TOLEDOPREV
FUNDO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE TOLEDO - FAPES

MAPEAMENTO E MANUALIZAÇÃO

Manual 019

PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS SEGURADOS E OUVIDORIA DO TOLEDOPREV

Aprovado em 23 de setembro de 2026

Revisão 00

Elaboração inicial do Manual M-019 para padronização do atendimento presencial, atendimento telefônico e WhatsApp institucional e Ouvidoria, com definição de responsabilidades, registros, controles, indicadores e rastreabilidade.

23 de setembro de 2026

Controle do documento

Campo	Informação
Código	M-019
Título	Manual do Processo de Atendimento aos Segurados e Ouvidoria do TOLEDOPREV
Situação	Aprovado
Revisão	00
Data de aprovação	23/09/2026
Unidade responsável	UGTPREV – Unidade Gestora do TOLEDOPREV
Elaboração	Diretoria Executiva e equipe do TOLEDOPREV
Validação e aprovação	Aprovado em 23/09/2026
Canais e sistemas	Atendimento presencial, telefone/WhatsApp institucional, Sistema de Protocolo do Município, e-Ouve e SEI exclusivamente para parecer jurídico
Repositórios	Planilha de atendimentos, Sistema de Protocolo, e-Ouve, SEI quando aplicável e arquivos digitais dos sistemas correspondentes

Histórico das alterações

Revisão	Data	Descrição
00	20/09/2026	Elaboração inicial do processo de Atendimento e Ouvidoria, com consolidação dos canais, responsabilidades, registros, controles, indicadores e integração entre atendimento, protocolo, e-Ouve e parecer jurídico.

Natureza: manual de processo e controle. O Manual consolida o funcionamento do atendimento e da Ouvidoria e deverá ser compatibilizado com o ato formal de aprovação quanto à substituição dos regulamentos de atendimento publicados em 2025.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO....4
2. OBJETIVO....4
3. ESCOPO....4
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA....4
5. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA....4
6. CONCEITOS ESSENCIAIS....5
7. CANAIS, SISTEMAS E INSTRUMENTOS....5
8. AGENTES E RESPONSABILIDADES....5
9. DOCUMENTOS E EVIDÊNCIAS....6
10. PROCESSO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL....7
10.1 Receber e identificar a demanda....7
10.2 Verificar disponibilidade e agendar, quando necessário....7
10.3 Realizar o atendimento....7
10.4 Formalizar a solicitação, quando necessário....7
10.5 Solicitar parecer jurídico, quando necessário....7
10.6 Registrar e encerrar o atendimento....7
11. PROCESSO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E WHATSAPP....8
11.1 Receber e direcionar o contato....8
11.2 Identificar o interessado, quando necessário....8
11.3 Responder ou orientar a formalização....8
11.4 Registrar e encerrar o atendimento....8
12. PROCESSO DE OUVIDORIA....9
12.1 Receber, registrar e classificar a manifestação....9
12.2 Realizar triagem e encaminhamento....9
12.3 Acompanhar a demanda e conferir a resposta....9
12.4 Responder e encerrar a manifestação....9
12.5 Emitir relatórios da Ouvidoria....9
13. INTEGRAÇÃO ENTRE CANAIS E PROCESSOS....10
14. PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES....10
15. CONTROLES, RISCOS E RESPOSTAS....11
16. ARQUIVAMENTO E RASTREABILIDADE....12
17. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO....12
18. ACOMPANHAMENTO E GOVERNANÇA....13
19. DISPOSIÇÕES FINAIS....13
ANEXO I – FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO PRESENCIAL....14
ANEXO II – FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E WHATSAPP....15
ANEXO III – FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA....16

1. APRESENTAÇÃO

Este Manual estabelece o processo de atendimento aos segurados, beneficiários e demais usuários do TOLEDOPREV, abrangendo o atendimento presencial, o atendimento telefônico e por WhatsApp institucional e o processo de Ouvidoria. O documento organiza os canais, as responsabilidades, os registros e as formas de formalização das demandas, preservando a rastreabilidade e a adequada proteção das informações.

O atendimento presencial poderá ocorrer de forma espontânea ou mediante agendamento, conforme a disponibilidade da equipe e do servidor responsável pela matéria. O atendimento telefônico compreende as ligações recebidas pelos números institucionais e os contatos realizados pelo WhatsApp associado a esses números. A Ouvidoria possui processo próprio, operacionalizado pelo sistema e-Ouve do Município de Toledo.

