

**MANUAL**

Nº 9/2026

SEROPÉDICA/RJ, 06 de maio de 2026.

**MANUAL DE ATENDIMENTO**

Versão 3.0

*Aprovado na 82ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração**Histórico de Versões*

DATA	VERSÕES	DESCRIÇÃO	AUTORIA
29/08/2023	1.0	Versão inicial	Gabinete
31/07/2024	1.1	Atualização do item 9 referente ao atendimento por e-mail	Gabinete
29/04/2025	1.2	Garantia do direito a ampla defesa e ao contraditório	Gabinete
30/09/2025	2.0	Inclusão da Ouvidoria e dos mapeamentos	Controladoria Autárquica
29/04/2026	3.0	Inclusão de indicadores de desempenho, treinamento e capacitação, gestão de conflitos, aprimoramento do WhatsApp, acessibilidade, e jornada do usuário	Gabinete

**1. APRESENTAÇÃO**

O presente Manual de Atendimento – versão 3.0 tem como objetivo estabelecer diretrizes atualizadas, modernas e eficientes para o atendimento ao público no âmbito do SEROPREVI, incorporando práticas de gestão da qualidade, monitoramento de desempenho e humanização do serviço público.

Esta versão amplia o escopo anterior ao integrar procedimentos operacionais, indicadores de desempenho e diretrizes de capacitação contínua, consolidando o atendimento como eixo estratégico institucional.

**2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

O atendimento ao público consiste no ato de recepcionar, orientar e prestar assistência às pessoas com as quais a instituição mantém contato, dedicando atenção integral às suas demandas. O profissional responsável pelo atendimento deve pautar sua conduta pela responsabilidade, empatia e postura cordial, mantendo um estado de espírito orientado pela gentileza e pelo respeito.

O denominado “bom atendimento” caracteriza-se pela capacidade de atender, de forma efetiva, às expectativas do público-alvo, assegurando um elevado grau de satisfação. É fundamental reconhecer que o cidadão, aposentado ou pensionista, constitui a razão de existir do serviço prestado e, portanto, deve ser tratado como prioridade.





Nesse sentido, o atendimento de qualidade envolve fornecer informações precisas, esclarecer dúvidas de maneira clara e objetiva, agilizar a tramitação das demandas e, quando necessário, atuar com equilíbrio para restabelecer a cordialidade e o entendimento, especialmente em situações de tensão.

### 3. TIPOS DE LINGUAGEM

O atendimento ao público fundamenta-se, primordialmente, na capacidade de comunicação clara, objetiva e respeitosa entre o servidor e o cidadão. Para garantir que a mensagem seja plenamente compreendida, deve-se priorizar o uso da linguagem formal padrão, observando a norma culta da língua portuguesa.

A norma culta corresponde ao conjunto de regras gramaticais e vocabulário ensinados no sistema educacional e consolidados pelas gramáticas e dicionários.

*Exemplo:* “Estou preocupado.”

A linguagem popular, embora mais espontânea e expressiva, caracteriza-se pela informalidade e pelo uso de construções que podem divergir das regras da norma culta.

*Exemplo:* “Tô preocupado.”

As gírias constituem expressões informais típicas de determinados grupos sociais, utilizadas para substituir palavras de uso corrente.

*Exemplos:* “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras.

No ambiente de trabalho, especialmente no atendimento ao público, o uso de gírias deve ser evitado e, sempre que possível, substituído por termos adequados à formalidade institucional. Embora o uso ocasional e moderado possa ocorrer de forma natural, o excesso compromete a imagem profissional e a clareza da comunicação.

A orientação é optar, de forma consistente, pelo padrão culto da linguagem. Em caso de dúvidas quanto à grafia, significado ou uso correto de uma palavra, recomenda-se consultar o dicionário, recorrer a um colega de trabalho ou acessar fontes confiáveis, assegurando a precisão e adequação da mensagem transmitida.

