

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO





MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo
Rua Vereador Benedito Ribeiro de Araújo, 648 – Praia Formosa - Cabedelo, PB - CEP 58101-132
Portal: www.ipsemc.pb.gov.br

DATA ATUALIZAÇÃO:
25/01/2024
VERSÃO: 2.0

SUMÁRIO

01	OBJETIVO DO MANUAL	03
02	LEGISLAÇÃO APLICADA E/ OU DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	03
03	RESPONSABILIDADES	03
04	INTRODUÇÃO	04
	IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO	05
	ALGUMAS REGRAS BÁSICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO	06
05	CONCEITOS BÁSICOS	07
06	SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS	08
07	FINALIDADE DO ATENDIMENTO PÚBLICO EM QUALQUER SETOR DA AUTARQUIA	09
08	DETALHAMENTO DO PROCESSO	11
09	GESTÃO DE RISCOS	12
10	DISPOSIÇÕES FINAIS	14

1. OBJETIVO DO MANUAL

Sistematizar o processo de **Atendimento** no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Cabedelo – IPSEMC.

2. LEGISLAÇÃO APLICADA E/OU DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Artigo 40 da Constituição Federal.
- Emendas Constitucionais nº 20/1998; 41/2003 (direito adquirido), 47/2005 (dispõe sobre regras de transição) e 103/2019 (reforma previdenciária).
- Estatuto dos Servidores Públicos Municipais – nº 523/1989.
- Lei Municipal que rege o Instituto de Previdência nº 1.412/2008.
- Reforma da Previdência com o advento da Emenda à Lei Orgânica Municipal nº 24/2020 referendada pela Lei nº 2.076/2020 (adesão à EC nº 103/2019).
- Manual do Pró Gestão RPPS – Versão 3.5
- Portaria MTP nº 1.467 /2022
- Políticas de Gestão do IPSEMC.
- Cartilhas Previdenciárias do IPSEMC.
- Outros documentos legais necessários.

3. RESPONSABILIDADES – ÓRGÃOS DE RELACIONAMENTOS

Quem participa	Responsabilidades
Protocolo - SERPRO	Realizar o atendimento e recepcionar o pedido
Diretorias	Analisar o processo, responder e/ou encaminhar, finalizar
Coordenadorias	Analisar o processo, responder e/ou encaminhar, finalizar
Assessorias	Analisar o processo, responder e/ou encaminhar, finalizar
Demais Setores	Analisar o processo, responder e/ou encaminhar, finalizar
Presidência	Analisar o processo, responder e/ou encaminhar, finalizar

4. INTRODUÇÃO

O IPSEMC é certificado em Nível III no Programa Pró-Gestão RPPS, coordenado pela Secretaria de Previdência Social - SPREV, do Ministério do Trabalho e Previdência Social – MTPS por meio do qual implementou-se o mapeamento das áreas de atuação e a manualização dos procedimentos da Autarquia colocando-a nesse padrão de excelência pública.

Enquadrar-se em um padrão de excelência pública sempre foi nosso foco principal face a enorme responsabilidade que assumimos, razão porque temos que exercer a missão com austeridade, ética e transparência na gestão pública. Como parte integrante dessa mudança e modernização foi elaborado este ***Manual de Normas e Procedimentos de Atendimento*** para padronizar, organizar e melhorar o fluxo de cumprimento visando uma gestão mais eficiente do processo.

Para que se obtenha resultado eficaz o presente *Manual* tem por objetivo regulamentar, informar e orientar sobre a instrução processual do processo de atendimento previdenciário do IPSEMC nos termos da legislação pertinente em vigor e assim facilitar o desenvolvimento da atividade por meio do esclarecimento das normas aplicadas, dos conceitos básicos aqui contidos, mapeamento do processo da atividade, contribuindo assim para a otimização e transparência da atividade no setor institucional.

