

MANUAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes, procedimentos e padrões de qualidade para o atendimento telefônico prestado pela CAAPSM aos segurados, aposentados, pensionistas e demais usuários, garantindo:

- padronização das informações prestadas;
- eficiência e cordialidade no atendimento;
- transparência na comunicação institucional;
- registro adequado das demandas;
- encaminhamento correto aos setores competentes.

O presente manual atende às boas práticas de gestão exigidas pelo Pró-Gestão RPPS, no âmbito da área de atendimento aos segurados.

2. Abrangência

Este procedimento aplica-se a todos os servidores que realizam atendimentos telefônicos na CAAPSM.

O manual abrange todas as ligações telefônicas recebidas pela Autarquia relativas a benefícios previdenciários, situação cadastral de segurados, processos administrativos, orientações gerais sobre serviços da CAAPSM, encaminhamento outros órgãos.

3. Público Atendido

O atendimento telefônico da CAAPSM destina-se principalmente a:

- servidores ativos vinculados ao RPPS;
- aposentados e pensionistas;
- dependentes de segurados;
- órgãos da Administração Pública Municipal;
- cidadãos que buscam informações institucionais.

4. Princípios do Atendimento

O atendimento telefônico deve observar os seguintes princípios:

4.1 Cordialidade

O servidor deverá manter postura respeitosa, educada e profissional durante toda a ligação.

4.2 Clareza das Informações

As informações prestadas devem ser claras, objetivas e baseadas em normas vigentes.

4.3 Segurança da Informação

Não poderão ser divulgadas informações sigilosas ou dados pessoais sem identificação adequada do solicitante.

4.4 Eficiência

O atendimento deve buscar resolver a demanda no primeiro contato ou encaminhá-la corretamente ao setor responsável.

4.5 Transparência

Quando a demanda não puder ser resolvida imediatamente, o usuário deverá ser informado sobre o setor responsável ou eventual necessidade de protocolo formal via SEI.

5. Procedimento de Atendimento Telefônico

5.1 Recepção da ligação

O atendimento deverá seguir a seguinte padronização:

Saudação institucional:

“CAAPSML, bom dia/boa tarde. Em que posso ajudar?”

5.2 Identificação do solicitante

Quando necessário, deverão ser solicitadas as seguintes informações:

- nome completo;
- vínculo com o RPPS (servidor ativo, aposentado, pensionista etc.);
- telefone ou e-mail para retorno.

5.3 Identificação da demanda

O servidor deverá identificar a natureza da solicitação, classificando-a em categorias como:

- informações sobre aposentadoria;
- pensão por morte;
- andamento de processo;

- atualização cadastral;
- prova de vida;
- compensação previdenciária;
- informações gerais.

5.4 Encaminhamento da demanda

Quando necessário, o servidor deverá:

1. encaminhar a ligação ao setor competente; ou
2. registrar a demanda para retorno posterior.

5.5 Encerramento da ligação

A ligação deverá ser finalizada de forma cordial.