### 4. PÚBLICO-ALVO

O público atendido pelo Instituto classifica-se em interno e externo, conforme o vínculo institucional e a natureza da relação com a entidade.

#### 4.1 Público Interno

Compreende todas as pessoas que mantêm vínculo funcional ou contratual direto com o Instituto, incluindo:

- Servidores efetivos
- Servidores ocupantes de cargos comissionados
- Servidores terceirizados
- Estagiários e
- Bolsistas





## 4.2 Público Externo

Inclui todas as pessoas que não possuem vínculo empregatício com o Instituto, mas que demandam seus serviços ou informações, tais como:

- Servidores públicos municipais ativos
- Aposentados
- Pensionistas
- Prestadores de serviço
- Autoridades políticas
- Autoridades judiciais e
- Demais cidadãos que busquem atendimento junto ao Instituto

## 5. PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO

O atendimento ao público deverá observar os seguintes princípios:

- Empatia e respeito
- Clareza na comunicação
- Agilidade
- Eficiência
- Transparência
- Padronização

## 6. MONITORAMENTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Fica instituído o monitoramento contínuo da qualidade do atendimento por meio dos seguintes indicadores:

- Tempo médio de atendimento
- Tempo médio de resposta (WhatsApp e e-mail)
- Taxa de resolução no primeiro contato e
- Índice de avaliação do usuário

Os indicadores deverão ser acompanhados periodicamente pela gestão, com adoção de medidas corretivas sempre que necessário. O relatório mensal de atendimento deverá obrigatoriamente conter a consolidação desses indicadores, permitindo o acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

## 7. CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

A capacitação dos servidores será obrigatória e contínua, compreendendo:

- Treinamento inicial para novos servidores e estagiários
- Reciclagens periódicas anuais e
- Simulações de atendimento com casos reais

## 8. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DO ATENDIMENTO

Para assegurar um atendimento de qualidade ao público-alvo, devem ser observados os seguintes procedimentos fundamentais:

### 8.1 Conduta e Apresentação Pessoal





- Mantenha postura calma e tranquila, permanecendo devidamente acomodado em sua estação de trabalho ou de atendimento.
- Utilize vestimenta compatível com o ambiente institucional, evitando roupas inadequadas ou que destoem das formalidades do cargo.
- Evite bocejar, tossir ou emitir ruídos que possam transmitir descuido ou desinteresse.

## 8.2 Comunicação e Linguagem

- Cumprimente cordialmente o atendido com expressões como “Bom dia” ou “Como vai?”, demonstrando acolhimento e respeito.
- Utilize, sempre que possível, a expressão “por favor” em solicitações, reforçando gentileza e cortesia.  
*Exemplo: “Sente-se, por favor.”*
- Inicie o atendimento com postura proativa, utilizando expressões como “Em que posso ajudar?”.
- Empregue pronomes de tratamento adequados, como “Senhor” ou “Senhora”, independentemente da idade do atendido.  
*Exemplo: “A senhora deseja uma água?”*
- Mantenha tom de voz moderado, evitando falar muito baixo ou gritar.

## 8.3 Postura Profissional

- Seja paciente, ouvindo o cidadão integralmente, sem interrupções bruscas.
- Trate todos com igualdade e cordialidade, independentemente de características pessoais ou circunstâncias.
- Abstenha-se de tratar de assuntos pessoais durante o atendimento.
- Evite o uso de diminutivos ou expressões que transmitam falta de seriedade.  
*Exemplo a evitar: “Ele deu uma saidinha” ou “Quer deixar um recadinho?”.*
- Mantenha a calma mesmo diante de condutas menos cordiais, evitando discussões ou respostas agressivas.

## 8.4 Solução de Demandas

- Caso não possua a resposta imediata para determinada solicitação, comprometa-se a buscar a solução e dê retorno ao solicitante, evitando deixá-lo sem resposta.
- Em situações delicadas ou constrangedoras, mantenha a objetividade, utilizando expressões curtas e formais.