Este Manual está sempre sujeito a novas alterações desde que sejam necessárias uma vez que a gestão previdenciária é muito dinâmica. Geralmente, ocorrem advenços de novos dispositivos legais publicados, ficando a Coordenadoria de Recursos Humanos - setor responsável pelas atualizações sempre que for preciso.

Os manuais do IPSEMC são frutos de um trabalho intensivo e exaustivo dedicado a esclarecer a execução das ações, dos processos e atividades em geral, como também para facilitar a compreensão de todos os operadores do sistema uma vez que apresenta o passo-a-passo de forma clara e inequívoca.

Ressalta-se que esta publicação é produto do novo modelo de Governança adotado pelo IPSEMC em nível do Pró-Gestão RPPS, focado na valorização dos servidores, na excelência da atividade pública, no estímulo ao desenvolvimento das competências de sua força de trabalho e na potencialização do capital humano do Instituto que é o nosso patrimônio maior.

Façam um bom uso deste Manual realizando um ótimo trabalho.

Léa Santana Praxedes
Presidente

5. IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NO SETOR PÚBLICO

O atendimento no setor público é fundamental para garantir que os cidadãos tenham acesso a serviços essenciais, como saúde, previdência, educação, segurança e outros direitos básicos. A qualidade desse atendimento tem um impacto direto na eficiência do governo, da autarquia previdenciária, na satisfação dos cidadãos sejam beneficiários, segurados, usuários ou outros cidadãos e na confiança que eles depositam nas instituições públicas. Aqui estão alguns pontos que destacam a importância do atendimento no setor público:

1. *Acesso a Direitos e Serviços*

O atendimento eficaz no setor público garante que as pessoas possam exercer seus direitos e acessar serviços básicos como emissão de documentos, atendimentos diversos e benefícios sociais. Um bom atendimento facilita o acesso e reduz as barreiras para os beneficiários, usuários cidadãos, especialmente para os mais vulneráveis.

2. *Transparência e Confiança*

A qualidade do atendimento no setor público afeta diretamente a percepção da transparência da instituição. Quando os servidores públicos são prestativos, claros e eficientes, isso aumenta a confiança dos cidadãos no governo, na gestão previdenciária e nas suas ações. A transparência no atendimento reforça a ideia de que os serviços são prestados de forma justa e equitativa.

3. *Eficiência e Produtividade*

Um atendimento bem estruturado melhora a eficiência operacional do setor público. Processos claros, procedimentos padronizados e uma equipe bem treinada evitam erros e retrabalhos, reduzindo filas e agilizando o atendimento. Isso também diminui os custos operacionais ao evitar desperdício de recursos.

4. *Respeito e Dignidade para o Cidadão*

Um atendimento de qualidade no setor público reflete o respeito pelas necessidades e expectativas dos cidadãos. Ele humaniza a relação entre a instituição e a população assistida, garantindo que todos sejam tratados com dignidade, independentemente de sua condição social ou econômica.

5. *Redução da Burocracia*

Um bom atendimento no setor público também ajuda a reduzir a burocracia, facilitando o acesso rápido a informações e a resolução de problemas. Isso é especialmente importante em tempos de crise ou urgências, como em situações adversas, onde a agilidade é crucial.

6. ***Satisfação e Bem-Estar do Cidadão***

Quando o atendimento no setor público é rápido, eficiente e humanizado, os cidadãos ficam mais satisfeitos com os serviços prestados, o que contribui para o bem-estar social. Uma boa experiência no atendimento pode melhorar a imagem do gestão pública previdenciária ou geral e aumentar a colaboração entre o Ipsemc e a comunidade de segurados, beneficiários, participantes.

7. ***Inclusão Social***

O setor público previdenciário desempenha um papel crucial na inclusão de pessoas que podem enfrentar dificuldades em acessar serviços privados, como idosos, pessoas com deficiência e grupos socioeconomicamente desfavorecidos. Um atendimento acessível e inclusivo assegura que esses grupos não sejam deixados de lado.

