

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA
MUNICIPAL DOS SERVIDORES
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE VIÇOSA –
IPREVI**

MANUAL DE ATENDIMENTO

1ª Edição

Agosto/2026

MANUAL DE ATENDIMENTO

DIRETORIA EXECUTIVA



DIRETOR PRESIDENTE
Edivaldo Antônio da Silva Araújo



DIRETORA ADM. FINANCEIRA
Eliane Antônia dos Reis Pereira



DIRETOR PREVIDENCIÁRIO
Evair Barbosa de Souza

CONTROLE DE REVISÃO DO MANUAL

Ano	Versão	Natureza da alteração
2026	1ª	Criação do manual

Instituto de Previdência Municipal dos Servidores Públicos do Município de Viçosa – IPREVI, Controladoria.
Manual de Atendimento do Instituto de Previdência Municipal dos Servidores Públicos do Município de Viçosa – IPREVI, 2026.
22 páginas.

Sumário

1.INTRODUÇÃO.....	5
2. OBJETIVO DO MANUAL.....	5
3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA.....	5
4. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO.....	6
4.1 Diretrizes para o atendimento ao público:	6
4.2 Conduta e postura do servidor	6
4.3 Atendimento à pessoa idosa e ao público com necessidades específicas	7
4.4 Atendimento em situações de conflito ou alteração emocional	8
5. RELACIONAMENTO INTERNO	9
5.1 Boas práticas de relacionamento interno:	9
6. USO DE CELULAR NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	9
7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	10
7.1 Procedimento de Confirmação de Identidade.....	11
8. ATRIBUIÇÕES DO SETOR.....	13
9. FORMAS DE ATENDIMENTO.....	13
10. DETALHAMENTO DO PROCESSO	14
10.1 Atendimento presencial.....	14
10.2 Atendimento telefônico.....	15
10.3 Atendimento online.....	17
10.3.1 Atendimento via e-mail	18
10.3.2 Atendimento via whatsapp.....	18
11. REGISTRO DO ATENDIMENTO.....	19
12. OUVIDORIA.....	20
13. ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL	20
14. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	20
ANEXO I	22

APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Atendimento foi elaborado com a finalidade de orientar e padronizar os procedimentos de atendimento realizados no âmbito do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Viçosa – IPREVI.

O documento estabelece diretrizes voltadas à qualidade, eficiência, cordialidade, transparência e humanização no atendimento aos segurados, aposentados, pensionistas, servidores e demais usuários dos serviços previdenciários.

Além disso, busca fortalecer as boas práticas institucionais e contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Instituto.

1. INTRODUÇÃO

O atendimento ao público é um importante instrumento de relacionamento entre o cidadão e a administração pública, devendo ocorrer de forma eficiente, organizada e acessível, garantindo ao usuário informações claras e atendimento adequado às suas demandas.

No IPREVI, as atividades de atendimento envolvem atuação integrada entre as unidades administrativa e previdenciária, cabendo à unidade administrativa o acolhimento inicial, triagem e protocolo das demandas, e à unidade previdenciária a análise técnica e orientação especializada.

Este manual constitui instrumento de apoio e orientação aos servidores e colaboradores que atuam no atendimento institucional, contribuindo para a padronização dos procedimentos, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o fortalecimento do relacionamento com os segurados e demais usuários.

2. OBJETIVO DO MANUAL

Este manual tem como objetivo estabelecer procedimentos, padrões e orientações para o atendimento aos segurados e usuários do IPREVI, visando assegurar uniformidade, qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

Também busca orientar a utilização adequada dos canais de comunicação institucional e fortalecer a excelência no atendimento público.

3. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

Constituem a base legal e normativa deste manual de Atendimento, sem prejuízo de outras normas que venham a complementá-las ou substituí-las:

- Constituição Federal (art. 37);
- Lei nº 13.460/2017 – Direitos dos usuários dos serviços públicos;
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Manual de Atendimento à Sociedade / Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.
- Lei nº 10.741/2003 – Estatuto da Pessoa Idosa;
- Lei nº 10.048/2000 – Atendimento prioritário às pessoas que especifica;
- Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI).

4. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO

Atendimento é o conjunto de ações realizadas com o objetivo de receber, orientar, informar, encaminhar e solucionar as demandas apresentadas pelos usuários.

No serviço público previdenciário, o atendimento deverá observar os princípios da Administração Pública previstos no artigo 37 da Constituição Federal:

- Legalidade;
- Impessoalidade;
- Moralidade;
- Publicidade;
- Eficiência.

Além disso, todos os servidores deverão atuar de forma imparcial, respeitosa e comprometida com a excelência no atendimento ao público.

4.1 Diretrizes para o Atendimento ao Público:

- **Humanização:** Tratar todos com dignidade, ética e empatia. O cidadão deve ser acolhido com respeito, paciência, compreensão e ausência de prejulgamento e não ser recepcionado sob qualquer forma de preconceito.
- **Atenção:** Ouvir o cidadão com respeito, sem preconceito ou julgamentos. Escute-os para compreendê-lo, não tente antecipar o que a pessoa dirá, mesmo que já saiba, pois ela pode se sentir desrespeitada e desvalorizada.
- **Clareza:** Usar linguagem simples e garantir que a pessoa entenda as informações.
- **Registro:** Registrar e acompanhar todas as manifestações.
- **Respeito à Diversidade:** Assegurar atendimento igualitário a todas as pessoas, observando a acessibilidade, a inclusão e o respeito às diferenças.
- **Transparência:** Promover o acesso à informação de forma clara, tempestiva e em conformidade com a legislação vigente.
- **Ética e Responsabilidade no fornecimento das informações:** atuar com ética, respeito e responsabilidade no atendimento aos segurados e usuários do Instituto, preservando a confidencialidade das informações pessoais, funcionais e previdenciárias.

4.2 Conduta e postura do servidor

Os servidores do IPREVI deverão manter postura profissional compatível com as atividades exercidas no atendimento ao público, observando padrões de ética, respeito e responsabilidade institucional.

São condutas esperadas:

- Tratar os usuários com cordialidade, urbanidade, respeito e imparcialidade;
- Utilizar linguagem simples, clara e objetiva, evitando termos excessivamente técnicos e, quando seu uso for necessário, explicar seu significado de forma compreensível ao usuário;
- Demonstrar atenção, paciência e interesse na compreensão das demandas apresentadas;
- Manter postura profissional em qualquer situação, preservando a calma, o equilíbrio e o respeito;
- Manter sigilo sobre as informações pessoais, funcionais e previdenciárias dos usuários, observada a legislação vigente;
- Cumprir os horários e prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;
- Apresentar-se adequadamente no ambiente de trabalho, observando as normas internas do Instituto;
- Evitar conversas paralelas ou outras condutas que possam comprometer a qualidade do atendimento;
- Utilizar o telefone celular apenas quando necessário ao serviço, evitando interrupções durante o atendimento ao usuário;
- Zelar pela organização, limpeza e adequado funcionamento do ambiente de atendimento;
- Demonstrar comprometimento com a qualidade, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

4.3 Atendimento à pessoa idosa e ao público com necessidades específicas

Considerando o perfil dos segurados e beneficiários atendidos pelo IPREVI, o atendimento à pessoa idosa deverá observar acolhimento individualizado, respeito à autonomia, prioridade legal e adoção de medidas que facilitem a compreensão e o acesso aos serviços.

- Falar de forma pausada, clara e respeitosa, em tom de voz adequado, sem infantilizar o usuário;
- Respeitar o tempo necessário para que o usuário relate sua demanda, evitando interrupções, demonstrações de pressa ou impaciência;
- Explicar siglas, termos técnicos e procedimentos previdenciários em linguagem simples e, sempre que possível, uma etapa de cada vez;

- Confirmar a compreensão ao final das orientações, resumindo os próximos passos, os documentos necessários, os prazos e eventual necessidade de retorno;
- Sempre que necessário, fornecer por escrito as orientações essenciais, especialmente relação de documentos, prazos e providências a cargo do usuário;
- Oferecer assento e condições adequadas de espera, observando limitações de mobilidade, audição, visão, leitura, fala ou compreensão;
- Oferecer auxílio no uso dos canais digitais, sem impor ao usuário a utilização de WhatsApp, e-mail ou outros recursos eletrônicos quando houver alternativa de atendimento;
- Quando houver acompanhante, dirigir-se prioritariamente ao próprio segurado ou beneficiário, preservando sua autonomia e participação no atendimento;
- O fornecimento de informações pessoais, funcionais ou previdenciárias ao acompanhante dependerá da legitimidade, autorização ou fundamento legal aplicável;
- Observar e organizar o atendimento prioritário previsto em lei, sem prejuízo do acolhimento adequado aos demais usuários.

