

# **MANUAL**

## **PROCESSOS DA ÁREA DE ATENDIMENTO**

Belém – PA – 2025

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>Mapeamento do Processo de Atendimento Presencial e Virtual .....</b>	<b>3</b>
<b>Manualização do Processo de Atendimento Presencial e Virtual .....</b>	<b>4</b>
<b>Mapeamento do Processo de Atendimento por Call Center .....</b>	<b>6</b>
<b>Manualização do Processo de Atendimento por Call Center .....</b>	<b>6</b>
<b>Mapeamento do Processo de Atendimento de Ouvidoria .....</b>	<b>8</b>
<b>Manualização do Processo de Atendimento de Ouvidoria .....</b>	<b>8</b>
<b>Mapeamento do Processo de Protocolo .....</b>	<b>11</b>
<b>Manualização do Processo de Protocolo .....</b>	<b>11</b>

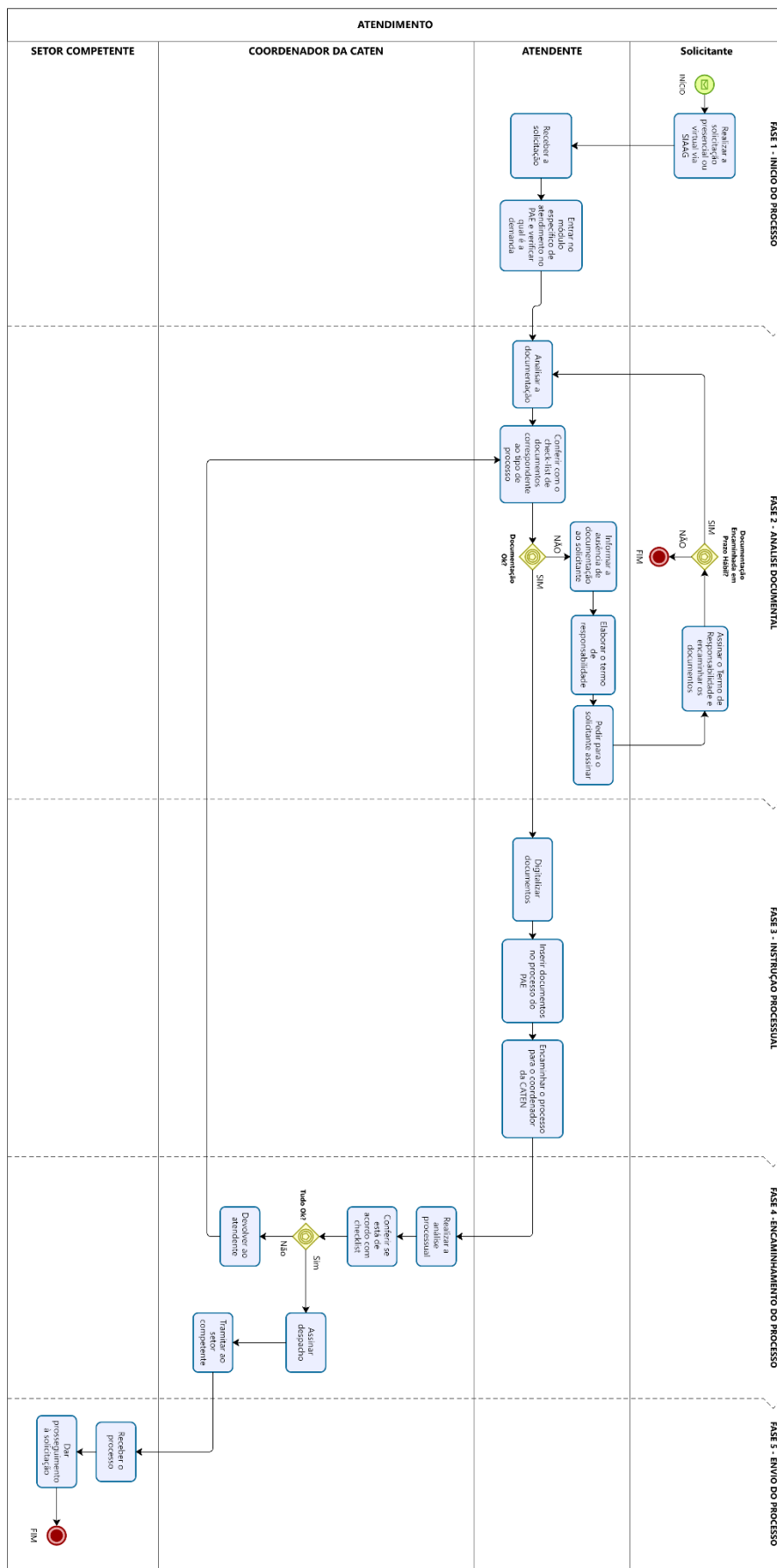
## APRESENTAÇÃO

Este manual contém o detalhamento dos processos e fluxos da área de **Atendimento** do IGEPPS. O manual visa orientar o desempenho das atividades cotidianas dos servidores, promovendo maior segurança no cumprimento das rotinas, padronização dos procedimentos e qualificação no atendimento ao público, essencial para garantir o acesso aos direitos previdenciários dos segurados e beneficiários.

A manualização dos processos é uma ferramenta fundamental de gestão pública, pois permite que o conhecimento institucional seja sistematizado e preservado, independentemente de mudanças na equipe ou na estrutura organizacional. Ao registrar os fluxos, responsabilidades e critérios operacionais, os manuais fortalecem a memória técnica do IGEPPS e contribuem para o desenvolvimento de uma cultura organizacional pautada na eficiência, transparência e responsabilidade no trato com o cidadão.

Nesse sentido, a iniciativa de elaborar e disponibilizar os manuais reforça o compromisso do IGEPPS com os princípios da boa governança pública e com a melhoria contínua dos seus processos internos. Trata-se de uma medida estratégica que contribui para o fortalecimento institucional, promove o alinhamento com as diretrizes do Pró-Gestão e amplia a capacidade do instituto de prestar serviços com qualidade, segurança e previsibilidade. Mais do que um instrumento de consulta, os manuais assumem papel estruturante na consolidação de uma gestão previdenciária cada vez mais profissional e comprometida com a excelência no serviço público.

