



Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal

# Manual de Procedimentos de Atendimento

---

02 de janeiro de 2025 Brasília - DF



## **GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

Governador  
**Ibaneis Rocha**

Vice-Governadora  
**Celina Leão**

## **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL**

Diretora-presidente  
**Raquel Galvão Rodrigues da Silva**

Diretora de Governança, Projetos e Compliance  
**Sylvia Neves Alves**

Diretora de Administração e Finanças  
**Célia Maria Ribeiro de Sales**

Diretor de Previdência  
**Paulo Henrique de Sousa Ferreira**

Diretor Jurídico  
**Luiz Gustavo Barreira Muglia**

Diretor de Investimentos  
**Thiago Mendes Rodrigues**

Controladoria  
**Marcio Eduardo de Moura Aquino**

Unidade de Atuária  
**Jucelina Santana da Silva**

Unidade de Comunicação Social  
**Jucélio Duarte Ponciano**

## **EDIÇÃO GRÁFICA**

Unidade de Comunicação Social  
**Maria Eduarda Costa Gonzaga**



## MENSAGEM DA DIRETORA-PRESIDENTE

O atendimento ao servidor é um dos pilares mais importantes da missão do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (IPREV-DF).

Com o objetivo de aprimorar continuamente a qualidade dos nossos serviços, apresentamos o Manual de Atendimento, uma ferramenta estratégica que orienta e padroniza nossos procedimentos, garantindo eficiência, transparência e acolhimento em cada atendimento realizado.

Este material reflete o nosso compromisso com a excelência, com o respeito ao segurado e com a modernização contínua das práticas de gestão pública.

Seguiremos firmes no propósito de oferecer um atendimento cada vez mais humanizado, responsável e eficiente, em consonância com os princípios éticos e institucionais que norteiam o Iprev-DF.

Raquel Galvão Rodrigues da Silva



# Sumário

Apresentação .....	3
Público Alvo .....	3
Regulamentação Utilizada .....	4
Sistemas de Atendimento .....	5
Sistema de Gerenciamento de Atendimento (SGA) .....	5
Acesso ao Sistema SGA .....	5
Sistema de Agendamento (AGENDA-DF) .....	7
Acesso ao Sistema AGENDA-DF .....	7
Confirmação de Agendamentos do Dia .....	9
Abertura de Vagas para Agendamento .....	10
Atendimentos Presenciais .....	12
Início do Atendimento .....	12
Procedimentos de Atendimento .....	13
Orientações sobre o Atendimento .....	13
Abertura do Atendimento .....	13
Sondagem .....	14
Parceira .....	14
Formalização de Processos .....	14
Escolanamento de Dúvidas e Consultas Técnicas .....	15
Finalização do Atendimento .....	16
Processos de Atendimento em Geral .....	17
Requerimento de Pensão por Morte .....	17
Documentos Necessários .....	17
Encaminhamento à Coordenação .....	17
Requerimento de Revisão de Aposentadoria .....	17
Documentos Necessários .....	17
Encaminhamento à Coordenação .....	18
Requerimento de Reversão de Aposentadoria .....	18
Documentos Necessários .....	18
Encaminhamento à Coordenação .....	18
Isenção de Imposto de Renda .....	19
Documentos Necessários .....	19
Encaminhamento à Gerência .....	19
Auxílio Funeral .....	19
Documentos Necessários .....	19
Encaminhamento à Gerência .....	20
Informação do Óbito .....	20
Documentos Necessários .....	20
Encaminhamento à Gerência .....	20
Alterações de Dados Cadastrais .....	21
Documentos Necessários .....	21
Encaminhamento à Unidade Competente .....	21



Fichas Financeiras .....	21
Documentos Necessários .....	21
Encaminhamento à Gerência da Folha .....	21
Comprovante de Rendimentos .....	22
Documentos Necessários .....	22
Emissão e Entrega do Comprovante .....	22
Solicitação de Cópia de Processo .....	23
Documentos Necessários .....	23
Encaminhamento à Unidade Competente .....	23
Declarações Diversas .....	23
Documentos Necessários .....	23
Emissão e Entrega do Comprovante .....	23
Encaminhamento à Unidade Competente .....	23
Mapeamento do Processo de Atendimentos Presenciais .....	24
Histórico de Versões .....	25



A Diretoria de Previdência, responsável pela concessão e gestão das aposentadorias e pensões no Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF), elaborou este Manual de Atendimento com o propósito de padronizar e orientar as atividades de atendimento aos segurados. O principal objetivo é garantir qualidade, eficiência e transparência nos serviços prestados pela unidade de atendimento, especialmente no que se refere aos procedimentos de autuação de processos no SEI para os diversos requerimentos e processos administrativos dos segurados.

Este manual é uma ferramenta indispensável para servidores e colaboradores, oferecendo diretrizes claras sobre normas, procedimentos e condutas que devem ser seguidas no atendimento diário. Com ele, buscamos proporcionar uma experiência uniforme e satisfatória aos segurados, sempre alinhada às melhores práticas de atendimento público e às diretrizes institucionais.

Além disso, o manual enfatiza a importância de uma postura ética e profissional, reforçando o compromisso do Iprev-DF com o bem-estar dos segurados. É importante destacar que este documento está em constante evolução, o que exige sua atualização permanente, tanto em função de alterações normativas quanto na busca pela racionalização e modernização dos procedimentos e rotinas.

## PÚBLICO ALVO

---

Servidores e colaboradores do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF) que atuam diretamente na unidade de atendimento aos segurados. Isso inclui profissionais responsáveis pela recepção, análise e processamento dos requerimentos e processos administrativos dos segurados, bem como aqueles que realizam a autuação de documentos no SEI e garantem a execução das rotinas de atendimento conforme as diretrizes institucionais.



- Lei Orgânica do Distrito Federal
- Lei Complementar nº 769/2008 (Reorganiza e unifica o Regime Próprio de Previdência Social do Distrito Federal – RPPS/DF e dá outras providências.)
- Lei Complementar nº 840/2011 (Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Distrito Federal, das autarquias e das fundações públicas distritais.)
- Decreto nº 37.297/2016 (Aprova, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, o Código de Conduta da Alta Administração, o Código de Ética dos Servidores e Empregados Públicos Civis do Poder Executivo e institui as Comissões de Ética do Poder Executivo do Distrito Federal e dá outras providências.
- Portaria nº 34/2024 – Iprev-DF (Aprova o Código de Ética e Conduta dos Servidores do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal)
- Lei nº 6.519/2020 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do DF)
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)




## SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO (SGA)

O sistema de gerenciamento de atendimentos é um sistema desenvolvido pela DATAPREV, baseado em tecnologias de software livre e de código aberto e oferece o controle de filas de atendimento através de emissão de senhas e chamada nos painéis.