2. OBJETIVO

Padronizar o recebimento, a identificação, o tratamento, a formalização, o encaminhamento, o registro e o acompanhamento das demandas de atendimento e das manifestações de Ouvidoria, assegurando clareza de responsabilidades, qualidade do serviço, proteção de dados, rastreabilidade e geração de informações para a gestão.

3. ESCOPO

- atendimento presencial espontâneo ou agendado;
- atendimento telefônico por ligação direta, transferência pelo número geral e fila de atendimento;
- atendimento pelo WhatsApp vinculado aos números institucionais dos setores/áreas;
- orientações, consultas, entrega de documentos e realização de procedimentos compatíveis com o canal;
- formalização de requerimentos e solicitações no Sistema de Protocolo, quando necessária;
- encaminhamento à SUBTPT – Subprocuradoria Trabalhista e Previdenciária, via SEI, exclusivamente quando houver necessidade de parecer jurídico;
- recebimento, registro, tratamento, resposta e acompanhamento das manifestações da Ouvidoria pelo e-Ouve;
- controle estatístico dos atendimentos e avaliação da satisfação dos usuários.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Regulamento para o Atendimento Presencial mediante Agendamento Prévio no âmbito do TOLEDOPREV, aprovado e publicado em 2025;
- Regulamento para o Atendimento Virtual mediante Agendamento Prévio no âmbito do TOLEDOPREV, aprovado e publicado em 2025;
- Portaria Municipal nº 157, de 23 de março de 2026, que designa o Ouvidor do RPPS e estabelece atribuições e procedimentos mínimos;
- Planilha de controle de atendimentos do TOLEDOPREV – exercício de 2026;
- Pesquisa de Satisfação do TOLEDOPREV – instrumento vigente, sujeito à revisão conforme este Manual.

5. FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Lei Federal nº 13.460/2017, no que couber à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e à atuação de Ouvidoria;
- Portaria Municipal nº 157/2026;
- **Manual do Pró-Gestão RPPS, versão 4.2, especialmente quanto ao mapeamento e à manualização do atendimento e à estruturação da Ouvidoria;**
- demais normas municipais e procedimentos institucionais aplicáveis aos serviços prestados pelo TOLEDOPREV.

6. CONCEITOS ESSENCIAIS

Conceito	Definição operacional
Atendimento presencial	Prestação de orientação ou serviço nas dependências do TOLEDOPREV, de forma espontânea ou mediante agendamento.
Atendimento espontâneo	Atendimento solicitado sem agendamento prévio, realizado conforme disponibilidade da equipe e do responsável pela matéria.
Agendamento	Definição de data e horário para atendimento quando não houver disponibilidade imediata ou quando a natureza da demanda assim recomendar.
Atendimento telefônico	Atendimento realizado por ligação aos números institucionais, inclusive por transferência do número geral do Município.
WhatsApp institucional	Canal de atendimento associado aos números telefônicos institucionais dos setores/áreas do TOLEDOPREV.
Protocolo	Registro formal da solicitação do usuário quando a demanda exigir requerimento, documentos, análise ou resposta administrativa.
Parecer jurídico	Manifestação da SUBTPT solicitada pelo setor responsável, mediante SEI, quando a solução da demanda depender de análise jurídica.
Ouvidoria	Canal institucional próprio destinado ao recebimento e tratamento de manifestações relacionadas aos serviços e processos previdenciários.
e-Ouve	Sistema do Município de Toledo utilizado como canal exclusivo de registro, acompanhamento, resposta, arquivo e estatísticas da Ouvidoria.
Resolutividade	Capacidade de solucionar a demanda no próprio atendimento, sem necessidade de formalização ou retorno posterior.

7. CANAIS, SISTEMAS E INSTRUMENTOS

Sistema ou instrumento	Aplicação
Planilha de atendimentos	Controle quantitativo e gerencial dos atendimentos realizados, por canal e assunto. Até a implantação do M-019, os registros de telefone incluem WhatsApp.
Sistema de Protocolo do Município	Formalização de requerimentos e solicitações, juntada de documentos, instrução e disponibilização da resposta ao interessado.
Telefone institucional	Recepção de ligações diretas, ligações transferidas pelo número geral e atendimento em fila quando o ramal estiver ocupado.
WhatsApp institucional	Atendimento por mensagens nos próprios números institucionais dos setores/áreas.
e-Ouve	Registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento, resposta, arquivo e estatísticas das manifestações de Ouvidoria.
SEI	Utilizado exclusivamente quando a solicitação demandar parecer jurídico à SUBTPT, preservando a tramitação e a manifestação jurídica.
Pesquisa de satisfação	Instrumento de avaliação da qualidade, clareza, tempo, resolutividade e satisfação geral com o atendimento.
Sistemas das áreas	Consulta e execução das rotinas previdenciárias específicas, conforme a natureza da demanda.

