



PREFEITURA DE
RIO PRETO



COORDENADORIA ADMINISTRATIVA COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS

Manual do Procedimento de
Atendimento da
Coordenadoria Administrativa
e Coordenadoria de Gestão de
Benefícios (*versão 1.0 de
01/09/2023*)

2023

**RIOPRETOPREV – Regime Próprio de Previdência Social do Município de São José do Rio
Preto**

Rua General Glicério, 3553 – Centro - CEP 15015-400 - São José do Rio Preto - SP
Telefones (17) 3222 7445 - riopretoprev@riopreto.sp.gov.br - www.riopreto.sp.gov.br



**PREFEITURA DE
RIO PRETO**



JAIR MORETTI
Diretor Superintendente

WILCLEM DE LAZARI ARAUJO
Diretor Técnico

ADRIANO ANTONIO PAZIANOTO
Diretor Executivo



SUMÁRIO

Sumário

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| FLUXOGRAMA (MAPA) | 5 |
| FERRAMENTAS UTILIZADAS | 7 |
| NOTAÇÃO DE MODELAGEM | 7 |
| SERVIDORES HABILITADOS A REALIZAR O PROCEDIMENTO | 8 |
| NORMAS APLICÁVEIS | 8 |
| ETAPAS DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA COORDENADORIA ADMINISTRATIVA | 9 |
| Coordenadoria Administrativa | 9 |
| ETAPAS DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS | 12 |
| Coordenadoria de Gestão de Benefícios | 12 |
| TERMO DE APROVAÇÃO DE MAPEAMENTO E MANUALIZAÇÃO | 15 |



APRESENTAÇÃO

Como somos sabedores, a gestão por processos é uma orientação que visualiza as funções administrativas com base nas sequências de atividades que percorrem toda a instituição, ao contrário da abordagem funcional tradicional, em que as organizações estão separadas por área de atuação, altamente burocratizadas e sem visão sistêmica do trabalho que realizam.

A finalidade principal dos manuais de procedimentos é reproduzir com clareza e objetividade as atividades/rotinas de cada área, de forma sistemática, para facilitar o entendimento por parte da instituição e de seus servidores.

A manualização é um instrumento que se destina a regulamentar um processo ou atividade, de forma a servir como guia para os integrantes e segurados do Regime Próprio de Previdência Social, seja na condição de executores ou na condição de usuários.

O objetivo de sua realização é permitir que a reunião das atividades dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento gerencial, facilitando a compreensão dos processos organizacionais e funcionamento dos sistemas e subsistemas.

O mapeamento do processo atendimento visa identificar e documentar as diversas fases desse ciclo, desde a definição das metas e estratégias até a implementação e monitoramento dos planos e programas. Ele oferece uma visão abrangente das interações entre os diferentes participantes, como segurados, beneficiários, servidores e outras áreas relevantes.

Este manual retrata a situação atual dos procedimentos operacionais, sem propor nenhuma melhoria. A Diretoria em parceria com o Gestor do Setor fará uma análise dos procedimentos a partir do estudo detalhado da situação real, para só então indicar e implantar as melhorias julgadas necessárias.

FLUXOGRAMA (MAPA)

Consiste em uma representação gráfica do fluxo das atividades inerente a determinado setor, contendo as etapas para realização das suas atividades/rotinas, a sequência em que elas devem ser realizadas, bem como os atores envolvidos. Tem, portanto, a finalidade de auxiliar a compreensão e visualização global do processo de uma forma intuitiva.

