

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO NO IPSEMC





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:
14/009/2026
VERSÃO: 1.0

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. APRESENTAÇÃO

O atendimento telefônico é um dos principais canais de comunicação entre o RPPS e seus segurados, aposentados, pensionistas, servidores, beneficiários, órgãos públicos e demais cidadãos.

Mais do que atender uma ligação, é necessário **acolher, orientar, esclarecer e solucionar demandas**, sempre com respeito, cordialidade, segurança e responsabilidade.

Este Manual estabelece orientações e procedimentos para padronizar o atendimento telefônico do RPPS, fortalecendo a imagem institucional, a qualidade dos serviços prestados e a confiança dos segurados na Previdência Municipal.

Atender bem também é cuidar do segurado.

Léa Santana Praxedes
Presidente

2. OBJETIVOS

O Manual tem como objetivos:

- Padronizar o atendimento telefônico do RPPS;
- Garantir atendimento cordial, humanizado, eficiente e respeitoso;
- Facilitar o acesso dos segurados às informações previdenciárias;
- Reduzir informações incorretas ou desencontradas;
- Garantir segurança e sigilo das informações pessoais;
- Orientar os servidores sobre situações de conflito;
- Melhorar a experiência do segurado;
- Fortalecer a imagem institucional do RPPS;
- Contribuir para as boas práticas de governança e atendimento;

- Promover atendimento compatível com os princípios da Administração Pública.

3. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO

Todo atendimento telefônico deverá observar os seguintes princípios:

3.1 Cordialidade

O segurado deve ser tratado com educação, respeito e gentileza.

3.2 Humanização

Cada pessoa deve ser atendida considerando sua necessidade, sua realidade e sua dificuldade de compreensão.

3.3 Clareza

As informações devem ser transmitidas de maneira simples, objetiva e compreensível.

3.4 Agilidade

O atendimento deve buscar solucionar a demanda no menor tempo possível, sem comprometer a qualidade e a segurança da informação.

3.5 Impessoalidade

O atendimento deve ser realizado sem favorecimentos, discriminações ou tratamento diferenciado indevido.

3.6 Segurança da informação

Informações pessoais, funcionais, financeiras e previdenciárias somente poderão ser fornecidas após a adequada identificação do solicitante e observância das regras institucionais.

3.7 Responsabilidade

O servidor deve fornecer somente informações que tenha segurança e competência para prestar.

Na dúvida, não se deve improvisar. Deve-se buscar a informação correta antes de orientar o segurado.

4. PADRÃO DE ABERTURA DA LIGAÇÃO

Ao atender o telefone, o servidor deverá:

1. Cumprimentar;
2. Identificar o Instituto;
3. Identificar-se;
4. Perguntar como pode ajudar.

Sugestão de saudação:

“Bom dia! Instituto de Previdência, [nome do servidor] falando. Como posso ajudá-lo(a)?”

Ou:

“Boa tarde! IPSEMC, [nome] falando. Em que posso ajudar?”

A saudação deve ser realizada com **voz clara, cordial e tom profissional**.

Evitar atender simplesmente com:

- “Alô?”
- “Oi?”
- “Quem é?”
- “Diga.”
- “Pois não?” sem identificação institucional.

5. IDENTIFICAÇÃO DO SEGURADO

Antes de fornecer informações que envolvam dados pessoais ou previdenciários, o servidor deverá confirmar a identidade do solicitante, utilizando os procedimentos de segurança definidos pelo RPPS.

Quando necessário, poderão ser solicitados dados como:

- Nome completo;
- CPF;
- Matrícula;
- Data de nascimento;
- Outras informações previamente estabelecidas pelo RPPS para validação da identidade.

ATENÇÃO

Nunca forneça informações pessoais, financeiras ou previdenciárias a terceiros sem a devida autorização ou validação.

O servidor também não deverá confirmar informações sensíveis simplesmente porque a pessoa que ligou informou o nome de um segurado.

6. COMO OUVIR O SEGURADO

O servidor deve:

- Ouvir atentamente;
- Não interromper desnecessariamente;
- Demonstrar interesse pela demanda;
- Fazer perguntas objetivas quando necessário;
- Confirmar se compreendeu corretamente a solicitação;

- Evitar julgamentos.