*Exemplo: “Compreendemos sua situação” ou “Apresentamos nossos sinceros pêsames”.*





## 8.5 Neutralidade Institucional

- Evite qualquer manifestação de cunho político-partidário ou religioso durante o atendimento.

*Exemplos a evitar: "Deus lhe abençoe" ou "Isso precisa mudar".*

## 9. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Além dos procedimentos básicos descritos no item 8, devem ser observadas as seguintes diretrizes específicas:

### 9.1 Recepção e acolhimento

- Solicite ao cidadão que se acomode enquanto aguarda ou durante o atendimento, informando, quando pertinente, a disponibilidade de acesso à rede wi-fi.
- Mantenha postura cordial, utilizando expressões de cortesia e acolhimento.

### 9.2 Concentração e foco no atendimento

- Durante o atendimento, evite atender telefonemas, ler documentos não relacionados à demanda em curso ou manter conversas paralelas com terceiros.
- Mantenha atenção integral ao cidadão, demonstrando interesse e compromisso.

### 9.3 Comunicação e postura

- Procure manter expressão cordial, utilizando o sorriso de forma equilibrada como sinal de receptividade.
- Utilize linguagem formal, clara e objetiva, evitando termos excessivamente técnicos sem a devida explicação.

### 9.4 Acompanhamento físico

- Quando necessário, conduza pessoalmente o cidadão até o setor ou sala de destino, evitando deixá-lo se deslocar sozinho.
- Ao chegar ao local, abra a porta e apresente formalmente a pessoa ao servidor ou responsável que dará continuidade ao atendimento.

## 10. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Nos atendimentos telefônicos, devem ser observados, além dos procedimentos básicos descritos no item 8, os seguintes procedimentos específicos:

### 10.1 Recepção de chamadas externas





- Ao receber uma ligação, inicie com a frase: "Seroprevi, bom dia/boa tarde, (nome do atendente), com quem falo?".
- Após a identificação do cidadão, pergunte: "O que o senhor/a senhora deseja?".
- Mantenha papel e caneta à disposição para anotações, caso necessário.
- Solicite à pessoa que repita ou fale mais alto, quando for preciso, utilizando frases como: "A senhora poderia repetir por favor?" ou "O senhor poderia falar um pouco mais alto, por favor?".
- Sempre que necessário, solicite informações adicionais como nome completo, data de nascimento ou CP utilizando frases de cortesia: "A senhora pode informar sua data de nascimento, por favor?".
- Utilize o telefone institucional exclusivamente para assuntos profissionais, evitando conversas de cunho pessoal.
- Evite deixar o cidadão aguardando na linha. Caso seja necessário, informe: "Aguarde na linha um instante, por favor".
- Explique novamente a informação, se necessário, de forma clara e com linguagem adequada até que haja compreensão.
- Em caso de erro, assumo a falha, peça desculpas e informe a providência a ser adotada, sem entrar em justificativas excessivas.

*Exemplo: "Informamos que esquecemos de encaminhar o contracheque solicitado via e-mail. Faremos o envio imediatamente. Pedimos desculpas ao senhor pelo ocorrido".*

## 10.2 Realização de chamadas externas

- Ao efetuar uma ligação, inicie com a frase: "Bom dia/Boa tarde. Meu nome é (nome do atendente). Falo em nome do Instituto de Previdência dos Servidores Municipais de Seropédica – SEROPREVI. Poderia falar com o senhor/a senhora (nome do cidadão)?"
- Dirija-se sempre ao atendido pelo primeiro nome, evitando diminutivos, apelidos ou outras formas informais.

## 10.3 Procedimentos para chamadas internas e externas

- Para chamadas internas: retire o telefone do gancho ou pressione o botão "viva-voz", disque o número do ramal e pressione "disca".
- Para chamadas externas: retire o telefone do gancho ou pressione o botão "viva-voz", disque "0" seguido do número desejado e pressione "disca".

