



Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Balneário Piçarras – IPRESP.

Manual de Padronização dos Processos de Atendimento

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 25/08/2025 10:36 -03:00 - 03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSSE <https://ic.ipm.com.br/pe6c8f5ba967c6>.



Manual de Padronização dos Processo de Atendimento Presencial, Telefônico e Ouvidoria	VERSÃO	APROVADO
	1.1	08/2025
Diretoria de Benefícios do IPRESP		

Avenida Emanuel Pinto, nº 1962, sala 01 - Centro, Balneário Piçarras - SC, CEP 88380-000
Tel (47) 3345-3286

Sumário

1. DISPOSIÇÃO GERAL	3
1.1 Apresentação	3
1.2 Objetivo Geral	3
1.3 Objetivo Específico	3
2. PROCESSOS	4
2.1 Atendimento Telefônico	4
2.2 Atendimento Presencial	5
2.2.1 Informações e Orientações	5
2.2.2 Protocolos em Geral.....	6
2.2.3 Simulações de Aposentadoria.....	7
2.3 Ouvidoria.....	8
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9
4. ANEXO I	10
5. ANEXO II	11
6. ANEXO III	12
7. ANEXO IV.....	13
8. ANEXO V.....	14



1. DISPOSIÇÃO GERAL

1.1 Apresentação

O presente Manual destina-se ao uso institucional do IPRESP, com o objetivo principal de aprimorar e padronizar os processos de trabalho e os instrumentos de controle interno. Seu propósito é uniformizar os procedimentos de atendimento ao público do IPRESP, funcionando como um instrumento auxiliar no cumprimento das atribuições, além de servir como fonte de orientação e contribuir para o fortalecimento do controle interno.

Este manual, no entanto, não esgota o tema. Pelo contrário, ele representa o ponto de partida para a aplicação prática no cotidiano, sendo constantemente enriquecido pelas críticas e sugestões de melhoria de toda a equipe. Para cumprir seus objetivos de forma eficaz, deverá ser regularmente atualizado e aprimorado, acompanhando a evolução das atividades desenvolvidas, das técnicas de auditoria/inspeção e da gestão pública municipal.

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral deste manual é estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para o atendimento ao público no IPRESP, abrangendo tanto o atendimento telefônico quanto o presencial, incluindo informações, orientações, simulações de aposentadoria e protocolos em geral, bem como os procedimentos relativos à Ouvidoria.

1.3 Objetivo Específico

O objetivo específico deste manual é padronizar e aprimorar os procedimentos de atendimento ao público no IPRESP, garantindo a eficiência e qualidade nos processos de atendimento telefônico e presencial, incluindo a prestação de informações, orientações, simulações de aposentadoria, protocolos em geral e o funcionamento da Ouvidoria. Além disso, busca assegurar que as práticas sejam constantemente atualizadas e ajustadas, com base em feedbacks e sugestões da equipe, para fortalecer o controle interno e otimizar o cumprimento das atribuições institucionais.





2. PROCESSOS

No presente item, enfatizamos os procedimentos que devem ser cumpridos com rigor pelo IPRESP.

2.1 Atendimento Telefônico

Através deste canal, o IPRESP busca garantir o acesso fácil e ágil aos serviços oferecidos, além de proporcionar uma experiência satisfatória para os servidores que necessitam de orientações ou esclarecimentos sobre assuntos relacionados à previdência.

I. Início do Atendimento via Telefone ou WhatsApp

O atendimento inicia-se pelo canal de comunicação escolhido pelo usuário, seja telefone ou WhatsApp, garantindo que o primeiro contato seja cordial e receptivo.

II. Coleta de Informações

É essencial colher informações detalhadas sobre a solicitação do usuário, a fim de entender claramente o que está sendo pedido, para que o atendimento seja direcionado de forma eficaz.

III. Início do Atendimento

Após a coleta de informações, inicia-se o atendimento propriamente dito, buscando sempre fornecer respostas claras e objetivas conforme a demanda apresentada.

IV. Verificação da Necessidade de Contato com Outro Setor

Caso seja necessário, o atendente deverá avaliar a necessidade de acionar outro setor para esclarecer a solicitação do usuário ou fornecer informações adicionais.