8. AGENTES E RESPONSABILIDADES

Agente	Responsabilidade
Recepção / servidor que recebe a demanda	Identificar inicialmente o assunto, direcionar ao responsável e, quando necessário, apoiar o agendamento ou a transferência.
Setor ou servidor responsável	Realizar o atendimento técnico, conferir informações, receber documentos, orientar a formalização, instruir protocolos, solicitar informações e concluir a resposta.
SUBTPT – Subprocuradoria Trabalhista e Previdenciária	Emitir parecer jurídico quando formalmente demandada pelo setor responsável, mediante tramitação no SEI.
Ouvidor do RPPS	Receber, registrar, classificar, triar, encaminhar, acompanhar e responder manifestações; controlar prazos e emitir relatórios da Ouvidoria.
Unidades administrativas e técnicas	Prestar informações e subsídios ao Ouvidor e ao setor responsável, conforme a matéria.
Diretoria Executiva	Acompanhar a governança do atendimento, deliberar sobre aprimoramentos e tratar situações

Agente	Responsabilidade
	excepcionais ou de maior relevância institucional.

9. DOCUMENTOS E EVIDÊNCIAS

Documento/evidência	Responsável	Finalidade	Repositório
Registro de atendimento	Servidor/setor	Demonstrar volume, canal e assunto dos atendimentos.	Planilha de atendimentos.
Registro de agendamento, quando houver	Recepção/setor	Organizar data e horário de retorno.	Controle adotado pelo responsável.
Protocolo e documentos anexos	Setor responsável	Formalizar e instruir a solicitação do usuário.	Sistema de Protocolo.
Resposta ao protocolo	Setor responsável	Comprovar a conclusão administrativa e a ciência disponibilizada ao interessado.	Sistema de Protocolo.
Pedido e parecer jurídico	Setor responsável / SUBTPT	Fundamentar demanda que exija análise jurídica.	SEI.
Manifestação, encaminhamentos e resposta	Ouvidor	Comprovar tratamento e conclusão da manifestação.	e-Ouve.
Relatórios trimestral e anual da Ouvidoria	Ouvidor	Consolidar as manifestações e a atuação do período.	Arquivo digital institucional / dados do e-Ouve.
Pesquisa de satisfação	TOLEDOPREV	Avaliar a experiência do usuário e subsidiar melhorias.	Formulário e base eletrônica da pesquisa.

10. PROCESSO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

10.1 Receber e identificar a demanda

1. O usuário poderá comparecer com atendimento previamente agendado ou por demanda espontânea.
2. A recepção ou o servidor que primeiro receber o usuário identifica o assunto e direciona a demanda ao setor ou servidor responsável.
3. Quando necessário para localização de informações ou execução do serviço, o responsável confirma os dados do interessado nos sistemas institucionais.

10.2 Verificar disponibilidade e agendar, quando necessário

1. Havendo disponibilidade do responsável, o atendimento espontâneo será realizado no momento da procura.
2. Não sendo possível o atendimento imediato, a recepção ou o próprio setor ajustará data e horário conforme a disponibilidade do responsável.
3. O agendamento constitui instrumento de organização do atendimento e não requisito exclusivo de acesso aos serviços presenciais.

10.3 Realizar o atendimento

1. O servidor responsável analisa a demanda e presta as orientações cabíveis, realiza consultas nos sistemas, recebe documentos ou executa o procedimento compatível com a matéria.
2. Quando a demanda puder ser solucionada no atendimento, o servidor conclui a orientação e providencia o registro estatístico correspondente.
3. Quando houver necessidade de requerimento, apresentação formal de documentos, decisão administrativa ou resposta posterior, a solicitação deverá ser formalizada no Sistema de Protocolo.

10.4 Formalizar a solicitação, quando necessário

1. O setor orienta ou promove a formalização da solicitação no Sistema de Protocolo, conforme a rotina aplicável.
2. O protocolo deverá conter os documentos necessários à análise e será instruído pelo setor competente.
3. A resposta será registrada e disponibilizada ao interessado pelo próprio Sistema de Protocolo, inclusive com documentos, quando necessários.