Uma boa prática é utilizar:

“Só para confirmar se compreendi corretamente: o senhor/a senhora deseja saber...”

Isso reduz erros e demonstra atenção.

7. LINGUAGEM ADEQUADA

O atendimento deve utilizar linguagem:

- *Educada;*
- *Simples;*
- *Profissional;*
- *Objetiva;*
- *Respeitosa;*
- *Acessível.*

Sempre que possível, evitar excesso de termos técnicos.

Evitar:

“Seu requerimento encontra-se em tramitação para análise do setor competente.”

Preferir:

“Seu pedido está sendo analisado pelo setor responsável. Vou verificar a situação para orientar o senhor/a senhora corretamente.”

8. EXPRESSÕES RECOMENDADAS

Utilizar:

- “Bom dia/Boa tarde.”
- “Por favor.”
- “Compreendo.”
- “Vou verificar essa informação.”
- “Permita-me confirmar.”
- “Vou orientá-lo(a).”
- “Entendo sua preocupação.”
- “Vamos verificar a melhor forma de ajudá-lo(a).”
- “Agradeço por aguardar.”
- “Posso ajudá-lo(a) em mais alguma coisa?”

9. EXPRESSÕES QUE DEVEM SER EVITADAS

Evitar expressões que transmitam descaso, irritação ou transferência indevida de responsabilidade, tais como:

- “Não sei.”
- “Não é comigo.”
- “Isso não é problema meu.”

- “Você tem que vir aqui.”
- “Já falei isso.”
- “Não posso fazer nada.”
- “Não adianta ligar.”
- “Está no sistema.”
- “É assim mesmo.”
- “Você vai ter que esperar.”
- “Não tenho tempo agora.”
- “Não posso ajudá-lo.”

Substituir por:

“Essa demanda é tratada pelo setor responsável. Vou orientá-lo sobre como proceder.”

ou

“Vou verificar quem poderá auxiliá-lo adequadamente.”

10. QUANDO NÃO SOUBER A RESPOSTA

O servidor **não deverá inventar, presumir ou fornecer informação sem segurança.**

Procedimento recomendado:

1. Ouvir a demanda;
2. Informar que irá verificar;
3. Consultar o setor ou responsável competente;

4. Retornar ao segurado com a informação correta.

Exemplo:

“Para garantir que eu lhe forneça uma informação correta, vou confirmar esse procedimento com o setor responsável. Peço apenas um momento, por favor.”

É melhor dizer “vou verificar” do que fornecer uma informação errada.

11. TRANSFERÊNCIA DE LIGAÇÃO

Antes de transferir:

“Vou encaminhar sua ligação ao setor responsável por essa demanda. Um momento, por favor.”

Sempre que possível, o servidor deverá explicar ao setor que receberá a ligação, de forma breve, qual é a demanda do segurado.

Evitar transferências sucessivas.

O segurado não deve ser transformado em “mensageiro” entre os setores do Instituto.

12. QUANDO O SETOR RESPONSÁVEL NÃO ESTIVER DISPONÍVEL

Informar com cordialidade:

“O responsável pelo atendimento dessa demanda não está disponível neste momento. Posso registrar sua solicitação para que o setor retorne o contato?”

Quando houver sistema ou procedimento institucional para registro de ligações, a demanda deverá ser registrada.

13. ATENDIMENTO A SEGURADOS IDOSOS

Considerando que parte significativa do público dos RPPS é formada por aposentados e pensionistas, recomenda-se atenção especial.

O servidor deverá:

- Falar de forma clara;
- Evitar falar excessivamente rápido;
- Repetir a informação quando necessário;
- Não demonstrar impaciência;
- Confirmar se a orientação foi compreendida;
- Utilizar linguagem simples.

Exemplo:

“Vou explicar passo a passo para facilitar. Primeiro, o senhor precisa...”

Paciência também é uma forma de respeito.

14. ATENDIMENTO A PESSOAS COM DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO

O servidor deverá demonstrar paciência e buscar compreender a necessidade do cidadão.

