

MANUAL

PROCESSOS DA ÁREA DE ATENDIMENTO

Belém – PA – 2025

SUMÁRIO

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

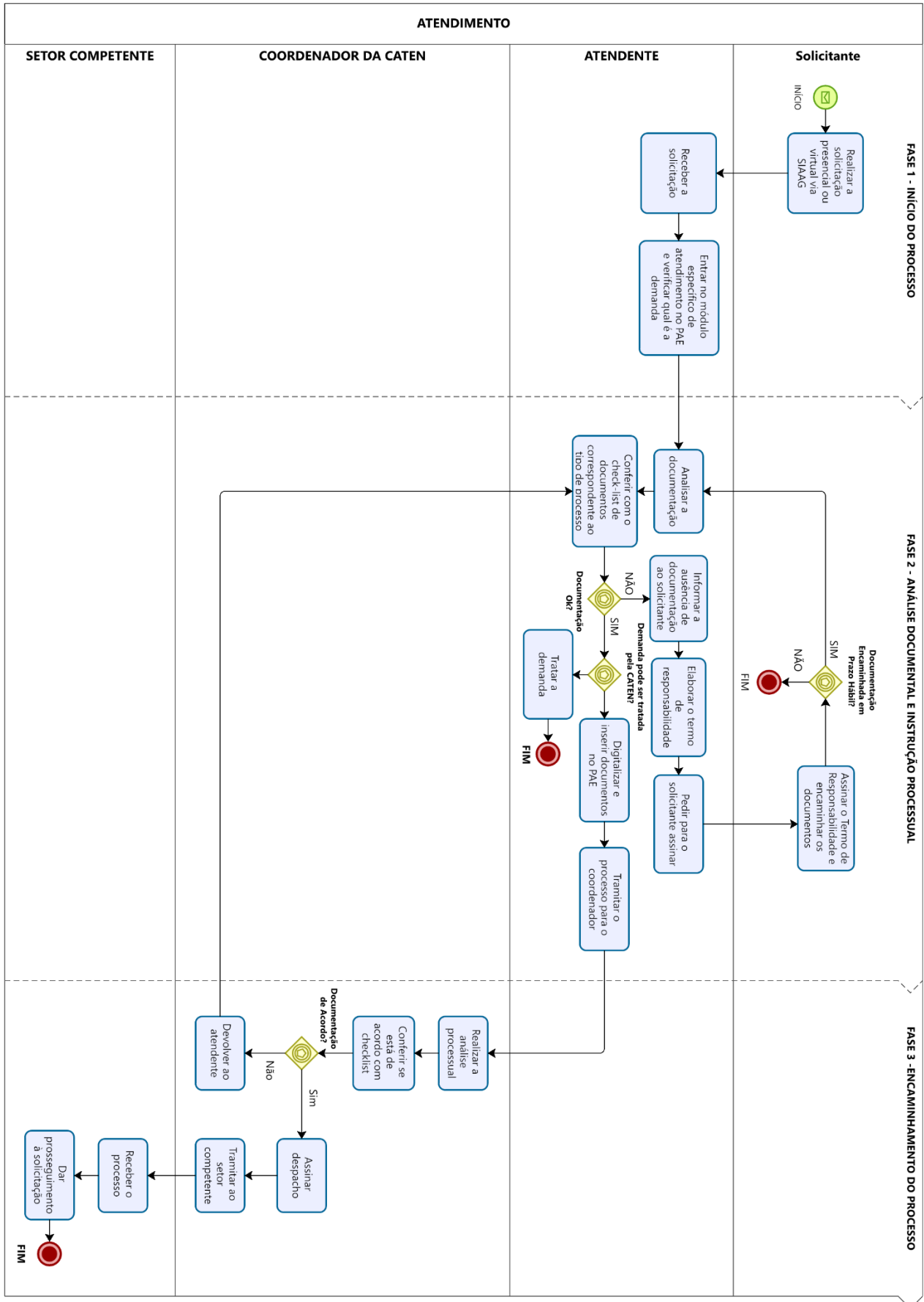
APRESENTAÇÃO

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.

Decreto 5.251, de 10 de março de 2026.

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 e Instrução Processual

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 atendente deve analisar se a demanda pode ou não ser tratada dentro da Central de Atendimento. Caso a resposta seja **POSITIVA**, a demanda é tratada e o processo é finalizado. Dentre as demandas que podem ser tratadas pela CATEN, estão a emissão de documentos e a realização da Prova de Vida.