## Mapeamento do Processo de Atendimento Presencial e Virtual



## Manualização do Processo de Atendimento Presencial e Virtual

### Unidade Executora:

Central de Atendimento do IGEPPS.

### Regulamentação Utilizada:

Lei nº 9.387, de 16 de dezembro de 2021.

### Objetivo:

Definir procedimentos para a realização do processo de atendimento presencial, visando à eficiência na execução dessa atividade.

### Siglas Utilizadas:

PAE: Processo Administrativo Eletrônico;

SIAAG: Sistema de Atendimento Agendado.

### Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

### Execução:

#### Fase 1: Início do Processo

Para iniciar o processo de atendimento, o solicitante pode ir presencialmente ao IGEPPS ou realizar a demanda por meio do SIAAG (requerimento virtual). Em seguida, o Atendente da CATEN recebe a solicitação e seleciona a opção correspondente a ela no PAE para prosseguir à **Fase 2**.

#### Fase 2: Análise Documental

O atendente, então, analisa a documentação anexada no SIAAG ou que o solicitante levou presencialmente e confere se ela está de acordo com o checklist de documentos correspondente ao tipo de processo.

Caso a documentação **NÃO** esteja correta, o atendente deve informar o solicitante sobre a ausência ou não correspondência da documentação e, para casos de requerimento virtual, encaminhar um e-mail informando sobre o problema com a documentação e solicitando o envio dos documentos corretos ou, para atendimento presencial, elaborar o Termo de Responsabilidade para assinatura do solicitante.

O prazo para o envio da documentação é de 30 dias úteis desde a data da ciência, pela assinatura do Termo de Responsabilidade ou resposta ao e-mail encaminhado. A ausência de envio da documentação em prazo hábil resulta em indeferimento do processo, enquanto o envio leva ao início da **Fase 2**, a análise documental.

Caso a documentação **ESTEJA** correta, o processo segue para a **Fase 3**.

### **Fase 3: Instrução Processual**

Em seguida, o atendente digitaliza os documentos, caso o envio seja presencial, e os insere no PAE para, então, encaminhar para o coordenador da CATEN.