## ACESSO AO SISTEMA SGA

O atendente deve acessar o endereço do sistema <http://10.212.0.15/public>

**1** Entrar com o nome de usuário e senha cadastrado



A tela de login do sistema SGA apresenta o logo 'novo SGA' no topo, com um ícone de girassol colorido. Abaixo, há dois campos de entrada: 'Nome Usuário' e 'Senha'. Um botão azul 'Entrar' está posicionado na base da caixa de login.

**Figura 1** - Tela de Login do sistema SGA



2

Após o acesso, clicar na opção “Atendimento”

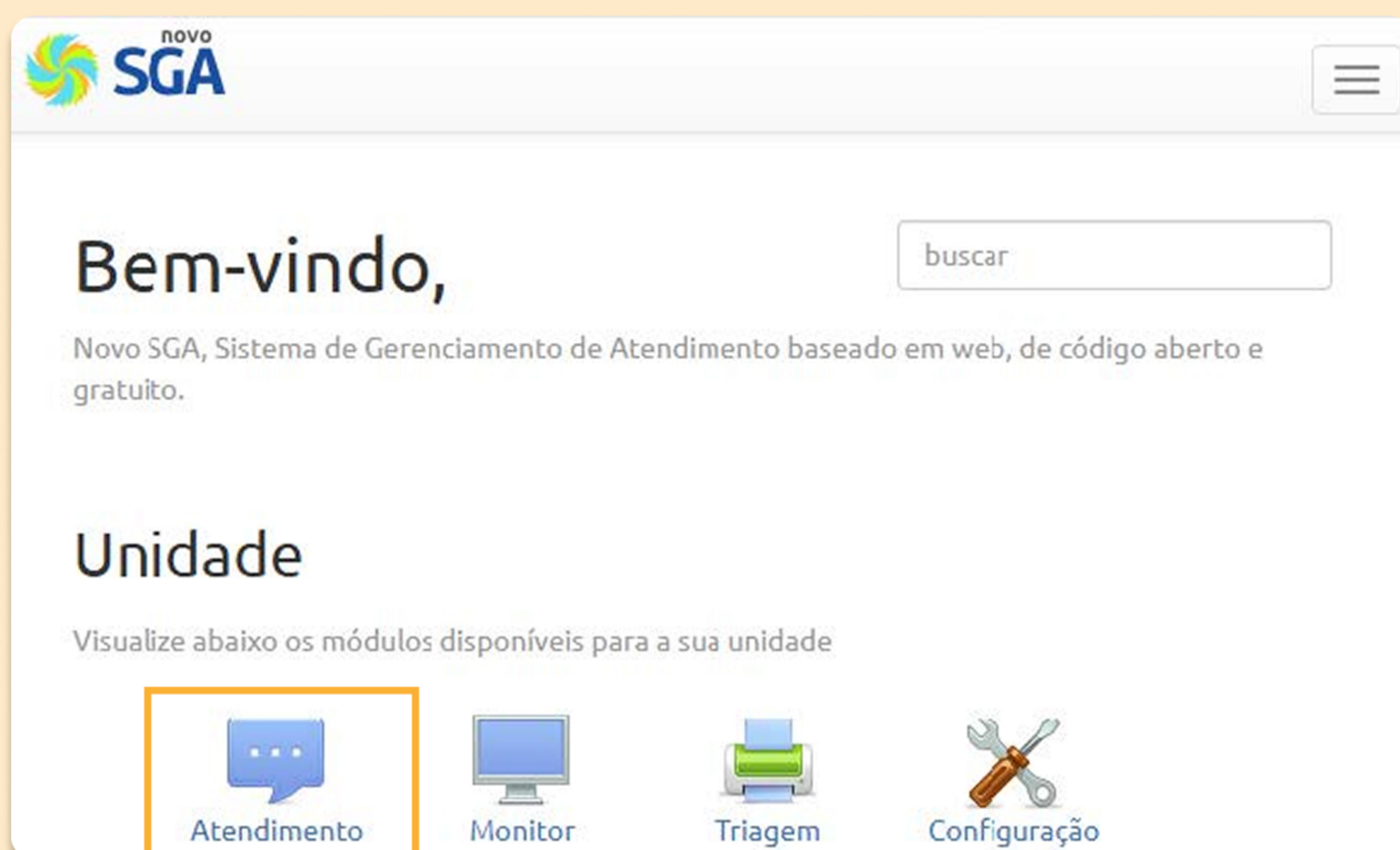


Figura 2 - Tela inicial do sistema SGA

3

O Atendente deve definir o guichê que está lotado e aguardar senhas a serem atendidas, que aparecerão no campo “Minha Fila”



Figura 3 - Tela inicial de Atendimento no sistema SGA



O Agenda-DF é um sistema dedicado ao agendamento de visitas em diferentes postos de serviços do DF, mantido pela Secretaria de Economia do Distrito Federal.

Para acessar o sistema é necessário ter cadastro no sistema GOV.BR (Governo Federal) ou OUV-DF (Ouvidoria do Distrito Federal).

## ACESSO AO SISTEMA AGENDA-DF

4

O Atendente deve entrar no site

[www.agenda.df.gov.br](http://www.agenda.df.gov.br)



Entrar na área do Iprev-DF e clicar no botão “**entrar**” no canto superior direito.