8. ***Prevenção de Corrupção***

Atendimentos transparentes e padronizados, que seguem procedimentos estabelecidos, ajudam a prevenir práticas corruptas. Quando os processos são claros e todos recebem o mesmo tratamento, há menos espaço para favorecimentos ou irregularidades.

Em suma, a qualidade do atendimento no setor público do Ipsemc é essencial para a construção de uma comunidade previdenciária mais justa, eficiente e inclusiva. Um atendimento eficaz promove o respeito pelos cidadãos, melhora a relação entre a gestão e a população assistida, e é uma ferramenta poderosa para fortalecer a confiança nas instituições públicas.

6. **ALGUMAS REGAS BÁSICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO**



- ❖ ***Escuta ativa***: Dedicar toda a atenção ao beneficiário, segurado, previdenciário, demonstrando interesse em ouvir e solucionar seus problemas.
- ❖ ***Resposta rápida***: Responder sempre, seja por ligação, visita se preciso for, ou pergunta nas mídias sociais.
- ❖ ***Atendimento humanizado***: Usar uma linguagem clara, compreensível e empática.
- ❖ ***Evitar promessas não cumpridas***: Confiabilidade é uma das palavras-chave para qualquer bom relacionamento.
- ❖ ***Fazer perguntas certas***: Investigar um pouco mais para ter um panorama maior do problema e uma solução mais abrangente.

- ❖ **Pensamento positivo:** Evitar críticas negativas ao usuário, beneficiário, previdenciário.
- ❖ **Tratar todos da mesma forma:** Ter sempre atitude positiva e evitar palavras negativas como “não” e “não sei”.
- ❖ **Entender o usuário:** Saber as necessidades deles no que diz respeito ao atendimento que quer e proporcionar um ambiente acolhedor.

Colaboração nas regras na fonte:
https://www.google.com/search?q=regras+b%C3%A1sicas+para+um+bom+atendimento&rlz=1C1CAFB_enBR636BR636&oq=regras+b%C3%A1sicas+para+um+bom+atendimento&aqs=chrome..69i57j0i22i30j0i512i546l3.7710j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8

7. CONCEITOS BÁSICOS

7.1 Previdência Social

É um programa do Governo que consiste em uma forma de seguro que oferece proteção a todo cidadão contribuinte contra diversos riscos como doença, invalidez, morte e velhice.

7.2 Regime Geral de Previdência Social – RGPS

É o conjunto de regras que estabelecem os direitos e deveres relacionados ao sistema previdenciário do Brasil, garantindo os direitos assistenciais à população.

7.3 Regime Próprio de Previdência Social – RPPS

Regime previdenciário próprio de cada ente federativo, de filiação obrigatória para os servidores públicos titulares de cargo efetivo.

7.4 **Tempo Concomitante**

É o tempo em que o servidor trabalhou ao mesmo tempo em 2 regimes de previdência.

7.5 **Periódico Oficial do IPSEMC – POI**

Veículo de comunicação entre os órgãos públicos e a sociedade, que tem por objetivo tornar público todo e qualquer ato acerca da Administração Previdenciária do IPSEMC.

8. **SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS**

8.1 **Portaria ou Ato de Aposentadoria:**

Documento que orienta a homologação da aposentadoria aos beneficiários do IPSEMC devidamente constituídos pela Diretoria de Benefícios, seguindo as regras relativas à concessão de benefícios previdenciários.

8.2 **Portaria ou Ato de Pensão:**

Documento que orienta a homologação da aposentadoria aos beneficiários do IPSEMC devidamente constituídos pela Diretoria de Benefícios, seguindo as regras relativas à concessão de benefícios previdenciários.

8.3 **Acórdão:**

Documento que orienta a homologação dos benefícios (aposentadoria e/ou pensão por morte) aos beneficiários do IPSEMC emitido pela Corte de Contas – TCE/PB ratificando o ato concedido pelo IPSEMC.

