

UNIDADE GESTORA: Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Balneário Camboriú.

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente: João Olindino Koeddermann

Diretor Financeiro: Jackson Fernando de Medeiros

Diretor de Benefícios: Robson Luiz de Moraes Ortiz

## **MANUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

### **1. OBJETIVO**

Manualizar o processo de Atendimento ao Segurado, estabelecendo diretrizes, procedimentos e padrões de atendimento aos segurados, dependentes e público em geral, garantindo eficiência, transparência, qualidade e conformidade com a legislação aplicável.

#### **Conceito**

O Bcprevi por meio da Gerência de Previdência recebe seus segurados para conceder benefícios, além de sanar dúvidas, protocolar requerimentos e prestar informações diversas sobre previdência do servidor.

### **2. LEGISLAÇÃO APLICADA**

Constituição Federal, art 40 CF/1988;

Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998 Emenda constitucional 20/1998;

Lei nº 9.796 de 05 de maio de 1999 Emenda constitucional 41/2003;

Lei nº 10.887, de 18 de junho de 2004;

Lei municipal nº 2.421 de 21 de dezembro de 2004 Decreto nº 4050, de 28 de dezembro de 2004 Emenda constitucional 47/2005;

Emenda constitucional 103/2019;

Lei complementar nº 72, de 14 de janeiro de 2021 Portaria 1467/2022;

Instrução Normativa nº 7183405 01/2025.

### 3. GLOSSÁRIO

**COMPREV** - Compensação Previdenciária CTC Certidão de Tempo de Contribuição;

**FUNSERVIR** - Fundo de Assistência à Saúde do Servidor Público;

**INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social;

**RH** - Recursos Humanos;

**TCE** - Tribunal de Contas do Estado.

### 4. Abrangência

Este manual se aplica a todos os colaboradores do BCPREVI envolvidos no atendimento ao público, seja presencial, por telefone, e-mail ou outros canais institucionais.

### 5. Princípios do Atendimento

O atendimento deve ser pautado por:

**Eficiência** – Resposta célere e objetiva às demandas;

**Transparência** – Informação clara sobre direitos, prazos e procedimentos;

**Cortesia e respeito** – Tratamento cordial, empático e sem discriminação;

**Sigilo e confidencialidade** – Proteção de dados pessoais e previdenciários;

**Qualidade** – Padronização de procedimentos e soluções consistentes.

### 6. Padrões de Atendimento

#### 6.1 Atendimento Presencial

- Recepção acolhedora com identificação clara de horários e serviços disponíveis.
- Disponibilização de senhas ou sistema de controle de fluxo para organização.
- Fornecimento de formulários, guias e instruções de forma clara e objetiva.
- Registro de demandas e encaminhamentos em sistema interno.

#### 6.2 Atendimento Telefônico

- Atendimento dentro do horário institucional, com identificação completa do atendente.
- Escuta ativa, registro da demanda e fornecimento de prazos realistas para retorno.
- Evitar transferências desnecessárias e repetir informações já fornecidas.

#### 6.3 Atendimento Digital (E-mail, WhatsApp (Chat Boot), Sistema Online)

- Resposta em até 2 dias úteis, salvo casos excepcionais.
- Linguagem formal, clara e objetiva, evitando termos técnicos sem explicação.
- Confirmação de recebimento de documentos e solicitações.
- Manutenção de histórico completo das interações para rastreabilidade.

## 7. Procedimentos de Atendimento

- Receber a demanda e identificar a natureza (informativa, requerimento, reclamação, solicitação de isenção, etc.).
- Registrar dados do segurado/dependente, documento de identificação e protocolo.
- Orientar sobre documentação necessária, prazos e etapas do processo.
- Encaminhar para setores internos competentes, se necessário.
- Acompanhar o atendimento até a solução, mantendo o segurado informado.
- Arquivar registros em conformidade com normas internas de sigilo e compliance.

## 8. Gestão da Qualidade

- Monitoramento de indicadores: tempo de atendimento, número de demandas resolvidas, satisfação do público.
- Avaliação periódica: feedbacks dos usuários, auditorias internas e externas.
- Capacitação contínua: treinamentos em legislação previdenciária, atendimento e uso de sistemas internos.
- Melhoria contínua: revisão de processos, atualização de procedimentos e adoção de boas práticas.

## 9. Comunicação e Transparência

- Informar prazos, documentos exigidos e etapas de processos de forma clara.
- Disponibilizar canais de contato institucional e materiais informativos atualizados.
- Garantir acessibilidade de informações para pessoas com deficiência ou necessidades especiais.

## 10. Responsabilidades

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Atendente	Receber, orientar, registrar e encaminhar demandas, manter cordialidade e sigilo.
Supervisor	Monitorar indicadores de atendimento; apoiar soluções; realizar capacitação da equipe.
Diretor / Presidência	Aprovar políticas de atendimento, assegurar recursos, supervisionar melhoria contínua.

## **11. Penalidades e Controle**

Descumprimento dos padrões de atendimento poderá gerar medidas administrativas internas, sem prejuízo das responsabilidades legais.

Controle contínuo por meio de auditoria, monitoramento de protocolos e análise de satisfação do público.