4.4 Atendimento em situações de conflito ou alteração emocional

Nas situações em que o usuário estiver irritado, ansioso, exaltado ou emocionalmente abalado, o servidor deverá manter postura profissional e adotar conduta que favoreça a resolução da demanda e a segurança das pessoas envolvidas.

- Manter tom de voz calmo e respeitoso, evitando discussões, ironias ou enfrentamentos;
- Permitir que o usuário exponha inicialmente a situação e demonstrar que a demanda foi compreendida;
- Explicar objetivamente o que pode ser realizado pelo IPREVI e quais providências dependem de análise ou de outro setor;
- Evitar reconhecer falha institucional antes da apuração dos fatos, informando que a situação será verificada quando necessário;
- Solicitar apoio de outro servidor, da chefia imediata ou da Diretoria quando a situação exigir;
- Em caso de ameaça, agressão ou risco à integridade física, interromper o atendimento e adotar as medidas institucionais de segurança cabíveis.

5. RELACIONAMENTO INTERNO

O bom relacionamento interno é fundamental para a construção de um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e produtivo. A convivência harmoniosa entre os servidores reflete diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Todos os colaboradores devem agir com respeito, cordialidade, ética e espírito de cooperação, valorizando o trabalho em equipe e a comunicação adequada.

5.1 Boas práticas de relacionamento interno:

- Tratar colegas, superiores e demais colaboradores com respeito e educação;
- Evitar apelidos, fofocas, comentários ofensivos e críticas públicas;
- Manter postura ética, transparente e profissional;
- Ser pontual e comprometido com as atividades institucionais;
- Utilizar linguagem cordial no ambiente de trabalho e nos meios de comunicação institucional;
- Praticar empatia, colaboração e respeito às diferenças;
- Utilizar expressões de gentileza, como “por favor”, “com licença” e “obrigado”, fortalecendo a convivência harmoniosa.

Um ambiente organizacional respeitoso e colaborativo favorece a motivação da equipe, reduz conflitos e contribui para a melhoria contínua do atendimento e dos serviços prestados pelo IPREVI.

6. USO DE CELULAR NO AMBIENTE DE TRABALHO

O uso de celular no ambiente de trabalho deve ocorrer de forma consciente, ética e responsável, sem causar prejuízos às atividades institucionais, ao atendimento ao público e à produtividade da equipe e a qualidade do atendimento prestado aos usuários do IPREVI.

Durante o expediente, o servidor deve priorizar as atividades profissionais, mantendo postura compatível com o ambiente institucional e zelando pela boa imagem do Instituto.

São orientações quanto ao uso de celular no ambiente de trabalho:

- **Evitar o uso pessoal do celular durante o atendimento ao público:** Não utilizar o aparelho celular durante atendimentos presenciais ou telefônicos, salvo em situações estritamente necessárias ao serviço.
- **Manter postura profissional:** Evitar acesso a redes sociais, aplicativos de entretenimento, vídeos ou conversas particulares durante o expediente, exceto em situações autorizadas.

- **Manter o aparelho no modo silencioso ou vibratório:** Especialmente em ambientes de atendimento, reuniões e atividades que exijam concentração.
- **Não interromper atendimentos:** Evitar atender ligações pessoais ou utilizar o celular enquanto estiver atendendo usuários.
- **Utilizar ferramentas institucionais com responsabilidade:** As comunicações realizadas por aplicativos ou meios digitais institucionais devem ocorrer com profissionalismo, respeito e objetividade.
- **Evitar uso excessivo em áreas de atendimento:** O uso constante do aparelho pode transmitir desatenção, prejudicar a cordialidade e comprometer a imagem institucional.
- **Preservar o sigilo das informações:** Zelar pela confidencialidade de dados pessoais, funcionais e previdenciários dos segurados e do Instituto.

