

MANUAL

PROCESSO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - CATEN

SUMÁRIO

Processo: CATEN	2
OBJETIVO	2
RECURSOS UTILIZADOS.....	2
VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA	3
FASES DO PROCESSO.....	3
Fase 1: Início do Processo.....	4
Fase 2: Análise Documental	5
Fase 3: Instrução Processual	6
Fase 4: Encaminhamento do Processo.....	7
Fase 5: Envio do Processo	8
SIGLAS.....	9
FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA	9
REGISTRO DE REVISÕES	9

Processo: CATEN

OBJETIVO

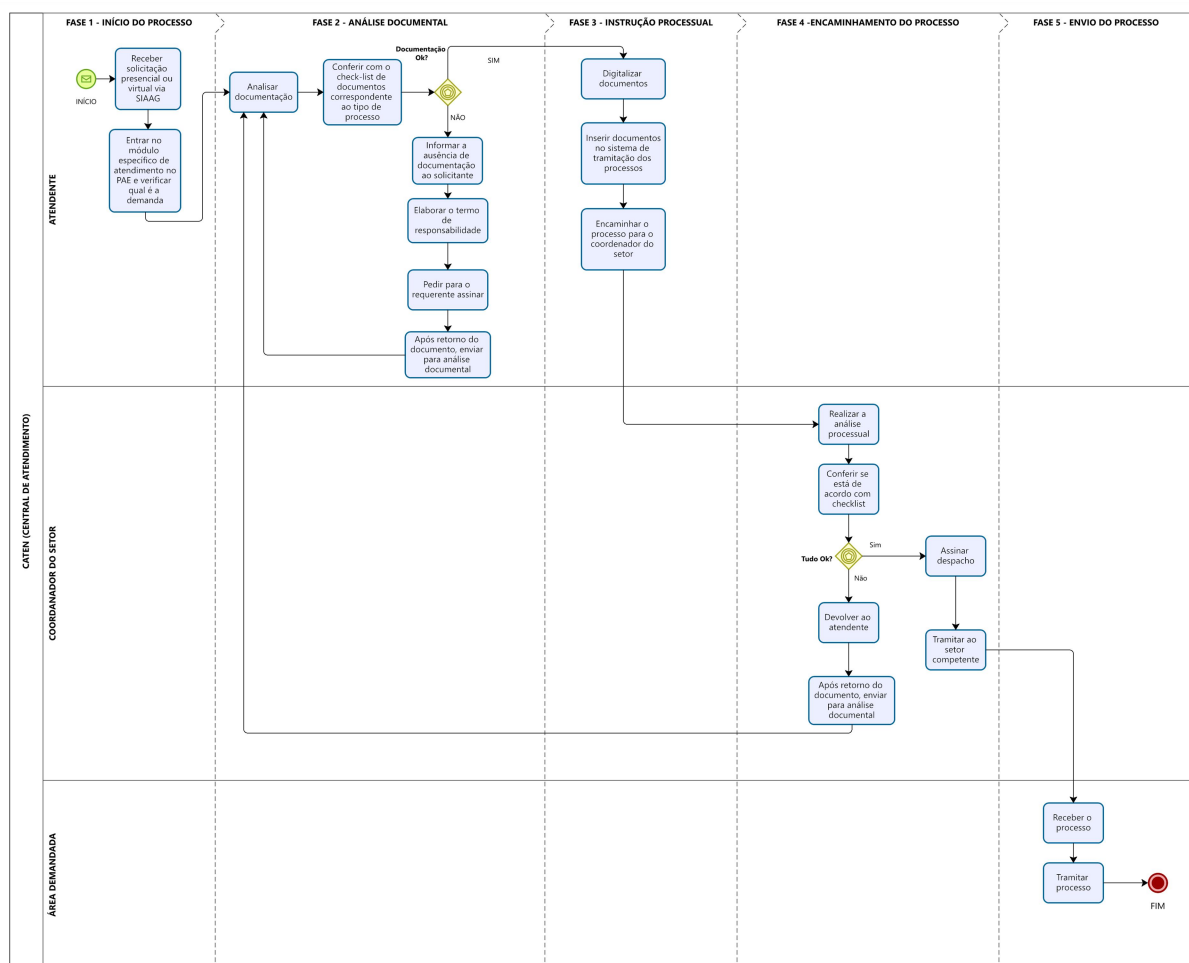
O objetivo principal para a descrição dos processos da CATEN (Central de Atendimento) é o de fornecer orientações claras, consistentes e acessíveis para os servidores que operam o sistema e também para os segurados e beneficiários que solicitam o atendimento deste órgão de previdência. Possibilitando que seja realizado um atendimento de qualidade através da padronização dos processos, em cumprimento às leis vigentes, e promovendo a comunicação clara e eficiente entre as partes.