Figura 4 - Tela inicial do Sistema Agenda-DF



5

Escolha o serviço que deseja atendimento

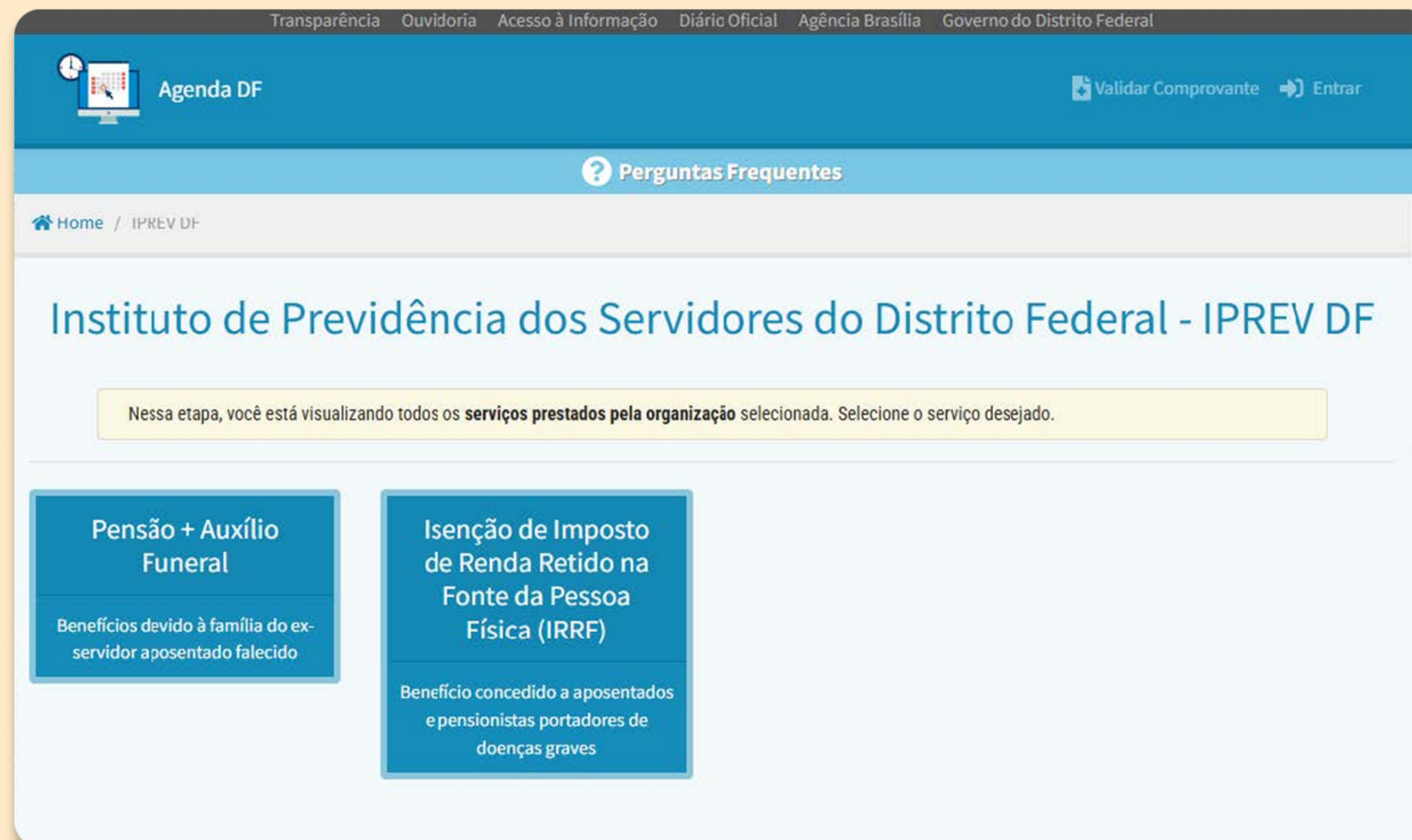


Figura 5 - Tela inicial do posto do Iprev-DF no Agenda-DF

6

Entrar no sistema usando o “gov.br” ou com senha cadastrada no Participa-DF.