O uso inadequado do celular pode comprometer a concentração, prejudicar a qualidade do atendimento, gerar retrabalho e afetar negativamente a imagem institucional perante os segurados e demais usuários dos serviços do IPREVI.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)

A proteção das informações pessoais dos segurados e usuários é dever de todos os servidores e colaboradores do IPREVI, devendo ser observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Os servidores deverão:

- Confirmar a identidade do usuário antes de fornecer informações pessoais ou funcionais;
- A confirmação da identidade deverá seguir procedimento padronizado pelo IPREVI, adequado ao canal utilizado, solicitando apenas os dados estritamente necessários para a finalidade do atendimento.
- Por telefone, WhatsApp ou e-mail, não deverão ser fornecidas informações pessoais, financeiras ou previdenciárias sensíveis sem a confirmação suficiente da identidade do solicitante.
- A presença ou o contato de familiar, cônjuge, filho, cuidador ou outro acompanhante não autoriza, por si só, o acesso a dados do segurado ou beneficiário, devendo ser verificada a autorização, representação ou base legal aplicável
- Não compartilhar dados pessoais sem autorização, respaldo legal ou necessidade institucional;

- Utilizar apenas canais oficiais e seguros de comunicação;
- Preservar o sigilo das informações acessadas durante o atendimento;
- Evitar exposição de documentos, telas ou informações em locais de circulação pública;
- Registrar consentimentos e autorizações quando necessário;
- Comunicar imediatamente situações de risco, vazamento ou uso inadequado de informações.

O tratamento das informações deve ocorrer com responsabilidade, ética, segurança e respeito à privacidade dos segurados, garantindo a proteção dos dados pessoais e a confiança dos usuários nos serviços prestados pelo IPREVI.

7.1 Procedimento de Confirmação de Identidade

Quando houver solicitação de informações pessoais, financeiras, funcionais ou previdenciárias, o servidor deverá confirmar a identidade do solicitante antes de fornecer qualquer informação protegida, observando o princípio da necessidade e solicitando apenas os dados estritamente necessários para a confirmação.

A confirmação da identidade deverá observar os seguintes procedimentos, conforme o canal de atendimento:

I – Atendimento presencial:

- a) solicitar documento oficial de identificação com foto;
- b) conferir a identificação apresentada com os dados disponíveis nos sistemas ou registros institucionais, quando necessário;
- c) em caso de atendimento por representante, acompanhante ou terceiro, verificar a existência de procuração, autorização, representação legal ou outro fundamento jurídico que legitime o acesso às informações.

II Atendimento telefônico:

- a) solicitar o nome completo do segurado ou beneficiário;
- b) solicitar, para confirmação, dados cadastrais previamente registrados no IPREVI, evitando utilizar informações que possam ser facilmente obtidas por terceiros;
- c) quando a informação solicitada envolver dados financeiros, previdenciários ou pessoais de maior sensibilidade, realizar confirmação adicional da identidade, mediante outros dados cadastrais disponíveis nos registros institucionais;

11

d) caso não seja possível confirmar satisfatoriamente a identidade do solicitante, não fornecer a informação protegida e orientar quanto à necessidade de atendimento presencial ou utilização de canal que permita a adequada identificação.

III – Atendimento por e-mail:

a) verificar se a solicitação foi encaminhada pelo endereço eletrônico previamente cadastrado pelo segurado ou beneficiário, quando houver cadastro;b) quando o endereço eletrônico não estiver previamente cadastrado ou quando a solicitação envolver informações pessoais, financeiras ou previdenciárias, solicitar procedimento adicional de confirmação de identidade;

c) quando não for possível confirmar a identidade de forma segura, orientar o usuário a realizar a solicitação presencialmente ou por outro canal institucional adequado.

IV – Atendimento por WhatsApp:

a) solicitar a identificação do usuário e verificar os dados cadastrais necessários à confirmação de sua identidade;

b) não considerar o número de telefone, isoladamente, como elemento suficiente para confirmação da identidade;

c) para informações pessoais, financeiras ou previdenciárias, realizar confirmação adicional da identidade;

d) quando não for possível confirmar satisfatoriamente a identidade do solicitante, não fornecer a informação protegida e orientar quanto ao atendimento presencial ou outro canal institucional adequado.

