

CAAPSML

Caixa de Assistência, Aposentadoria e Pensões dos Servidores Municipais de Londrina

Manual de Atendimento Presencial aos Segurados

V.1 2026

1 Apresentação

Este manual documenta o processo de atendimento presencial aos segurados da CAAPSML, realizado pela Gerência Administrativa Previdenciária. Sua elaboração atende ao requisito de mapeamento e manualização de processos previsto no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social — Pro Gestão, nos termos do Decreto Municipal nº 1.482/2024.

O atendimento presencial é a principal porta de entrada do segurado na CAAPSML. A qualidade desse atendimento reflete diretamente na percepção do beneficiário sobre a gestão previdenciária municipal, sendo, portanto, uma atividade de relevância institucional que exige padronização, cortesia e eficiência.

Sector Responsável	Gerência Administrativa Previdenciária
Público-Alvo	Servidores ativos, aposentados, pensionistas e seus representantes legais
Base Legal	Decreto Municipal nº 1.482/2024 — Art. 23 Lei Federal nº 9.784/1999
Sistema de Processos	SEI — sei.londrina.pr.gov.br

2 Objetivo e Escopo

2.1 Objetivo

Padronizar o atendimento presencial aos segurados da CAAPSML, garantindo que cada demanda seja recebida, analisada e respondida de forma organizada, tempestiva e dentro das competências legais da Gerência Administrativa Previdenciária, assegurando ao segurado clareza sobre os encaminhamentos adotados.

2.2 Tipos de Demanda

Tipo	Exemplos	Resposta
Informações gerais	Situação cadastral, contribuições, alíquota, tempo de serviço	Imediata ou com consulta ao sistema
Documentos	Declarações, comprovantes, certidões	Imediata ou prazo conforme demanda
Pedido de benefício	Aposentadoria, pensão, licença saúde, abono de permanência	Orientação para protocolização
Revisão de benefício	Revisão de proventos, atualização cadastral	Orientação para protocolização
Reclamação	Contestação de desconto, erro na folha	Análise imediata ou protocolo
Demanda de outro setor	Plano de saúde, RH da PML, outros órgãos	Encaminhamento à unidade competente

3 Participantes do Processo

Participante	Papel	Responsabilidades
Segurado	Demandante	Apresentar a demanda, fornecer documentos quando solicitado, seguir as orientações da gerência
Gerência Administrativa Previdenciária	Responsável pelo atendimento	Receber, triar, analisar e responder as demandas ou encaminhar ao setor competente
Setor Competente (quando acionado)	Destinatário do encaminhamento	Receber o segurado encaminhado e dar prosseguimento à demanda

4 Fluxo do Processo

4.1 Fluxograma

O fluxo de atendimento presencial é estruturado em dois pontos de decisão sequenciais: primeiro, a verificação de competência da unidade; segundo, a avaliação da possibilidade de resposta imediata. O fluxograma abaixo representa visualmente o processo completo.

