Manualização Atendimento Presencial_Telefônico

1. OBJETIVO

Estabelecer os critérios, responsabilidades e procedimentos para os atendimentos dos tipos, Presencial e Telefônico da Caixa de Aposentadorias e Pensões dos Servidores Públicos de Cianorte – CAPSECI.

2. BASE LEGAL E NORMATIVOS

A presente Manualização fundamenta-se, especialmente, nas seguintes normas:

- Lei Municipal nº 2.186/2001;
- CAPSECI. - Mapeamento – Atendimento Presencial_Telefônico - ATTE_v1_04/03/2026;
- Regulamentos internos da CAPSECI.

3. RESPONSABILIDADES – Órgãos Gestores

3.1. CAPSECI – Recepção - Capseci

ETAPAS:

1. Solicitação

Compete a Recepção Capseci realizar a recepção do segurado, beneficiário ou público em geral.

- O atendente verificará a demanda solicitada e verificará a possibilidade do atendimento ser prestado na própria recepção. Em caso positivo o atendimento será disponibilizado e registrado.

- Para o caso do atendimento não puder ser feito na recepção, o colaborador responsável pelo atendimento, analisará qual setor poderá prestar o atendimento e em seguida encaminhará o solicitante ao setor pertinente.

2. Atendimento 1

Compete ao Setor/Área responsável pelo atendimento

- Verificar o tipo da demanda ou apenas pedido de orientação.
- Avaliar se este setor é o responsável pelo assunto relacionado à demanda. Sendo o setor, responsável pelo tema, objeto da demanda, o atendimento será prestado.
- Caso o setor não seja o responsável pelo atendimento ou necessite de suporte para o atendimento, o setor encaminhará o solicitante até o setor pertinente para que o atendimento seja feito ou o suporte para possibilitar o atendimento seja prestado.

3. Atendimento 2

Compete ao Setor/Área responsável pelo atendimento

- Prestar o atendimento ou suporte que possibilite o atendimento da demanda.
- Caso não haja o atendimento em função da peculiaridade da demanda, o solicitante é encaminhado novamente ao setor de recepção para novas tratativas de resolução da demanda.

SIGLAS E/OU TERMOS UTILIZADOS

Não se aplica

PRAZOS LEGAIS

Não se aplica

APROVADO POR: Gilberto Yoshio Matuo – Superintendente **Data:30/03/2026**