V. Contato com o Setor Responsável (se necessário)

Se o contato com outro setor for imprescindível, o atendente deve repassar a demanda de forma detalhada, explicando a solicitação e colhendo as informações necessárias para que sejam transmitidas de forma clara ao usuário.

VI. Encaminhamento de Informações ao Usuário

O atendente fornecerá as informações necessárias ao usuário, esclarecendo suas dúvidas e garantindo que ele tenha todas as respostas solicitadas.

VII. Finalização e Pesquisa de Satisfação

Ao final do atendimento, o atendente orientará o usuário a participar da pesquisa de satisfação, permitindo que a instituição avalie a qualidade do atendimento e identifique possíveis melhorias.



2.2 Atendimento Presencial

O atendimento presencial no Instituto de Previdência dos Servidores Públicos (IPRESP) é uma das principais formas de interação direta com os usuários, permitindo que questões e demandas sejam resolvidas de maneira mais personalizada e eficaz. Esse tipo de atendimento oferece a oportunidade de esclarecer dúvidas, fornecer orientações detalhadas, realizar simulações de aposentadoria e formalizar protocolos, entre outros serviços.

2.2.1 Informações e Orientações

I. Início

O processo começa com a chegada do usuário para o atendimento presencial.

II. Solicitar Documento de Identificação do Usuário

O atendente solicita ao usuário um documento de identificação válido para iniciar o atendimento.

III. Perguntar e Verificar a Informação Desejada

O atendente questiona o usuário sobre a informação ou serviço que ele necessita, verificando a natureza da solicitação.

IV. A Informação é Referente aos Serviços do IPRESP?

- **Sim** → Passo V
- **Não** → Passo VI

V. Fornecer as Informações e Orientações Requeridas

O atendente fornece ao usuário as informações ou orientações necessárias, de acordo com o serviço solicitado pelo IPRESP.

VI. Informar o Órgão ou Instituição que o Usuário Deverá Comparecer

Se a solicitação não for relacionada aos serviços do IPRESP, o atendente orienta o usuário sobre qual órgão ou instituição ele deve procurar.

VII. Sugerir o Preenchimento da Pesquisa de Satisfação

O atendente sugere que o usuário participe da pesquisa de satisfação, contribuindo para a melhoria do atendimento.

VIII. Finalização

O atendimento é finalizado de maneira cordial e eficiente, garantindo que o usuário tenha todas as informações necessárias.

2.2.2 Protocolos em Geral





I. Início do Atendimento

O atendimento é iniciado assim que o usuário chega para entregar sua solicitação presencialmente.

II. Recebe Solicitação Presencial

O atendente recebe a solicitação do usuário e a documentação necessária para análise.

III. Analisa a Documentação

O atendente realiza a análise inicial da documentação apresentada pelo usuário.

IV. Verifica se Constam os Documentos Necessários

- **Sim:** Se todos os documentos necessários estão presentes, o processo segue para a instrução processual.
- **Não:** Se faltar algum documento, o atendente informa ao usuário e devolve o processo para análise posterior.

V. Documentação Ok

O processo prossegue com a instrução processual, onde o atendimento continua conforme as regras estabelecidas.

VI. Documentação Incompleta

O atendente informa sobre a ausência de algum documento, devolve o processo ao usuário e o aguarda para posterior análise.

VII. Instrução Processual

Inicia-se a fase de instrução processual, onde o processo será tratado de acordo com sua forma (física ou digital).

VIII. É Processo Físico?

O atendente verifica se o processo é físico ou digital.

- **Sim:** Se for digital, o processo será encaminhado via sistema 3Prev.
- **Não:** Se for físico, o processo seguirá para digitalização.

IX. Processo Digital

Se o processo for digital, ele será tramitado via 3Prev, o sistema apropriado para esse tipo de documento.

X. Processo Físico

Se o processo for físico:

- O atendente digitaliza todos os documentos.
- Insere os documentos digitalizados no sistema de tramitação de processos.
- O processo é tramitado via 3Prev.





XI. Finalização

Após a tramitação, o processo é enviado ao responsável e segue conforme os procedimentos internos do IPRESP.