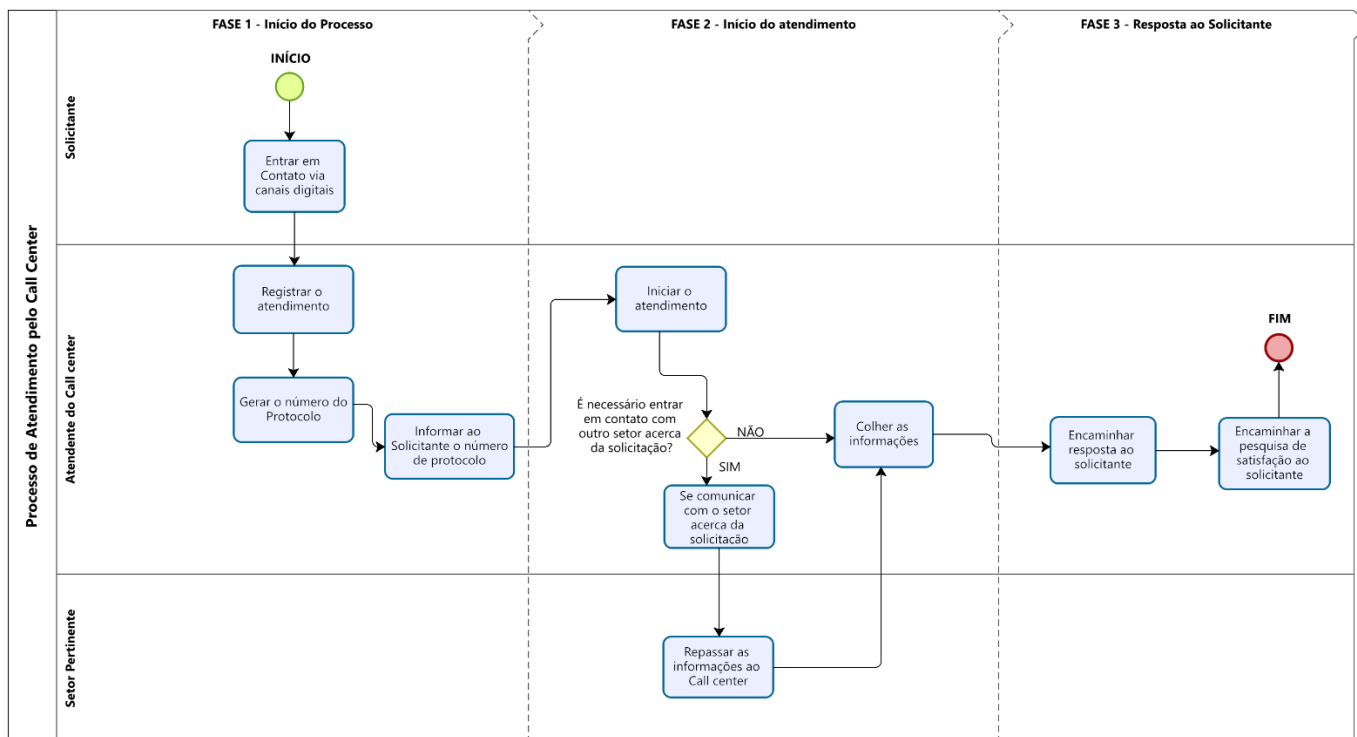
### **Fase 4: Encaminhamento do Processo**

O Coordenador da CATEN realiza a análise processual, conferindo se ele está de acordo com a solicitação realizada. Caso o processo **NÃO** esteja em conformidade, ele o devolve ao atendente para realização **Fase 2**. Por outro lado, caso o processo **ESTEJA** em conformidade, o Coordenador assina o despacho e tramita, pelo PAE, para o setor competente.

### **Fase 5: Envio do Processo**

Por fim, o setor competente recebe o processo e dá prosseguimento à solicitação, findando a participação do atendimento.

## Mapeamento do Processo de Atendimento por Call Center



## Manualização do Processo de Atendimento por Call Center

### Unidade Executora:

Call Center do IGEPPS.

### Regulamentação Utilizada:

Lei nº 9.387, de 16 de dezembro de 2021.

### Objetivo:

Definir procedimentos para a realização do processo de atendimento por Call Center, visando à eficiência na execução dessa atividade.

### Siglas Utilizadas:

CRM: Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM – Customer Relationship Management).

### Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

### Execução:

#### Fase 1: Início do Processo

O solicitante deve entrar em contato com o Call Center por meio de ligação telefônica (Número: 91 3182-3500 ou 91 3217-7037) ou mensagem do Whatsapp (Número: 91 3182-3500) e expressar sua solicitação.

O Atendente do Call Center deve registrar o atendimento, gerar o número de protocolo no serviço CRM e informar o número ao solicitante.

## **Fase 2: Início do Atendimento**

O Atendente do Call Center deve iniciar o atendimento propriamente dito. Caso **NÃO** seja necessário entrar em contato com outro setor para responder à solicitação, o atendente deve colher as informações necessárias e seguir para a **Fase 3**. Caso **SEJA** necessário se comunicar com outro setor para resposta da solicitação, o atendente deve entrar em contato com o Setor Pertinente.