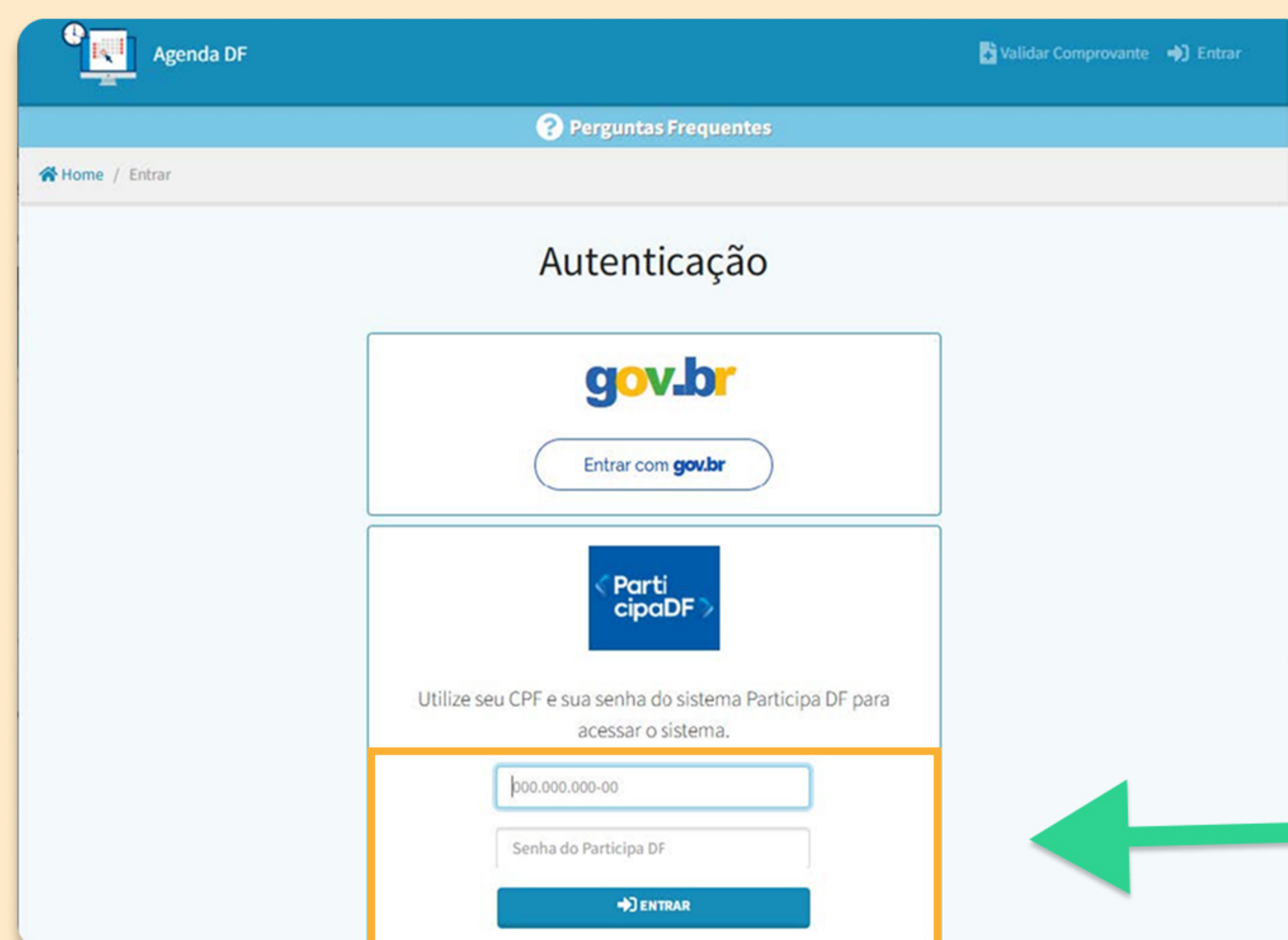


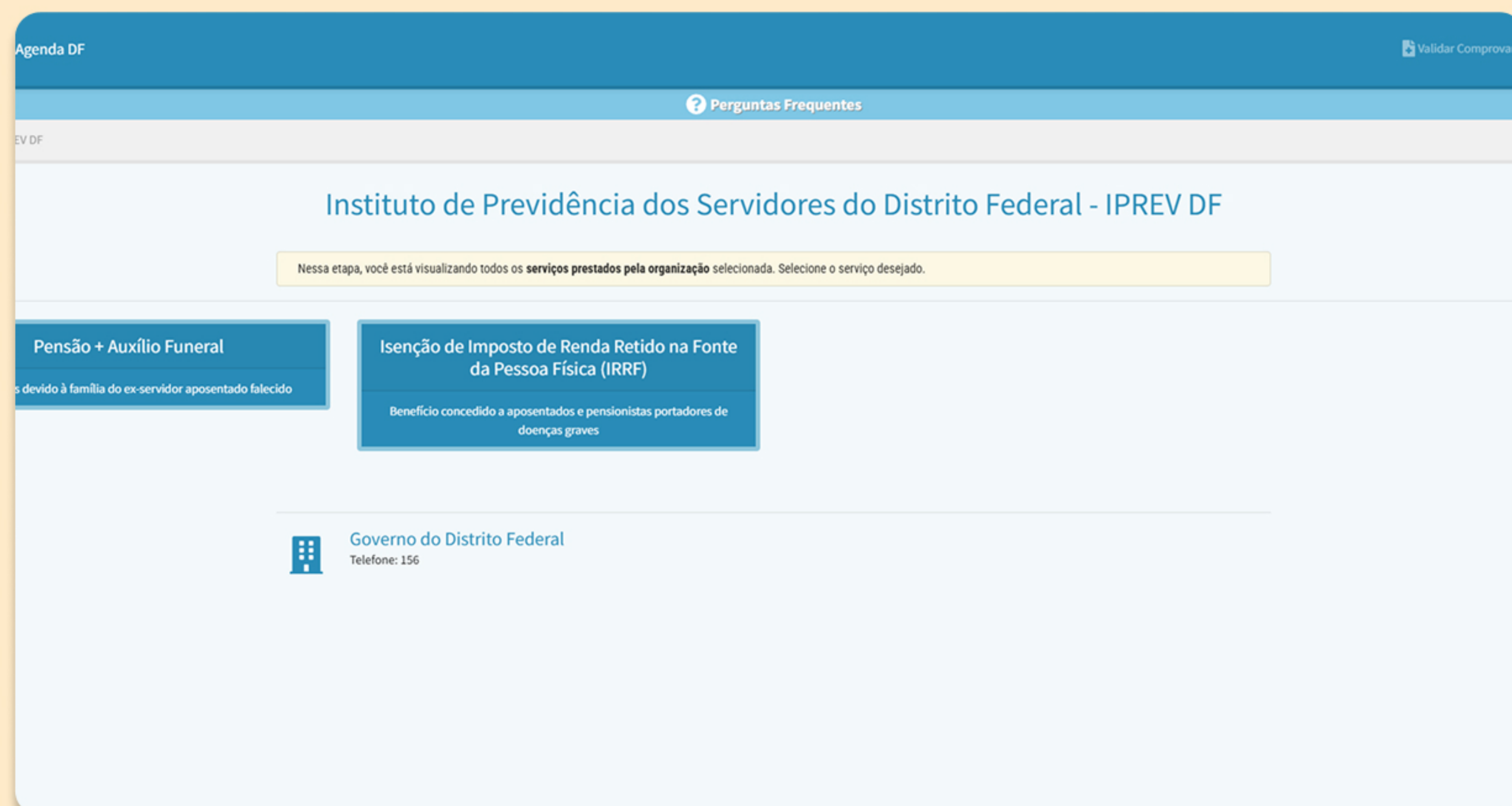
Figura 6 - Tela de acesso ao sistema do Agenda-DF



# CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTOS DO DIA

**7** atendente deve entrar novamente no campo do Iprev-DF

(Figura 5 - Tela inicial do posto do Iprev-DF no Agenda-DF)



Clicar no menu superior do site na opção "Agendamento" e depois na opção "Por Período".