Por outro lado, se a resposta for **NEGATIVA**, o atendente digitaliza os documentos, caso o envio seja presencial, e os insere no PAE para, então, encaminhar para o coordenador da CATEN.

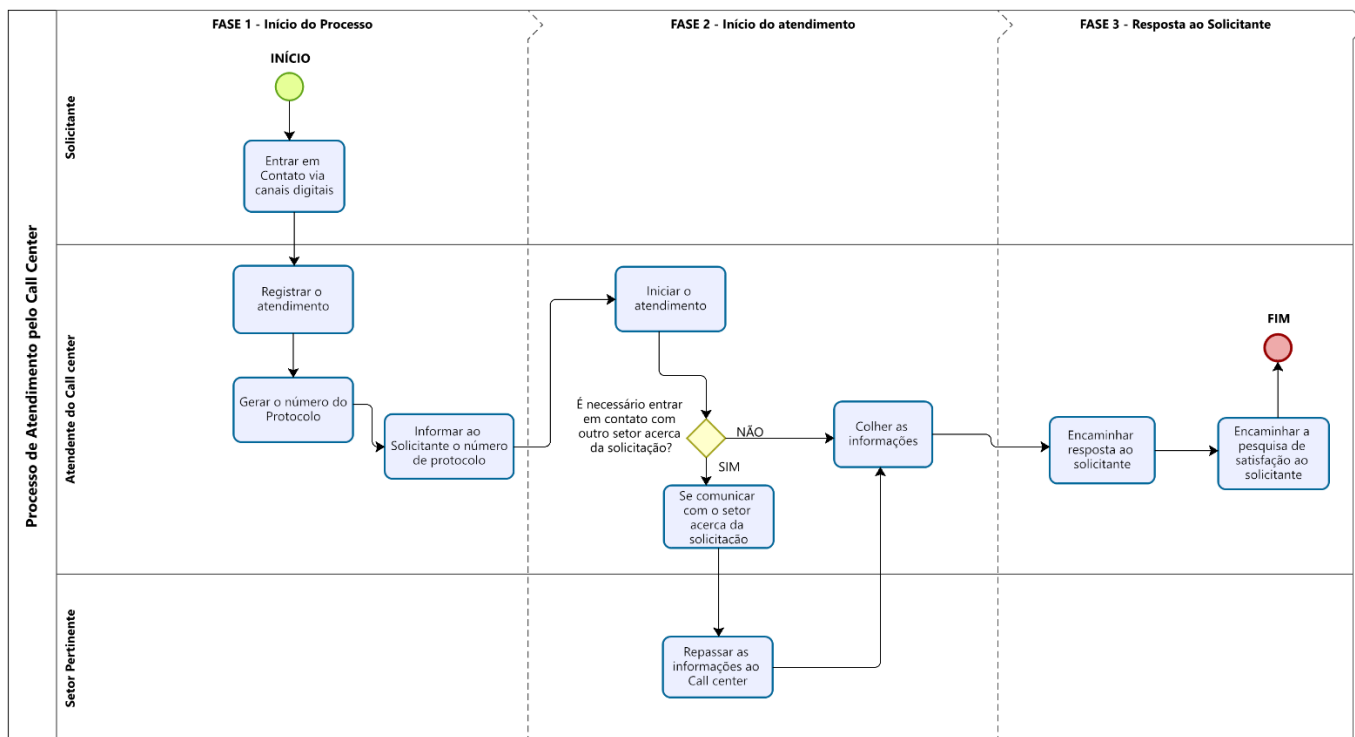
Fase 3: Encaminhamento do Processo

Em seguida, 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 o processo, pelo PAE, para o setor competente.

