

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

ÍNDICE

1. OBJETIVOS
2. RESPONSABILIDADES
3. REFERÊNCIAS
4. DEFINIÇÕES
5. CONSIDERAÇÕES GERAIS
6. PROCEDIMENTOS
7. REGISTROS
8. ANEXOS
9. PERFIL DOS ATENDENTES
10. CONTROLE DAS REVISÕES

Elaborado Por Márcia de Oliveira Assunção 2022.06.03 14:13:46 -04'00'	Revisado Por Ana Julia Januaria de Souza 13/06/2022	Aprovado Por <i>Ana Silvia Domingues</i>
ASTEC	CALL CENTER	DIPREV

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

1. Objetivos

- 1.1. Definir a sistemática de teleatendimento personalizado aos usuários da MANAUS PREVIDÊNCIA, tendo como foco sua plena satisfação no que se refere aos serviços e benefícios disponibilizados pelo Regime Próprio de Previdência dos Servidores do Município de Manaus.

2. Responsabilidades

ÁREAS	RESPONSABILIDADE		AUTORIDADE
	DIRETA	INDIRETA	
CALL CENTER	X		Atender com cortesia, qualidade e presteza os segurados do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus.
DIPREV		X	Encaminhar ao call center as demandas eventuais desta Direção Previdenciária referentes aos segurados (Carta de Citação, Erro de Desconto, e outras).
GEPREV		X	A responsabilidade da Diretoria e/ou Gerência de Previdência é posterior ao atendimento, pois estas efetuam o controle e fazem a avaliação periódica do atendimento das atendentes.
PSICOSSOCIAL		X	Encaminhar as demandas de cursos, tais como: aula de inglês e espanhol, oficina da memória e projetos ao Call Center. Atender as demandas encaminhadas pelo Call Center em relação às questões Sociais e Psicológicas dos segurados.
ASTEC		X	Encaminha ao Call Center planilha com os nomes dos novos aposentados e pensionistas para que o Call Center possa informá-los acerca da concessão, bem como prestar as principais orientações e realizar a pesquisa de satisfação.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER		Código: PRO.CALL CENTER.01
			Versão: 07 Data: 20.04.22
OUVIDORIA		X	Consolidar e tratar os dados constantes na planilha da de Satisfação, que é realizada após a publicação do ato no Diário Oficial do Município – DOM.
SCON		X	Repassar ao Call Center a planilha de nomes e contatos dos servidores ativos, que estão em processo de aposentadoria, para assinar o Termo de Opção.
SMAN		X	Repassar ao Call Center a planilha com o nome dos novos pensionistas para que estes informem o número de uma conta-corrente do banco Bradesco.
STIN		X	Encaminhar as demandas do Portal do Segurado, que deverão ser tratadas pelo Call Center.
SATE		X	Encaminhar ao CallCenter as demandas referentes às certidões de tempo de contribuição, a fim de notificar o ex-servidor da necessidade de receber o documento, bem como, quanto aos aposentados e pensionistas, a realização do Lembrete do Recadastramento anual obrigatório no mês de aniversário dos segurados.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

3. Referências

- **DECRETO N.º 4.364, DE 01 DE ABRIL DE 2019** – Dispõe sobre o Regimento Interno da MANAUS PREVIDÊNCIA;
- **Lei n.º. 2.419 de 29 De Março de 2019** – Dispõe sobre a estrutura organizacional da Manaus Previdência (Manausprev) e dá outras providências;
- **Lei n.º 870 de 22/07/2005** – Do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus e suas alterações;
- **Estatuto do Idoso** – Que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências, consolidando as emendas de redação aprovadas pelo Plenário;
- **Lei n.º 1.804 de 29/11/2013** – Cria a Manaus Previdência entidade gestora do Regime Próprio de Previdência dos Servidores do Município de Manaus e dá outras providências, e suas alterações;
- **Decreto n.º 6.523 de 31/07/2008** – Regulamenta a Lei n.º 8.078 de 11/09/1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;
- **Lei N.º 8.078 de 11/09/1990** – Dispõe sobre a proteção do consumidor, da Presidência da República;
- **LEI N.º 13.709, de 14/08/2018** – Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- **Decreto n.º 6.523 de 31/07/2008** – Fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone;
- **Portaria n.º 049 de 12/03/2009** – Determina as regras para gravação das ligações;
- **Norma Regulamentadora NR 17 – Anexo II de 30/03/2007** – Determina, entre outras regras, os intervalos, pausas e jornadas dos atendentes, aprovada pela Portaria SIT n.º 09;
- **Código de Defesa do Consumidor;**
- **MDEA. Call Center** – Matriz de Documentação Externa Aplicável.

