procedimentos para o Tratamento de Manifestações da Ouvidoria destinadas à SUPREV.

PREFEITURA DE BELO HORIZONTE. Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado. Tratamento de Manifestações da Ouvidoria — SUPREV: fluxograma. 22 jul. 2025.

12. GOVERNANÇA E MANUTENÇÃO DO MANUAL

Elemento de governança	Diretriz
Unidade gestora	Subsecretaria de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado — SUPREV, por meio da unidade responsável pela interlocução com a Ouvidoria.
Periodicidade de revisão	Anual e, extraordinariamente, sempre que houver alteração normativa, mudança de competência, modificação do BH Digital ou necessidade de aprimoramento do processo.
Gatilhos de atualização	Mudança de fluxo; novo requisito legal; alteração de campos ou telas do sistema; recorrência de erro; recomendação de auditoria ou controle; mudança de unidade responsável.
Sugestões de melhoria	Encaminhar ao Interlocutor de Ouvidoria da SUPREV ou à unidade gestora do processo, pelos canais institucionais definidos internamente.
Repositório oficial	Página/Site da Suprev.
Última atualização	15/09/2026
Próxima revisão prevista	12 meses após a aprovação ou antes disso, caso ocorra algum gatilho de atualização.

Processo de Atualização:

1. A unidade gestora identifica a necessidade de alteração e registra a justificativa;
2. O Interlocutor de Ouvidoria consolida as contribuições das unidades envolvidas e prepara a minuta revisada;
3. As áreas técnica e de proteção de dados ou de controle são consultadas quando a alteração atingir suas competências;
4. A autoridade competente revisa e aprova a nova versão;
5. A versão aprovada recebe número, data de publicação, registro no histórico de revisões e substitui formalmente a anterior no repositório oficial;
6. As pessoas envolvidas no processo são comunicadas e, quando necessário, capacitadas quanto às mudanças.

Controle de versão: Versões obsoletas não devem permanecer disponíveis como orientação vigente. Quando preservadas para fins históricos, devem ser claramente identificadas como revogadas ou substituídas.

Sugestões de Melhoria: *Enviar para previdencia@pbh.gov.br*

Repositório Oficial: *Site/Página da Suprev*

Última Atualização: *15/09/2026*

Próxima Revisão Prevista: *15/09/2027*