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

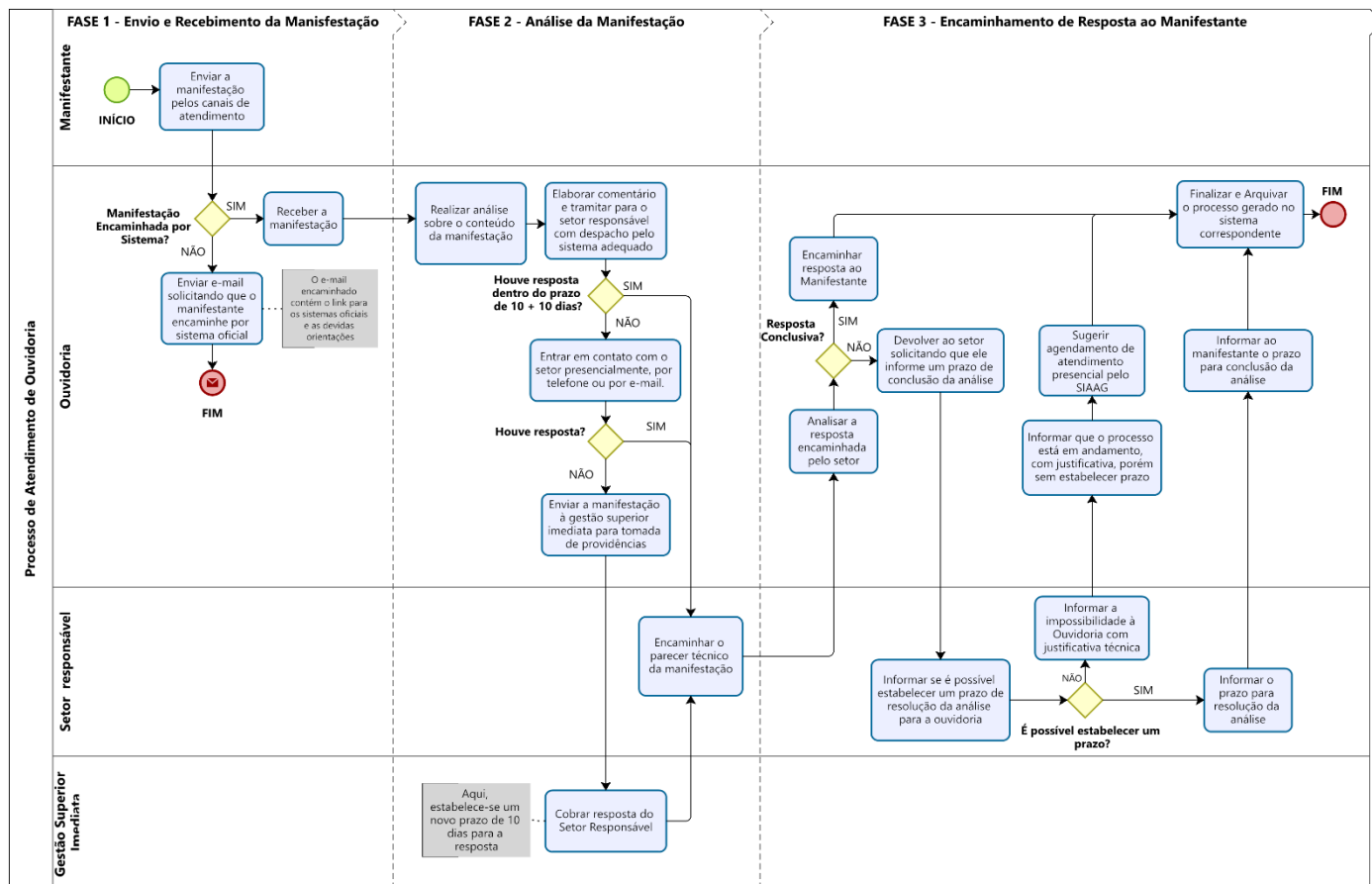
O Atendente do Call Center deve iniciar o atendimento propriamente dito. Caso **NÃO** seja necessário entrar em contato com outro setor para responder à solicitação, o atendente deve colher as informações necessárias e seguir para a **Fase 3**. Caso **SEJA** necessário se comunicar com outro setor para 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, por meio de canais virtuais – SIC.PA, SIGO ou sistema próprio E-OUVE no site institucional.

Caso a manifestação tenha sido encaminhada por sistema, o setor de Ouvidoria deve recebe-la, seguindo para a **Fase 2**. Caso contrário, o setor de Ouvidoria encaminha e-mail, com as devidas orientações, solicitando que a manifestação seja feita por sistema oficial.

Fase 2: Análise da Manifestação

O setor de Ouvidoria deve realizar a análise sobre o conteúdo da manifestação e elaborar comentário para tramitação com despacho 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 plausível.

Neste momento, é informado ao manifestante que o seu processo está em trâmite e análise pelo respectivo setor.

Se **HOUVER** resposta do Setor dentro do Prazo, o Setor Responsável deve encaminhar o parecer técnico, 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, segue-se o procedimento anteriormente descrito.

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 realizar cobrança e demandar que haja encaminhamento do parecer técnico, com resposta à manifestação. O processo, então, segue para a **Fase 3**.

