AGEPREV MS
Agência de Previdência
Social de Mato Grosso do Sul

MANUAL DE PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO

AGEPREV MS
Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 3
2. O QUE É UM MANUAL? 3
3. IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS 5
4. BASE NORMATIVA 7
5. PROCESSOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS 8
   5.1 Processo de Atendimento da Ouvidoria ao Segurado 8
   5.2 Processo de Atendimento Presencial aos Segurados 9
   5.3 Processo de Atendimento Telefônico aos Segurados. 9
6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO MANUAL 10
7. CONSIDERAÇÃO FINAL 12

1. APRESENTAÇÃO

O presente Manual de Padronização dos Processos de Atendimento aos Segurados da Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV/MS tem por finalidade estabelecer, organizar e padronizar os procedimentos relacionados ao atendimento dos segurados, beneficiários e demais usuários dos serviços previdenciários, definindo as etapas, responsabilidades, controles e registros necessários à adequada execução das atividades.

A padronização desses processos busca assegurar a qualidade, a eficiência e a uniformidade dos atendimentos realizados, proporcionando maior organização das rotinas, clareza na prestação das informações, adequado encaminhamento das solicitações e acompanhamento das demandas apresentadas pelos usuários.

Em consonância com as diretrizes de governança, transparência e controles internos previstas no Programa Pró-Gestão RPPS, o presente Manual contempla os procedimentos de atendimento presencial, telefônico e da Ouvidoria, visando ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela AGEPREV/MS.

2. O QUE É UM MANUAL?

Um manual é um documento institucional elaborado com a finalidade de orientar, padronizar, organizar e formalizar a execução de atividades, procedimentos, rotinas e processos desenvolvidos no âmbito de uma organização.

Mais do que um conjunto de instruções, o manual constitui instrumento de apoio técnico, operacional e administrativo, reunindo as informações necessárias para que os agentes envolvidos compreendam, de forma clara, como as atividades devem ser realizadas, quais são os responsáveis por cada etapa, quais controles devem ser observados e quais diretrizes orientam os procedimentos.

Na prática, o manual atua como um guia estruturado de referência, permitindo que as atividades sejam desempenhadas de maneira uniforme, organizada e alinhada aos padrões estabelecidos pela instituição.

Por meio da manualização, práticas operacionais, conhecimentos institucionais e fluxos de trabalho são convertidos em procedimentos formalizados e padronizados, reduzindo a

dependência de conhecimentos exclusivamente individuais ou transmitidos verbalmente e contribuindo para a continuidade das atividades.

Dessa forma, o manual proporciona maior consistência, previsibilidade e segurança na condução dos processos, além de constituir importante instrumento institucional para:

- padronização das rotinas e procedimentos;
- definição clara das competências e responsabilidades;
- organização dos fluxos de trabalho e dos níveis de decisão;
- redução de falhas, retrabalho e inconsistências;
- preservação do conhecimento institucional;
- capacitação e integração dos agentes envolvidos;
- fortalecimento dos mecanismos de controle interno;
- observância das normas, da legislação de licitações e contratos e das demais diretrizes institucionais aplicáveis; e
- continuidade dos processos, independentemente de alterações dos agentes responsáveis.

Outro aspecto relevante é que o manual atua como instrumento de governança e controle, uma vez que formaliza procedimentos, estabelece responsabilidades e define critérios mínimos para a execução das atividades, proporcionando maior rastreabilidade, transparência e possibilidade de acompanhamento dos processos realizados.

Essas atividades compreendem diferentes canais de relacionamento com os segurados, especialmente o atendimento presencial, o atendimento telefônico e o atendimento realizado pela Ouvidoria, exigindo procedimentos organizados e critérios uniformes para assegurar a qualidade, a eficiência e a adequada condução das demandas apresentadas.

Assim, este Manual não deve ser compreendido apenas como documento formal, mas como instrumento permanente de orientação, organização e controle, devendo ser utilizado como referência pelos agentes envolvidos nos processos de atendimento aos segurados da AGEPREV/MS.

Sua utilização busca assegurar que cada etapa seja devidamente executada, registrada, quando aplicável, e passível de acompanhamento, permitindo o controle das solicitações desde o recebimento até a conclusão do atendimento, a identificação de eventuais falhas ou necessidades de melhoria e o adequado direcionamento das demandas, fortalecendo a rastreabilidade, a qualidade dos serviços previdenciários e a segurança dos processos de atendimento.

