



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal

Manual de Procedimentos de Atendimento

02 de janeiro de 2025 Brasília - DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Governador
Ibaneis Rocha

Vice-Governadora
Celina Leão

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Diretora-presidente
Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Diretora de Governança, Projetos e Compliance
Sylvia Neves Alves

Diretora de Administração e Finanças
Célia Maria Ribeiro de Sales

Diretor de Previdência
Paulo Henrique de Sousa Ferreira

Diretor Jurídico
Luiz Gustavo Barreira Muglia

Diretor de Investimentos
Thiago Mendes Rodrigues

Controladoria
Marcio Eduardo de Moura Aquino

Unidade de Atuária
Jucelina Santana da Silva

Unidade de Comunicação Social
Jucélio Duarte Ponciano

EDIÇÃO GRÁFICA

Unidade de Comunicação Social
Maria Eduarda Costa Gonzaga

MENSAGEM DA DIRETORA-PRESIDENTE

O atendimento ao servidor é um dos pilares mais importantes da missão do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (IPREV-DF).

Com o objetivo de aprimorar continuamente a qualidade dos nossos serviços, apresentamos o Manual de Atendimento, uma ferramenta estratégica que orienta e padroniza nossos procedimentos, garantindo eficiência, transparência e acolhimento em cada atendimento realizado.

Este material reflete o nosso compromisso com a excelência, com o respeito ao segurado e com a modernização contínua das práticas de gestão pública.

Seguiremos firmes no propósito de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, responsável e eficiente, em consonância com os princípios éticos e institucionais que norteiam o Iprev-DF.

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Sumário

Apresentação	3
Público Alvo	3
Regulamentação Utilizada	4
Sistemas de Atendimento	5
Sistema de Gerenciamento de Atendimento (SGA)	5
Acesso ao Sistema SGA	5
Sistema de Agendamento (AGENDA-DF)	7
Acesso ao Sistema AGENDA-DF	7
Confirmação de Agendamentos do Dia	9
Abertura de Vagas para Agendamento	10
Atendimentos Presenciais	12
Início do Atendimento	12
Procedimentos de Atendimento	13
Orientações sobre o Atendimento	13
Abertura do Atendimento	13
Sondagem	14
Parceira	14
Formalização de Processos	14
Escolanamento de Dúvidas e Consultas Técnicas	15
Finalização do Atendimento	16
Processos de Atendimento em Geral	17
Requerimento de Pensão por Morte	17
Documentos Necessários	17
Encaminhamento à Coordenação	17
Requerimento de Revisão de Aposentadoria	17
Documentos Necessários	17
Encaminhamento à Coordenação	18
Requerimento de Reversão de Aposentadoria	18
Documentos Necessários	18
Encaminhamento à Coordenação	18
Isenção de Imposto de Renda	19
Documentos Necessários	19
Encaminhamento à Gerência	19
Auxílio Funeral	19
Documentos Necessários	19
Encaminhamento à Gerência	20
Informação do Óbito	20
Documentos Necessários	20
Encaminhamento à Gerência	20
Alterações de Dados Cadastrais	21
Documentos Necessários	21
Encaminhamento à Unidade Competente	21

Fichas Financeiras	21
Documentos Necessários	21
Encaminhamento à Gerência da Folha	21
Comprovante de Rendimentos	22
Documentos Necessários	22
Emissão e Entrega do Comprovante	22
Solicitação de Cópia de Processo	23
Documentos Necessários	23
Encaminhamento à Unidade Competente	23
Declarações Diversas	23
Documentos Necessários	23
Emissão e Entrega do Comprovante	23
Encaminhamento à Unidade Competente	23
Mapeamento do Processo de Atendimentos Presenciais	24
Histórico de Versões	25

A Diretoria de Previdência, responsável pela concessão e gestão das aposentadorias e pensões no Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), elaborou este Manual de Atendimento com o propósito de padronizar e orientar as atividades de atendimento aos segurados. O principal objetivo é garantir qualidade, eficiência e transparência nos serviços prestados pela unidade de atendimento, especialmente no que se refere aos procedimentos de autuação de processos no SEI para os diversos requerimentos e processos administrativos dos segurados.

Este manual é uma ferramenta indispensável para servidores e colaboradores, oferecendo diretrizes claras sobre normas, procedimentos e condutas que devem ser seguidas no atendimento diário. Com ele, buscamos proporcionar uma experiência uniforme e satisfatória aos segurados, sempre alinhada às melhores práticas de atendimento público e às diretrizes institucionais.

Além disso, o manual enfatiza a importância de uma postura ética e profissional, reforçando o compromisso do Iprev-DF com o bem-estar dos segurados. É importante destacar que este documento está em constante evolução, o que exige sua atualização permanente, tanto em função de alterações normativas quanto na busca pela racionalização e modernização dos procedimentos e rotinas.

