



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba



Manual de Procedimento Atendimento

36

Sumário

1. INTRODUÇÃO	1
2. OBJETIVO DO MANUAL.....	1
3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA.....	1
4. TERMOS UTILIZADOS.....	2
5. SIGLAS UTILIZADAS.....	2
6. DISPOSIÇÕES GERAIS	2
7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO.....	2



Manual de Procedimento Atendimento

36

Processo: Atendimento no âmbito do IPMU

Executora: Diretoria Executiva

Unidades Atendidas: Segurados do IPMU, Patrocinadores do RPPS, Órgãos Fiscalizadores, demais atores da sociedade.

1. INTRODUÇÃO

O atendimento pode ser entendido como o ponto de contato entre o cidadão e o poder público, para que o primeiro possa obter os serviços públicos a que tem direito. Isso justifica todos os esforços para que o atendimento seja de alta qualidade, assim entendido o atendimento célere, padronizado, auditável, conclusivo, mantendo sempre a cortesia, precisão das informações, resposta documentada.

2. OBJETIVO DO MANUAL

Fornecer parâmetros claros para os servidores do IPMU quanto aos procedimentos adotados no atendimento ao usuário do serviço público, para seu constante aprimoramento e também para nivelamento dos eventuais novos servidores. Explicitar aos usuários do serviço público os procedimentos que serão utilizados nos atendimentos, para que possam colaborar com o controle de qualidade dos mesmos, através dos canais de ouvidoria disponibilizados pelo IPMU.

3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.)

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

LEI Nº 2.995, DE 15 DE OUTUBRO DE 2007 (Estatutos dos Servidores Públicos do Município de Ubatuba), artigo 174, em especialmente seus incisos III e XVI.

Mapeamento do Processo de Atendimento do IPMU, publicado em <https://ipmu.com.br/site/wp-content/uploads/filebase/transparencia/manuais-e-fluxogramas/mapeamento/38%20Fluxo%20de%20Atendimento%20-%202024.pdf>



Manual de Procedimento Atendimento

36

4. TERMOS UTILIZADOS

Segurados – Detentores de cargo efetivo na municipalidade regido pela Lei 2995/2007. Estes servidores mantém vínculo previdenciário com o RPPS.

Patrocinadores – Todos os empregadores vinculados à Administração Pública Municipal de Ubatuba, que possuam em seus quadros servidores admitidos sob o regime funcional instituído pela Lei 2995/2007, ou legislação antecessora, ou que venha a substituí-la, desde que consoante com o artigo 39 da Constituição Federal.

Órgãos Fiscalizadores – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo; Ministério do Trabalho e Previdência; Receita Federal; entre outros.

Usuário do serviço público - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público (definição da Lei 13.460/2017).

Serviço Público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (definição da Lei 13.460/2017)

5. SIGLAS UTILIZADAS

IPMU – Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba

RPPS – Regime Próprio de Previdência Social

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

O processo de atendimentos será aprofundado a partir deste tópico. Este manual deve ser utilizado em conjunto com o fluxograma de atendimento fornecido no item **3 REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA**, pois contém comentários e instruções adicionais ao fluxograma.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Receber o usuário

Etapa que consiste em receber fisicamente o usuário quando ele comparece ao IPMU, indicando o local em que será atendido na recepção, e caso haja necessidade de espera, indicar onde pode se assentar e aguardar seu atendimento. Oferecer água e apontar os sanitários, apesar de parecer óbvio, faz a diferença na experiência do usuário. O fluxo de atendimento presencial não aponta, no momento,



Manual de Procedimento Atendimento

36

a necessidade de organizar fila com senhas, mas isso pode ocorrer no futuro. Quando a manifestação ocorre por e-mail institucional, é recomendável dar ciência ao remetente que a manifestação foi recebida e que será devidamente tratada. Se o e-mail constar no cadastro do segurado, é seguro responder no próprio endereço de e-mail. Caso não conste, faz-se necessário utilizar outros meios de verificação de autenticidade antes de remeter informações pessoais, para não incorrer em risco de ferir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Quanto à manifestação por aplicativo, o IPMU conta com WhatsApp empresarial, amplamente divulgado (tel 12 3833 3044), no qual recebe as manifestações dos usuários. O acolhimento é feito por mensagem automática, mas é de bom tom o atendente confirmar o recebimento e dar tratamento à demanda. Caso o pedido enseje tramitação de processos, ou seja necessário atividade deliberativa, solicitar gentilmente ao segurado a formalizar pessoalmente via requerimento ou requerer via e-mail institucional.