4. Definições

Beneficiário: Quem recebe um benefício, aquele que é beneficiado.

Benefícios: São prestações pecuniárias, devidos pelo Fundo aos seus segurados e dependentes.

Pensão por Morte: Benefício pago para o dependente do segurado falecido, conforme Lei n.º. 870/2005.

Pensionista: Dependente do falecido segurado, que recebe o benefício pago mensalmente pelo RPPS.

Requerente: Pessoa que está requerendo o benefício.

Segurado: Funcionário público municipal filiado ao RPPS e aposentados.

Recadastramento: Ato de tornar a cadastrar, feito pelo pensionista ou aposentado anualmente, no mês de seu aniversário.

CFPP: Cadastro e Folha de Pagamento de Pessoal.

DIPREV: Diretoria Previdenciária.

GEPREV: Gerência da Área Previdenciária.

MANAUSMED: Sistema de Saúde do Município de Manaus

SATE: Setor Atendimento/Protocolo.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

SCON: Setor de Concessão de Benefícios.

SPENP: Sistema de Pensionista da MANAUS PREVIDÊNCIA.

SISPREV: Sistema Previdenciário.

ASTE: Assessoria Técnica.

PROJUR: Procuradoria Jurídica.

SMAN: Setor de Manutenção de Benefícios.

PSICO: Setor de Psicossocial.

STIN: Setor de Tecnologia da Informação.

5. Considerações Gerais

5.1 Serão considerados como Categorias de Usuários para a MANAUS PREVIDÊNCIA:

- 5.1.1. Aposentados;
- 5.1.2. Pensionistas;
- 5.1.3. Servidores Ativos;
- 5.1.4. Procurador;
- 5.1.5. Genitor;
- 5.1.6. Curador;
- 5.1.7. Tutor;
- 5.1.8. Dependentes;
- 5.1.9. Outros.

52. Todos os atendimentos ativos e receptivos realizados pelo Call Center aos Usuários da MANAUS PREVIDÊNCIA devem ser registrados no banco de dados do Call Center.

53. Caso algum usuário esteja impossibilitado de vir até à MANAUS PREVIDÊNCIA para solicitar alguns dos seus serviços, será encaminhado a demanda para que o Setor Psicossocial, a partir do acompanhamento desse controle, programe a visita domiciliar ou hospitalar, com objetivo de atender à solicitação.

54. Os usuários com assuntos mais complexos são orientados a comparecer no Setor de Atendimento.

55. Quando se tratar de usuários que residem em outros estados é verificado a informação solicitada e realizado um retorno telefônico.

6. Procedimentos

6.1 Procedimentos para Atendimentos aos Usuários - Receptivo.

O Atendente do Call Center recepciona e identifica o usuário de acordo com o que está descrito no *Check List* das Ações do Processo de Atendimento (Anexo 1) verificando sua necessidade, e qual o tipo de atendimento a ser dado. **Podendo ser:**

6.1.1. Informações e Orientações

- 6.1.1.1 É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado, pensionista, servidor ativo, procurador, genitor, curador, tutor, dependente e outros, para dar prosseguimento ao atendimento.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

6.1.1.2 O Atendente do Call Center pergunta e verifica a informação desejada.

6.1.1.3 Após a verificação, o Atendente do Call Center informa e orienta o usuário sobre o seu questionamento, podendo ser referente à MANAUS PREVIDÊNCIA ou não, sempre adotando o *Check List* das Ações do Processo de Atendimento (Anexo 1).

6.1.2. Informações sobre a emissão do Contracheque

6.1.2.1 É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado, pensionista, servidor ativo, procurador, genitor, curador, tutor, dependente e outros, para dar prosseguimento ao atendimento.

6.1.2.2 O atendente do Call Center orienta o usuário (aposentado ou pensionista) a utilizar o Portal do Segurado para a emissão do contracheque.