Figura 7 - Tela inicial do posto do Iprev-DF após acesso ao sistema

**8** Verificar os atendimentos que tem durante o dia agendados.

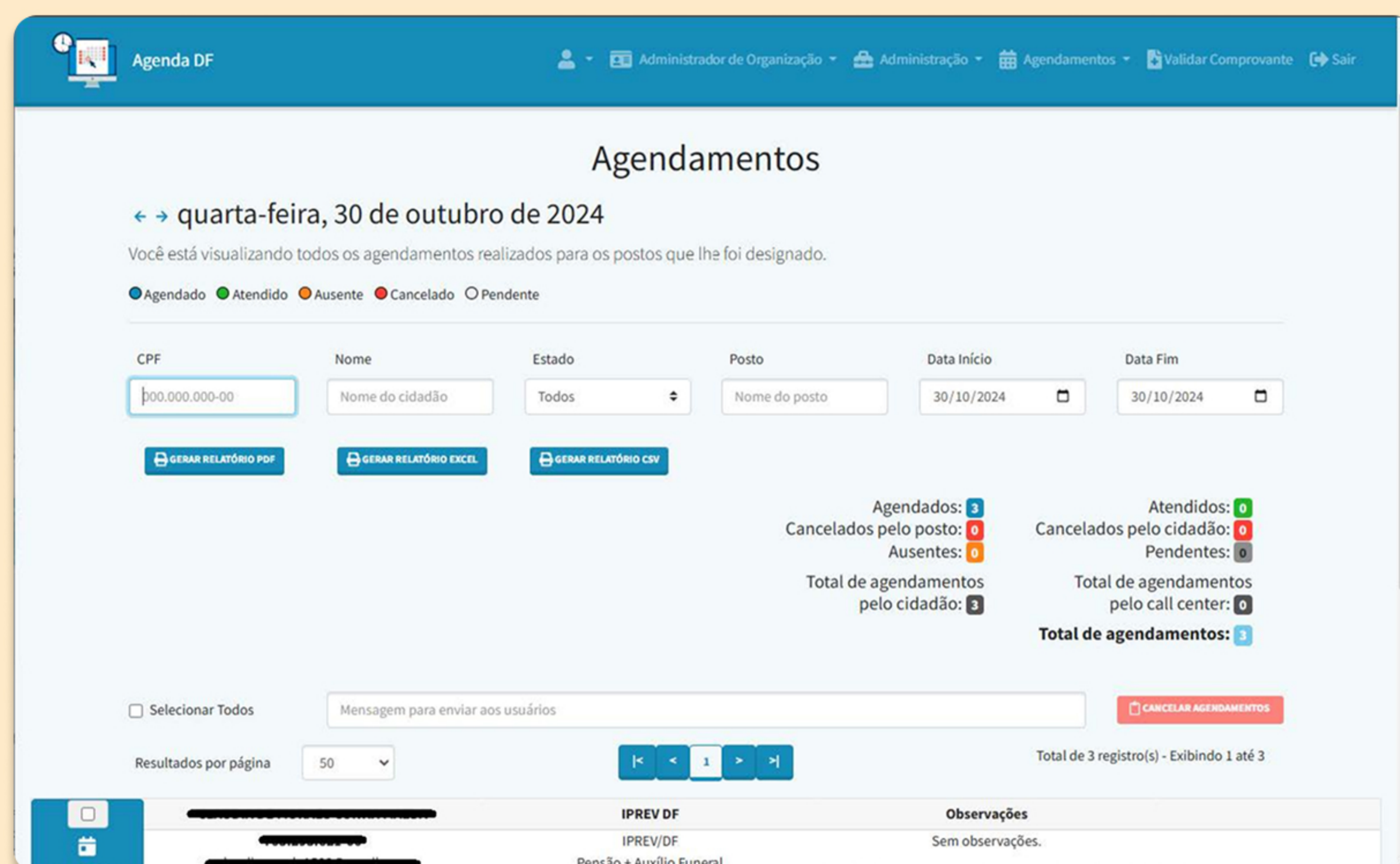


Figura 8 - Tela com os agendamentos do dia



9

O atendente que tiver o perfil de administrador de posto após efetuar o acesso ao sistema

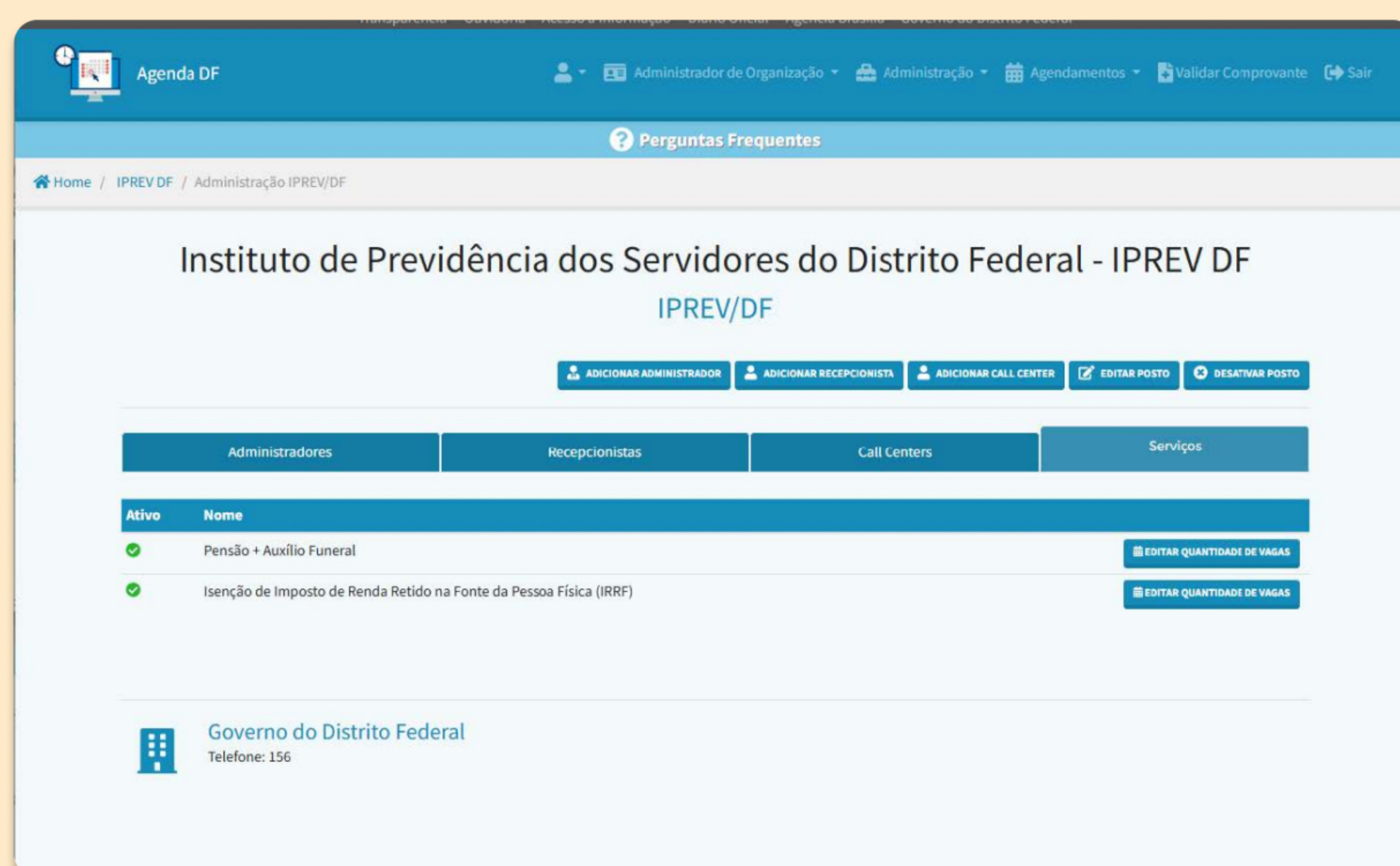
clicar no botão do Iprev-DF deverá clicar no botão “Postos” e depois em “Iprev-DF”



**Figura 9** - Tela inicial do posto do Iprev-DF para edição de vagas de agendamento

10

O atendente deve clicar na aba “Serviços” e para cada serviço em “Editar Quantidade de Vagas”



**Figura 10** - Tela de administração do posto para edição de vagas por serviço



11

Logo após, o atendente deve colocar a quantidade de vagas disponíveis em cada horário e clicar em salvar

Informe abaixo o número de atendimentos disponíveis para cada horário.