Figura 1 – Fluxograma (Mapeamento) do Atendimento da Coordenadoria Administrativa:

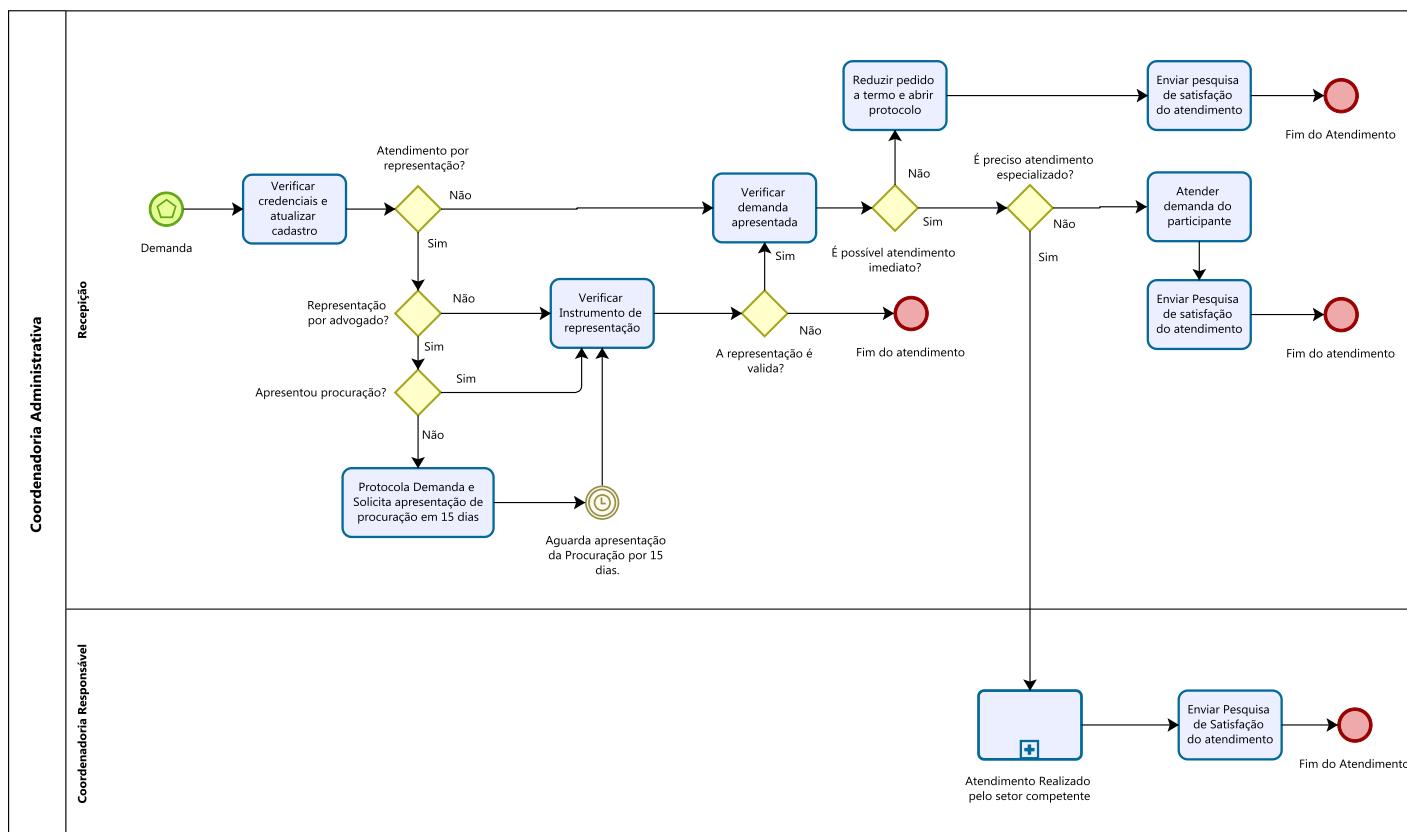
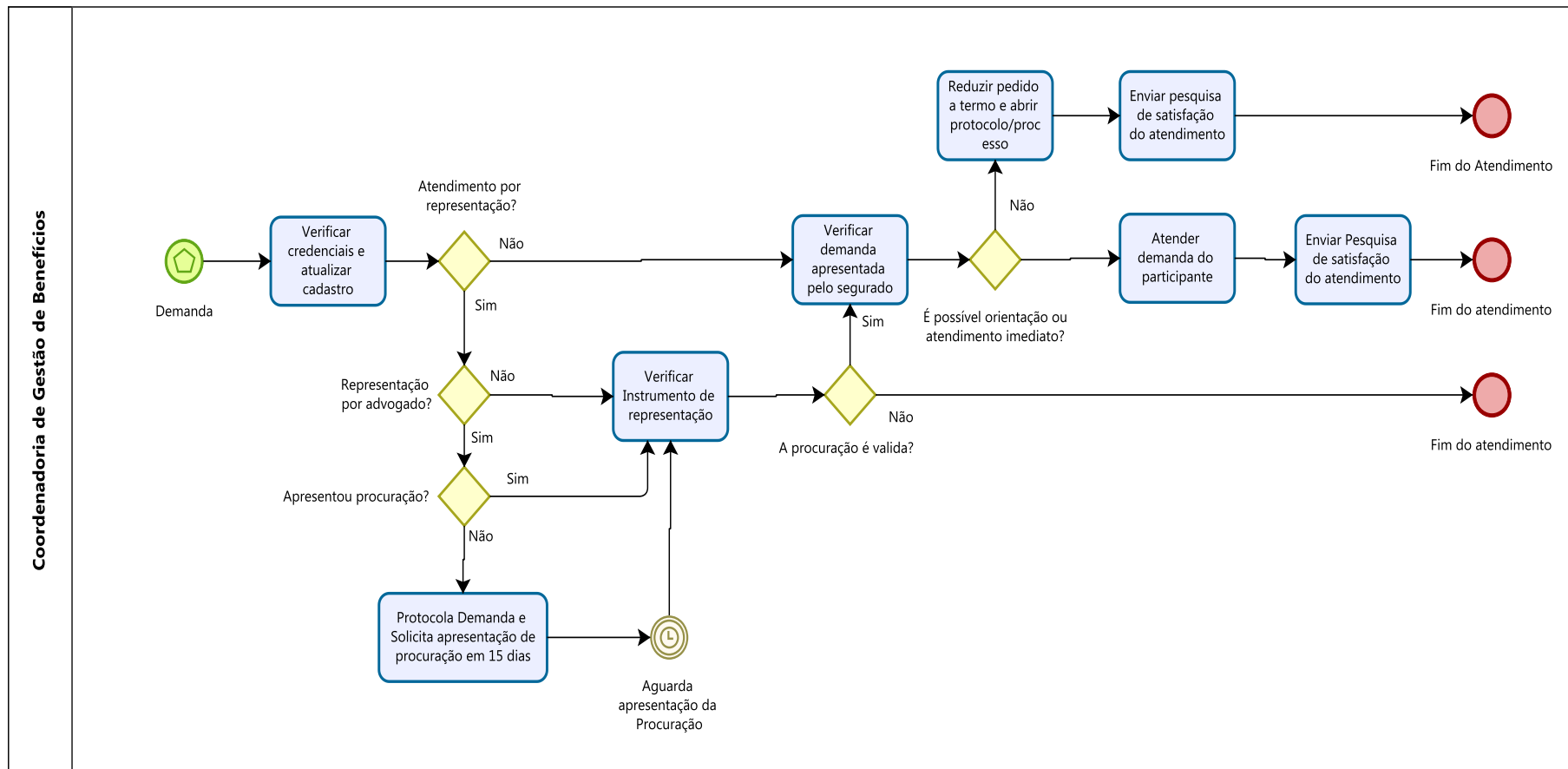