V–Atendimento a terceiros:

O fornecimento de informações a familiar, cônjuge, filho, cuidador, procurador ou qualquer outro terceiro somente poderá ocorrer mediante comprovação de autorização, procuração, representação legal ou outro fundamento jurídico que legitime o acesso às informações, observadas as disposições da legislação aplicável e os registros existentes no IPREVI.

VI – Impossibilidade de confirmação: Na hipótese de dúvida quanto à identidade do solicitante, inconsistência das informações apresentadas ou impossibilidade de realizar a confirmação de forma segura, o servidor deverá interromper o fornecimento das informações protegidas e orientar o usuário sobre a forma adequada de comprovar sua identidade.

A confirmação de identidade deverá ser realizada de maneira proporcional à natureza da informação solicitada, evitando-se a coleta excessiva de dados pessoais. Os dados utilizados

12

exclusivamente para confirmação deverão ser tratados de acordo com a finalidade do atendimento e com as normas de proteção de dados pessoais.

8. ATRIBUIÇÕES DO SETOR

O Setor de Atendimento do IPREVI é responsável por ser o canal direto de comunicação com os servidores, gerenciando o atendimento presencial e online, recebendo solicitações, esclarecendo dúvidas, auxiliando na documentação e encaminhando os processos para as áreas técnicas competentes.

São atribuições do setor:

- Realizar atendimento presencial, telefônico e online;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos servidores e beneficiários;
- Receber e protocolar documentos;
- Emitir documentos e declarações;
- Auxiliar na conferência documental;
- Auxiliar na promoção de educação previdenciária;
- Integrar informações com outros setores;
- Coletar feedback dos usuários.

9. FORMAS DE ATENDIMENTO

O setor oferece, além do atendimento presencial, canais de atendimento virtual destinados aos segurados, especialmente àqueles que possuem maior familiaridade com recursos digitais e/ou enfrentam dificuldades para o comparecimento presencial à instituição.

Para tanto, são disponibilizados:

- E-mail oficial do Instituto: iprevi.vicosa@gmail.com;
- Telefone institucional: (31) 3891-3772;
- WhatsApp institucional: (31) 3891-6310.
- Fale Conosco: Disponível no site institucional do IPREVI (<https://www.iprevivicosa.mg.gov.br/>).

Os respectivos canais de comunicação têm a finalidade de facilitar o envio de documentos o esclarecimento de dúvidas, a prestação de orientações e o agendamento de atendimentos presenciais.

O IPREVI assegurará ao usuário a possibilidade de utilização do canal de atendimento mais adequado às suas necessidades, oferecendo suporte adicional às pessoas idosas e aos usuários com

Ressalta-se que a principal demanda do Setor de Atendimento permanece sendo o atendimento presencial, o qual é, inclusive, incentivado pelos colaboradores, sobretudo para o público idoso.

Destaca-se, ainda, que a diversificação dos canais de atendimento tem como objetivo tornar o fluxo de atendimento mais eficiente e dinâmico, proporcionando maior agilidade na prestação dos serviços, especialmente para os usuários que necessitam de atendimento presencial. Contudo, não há qualquer restrição ao atendimento presencial dos segurados que, mesmo não se enquadrando no público prioritário dessa estratégia, optarem por essa modalidade de atendimento.

10. DETALHAMENTO DO PROCESSO

O atendimento inicia-se com o acolhimento do usuário, de forma presencial ou por canais remotos.

10.1 Atendimento Presencial

O atendimento presencial é realizado diretamente nas dependências do IPREVI, permitindo contato direto com o usuário, conferência de documentos, esclarecimento de dúvidas e orientação adequada quanto aos serviços previdenciários.

Esse tipo de atendimento fortalece a relação de confiança entre o Instituto e os segurados, aposentados, pensionistas, dependentes e demais usuários, contribuindo para a solução eficiente das demandas apresentadas.