Fase 3: Encaminhamento de Resposta ao Manifestante

Após recebimento do parecer do Setor, a Ouvidoria realiza análise. Caso a resposta **SEJA** conclusiva, ela é encaminhada ao manifestante, o processo é finalizado e arquivado no sistema correspondente.

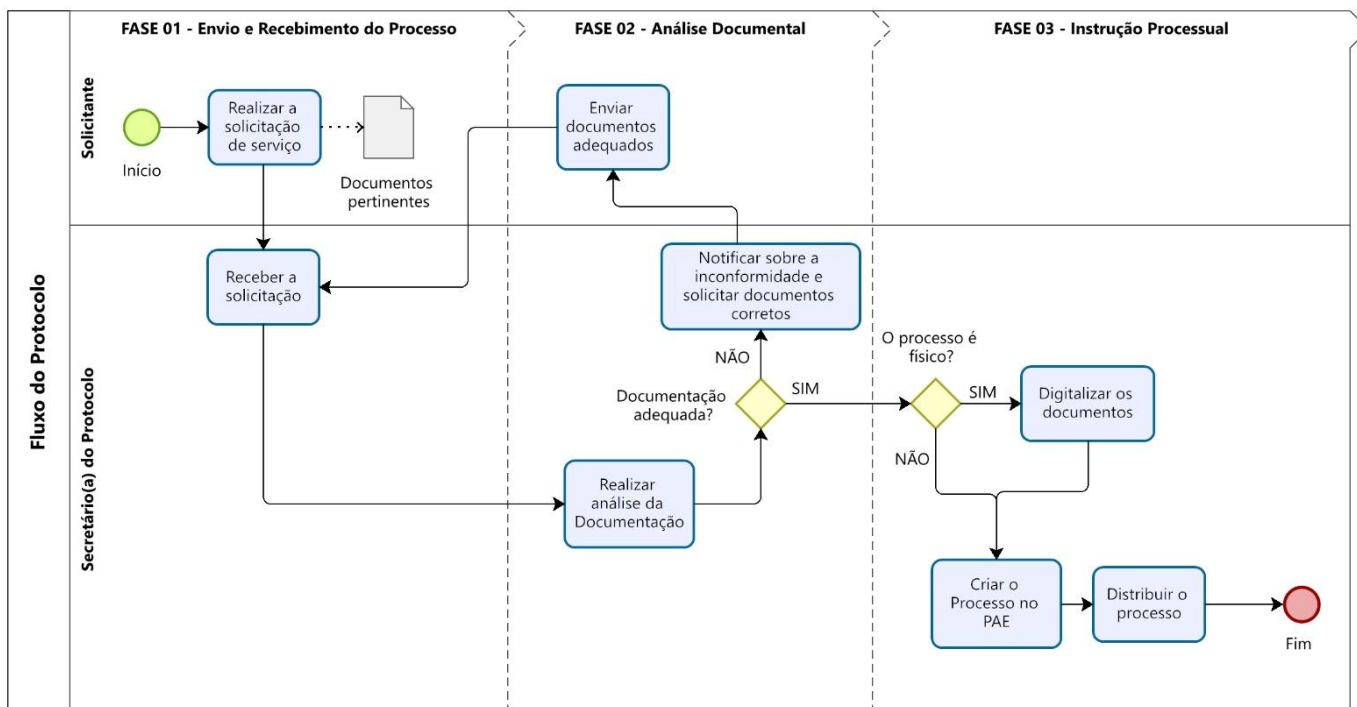
Se, por outro lado, a resposta **NÃO** for conclusiva, a Ouvidoria devolve o processo ao setor e solicita um prazo de conclusão definitiva. O setor, por sua vez, informa se é possível estabelecer um prazo de resolução da análise.

Na possibilidade de prazo estabelecido, o setor encaminha esta informação à Ouvidoria que o informa ao manifestante, finaliza e arquivado o processo no sistema correspondente.

Em último caso, se **NÃO** houver possibilidade de estabelecer um prazo para finalização, o setor deve informar, com justificativa técnica, esta impossibilidade à Ouvidoria. A Ouvidoria, então, informa ao manifestante que o processo está em andamento e, embasada pela justificativa técnica, informa que não há previsão estabelecida para conclusão, sugerindo agendamento presencial pelo SIAAG com o Gestor do Setor Responsável.

O processo é, então, finalizado e arquivado.

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.