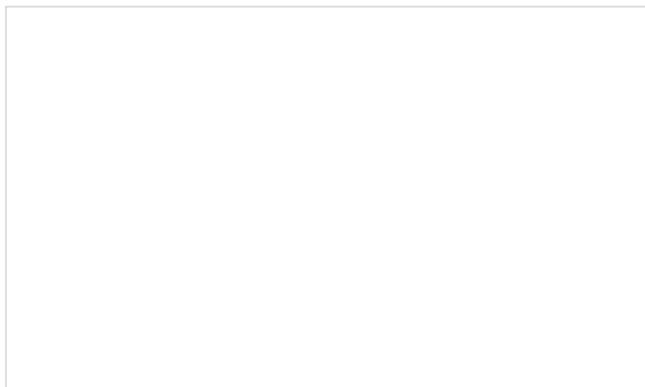


Saiba como acessar os canais oficiais de atendimento do Ipsemg

Seg 05 junho

Proporcionar assistência à saúde e serviços de previdência de qualidade são os objetivos do [Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais \(Ipsemg\)](#).

Com cerca de 900 mil beneficiários, os canais de atendimento são ferramentas essenciais para que aqueles que utilizam os serviços relatem experiências ou obtenham suporte e informação.



Ipsemg / Divulgação

O beneficiário que deseja relatar como foi atendido ao utilizar os serviços do instituto, por exemplo, deve acessar o site www.ipsemg.mg.gov.br e clicar no menu “Fale com o Ipsemg” para ter acesso às opções para registro da manifestação. São elas: Fale Conosco, o acesso ao site da Ouvidoria-Geral do Estado, e-SIC e Ouvidor SUS.

Características

No canal “Fale Conosco”, o cidadão poderá solicitar orientações referentes aos serviços do Ipsemg e informar situações insatisfatórias. A plataforma pode ser acessada tanto pelo site quanto pelo aplicativo Ipsemg (que atende sistemas iOS e Android), a qualquer hora do dia.

O canal é gerenciado pela Coordenação de Canais Virtuais de Atendimento ao Público (CCVAP) do Instituto. Com o intuito de promover um atendimento de qualidade, trabalha no encaminhamento das manifestações às áreas competentes relacionadas para a conclusão de cada caso.

“Para que o Ipsemg consiga fornecer uma resposta satisfatória, é fundamental o preenchimento do formulário corretamente”, ressalta a coordenadora do CCVAP, Christiane Santos Lima.

No menu “Fale com o Ipsemg”, ainda é possível acessar o site da [Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais](#), que possibilita ao cidadão registrar: reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios aos serviços prestados pelo instituto, com a finalidade de que o Estado acompanhe suas ações.

A plataforma do “e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (Portal Transparência)” tem como objetivo tratar os pedidos de informações sobre pessoas físicas e jurídicas, relacionados aos órgãos da administração pública do Estado. Neste canal é possível acompanhar os prazos das respostas realizadas pelo Poder Executivo de Minas Gerais. O canal “Ouvidor SUS” possui temática específica sobre os serviços de saúde. Nele é possível

registrar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios prestados pelo Ipsemg.

A coordenadora do CCVAP, Christiane Lima, destaca que "cada sistema possui uma legislação específica e um prazo para envio de resposta que é monitorado frequentemente pelas áreas competentes".

O Ipsemg possui como boas práticas a análise empática de cada manifestação e trabalha na busca de solução para cada uma delas.