← → quarta-feira, 30 de outubro de 2024

Edição por	0	replicar
09:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
10:00	1 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
11:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
12:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
13:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
14:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
15:00	1 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
16:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas
17:00	0 agendamento(s) marcado(s)	0 vagas

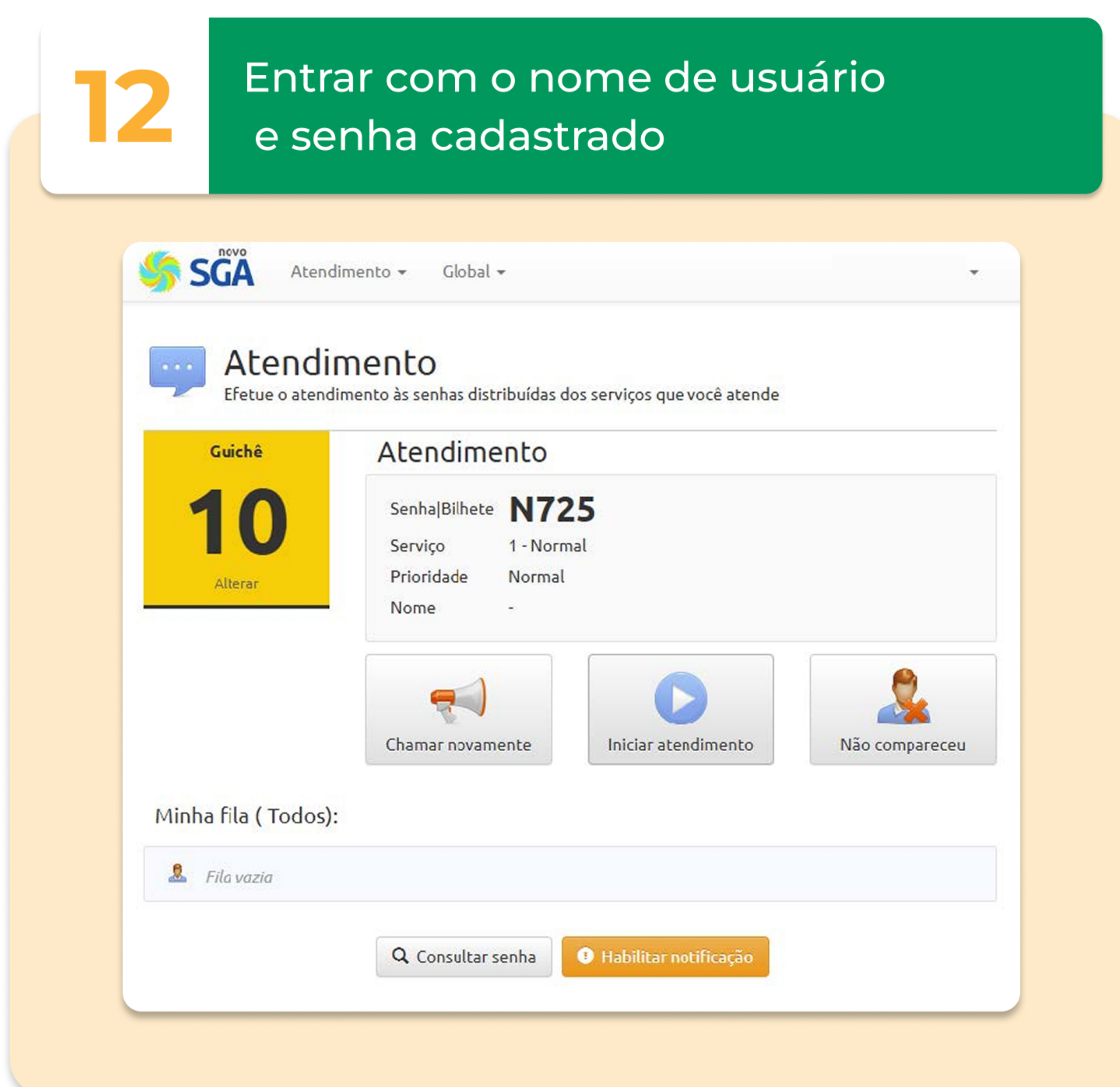
**Figura 11** - Tela de abertura de vagas por serviço



## INÍCIO DO ATENDIMENTO

No momento em que aparecer senhas na fila, o atendente deve apertar no botão “Chamar Próximo”.

A senha será chamada no alto-falante e o segurado deverá dirigir-se ao guichê indicado para atendimento. Caso não compareça, o atendente deve chamar novamente mais duas vezes, caso não compareça, marcar na opção de “não compareceu”.



**Figura 12** - Tela de início de Atendimento

Caso o segurado compareça, o atendente deve clicar no botão “Iniciar Atendimento”. O atendente verificará a demanda e qual o tipo de atendimento a ser prestado de acordo com o item **Erro! Fonte de referência não encontrada. (Erro! Fonte de referência não encontrada.)** que possui um rol exemplificativo de serviços.



# PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

---

O atendente, deve verificar se informação/orientação é referente aos serviços do Iprev-DF, em caso positivo, providenciar, desde logo, os esclarecimentos requeridos.

Para todo e qualquer tipo de atendimento, o atendente deve solicitar a documentação comprobatória de identificação e procurações para representação quando for o caso.

Caso necessário, serão formalizados por meio de processos administrativos no “SEI!” requerimentos de informações ou procedimentos a outros setores deste Instituto.

Para isso, o atendente deve verificar os documentos necessários para autuação de cada serviço.