2.2.3 Simulação de Aposentadoria

I. Início do Atendimento

O atendimento inicia-se assim que o servidor ativo chega para realizar a simulação de aposentadoria.

II. Recebe os Documentos do Servidor Ativo

O atendente recebe toda a documentação necessária para realizar a simulação de aposentadoria do servidor ativo.

III. Confere os Documentos

O atendente confere a documentação apresentada para garantir que todos os documentos exigidos estejam completos e corretos.

IV. Registra o Protocolo

O atendente registra o protocolo da solicitação de simulação de aposentadoria, criando o número de protocolo para acompanhamento do processo.

V. Faz a Análise da Pasta Funcional e Identificação das Regras Aplicáveis

O atendente analisa a pasta funcional do servidor, identificando as regras de aposentadoria que são aplicáveis ao caso, conforme as normas e legislações vigentes.

VI. Montagem do Processo

Monta o processo com todas as informações e documentos necessários para a simulação, preparando para o parecer final.

VII. Apresenta o Parecer Resultante da Simulação

Apresenta ao servidor o parecer sobre a simulação de aposentadoria, com base na análise realizada e nas regras identificadas.

VIII. Esclarece Eventuais Dúvidas

Caso o servidor tenha alguma dúvida, o atendente esclarece detalhadamente todas as questões levantadas sobre o parecer e a simulação.

IX. Sugerir o Preenchimento da Pesquisa de Satisfação

O atendente sugere que o servidor participe da pesquisa de satisfação, para avaliar a qualidade do atendimento e sugerir melhorias.





X. Finalização

O atendimento é finalizado de maneira cordial, com o servidor tendo todas as informações necessárias sobre a simulação de aposentadoria.

2.3 Ouvidoria

I. Início do Atendimento (Usuário Manifesta Demanda via Site do IPRESP)

O processo inicia quando o usuário manifesta sua demanda por meio do site do IPRESP.

II. Responsável Analisa a Demanda

O responsável pela ouvidoria analisa a solicitação recebida para verificar a natureza da demanda e a consistência das informações.

III. A Demanda é Consistente?

- **Sim:** Se a demanda for consistente, o processo segue para verificar a necessidade de subsídios para a resposta.
- **Não:** Caso a demanda não seja consistente, o responsável solicita maiores informações ou orienta o usuário sobre onde registrar a demanda corretamente.

IV. Solicita Maiores Informações ou Orienta Onde Registrar a Demanda

Caso a demanda não seja consistente, o responsável entra em contato com o usuário para solicitar mais informações ou orientá-lo a registrar sua demanda corretamente em outro local, se necessário.

V. Manifestante Envia Maiores Informações (Se for o Caso) e Retorna à Análise

O manifestante envia as informações adicionais, se necessário, e o processo retorna para a análise do responsável.

VI. Necessita de Subsídios para a Resposta?

- **Sim:** Se for necessário subsídios, a demanda é encaminhada à área responsável para análise mais aprofundada e tratativa.
- **Não:** Se não forem necessários subsídios, o responsável pela ouvidoria pode encaminhar diretamente a resposta ao manifestante.

VII. Encaminha para a Área Responsável

Se a análise inicial indicar que são necessários subsídios para a resposta, a demanda é encaminhada para a área responsável que tem a competência para tratar do assunto.

VIII. Responsável Analisa a Demanda e Estabelece a Tratativa

A área responsável analisa a demanda e define a tratativa adequada para o caso.





IX. Enviar Resposta

Caso a tratativa envolva uma resposta ao manifestante, o responsável pela área responsável envia a resposta detalhada ao usuário.

X. Finalização

O processo é finalizado quando a resposta é enviada ao manifestante, e a demanda é encerrada conforme o trâmite.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos que o presente manual é passível de alterações e adequações conforme as necessidades e evoluções da administração. Ele deve ser utilizado como roteiro de trabalho, mas não como o único meio de pesquisa ou consulta. Todos os servidores envolvidos devem sempre observar e considerar outras legislações, regulamentos internos e normas que se aplicam a cada caso específico.