## 10.4 Transferência de chamadas





Jamais transira a ligação sem antes confirmar com o setor de destino se este esta disponivel para atendimento.

*a) Setor de destino disponível:*

- Atenda a ligação.
- Solicite que a pessoa se identifique, informe com quem deseja falar e qual o assunto.
- Peça que aguarde na linha.
- Pressione o botão para falar com outro telefone.
- Disque o ramal desejado.
- Pressione “discar”.
- Confirme com o setor se deseja receber a ligação.
- Ao receber a confirmação, pressione “transferir” e desligue o telefone.

*b) Setor de destino indisponível ou sem resposta:*

- Atenda a ligação.
- Solicite que a pessoa se identifique, informe com quem deseja falar e qual o assunto.
- Peça que aguarde na linha.
- Pressione o botão para falar com outro telefone.
- Disque o ramal desejado.
- Pressione “discar”.
- Caso não haja resposta, pressione “desligar” e depois “pausar”.
- Informe ao cidadão que o setor não está disponível, sem entrar em detalhes adicionais.
- Encerre a ligação de forma cordial.

## 11. ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

Nos atendimentos via WhatsApp, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:

1. Utilize-se preferencialmente das mensagens padrão salvas no WhatsApp;
2. Inicie o seu atendimento identificando-se com a seguinte frase: “*Bom dia/boa tarde, (nome), com quem falo?*”;





3. Quando a pessoa não se identifica conforme solicitado na mensagem padrão, solicite que se identifique, informando nome completo, CPF, data de nascimento, matrícula e/ou outros dados necessários a confirmar a identidade da pessoa;
4. Durante o atendimento, evite linguagem informal e a exposição de informações pessoais de caráter sigiloso tendo em vista que a conversa será salva para fins de comprovação administrativa ou judicial;
5. Procure visualizar as mensagens com frequência e apenas quando poderá respondê-las, considerando que a visualização da mensagem sem retorno ao emissor gera uma situação de insegurança quando a confiabilidade do meio de comunicação;
6. Procure deixar registrado todos os fatos que ocorrem, como por exemplo, quando a pessoa tomar ciência de um documento mas não se manifesta. Exemplo: *“Registra-se que o(a) senhor(a) XXXX tomou ciência do(a) (decisão, cálculo do valor do benefício, cálculo de valores, atendimento do pedido inicial, etc.) conforme intimação acima mas não se manifestou, mantendo-se inerte”*;
7. Sempre finalize as conversas, de preferência com a mensagem padrão;
8. Evite o uso de emojis, gif’s ou figuras, salvo aquelas autorizadas e produzidas pelo próprio Instituto;
9. Em casos de intimação utilize-se da mensagem padrão:

#### INTIMAÇÃO DE DECISÃO:

*“Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria da decisão proferida nos autos do Proc. xxxxxxxx para que tome ciência conforme documento que segue abaixo, estando ciente de que nos termos do art. 102, inciso II, da Lei Municipal nº 786 de 2022, poderá ser apresentado recurso administrativo a Diretoria-Executiva no prazo de 15 dias corridos a contar da ciência, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência, por favor.”*

#### MODELO DE CIÊNCIA

1. *“Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão acima.”*
2. *“Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão acima e informo que apresentarei recurso à Diretoria-Executiva.”*

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

1. *“Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx”.*

#### INTIMAÇÃO DE DECISÃO DE REVISÃO DE BENEFÍCIO





“Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria da decisão de revisão do seu benefício proferida nos autos do Proc. xxxxxxxx para que tome ciência conforme documento que segue abaixo, estando ciente de que nos termos do art. 102, inciso II, da Lei Municipal nº 786 de 2022, poderá ser apresentado recurso administrativo a Diretoria-Executiva no prazo de 15 dias corridos a contar da ciência, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência, por favor.”

#### MODELO DE CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão de revisão do meu benefício conforme exposto acima.”
2. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da decisão de revisão do meu benefício conforme exposto acima e informo que apresentarei recurso à Diretoria-Executiva.”