8.4 **CTC - Certidão de Tempo de Contribuição:**

Documento que exprime o tempo de contribuição do ex-servidor no Município de Cabedelo-PB.

8.5 **Prontuário ou Pasta Funcional:**

Pasta onde são arquivados - registrados todos os atos, eventos, matrículas referentes à vida funcional do servidor.

8.6 **Beneficiário:**

É a pessoa natural que se encontra vinculada e protegida pelo Regime Próprio de Previdência Social do Município.

8.7 **Ex-servidor:**

São os titulares de cargo de provimento efetivo que tenham falecido.

8.8 **Pensão por morte:**

É o benefício pago aos dependentes do segurado ativo ou inativo, que vier a falecer ou, em caso de desaparecimento, tiver sua morte presumida declarada judicialmente.

8.9 **TCE:**

Tribunal de Contas do Estado.

8.10 **RPPS:**

Regime Próprio de Previdência Social.

9. FINALIDADE DO ATENDIMENTO PÚBLICO EM QUALQUER SETOR DA AUTARQUIA

Além de outras das atividades demandadas conforme as atribuições definidas nas Políticas de Gestão manualizadas e mapeadas, a finalidade do atendimento público na Autarquia é garantir que os cidadãos tenham acesso a serviços e informações de qualidade, promovendo o bem-estar coletivo, a justiça social e a eficiência administrativa. O atendimento público busca:

Satisfazer as necessidades da população: Responder às demandas e necessidades dos cidadãos usuários.

Assegurar direitos: Garantir que os direitos dos cidadãos usuários sejam respeitados, especialmente no acesso a serviços essenciais como previdência.

Promover transparência: Facilitar o acesso à informação pública e fortalecer a confiança entre a governança e a comunidade.

Fomentar a participação cidadã: Criar canais de diálogo e participação, permitindo que os cidadãos usuários contribuam com sugestões e críticas para a melhoria dos serviços.

Eficiência e eficácia: Oferecer serviços de forma rápida, eficiente e com o melhor uso possível dos recursos públicos.

Assim, o atendimento público tem como objetivo principal servir ao interesse coletivo e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos usuários por meio de um serviço acessível, transparente e eficaz.



10. DETALHAMENTO DO PROCESSO

ITEM	RESPONSÁVEL SETORES E CARGOS	ATIVIDADE	DETALHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	CONTROLES DA ATIVIDADE
1	Setor de Recepção e Protocolo SERPRO Chefe do Setor de Protocolo Coordenador de Diligência e Coordenadoria de Benefícios	Receber; Dar abertura ao processo de atendimento.	✓ Dar abertura ao Processo / Protocolar; ✓ Formular a solicitação; ✓ Analisar e em caso de aposentadoria, CTC, e outras demandas institucionais que necessitam de tramitação processual; ✓ Encaminhar ao setor competente. ✓ Em caso de respostas rápidas: Se souber a resposta, resolve a demanda, e solicita a participação do usuário na Pesquisa de Satisfação.	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Protocolo - Requerimento constituído e assinado pelo(a) servidor(a) ou representante legal; - Formulário de Pesquisa de Satisfação.
2	PRESIDÊNCIA DIRETORIAS COORDENADORIAS SETORES	Conferir documentos e encaminhar.	✓ Receber o Processo (via Sistema Digital); ✓ Conferir e Validar a documentação acostada. ✓ Em caso de ausência de documentos, devolver ao SERPRO para complementação. ✓ Em estando tudo certo, dar os devidos encaminhamentos. ✓ Resolver / Responder ✓ Encaminhar para a Pesquisa de Satisfação. ✓ Em caso de necessitar de apoio contatar Equipe.	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Despacho de encaminhamento - Parecer

3	EQUIPE OU SETOR DEMANDADO	Analisar; Responder.	✓ Promover a análise da solicitação; ✓ Resolver; ✓ Responder. ✓ Encaminhar para a Pesquisa de Satisfação; ✓ Encaminhar ao Setor de Arquivo.	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Despacho de encaminhamento. - Formulário da Pesquisa de Satisfação.
4	SETARQ Setor de Arquivo	Preparar para arquivo.	✓ Arquivar	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Despacho de arquivamento.