Quanto ao contato telefônico, recomenda-se iniciar a conversa com “Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba, [nome do atendente], bom dia/boa tarde” para que quem ligou possa entender se ligou corretamente. É frequente os usuários procurarem o INSS quando ligam para o IPMU, neste caso informar gentilmente que o telefone do INSS é 135. Quanto ao atendimento telefônico, recomenda-se não passar informações muito específicas, dados sigilosos, decisões, entre outras informações de maior complexidade, devido a alta probabilidade de má interpretação, que pode prejudicar a qualidade do atendimento. Recomenda-se passar via telefonema apenas orientações quanto ao acesso aos serviços prestados pelo IPMU, o “como” requerer, os horários de atendimento, agendamentos, entre outras informações meio.

Registro do atendimento

O atendimento, seja telefônico, por e-mail ou whats-app deve ser registrado, para garantir sua rastreabilidade, e desincumbir o atendente de recordar exclusivamente de memória seus atendimentos. Atualmente, redige-se fichas numeradas sequencial e cronologicamente dos atendimentos, de forma padronizada, eventual sistema de controle de atendimentos deve atender aos critérios de auditabilidade, rastreabilidade e registro dos atendimentos, para manter o padrão de qualidade.

Identificar o nível de complexidade do atendimento

Os atendimentos de menor nível de complexidade são os referentes à disponibilização e/ou entrega de documentos periodicamente produzidos pelo IPMU, tais como comprovantes de pagamentos (holerite), informe de rendimentos, calendários de pagamentos, entre outros, os quais podem ser fornecidos imediatamente ao respectivo titular das informações, que, conforme Lei 13.709/2018 é a “pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento”. Em outras palavras, se o documento contiver os dados do solicitante, este deve ser fornecido. Caso negativo, o solicitante deve



Manual de Procedimento Atendimento

36

apresentar procuração hábil para obter o documento solicitado. Para manter a segurança do atendimento, deve-se solicitar ao usuário atendido seu documento de identificação, para comprovação deste requisito.

Os atendimentos de maior complexidade são aqueles que envolvem a produção de documentos, tais como declarações, decisões, despachos, comunicados, e envolvem a busca por determinado direito pleiteado. Estes atendimentos não devem ocupar o tempo do atendente, para não prejudicar o atendimento do IPMU, desta maneira, deve ser dada a ciência ao requerente que seu pedido será encaminhado ao setor competente para deliberação, com fornecimento de protocolo de recebimento, para controle do usuário do serviço público. No requerimento deve ser informado ao IPMU meios de contato confiáveis, e deve-se dar ciência ao usuário que os meios informados são os únicos que serão utilizados para resposta. Cumpre ressaltar que o IPMU dispõe de formulários padrão para os requerimentos mais frequentes, e que o usuário pode requerer por documento de sua autoria, desde que contenha os dados de contato indispensáveis. Caso contrário, deve-se orientar o usuário a fornecê-los, oferecendo um requerimento padrão do IPMU para que este emende em seu requerimento.

Tratamento de demanda de maior complexidade conforme tipo de requerimento

Quando o atendimento for de alta complexidade, e for sobre informação solicitada pelo usuário, recomenda-se anotar em sua ficha de atendimento a informação repassada durante o atendimento, para fins de arquivo, após a ciência do usuário. Deste tipo de atendimento, normalmente o usuário elabora sua demanda na forma de requerimento, reiniciando o processo de atendimento, com outra complexidade e forma de autuação.

Quando o pedido for de implementação de direito (benefício previdenciário, por exemplo), ao receber o requerimento e os documentos necessários oferecidos pelo usuário, deve-se autuar imediatamente o processo administrativo, anexar os documentos e providenciar sua tramitação com a máxima celeridade

Casos omissos

Existem requerimentos que podem não se enquadrar nos procedimentos costumeiros do IPMU. Neste caso, deve-se acolher a demanda, orientar o usuário quanto à tramitação do processo administrativo, e informar o usuário do resultado do processo pelos meios oficiais. Após, arquivar o processo conforme manual de digitalização e guarda de documentos.