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx”.

#### INTIMAÇÃO DO VALOR DO BENEFÍCIO:

“Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. xxxxxxxxxx para que tome ciência do cálculo do valor do seu benefício conforme Memória de Cálculo que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias corridos para que fundamente sua impugnação, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência e que está de acordo, por favor.”

#### MODELO DE CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente e de acordo com o valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima.”
2. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima, e informo que apresentarei impugnação.”

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx”.





2. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência e da manifestação de impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
3. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
4. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins que transcorrido o prazo de 15 dias corridos a contar de xx de xxxxxx de xxxx, não houve apresentação de impugnação até a presente data. Em xx de xxxxxx de xxxx".

#### INTIMAÇÃO DE CÁLCULO DE VALORES:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência do cálculo do valor a receber conforme Memória de Cálculo que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias para que fundamente sua impugnação, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência, por favor."

#### MODELO DE CIÊNCIA

3. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente e de acordo com o valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima."
4. "Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do valor do meu benefício conforme Memória de Cálculo acima, e informo que apresentarei impugnação."

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

5. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência em xx de xxxxxx de xxxx".
6. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência e da manifestação de impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
7. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da impugnação em xx de xxxxxx de xxxx".
8. "Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins que transcorrido o prazo de 15 dias corridos a contar de xx de xxxxxx de xxxx, não houve apresentação de impugnação até a presente data. Em xx de xxxxxx de xxxx".

#### INTIMAÇÃO DE ATENDIMENTO DO PEDIDO INICIAL:

"Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência do cálculo do valor a receber conforme Memória de Cálculo que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias para que fundamente sua impugnação, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência, por favor."

ID: 8B3.7B2, HUGO LOPES DE OLIVEIRA(06/05/2026 11:22:28) Palavras:4.050  
Cód. Autenticidade: 1182.0722.828Z.915V.6370 - <https://zeropapel.seroprevi.rj.gov.br/verdocumento>





“Sirvo-me do presente para intimar vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência do atendimento de seu pedido inicial conforme comprovante que segue abaixo, podendo, caso deseje, apresentar impugnação, sendo-lhes concedido o prazo de 15 dias para que fundamente sua impugnação, GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo. Solicito que confirme a ciência, por favor.”

#### MODELO DE CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente do atendimento do pedido inicial.”

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência do atendimento do pedido inicial em xx de xxxxxx de xxxx”.

#### INTIMAÇÃO DE CIÊNCIA DA APROVAÇÃO/REPROVAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CONTAS DE DIÁRIA/AJUDA DE CUSTO

“Sirvo-me do presente para intimar Vossa Senhoria nos autos do Proc. XXXXXXXX para que tome ciência da (aprovação ou reprovação) de sua Prestação de Contas de (Diária ou Ajuda de Custo), GARANTINDO O DIREITO A AMPLA DEFESA E AO CONTRADITÓRIO. Caso deseje, poderá solicitar o Inteiro Teor do processo ou qualquer documento que integre o mesmo.”

#### MODELO DE CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), portador(a) do CPF nº xxxxxxxxx, declaro, para os devidos fins, nesta data estar ciente da aprovação de minha prestação de contas.”

#### ATESTADO DA CIÊNCIA

1. “Eu, (nome), matrícula nº xxxxx, atesto para os devidos fins o recebimento da ciência das aprovação da prestação de contas em xx de xxxxxx de xxxx”.

j. Em casos de convocação utilize-se da mensagem padrão: “Sirvo-me do presente para convocar Vossa Senhoria a comparecer a sede deste Instituto, localizado à Rua Albino Gomes da Silva 06, Ed. Guimarães, 4º andar, Fazenda Caxias, Seropédica-RJ, CEP: 23.895-215, conforme Proc. xxxxxx”;

k. Para recebimento de documentos solicite que sejam preferencialmente digitalizados, e não fotografados, considerando que a fotografia tem uma resolução muito inferior a digitalização, podendo gerar um arquivo inelegível.

l. Poderão ser aceitos documentos fotografados, desde que a imagem esteja legível, ficando a critério do atendente decidir ou não se aceita o documento.