11. GESTÃO DE RISCOS

A Gestão de riscos é um tema de alta relevância para qualquer negócio e, por isso, nossa Autarquia tem demonstrado muita preocupação frente aos obstáculos que nos surge seja no ambiente interno, seja no externo. Os riscos são importantes para as decisões estratégicas e a principal causa de incertezas dos processos no âmbito das organizações. Além disso, estão presentes nas atividades mais simples que se realiza. Por mais que entendamos que a gestão de risco envolve uma abordagem ampla e corporativa, admitimos de forma clara e objetiva neste documento os pontos que julgamos necessários para que sejam observados pelo setor, por entendermos que permite um cuidado e uma organização parametrizada na legislação vigente como também que o IPSEMC contabilize o potencial impacto que produzirá nos processos, atividades e serviços que presta aos segurados, à sociedade. Neste caso, destacamos:

I- Risco Legal

Envolve qualquer infração às leis que possam ser cometidas, de forma consciente ou não. Quando ocorre ausência de documentos obrigatórios; cálculo equivocado, não preenche os requisitos ou outro evento que deverá fazer parte do processo, é feita uma Notificação por parte da DIRBEN, e encaminhado para o setor correspondente, dando prazo para sanar as pendências.

Havendo a devida conferência e correção todo o processo deverá estar em conformidade com a legislação vigente em todos os aspectos seja de direito adquirido, regras de transição, etc. objetivando evitar qualquer violação que prejudique tanto o segurado como a Autarquia. Permanecer sempre com a legislação que rege a modalidade de benefício atualizada, bem como, atentar para as leis que fazem parte do processo para envio à Corte de Contas.

II- Risco Operacional

Representa as perdas geradas por eventos internos da rotina do setor, como falhas de funcionários, de sistemas, equipamentos. Para evitá-lo, algumas iniciativas devem ser tomadas, como observância junto à mesa de trabalho do sistema para ver se há ação a ser executada, comunicar ao setor que esteja parado ou não tenha observado sua mesa de trabalho, agir com proatividade e eficiência para gerar resultado eficaz.

III- Risco Reputacional

Representa todos os eventos internos ou externos com capacidade de manchar ou danificar a percepção do IPSEMC perante a mídia, os colaboradores, os segurados e a sociedade em geral. Deve-se sempre preocupar-se com uma conduta respeitável, honesta, transparente, pautada numa postura ética, lembrando que o comportamento condenável pode ser registrado e divulgado o que pode colocar toda nossa reputação a perder. Neste caso, observar sempre o que dispõe o nosso Código de Ética.



12. DISPOSIÇÕES FINAIS

A execução do Processo de Atendimento deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo, observando-se toda a linha traçada para verificação e compliance cujo foco é auxiliar o monitoramento das atividades operacionais e administrativas do IPSEMC, e verificar o cumprimento de nossas políticas previdenciárias e regulamentos organizacionais.

A competência para a proposição de alterações neste Manual de Normas e Procedimentos de Atendimento é da Coordenadoria de Recursos Humanos que, detectando a necessidade de atualização ou ajustes, afere junto ao Setor Jurídico e apresenta à Presidência para deliberação final.

Diante do exposto, as etapas do Processo de Concessão de **Atendimento** serão executadas, necessariamente, respeitando-se a ordem descrita neste Manual Normativo.

APROVADO POR

GUILHARDO DE SOUSA LOURENÇO
Diretor de Gestão de Investimentos

LÉA SANTANA PRAXEDES
Presidente

JOÃO THOMAZ DA SILVA NETO
Diretor administrativo Financeiro

Atesto a conformidade.

DARCIO XAVIER FERREIRA
Assessor de Controle Interno