10.5 Solicitar parecer jurídico, quando necessário

1. Somente quando a solução da demanda depender de análise jurídica, o setor responsável formalizará pedido de parecer à SUBTPT – Subprocuradoria Trabalhista e Previdenciária por meio do SEI.
2. Recebido o parecer, o setor retoma a análise da solicitação e conclui a resposta ao interessado no processo de origem.
3. O SEI não constitui canal geral de atendimento nem substitui o Sistema de Protocolo para formalização da demanda do usuário.

10.6 Registrar e encerrar o atendimento

1. O atendimento será registrado na planilha de controle, de modo a identificar o canal e o assunto, sem duplicar a mesma ocorrência quando ela gerar protocolo ou providência posterior.
2. A pesquisa de satisfação será disponibilizada conforme a estratégia institucional de aplicação.
3. Concluída a orientação ou disponibilizada a resposta formal, o atendimento será considerado encerrado.

11. PROCESSO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E WHATSAPP INSTITUCIONAL

11.1 Receber e direcionar o contato

1. O contato poderá ocorrer diretamente pelos números institucionais dos setores/áreas, por transferência a partir do número geral do Município ou por mensagem no WhatsApp associado aos números institucionais.
2. Quando a ligação ingressar pelo número geral, será transferida ao servidor ou setor responsável pela matéria. Estando o ramal ocupado, a chamada permanecerá na fila de atendimento conforme funcionamento da telefonia.
3. O servidor que receber a demanda identifica o assunto e, se necessário, direciona o interessado ao responsável competente.

11.2 Identificar o interessado, quando necessário

1. Para consultas individualizadas, o servidor poderá solicitar matrícula ou CPF para localizar e conferir o cadastro nos sistemas institucionais.
2. A identificação utilizada no atendimento remoto deve ser proporcional à natureza da informação solicitada, evitando divulgação indevida de dados pessoais.
3. Quando a natureza da solicitação exigir maior segurança, envio formal de documentos, alteração cadastral, requerimento ou decisão administrativa, o interessado será orientado a formalizar a demanda pelo Sistema de Protocolo.

11.3 Responder ou orientar a formalização

1. Informações gerais, orientações e consultas que possam ser respondidas com segurança poderão ser solucionadas diretamente por telefone ou WhatsApp.
2. As solicitações que exigirem formalização seguirão o Sistema de Protocolo e serão tratadas pelo setor competente.
3. Quando a análise protocolada depender de parecer jurídico, aplica-se exclusivamente a tramitação à SUBTPT pelo SEI, retornando a conclusão ao processo de origem para resposta ao interessado.

11.4 Registrar e encerrar o atendimento

1. O atendimento remoto será registrado na planilha de atendimentos conforme o canal e o assunto.
2. Os registros históricos realizados até a implantação do M-019 permanecem consolidados na categoria “Atendimento telefone”, que inclui WhatsApp.
3. A partir da implantação deste Manual, recomenda-se separar os canais “Telefone” e “WhatsApp” para fins estatísticos, preservando a possibilidade de consolidação como atendimento remoto.
4. Concluída a orientação ou disponibilizada a resposta formal, o atendimento será encerrado.

12. PROCESSO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria possui fluxo próprio e não se confunde com o atendimento ordinário. O e-Ouve, integrado ao sistema de Ouvidoria do Município de Toledo, constitui o canal oficial e exclusivo para registro e acompanhamento das manifestações relativas ao TOLEDOPREV.

12.1 Receber, registrar e classificar a manifestação

1. Toda manifestação recebida pelo canal de Ouvidoria deverá permanecer registrada no e-Ouve.
2. O Ouvidor registra e confere, no mínimo, data, assunto, tipologia e status da manifestação, observando os campos e classificações disponíveis no sistema.
3. O e-Ouve constitui o repositório oficial das manifestações, respostas, prazos, arquivos e estatísticas do processo.

12.2 Realizar triagem e encaminhamento

1. O Ouvidor analisa a manifestação, identifica a matéria e verifica a unidade responsável pelo fornecimento das informações necessárias.
2. As manifestações de competência do TOLEDOPREV serão encaminhadas à unidade administrativa ou técnica pertinente para elaboração dos subsídios.
3. As unidades deverão prestar apoio ao Ouvidor e manter registro das informações encaminhadas, de forma a assegurar rastreabilidade.

12.3 Acompanhar a demanda e conferir a resposta

1. O Ouvidor acompanha o status e os prazos no e-Ouve até a conclusão da manifestação.
2. Recebidos os subsídios da unidade responsável, o Ouvidor verifica se a resposta é suficiente e adequada à manifestação apresentada.
3. Quando necessário, solicitará complementação antes do encerramento.

