



Procedimento Operacional Padrão	Nº 012
Data da Validação: 01/05/2026	
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	

SETOR ENVOLVIDO: ATENDIMENTO

DOS OBJETIVOS:

Definir procedimentos de atendimento ao público, beneficiários e servidores ativos junto ao Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de São Gabriel – IPRESG;

DOS PROCEDIMENTOS:

- O servidor vem até o IPRESG, se direcionando ao Atendimento, solicitando as informações de acordo com o serviço desejado;
- Verificar qual a demanda:
 - a) Atendimento técnico;
 - b) Entrega de contracheques ou documentos;
 - c) Abertura de processo.

1. Em caso de atendimento técnico, deve:

- Direcionar o servidor ao setor responsável pelo atendimento solicitado.

2. Em caso de entrega de contracheque ou qualquer outro tipo de documento, deve:

- Solicitar documento de identificação ou procuração (obrigatória para solicitações via terceiros);
- Fazer a busca do documento requerido;
- Entregá-lo cópia ao beneficiário ou representante legal.

OBS: em caso de contracheques, a solicitação poderá ser mediante WhatsApp por número cadastrado pelo beneficiário em sua base de dados.

3. Em caso de requerimento de abertura de processo, deve:

- Verificar a solicitação desejada;
- Verificar a necessidade de documentação que deve ser apresentada pelo solicitante. Caso esteja faltando alguma documentação, informar ao beneficiário a pendência de um novo documento;
- Caso o documento não esteja condizente com o solicitado, informar ao beneficiário e escrever alguma observação, se necessário;
- Caso esteja completa, abrir protocolo em nome do requerente ou representante legal, anexar a documentação e abre o processo;
- Depois de protocolado, enviar para o setor correspondente;
- Arquivar o Protocolo e informar o número do protocolo no requerimento.

ANEXO:

O Mapeamento deste procedimento operacional, consta em anexo ao mesmo.

Elaboração: Maria Zilda Schumacher Pinto

Aprovação: Fabiana Pohlmann Machado Figueiredo