

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO MUNICÍPIO DE
TERESINA – IPMT**

**MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DA
ÁREA DE ATENDIMENTO**

TERESINA – PI, 02/10/2024.

SUMÁRIO

1. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	3
2. OBJETIVO	3
3. TERMOS UTILIZADOS	3
4. SIGLAS UTILIZADAS	5
5. ATENDIMENTO PRESENCIAL	5
5.1. ATENDIMENTO PARA RECADASTRAMENTO OU PROVA DE VIDA	5
5.2. ATENDIMENTO PARA SIMULAÇÃO DE BENEFÍCIOS	5
5.3 ATENDIMENTO PARA APOSENTADORIAS VOLUNTÁRIAS, ESPECIAIS E COMPULSÓRIAS	5
5.4. ATENDIMENTO PARA PENSÃO POR MORTE	5
6. ATENDIMENTO REMOTO.....	6
6.1. VIA WHATSAPP.....	6
6.2. PORTAL DO SEGURADO E APLICATIVO MEU RPPS.....	6
7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	7
8. MAPA DOS ATENDIMENTOS.....	8
8.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL	8
8.2 ATENDIMENTO REMOTO	9

ATENDIMENTO PREVIDENCIÁRIO

Unidade Receptora: Gerência de Previdência

Unidade Gestora/Executora: Gerência de Previdência

Unidade Decisória: Gerência de Previdência

1. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA:

- Lei nº 2.969/2001 e Alterações

Dispõe sobre a Organização do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Municipais de Teresina

- Lei nº 2.138/1992

Dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Teresina;

- Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

- Resolução nº 01/2024

Estabelece os procedimentos para o cadastramento e para a prova de vida dos aposentados e pensionistas do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT.

- Resolução nº 01/2022

Aprova o Código de Ética e a Instituição da Comissão de Ética do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina

2. OBJETIVO:

Este manual tem como objetivo organizar e delinear as atividades relacionadas ao processo de atendimento presencial e remoto do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT.

3. TERMOS UTILIZADOS:

Segurados: São os servidores ativos, de cargo efetivo, aposentados e pensionistas, da Prefeitura Municipal de Teresina, de suas Autarquias e Fundações e da Câmara Municipal;

Beneficiários: os segurados aposentados e os pensionistas amparados em RPPS;

Benefícios previdenciários: aposentadorias e pensão por morte;

Conceito de atendimento: é a forma como ele interage com o cidadão para resolver demandas,

esclarecer dúvidas ou prestar suporte;

Pesquisa de Satisfação: Ferramenta padrão para que os segurados possam avaliar os serviços do IPMT. As pesquisas de satisfação são respondidas pelos próprios usuários. A avaliação de satisfação capta como o usuário se sente em relação ao serviço prestado.

4. SIGLAS UTILIZADAS:

IPMT – Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina;

GE-PREV-IPMT – Gerência de Previdência do IPMT;

SERV-SOCIAL-IPMT – Serviço Social do IPMT

PROT-IPMT – Protocolo do IPMR

5. ATENDIMENTO PRESENCIAL

- Recepcionar o segurado;
- Esclarecer dúvidas;
- Verificar a demanda para atendimento.

5.1. ATENDIMENTO PARA RECADASTRAMENTO OU PROVA DE VIDA

- Recepcionar o segurado;
- Realizar o cadastramento e registrar foto via celular do Instituto para prova de vida;
- Verificar se segurado já possui senha, se não, configurar a senha eletrônica do segurado;
- Executar a assinatura eletrônica e pedir para o segurado digitar a senha configurada após conferir as informações;
- Emitir declaração de realização do cadastramento e entregar para o segurado;

5.2. ATENDIMENTO PARA SIMULAÇÃO DE BENEFÍCIOS

- O atendimento da GE-PREV-IPMT recepciona os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- Os segurados são encaminhados a um(a) servidor(a) especialista do setor da GE-PREV-IPMT, que orienta os mesmos quanto ao pedido formulado;
- Explicar o resultado da simulação do benefício ao interessado;
- Imprimir a simulação de benefício que demonstra as regras e o cálculo, em seguida entregar ao segurado;

- O segurado é informado que deverá requerer o benefício em seu órgão de origem, visto que todos os processos de aposentadoria, exceto por incapacidade permanente, são iniciados nos respectivos órgãos.

5.3. ATENDIMENTO PARA APOSENTADORIAS VOLUNTÁRIAS, ESPECIAIS E COMPULSÓRIAS

- O atendimento da GE-PREV-IPMT recebe os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- Os segurados são encaminhados a um(a) servidor(a) especialista do setor da GE-PREV-IPMT, que emite simulação de aposentadoria que demonstra as regras e o cálculo de aposentadoria, em seguida entrega ao segurado;
- O segurado é informado que deverá requerer o benefício em seu órgão de origem, visto que todos os processos de aposentadoria, exceto por incapacidade permanente, são iniciados nos respectivos órgãos.

5.4. ATENDIMENTO PARA PENSÃO POR MORTE

- O Serviço Social do IPMT recebe os dependentes, onde serão acolhidos e receberão atendimento multiprofissional;
- Os segurados e interessados serão informados sobre a documentação necessária para iniciar o processo e deverão assinar as declarações exigidas;
- Os segurados e interessados são encaminhados ao protocolo abrir e anexar os documentos necessários para tramitação do processo.