12.4 Responder e encerrar a manifestação

1. O Ouvidor consolida e registra a resposta ao demandante no e-Ouve.
2. Após o envio da resposta, atualiza o status e encerra a manifestação, preservando as evidências no arquivo digital próprio do sistema.
3. O sigilo e o tratamento de dados pessoais observarão a legislação aplicável e as funcionalidades do sistema.

12.5 Emitir relatórios da Ouvidoria

1. O e-Ouve será utilizado como fonte das estatísticas mensais e anuais das manifestações, tempos de resposta e demais informações disponíveis.
2. O Ouvidor emitirá Relatório Trimestral das manifestações registradas no período ou, quando inexistentes, relatório “sem demanda”, conforme a Portaria nº 157/2026.
3. Será elaborado Relatório Anual Consolidado, com síntese quantitativa e qualitativa das manifestações e indicação de temas recorrentes, prazos e oportunidades de melhoria.
4. Os modelos dos relatórios serão padronizados na implantação do M-019, preservando os dados extraídos do e-Ouve como fonte primária.

13. INTEGRAÇÃO ENTRE CANAIS E PROCESSOS

A escolha do instrumento de registro deve considerar a natureza da demanda e o efeito pretendido. Os canais não são equivalentes e não devem ser utilizados para substituir os registros formais exigidos por cada processo.

Natureza da demanda	Canal/instrumento	Registro oficial	Resultado
Informação ou orientação simples	Presencial, telefone ou WhatsApp	Planilha de atendimentos	Orientação e encerramento.
Solicitação que exige requerimento, documentos, análise ou decisão	Sistema de Protocolo	Processo digital próprio	Instrução e resposta formal ao interessado.
Demanda protocolada que exige análise jurídica	SEI, a partir do setor responsável	Processo/expediente de parecer	Parecer da SUBTPT e retorno ao processo de origem.
Reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou manifestação formal de Ouvidoria	e-Ouve	Manifestação registrada no sistema	Tratamento e resposta pela Ouvidoria.

A manifestação verbal de insatisfação durante um atendimento não será registrada automaticamente como Ouvidoria. Quando o usuário desejar formalizar reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou outra manifestação própria da Ouvidoria, deverá ser orientado a utilizar o e-Ouve, iniciando-se o fluxo específico previsto no item 12.

14. PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- as informações gerais poderão ser prestadas sem identificação individual quando não houver acesso a dados pessoais;
- nas consultas individualizadas, matrícula ou CPF poderão ser utilizados para localização e conferência do cadastro, conforme a necessidade do atendimento;
- dados pessoais e documentos somente serão solicitados na medida necessária à finalidade do atendimento;
- a planilha gerencial de atendimento deverá privilegiar dados quantitativos, canal, assunto e resultado, evitando registrar CPF, documentos ou outras informações pessoais desnecessárias;
- solicitações que envolvam documentos, alteração de dados, decisão administrativa ou informação que exija registro formal deverão ser direcionadas ao Sistema de Protocolo;
- as manifestações de Ouvidoria observarão as regras de sigilo, acesso controlado e tratamento de dados do e-Ouve e da Portaria nº 157/2026;
- o uso de WhatsApp institucional deverá observar a finalidade do canal e não substituir o protocolo quando houver necessidade de formalização.

