



Instituto de Previdência Social dos Funcionários Municipais de Rio Brilhante

“ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL”

MANUAL CANAIS DE COMUNICAÇÃO PREVBRILHANTE

São Canais de atendimento do PrevBrilhante:

1. Telefone Fixo: 67 3452-8904
2. Telefone celular (WhatsApp) 67 99981-3075 (**nosso Fale conosco**)
3. E-mails institucionais:
 - a) prevbrilhante@prevbrilhante.ms.gov.br
 - b) contabilidade@prevbrilhante.ms.gov.br
 - c) diretorbeneficios@prevbrilhante.ms.gov.br
 - d) diretorfinanceiro@prevbrilhante.ms.gov.br
 - e) diretorpresidente@prevbrilhante.ms.gov.br

1. OBJETIVO DO MANUAL

1.1 Sistematizar os Canais de atendimento do Instituto de Previdência Social dos Funcionários Municipais de Rio Brilhante – PREVBRILHANTE, sendo este um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre o PrevBrilhante e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses do Instituto de Previdência Social dos Funcionários Municipais de Rio Brilhante – PREVBRILHANTE.

1.2 Toda comunicação externa ocorre exclusivamente pelos e-mails e telefones institucionais (fixo e móvel) de titularidade do PrevBrilhante cabendo a cada servidor zelar pelo fiel cumprimento.

1.3 Todo o corpo funcional deve garantir o sigilo de qualquer informação à qual tenha acesso e que ainda não tenha sido divulgada ao público, ficando ressalvada a revelação da informação quando necessária à condução das atividades e serviços do PREVBRILHANTE e, ainda, somente caso não haja motivos ou indícios para presumir que o receptor da informação a utilizará erroneamente.



Instituto de Previdência Social dos Funcionários Municipais de Rio Brilhante

“ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL”

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- a) Código de Ética e Conduta do Instituto de Previdência Social Dos Funcionários Municipais De Rio Brilhante- PREVBRILHANTE - Resolução N° 005 de 07 de março de 2022.
- b) Política de Segurança da Informação do PREVBRILHANTE - Resolução N° 007, de 29 de março de 2022.

3. RESPONSABILIDADES-Fale conosco

QUEM PARTICIPA	RESPONSABILIDADES
Servidor/segurado/cidadão	Demanda o atendimento do PrevBrilhante
Assistente Administrativo do PrevBrilhante	Atende as chamadas e/ou mensagens/responde os questionamentos/ encaminha as demandas aos setores responsáveis/ Solicita avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento/ divulga os canais de comunicação
Diretor Secretário e de Benefícios	Responde as demandas pertinentes a concessão de benefícios, duvidas da folha de descontos da folha de pagamento/ Provê as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações solucionando-as
Diretora Presidente	Responde as demandas pertinentes a gestão do PrevBrilhante e processos licitatórios/ Provê as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações/ Acompanha as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.
Diretora Financeira	Responde as demandas pertinentes a pagamentos/investimentos/instituições financeiras/comitê de investimentos/ Prove as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações

4. DETALHAMENTO DO PROCESSO

ETAPA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
1	Demanda o atendimento do PrevBrilhante	Servidor/segurado /cidadão	Entra em contato com o PrevBrilhante pelo WhatsApp via mensagem ou por ligação.
2	Realiza o atendimento inicial/Solicita avaliação do atendimento realizado/Produz os relatórios de atendimento	Assistente Administrativo do PrevBrilhante	Recebe toda solicitação via mensagem, com resposta imediata, com uma tolerância de 03(três) minutos e deve seguir os seguintes passos: 1. No atendimento de quaisquer ligações externas, todos os servidores deverão, obrigatoriamente, mencionar “PREVBRILHANTE”, o próprio nome e saudação, esta obrigatória para as áreas de relacionamento com segurados, entidades financeiras, fornecedores e prestadores de serviço. 2. Quando for via mensagem: Perguntar o nome do usuário; 3. Identificar-se e imediatamente dizer: Em que podemos te ajudar? 4. Encaminhar as demandas aos setores responsáveis, mencionando: “Aguarde que estarei te repassando ao setor responsável”. Tal verificação é feita com a Diretoria Executiva do PrevBrilhante. 5. Solucionado o questionamento, solicita ao usuário avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento. 6. Agradece o contato. 7. Produz o relatório de ouvidoria para divulgação mensal.
3	Responde as demandas de sua área/Prove as informações	Diretor Secretário e de Benefícios	Responde as demandas pertinentes a concessão de benefícios, dúvidas da folha de descontos da folha de pagamento/informações do econsig/ Provê as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações solucionando-as.



Instituto de Previdência Social dos Funcionários Municipais de Rio Brilhante

"ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL"

4	Responde as demandas de sua área/ Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento	Diretora Presidente	Responde as demandas pertinentes a gestão do PrevBrilhante tais como, relações com o Prefeito, Município e Secretarias, convênios, publicações, atos emitidos, prestação de contas aos órgãos fiscalizadores e processos licitatórios/ Provê as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações/ Acompanha as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.
5	Responde as demandas de sua área/ Prove as informações	Diretora Financeira	Responde as demandas pertinentes a pagamentos/ investimentos/ instituições financeiras/ comitê de investimentos. Provê as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações solucionando-as