A Central de Atendimento (CATEN) pertence à Diretoria de Previdência (DIPRE).

RECURSOS UTILIZADOS

- Microcomputadores com acesso à internet;
- Portal SIAAG (Sistema de Atendimento e Agendamento);
- PAE (Processo Administrativo Eletrônico);
- SISPREV WEB (Sistema de Gestão Previdenciária);
- Impressora;
- Telefone.

VISÃO GERAL DO PROCESSO – FLUXOGRAMA

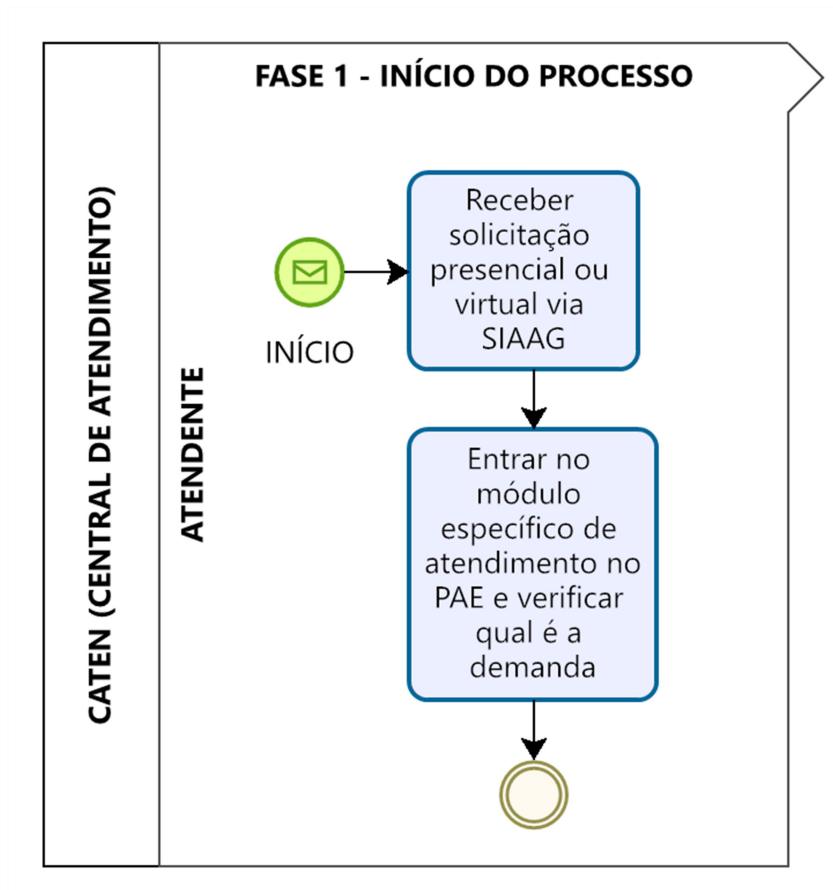


FASES DO PROCESSO



Fase 1: Início do Processo

Responsável: Equipe de atendimento da CATEN.