15. CONTROLES, RISCOS E RESPOSTAS

Risco	Controle preventivo/detectivo	Resposta
Usuário não ser direcionado ao responsável correto	Identificação inicial do assunto e das competências dos setores.	Redirecionar imediatamente e registrar orientação adequada.
Atendimento espontâneo não realizado por indisponibilidade	Possibilidade de agendamento conforme disponibilidade do responsável.	Definir data/horário e informar o usuário.
Demanda relevante tratada sem formalização	Critério de encaminhamento ao Sistema de Protocolo.	Formalizar a solicitação antes da decisão ou juntada documental.
Informação individual fornecida sem identificação adequada	Conferência de matrícula/CPF e avaliação da natureza da informação.	Restringir a informação e orientar formalização quando necessária.
Uso do SEI para demandas rotineiras	Regra expressa de utilização somente para parecer jurídico.	Retornar a demanda ao canal/processo adequado.
Parecer jurídico não incorporado à conclusão da solicitação	Retorno do SEI ao setor responsável e conclusão no processo de origem.	Juntar/registrar a conclusão pertinente e responder ao interessado.
Atendimento não contabilizado	Registro padronizado na planilha por canal e assunto.	Regularizar o registro e reforçar rotina de fechamento do período.
Telefone e WhatsApp sem distinção após implantação	Criação de categorias específicas de canal na planilha.	Corrigir a classificação no fechamento do período.
Manifestação de Ouvidoria fora do e-Ouve	Canal oficial exclusivo e orientação dos usuários.	Direcionar o interessado ao e-Ouve e evitar controle paralelo.
Manifestação sem acompanhamento de prazo	Status e estatísticas do e-Ouve acompanhados pelo Ouvidor.	Priorizar providência, solicitar subsídios e registrar o tratamento.
Resposta de Ouvidoria insuficiente	Conferência da resposta pelo Ouvidor antes do encerramento.	Solicitar complementação à unidade responsável.
Baixa utilidade da pesquisa de satisfação	Revisão das perguntas e monitoramento da participação.	Ajustar o instrumento e os canais de aplicação.
Exposição desnecessária de dados pessoais	Minimização de dados na planilha e uso dos sistemas oficiais.	Remover dados desnecessários e adequar o registro ao canal correto.

16. ARQUIVAMENTO E RASTREABILIDADE

Natureza documental	Repositório
Registros estatísticos de atendimento	Planilha de atendimentos, organizada por período.
Agendamentos	Controle adotado pela recepção ou pelo setor responsável, quando aplicável.
Solicitações e documentos formalizados	Sistema de Protocolo e arquivo digital próprio do sistema.
Respostas administrativas	Sistema de Protocolo.
Pedidos e pareceres jurídicos	SEI, exclusivamente quando houver demanda de parecer à SUBTPT.
Manifestações, encaminhamentos, respostas e prazos da Ouvidoria	e-Ouve e arquivo digital próprio do sistema.
Relatórios trimestrais e anual da Ouvidoria	Arquivo digital institucional, vinculados aos dados extraídos do e-Ouve.
Pesquisa de satisfação	Base eletrônica do formulário e consolidações gerenciais.

Os registros deverão permitir identificar o período, o canal, a natureza da demanda, o tratamento realizado e, quando houver formalização, o protocolo, manifestação ou expediente correspondente. A planilha gerencial não substitui os sistemas oficiais de protocolo, Ouvidoria ou SEI.

17. INDICADORES E PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Indicador	Critério	Fonte	Periodicidade
Volume de atendimentos	Quantidade mensal de atendimentos registrados.	Planilha	Mensal
Atendimentos por canal	Distribuição entre presencial, telefone e WhatsApp.	Planilha	Mensal
Atendimentos por assunto	Distribuição das demandas conforme categorias da planilha.	Planilha	Mensal
Resolutividade	Percentual de demandas solucionadas no atendimento sem protocolo ou retorno posterior.	Planilha revisada	Mensal
Formalização	Percentual de atendimentos que geraram protocolo.	Planilha / Protocolo	Mensal
Satisfação geral	Percentual de avaliações positivas do atendimento.	Pesquisa de satisfação	Trimestral/Anual
Manifestações de Ouvidoria	Quantidade e distribuição por tipologia/status.	e-Ouve	Mensal/Trimestral
Tempestividade da Ouvidoria	Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo aplicável.	e-Ouve	Trimestral
Tempo de resposta da Ouvidoria	Tempo médio de conclusão das manifestações.	e-Ouve	Trimestral/Anual

Regra de transição: os registros anteriores à implantação do M-019 permanecem na classificação histórica “Atendimento telefone”, que inclui WhatsApp. A separação entre Telefone e WhatsApp será aplicada prospectivamente, sem reclassificação retroativa sem evidência suficiente.

17.1 Diretrizes para revisão da Pesquisa de Satisfação

A pesquisa existente será ajustada para priorizar a avaliação institucional do serviço e a geração de indicadores. Recomenda-se que o instrumento contenha, de forma simples e padronizada: canal utilizado; cordialidade e respeito; clareza das orientações; tempo de espera; resolutividade; satisfação geral; e campo facultativo para comentários ou sugestões. Manifestações formais de Ouvidoria deverão ser direcionadas ao e-Ouve, evitando a criação de canal paralelo de reclamações.