3. IMPORTÂNCIA DA PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A padronização dos processos constitui elemento essencial para a eficiência operacional e para a adequada gestão administrativa do AGEPREV - Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul, contribuindo para que as atividades relacionadas a contratos e licitações sejam executadas de forma organizada, uniforme, segura e em conformidade com as diretrizes institucionais e normativas aplicáveis.

Por meio da definição clara de procedimentos, responsabilidades, competências e fluxos operacionais, torna-se possível assegurar maior uniformidade na execução das atividades, fortalecer os mecanismos de acompanhamento e controle das contratações, reduzir riscos operacionais, prevenir inconsistências e aprimorar os mecanismos de governança e controle interno relacionados aos processos de contratos e licitações.

Além disso, a padronização contribui diretamente para:

- maior previsibilidade e organização das rotinas relacionadas aos processos administrativos;
- definição clara das responsabilidades e competências dos agentes envolvidos;
- acompanhamento sistemático das contratações planejadas, licitadas e contratadas;
- identificação tempestiva de falhas na instrução processual, divergências documentais e eventuais descumprimentos contratuais;
- fortalecimento dos procedimentos de análise jurídica, correção e saneamento dos processos;
- redução de erros, inconsistências e riscos operacionais;

- maior controle dos prazos, documentos, registros e evidências relacionados às licitações e aos contratos;
- rastreabilidade das etapas, decisões e documentos de cada processo de contratação;
- facilidade na identificação de inconformidades, riscos e oportunidades de melhoria; e
- continuidade dos processos administrativos, independentemente de alterações dos agentes responsáveis.

Da mesma forma, os procedimentos estabelecidos neste Manual deverão ser observados pelos agentes que participam dos processos administrativos de contratos e licitações do AGEPREV, devendo as atividades ser desenvolvidas em conformidade com os fluxos, responsabilidades e controles aqui estabelecidos, bem como com a legislação de licitações e contratos e as demais normas aplicáveis ao RPPS.

O descumprimento injustificado dos procedimentos, controles internos, fluxos operacionais ou responsabilidades estabelecidas poderá ocasionar inconsistências nos processos, fragilidades nos mecanismos de controle e riscos administrativos e institucionais, especialmente quando não houver o adequado planejamento das contratações, a correta instrução dos processos licitatórios, o acompanhamento da execução contratual ou a manutenção das respectivas evidências documentais.

Nesse contexto, o presente Manual representa importante instrumento de governança, controle e organização dos processos de atendimento aos segurados, servindo não apenas como guia para a execução das atividades, mas também como mecanismo formal para definição de responsabilidades, padronização dos procedimentos, acompanhamento das solicitações, manutenção da rastreabilidade dos atendimentos e fortalecimento das boas práticas de gestão adotadas pela Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV/MS.

4. BASE NORMATIVA

Os procedimentos estabelecidos neste Manual deverão observar, especialmente:

- **Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998:** dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS;
- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:** dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, estabelecendo diretrizes para o atendimento e a atuação das Ouvidorias;
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:** Lei de Acesso à Informação, que regulamenta o direito de acesso às informações públicas;
- **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, que estabelece regras para o tratamento e a proteção dos dados pessoais dos segurados e beneficiários;
- **Portaria MTP nº 1.467, de 2 de junho de 2022, e suas alterações:** estabelece os parâmetros e as diretrizes gerais para organização e funcionamento dos RPPS;
- **Lei Estadual nº 3.545, de 17 de julho de 2008:** dispõe sobre a criação da Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV;
- **Portaria AGEPREV nº 0042, de 9 de janeiro de 2024:** aprova o Regimento Interno da AGEPREV/MS, estabelecendo a estrutura organizacional e as competências das unidades administrativas, destacando-se:
    - **Art. 18, inciso II:** estabelece as competências da Unidade Seccional de Controle Interno relacionadas à função de Ouvidoria, incluindo o recebimento, a análise, o tratamento e a resposta às manifestações dos cidadãos;
    - **Art. 19, incisos VI e VII:** estabelece atribuições da Diretoria de Benefícios relacionadas à disseminação de informações previdenciárias e à coordenação dos serviços de atendimento aos beneficiários;
    - **Art. 20, incisos II e III:** atribui à Gerência de Atendimento ao Segurado – GEASE a responsabilidade pelo atendimento presencial, on-line e telefônico, bem como pela orientação e pelo auxílio aos segurados e beneficiários nos processos de concessão de benefícios;
    - **Manual do Pró-Gestão RPPS**, em sua versão vigente: especialmente quanto aos requisitos relacionados à governança corporativa, transparência, controles internos, relacionamento institucional e atendimento aos segurados;

5. PROCESSOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS

Os processos apresentados a seguir correspondem às principais rotinas de atendimento aos segurados da Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV/MS, sendo estruturados com o objetivo de padronizar procedimentos, definir fluxos operacionais, estabelecer responsabilidades e fortalecer os mecanismos de acompanhamento e controle.

Nesse contexto, serão detalhados ao longo deste Manual os seguintes processos:

- Processo de Atendimento da Ouvidoria ao Segurado;
- Processo de Atendimento Presencial aos Segurados;
- Processo de Atendimento Telefônico aos Segurados.

5.1 Processo de Atendimento da Ouvidoria ao Segurado

A presente instrução visa estabelecer os procedimentos para o recebimento, análise, encaminhamento e conclusão das manifestações apresentadas à Ouvidoria da AGEPREV/MS, definindo as etapas e os agentes envolvidos no processo.

I. O processo inicia-se com o recebimento da manifestação encaminhada pelo solicitante à Ouvidoria;
II. O Ouvidor verifica se a manifestação é de competência da AGEPREV/MS;
III. Caso não seja de competência da Agência, comunica ou encaminha ao órgão competente e encerra o procedimento;
IV. Sendo de competência da AGEPREV/MS, o Ouvidor registra a manifestação e identifica a unidade responsável;
V. A Ouvidoria encaminha a manifestação à unidade responsável para análise e providências;
VI. A unidade responsável analisa a demanda e encaminha os esclarecimentos à Ouvidoria;
VII. O Ouvidor avalia as informações recebidas e, quando necessário, solicita esclarecimentos complementares;
VIII. O Ouvidor encaminha a resposta conclusiva ao solicitante e encerra a manifestação.

RESULTADO ESPERADO: Assegurar o tratamento adequado das manifestações recebidas, garantindo o encaminhamento às unidades competentes, a prestação de esclarecimentos aos segurados e o fortalecimento da transparência e da qualidade dos serviços previdenciários.

5.2 Processo de Atendimento Presencial aos Segurados

A presente instrução visa padronizar os procedimentos de atendimento presencial aos segurados da AGEPREV/MS, estabelecendo as etapas necessárias à identificação, análise e tratamento das solicitações.

I. O processo inicia-se com o comparecimento do segurado à AGEPREV/MS;
II. O atendente recepciona o segurado e identifica a natureza da solicitação;
III. O atendente verifica se a demanda pode ser solucionada durante o atendimento inicial;
IV. Sendo possível, presta os esclarecimentos e orientações necessários;
V. Caso contrário, encaminha o segurado ao setor responsável;
VI. O setor responsável analisa a demanda e adota as providências necessárias;
VII. O atendimento é concluído, com o devido registro, quando aplicável.

RESULTADO ESPERADO: Assegurar atendimento presencial organizado, eficiente e humanizado, proporcionando orientações adequadas, direcionamento das demandas e maior qualidade na prestação dos serviços aos segurados.

5.3 Processo de Atendimento Telefônico aos Segurados.

A presente instrução visa estabelecer os procedimentos para o atendimento telefônico aos segurados da AGEPREV/MS, assegurando a adequada recepção, análise e orientação das solicitações.

I. O processo inicia-se com o recebimento da ligação pelo atendente;
II. O atendente identifica o segurado e verifica o motivo do contato;
III. O atendente analisa se a solicitação pode ser solucionada durante a ligação;
IV. Sendo possível, presta os esclarecimentos e orientações necessários;

V. Caso contrário, encaminha a demanda ao setor responsável;

VI. O setor responsável analisa a solicitação e adota as providências cabíveis;

VII. O segurado recebe as orientações ou informações sobre os encaminhamentos realizados;

VIII. O atendimento é registrado, quando aplicável, e encerrado.

RESULTADO ESPERADO: Garantir atendimento telefônico ágil, acessível e eficiente, assegurando o adequado esclarecimento das solicitações, o encaminhamento das demandas e a qualidade da comunicação com os segurados.