O processo de atendimento presencial compreende as rotinas operacionais listadas abaixo:

- **Acolhimento da demanda:** cumprimentar o usuário com cordialidade e respeito, demonstrando disponibilidade para auxiliar.
Exemplo: *"Bom dia, senhor(a). Em que posso ajudar?"*
- **Identificação e análise da competência para atendimento:** ouvir atentamente a demanda apresentada, buscando compreender corretamente a solicitação. Perguntar ao segurado que tipo de serviço ele busca (simulação de aposentadoria, abono de permanência, emissão de contracheque, carta margem, informe de rendimentos para imposto de renda, prova de vida, dúvidas sobre pagamento, entre outros);
- **Atendimento pela Recepção:** quando a demanda for de competência da Recepção, realizar o fornecimento das informações, documentos ou orientações solicitadas.

- **Encaminhamento ao setor competente:** quando a demanda não for de competência da Recepção, orientar e encaminhar o usuário ao setor responsável para continuidade do atendimento. Informar local de atendimento, procedimentos e tempo estimado de espera, quando necessário.
Exemplo: *"Por favor, pode se sentar enquanto verifico sua solicitação."*
- **Responsabilidade pelo encaminhamento:** o servidor que realizar o acolhimento inicial deverá assegurar que o usuário compreenda quem dará continuidade à demanda, evitando encaminhamentos genéricos ou sucessivos sem orientação. Sempre que possível, deverá confirmar a disponibilidade do setor responsável antes de direcionar o usuário.
- **Atendimento prioritário:** a Recepção deverá identificar e organizar os atendimentos prioritários previstos em lei, informando ao usuário, quando necessário, a forma de organização da fila e o tempo estimado de espera.
- **Comunicar eventuais ausências ou necessidade de apoio:** Informar ao usuário quando precisar se ausentar ou solicitar auxílio de outro servidor. Exemplos:
"Senhor(a), preciso me ausentar por um instante para buscar a informação. Peço que aguarde, por favor."
"Vou chamar um colega que poderá esclarecer melhor sua dúvida."
- **Confirmação da compreensão:** antes de encerrar o atendimento, o servidor deverá resumir as orientações prestadas e confirmar se o usuário compreendeu os próximos passos, especialmente quando houver documentos, prazos ou necessidade de retorno.
- **Encerramento do atendimento:** finalizar o atendimento de forma educada e prestativa. Exemplos: *"Posso ajudá-lo(a) com mais alguma informação?"*; *"Tenha uma boa tarde. Continuamos à disposição."*
- **Registro do atendimento:** os atendimentos realizados presencialmente deverão ser registrados conforme os procedimentos internos adotados pelo Instituto, garantindo a rastreabilidade das informações e a adequada documentação da demanda atendida.

10.2 Atendimento Telefônico

No atendimento telefônico, a comunicação deve ser clara, educada e objetiva, transmitindo segurança, confiança e credibilidade nas informações prestadas.

Por meio desse canal, poderão ser realizados esclarecimentos de dúvidas, orientações previdenciárias, acompanhamento de solicitações, registro de reclamações e encaminhamento ao setor competente.

O processo de atendimento telefônico compreende as rotinas operacionais listadas abaixo:

- **Receber a ligação:** identificar o Instituto, o setor e o servidor responsável pelo atendimento.
Exemplo: *"IPREVI setor, (nome do atendente) falando, bom dia!"*
- **Identificar o usuário:** solicitar o nome do usuário de forma educada, evitando expressões inadequada.
Exemplo: *"Com quem eu falo, por favor?"*
Evite: *Quem fala? Quem é?*
- **Quando houver solicitação de dados pessoais, financeiros ou previdenciários,** a identificação deverá ser complementada de acordo com o procedimento de confirmação de identidade estabelecido no item 7.1 deste Manual.
- **Ouvir a solicitação e realizar a classificação da demanda:** permitir que o usuário explique sua demanda com calma e sem interrupções desnecessárias, conduzindo o atendimento de forma clara e paciente, especialmente nos casos em que o usuário tenha dificuldade para expressar exatamente o que necessita.
- **Verificar se a demanda pode ser atendida diretamente pelo atendente:** quando a demanda for de competência da Recepção, realizar o fornecimento das informações, documentos ou orientações solicitadas. Certifique-se de que o usuário compreendeu corretamente as orientações fornecidas.
- **Encaminhamento ao setor competente:** quando a demanda não for de competência da Recepção, informe ao usuário o setor responsável pelo seu atendimento e transfira a ligação.

