MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO

SEG-002 — Atendimento por Telefone e WhatsApp

ÁREA	Seguridade	**SERVIDOR RESPONSÁVEL**	Sandra Cristina dos Santos
DATA DA ATUALIZAÇÃO	03/09/2026	**CÓDIGO / REVISÃO**	**MAN-SEG-002 / 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 prestado por telefone e WhatsApp pela Área de Seguridade do PIRAPREV aos segurados ativos, aposentados, pensionistas, dependentes, representantes legais e demais interessados legitimados, assegurando identificação adequada, orientação objetiva, proteção de dados pessoais, registro das demandas que exijam providência e encaminhamento ao canal formal quando necessário.

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

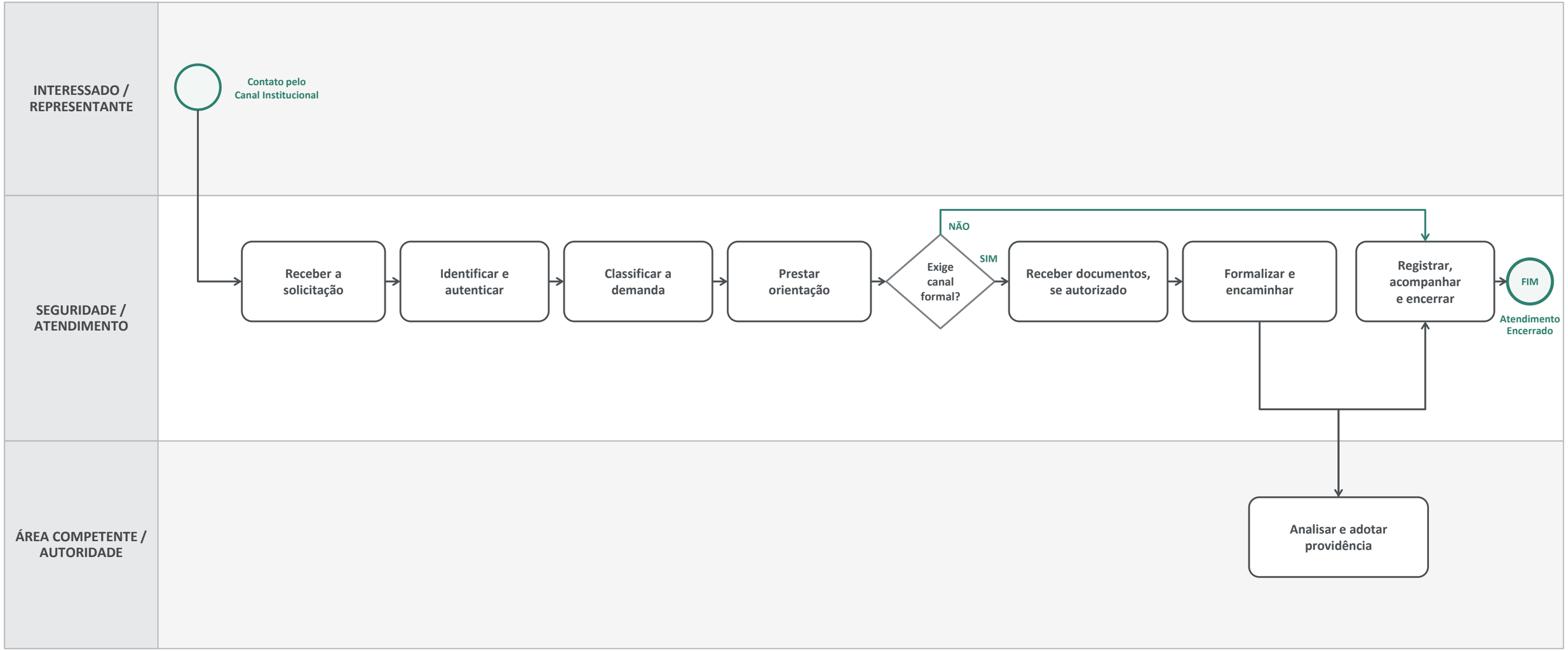
Participante	Responsabilidade
Área de Seguridade / Atendimento	Atender pelos canais institucionais, identificar a demanda, autenticar o interessado, orientar, registrar solicitações e encaminhar ao canal formal quando necessário.
Coordenadoria Administrativa e de Seguridade	Supervisionar o uso dos canais, padronizar respostas e acompanhar ocorrências e demandas pendentes.
DRH / Órgão de origem	Fornecer informações funcionais quando solicitado.
Assessoria Jurídica / Perícia	Atuar nas demandas que dependam de 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	Receber a Solicitação	Seguridade / Atendimento	Atender a chamada ou mensagem no canal institucional, identificar o assunto e apresentar o PIRAPREV no WhatsApp.
2	Identificar o Interessado	Seguridade / Atendimento	Solicitar somente os dados necessários e aplicar autenticação compatível com a sensibilidade da informação.
3	Classificar a Demanda	Seguridade / Atendimento	Classificar como informação, orientação, acompanhamento, agendamento, envio de documentos ou demanda sujeita a protocolo.
4	Prestar Orientação	Seguridade	Responder com informações vigentes e linguagem objetiva; orientar a formalização quando houver análise individual.
5	Receber Documentos, quando Cabível	Seguridade	Receber documentos pelo WhatsApp somente quando autorizado; verificar legibilidade e pertinência ou indicar o canal formal.
6	Formalizar e Encaminhar	Seguridade	Quando houver processo, requerimento ou análise especializada, indicar o canal adequado e registrar a providência.
7	Registrar e Acompanhar	Seguridade / Atendimento	Registrar protocolo, agendamento, diligência ou encaminhamento, acompanhar e comunicar o retorno.
8	Encerrar o Atendimento	Seguridade / Atendimento	Confirmar a compreensão, informar a próxima etapa, encerrar o atendimento e preservar o registro institucional.

REGISTROS RESULTANTES

Registro da demanda quando gerar providência; histórico institucional do atendimento, quando permitido; protocolos; mensagens e documentos recebidos nos canais autorizados; agendamentos; encaminhamentos; respostas; comprovantes de conclusão; e registros de arquivamento conforme a política institucional.



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

Evento Atividade Decisão