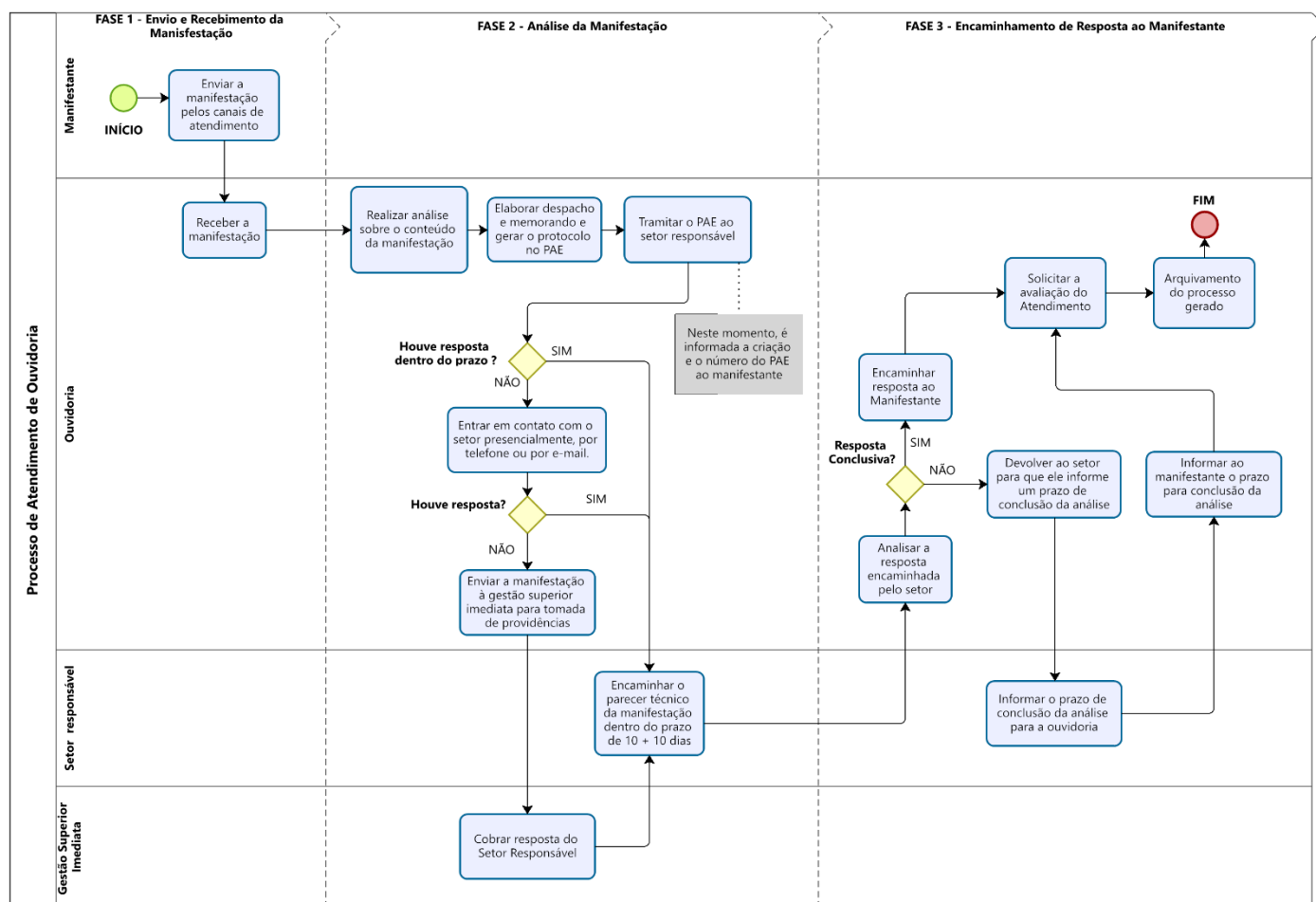
O setor Pertinente deve repassar as informações necessárias ao atendente do Call Center, o qual deve colher as informações e seguir para a **Fase 3**.

## **Fase 3: Resposta ao Solicitante**

O atendente, então, encaminha a resposta ao solicitante e o encaminha a pesquisa de satisfação do atendimento, findando o processo.



## Mapeamento do Processo de Atendimento de Ouvidoria



## Manualização do Processo de Atendimento de Ouvidoria

### Unidade Executora:

Ouvidoria do IGEPPS.