Exemplo: *"Sr.(a), aguarde um momento que irei transferir sua ligação para o setor responsável".*

Ofereça alternativas quando não houver atendimento imediato, oriente sobre possibilidade de recado ou retorno posterior.

Exemplo: *"O responsável não pode atender no momento. O senhor deseja deixar recado ou prefere que retornemos à ligação assim que ele estiver disponível?"*

Quando for prometido retorno, o servidor deverá registrar o responsável, o telefone do usuário e o prazo estimado de resposta, evitando promessas genéricas como *"retornaremos depois"*.

  

- **Registrar recados e informações importantes quando aplicável:** garantir que os dados anotados sejam encaminhados corretamente ao responsável. Quando for prometido retorno, o servidor deverá registrar o responsável, o telefone do usuário e o prazo estimado de resposta, evitando promessas genéricas como *"retornaremos depois"*.
- **Encerramento do atendimento:** Finalizar o atendimento de forma educada e prestativa. Exemplo: *"Obrigado pela ligação. Tenha um ótimo dia!"*
- **Registro do atendimento:** os atendimentos realizados via telefone deverão ser registrados conforme os procedimentos internos adotados pelo Instituto, garantindo a rastreabilidade das informações e a adequada documentação da demanda atendida.

10.3 Atendimento Online

O atendimento online é realizado por meios digitais, proporcionando maior agilidade, acessibilidade e praticidade aos usuários dos serviços do IPREVI.

Os canais digitais devem ser utilizados com responsabilidade, cordialidade e observância às normas de sigilo, proteção de dados pessoais e padronização das informações, garantindo atendimento seguro, eficiente e de qualidade.

Em todo atendimento online, independentemente do canal utilizado, o servidor deverá observar as seguintes diretrizes:

- Identificar o usuário e compreender a demanda apresentada;
- Verificar se a solicitação pode ser atendida diretamente pela Recepção;
- Prestar informações claras, objetivas e completas, utilizando linguagem adequada ao público;
- Encaminhar a demanda ao setor competente quando não for de atribuição da Recepção, informando o usuário, sempre que aplicável;
- Acompanhar o andamento da solicitação quando necessário, até a obtenção da resposta;
- Confirmar a identidade do solicitante antes do fornecimento de informações pessoais, funcionais ou previdenciárias;
- Preservar o sigilo das informações e observar a legislação relativa à proteção de dados pessoais;
- Encerrar o atendimento de forma cordial e profissional;

- Registrar o atendimento conforme os procedimentos internos adotados pelo Instituto, garantindo a rastreabilidade das informações e da demanda.

10.3.1 Atendimento via E-mail

O e-mail institucional constitui canal oficial de comunicação do IPREVI, destinado ao envio de informações, orientações, documentos e demais comunicações institucionais.

Além das diretrizes gerais do atendimento online, o servidor deverá observar que:

- As respostas deverão ser elaboradas de forma clara, objetiva e compatível com a comunicação institucional;
- Poderão ser anexados documentos, formulários ou links institucionais, quando necessários;
- Quando solicitado pelo setor responsável, a Recepção encaminhará a resposta ao usuário, conferindo previamente as informações recebidas;
- Todas as mensagens deverão conter assinatura institucional padronizada, identificando o servidor, o setor e os canais oficiais de contato.

Exemplo de assinatura institucional:

Atenciosamente,

Nome do servidor

Setor de Atendimento – IPREVI

Telefone: (00) 0000-0000

Exemplo de encerramento:

"Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais."

10.3.2 Atendimento via WhatsApp

O WhatsApp institucional é um canal de apoio ao atendimento, destinado à prestação de orientações, esclarecimentos iniciais e envio de informações institucionais.