PÚBLICO ALVO

Servidores e colaboradores do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) que atuam diretamente na unidade de atendimento aos segurados. Isso inclui profissionais responsáveis pela recepção, análise e processamento dos requerimentos e processos administrativos dos segurados, bem como aqueles que realizam a autuação de documentos no SEI e garantem a execução das rotinas de atendimento conforme as diretrizes institucionais.

- Lei Orgânica do Distrito Federal
- Lei Complementar nº 769/2008 (Reorganiza e unifica o Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal – RPPS/DF e dá outras providências.)
- Lei Complementar nº 840/2011 (Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais.)
- Decreto nº 37.297/2016 (Aprova, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, o Código de Conduta da Alta Administração, o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo e institui as Comissões de Ética do Poder Executivo do Distrito Federal e dá outras providências.
- Portaria nº 34/2024 – Iprev-DF (Aprova o Código de Ética e Conduta dos Servidores do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal)
- Lei nº 6.519/2020 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do DF)
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO (SGA)

O sistema de gerenciamento de atendimentos é um sistema desenvolvido pela DATAPREV, baseado em tecnologias de software livre e de código aberto e oferece o controle de filas de atendimento através de emissão de senhas e chamada nos painéis.

ACESSO AO SISTEMA SGA

O atendente deve acessar o endereço do sistema <http://10.212.0.15/public>

1 Entrar com o nome de usuário e senha cadastrado



A tela de login do sistema SGA apresenta o logo 'novo SGA' no topo, com um ícone de girassol colorido. Abaixo, há dois campos de entrada: 'Nome Usuário' e 'Senha'. Um botão azul 'Entrar' está posicionado na base dos campos.

Figura 1 - Tela de Login do sistema SGA

2

Após o acesso, clicar na opção “Atendimento”

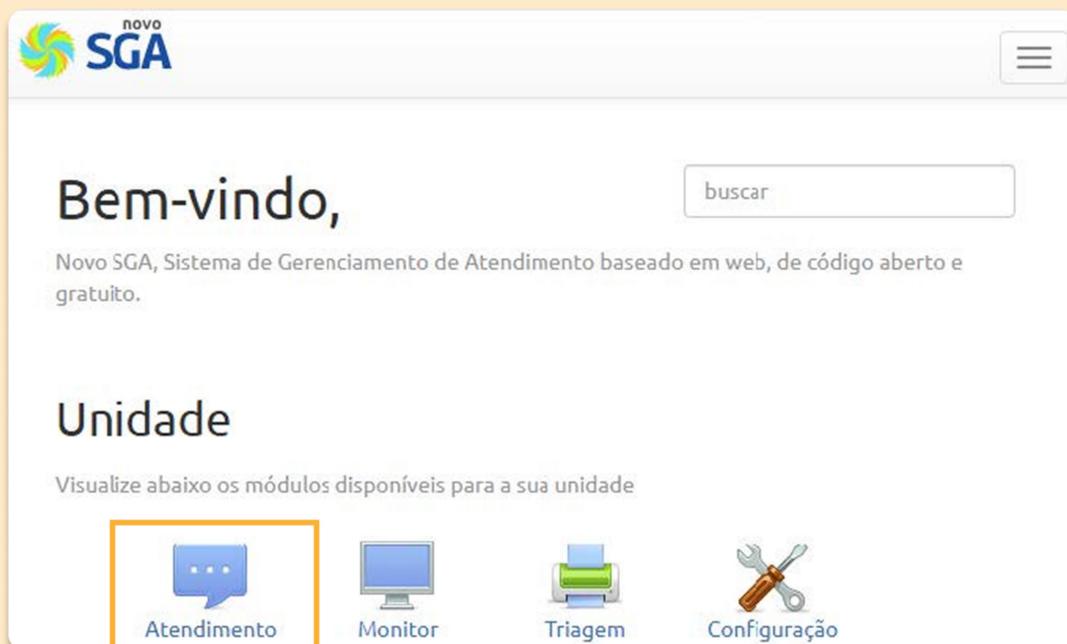


Figura 2 - Tela inicial do sistema SGA

3

O Atendente deve definir o guichê que está lotado e aguardar senhas a serem atendidas, que aparecerão no campo “Minha Fila”



Figura 3 - Tela inicial de Atendimento no sistema SGA

O Agenda-DF é um sistema dedicado ao agendamento de visitas em diferentes postos de serviços do DF, mantido pela Secretaria de Economia do Distrito Federal.

Para acessar o sistema é necessário ter cadastro no sistema GOV.BR (Governo Federal) ou OUV-DF (Ouvidoria do Distrito Federal).

ACESSO AO SISTEMA AGENDA-DF

4

O Atendente deve entrar no site

www.agenda.df.gov.br



Entrar na área do Iprev-DF e clicar no botão “**entrar**” no canto superior direito.