Nunca ridicularizar, interromper ou demonstrar impaciência diante de dificuldades de fala, audição, compreensão ou comunicação.

Quando necessário, orientar sobre outros canais de atendimento disponibilizados pelo RPPS.

15. ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE RECLAMAÇÃO

Quando o segurado estiver insatisfeito:

1. Ouça.

Não interrompa desnecessariamente.

2. Mantenha a calma.

O servidor não deve responder com irritação.

3. Demonstre compreensão.

“Compreendo sua insatisfação e vou verificar o que podemos fazer para ajudá-lo.”

4. Busque a solução.

Identifique exatamente qual é o problema.

5. Encaminhe corretamente.

Caso não possa solucionar diretamente, indique o canal ou setor competente.

Nunca discutir com o segurado.

O servidor representa o RPPS durante todo o atendimento.

16. QUANDO O SEGURADO ESTIVER ALTERADO

Mesmo diante de uma pessoa exaltada, o servidor deverá manter:

- Tom de voz tranquilo;
- Educação;

- Respeito;
- Objetividade;
- Postura profissional.

Pode-se dizer:

“Entendo que o senhor/a senhora está preocupado(a). Vamos procurar compreender a situação e verificar como podemos ajudar.”

Caso haja ofensas graves ou ameaças, o servidor deverá seguir os procedimentos internos estabelecidos pelo Instituto e, se necessário, encerrar a ligação de maneira respeitosa.

Exemplo:

“Estou à disposição para ajudá-lo, mas precisamos manter o respeito durante o atendimento. Se desejar, podemos continuar a conversa para buscar uma solução.”

17. INFORMAÇÕES SOBRE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

Informações sobre:

- Aposentadoria;
- Pensão por morte;
- Abono de permanência;
- Certidão de Tempo de Contribuição;
- Revisão de benefício;
- Averbação;
- Cálculos;
- Processos administrativos;

- Pagamentos;
- Dados funcionais;

Deverão ser prestadas de acordo com as competências do servidor e os procedimentos internos do RPPS.

Quando houver necessidade de análise documental, **não prometer resultado, prazo ou concessão de benefício sem respaldo no processo e na legislação aplicável.**

18. PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO

O atendimento telefônico deve observar as normas aplicáveis de proteção de dados pessoais e segurança da informação.

É vedado:

- Informar dados pessoais a terceiros sem autorização;
- Revelar informações financeiras ou previdenciárias indevidamente;
- Compartilhar dados de segurados por telefone sem validação adequada;
- Informar senhas;
- Compartilhar dados internos que sejam protegidos;
- Confirmar informações sensíveis para pessoas não autorizadas.

Em caso de dúvida:

“Por segurança e proteção dos seus dados, precisamos realizar uma validação antes de fornecer essa informação.”

19. REGISTRO DAS DEMANDAS

Sempre que houver sistema ou formulário institucional, devem ser registradas as demandas que necessitem de acompanhamento.

O registro poderá conter:

- Data;
- Horário;
- Nome do solicitante;
- Identificação do segurado, quando aplicável;
- Telefone;
- Assunto;
- Setor responsável;
- Providência adotada;
- Necessidade de retorno;
- Data do retorno;
- Responsável pelo atendimento.

O registro contribui para **rastreabilidade, transparência, controle e melhoria do serviço.**

20. RETORNO DE LIGAÇÕES

Quando for necessário retornar uma ligação, o servidor deverá cumprir o prazo informado ao segurado, sempre que possível.

Se houver atraso:

“Estamos retornando para atualizar o senhor/a senhora sobre sua solicitação. A demanda ainda está em análise e, assim que houver a conclusão, será informado(a).”

Não prometer aquilo que o Instituto não pode garantir.

21. FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Antes de encerrar:

1. Verificar se a dúvida foi solucionada;
2. Informar eventual providência necessária;
3. Confirmar prazo, quando houver prazo formal;
4. Perguntar se existe outra dúvida;
5. Agradecer o contato.