### Regulamentação Utilizada:

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Decreto Estadual nº1.359, de 31 de agosto de 2015;

Decreto Estadual nº 113, de 23 de maio de 2018;

Resolução DIREX IGEPPS nº 001/2024.

### Objetivo:

Definir procedimentos para a realização do processo de atendimento de Ouvidoria, visando à eficiência na execução dessa atividade.

### Siglas Utilizadas:

CATEN: Central de Atendimento do IGEPPS.

PAE: Processo Administrativo Eletrônico.

SIGO: Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria.

SIC.PA: Sistema de Informação ao Cidadão do Estado do Pará.

### **Disposições Gerais:**

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

### **Observação:**

O prazo entre o recebimento da manifestação e a resposta conclusiva ao manifestante deve ser de 30 (trinta) dias corridos, passível de prorrogação de igual período, mediante justificativa do Setor Responsável, conforme o art. 16º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

### **Execução:**

#### **Fase 1: Envio e Recebimento da Manifestação**

Para iniciar o processo de atendimento, o manifestante deve enviar a manifestação por meio de um dos canais de atendimento utilizados no IGEPPS, podendo ser canais virtuais – SIC.PA, SIGO, E-mail da Ouvidoria ou pelo canal “Fale Conosco” no site institucional – ou canal físico – atendimento presencial na CATEN que gera um processo eletrônico.

Em seguida, o setor de Ouvidoria deve receber a manifestação, seguindo para a **Fase 2**.

#### **Fase 2: Análise da Manifestação**

O setor de Ouvidoria deve realizar a análise sobre o conteúdo da manifestação e elaborar despacho e memorando para criação do protocolo no PAE. Após a criação do PAE, deve-se anexar os documentos pertinentes à manifestação para trâmite ao Setor Responsável.

O prazo para a resposta do setor será de 10 (dez) dias corridos com possibilidade de prorrogação por igual período, com a justificativa do Setor Responsável.

Neste momento, é informada a criação e o número do PAE ao manifestante, para que ele acompanhe o processo.

Se **HOUVER** resposta do Setor dentro do Prazo, o Setor Responsável deve encaminhar o parecer técnico da manifestação, com resposta à manifestação. O processo, então, segue para a **Fase 3**.

Se **NÃO** houver resposta dentro do prazo, o Setor de Ouvidoria deve entrar em contato com o setor responsável presencialmente, por telefone ou por e-mail solicitando resposta. Se, a partir disso, **HOUVER** resposta, o Setor Responsável

deve encaminhar o parecer técnico da manifestação, com resposta à manifestação. O processo, então, segue para a **Fase 3**.

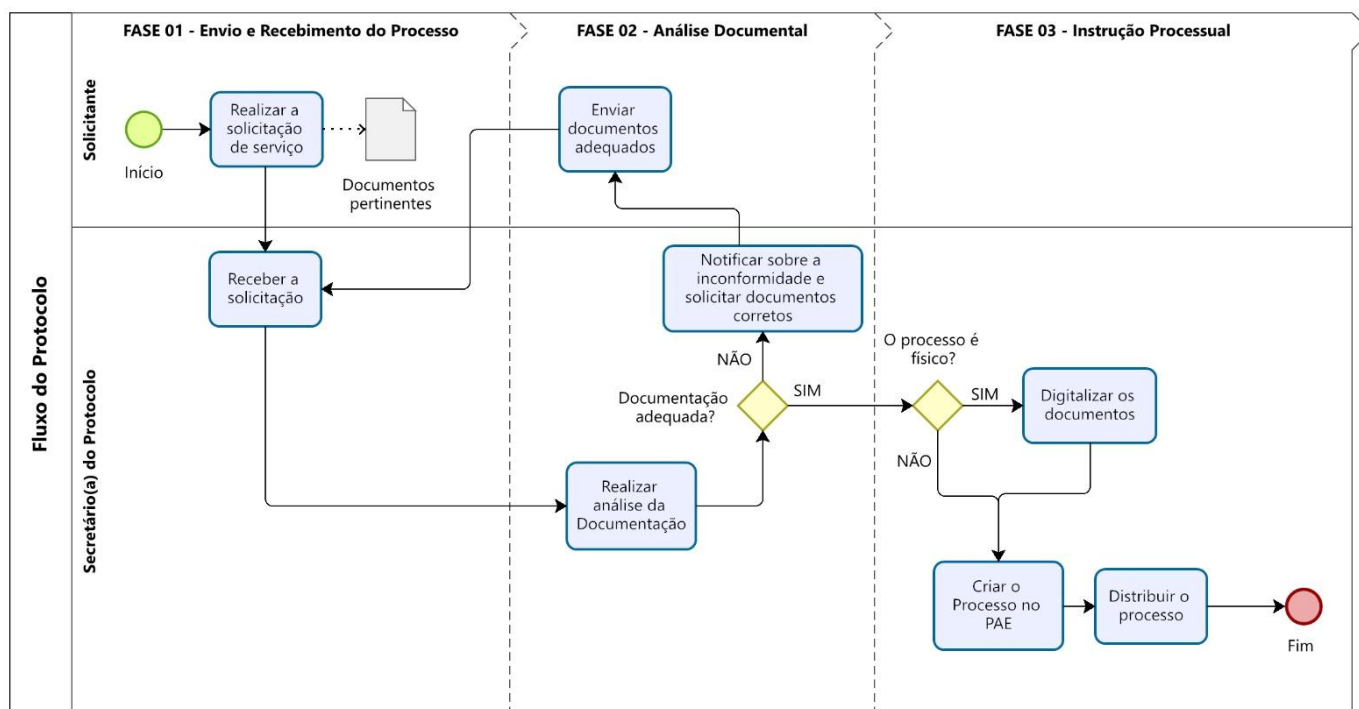
Se ainda assim **NÃO** houver resposta, a Ouvidoria deve enviar a manifestação à Gestão Superior Imediata para tomada de providências, estabelecendo um novo prazo de 10 (dez) dias para a resposta do Setor. A Gestão Superior, por sua vez, deve cobrar o Setor Responsável que encaminhe o parecer técnico da manifestação, com resposta à manifestação. O processo, então, segue para a **Fase 3**.