Se a informação/orientação solicitada pelo segurado não for de competência do Iprev-DF, o atendente deve informá-lo e orientar sobre qual órgão procurar para ter sua solicitação atendida.

## ORIENTAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO

---

### ABERTURA DO ATENDIMENTO

O atendente deve se apresentar, passando-lhe uma boa impressão através de um sorriso. Demonstrar interesse pela presença, disposição e empatia para prestar-lhe o atendimento com eficiência, respeito, urbanidade e cortesia.

Sugestão de uma saudação cordial (Ex. “Bom dia!”, “Boa tarde!”, ...) acompanhado da apresentação pessoal.



Nessa etapa, o atendente deve identificar o que o segurado precisa, por que ele busca o atendimento, para isso, sugere-se que peça permissão para fazer algumas perguntas que poderão ajudar a conduzir e demonstrar maior confiança no atendimento.

## PARCERIA

Nesta fase, o atendente deve deixar o segurado a vontade para procurar esclarecer qualquer outra dúvida, deixe claro a estrutura de apoio oferecida pelo Instituto e aproveite para passar uma boa imagem dele.

# FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS

---

O atendente deve conferir a documentação do requerente (segurado, aposentado, pensionista, ex-segurado, esposa(a), companheiro(a), dependente menor/maior inválido (a)), bem como do Representante Legal (procuração, termo de inventariante, curatela ou tutela), quando o requerente estiver sendo representado por terceiros, averiguando se a mesma se encontra em conformidade com os documentos exigidos nos manuais ou publicações do instituto.

Deve solicitar o preenchimento do requerimento de acordo com a solicitação demandada.

Após a formalização do processo, os documentos devem ser digitalizados e inseridos no sistema "SEI!". O atendente deve então informar ao segurado o número do processo gerado e disponibilizá-lo para acompanhamento em um e-mail cadastrado pelo período de 365 dias.

Os documentos externos digitalizados devem ser autenticados no "SEI!" pelo atendente e encaminhados ao setor competente.



# ESCALONAMENTO DE DÚVIDAS E CONSULTAS TÉCNICAS

---

Os atendentes que realizam o primeiro atendimento aos segurados são responsáveis por esclarecer dúvidas iniciais e orientar os segurados de acordo com as informações disponíveis. No entanto, para garantir a qualidade do atendimento e a resolução completa das demandas, é necessário que, em alguns casos, os atendentes façam contato com servidores das áreas técnicas.

Sempre que o atendimento requerer esclarecimentos mais detalhados, ou quando surgir a necessidade de fornecer informações específicas não abrangidas pelo escopo do primeiro atendimento, o atendente deve acionar um servidor especialista da área correspondente. O especialista auxiliará no esclarecimento de dúvidas adicionais e na conclusão do atendimento, garantindo uma resposta precisa e completa ao beneficiário.

Este procedimento visa assegurar que os segurados recebam o suporte adequado e que todas as suas demandas sejam tratadas de maneira eficiente e resolutiva.



## FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Após a finalização do atendimento, o atendente deve registrar qual o serviço foi realizado no caso correspondente e concluir o atendimento no sistema SGA por meio do ícone “Encerrar atendimento”.



**Figura 13** - Tela de encerramento do atendimento



# PROCESSOS DE ATENDIMENTO EM GERAL

---

## REQUERIMENTO DE PENSÃO POR MORTE

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE PENSÃO POR MORTE

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos exigidos para a abertura de um processo de pensão por morte estão descritos no Manual de Instrução Processual de Pensões do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF). É essencial que todos os documentos sejam apresentados corretamente para garantir o bom andamento do processo.

### ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo pela Gerência de Atendimento ao Segurado, o processo é encaminhado à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica.

# REQUERIMENTO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

---

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos necessários para a abertura do processo de revisão de aposentadoria estão detalhados no Manual de Instrução Processual de Aposentadorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF).



## ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo pela Gerência de Atendimento ao Segurado, o atendente encaminha o processo à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica.

## REQUERIMENTO DE REVERSÃO DE APOSENTADORIA

---

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DO PROCESSO DE REVISÃO DE APOSENTADORIA

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, os documentos exigidos para a abertura do processo de reversão de aposentadoria estão detalhados no Manual de Instrução Processual de Aposentadorias do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal (Iprev-DF).

## ENCAMINHAMENTO À COORDENAÇÃO DE RECONHECIMENTO DE DIREITOS

Após a instrução do processo, o atendente encaminha o processo à Coordenação de Reconhecimento de Direitos para análise técnica do pedido de reversão de aposentadoria.



# ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar a isenção de imposto de renda, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Exames e Laudo Médico Atualizado:** Laudo emitido por profissional habilitado, contendo a descrição da condição de saúde que justifique a isenção, conforme previsto na legislação.

## ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DE ACERTOS FINANCEIROS (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI), que realizará o acompanhamento da análise técnica junto ao setor competente de avaliação de perícias médicas.

# AUXÍLIO FUNERAL

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar o auxílio funeral, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Certidão de Óbito:** Documento oficial comprovando o falecimento.
- **Notas Fiscais Referente ao Sepultamento:** Comprovantes de despesas relacionadas ao funeral.
- **Dados Bancários:** Informações bancárias para o depósito do valor referente ao auxílio.



## ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DE ACERTOS FINANCEIROS (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à **Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI)** para análise da documentação apresentada para o auxílio funeral.

## INFORMAÇÃO DE ÓBITO

---

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para informar um óbito, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- Certidão de Óbito: Documento oficial comprovando o falecimento.

### Encaminhamento à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI)

Após a instrução, o atendente encaminha o processo à Gerência de Acertos Financeiros (GEAFI) para registro da informação de óbito.



# ALTERAÇÕES DE DADOS CADASTRAIS

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Além da documentação pessoal de identificação do requerente, para solicitar a alteração de dados cadastrais, os seguintes documentos devem ser apresentados:

- **Comprovante da Alteração:** Documento original ou cópia autenticada por cartório, que comprove a alteração do dado cadastral a ser modificado (ex: certidão de casamento, comprovante de endereço, etc.).
- **E-mail:** nos casos de cadastro ou atualização de para solicitação de nova senha no portal do servidor.

## ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE PARA ALTERAÇÃO DOS DADOS

Se a alteração não puder ser realizada diretamente, o processo será encaminhado à Gerência da Folha de Aposentadorias (GEFAP) ou à Gerência da Folha de Pensões (GEFPE) na Coordenação de Gerenciamento do Pagamento de Benefícios (COGEB) para efetuar a alteração cadastral.

