



Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
Fundo de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte

Atendimento Previdenciário Manual 003

Juazeiro do Norte, Ceará
Edição 2022

**FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES
DE JUAZEIRO DO NORTE/CE – PREVIJUNO**

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Jesus Rogério de Holanda
Gestor-Presidente

José Ivan Silva Alves
Diretor Administrativo

Marcos Aurélio Gonçalves Silva
Diretor Financeiro

ESTRUTURA DE CONTROLE INTERNO

Ana Paula Ventura da Silva
Controle Interno

Evaniê Corrêa de Caldas
Assistente de Controle Interno

ASSESSORIA DE PRÓ-GESTÃO RPPS

Georgeane S. Soares
Assessora Especial em Perícia

CNPJ 08.919.882/0001-03
Rua do Cruzeiro, 163/167, Centro
CEP 63.010-212 – Juazeiro do Norte – Ceará
Fone: (088) 3512 5088/ 3511 4139
www.previjuno.com
faleconosco@previjuno.com
progestao.rpps@previjuno.com

SUMÁRIO

1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO	3
2 REGULAMENTAÇÃO	3
3 OBJETIVO	3
4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES	3
4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL	4
4.1.1 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIAS VOLUNTÁRIAS E PENSÃO POR MORTE.....	4
4.1.2 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA COMPULSÓRIA.....	4
4.1.3 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA POR INVALIDEZ	4
4.1.4 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA ESPECIAL	5
4.2 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA	5
4.2.1 Via Telefone	5
4.2.2 Via WhatsApp.....	5
4.2.3 Via Correio Eletrônico	5
4.2.4 Site Institucional	6
4.2.4.1 Requerimentos Administrativos.....	6
4.2.4.2 Contra – Cheques	6
5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES	7
REFERENCIAS	8



Manual - 003

Atendimento Previdenciário

Histórico das Alterações

Revisão	Data	Descrição
00	14/09/2022	Elaboração Inicial

1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

A Diretoria de Administração através do Setor de Atendimento Previdenciário.

2 REGULAMENTAÇÃO

Constituição Federal de 1988, Artigo 40;
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003;
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005;
Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012;
Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019;
Emenda Constitucional nº 120, de 05 de maio de 2022;
Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;
Lei Complementar nº 12, de 17 de agosto de 2006;
Lei Complementar nº 23, de 25 de maio de 2007;
Portaria nº 1.467, de 02 de junho de 2022.

3 OBJETIVO

Este manual tem como objetivo sistematizar e mapear as atividades inerentes ao processo de Atendimento Previdenciário do Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte – PREVIJUNO.

4 MANUALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

O Manual de Atendimento ao Público¹ traz a seguinte definição: “Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza. O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.”

¹ Manual de Atendimento ao Público da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.



4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.1.1 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIAS VOLUNTÁRIAS E PENSÃO POR MORTE

- a) Recepciona os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- b) Orienta os mesmos quanto ao pedido formulado;
- c) Confere e autentica todas as cópias dos documentos necessários;
- d) Atualiza totalmente o Cadastro, inclusive quanto a cônjuge, dependentes, telefones e e-mail's;
- e) Emite e colhe a assinatura do segurado ou do interessado nesses documentos:
 - e.1) Requerimentos de Aposentadoria Voluntária ou Requerimento de Pensão por Morte;
- f) Protocola o Requerimento de Aposentadoria ou de Pensão, entregando uma via ao interessado;
- g) Encaminha o Requerimento ao Gestor, que tramitará inicialmente os documentos e processos para a Diretoria Administrativa.

4.1.2 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA COMPULSÓRIA

- a) Recepciona os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- b) Orienta os mesmos quanto a documentação necessária para a concessão do benefício;
- c) Confere e autentica todas as cópias dos documentos necessários;
- d) Atualiza totalmente o Cadastro, inclusive quanto a cônjuge, dependentes, telefones e e-mail's;
- e) Emite e colhe a assinatura do segurado no protocolo dos documentos entregues para o processo, entregando uma via ao interessado;
- f) Encaminha inicialmente o protocolo dos documentos para o Gestor, que tramitará para a Diretoria Administrativa.