### **Fase 3: Encaminhamento de Resposta ao Manifestante**

Após recebimento da resposta do Setor, a Ouvidoria deve analisa-la. Caso a resposta **SEJA** conclusiva, ela é encaminhada ao manifestante, a Ouvidoria solicita a avaliação do atendimento e arquiva o processo previamente gerado no PAE, findando-o.

Alternativamente, caso a resposta **NÃO** seja conclusiva, a Ouvidoria devolve o processo ao setor, pelo PAE, para que ele informe um prazo de conclusão para a análise. O setor, então, informa o prazo de conclusão e a Ouvidoria o informa ao manifestante e solicita a avaliação do atendimento. Por fim, a Ouvidoria arquiva o processo gerado no PAE, findando-o.

## Mapeamento do Processo de Protocolo



## Manualização do Processo de Protocolo

### Unidade Executora:

Setor de Protocolo.

### Regulamentação Utilizada:

Lei nº 9.387, de 16 de dezembro de 2021.

### Objetivo:

Definir procedimentos para a realização do processo de protocolo, visando à eficiência na execução dessa atividade.

### Siglas Utilizadas:

PAE: Processo Administrativo Eletrônico (Sistema do Governo do Estado do Pará).

### Disposições Gerais:

A execução do Processo deve seguir os métodos descritos neste Manual Normativo. O processo será feito pela área definida como executora.

### Execução:

#### Fase 1: Envio e Recebimento do Processo

O solicitante deve realizar a solicitação do serviço, com envio dos documentos pertinentes, de modo virtual (por E-mail) ou físico (envio pelos Correios)

O(a) Secretário(a) do Protocolo deve receber a solicitação e os documentos pertinentes que nela constam.

## **Fase 2: Análise Documental**

O(a) Secretário(a) do Protocolo deve realizar a análise da documentação da documentação e constatar se ela está em conformidade aos requisitos do respectivo serviço.

Se **NÃO** estiver de acordo:

O(a) Secretário(a) do Protocolo deve notificar o solicitante sobre a inconformidade (por E-mail ou retorno pelos Correios) e solicitar o envio dos documentos corretos

O solicitante, então, deve enviar os documentos adequados e o processo retorna para a **Fase 1**.

Se **estiver** de acordo:

O processo segue para a **Fase 3**.

## **Fase 3: Instrução Processual**

Se o processo **FOR** físico:

O(a) Secretário(a) do Protocolo deve digitalizar os documentos da solicitação e seguir para a criação do processo no PAE e distribuição ao setor responsável.

Se o processo **NÃO** for físico:

O(a) Secretário(a) do Protocolo deve criar o processo da solicitação no PAE e distribuí-lo ao setor responsável.