6. ATENDIMENTO REMOTO:

6.1. VIA TELEFONE

O atendimento telefônico é um canal direto entre os servidores ativos, aposentados e pensionistas, e são ofertados os seguintes serviços:

- Tira dúvidas;
- Orientações Previdenciárias;
- Tramitação de processos;
- Redirecionamento para o canal do IPMT no WhatsApp;
- Outras demandas requeridas.

6.2. VIA WHATSAPP

O WhatsApp otimiza o atendimento ao público agilizando as entregas dos serviços demandados pelos servidores ativos, aposentados e pensionistas, tais como:

- Cópia de contracheques;
- Tira dúvidas;
- Orientações Previdenciárias;
- Tramitação de processos;
- Envio de Comunicados aos Aposentados e Pensionistas;
- Outras demandas requeridas.

6.3. PORTAL DO SEGURADO E APLICATIVO MEU RPPS

No portal do segurado e no aplicativo meu RPPS tem a disponibilização de diversos serviços para aposentados e pensionistas, tais como:

- Cópia de contracheques;
- Atualização Cadastral;
- Acompanhamento de processos;
- Envio de Comunicados aos Aposentados e Pensionistas;
- Prova de Vida

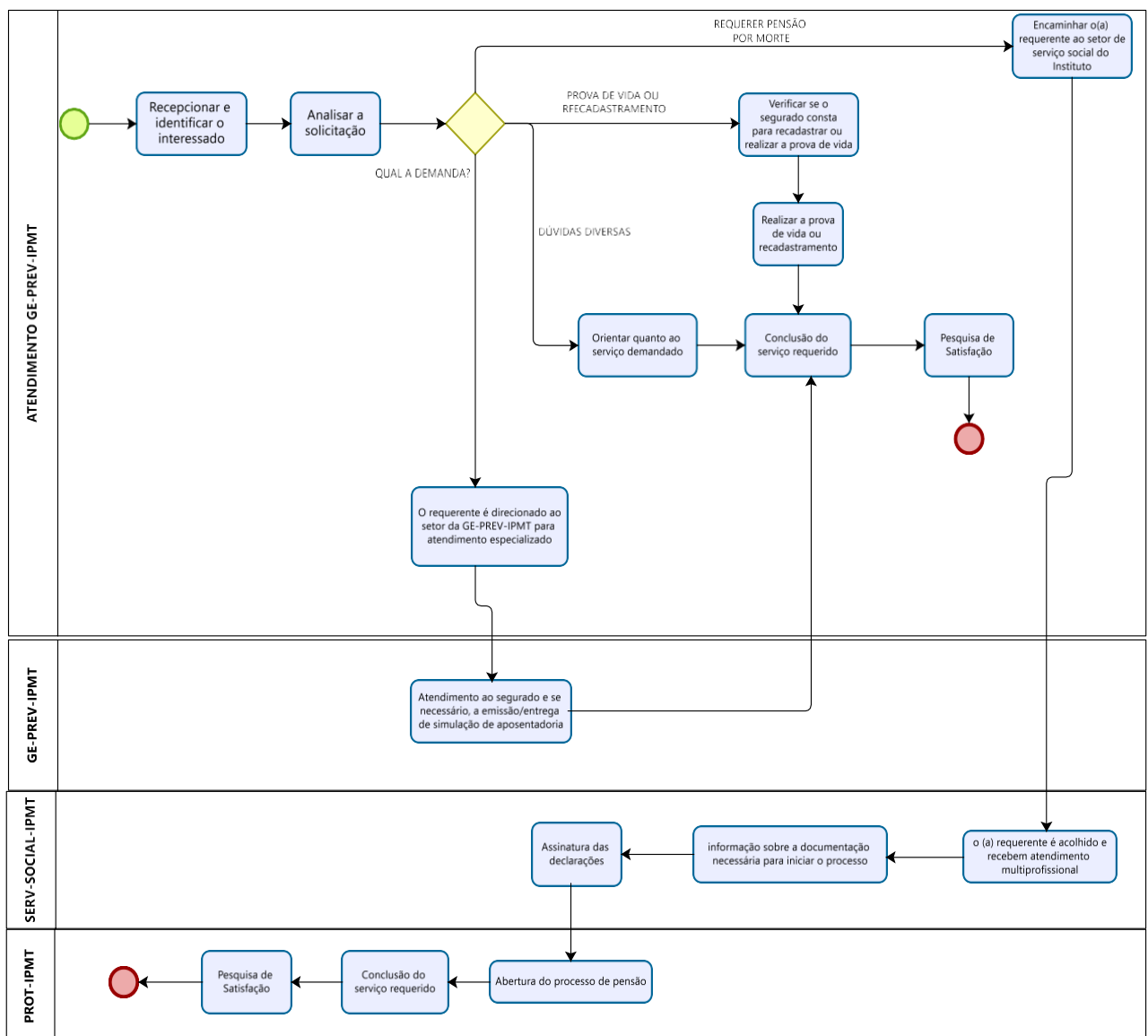
7. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Um link para a pesquisa de satisfação é disponibilizado presencialmente ou via WhatsApp. Se o segurado não puder realizar a avaliação do atendimento presencial, será utilizado o celular do Instituto.

A pesquisa coleta opiniões, percepções e feedback dos segurados ou usuários sobre a qualidade do serviço prestado. O principal objetivo é avaliar se as expectativas dos usuários estão sendo atendidas e identificar áreas para melhorias. Essas pesquisas ajudam as instituições públicas a medir a eficiência e eficácia dos serviços, além de promover transparência e prestação de contas à população.

8. MAPA DOS ATENDIMENTOS:

8.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL



8.2 ATENDIMENTO REMOTO