6.1.2.3 O atendente do Call Center solicitar ao (aposentado ou pensionista) um endereço eletrônico para o envio do contracheque. Demanda encaminhada ao setor SATE através de planilha na pasta P:\setores\Callcenter\ 4.campanhas ativo - call center\sate\2022\solicitação contra cheque via e-mail 2022.

6.1.3. Informações sobre a emissão Comprovante de Declaração de IRRF (Anual).

6.1.3.1 É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado, pensionista, servidor ativo, procurador, genitor, curador, tutor, dependente e outros, para dar prosseguimento ao atendimento.

6.1.3.2. O atendente do Call Center orienta o usuário (aposentado e pensionista) a utilizar o Portal do Segurado para a emissão da Cédula C.

6.1.3.3. O atendente do Call Center solicitar ao (aposentado ou pensionista) um endereço eletrônico para o envio da Cédula C. Demanda encaminhada ao setor SATE através de planilha na pasta P:\setores\Callcenter\ 4.campanhas ativo - call center\sate\2022\solicitação cedula c via e-mail 2022.

6.1.4. Consultas de Trâmite de Processos por meio do PROTUS, SISPREV ou SIGED.

6.1.4.1. O Atendente do Call Center solicita ao usuário a sua identificação (CPF, nome e nº do processo).

6.1.4.2. O Atendente acessa o SISPREV, PROTUS ou SIGED e passa a informação do trâmite (situação do processo) para o usuário, ressaltando que essas informações estão disponíveis no portal do segurado.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

6.1.5. Informações sobre Benefícios Temporários (Auxílio doença, salário-maternidade e auxílio reclusão).

- 6.1.5.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é servidor ativo, para dar prosseguimento ao atendimento.
- 6.1.5.2. O Atendente do Call Center orienta o Servidor Ativo a procurar o setor de Recursos Humanos da sua secretaria de origem para requerer o benefício, tendo em vista que estes benefícios são de responsabilidade direta do Município de Manaus, conforme parágrafo único, artigo 27 da Lei nº. 870/2005.

6.1.6. Informações para solicitação de Pensão Por Morte.

- 6.1.6.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é procurador, genitor, curador, tutor, dependente e outros, para dar prosseguimento ao atendimento.
- 6.1.6.2. O Atendente do Call Center orienta o usuário sobre a documentação necessária para formalizar sua solicitação junto ao setor de atendimento da Manaus Previdência.

6.1.7. Informações para Inscrição de Dependente.

- 6.1.7.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado ou procurador, para dar prosseguimento ao atendimento.
- 6.1.7.2. O Atendente do Call Center orienta o usuário sobre a documentação necessária para solicitar a sua demanda junto ao setor de atendimento da Manaus Previdência.

6.1.8. Informações sobre Abono de Permanência.

- 6.1.8.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é servidor ativo (estatutário).
- 6.1.8.2. O Atendente do Call Center orienta o servidor ativo a procurar o setor de Recursos Humanos de sua secretaria de origem, tendo em vista que o pagamento do abono é de responsabilidade do Município de Manaus, conforme § 3º, art. 54 da Lei nº. 870/2005.

6.1.9. Informação sobre Simulação de Aposentadoria

- 6.1.9.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é servidor ativo (estatutário), para dar prosseguimento ao atendimento.
- 6.1.9.2. O Atendente do Call Center deverá perguntar:
 - 6.1.9.2.1. Se o servidor já tirou licença para tratamento de interesse particular. Caso positivo, trazer o documento que concedeu e que cessou a licença.
 - 6.1.9.2.2. Se já ficou fora da folha de pagamento. Caso positivo, trazer o documento que justifique a ausência.
 - 6.1.9.2.3. Se antes de trabalhar na prefeitura, trabalhou em outro lugar. Caso positivo, perguntar se este tempo já foi averbado, e

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

informar que deverá trazer cópia da certidão averbada. Se negativo, poderá orientar o servidor a trazer a Carteira de Trabalho, Certidão de Tempo de Contribuição ou extrato previdenciário que ele tenha em mão para maiores orientações.

6.1.9.2.4. O Atendente do Call Center orienta o servidor ativo a procurar o Setor de Atendimento no horário de expediente para a realização da simulação de Aposentadoria.

6.1.10. Informação sobre a solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição.

6.1.10.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é ex- servidor efetivo (estatutário), se é contratado em Regime de Direito Administrativo (RDA) ou Celetista para dar prosseguimento ao atendimento.