## 12. ATENDIMENTO VIA E-MAIL

Nos atendimentos via e-mail, deve-se observar os seguintes procedimentos, além daqueles básicos:

1. O início da resposta deve sempre conter a saudação “*Prezado(a)*”;
2. Todos os e-mails que forem visualizados devem ser respondidos com mensagem acusando o recebimento, com a identificação do servidor;
3. Jamais responda um e-mail em que a mensagem não está identificada. Nesses casos solicite a pessoa que se identifique através da seguinte mensagem: “*Prezado(a). Acusamos o recebimento do e-mail. Contudo, faz-se necessário a identificação do autor, informando nome completo, para que possamos dar prosseguimento a solicitação.*”
4. Leia os e-mails com frequência e apenas quando puder respondê-los, considerando que a leitura de um e-mail sem retorno ao emissor poderá gerar a ciência de uma informação sem os devidos procedimentos de prosseguimento da mensagem;
5. É obrigatório identificar-se no envio, resposta ou encaminhamento de cada e-mail, informando nome completo, cargo e matrícula;
6. Tenha cuidado ao encaminhar e-mails. Verifique sempre se o destinatário está correto e o teor da mensagem, se não envolve nenhuma informação pessoal ou sigilosa;
7. Em casos de intimação, ciência e convocação utilize-se das mensagens descritas no item 8 deste Manual;
8. Para recebimento de documentos solicite que sejam digitalizados, e não fotografados, considerando que a fotografia tem uma resolução muito inferior a digitalização, podendo gerar um arquivo ilegível.

## 13. PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DIGITAL

### 13.1 WhatsApp

- Tempo de resposta: até 2 horas úteis
- Classificação das demandas:
  - Urgente
  - Normal
  - Baixa prioridade
- Utilização de linguagem formal
- Uso obrigatório de mensagens padrão

### 13.2 E-mail

- Resposta obrigatória a todos os e-mails recebidos
- Identificação do servidor ou estagiário, com nome completo, função e matrícula em todas as comunicações
- Linguagem formal e clara





- Linguagem formal e clara

## 14. ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES SENSÍVEIS

Em situações de conflito ou sensibilidade, o servidor deverá:

- Ouvir atentamente o cidadão
- Demonstrar compreensão
- Manter postura profissional e calma
- Evitar confrontos
- Buscar solução adequada ou encaminhamento

Frases recomendadas:

- “Compreendemos sua situação.”
- “Vamos verificar como podemos ajudá-lo.”

### 14.1 Solicitação de Apoio

O servidor deverá solicitar apoio imediato da chefia ou de outro servidor responsável quando houver:

- Exaltação do usuário com elevação de tom de voz
- Comportamento agressivo ou intimidador
- Recusa em aceitar orientações básicas
- Situações que possam gerar risco à integridade física ou emocional

Nesses casos, o atendimento não deverá ser conduzido de forma isolada.

## 15. ATENDIMENTO INCLUSIVO

O atendimento deverá observar práticas inclusivas, garantindo:

- Prioridade legal a idosos e pessoas com deficiência
- Linguagem acessível
- Apoio no entendimento de procedimentos
- Paciência e respeito às limitações individuais

## 16. JORNADA DO USUÁRIO

O atendimento deverá ser compreendido como um fluxo contínuo:

1. Entrada da demanda
2. Atendimento inicial
3. Registro e protocolo
4. Tramitação interna
5. Resposta ao cidadão

O cidadão deverá ser orientado em todas as etapas, evitando desinformação ou retrabalho.