Figura 4 - Tela inicial do Sistema Agenda-DF

5

Escolha o serviço que deseja atendimento

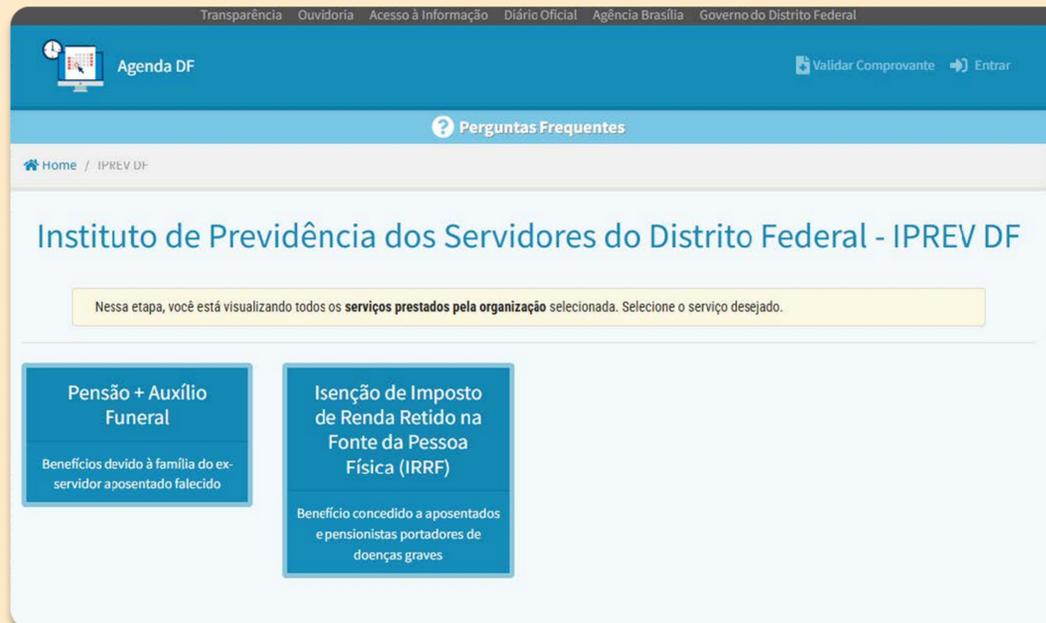


Figura 5 - Tela inicial do posto do Iprev-DF no Agenda-DF

6

Entrar no sistema usando o “gov.br” ou com senha cadastrada no Participa-DF.

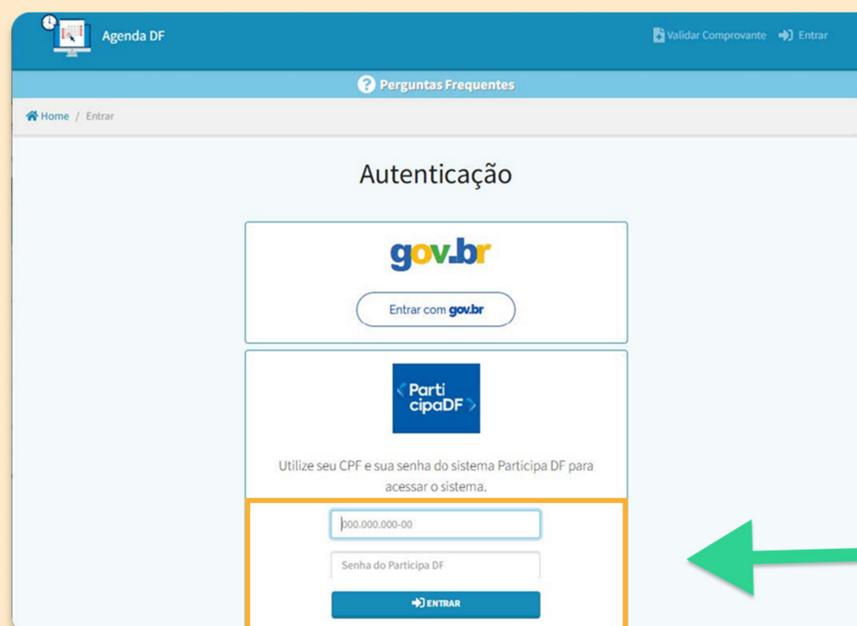
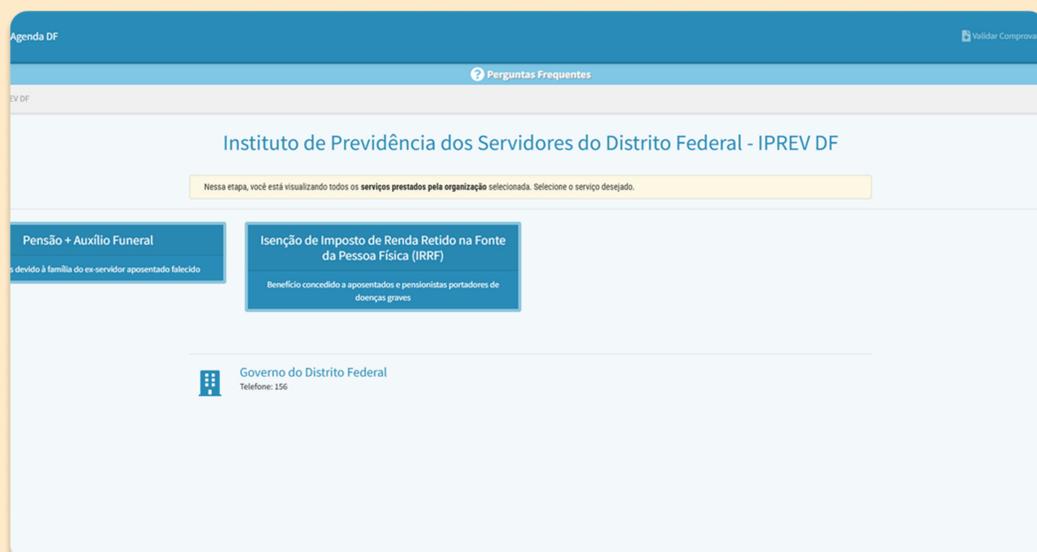