4.1.3 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA POR INVALIDEZ

- a) Recepciona os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- b) Orienta os mesmos quanto a documentação necessária para a concessão do benefício;
- c) Confere e autentica todas as cópias dos documentos necessários;
- d) Atualiza totalmente o Cadastro, inclusive quanto a cônjuge, dependentes, telefones e e-mail's;
- e) Emite e colhe a assinatura do segurado no protocolo dos documentos entregues para o processo, entregando uma via ao interessado;
- f) Encaminha inicialmente o protocolo dos documentos para o Gestor, que tramitará para a Diretoria Administrativa.

4.1.4 DOS PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS PARA APOSENTADORIA ESPECIAL

- a) Recepciona os segurados e interessados, identificando a pessoa, o vínculo e a idade;
- b) Orienta os mesmos quanto ao pedido formulado;
- c) Confere e autentica todas as cópias dos documentos necessários;
- d) Atualiza totalmente o Cadastro, inclusive quanto a cônjuge, dependentes, telefones e e-mail's;
- e) Emite e colhe a assinatura do segurado ou do interessado nesses documentos;
- f) Requerimento de Aposentadoria Especial;
- g) Protocola o Requerimento de Aposentadoria, entregando uma via ao interessado;
- h) Encaminha o Requerimento ao Gestor, que tramitará inicialmente os documentos e processos para a diretoria administrativa.

4.2 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

4.2.1 Via Telefone

O atendimento telefônico é um canal direto entre os servidores ativos, aposentados e pensionistas e o PREVIJUNO, e são ofertados os seguintes serviços:

- a) Tira dúvidas;
- b) Orientações Previdenciárias;
- c) Redirecionamento para o canal do PREVIJUNO no WhatsApp;
- d) Outras demandas requeridas.

4.2.2 Via WhatsApp

O WhatsApp otimiza o atendimento ao público agilizando as entregas dos serviços demandados pelos servidores ativos, aposentados e pensionistas, tais como:

- a) Cópia de contra - cheques;
- b) Tira dúvidas;
- c) Orientações Previdenciárias;
- d) Envio de Comunicados aos Aposentados e Pensionistas;
- d) Outras demandas requeridas.

4.2.3 Via Correio Eletrônico

O PREVIJUNO disponibiliza aos interessados atendimento via correio eletrônico, por meio do endereço: <faleconosco@previjuno.com>. São ofertados os seguintes serviços:

- a) Orientações Previdenciárias;
- b) Envio de Comunicados aos Aposentados e Pensionistas;
- c) Recebimento de Requerimentos e Documentos digitais;
- d) Outras demandas requeridas.

4.2.4 Site Institucional

O site institucional do PREVIJUNO tem como objetivo levar informações sobre a Governança Corporativa; Controle Interno, Educação Previdenciária e Transparência aos servidores ativos, aposentados e pensionistas, assim como disponibilizar serviços online para levar maior comodidade para o público interessado.

4.2.4.1 Requerimentos Administrativos

No site institucional está disponível o serviço de Requerimento Administrativo que tem como objetivo proporcionar maior tranquilidade e agilidade nos serviços ofertados pelo PREVIJUNO.

O Requerimento Administrativo poderá ser acessado através do endereço:
<<https://previjuno.com/requerimento-administrativo>>