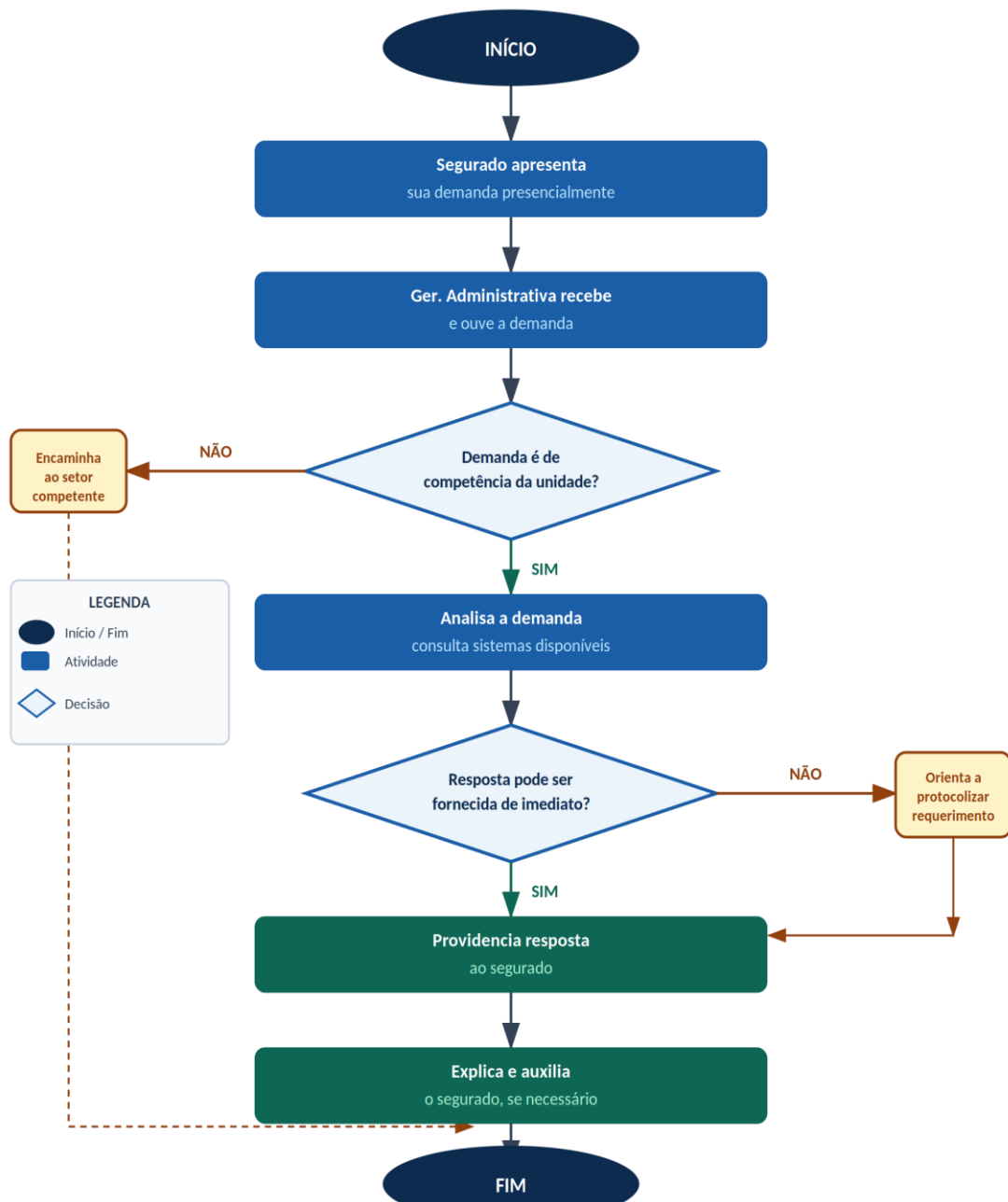


Figura 1 — Fluxograma do Processo de Atendimento Presencial aos Segurados

4.2 Descrição das Etapas

#	Responsável	Atividade
1	Segurado	Chega presencialmente à CAAPSML e apresenta sua demanda ao servidor da Gerência Administrativa Previdenciária, descrevendo o motivo do atendimento
2	Ger. Administrativa	Recebe o segurado com cordialidade, ouve a demanda e verifica se esta é de competência da unidade ou de outro setor / órgão externo
3A	Ger. Administrativa	[NÃO — fora da competência] Informa ao segurado o setor ou órgão correto e encaminha com as orientações necessárias
3B	Ger. Administrativa	[SIM — competência da unidade] Realiza a análise da demanda, consultando os sistemas disponíveis (cadastro previdenciário, folha, prontuários)
4	Ger. Administrativa	Avalia se a demanda permite resposta imediata ou se requer análise técnica mais aprofundada (pesquisa, cálculo, parecer ou decisão de gestão)
5A	Ger. Administrativa	[SIM — resposta imediata] Providencia a resposta ao segurado de forma clara e objetiva, utilizando os sistemas e informações disponíveis
5B	Ger. Administrativa	[NÃO — requer análise] Informa ao segurado a necessidade de formalização e orienta sobre o protocolo do requerimento administrativo via SEI
6	Ger. Administrativa	Explica os próximos passos, prazos e documentos necessários, auxiliando o segurado no que for preciso para garantir a compreensão completa