Figura 6 - Tela de acesso ao sistema do Agenda-DF

CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTOS DO DIA

7 atendente deve entrar novamente no campo do Iprev-DF

(Figura 5 - Tela inicial do posto do Iprev-DF no Agenda-DF)



Clicar no menu superior do site na opção “Agendamento” e depois na opção “Por Período”.

Figura 7 - Tela inicial do posto do Iprev-DF após acesso ao sistema

8 Verificar os atendimentos que tem durante o dia agendados.

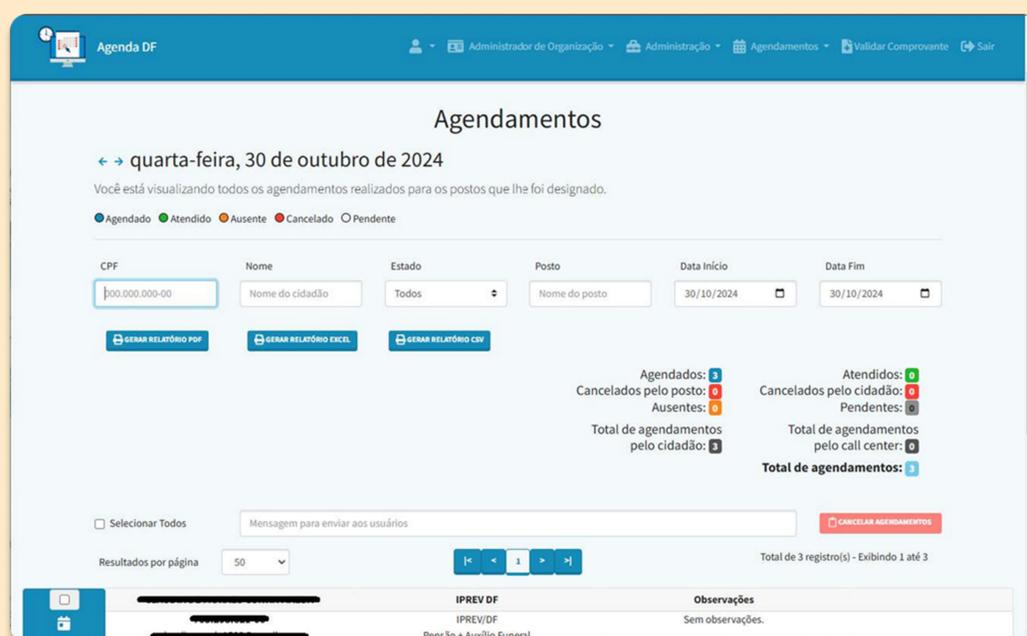


Figura 8 - Tela com os agendamentos do dia

9

O atendente que tiver o perfil de administrador de posto após efetuar o acesso ao sistema

clicar no botão do Iprev-DF deverá clicar no botão “Postos” e depois em “Iprev-DF”



Figura 9 - Tela inicial do posto do Iprev-DF para edição de vagas de agendamento

10

O atendente deve clicar na aba “Serviços” e para cada serviço em “Editar Quantidade de Vagas”