Além das diretrizes gerais do atendimento online, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

- Iniciar o atendimento com mensagem de identificação do Instituto e do setor responsável;
- Manter comunicação objetiva, cordial e adequada ao ambiente institucional;
- Encaminhar documentos e links institucionais somente quando necessários ao atendimento;

- Orientar o usuário quanto ao comparecimento presencial ou ao procedimento adequado, quando a situação exigir;
- Certificar-se de que o usuário compreendeu corretamente as orientações prestadas antes do encerramento da conversa.
- Exemplo de mensagem inicial:

*"Olá! Você entrou em contato com o IPREVI – Setor de Atendimento.
Como podemos ajudar?"*

- Exemplo de confirmação da solicitação:
- *"Recebemos sua mensagem e iremos verificar as informações solicitadas."*
- Exemplo de encerramento:
- *"Continuamos à disposição. Tenha um excelente dia!"*

11. REGISTRO DO ATENDIMENTO

O registro dos atendimentos é uma ferramenta importante para controle das demandas, acompanhamento das solicitações, organização das informações e melhoria contínua dos serviços prestados pelo IPREVI.

Todos os atendimentos realizados, presenciais ou online, devem ser registrados de forma clara, objetiva e padronizada, garantindo rastreabilidade e segurança das informações.

11.1 Objetivos do Registro

- Controlar os atendimentos realizados;
- Facilitar o acompanhamento das demandas;
- Garantir histórico das solicitações dos usuários;
- Auxiliar na elaboração de relatórios e indicadores;
- Promover maior organização e transparência;
- Identificar demandas recorrentes e oportunidades de melhoria.

O registro deverá ser realizado em planilha eletrônica própria, de forma simples, objetiva e padronizada.

A planilha deverá conter, no mínimo, os seguintes campos:

Nº	Data	Usuário	Tipo de Atendimento	Demanda
001	10/05/2026	Nome do Atendente	Presencial	Solicitação de CTC

Os registros devem ser realizados imediatamente após o atendimento, garantindo maior organização, acompanhamento das demandas e segurança das informações institucionais.

Os registros deverão subsidiar indicadores periódicos de gestão, incluindo quantidade de atendimentos por canal, principais assuntos, demandas pendentes, tempo de resposta, reclamações e motivos de retorno do usuário.

12. OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal responsável pelo recebimento de reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações dos usuários, funcionando como instrumento de participação social e aprimoramento dos serviços públicos.

O IPREVI utiliza a Ouvidoria do Ente Federativo, por meio da qual as manifestações poderão ser registradas pelos canais oficiais de atendimento e encaminhadas aos setores responsáveis para análise e providências.

Quando o usuário demonstrar dificuldade para registrar manifestação pelos meios digitais, o atendente deverá orientá-lo de forma acessível sobre o canal de Ouvidoria e, dentro das competências institucionais, auxiliar na compreensão do procedimento.

O atendimento realizado pela Ouvidoria deve observar os princípios da transparência, imparcialidade, respeito ao cidadão, sigilo das informações e busca pela melhoria contínua dos serviços prestados.

13. ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

O presente Manual de Atendimento deverá ser revisado periodicamente pela Diretoria Executiva e pelos setores responsáveis, visando sua atualização conforme alterações legais, normativas, administrativas e operacionais. A revisão periódica tem como finalidade promover a melhoria contínua dos procedimentos internos, dos fluxos de atendimento e da qualidade dos serviços prestados aos segurados e usuários do IPREVI.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Manual de Atendimento tem como finalidade orientar e padronizar os procedimentos de atendimento realizados no âmbito do Instituto, promovendo maior eficiência, organização, transparência e qualidade nos serviços prestados aos segurados e demais usuários.

Todos os servidores, colaboradores e estagiários que atuam no atendimento deverão observar as diretrizes estabelecidas neste manual, contribuindo para um atendimento humanizado, cordial, ético e comprometido com o interesse público.

Os servidores e colaboradores que atuam no atendimento deverão receber orientação periódica sobre atendimento humanizado, comunicação com a pessoa idosa, acessibilidade, proteção de dados, tratamento de situações de conflito e atualização dos procedimentos institucionais.

As normas e orientações aqui previstas poderão ser atualizadas sempre que houver necessidade de adequação às alterações legais, administrativas ou operacionais do Instituto.

Os casos omissos ou situações não previstas neste manual deverão ser encaminhados à Diretoria Executiva ou ao setor responsável para análise e orientação.

Este Manual entra em vigor na data de sua aprovação, devendo permanecer disponível para consulta pelos servidores e colaboradores do Instituto.