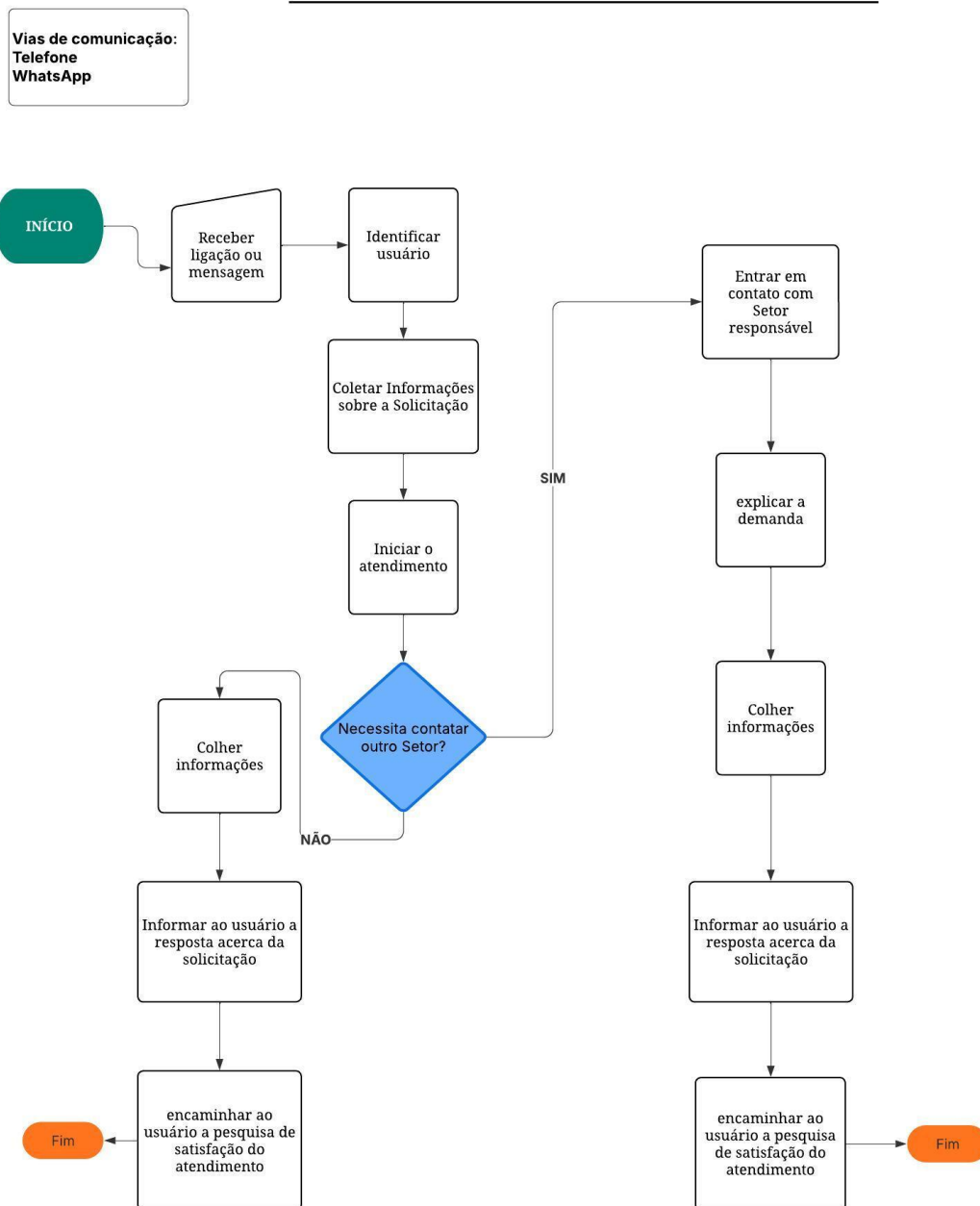
Além disso, é fundamental que os procedimentos descritos neste manual sejam constantemente avaliados e aprimorados, com base nas práticas cotidianas e nas sugestões de melhorias da equipe. A participação ativa de todos os colaboradores no processo de aprimoramento contínuo é essencial para garantir um atendimento mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades dos usuários.