Figura 1 – Fluxograma (Mapeamento) do Atendimento da Coordenadoria de Gestão de Benefícios



FERRAMENTAS UTILIZADAS

A construção do fluxograma foi realizada no programa *Bizagi Process Modeler*.

NOTAÇÃO DE MODELAGEM

No presente mapeamento utilização das formas básicas a seguir:



Início: Representa o início de processo.



Fim: Representa o término do processo.



Atividade: Representa as atividades (ou sub processos) presentes no fluxo do procedimento mapeado.



Decisão: Representa uma decisão na qual somente um dos caminhos pode ser escolhido.



SERVIDORES HABILITADOS A REALIZAR O PROCEDIMENTO

Os servidores habilitados a realizar o procedimento são aqueles alocados na Coordenadoria Administrativa e Coordenadoria de Gestão de Benefícios

NORMAS APLICÁVEIS

Listamos abaixo os normativos relacionados com a atividade mapeada e manualizada:

- Portaria MTP nº 1467/2022;
- Manual Definitivo do Pro-Gestão RPPS;
- Lei Geral de Proteção de Dados;
- Lei Complementar 139, de 28 de dezembro de 2001.



ETAPAS DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA COORDENADORIA ADMINISTRATIVA

Segue o detalhamento das atividades presentes no fluxo analisado:

Coordenadoria Administrativa

1. **Verificar credenciais e atualizar cadastro**

Verificar a identidade do solicitante do atendimento:

a) no caso de atendimento presencial, solicitar a apresentação do documento de identidade (com foto);

b) no caso de atendimento digital, fazer testes com as informações pessoais do cadastro para verificar se é o próprio interessado ou não que busca o atendimento;

As verificações aqui expostas são obrigatórias por conta da Lei Geral de Proteção de dados.

Após validada a identidade do solicitante com informações indicadas no cadastro no sistema de gestão previdenciária da RIOPRETOPREV, realizar questionamento do interessado sobre a alteração dos dados de contato do servidor, especialmente e-mail, telefone (WhatsApp), estado civil e dependentes. Se for necessário, ajustar as informações no sistema de gestão previdenciária.

No caso de atendimento presencial, registrar obrigatoriamente o e-mail para encaminhamento do link de avaliação do atendimento (etapa posterior).

2. ***Protocola Demanda e Solicita apresentação de procuração em 15 dias***

No caso de atendimentos de advogado em representação a participante, caso o mesmo não apresente de plano a procuração e afirme urgência, a demanda requerida pode ser protocolada, todavia, deverá ser solicitado ao postulante a apresentação de procuração no prazo de 15 dias (cf. §1º do art. 5º da Lei 8.906/1994).



3. **Aguarda apresentação da Procuração por 15 dias.**

R1/P15D

4. **Verificar Instrumento de representação**

Verificar o documento de representação:

a) **no caso de apresentação de procuração pública:** verificar a autenticidade do documento e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

b) **no caso de apresentação de procuração particular:** verificar a autenticidade do documento e a semelhança da assinatura do participante (procedimento dispensado no caso de procuração outorgada para advogados) e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

c) **no caso de tutela, curatela ou outro documento de representação:** verificar a autenticidade do documento e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

5. **Verificar demanda apresentada**

Durante o atendimento, verificar a demanda do participante ou de seu representante legal.

6. **Enviar Pesquisa de Satisfação do atendimento**

Enviar pesquisa de satisfação sobre o atendimento de uma das seguintes formas:

a) no caso de atendimento digital, através do sistema de atendimento, mediante comando específico.

b) no caso de atendimento presencial, utilizar e-mail coletado na atualização cadastral para enviar formulário por e-mail, conforme modelo delineado no aplicativo de envio de e-mail.

7. **Atender demanda do participante**



Caso a demanda seja possível de atendimento imediato e não especializado, realizar o atendimento.

8. *Enviar Pesquisa de satisfação do atendimento*

Enviar pesquisa de satisfação sobre o atendimento de uma das seguintes formas:

a) no caso de atendimento digital, através do sistema de atendimento, mediante comando específico.

b) no caso de atendimento presencial, utilizar e-mail coletado na atualização cadastral para enviar formulário por e-mail, conforme modelo delineado no aplicativo de envio de e-mail.

9. *Reduzir pedido a termo e abrir protocolo*

Não sendo possível o atendimento da demanda de forma imediata, reduzir a termo a solicitação (quando verbal) ou protocolar a solicitação escrita apresentado pelo atendido.

10. *Enviar pesquisa de satisfação do atendimento*

Enviar pesquisa de satisfação sobre o atendimento de uma das seguintes formas:

a) no caso de atendimento digital, através do sistema de atendimento, mediante comando específico.

b) no caso de atendimento presencial, utilizar e-mail coletado na atualização cadastral para enviar formulário por e-mail, conforme modelo delineado no aplicativo de envio de e-mail.