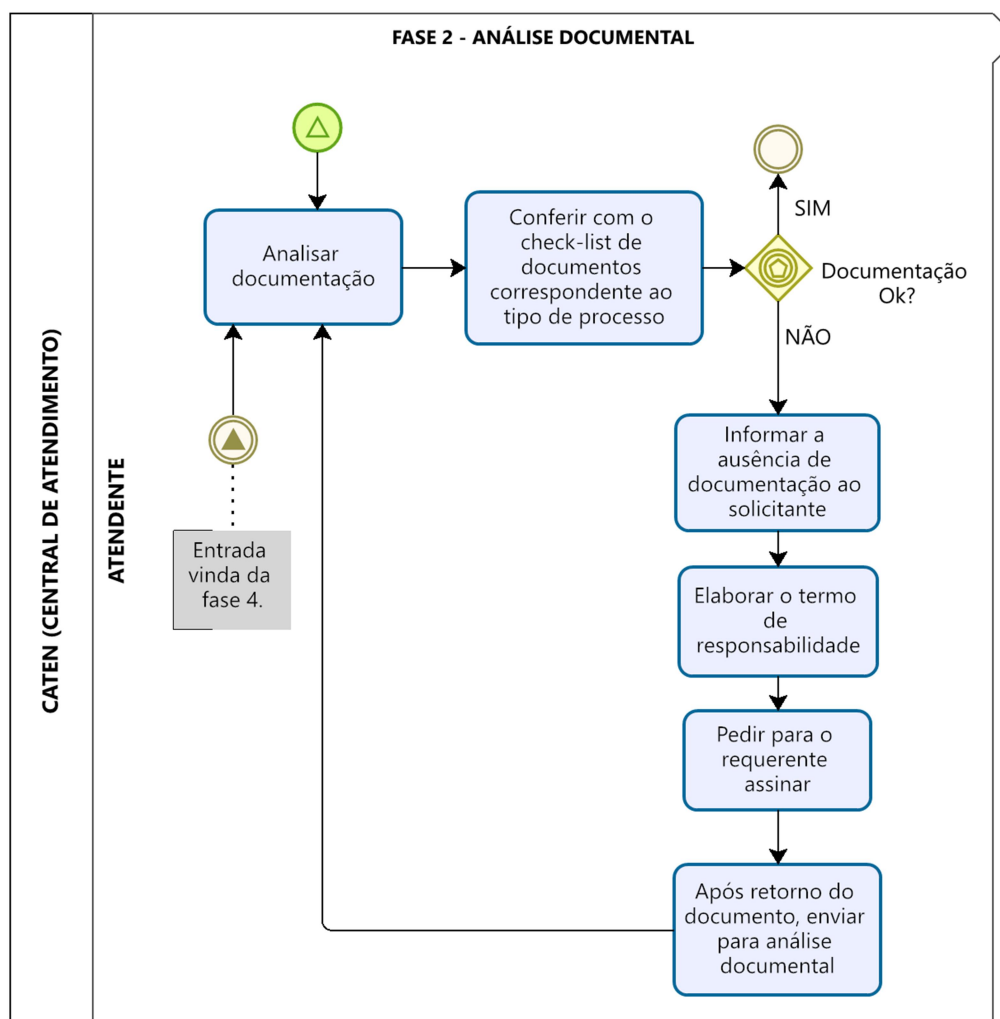


Atividades:

1. Receber as solicitações presencialmente ou virtualmente utilizando o portal SIAAG virtual;
2. Acessar o Sistema de Processos do Estado – PAE (Processo Administrativo Eletrônico), analisar qual é a demanda e selecionar a opção correspondente à solicitação do usuário para que possa iniciar a análise documental.

Fase 2: Análise Documental

Responsável: Equipe de Atendimento CATEN



Atividades:

1. Analisar a documentação anexada pelo requerente;
2. Conferir com o checklist de documentos correspondente ao tipo de processo. O atendente poderá verificar o checklist no link do IGEPPS:
<https://www.igepps.pa.gov.br/formularios-e-notas-de-conferencia-0>

Caso a documentação esteja de acordo com o checklist:

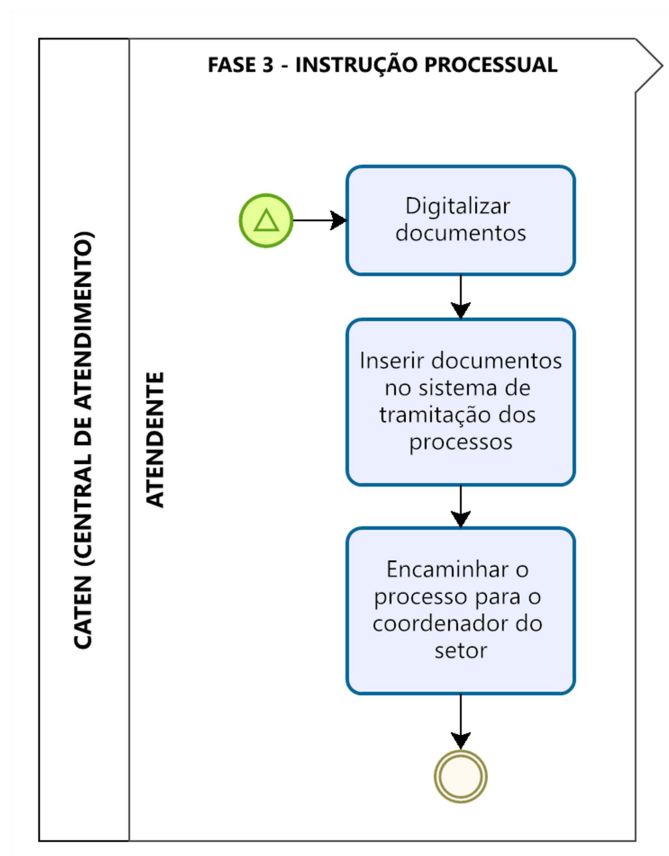
1. Encaminhar para a fase 3 (Instrução Processual) conforme o fluxo do sistema – PAE;

Caso a documentação NÃO esteja de acordo com o checklist:

1. Elaborar o termo de responsabilidade referente à entrega dos documentos faltantes e pedir a assinatura do requerente, em caso de atendimento presencial. Em caso de atendimento online, (processo aberto pelo SIAAG), o usuário envia um e-mail para o requerente informando os documentos ausentes.
2. Aguardar o prazo de 30 dias para que o solicitante apresente os documentos faltantes.
3. Receber os documentos faltantes e enviar para o início da fase 02 - análise documental.