O manual tem como objetivo fornecer uma orientação clara e objetiva, mas é importante que todos os servidores tenham a capacidade de adaptar-se a novas situações e demandas, garantindo, assim, a excelência nos serviços prestados ao público.



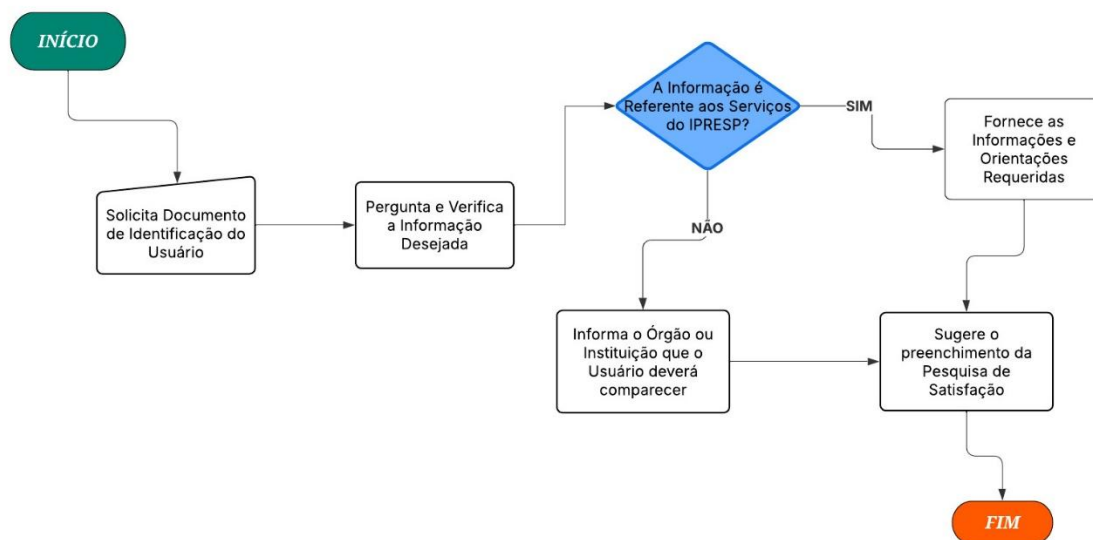
4. ANEXO I