4.3 Pontos de Decisão

Decisão	Critério	Resultado SIM	Resultado NÃO
1 — Competência	A demanda envolve benefícios previdenciários, contribuições, cadastro ou informações do RPPS gerenciado pela CAAPSML?	Analisar a demanda (etapa 3B)	Encaminhar ao setor competente (etapa 3A)
2 — Resposta imediata	A resposta pode ser fornecida com base nas informações dos sistemas, sem análise adicional, cálculo complexo ou decisão de gestão?	Providenciar resposta direta (etapa 5A)	Orientar a protocolizar requerimento (etapa 5B)

5 Requerimento Administrativo

5.1 Quando Utilizar

O requerimento administrativo é o instrumento formal pelo qual o segurado solicita uma providência que não pode ser atendida de imediato, pois requer análise técnica, cálculo previdenciário, instrução processual ou decisão de autoridade competente. Sua utilização garante ao segurado o direito à resposta formal e ao contraditório, nos termos da Lei Federal nº 9.784/1999.

5.2 Situações que Exigem Requerimento

- Solicitação de concessão de benefícios (aposentadoria, pensão, abono de permanência, licença saúde)
- Pedido de revisão de proventos ou cálculo de benefício
- Contestação de descontos ou retenções em folha de pagamento
- Atualização ou retificação de dados cadastrais previdenciários
- Pedido de reconsideração de decisão administrativa
- Qualquer demanda que envolva análise técnica atuarial, jurídica ou de gestão

5.3 Orientações ao Segurado

1. Informar o canal correto para protocolo (presencial na CAAPSML ou via SEI)
2. Informar os documentos necessários para instrução do requerimento
3. Informar o prazo legal de resposta: até 30 dias, prorrogável por igual período (Art. 49 da Lei 9.784/1999)
4. Fornecer o número do processo SEI gerado para acompanhamento
5. Esclarecer a possibilidade de constituir procurador ou representante legal

Prazo Legal	Até 30 dias corridos, prorrogável por igual período — Lei Federal nº 9.784/1999, Art. 49
Canal de Protocolo	Presencial na CAAPSML Sistema SEI (quando disponível ao segurado)

6 Padrões de Qualidade no Atendimento

6.1 Condutas Esperadas

Princípio	Conduta Esperada
Cordialidade	Recepcionar o segurado com respeito, independentemente da natureza ou complexidade da demanda
Clareza	Transmitir informações de forma compreensível, evitando linguagem técnica excessiva sem a devida explicação
Objetividade	Focar na demanda apresentada e nas providências necessárias
Sigilo	Preservar a confidencialidade das informações do segurado, não divulgando dados a terceiros sem autorização
Legalidade	Somente prestar informações e providências amparadas na legislação e nas normas internas da CAAPSML
Presteza	Resolver ou encaminhar a demanda com agilidade, evitando retornos desnecessários do segurado

6.2 Situações Especiais

6.2.1 Segurado com Dificuldades de Comunicação

Quando o segurado apresentar dificuldades de comunicação (idosos, pessoas com deficiência, analfabetos funcionais), o servidor deve adotar postura ainda mais acolhedora, utilizar linguagem simples, oferecer auxílio no preenchimento de documentos e, se necessário, acionar outro servidor para suporte.

6.2.2 Segurado Representado por Procurador

Verificar a documentação habilitante (procuração com firma reconhecida, documento de identidade do procurador) antes de fornecer informações ou receber requerimentos.

6.2.3 Demandas com Conotação Judicial

Quando a demanda envolver processo judicial em curso, o servidor deve registrar a demanda, evitar afirmações que possam comprometer a posição institucional da CAAPSML e acionar a Assessoria Jurídica antes de qualquer resposta formal.

6.2.4 Demandas Urgentes

Situações com risco de prejuízo imediato ao segurado (ex.: suspensão indevida de benefício, urgência médica documentada) devem ser priorizadas e comunicadas imediatamente ao gestor da unidade para tratamento prioritário.

7 Base Legal e Referências

Instrumento	Descrição e Relevância
Lei Federal nº 9.784/1999	Processo Administrativo Federal — define direitos do administrado, prazos de resposta e direito ao contraditório
Lei Federal nº 4.320/1964	Normas gerais de direito financeiro — referência para demandas sobre benefícios e contribuições
Decreto Municipal nº 1.482/2024	Regimento Interno da CAAPSML — Art. 23: competências da Gerência Administrativa Previdenciária
Lei Municipal nº 11.348/2011	Estatuto da CAAPSML — define estrutura e competências da autarquia

