

**PREVIJUNO**

**Manual 003**  
**ATENDIMENTO**  
**Previdenciário**

**FUNDO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES DE  
JUAZEIRO DO NORTE/CE – PREVIJUNO**

**CONSELHO DELIBERATIVO**

Vandir Menezes Lima  
José Erivaldo Oliveira dos Santos  
Hellen Karine Soares Lira  
Edivan Alexandre Ferreira  
Ana Cláudia Fulgêncio de Lima  
Francisco Fraudiê Barbosa de Medeiros

**CONSELHO FISCAL**

Mário Malzoni Neto  
Clênia Beane Brito de Oliveira  
Janaclea Rodrigues Gomes

**DIRETORIA EXECUTIVA**

Jesus Rogério de Holanda  
Tiago César da Silva Viana  
José Ivan Silva Alves  
Marcos Aurélio Gonçalves Silva

**CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA INSTITUCIONAL**

Clênia Beane Brito de Oliveira

**ASSESSORIA ESPECIAL**

Georgeane S. Soares

Rua do Cruzeiro, 163/167, Centro, Juazeiro do Norte, Ceará  
(088) 3512 5088 | (088) 3511 4139  
faleconosco@previjuno.com

## SUMÁRIO

|                                                                                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO .....</b>                                             | <b>4</b> |
| <b>2 REGULAMENTAÇÃO.....</b>                                                         | <b>4</b> |
| <b>3 OBJETIVO .....</b>                                                              | <b>4</b> |
| <b>4 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....</b>                                             | <b>4</b> |
| <b>4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL.....</b>                                               | <b>5</b> |
| <b>4.1.1 Procedimentos para Aposentadorias Voluntárias e Pensões por Morte .....</b> | <b>5</b> |
| <b>4.1.2 Procedimentos para Aposentadoria Compulsória .....</b>                      | <b>5</b> |
| <b>4.1.3 Procedimentos para Aposentadoria por Invalidez.....</b>                     | <b>5</b> |
| <b>4.1.4 Procedimentos para Aposentadoria Especial .....</b>                         | <b>6</b> |
| <b>4.2 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA .....</b>                                             | <b>6</b> |
| <b>4.2.1 Via Telefone.....</b>                                                       | <b>6</b> |
| <b>4.2.2 Via WhatsApp.....</b>                                                       | <b>6</b> |
| <b>4.2.3 Via Correio Eletrônico.....</b>                                             | <b>6</b> |
| <b>4.2.4 Site Institucional.....</b>                                                 | <b>7</b> |
| <b>4.2.4.1 Requerimentos Administrativos .....</b>                                   | <b>7</b> |
| <b>4.2.4.2 Contra – Cheques .....</b>                                                | <b>7</b> |
| <b>5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>                                             | <b>7</b> |
| <b>REFERENCIAS .....</b>                                                             | <b>9</b> |

|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>Manual - 003</b>               |
| <b>Atendimento Previdenciário</b> |

| Histórico das Alterações |            |                    |
|--------------------------|------------|--------------------|
| Revisão                  | Data       | Descrição          |
| 00                       | 14/09/2022 | Elaboração Inicial |
| 01                       | 07/07/2025 | Revisão geral      |

## 1 RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

A Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefícios através do Setor de Atendimento Previdenciário.

## 2 REGULAMENTAÇÃO

Este manual está fundamentado nas seguintes normativas:

Constituição Federal de 1988, Artigo 40;  
 Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003;  
 Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005;  
 Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012;  
 Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019;  
 Emenda Constitucional nº 120, de 05 de maio de 2022;  
 Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;  
 Lei Complementar nº 12, de 17 de agosto de 2006;  
 Lei Complementar nº 23, de 25 de maio de 2007;  
 Portaria nº 1.467, de 02 de junho de 2022.