Sugestão:

**“Agradecemos o seu contato com o IPSEMC. Espero ter ajudado. Há mais alguma informação em que posso auxiliá-lo(a)?
Desejamos um excelente dia!”**

22. ROTEIRO PADRÃO DE ATENDIMENTO

ETAPA 1 – SAUDAÇÃO

“Bom dia! IPSEMC, [nome] falando. Como posso ajudá-lo(a)?”

ETAPA 2 – IDENTIFICAÇÃO

“Para sua segurança, vou confirmar alguns dados antes de consultar essa informação.”

ETAPA 3 – ESCUTA

Ouvir atentamente a demanda.

ETAPA 4 – ORIENTAÇÃO

Fornecer informação clara e objetiva.

ETAPA 5 – ENCAMINHAMENTO

Se necessário, encaminhar ao setor competente.

ETAPA 6 – CONFIRMAÇÃO

“Então, o procedimento será o seguinte...”

ETAPA 7 – ENCERRAMENTO

“Posso ajudá-lo(a) em mais alguma coisa? Agradecemos o contato com o IPSEMC.”

23. SITUAÇÕES ESPECIAIS

23.1 Solicitação de informações por familiar

Não fornecer informações pessoais ou previdenciárias sem verificar a autorização ou hipótese legal aplicável.

23.2 Solicitação de informações por advogado

Observar os procedimentos institucionais para identificação e comprovação da representação, quando necessária.

23.3 Solicitação de informações por outro órgão público

Observar a competência do órgão solicitante, a finalidade da solicitação e as regras de compartilhamento de dados.

23.4 Impossibilidade de atendimento imediato

Registrar a demanda, quando aplicável, e informar ao cidadão o procedimento para acompanhamento.

24. POSTURA DO SERVIDOR

Durante o atendimento telefônico, mesmo que o cidadão não possa visualizar o servidor, deve-se manter postura profissional.

O servidor deverá:

- Demonstrar atenção;

- Evitar conversas paralelas;
- Não comer durante o atendimento;
- Evitar ruídos desnecessários;
- Não utilizar tom de voz inadequado;
- Não comentar assuntos internos diante do segurado;
- Não realizar comentários depreciativos sobre colegas ou setores;
- Não discutir assuntos pessoais durante a ligação.

“A voz é a imagem do Instituto ao telefone.”

25. PADRÃO DE QUALIDADE

O atendimento deverá buscar os seguintes padrões:

C – Cordialidade

Tratar bem.

L – Legalidade

Orientar conforme a legislação e os procedimentos institucionais.

A – Agilidade

Buscar resolver com eficiência.

R – Respeito

Valorizar cada pessoa.

O – Orientação

Explicar de forma simples e segura.

ATENDIMENTO CLARO:

Cordial + Legal + Ágil + Respeitoso + Orientador

26. CHECKLIST DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Antes de finalizar a ligação, o servidor deverá verificar:

- ☐ Cumprimentei o segurado adequadamente?
- ☐ Identifiquei o Instituto e meu nome?
- ☐ Ouvi atentamente a demanda?
- ☐ Confirmei a identidade quando necessário?
- ☐ Forneci informação correta e segura?
- ☐ Evitei linguagem excessivamente técnica?
- ☐ Registrei a demanda quando necessário?
- ☐ Orientei corretamente sobre o próximo passo?
- ☐ Evitei prometer algo que não posso garantir?
- ☐ Perguntei se havia outra dúvida?
- ☐ Finalizei de forma cordial?

27. FRASES-CHAVE PARA O ATENDIMENTO

Para demonstrar atenção:

“Estou ouvindo e vou ajudá-lo(a) a entender essa situação.”

Para ganhar tempo e verificar uma informação:

“Vou confirmar essa informação para garantir que a orientação seja correta.”

Para uma demanda de outro setor:

“Essa questão é tratada pelo setor responsável. Vou orientá-lo sobre o encaminhamento adequado.”

Para uma reclamação:

“Compreendo sua preocupação. Vamos verificar a situação e buscar a melhor orientação possível.”

Para encerrar:

“Agradecemos seu contato. Estamos à disposição para orientá-lo sempre que precisar.”