ETAPAS DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA COORDENADORIA DE GESTÃO DE BENEFÍCIOS

Segue o detalhamento das atividades presentes no fluxo analisado:

Coordenadoria de Gestão de Benefícios

1. ***Verificar credenciais e atualizar cadastro***

Verificar a identidade do solicitante do atendimento:

a) no caso de atendimento presencial, solicitar a apresentação do documento de identidade (com foto);

b) no caso de atendimento digital, fazer testes com as informações pessoais do cadastro para verificar se é o próprio interessado ou não que busca o atendimento;

As verificações aqui expostas são obrigatórias por conta da Lei Geral de Proteção de dados.

Após validada a identidade do solicitante com informações indicadas no cadastro no sistema de gestão previdenciária da RIOPRETOPREV, realizar questionamento do interessado sobre a alteração dos dados de contato do servidor, especialmente e-mail, telefone (WhatsApp), estado civil e dependentes.

Se for necessário, ajustar as informações no sistema de gestão previdenciária.

No caso de atendimento presencial, registrar obrigatoriamente o e-mail para encaminhamento do link de avaliação do atendimento (etapa posterior).

2. ***Protocola Demanda e Solicita apresentação de procuração em 15 dias***

No caso de atendimentos de advogado em representação a participante, caso o mesmo não apresente de plano a procuração e afirme urgência, a demanda requerida pode ser protocolada, todavia, deverá ser solicitado ao postulante a apresentação de procuração no prazo de 15 dias (cf. §1º do art. 5º da Lei 8.906/1994).



3.  ***Aguarda apresentação da Procuração***

R1/P15D

4. ***Verificar Instrumento de representação***

Verificar o documento de representação:

a) **no caso de apresentação de procuração pública:** verificar a autenticidade do documento e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

b) **no caso de apresentação de procuração particular:** verificar a autenticidade do documento e a semelhança da assinatura do participante (procedimento dispensado no caso de procuração outorgada para advogados) e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

c) **no caso de tutela, curatela ou outro documento de representação:** verificar a autenticidade do documento e a identidade do representante (mediante apresentação de documento de identidade).

5. ***Verificar demanda apresentada pelo segurado***

Durante o atendimento, verificar a demanda do participante ou de seu representante legal.

6. ***Reduzir pedido a termo e abrir protocolo/processo***

Não sendo possível o atendimento da demanda de forma imediata, reduzir a termo a solicitação (quando verbal) ou protocolar a solicitação escrita apresentado pelo atendido.

7. ***Enviar pesquisa de satisfação do atendimento***

Enviar pesquisa de satisfação sobre o atendimento de uma das seguintes formas:

a) no caso de atendimento digital, através do sistema de atendimento, mediante comando específico.

b) no caso de atendimento presencial, utilizar e-mail coletado na atualização cadastral para enviar formulário por e-mail, conforme modelo delineado no aplicativo de envio de e-mail.



8. *Atender demanda do participante*

Caso a demanda seja possível de atendimento imediato, realizar o atendimento.

9. *Enviar Pesquisa de satisfação do atendimento*

Enviar pesquisa de satisfação sobre o atendimento de uma das seguintes formas:

a) no caso de atendimento digital, através do sistema de atendimento, mediante comando específico.

b) no caso de atendimento presencial, utilizar e-mail coletado na atualização cadastral para enviar formulário por e-mail, conforme modelo delineado no aplicativo de envio de e-mail.



**PREFEITURA DE
RIO PRETO**



TERMO DE APROVAÇÃO DE MAPEAMENTO E MANUALIZAÇÃO

Setor: Coordenadoria Administrativa/Coordenadoria de Gestão de Benefícios

Validado em: 01/09/2023

Versão: 1.0

LUDMILA ANDRADE SERNAGIOTTO DE SOUZA
Coordenadoria Administrativa

RAFAEL HENRIQUE LOPES PEREIRA
Coordenadoria de Gestão de Benefícios

| |
|--------------------------------------------------|
| Histórico de versões: 1.0 – 01/09/2023 |
|--------------------------------------------------|