## 3 OBJETIVO

Padronizar e sistematizar os procedimentos relativos ao atendimento previdenciário, garantindo maior eficiência, transparência, acessibilidade e conformidade legal nas interações com segurados e demais interessados, no âmbito do Fundo Municipal de Previdência Social dos Servidores de Juazeiro do Norte – PREVIJUNO.

## 4 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

O atendimento previdenciário é a porta de entrada da relação institucional entre o PREVIJUNO e seus segurados. Segundo o conceito do Manual de Atendimento ao Público,<sup>1</sup> atender é mais do que responder: é acolher, orientar e solucionar, com responsabilidade e empatia. Um atendimento de excelência pressupõe escuta ativa, clareza nas informações prestadas, agilidade nos encaminhamentos e, quando necessário, equilíbrio emocional para lidar com situações sensíveis.

<sup>1</sup> Manual de Atendimento ao Público da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.

O presente manual visa assegurar a padronização dos atendimentos presenciais e não presenciais, promovendo eficiência, transparência e qualidade nos serviços ofertados.

## **4.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL**

### **4.1.1 Procedimentos para Aposentadorias Voluntárias e Pensões por Morte**

- a) Recepcionar o interessado, identificando nome, vínculo funcional e idade;
- b) Fornecer orientações precisas sobre o benefício requerido;
- c) Conferir (autenticar) todas as cópias dos documentos exigidos;
- d) Atualizar integralmente o cadastro do segurado, inclusive dados de contato, cônjuge e dependentes;
- e) Emitir e colher assinatura nos seguintes formulários:
  - e.1) Requerimento de Aposentadoria Voluntária;
  - e.2) Requerimento de Pensão por Morte;
- f) Protocolar o requerimento, entregando a via ao interessado;
- g) Encaminhar o processo à Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefício para início da tramitação junto ao Coordenador de Benefícios.

### **4.1.2 Procedimentos para Aposentadoria Compulsória**

- a) Recepcionar o segurado, identificando os dados pessoais e funcionais;
- b) Esclarecer sobre os critérios e documentação exigida para a aposentadoria compulsória;
- c) Conferir (autenticar) todos os documentos apresentados;
- d) Atualizar o cadastro do servidor, incluindo contatos e dependentes;
- e) Emitir o protocolo de recebimento, coletar a assinatura do segurado e entregar a via correspondente;
- f) Encaminhar o processo à Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefício para início da tramitação junto ao Coordenador de Benefícios.

### **4.1.3 Procedimentos para Aposentadoria por Invalidez**

- a) Recepcionar o segurado, realizando a identificação completa do solicitante;
- b) Verificar se o laudo médico emitido pela Secretaria Municipal de Administração (SEAD) já foi entregue;
- c) Orientar quanto à documentação necessária à formalização do pedido;
- d) Conferir e autenticar a documentação apresentada;
- e) Atualizar o cadastro do segurado, incluindo contatos, cônjuge e dependentes;
- f) Emitir o protocolo de entrega da documentação, colher assinatura do interessado e entregar cópia;

- g) Encaminhar o processo à Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefício para início da tramitação junto ao Coordenador de Benefícios.

#### 4.1.4 Procedimentos para Aposentadoria Especial

- a) Realizar a recepção e identificação do segurado ou interessado;
- b) Orientar detalhadamente sobre os critérios da aposentadoria especial;
- c) Conferir (autenticar) os documentos necessários ao processo;
- d) Atualizar os dados cadastrais, incluindo cônjuge, dependentes, telefone e e-mail;
- e) Emitir o Requerimento de Aposentadoria Especial e colher a assinatura do requerente;
- f) Protocolar a solicitação, com entrega da via ao segurado;
- g) Encaminhar o processo à Diretoria Previdenciária de Gestão e Benefício para início da tramitação junto ao Coordenador de Benefícios.

### 4.2 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

#### 4.2.1 Via Telefone

O atendimento telefônico é um canal direto entre os servidores ativos, aposentados e pensionistas e o PREVIJUNO, e são ofertados os seguintes serviços:

- a) Tira dúvidas;
- b) Orientações Previdenciárias;
- c) Redirecionamento para o canal do PREVIJUNO no WhatsApp;
- d) Outras demandas requeridas.