## 17. CHECKLIST DO ATENDIMENTO

Antes de finalizar o atendimento, o servidor deverá verificar:

- Cumprimentou o cidadão adequadamente





- Compreendeu a demanda
- Prestou informação clara
- Registrou corretamente
- Orientou os próximos passos

## 18. RESPONSABILIDADE FUNCIONAL

O cumprimento das diretrizes deste Manual é obrigatório a todos os servidores.

O descumprimento poderá ensejar apuração administrativa, conforme normas vigentes.

## 19. OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal oficial para receber, analisar e encaminhar manifestações dos segurados e cidadãos, garantindo resposta tempestiva e melhoria contínua dos serviços.

O acesso a Ouvidoria acontece através do link: <https://seroprevi.rj.gov.br/ouvidoriaformulario>.

### TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	DEFINIÇÃO
Elogio	Reconhecimento a bom atendimento ou serviço
Sugestão	Proposta de melhoria
Solicitação	Pedido de informação ou serviço
Reclamação	Manifestação de insatisfação
Denúncia	Notícia de irregularidade

### DETALHAMENTO DO PROCESSO

ETAPA	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
1	Ouvidoria	Recebe a manifestação no Sistema de Ouvidoria. Solicita a autuação do processo.
2	Setor de Protocolo e Arquivo	Autua o processo. <i>a) Utilizar o seguinte objeto: "MANIFESTAÇÃO DA OUVIDORIA PROTOCOLO Nº xxxxxxxxxxxxxxxx – (nome do requerente se houver)."</i>
3	Gabinete do Diretor-Presidente	Conhecimento do chamado. <i>b) Se a matéria do chamado ou providência a ser adotada tiver relação com o Gabinete, devem ser prestadas as informações necessárias.</i>
4	Ouvidoria	Análise do chamado. Encaminhamento ao setor responsável por prestar as informações. <i>c) Utilizar o prazo de 7 dias no encaminhamento, considerando os prazos previstos na Lei de Acesso à Informação para prestação das informações.</i>





ETAPA	RESPONSÁVEL	ATIVIDADE
5	Setor Responsável	Apresenta as informações necessárias. Anexa documentos probatórios. <i>d) Observar os pressupostos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Em caso de dados pessoais de terceiros, os mesmos deverão ser anonimizados nos documentos.</i>
6	Ouvidoria	Organiza as informações para resposta. Responde o chamado no Sistema de Ouvidoria. Anexa documentos probatórios sobre a resposta ao chamado. Produz relatório final sobre o chamado.
7	Gabinete do Diretor-Presidente	Decisão de encerramento do processo.
8	Setor de Protocolo e Arquivo	Encerramento do processo.

## 20. CONCLUSÃO

O presente manual deverá obrigatoriamente ser revisto anualmente com a finalidade de se agregar conhecimentos advindos das experiências diárias dos atendentes, e de modo a poder ser atualizado com novos procedimentos e novas tecnologias.

O atendimento ao público exige uma dinâmica em constante mutação de modo que as possibilidades de atendimento não se esgotam neste manual, sendo o mesmo apenas um referencial para o suporte necessário ao trabalho diária dos servidores que lidam diretamente com o atendimento ao público.

### Assinatura do Documento



Documento Assinado Eletronicamente por **HUGO LOPES DE OLIVEIRA - DIRETOR-PRESIDENTE**,  
CPF: 142.75\*.\*\*7-\*0 em 06/05/2026 11:22:28, Cód. Autenticidade da Assinatura:  
**11E4.2A22.5289.977R.4000**, Com fundamento na Lei Nº 14.063, de 23 de Setembro de 2020.



### Informações do Documento

ID do Documento: **8B3.7B2** - Tipo de Documento: **MANUAL - Nº 9/2026**

Elaborado por **HUGO LOPES DE OLIVEIRA**, CPF: 142.75\*.\*\*7-\*0, em 06/05/2026 11:22:28, contendo 4.050 palavras.

Código de Autenticidade deste Documento: 1182.0722.828Z.915V.6370

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: <https://zeropapel.seroprevi.rj.gov.br/verdocumento>

