MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO

SEG-001 — Atendimento Presencial

ÁREA	Seguridade	**SERVIDOR RESPONSÁVEL**	Sandra Cristina dos Santos
DATA DA ATUALIZAÇÃO	03/09/2026	**CÓDIGO / REVISÃO**	**MAN-SEG-001 / Rev. 00**

HISTÓRICO DE EMISSÃO, REVISÃO E APROVAÇÃO

Revisão	Data	Descrição	Emissão / revisão	Aprovação
00	03/09/2026	Emissão inicial	Sandra Cristina dos Santos	Claudia Leoncio MArtins

OBJETIVO DO DOCUMENTO

Padronizar o atendimento presencial prestado pela Área de Seguridade do PIRAPREV aos segurados ativos, aposentados, pensionistas, dependentes, representantes legais e demais interessados legitimados, assegurando acolhimento, identificação, orientação previdenciária, conferência inicial da demanda e dos documentos, formalização do requerimento quando cabível e registro das providências adotadas.

DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Constituição Federal, especialmente art. 40; Emenda Constitucional nº 103/2019, conforme sua aplicação ao RPPS municipal; Lei Federal nº 9.717/1998 e demais normas gerais dos RPPS; Portaria MTP nº 1.467/2022 e alterações; Lei Municipal nº 2.912/2017 e alterações; Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD; Manual do Pró-Gestão RPPS vigente; e atos normativos e procedimentos internos do PIRAPREV.

RESPONSABILIDADES

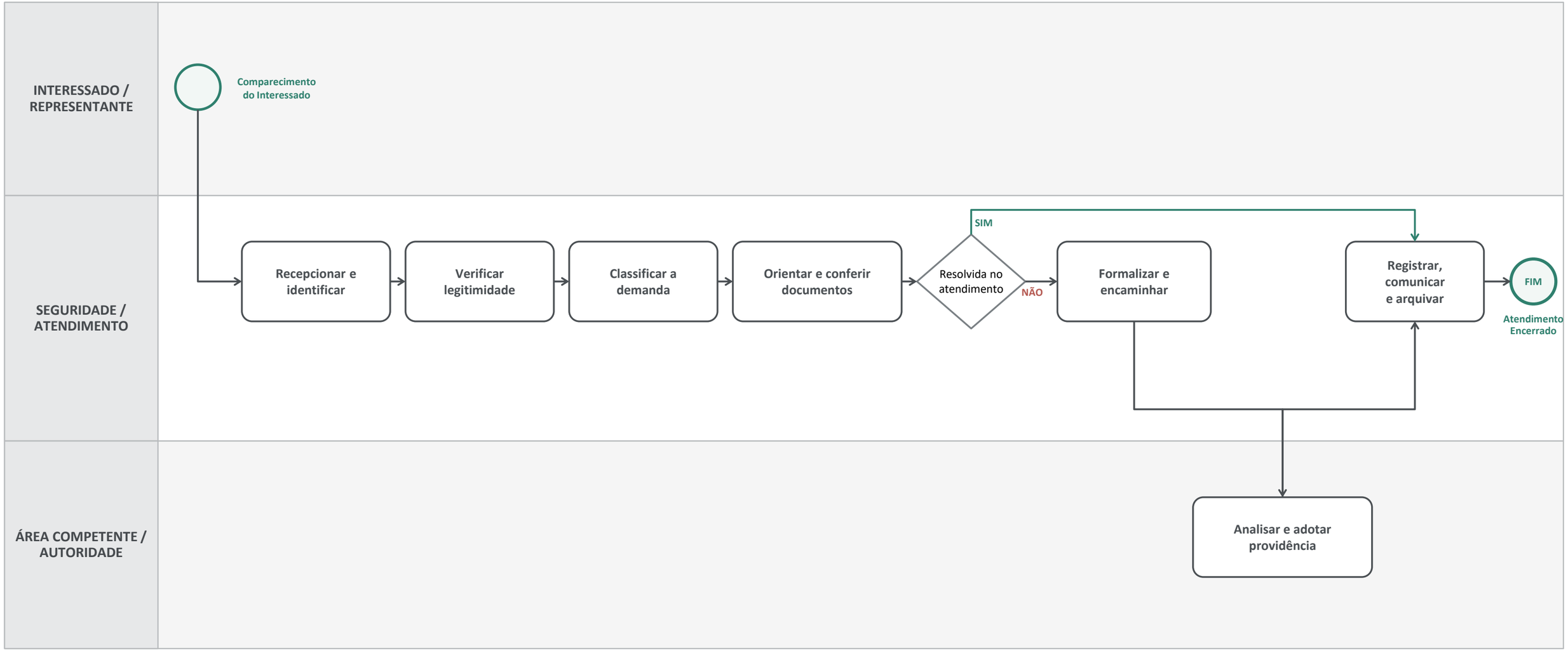
Participante	Responsabilidade
Área de Seguridade / Atendimento	Recepcionar o interessado, identificar a demanda, verificar a legitimidade, orientar, conferir a documentação inicial, formalizar requerimentos quando cabível e registrar a providência.
Coordenadoria Administrativa e de Seguridade	Supervisionar o atendimento, assegurar a padronização dos procedimentos e acompanhar situações que exijam providência administrativa.
DRH / Órgão de origem	Fornecer informações funcionais e documentos necessários quando solicitados.
Assessoria Jurídica / Perícia	Atuar quando a demanda exigir análise jurídica ou avaliação técnica especializada.
Superintendência / autoridade competente	Adotar as providências decisórias e institucionais de sua competência.

DETALHAMENTO DO PROCESSO

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Recepcionar e Identificar	Seguridade / Atendimento	Receber o interessado, confirmar sua identidade e identificar a natureza da demanda.
2	Verificar Legitimidade	Seguridade / Atendimento	Confirmar se o atendimento pode ser prestado ao interessado ou ao representante e verificar a representação quando necessária.
3	Classificar a Demanda	Seguridade / Atendimento	Identificar o serviço solicitado e o fluxo administrativo correspondente.
4	Orientar e Conferir Documentos	Seguridade	Explicar requisitos, etapas e documentos; conferir o material apresentado sem substituir a análise formal.
5	Formalizar a Solicitação	Seguridade / Atendimento	Receber e protocolar o requerimento e a documentação quando houver necessidade de processo administrativo.
6	Encaminhar a Providência	Seguridade	Encaminhar a demanda ao setor, órgão de origem, perícia, Jurídico ou autoridade competente, conforme o caso.
7	Registrar e Comunicar	Seguridade / Atendimento	Registrar a providência e informar protocolo, pendências, próxima etapa ou forma de acompanhamento.
8	Concluir e Arquivar	Seguridade	Atualizar os controles e arquivar as evidências quando o atendimento ou processo estiver concluído.

REGISTROS RESULTANTES

Registro de atendimento, quando aplicável; requerimentos e protocolos; documentos apresentados; relação de pendências; comunicações; encaminhamentos internos; comprovantes de entrega ou recebimento; e registros de conclusão e arquivamento.



ÁREA: SEGURIDADE / ATENDIMENTO · SERVIDOR RESPONSÁVEL: SANDRA CRISTINA DOS SANTOS

Evento Atividade Decisão