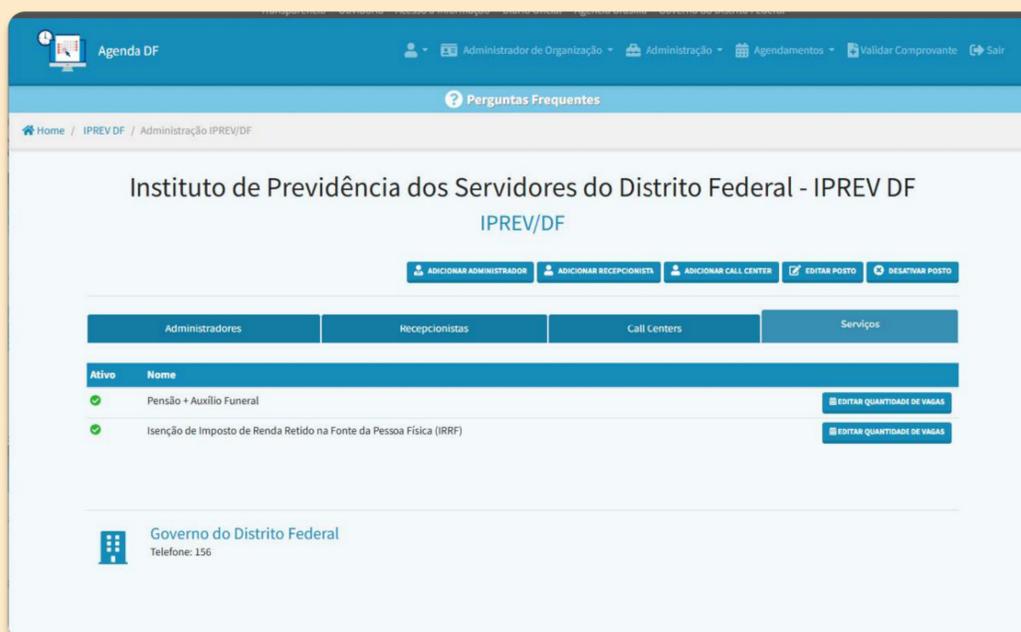


Figura 10 - Tela de administração do posto para edição de vagas por serviço

11

Logo após, o atendente deve colocar a quantidade de vagas disponíveis em cada horário e clicar em salvar

Informe abaixo o número de atendimentos disponíveis para cada horário.

← → quarta-feira, 30 de outubro de 2024

Edição por		0	replicar
	09:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	10:00	1 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	11:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	12:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	13:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	14:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	15:00	1 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	16:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
	17:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas

Figura 11 - Tela de abertura de vagas por serviço

INÍCIO DO ATENDIMENTO

No momento em que aparecer senhas na fila, o atendente deve apertar no botão “Chamar Próximo”.

A senha será chamada no alto-falante e o segurado deverá dirigir-se ao guichê indicado para atendimento. Caso não compareça, o atendente deve chamar novamente mais duas vezes, caso não compareça, marcar na opção de “não compareceu”.