28. O QUE NUNCA FAZER

O servidor jamais deverá:

- ✗ Gritar ou discutir com o cidadão;
- ✗ Desligar o telefone de forma abrupta;
- ✗ Fornecer informação sem segurança;
- ✗ Inventar respostas;
- ✗ Expor informações de outros segurados;
- ✗ Fazer comentários políticos, religiosos ou pessoais durante o atendimento institucional;
- ✗ Criticar colegas, gestores ou outros órgãos;
- ✗ Prometer concessão de benefício;
- ✗ Garantir resultado de processo ainda em análise;
- ✗ Transferir repetidamente o segurado sem explicação;
- ✗ Demonstrar impaciência.

29. COMPROMISSO INSTITUCIONAL

Cada ligação representa uma oportunidade de fortalecer a relação entre o RPPS e seus segurados.

O servidor deve compreender que, para muitas pessoas, **o telefone é a porta de entrada para o Instituto.**

Por isso, cada atendimento deve transmitir:

Respeito. Segurança. Humanização. Eficiência. Confiança.

O segurado não deve sair de uma ligação apenas com uma informação.

Deve sair com a sensação de que **foi ouvido, respeitado e orientado.**

30. MENSAGEM FINAL

“Atender bem é mais do que atender uma ligação.

É ouvir uma história, compreender uma necessidade e oferecer uma orientação segura.

Cada voz que chega ao telefone é uma pessoa que confia no RPPS.

E cada servidor que atende representa a instituição.

Por isso, que nossa voz seja sempre a voz do respeito, da competência, da acolhida e do compromisso com o segurado.”

RPPS – Previdência que cuida, gestão que acolhe, atendimento que aproxima.

31. 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.

32. RESPONSABILIDADES – ÓRGÃOS DE RELACIONAMENTOS

Quem participa	Responsabilidades
Todos os setores do Ipsemc	Realizar o atendimento e recepcionar o pedido de acordo com este Manual.

33. CONCEITOS BÁSICOS

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.

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.

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.

4. Tempo Concomitante

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

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.

34. SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS

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.
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.
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.
4. **CTC - Certidão de Tempo de Contribuição:**
Documento que exprime o tempo de contribuição do ex-servidor no Município de Cabedelo-PB.
5. **Prontuário ou Pasta Funcional:**
Pasta onde são arquivados - registrados todos os atos, eventos, matrículas referentes à vida funcional do servidor.
6. **Beneficiário:**
É a pessoa natural que se encontra vinculada e protegida pelo Regime Próprio de Previdência Social do Município.
7. **Ex-servidor:**
São os titulares de cargo de provimento efetivo que tenham falecido.

8. **Pensão por morte:**
E 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.
9. **TCE:**
Tribunal de Contas do Estado.
10. **RPPS:**
Regime Próprio de Previdência Social.

Documento: Manual de Atendimento Telefônico do IPSEMC

Aplicação: Todos os servidores e colaboradores que realizam atendimento telefônico

Responsável: Administração Geral: Presidência, Diretorias, Assessorias, Coordenadorias, Chefias de Setores e demais servidores.

Revisão: Periódica ou sempre que houver alteração nos procedimentos institucionais.

35. 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.	✓ Responder conforme este Manual; ✓ Analisar, Formular a solicitação; ✓ Encaminhar ao Setor competente; ✓ Acompanhar o retorno. ✓ Em caso de respostas rápidas: Se souber a resposta, resolve a demanda, e solicita a participação do usuário na Pesquisa de Satisfação via Portal do Ipsemc, caso queira participar.	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Protocolo - Requerimento, processo constituído e assinado pelo(a) servidor(a) ou representante legal; - Formulário de Pesquisa de Satisfação.
2	SETORES DO IPSEMC	Atender a ligação	✓ Receber a ligação e responder adequadamente. ✓ Resolver / Responder ✓ Encaminhar para a Pesquisa de Satisfação. ✓ Em caso de necessitar de apoio contatar Equipe. ✓ Finalizar a demanda com respeito e coerência.	Conforme definido no Planejamento Estratégico	- Atendimento - Retorno ofertado

36. 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.

37. DISPOSIÇÕES FINAIS

A execução do Processo de Atendimento Telefônico 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 das Normas do Processo de Atendimento Telefônico 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