MAPEAMENTO ATENDIMENTO TELEFÔNICO



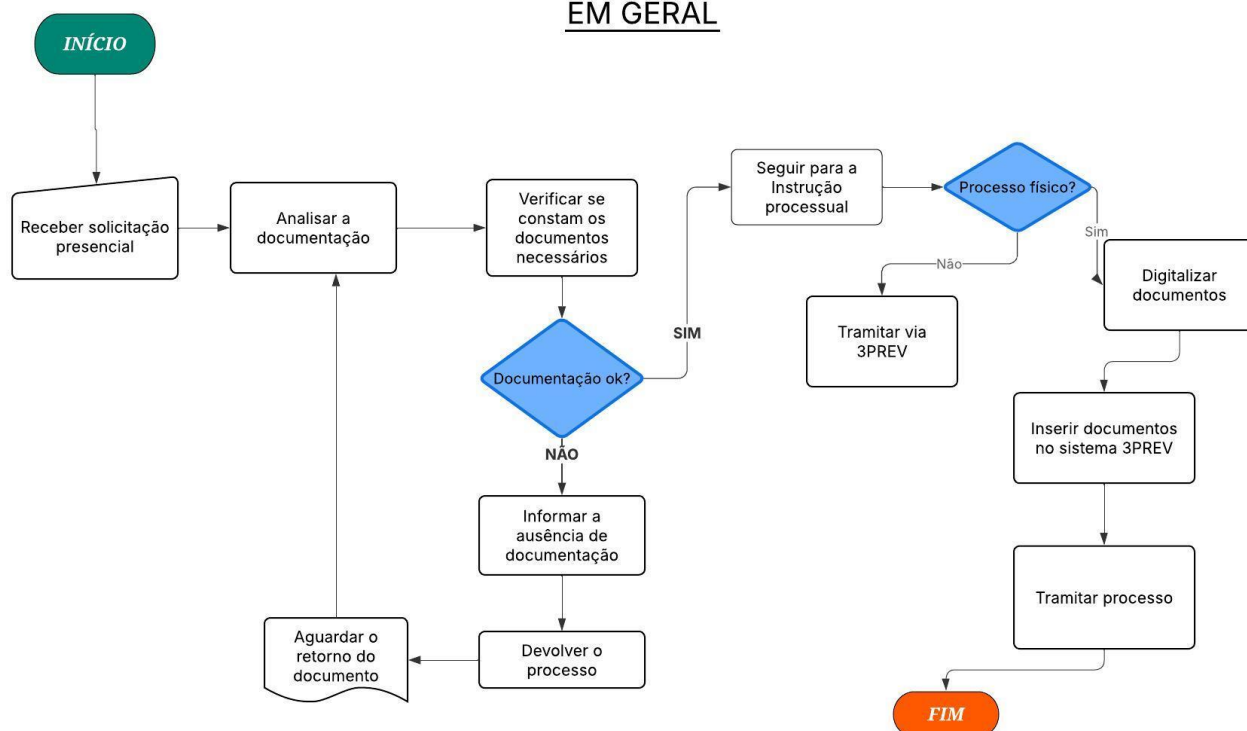
5. ANEXO II

MAPEAMENTO ATENDIMENTO INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES



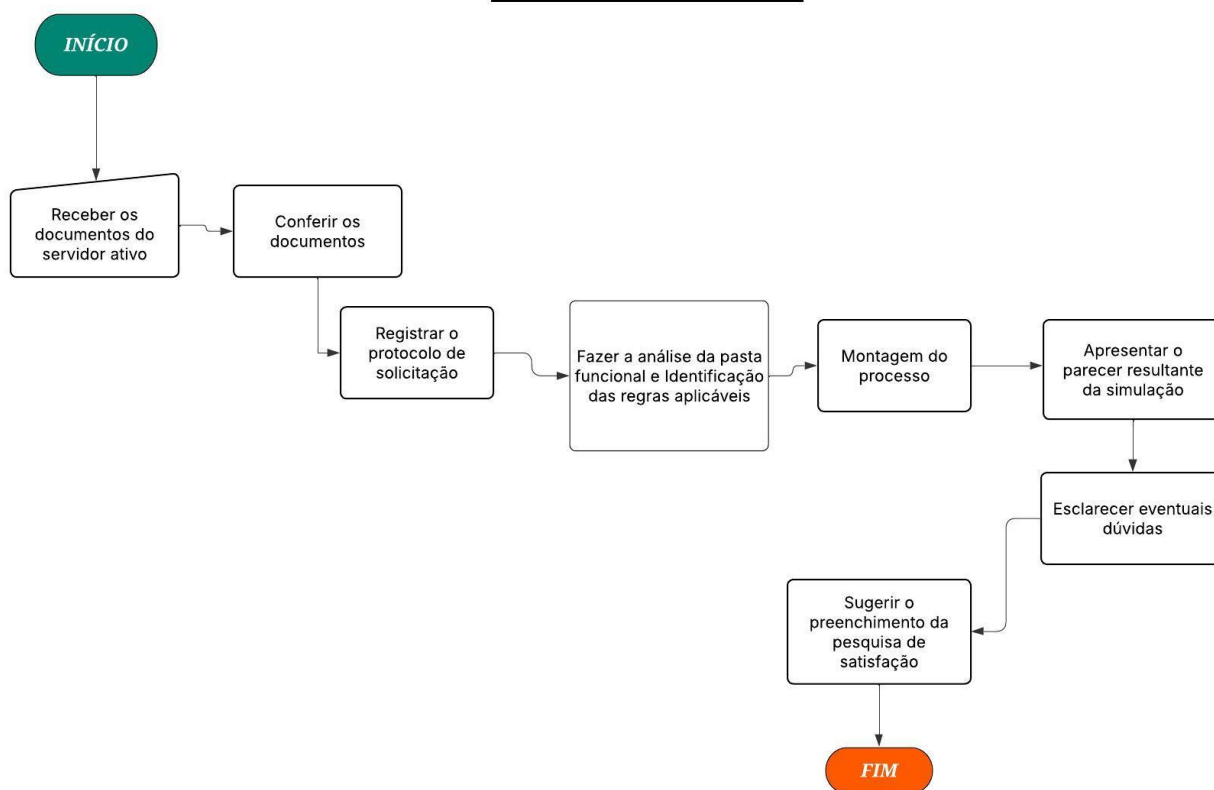
6. ANEXO III

MAPEAMENTO ATENDIMENTO PROTOCOLOS EM GERAL

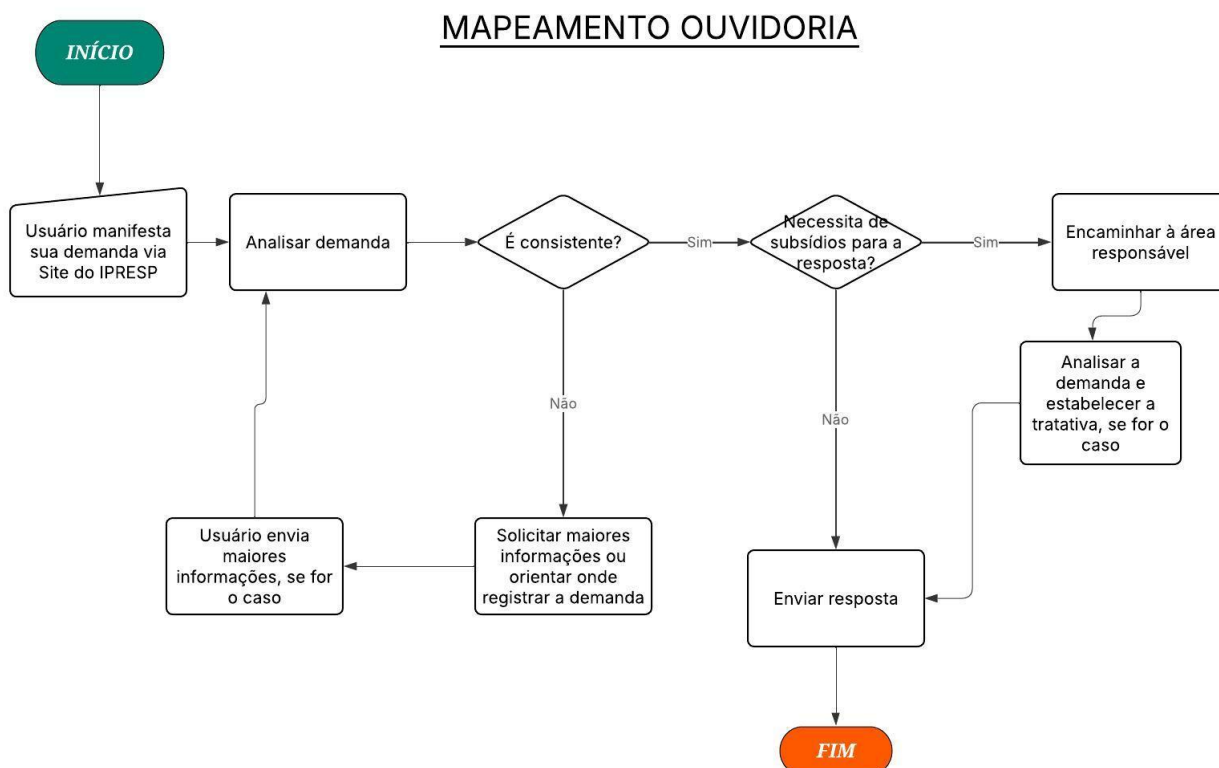


7. ANEXO IV

MAPEAMENTO ATENDIMENTO SIMULAÇÃO DE APOSENTADORIA



8. ANEXO V



Manual de Padronização dos Processos de Atendimento

APROVADO POR:

SILVANA DALAGNOL
Presidente em exercício do IPRESP

RENAN LUIZ DE SOUZA
Diretor de Benefícios

JÉSSICA PRIGOL
Coordenadora do Pró-Gestão