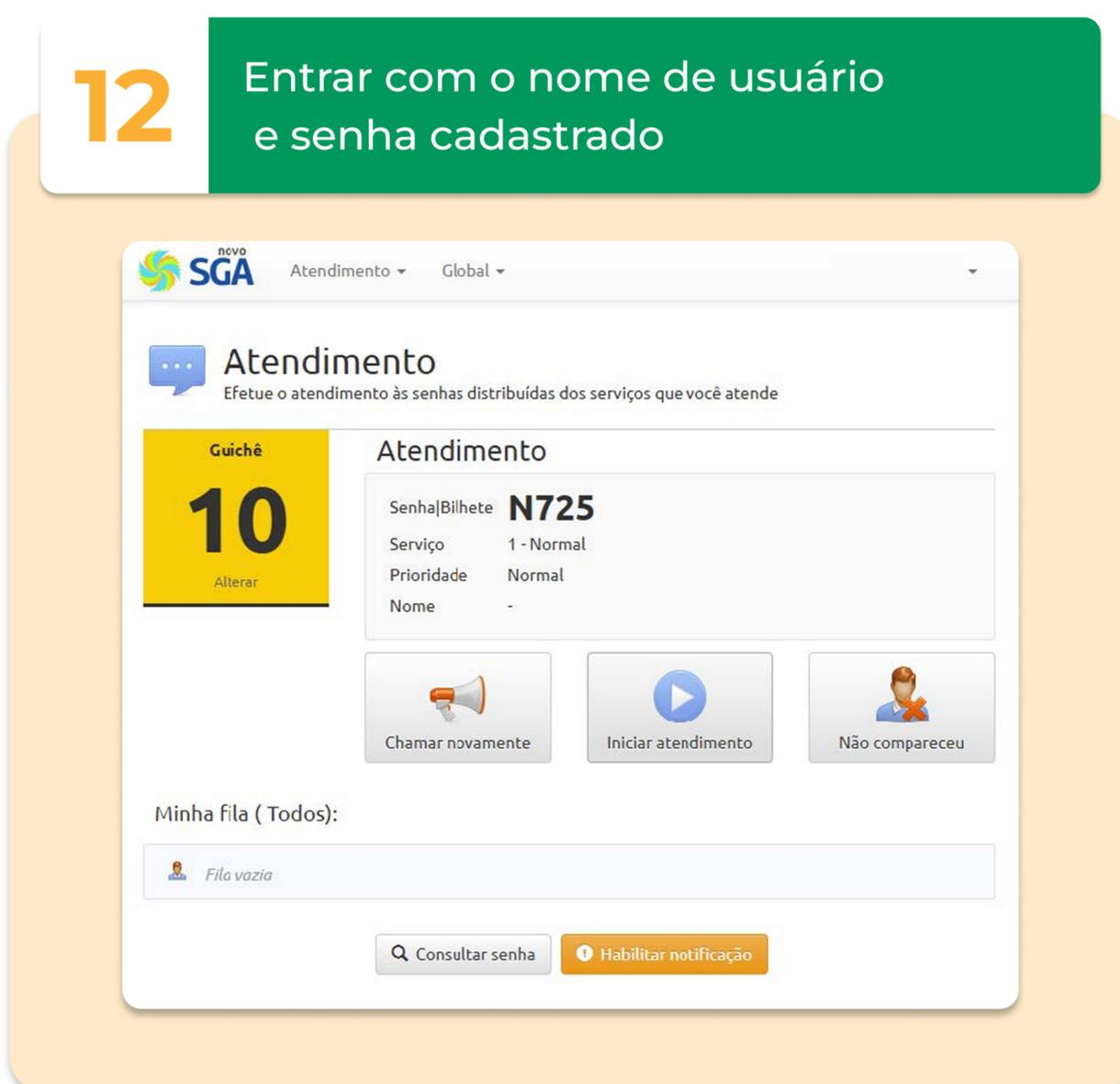


Figura 12 - Tela de início de Atendimento

Caso o segurado compareça, o atendente deve clicar no botão “Iniciar Atendimento”. O atendente verificará a demanda e qual o tipo de atendimento a ser prestado de acordo com o item **Erro! Fonte de referência não encontrada. (Erro! Fonte de referência não encontrada.)** que possui um rol exemplificativo de serviços.

PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

O atendente, deve verificar se informação/orientação é referente aos serviços do Iprev-DF, em caso positivo, providenciar, desde logo, os esclarecimentos requeridos.

Para todo e qualquer tipo de atendimento, o atendente deve solicitar a documentação comprobatória de identificação e procurações para representação quando for o caso.

Caso necessário, serão formalizados por meio de processos administrativos no “SEI!” requerimentos de informações ou procedimentos a outros setores deste Instituto.

Para isso, o atendente deve verificar os documentos necessários para autuação de cada serviço.

Se a informação/orientação solicitada pelo segurado não for de competência do Iprev-DF, o atendente deve informá-lo e orientar sobre qual órgão procurar para ter sua solicitação atendida.

ORIENTAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

ABERTURA DO ATENDIMENTO

O atendente deve se apresentar, passando-lhe uma boa impressão através de um sorriso. Demonstrar interesse pela presença, disposição e empatia para prestar-lhe o atendimento com eficiência, respeito, urbanidade e cortesia.

Sugestão de uma saudação cordial (Ex. “Bom dia!”, “Boa tarde!”, ...) acompanhado da apresentação pessoal.

Nessa etapa, o atendente deve identificar o que o segurado precisa, por que ele busca o atendimento, para isso, sugere-se que peça permissão para fazer algumas perguntas que poderão ajudar a conduzir e demonstrar maior confiança no atendimento.

PARCERIA

Nesta fase, o atendente deve deixar o segurado a vontade para procurar esclarecer qualquer outra dúvida, deixe claro a estrutura de apoio oferecida pelo Instituto e aproveite para passar uma boa imagem dele.

FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS

O atendente deve conferir a documentação do requerente (segurado, aposentado, pensionista, ex-segurado, esposa(a), companheiro(a), dependente menor/maior inválido (a)), bem como do Representante Legal (procuração, termo de inventariante, curatela ou tutela), quando o requerente estiver sendo representado por terceiros, averiguando se a mesma se encontra em conformidade com os documentos exigidos nos manuais ou publicações do instituto.

Deve solicitar o preenchimento do requerimento de acordo com a solicitação demandada.

Após a formalização do processo, os documentos devem ser digitalizados e inseridos no sistema "SEI!". O atendente deve então informar ao segurado o número do processo gerado e disponibilizá-lo para acompanhamento em um e-mail cadastrado pelo período de 365 dias.

Os documentos externos digitalizados devem ser autenticados no "SEI!" pelo atendente e encaminhados ao setor competente.

ESCALONAMENTO DE DÚVIDAS E CONSULTAS TÉCNICAS

Os atendentes que realizam o primeiro atendimento aos segurados são responsáveis por esclarecer dúvidas iniciais e orientar os segurados de acordo com as informações disponíveis. No entanto, para garantir a qualidade do atendimento e a resolução completa das demandas, é necessário que, em alguns casos, os atendentes façam contato com servidores das áreas técnicas.