18. ACOMPANHAMENTO E GOVERNANÇA

- a equipe responsável consolida periodicamente os registros da planilha de atendimentos para acompanhamento do volume, dos canais e dos assuntos mais recorrentes;
- a implantação dos indicadores de resolutividade e formalização dependerá da inclusão dos campos correspondentes no controle gerencial;
- o Ouvidor acompanha as estatísticas do e-Ouve e elabora os relatórios trimestrais e anual previstos na Portaria nº 157/2026;
- a Diretoria Executiva analisa resultados, temas recorrentes, reclamações, prazos, satisfação e oportunidades de melhoria e poderá definir ações corretivas, ajustes de canais e capacitação da equipe;
- as informações consolidadas poderão subsidiar os instrumentos de governança, transparência, educação previdenciária e melhoria contínua do TOLEDOPREV.

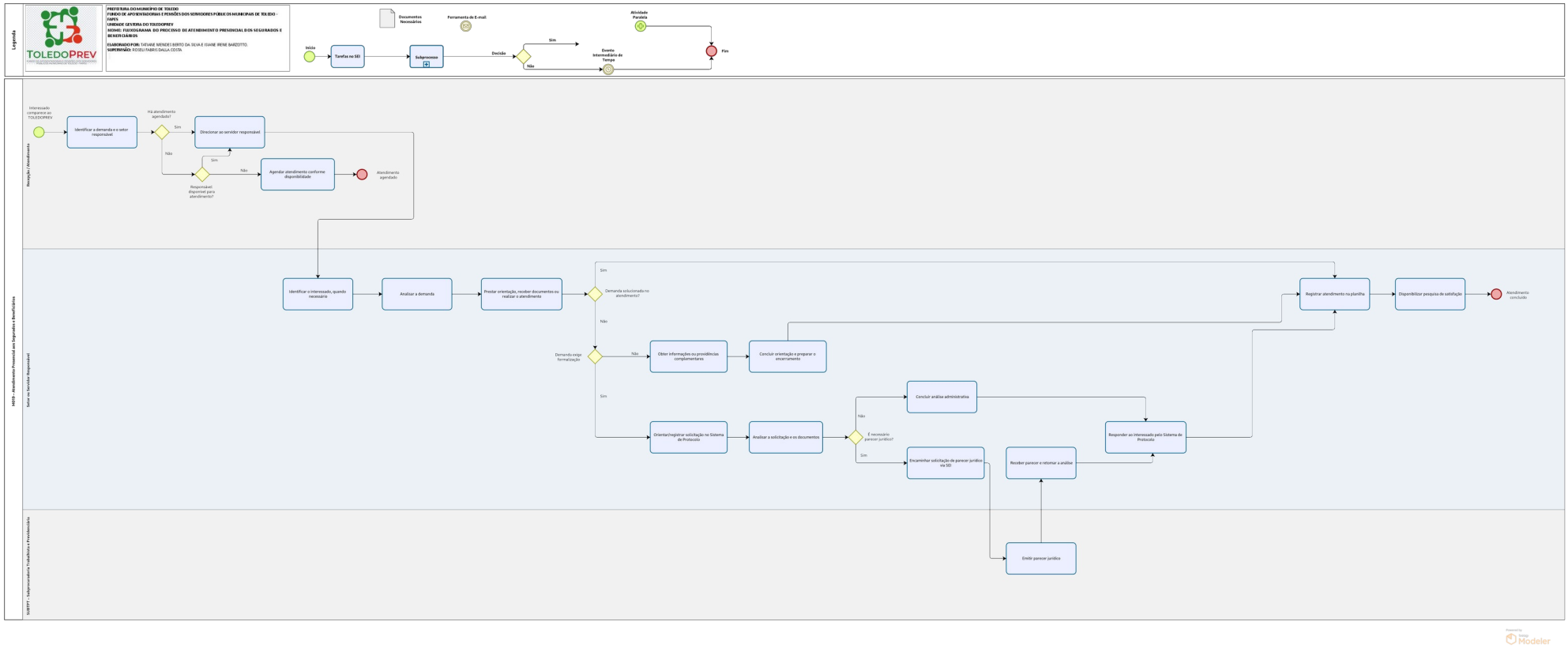
19. DISPOSIÇÕES FINAIS

- este Manual deverá ser revisto sempre que houver alteração relevante nos canais de atendimento, sistemas, responsabilidades, estrutura da Ouvidoria, legislação ou procedimentos internos;
- o atendimento presencial não depende exclusivamente de agendamento, podendo ocorrer por demanda espontânea conforme disponibilidade da equipe; quando necessário, será definido retorno conforme disponibilidade do responsável;
- o WhatsApp institucional integra o processo de atendimento remoto e, após a implantação do M-019, deverá ser identificado separadamente do telefone para fins estatísticos;