6.1.10.2. O Atendente do Call Center orienta o segurado sobre a documentação necessária para solicitar a Certidão de Tempo de Contribuição junto ao setor de atendimento (SATE).

6.1.10.3. Caso o segurado seja oriundo da SEMED, o pedido de Certidão de Tempo de Contribuição – CTC deverá ser formalizado junto à secretaria de origem. (ofício da SEMED).

6.1.11. Informação sobre Recadastramento de Aposentado e Pensionista que residem em Manaus.

6.1.11.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado ou pensionista para dar prosseguimento ao atendimento.

6.1.11.2. O Atendente do Call Center orienta o usuário sobre a documentação necessária para o recadastramento, e realizar agendamento para o segurado que está realizando aniversário no mês do atendimento, ressaltando que este será realizado no mês do seu aniversário junto ao setor de atendimento (SATE).

6.1.11.3. Caso o usuário esteja hospitalizado não possa comparecer ao SATE, o familiar e/ou responsável receberá orientação para comparecer a autarquia e trazer uma declaração do hospital com a identificação do paciente (nome completo, rg e cpf), informações detalhadas da internação (dia do início, número de apartamento ou leito de enfermaria, UTI, CTI ou outro). O familiar e/ou responsável deverá se dirigir ao SATE, na ocasião em que assinará um termo de responsabilidade no qual se comprometerá a comunicar a alta hospitalar do segurado internado, ou porventura o seu óbito, sob pena de suspensão do pagamento.

6.1.11.4. Caso o usuário tenha dificuldade de locomoção e não possa comparecer a autarquia o familiar e/ou responsável pelo segurado deverá comparecer pessoalmente à Manaus Previdência, portando atestado médico que declare que o segurado está impossibilitado de se locomover.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

6.1.12. Informação sobre Recadastramento de Aposentado e Pensionista que residem em outro estado.

- 6.1.12.1. É solicitada ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado ou pensionista para dar prosseguimento ao atendimento.
- 6.1.12.2. O Atendente do Call Center orienta o usuário sobre a documentação necessária para o recadastramento, ressaltado que este será realizado no mês do seu aniversário, e que a documentação será enviada via correios à Sede da Manaus Previdência, destinada ao setor de atendimento.

NOTA 01: Caso o segurado esteja hospitalizado, o mesmo receberá orientação para comparecer no setor SATE, e apresentar declaração do hospital com as informações detalhadas da internação. O familiar e/ou responsável pela informação assinará o termo de responsabilidade, no qual se comprometerá em comunicar a alta do segurado ou seu óbito. O controle desses segurados será feito em conjunto com o PSICOSSOCIAL e o CALL CENTER, por meio de planilha específica.

6.2 Procedimentos para Atendimentos aos Usuários - Ativo.

6.2.1 Diretoria Previdenciária (DIPREV)

- 6.2.1.1. Campanhas de demandas eventuais desta Direção Previdenciária referentes aos segurados.
- 6.2.1.2. O operador do Call Center informará aos aposentados e pensionistas sobre a demanda.

6.2.2 PSICOSSOCIAL

- 6.2.2.1 Campanha, Oficina da Memória, Aula de Inglês e Espanhol, Projeto Pensando o Futuro, Projeto Prepara Prev e Projeto Feliz Vida.
- 6.2.2.2 O operador do Call Center informará aos aposentados e pensionistas os dias e horários das atividades programadas.

6.2.3 Assessoria Técnica (ASTEC)

6.2.3.1 Campanha Novos Aposentados

- 6.2.3.1.1 O operador do Call Center informará ao novo aposentado o nº DOM (Diário Oficial do Município) e a data da publicação de sua aposentadoria, e que a partir desta data, ele ficará dispensado de suas atribuições funcionais, em virtude do pedido de aposentadoria, e seu pagamento será pago conforme o calendário da Manaus Previdência, que estará disponível no portal da Manaus Previdência.

O operador do Call Center orientar o novo aposentado a

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

consultar a publicação no portal da Manaus Prev ou solicitar uma cópia original digital através do seu e-mail , ao e-mail: dom.publicacao@pmm.am.gov.br

Verificará se o segurado tinha cadastro no portal do servidor para emitir contracheque, quando estava na ativa. Caso positivo: informará que o acesso será realizado pelo link: <http://sisprev.manaus.am.gov.br/portal> com o mesmo acesso e a mesma senha. Caso negativo: orientará o segurado a realizar o cadastro no Portal do Segurado <http://sisprev.manaus.am.gov.br/portal> para imprimir seu contracheque.

