



## SERVIÇOS SECCIONAIS DE CONTROLE INTERNO

### MANUAL DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA O ATENDIMENTO DOS SERVIDORES INATIVOS E PENSIONISTAS DO IPASC

**Processo:** Atendimento dos segurados

**Unidade Gestora:** Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Caçador - IPASC

**Ente:** Prefeitura Municipal de Caçador

**2025**

**1ª Revisão em 2026**

## **Processamento e Identificação do atendimento**

A recepção se inicia com a chegada do demandante e o acolhimento e atendimento inicial será realizado pela pessoa responsável pelos atendimentos.

Identifica-se a natureza da demanda solicitada (informativa, requerimento, reclamação, solicitação de isenção, etc.), principalmente se seria contato direto com servidor ou algum serviço a ser prestado pelo IPASC.

Sendo contato direto com servidor, notificar o servidor solicitado, por telefone.

Sendo demanda de serviço a ser prestado, verificar se é possível a realização no setor de Atendimento/Recepção.

Não sendo possível ser prestado pelo setor de Atendimento, direcionar a outro servidor responsável, notificando-o por telefone.

Para atendimento das ligações telefônicas, atender o telefone fixo e encaminhar as chamadas para os ramais conforme a demanda.

Para transferir uma ligação, pressionar a tecla com FLASH no telefone e digitar o nº do Ramal desejado ou o botão do ramal direto;

Para atendimento do Whatsapp, a recepção tem acesso ao celular corporativo do IPASC.

Todas as mensagens são recebidas no setor, devendo ser feito o atendimento inicial e informado o servidor/setor responsável pelo atendimento da demanda.

## **Possíveis demandas**

### **Emissão de Holerite/Folha de Pagamento**

No Sistema Sênior, selecionar a aba “Ficha Financeira”;

Selecionar o cálculo da competência desejada e consultar pelo número da matrícula ou nome do segurado, clicando na lupa de pesquisa ao lado da informação “Colaborador” ou tecla F3, onde o sistema habilita os campos e filtros de pesquisa.

Após selecionar o segurado, clicar no menu “Listar”, que fica do lado direito da tela.

Selecionar o modelo 200 e imprimir.

## Informe de Rendimentos

Informar o setor de Recursos Humanos, para que façam a conferência e emissão do informe.

Em caso de ausência do servidor do Recursos Humanos, o informe é emitido no Sistema Sênior, da seguinte forma: ANUAIS > INFORME/DIRF > LISTAS > INFORME

Selecionar o modelo 001, preencher o ano base, data da entrega da declaração e selecionar o segurado requerente.

Para imprimir, selecionar o ícone da impressora e dar sequência a impressão.

## Prova de Vida presencial

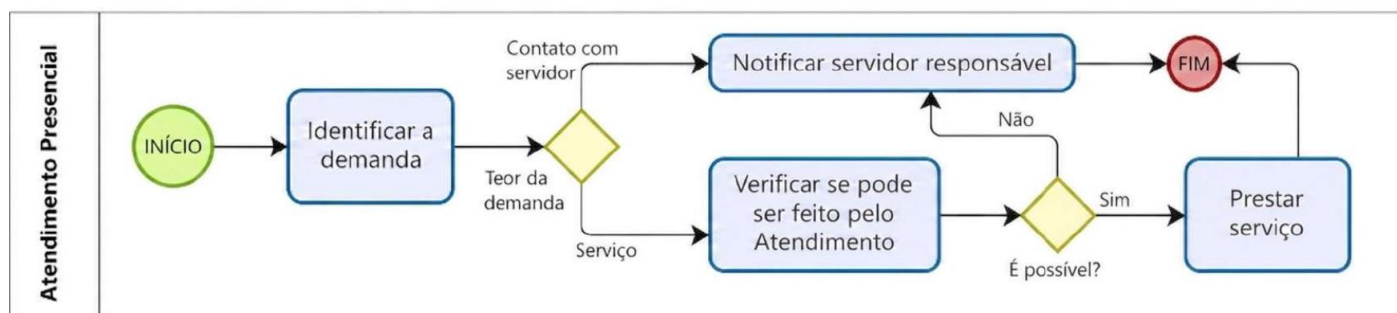
Acessar pelo navegador de internet o site SOFTPREV (<https://sccacador.softprev.com.br/softprev/Login/Login.aspx>)

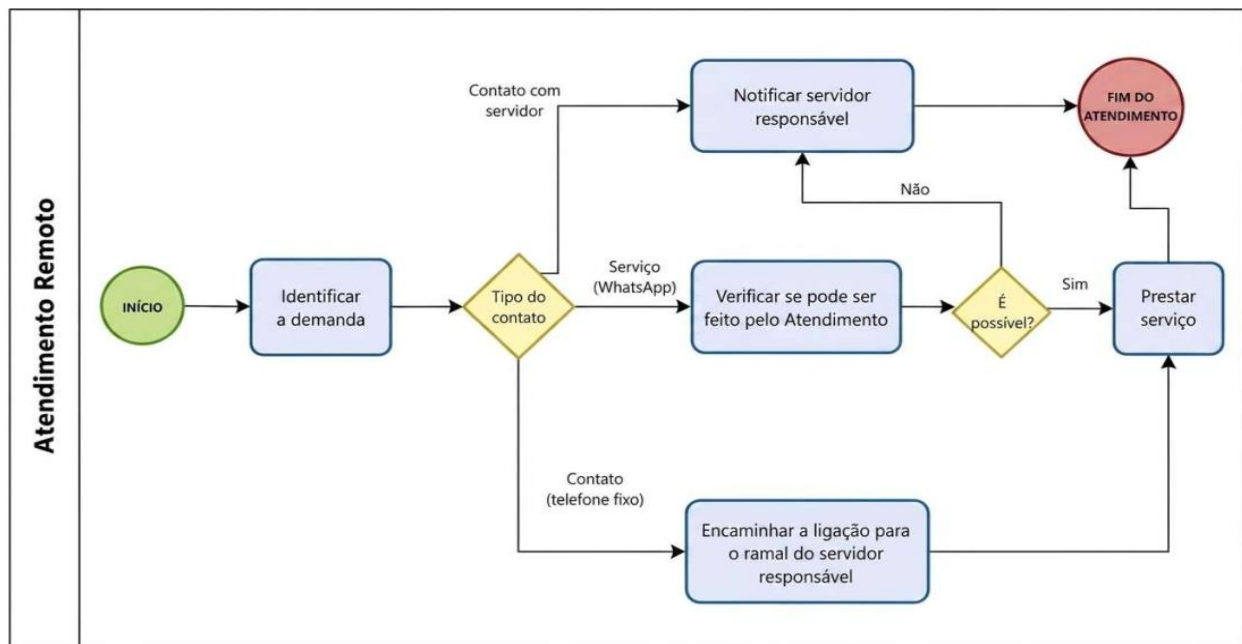
Inserir Login e Senha fornecidos pelo setor de Benefício

De posse de um documento com foto do segurado, comprovante de residência e certidão de casamento (se houver), acessar o menu lateral Cadastros > Prova de Vida

Na opção Descrição, consultar digitando o nome do segurado > consultar > Editar > Confirmar Prova de vida > Anexar Documentos (Onde precisa anexar os documentos necessários e os formulários internos do IPASC) > Salvar

## FLUXOGRAMA





**Antônio Carlos Castilho - Diretor Presidente**

**Fábio Deniz Casagrande- Diretor Administrativo e Financeiro**