#### 4.2.2 Via WhatsApp

O WhatsApp otimiza o atendimento ao público agilizando as entregas dos serviços demandados pelos servidores ativos, aposentados e pensionistas, tais como:

- a) Tira dúvidas;
- b) Orientações Previdenciárias;
- c) Envio de Comunicados;
- d) Outras demandas requeridas.

#### 4.2.3 Via Correio Eletrônico

O PREVIJUNO disponibiliza aos interessados atendimento via correio eletrônico, por meio do endereço: <[faleconosco@previjuno.com](mailto:faleconosco@previjuno.com)>. São ofertados os seguintes serviços:

- a) Orientações Previdenciárias;
- b) Envio de Comunicados aos Aposentados e Pensionistas;
- c) Recebimento de Requerimentos e Documentos digitais;
- d) Outras demandas requeridas.

#### 4.2.4 Site Institucional

O site institucional do PREVIJUNO tem como objetivo levar informações sobre a Governança Corporativa; Controle Interno, Educação Previdenciária e Transparência aos servidores ativos, aposentados e pensionistas, assim como disponibilizar serviços online para levar maior comodidade para o público interessado.

##### 4.2.4.1 Requerimentos Administrativos

No site institucional está disponível o serviço de Requerimento Administrativo que tem como objetivo proporcionar maior tranquilidade e agilidade nos serviços ofertados pelo PREVIJUNO.

O Requerimento Administrativo poderá ser acessado através do endereço: <<https://previjuno.com/requerimento-administrativo>>