Sempre que o atendimento requerer esclarecimentos mais detalhados, ou quando surgir a necessidade de fornecer informações específicas não abrangidas pelo escopo do primeiro atendimento, o atendente deve acionar um servidor especialista da área correspondente. O especialista auxiliará no esclarecimento de dúvidas adicionais e na conclusão do atendimento, garantindo uma resposta precisa e completa ao beneficiário.

Este procedimento visa assegurar que os segurados recebam o suporte adequado e que todas as suas demandas sejam tratadas de maneira eficiente e resolutiva.

FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Após a finalização do atendimento, o atendente deve registrar qual o serviço foi realizado no caso correspondente e concluir o atendimento no sistema SGA por meio do ícone “Encerrar atendimento”.



Figura 13 - Tela de encerramento do atendimento

PROCESSOS DE ATENDIMENTO EM GERAL

REQUERIMENTO DE PENSÃO POR MORTE

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE PENSÃO POR MORTE

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos exigidos para a abertura de um processo de pensão por morte estão descritos no Manual de Instrução Processual de Pensões do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF). É essencial que todos os documentos sejam apresentados corretamente para garantir o bom andamento do processo.

ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo pela Gerência de Atendimento ao Segurado, o processo é encaminhado à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica.

REQUERIMENTO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos necessários para a abertura do processo de revisão de aposentadoria estão detalhados no Manual de Instrução Processual de Aposentadorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF).

ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo pela Gerência de Atendimento ao Segurado, o atendente encaminha o processo à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica.

REQUERIMENTO DE REVERSÃO DE APOSENTADORIA

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos exigidos para a abertura do processo de reversão de aposentadoria estão detalhados no Manual de Instrução Processual de Aposentadorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF).

ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo, o atendente encaminha o processo à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica do pedido de reversão de aposentadoria.

ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar a isenção de imposto de renda, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Exames e Laudo Médico Atualizado:** Laudo emitido por profissional habilitado, contendo a descrição da condição de saúde que justifique a isenção, conforme previsto na legislação.

ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DE ACERTOS FINANCEIROS (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI), que realizará o acompanhamento da análise técnica junto ao setor competente de avaliação de perícias médicas.

AUXÍLIO FUNERAL

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar o auxílio funeral, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Certidão de Óbito:** Documento oficial comprovando o falecimento.
- **Notas Fiscais Referente ao Sepultamento:** Comprovantes de despesas relacionadas ao funeral.
- **Dados Bancários:** Informações bancárias para o depósito do valor referente ao auxílio.

ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DE ACERTOS FINANCEIROS (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à **Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI)** para análise da documentação apresentada para o auxílio funeral.

INFORMAÇÃO DE ÓBITO

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para informar um óbito, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- Certidão de Óbito: Documento oficial comprovando o falecimento.

Encaminhamento à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI) para registro da informação de óbito.

ALTERAÇÕES DE DADOS CADASTRAIS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar a alteração de dados cadastrais, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Comprovante da Alteração:** Documento original ou cópia autenticada por cartório, que comprove a alteração do dado cadastral a ser modificado (ex: certidão de casamento, comprovante de endereço, etc.).
- **E-mail:** nos casos de cadastro ou atualização de para solicitação de nova senha no portal do servidor.

ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE PARA ALTERAÇÃO DOS DADOS

Se a alteração não puder ser realizada diretamente, o processo será encaminhado à Gerência da Folha de Aposentadorias (GEFAP) ou à Gerência da Folha de Pensões (GEFPE) na Coordenação de Gerenciamento do Pagamento de Benefícios (COGEB) para efetuar a alteração cadastral.

FICHAS FINANCEIRAS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar fichas financeiras, é necessário apenas a identificação do requerente.

ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DA FOLHA DE APOSENTADORIAS OU GERÊNCIA DA FOLHA DE PENSÕES

Após a instrução, o processo é encaminhado à Gerência da Folha de Aposentadorias (GEFAP) ou à Gerência da Folha de Pensões (GEFPE) para solicitação das fichas financeiras em microfilmagem, disponíveis no arquivo central do órgão de origem.

COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar um comprovante de rendimentos, é necessário apenas a identificação do requerente.

EMISSÃO E ENTREGA DO COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

Caso necessário, após a instrução do processo, a **Gerência de Atendimento ao Segurado** retira o comprovante de rendimentos no sistema e o inclui no processo.

- **Entrega ao Requerente:** Caso o atendimento seja presencial, uma via impressa do comprovante será entregue diretamente ao beneficiário. Caso contrário, o comprovante será incluído no processo no “SEI!” e disponibilizado eletronicamente.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar a cópia de um processo, é necessário apenas a identificação do requerente.

ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE

Após a instrução, o processo é enviado à unidade onde o processo está arquivado.