Caso o aposentado não tenha acesso à internet o operador do Call Center irá orientá-lo a realizar o cadastro no atendimento presencial na sede da Manaus Previdência.

O operador do Call Center informará ao segurado que nos próximos anos será feito o recadastramento, devendo comparecer a sede da Manaus Previdência para realizar o recadastramento, anual, no mês do seu aniversário.

O operador do Call Center verificar a data de nascimento do novo segurado e orientar sobre o procedimento de antecipação da primeira parcela do décimo terceiro salário, que é pago em junho.

O operador do Call Center orientará o segurado a abrir o processo sobre verbas indenizatórias (férias não gozadas e 13º salário e licença prêmio não usufruídas no período de ativo) na secretaria de origem.

O operador do Call Center orientará o novo segurado a verificar se tem PASEP com o Banco do Brasil.

O operador do Call Center conferi com o novo segurado se tem portabilidade de banco, se houve informar o CNPJ da Manaus Previdência como fonte pagadora para alteração no banco de portabilidade.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

O operador do Call Center conferi com o novo segurado se tem empréstimo consignado, se houve orientar o aposentado a comparecer à consignatária com a cópia do decreto de aposentadoria é o primeiro contracheque para comunicar a alteração de vínculo.

O operador do Call Center orientar sobre desconto da Manaus Med e pensão alimentícia.

O operador do Call Center informar sobre as páginas do Facebook e Instragram, para ter acesso às notícias da Manaus Previdência e os canais de comunicação desta autarquia.

O operador do Call Center realizar a pesquisa de satisfação sobre a experiência com o serviço da Manaus Previdência.

6.2.3.2.Campanha Novos Pensionistas

6.2.3.2.1 O operador do Call Center informará ao novo pensionista que seu pedido de pensão foi deferido/autorizado, e publicado no DOM (Diário Oficial do Município) constando valores e tempo de recebimento da pensão, com o número do DOM pode consultar a publicação no portal da Manaus Prev ou solicitar uma cópia original digital através do seu e-mail ao e-mail: dom.publicação@pmm.am.gov.br. Conferir se o houve o informe dos dados bancário. Informar o procedimento para acesso ao contracheque, no Portal do Segurado por meio do link

<https://sisprev.manaus.am.gov.br/portal/Login/Login.aspx>

O operador Call Center informará que nos próximos anos será necessário que o (a) senhor (a) faça o cadastramento no mês de seu aniversário, sob pena de suspensão do benefício caso não realize. Qual o mês do seu aniversário? (Deixar claro o mês que o pensionista deve comparecer para realizar o cadastramento).

O operador do Call Center verificar a data de nascimento do novo segurado e orientar sobre o procedimento de

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

antecipação da primeira parcela do décimo terceiro salário, que é pago em junho.

O operador do Call Center informar sobre as páginas do Facebook e Instragram, para ter acesso às notícias da Manaus Previdência e os canais de comunicação desta autarquia.

O operador do Call Center realizar a pesquisa de satisfação sobre a experiência com o serviço da Manaus Previdência.

6.2.5. Setor de Manutenção de Benefícios (SMAM)

6.2.5.1 Campanha Dados Bancários (Conta Bradesco)

- 6.2.5.1.1 A operadora do Call Center solicitará que o novo aposentado ou pensionista compareça a sede da Manaus Previdência, no Setor de Atendimento (SATE), para informar os dados bancários.

6.2.6. Setor de Atendimento (SATE)

6.2.6.1. Campanha de Recadastramento

- 6.2.6.1.1 O operador do Call Center entrará em contato com o aposentado ou pensionista para realizar um lembrete, que o mesmo dever realizar o recadastramento anual no mês do seu aniversário.

6.2.7. Campanha da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)

- 6.2.7.1. O operador do Call Center deverá confirmar se o ex-segurado solicitou a CTC. Caso positivo, informá-lo que deverá comparecer a sede da Manaus Previdência, no setor SATE, no prazo de 01 (um) dia, para realizar a retirada do documento.