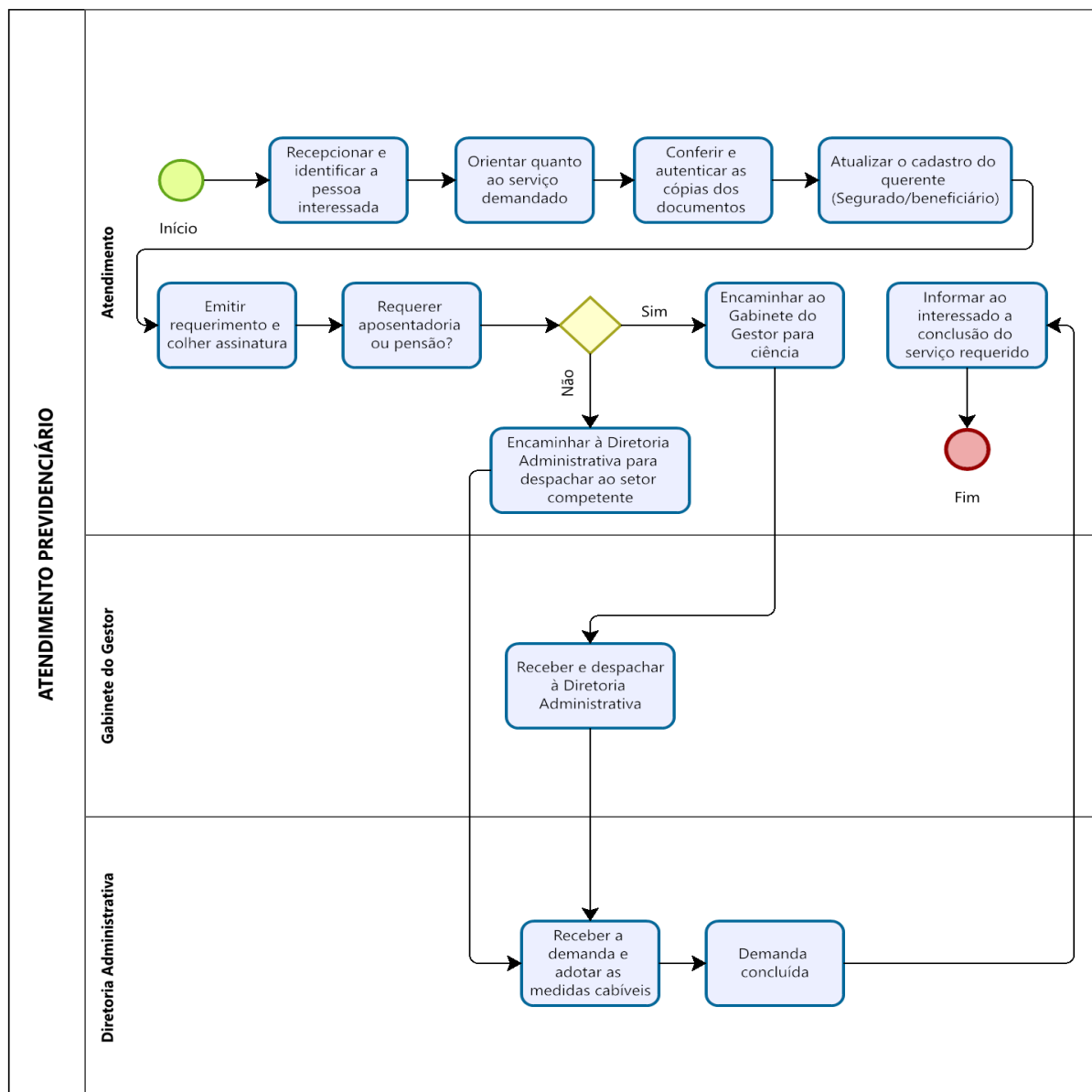
##### 4.2.4.2 Contra – Cheques

No site institucional está disponível o serviço de emissão de Contra - Cheques para os aposentados e pensionistas.

O Contra - Cheque poderá ser acessado através do endereço: <<https://previjuno.com>> ➔ Aba: Serviços ➔ <<https://portaldoservidor.aspec.com.br/230730404>>

#### 5 MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES

| <b>Etapas</b> | <b>Descrição da Atividade</b>                                           | <b>Responsável</b>                           | <b>Documento/Registro Gerado</b>             |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1             | Recepção e identificação do segurado/interessado (nome, vínculo, idade) | Atendente Previdenciário                     | Registro de atendimento presencial           |
| 2             | Orientação quanto ao benefício solicitado                               | Atendente Previdenciário                     | Registro no sistema ou formulário de triagem |
| 3             | Conferência e autenticação dos documentos apresentados                  | Atendente Previdenciário                     | Cópias autenticadas anexadas ao processo     |
| 4             | Atualização cadastral completa (cônjuge, dependentes, contatos)         | Atendente Previdenciário                     | Ficha cadastral atualizada no sistema        |
| 5             | Emissão e assinatura do(s) requerimento(s)                              | Atendente Previdenciário / Segurado          | Requerimento assinado                        |
| 6             | Protocolo do requerimento e entrega de via ao interessado               | Atendente Previdenciário                     | Protocolo de recebimento                     |
| 7             | Encaminhamento do processo para análise administrativa                  | Diretor Previdenciário de Gestão e Benefício | Processo administrativo formalizado          |





## REFERENCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988;

BRASIL. Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998, que dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providencias.

BRASIL. Ministério Da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho - SEPRT. Secretaria de Previdência – SPREV. Subsecretaria dos Regimes Próprios de Previdência Social-SRPPS. **Manual do Pró-Gestão RPPS** Versão 3.3: Brasília, 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Portaria nº 1.467, de 02 de junho de 2022, Brasília, 2022;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Orgânica do Município de Juazeiro do Norte de 1990;

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar nº 12/2006, que institui o Estatuto dos Servidores Públicos do Poder Executivo do Município de Juazeiro do Norte/CE e dá outras providencias.

JUAZEIRO DO NORTE. Lei Complementar nº 23/2007, que institui o Regime Próprio de previdência Social do Município de Juazeiro do Norte/CE e dá outras providencias.