- o Sistema de Protocolo constitui o meio de formalização das solicitações que exijam requerimento, documentos, análise ou resposta administrativa;
- o SEI será utilizado no processo de atendimento somente quando a demanda exigir parecer jurídico à SUBTPT – Subprocuradoria Trabalhista e Previdenciária;
- o e-Ouve constitui o sistema oficial da Ouvidoria e deverá concentrar as manifestações formais, os prazos, as respostas, o arquivo e as estatísticas correspondentes;
- o ato de aprovação do M-019 deverá definir expressamente a substituição ou revogação dos Regulamentos de Atendimento Presencial e Virtual publicados em 2025, evitando a manutenção de regras paralelas incompatíveis com o procedimento consolidado neste Manual;
- os casos omissos e situações excepcionais serão submetidos à Diretoria Executiva, observadas as competências das unidades envolvidas e a legislação aplicável.

Os três fluxos operacionais que integram este Manual foram validados e estão diagramados em BPMN 2.0 no padrão visual institucional do TOLEDOPREV, compondo os Anexos I, II e III.

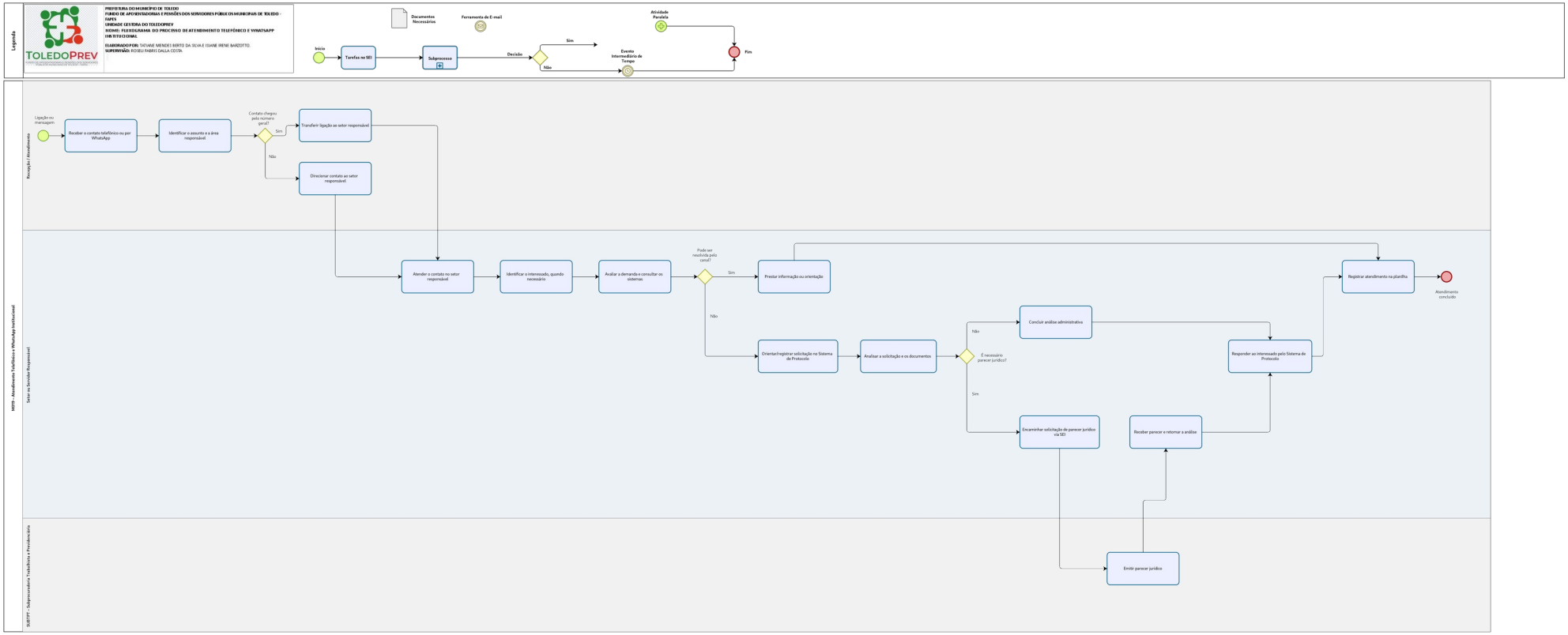
ANEXO I – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

Processo de Atendimento Presencial aos Segurados e Beneficiários



ANEXO II – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

Processo de Atendimento Telefônico e WhatsApp Institucional



ANEXO III – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

Processo de Ouvidoria