DECLARAÇÕES DIVERSAS

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar declarações diversas, é necessário apenas a identificação do requerente.

EMISSÃO DA DECLARAÇÃO PELA GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

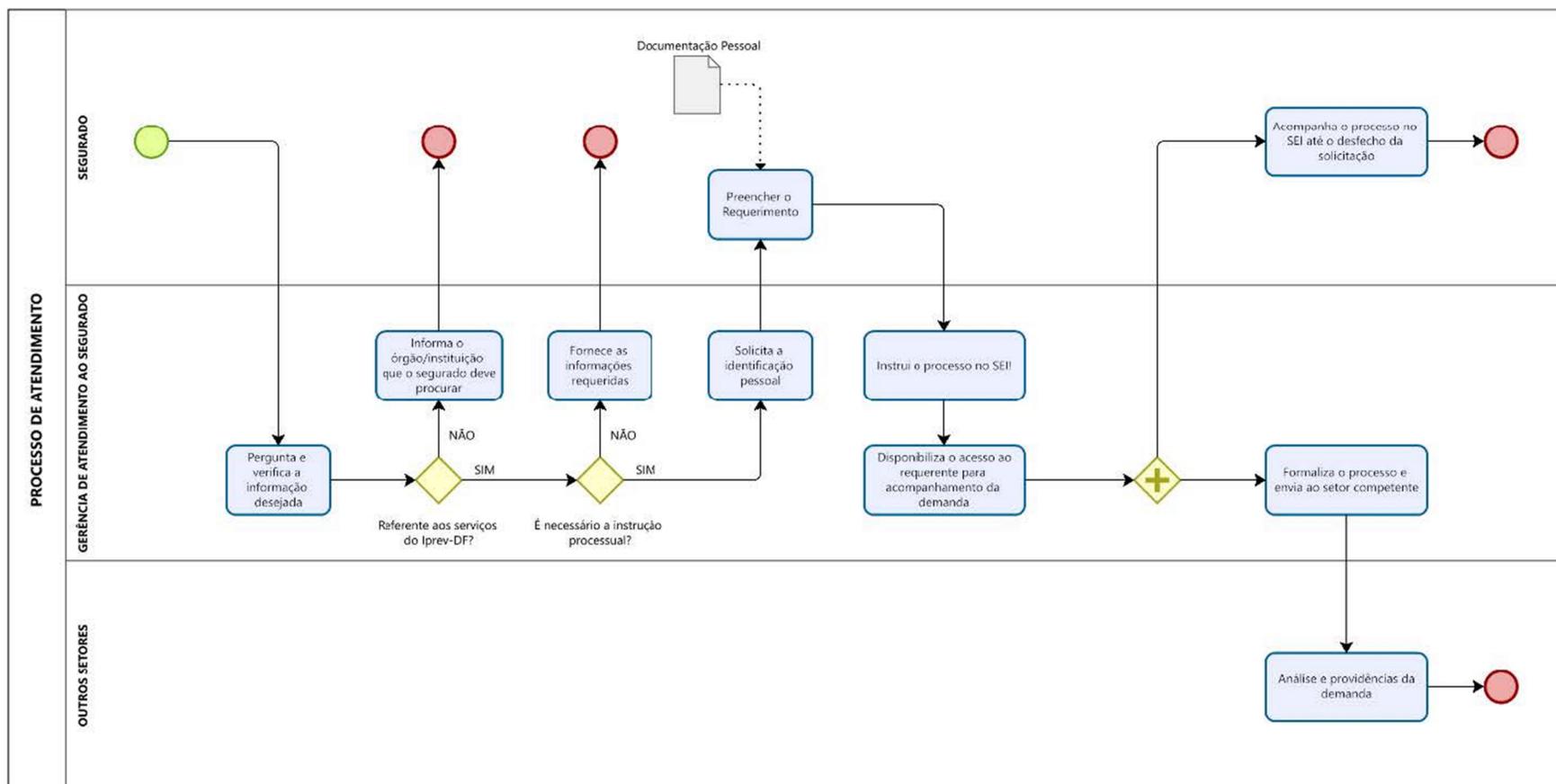
Se todas as informações necessárias estiverem disponíveis no momento do atendimento, a Gerência de Atendimento ao Segurado confecciona a declaração solicitada.

- Entrega ao Requerente: A declaração é disponibilizada eletronicamente por e-mail ao requerente e, caso solicitado, uma via impressa assinada digitalmente pode ser entregue.

ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE

Caso a Gerência de Atendimento ao Segurado não disponha das informações precisas para a confecção da declaração no momento do atendimento, o processo é encaminhado ao setor competente para emissão da declaração.

Figura 14 - Mapeamento do Fluxo de Atendimento Presencial



DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA
01/12/2024	01	Elaboração do documento: Manual de Procedimentos - Atendimento	Construção Inicial do documento



Instituto de Previdência dos
Servidores do Distrito Federal