# FICHAS FINANCEIRAS

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar fichas financeiras, é necessário apenas a identificação do requerente.



## ENCAMINHAMENTO À GERÊNCIA DA FOLHA DE APOSENTADORIAS OU GERÊNCIA DA FOLHA DE PENSÕES

Após a instrução, o processo é encaminhado à Gerência da Folha de Aposentadorias (GEFAP) ou à Gerência da Folha de Pensões (GEFPE) para solicitação das fichas financeiras em microfilmagem, disponíveis no arquivo central do órgão de origem.

## COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

---

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar um comprovante de rendimentos, é necessário apenas a identificação do requerente.

### EMISSÃO E ENTREGA DO COMPROVANTE DE RENDIMENTOS

Caso necessário, após a instrução do processo, a **Gerência de Atendimento ao Segurado** retira o comprovante de rendimentos no sistema e o inclui no processo.

- **Entrega ao Requerente:** Caso o atendimento seja presencial, uma via impressa do comprovante será entregue diretamente ao beneficiário. Caso contrário, o comprovante será incluído no processo no “SEI!” e disponibilizado eletronicamente.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar a cópia de um processo, é necessário apenas a identificação do requerente.

## ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE

Após a instrução, o processo é enviado à unidade onde o processo está arquivado.

# DECLARAÇÕES DIVERSAS

---

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para solicitar declarações diversas, é necessário apenas a identificação do requerente.

## EMISSÃO DA DECLARAÇÃO PELA GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

Se todas as informações necessárias estiverem disponíveis no momento do atendimento, a Gerência de Atendimento ao Segurado confecciona a declaração solicitada.

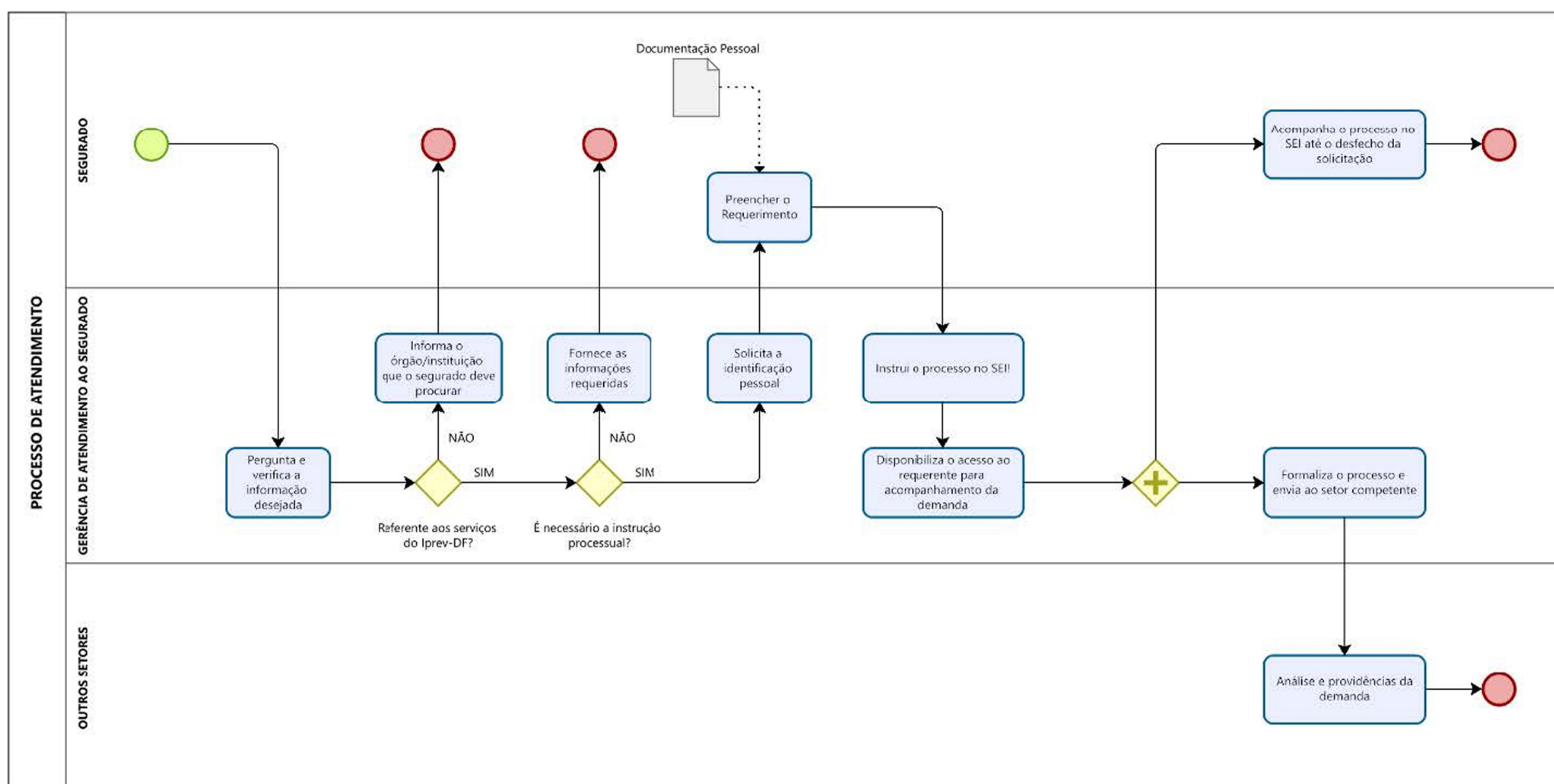
- Entrega ao Requerente: A declaração é disponibilizada eletronicamente por e-mail ao requerente e, caso solicitado, uma via impressa assinada digitalmente pode ser entregue.

## ENCAMINHAMENTO À UNIDADE COMPETENTE

Caso a Gerência de Atendimento ao Segurado não disponha das informações precisas para a confecção da declaração no momento do atendimento, o processo é encaminhado ao setor competente para emissão da declaração.



Figura 14 - Mapeamento do Fluxo de Atendimento Presencial





DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA
01/12/2024	01	Elaboração do documento: Manual de Procedimentos - Atendimento	Construção Inicial do documento





Instituto de Previdência dos  
Servidores do Distrito Federal