6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO MANUAL

O presente Manual deverá ser revisado, no mínimo, anualmente, com o objetivo de verificar a atualidade, adequação e efetividade dos procedimentos, fluxos, responsabilidades e controles estabelecidos para os processos de atendimento aos segurados da Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV/MS.

A revisão deverá considerar eventuais alterações na legislação e nas normas aplicáveis aos Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS, mudanças na estrutura organizacional ou nas atribuições dos agentes envolvidos, alterações nos procedimentos de atendimento presencial, telefônico e da Ouvidoria, recomendações dos órgãos de controle e fiscalização, bem como necessidades de aprimoramento identificadas durante a execução das atividades.

O processo de revisão deverá contemplar, especialmente:

- A adequação dos fluxos e procedimentos de atendimento estabelecidos;
- A atualização das responsabilidades e dos agentes envolvidos;
- A efetividade dos controles internos previstos;
- A compatibilidade dos procedimentos com a legislação previdenciária e as normas aplicáveis ao atendimento dos usuários dos serviços públicos;
- As alterações legislativas, normativas ou regulamentares aplicáveis;
- A adequação dos canais de atendimento e dos procedimentos de recebimento, análise, encaminhamento e conclusão das solicitações;

- Os apontamentos ou recomendações decorrentes de auditorias, do Controle Interno ou dos órgãos de fiscalização;
- Os resultados das avaliações de satisfação e as manifestações apresentadas pelos segurados; e
- As oportunidades de melhoria identificadas durante a execução das atividades.

A revisão anual deverá ser formalmente registrada, ainda que não resulte em alteração do conteúdo do Manual, de modo a evidenciar que o documento foi submetido à avaliação periódica pelos responsáveis.

Quando forem identificadas necessidades de alteração, deverá ser elaborada nova versão do Manual, com a respectiva identificação da versão, data de atualização e registro das principais modificações realizadas, mantendo-se o histórico das revisões para fins de controle e rastreabilidade.

Independentemente da revisão anual, o Manual poderá ser atualizado extraordinariamente, a qualquer tempo, sempre que houver alteração normativa, mudança relevante nos processos de atendimento presencial, telefônico ou da Ouvidoria, redefinição de responsabilidades, implementação de novos canais de atendimento ou qualquer situação que torne necessária a adequação dos procedimentos estabelecidos.

7. CONSIDERAÇÃO FINAL

O presente Manual constitui instrumento dinâmico, passível de revisão e atualização em razão de alterações normativas, mudanças nos procedimentos internos ou necessidades identificadas pela Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul – AGEPREV/MS.

Os procedimentos estabelecidos deverão ser utilizados como referência para a execução das atividades relacionadas ao atendimento aos segurados, abrangendo os canais presencial, telefônico e de Ouvidoria, sem prejuízo da observância da legislação vigente, dos regulamentos internos e das demais normas aplicáveis ao RPPS.

A formalização dos processos, responsabilidades e controles busca proporcionar maior padronização, eficiência, rastreabilidade e segurança aos procedimentos de atendimento, assegurando a adequada recepção, análise, orientação, encaminhamento e conclusão das solicitações apresentadas pelos segurados e beneficiários, além de subsidiar as ações de Controle Interno e Auditoria e contribuir para o atendimento aos requisitos do Pró-Gestão.

Deverão ser observadas, ainda, as normas e orientações expedidas pelos órgãos competentes e de fiscalização, inclusive aquelas emanadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso do Sul – TCE/MS, quando aplicáveis, bem como as disposições estabelecidas no Regimento Interno da AGEPREV/MS, especialmente quanto às competências da Gerência de Atendimento ao Segurado e da Ouvidoria.

Dessa forma, espera-se que o Manual contribua para que os processos de atendimento aos segurados da AGEPREV/MS sejam conduzidos de maneira padronizada, organizada, documentada e rastreável, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços previdenciários, o fortalecimento dos mecanismos de controle interno, a transparência institucional e a consolidação de boas práticas de governança, com foco na eficiência administrativa e na prestação de um atendimento acessível, humanizado e adequado às necessidades dos segurados e beneficiários