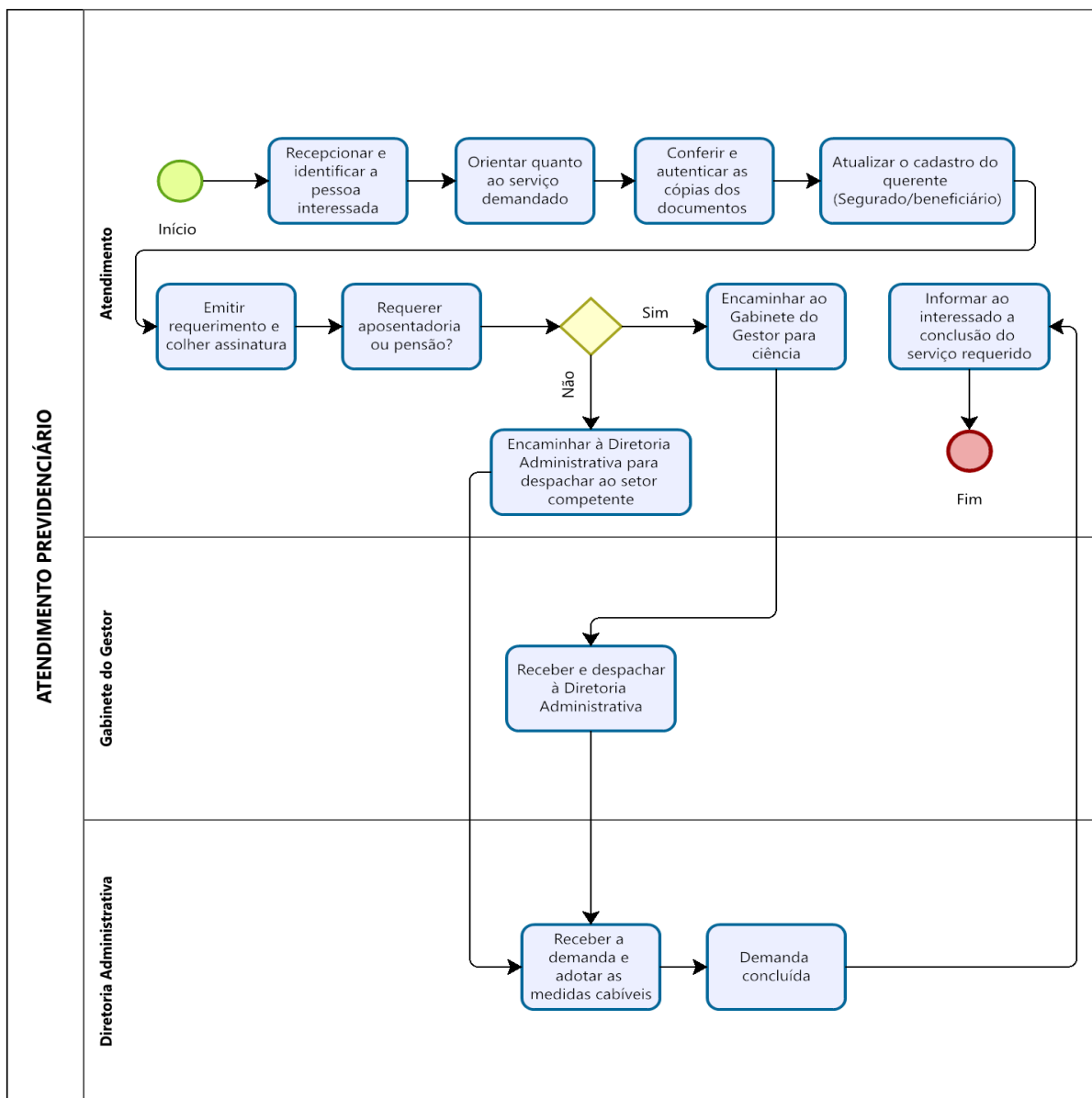
4.2.4.2 Contra – Cheques

No site institucional está disponível o serviço de emissão de Contra - Cheques para os aposentados e pensionistas.

O Contra - Cheque poderá ser acessado através do endereço:
<<https://previjuno.com>> → Aba: Serviços →
<<https://portaldoservidor.aspec.com.br/230730404>>



5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES



REFERENCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988;

BRASIL. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, que dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.

BRASIL. Ministério Da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPRT. Secretaria de Previdência – SPREV. Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social-SRPPS. **Manual do Pró-Gestão RPPS** Versão 3.3: Brasília, 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria nº 1.467, de 02 de junho de 2022, Brasília, 2022;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar nº 12/2006, que institui o Estatuto dos Servidores Públicos do Poder Executivo do Município de Juazeiro do Norte/CE e dá outras providências.

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar nº 23/2007, que institui o Regime Próprio de previdência Social do Município de Juazeiro do Norte/CE e dá outras providências.