6.2.8. Setor de Concessão de Benefícios (SCON)

6.2.8.1 Campanha envio de mensagem no WhatsApp

- 6.2.8.2 A operadora do Call Center envia uma mensagem no WhatsApp, informado ao servidor que solicitou o processo de aposentadoria para entrar em contato do setor SCON.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

6.3 Atendimento Via Chat

6.3.1 No portal da Manaus Previdência existe um link do Call Center que irá direcionar para o web chat, ao clicar no link o usuário informa o nome, o e-mail, o perfil do segurado/servidor no campo assunto: aposentado, pensionista, servidor ativo, ex-servidor, ex-servidor RDA, outros. O usuário recebe uma mensagem automática, como por exemplo: “Olá, Maria, bem vinda ao atendimento on-line. Em que posso ajudar?”.

A partir desse momento o operador vai visualizar o nome, o e-mail e o assunto desse usuário, iniciando o atendimento.

No fim do diálogo o usuário recebe uma mensagem de saudação, e aparece uma janela para avaliar o atendimento.

Para o operador tem uma janela de classificação, ele irá definir se o atendimento foi para aposentado, pensionista, servidor ativo, outros e se houver agendamento.

O operador classifica também o agendamento.

Através dos relatórios do chat, constará o quantitativo de atendimentos que aconteceram no mês, e as classificações.

As reclamações serão encaminhadas à ASTEC para tomada de ação.

6.4 Atendimento Via Whatsapp

Segurado entra em contato via atendimento WhatsApp Web. A Atendente do Call Center solicitar nome completo e CPF Inicia o atendimento conforme demanda.

6.4.1 Informações e Orientações

6.4.1.1 O Atendente do Call Center verifica a informação desejada Após a verificação, o Atendente do Call Center informa e orienta o usuário sobre o seu questionamento, podendo ser referente à MANAUS PREVIDÊNCIA ou não, sempre adotando o *Check List* das Ações do Processo de Atendimento (Anexo 1).

6.4.2 Consultas de Trâmite de Processos por meio do PROTUS, SISPREV ou SIGED.

6.4.2.1 O Atendente do Call Center solicita uma selfie do usuário/segurado com o documento de RG e o número do processo.

6.4.2.2 O Atendente acessa o SISPREV, PROTUS ou SIGED e passa a informação do trâmite (situação do processo) para o usuário.

6.4.2.3 No fim do diálogo o usuário recebe uma mensagem de saudação e a pesquisa de satisfação, a atendente realiza o registro de atendimento na intranet – form de Atendimento SICS.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

7 Registros

- 7.1. Controle de Atendimento ao Usuário (Cadastro no banco de dados)
- 7.4 Check List das Ações do Processo de Atendimento.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

8 Anexos

Anexo 1 – *Check List* das Ações do Processo de Atendimento

1. Abertura: é o processo que visa estabelecer um contato com o segurado, passando-lhe uma boa impressão através de um atendimento humanizado e cortês, demonstrando interesse pela sua demanda, disposição em ajudá-lo e estabelecendo empatia. Você deve sempre buscar dar uma resposta à demanda do segurado. Seguir os seguintes passos:
 - Saudação cordial/Apresentação (Ex. Manaus Previdência, Jeane, Bom dia, boa tarde! Com quem eu falo, por favor? Em que posso ajudá-lo (a)?)
2. Sondagem: para um atendimento mais eficiente e eficaz você precisa identificar o que o segurado precisa e o porquê dele estar buscando esse serviço. Por isso, você deve solicitar a permissão do segurado para algumas perguntas que o ajudará a conduzir o atendimento, e desenvolver a confiança do segurado.
3. Parceria: Nesta fase você deve deixar o segurado à vontade para procurar esclarecer qualquer dúvida. Deixe bem claro, a ele toda a estrutura de apoio oferecida pela Instituição, e aproveite para passar uma boa imagem dela.