Fase 3: Instrução Processual

Responsável: Equipe de Atendimento CATEN

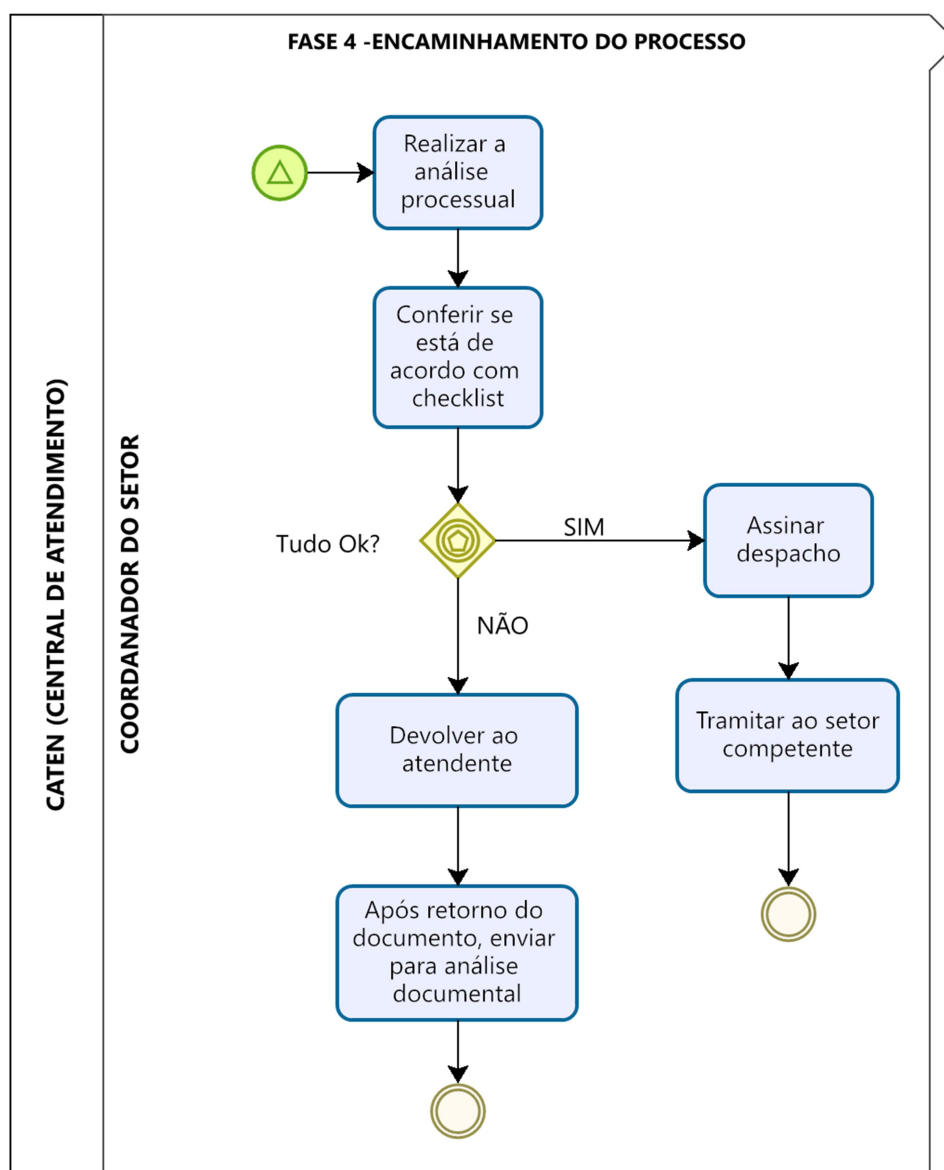


Atividades:

1. Após verificar que a documentação está completa e de acordo com o checklist, o atendente deverá digitalizar os documentos em caso de atendimento presencial. Nos casos de processos abertos pelo SIAAG, baixar os documentos anexados pelo requerente;
2. Inserir a documentação no sistema de tramitação de processos – PAE;
3. Tramitar o processo para o setor responsável. Em caso de processos de: Pensão por Morte, Revisão de Benefício, CTC e Certidão Negativa, encaminhar o processo para a coordenação CATEN. Os demais tipos de processos devem ser encaminhados para as áreas responsáveis.