9 Perfil dos Atendentes

1. Educado, boa aparência, estar sempre apresentável;
2. Boa postura, dinâmico, atencioso, buscar novas informações a cada dia, ter atenção em tudo que faz;
3. Gentil, paciente, rápido;
4. Organizado, responsável, prestativo, comunicativo;
5. Pontual, assíduo, comprometido;
6. Ter iniciativa, criatividade, dedicação; proativo;
7. Saber trabalhar em equipe, saber definir prioridades, ter e passar segurança no que faz.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

10 CONTROLE DAS REVISÕES

Data	Versão	Natureza da Alteração	Página
01/12/16	00	Elaboração do Procedimento.	-/-
16/10/17	01	Exclusão das responsabilidades do SATE sobre Agendamentos (Item 2)	2
16/10/17	01	Reformulação do item 3 Referências e inclusão de referência sobre a Matriz de Documentação Externa Aplicável.	2 e 3/15
16/10/17	01	Revisado o item 5.4. “Os usuários com assuntos mais complexos ou simulação de aposentadoria serão agendados para o Atendimento Especializado no SATE, por meio do controle de agendamento disponível na pasta P: setores: Call Center”, para “Os usuários com assuntos mais complexos são orientados a comparecer no Setor de Atendimento.”	4/15
16/10/17	01	Inserção do item 5.5 “Quando se tratar de usuários que residem em outros estados é verificado a informação solicitada e realizado um retorno telefônico.”	4/15
16/10/17	01	Alteração do item 6.1.8.2. “O Atendente do Call Center orienta o usuário sobre a documentação necessária para realizar a simulação do Abono de Permanência, e informa que a solicitação é feita diretamente na sua secretaria de origem”, para “O Atendente do Call Center orienta o servidor ativo a procurar o setor de recursos humanos de sua secretaria de origem.”	6/15
16/10/17	01	Exclusão do item 6.1.8.3. “O Atendente do Call Center faz o agendamento para a simulação do Abono de Permanência para que o usuário seja atendido pelo SATE, caso o interessado não deseje fazer na secretaria de origem.”	6/15
16/10/17	01	Alteração no item 6.1.9.3 de “O Atendente do Call Center faz o agendamento para a simulação de Aposentadoria para que o usuário seja atendido pelo SATE” para “O Atendente do Call Center orienta o servidor ativo a procurar o Setor de Atendimento no horário de expediente para a realização da simulação de Aposentadoria”.	7/15
16/10/17	01	Exclusão do registro 7.3. Controle de Agendamento do item 7.	9/15
09/07/18	02	Inclusão do registro 7. Procedimentos para Atendimentos aos Usuários – Ativo.	8/15
30/10/19	03	Reformulação do registro 6.1.11.3 “Caso o usuário esteja hospitalizado não possa comparecer ao SATE”	7/15
30/10/19	03	Criação do registro 6.1.11.4 “Caso o usuário tenha dificuldade de locomoção e não possa comparecer a	8/15

Manaus Previdência Autarquia Municipal	TELEATENDIMENTO VIA CALL CENTER	Código: PRO.CALL CENTER.01	
		Versão: 07	Data: 20.04.22

		autarquia”.	
30/10/19	03	Reformulação da nota 01	8/15
30/10/19	03	Exclusão do registro 7.2.1. Campanha da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	9/15
30/10/2019	03	Reformulação do registro 7.2.3 Campanha Coral, Artesanato, Ginástica, Oficina da Memória, Aula de Inglês e Espanhol, Projeto Pensando o Futuro, Projeto Prepara Prev, Projeto Feliz Vida Nova e Multirão Oftalmológico.	9/15
30/10/19	03	Inclusão do registro 7.7.2 Campanha da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	11/15
30/10/19	03	Alteração do código do procedimento	Todas as páginas
12/11/19	04	Alteração do item 2 – Responsabilidade: “A responsabilidade da Diretoria e/ou Gerência de Previdência é posterior ao atendimento, pois estas efetuam o controle e fazem a avaliação semestral do atendimento, bem como a análise da performance dos atendentes.” para “A responsabilidade da Diretoria e/ou Gerência de Previdência é posterior ao atendimento, pois estas efetuam o controle e fazem a avaliação periódica do atendimento das atendentes”.	2/15
03/04/2020	05	Reformulação do registro 7.7.2 Campanha, Oficina da Memória, Aula de Inglês e Espanhol, Projeto Pensando o Futuro, Projeto Prepara Prev, Projeto Feliz Vida.	9/15
04/06/2021	06	Inclusão do registro 8 – Atendimento via WhatsApp Web	11/15
20/04/2022	07	Inclusão nas referências sobre a Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.	04/15
20/04/2022	07	Inclusão do registro Campanha envio de mensagem no WhatsApp	12/15
20/04/2022	07	Alteração de logo da Manaus Previdência.	Todas as páginas