Fase 4: Encaminhamento do Processo

Responsável: Coordenador(a) do setor



Atividades:

1. Receber o processo enviado pela equipe de atendimento e realizar a análise processual correspondente ao tipo de processo/atendimento;
2. Conferir o checklist dos documentos levando em consideração as fases anteriores.

Caso a documentação esteja completa:

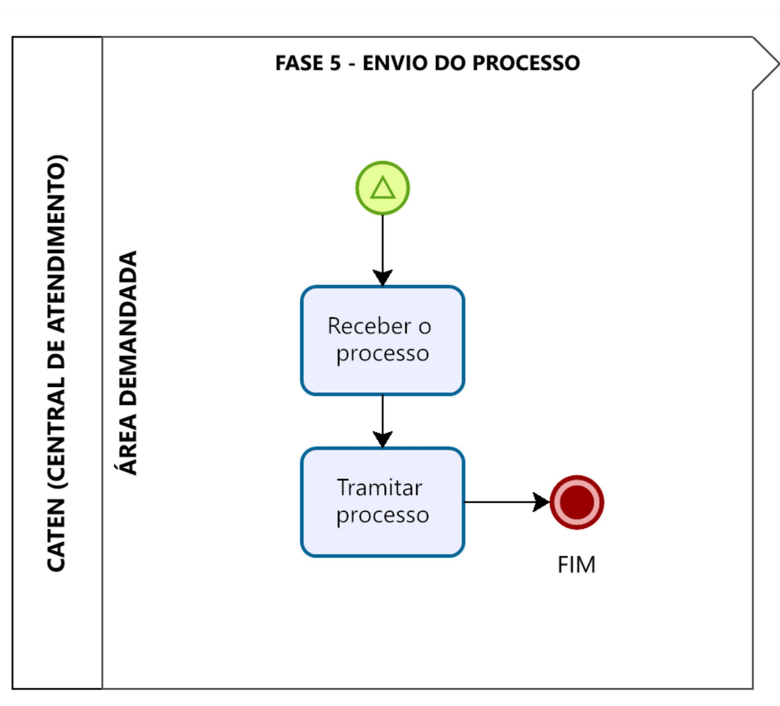
1. Assinar o despacho no processo no PAE;
2. Tramitar processo para a área demandada correspondente.

Caso a documentação **NÃO** esteja completa:

1. Realizar a devolução do processo ao atendente;
2. Aguardar o retorno do(s) documento(s);
3. Após retorno do(s) documento(s) faltante(s), devolver o processo para o atendente para análise documental.

Fase 5: Envio do Processo

Responsável: Área Demandada



Atividades:

1. Receber o processo enviado pela coordenação (PAE);
2. Tramitar o processo para a área responsável (pelo PAE) a fim de que a solicitação do requerente seja atendida.

SIGLAS

CATEN: Central de Atendimento;

CAAH: Coordenadoria de Cadastro e Habilitação;

DIPRE: Diretoria de Previdência;

SISPREWWEB: Sistema de gestão previdenciária;

PAE: Processo Administrativo Eletrônico;

SIAAG: Sistema de Atendimento Agendado.

FUNDAMENTAÇÃO UTILIZADA

- Constituição da República Federativa do Brasil de 05/10/1988 e emendas;
- Emenda Constitucional nº 20/1998, que modifica o Sistema de Previdência Social, estabelece normas de transição e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 41/2003, modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 47/2005, que altera os arts. 37, 40, 195 e 201 da Constituição Federal, para dispor sobre a Previdência Social, e dá outras providências;
- Emenda Constitucional nº 103/2019, que altera o sistema de Previdência Social e estabelece regras de transição e disposições transitórias;
- Lei Federal nº 10.887 de 2004 que dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências.

REGISTRO DE REVISÕES

Revisão	Data	Responsável	Descrição
001	19/06/2024	Tadeu Cruz	Elaboração inicial
002	18/07/2024	Benedito Carlos Costa	Revisão Geral
003	05/08/2024	Edinalva de Jesus Monteiro e Polliana Letícia de S. Aires	Inserção da seção “Recursos Utilizados” Detalhamento das atividades Correção da “Fundamentação Utilizada”
004	21/08/2024	Polliana Letícia de S. Aires	Correção do fluxograma.