

## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

<b>Revisão:</b> 02	<b>Data:</b> 16/07/2025
<b>Nome do Processo</b>	Atendimento Previdenciário
<b>Parte atendida</b>	Servidores ativos, inativos, pensionistas e público geral
<b>Unidade Gestora/Executora</b>	Instituto de Previdência do Município de João Pessoa

### 1. FUNDAMENTO LEGAL

-

### 2. OBJETIVO

Viabilizar a abertura de processos de Pensão por Morte, Aposentadoria, Revisão de Benefícios, Isenção de Imposto de Renda e outros, tanto presencial quanto por via eletrônica; manutenção dos cadastros anuais dos beneficiários; fornecimento de informações de natureza previdenciária para os beneficiários e servidores ativos.

### 3. LISTA DE TERMOS

**CADASTRO** – recadastramento anual / prova de vida

**HOLERITE** – contracheque / extrato de pagamento do benefício

**PAINEL** – sistema interno utilizado para as demandas. Disponível em: <https://www.ipmjp.pb.gov.br/site/painel/>

**1DOC** – sistema de protocolos digitais da Prefeitura Municipal de João Pessoa. Disponível em: <https://joaopessoa.1doc.com.br>

**CELETISTA** – quem tem vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) brasileira

**ESTATUTÁRIO** – servidor público legalmente investido em cargo público

### 4. LISTA DE SIGLAS

**IPMJP** – Instituto de Previdência do Município de João Pessoa

**SGA** – Sistema de Gestão de Atendimento

**C** – Cadastro/Prova de Vida

**A** – Atendimento

**H** – Holerite/Contracheque

**SEAD** – Secretaria de Administração

**CTC** – Certidão de Tempo de Contribuição

**INSS** – Instituto Nacional do Seguro Social

**SEAD-DRH-DICAF** – Divisão de Registro e Cadastro Funcional

**SMS-DGTES-GTS-SP-EOS** – Secretaria de Saúde – Equipe de Obrigações Sociais

**EMLUR** – Autarquia Municipal Especial de Limpeza Urbana

**PMJP** – Prefeitura Municipal de João Pessoa

**CTPS** – Carteira de Trabalho e Previdência Social

**RGPS** – Regime Geral de Previdência Social

**IPM-SETARQDIG** – Setor de Digitalização

**SET-APR** – Setor de Atendimento Previdenciário

**GERID** – Sistema de Gerenciamento de Identidade e Acesso

**ACT** – Acordo de Cooperação Técnica

**SEMOB** – Superintendência Executiva de Mobilidade Urbana

---

## **5. ABRANGÊNCIA**

---

Setor Atendimento Previdenciário.

---

## **6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE**

---

**6.1** – Em caso de documentos ou cópias de documentos ilegíveis, estes devem ser substituídos por documentos ou cópias legíveis antes da digitalização;

**6.2** – Na falta de documentação necessária para dar entrada no benefício: 1) em caso de processo requerido presencialmente no IPM, poderá ser feita a abertura do protocolo no 1Doc e o processo deverá ficar sobreestado até sanar a falta ou só se dará entrada no protocolo posteriormente com toda a documentação necessária; 2) caso seja aberto processo via 1Doc ou site do IPM/JP pelo próprio servidor, na falta de documentação necessária, o processo entrará em exigência e ficará sobreestado até sanar a falta.

**6.3** – Se o processo estiver com pendências de documentos e/ou informações que forem de relevância para a sua continuidade, é necessário requisitar do servidor e da Órgão de Origem as informações adicionais que possam elucidar a apreciação processual no momento da concessão do benefício;

**6.4** – Em caso da solicitação não ser de competência do IPM/JP, passar as orientações necessárias.

---

## **7. PERIODICIDADE DO PROCESSO**

---

Diariamente.

---

## **8. PROCEDIMENTOS**

---

### **8.1 – ATENDIMENTO PRESENCIAL**

8.1.1 – O usuário vem até o IPM/JP, se direciona à Recepção e retira uma ficha de acordo com o serviço desejado: C, H ou A;

8.1.2 – Chamar a senha no painel do SGA e receber o usuário na sala;

8.1.3 – Verificar qual a demanda.

**8.1.4 – Em caso de Cadastro/Prova de Vida:**

- 8.1.4.1 – Solicitar a documentação necessária;
- 8.1.4.2 – Conferir as informações do beneficiário no Painel, no módulo “Censo > Recadastramento > Recadastrar”;
- 8.1.4.3 – Atualizar a data de emissão do documento de identidade caso seja mais recente do que consta no cadastro, assim como endereço, telefone, nome, dados do cônjuge e demais dados pessoais;
- 8.1.4.4 – Imprimir o cadastro e solicitar assinatura do usuário;
- 8.1.4.5 – Destacar e entregar o comprovante de recadastramento;
- 8.1.4.6 – Atualizar senha de acesso ao site do IPM/JP quando solicitado pelo usuário.

**8.1.5 – Em caso de abertura de processos (Pensão por Morte, Aposentadoria, Revisão de Benefícios, Isenção de Imposto de Renda e outros):**

- 8.1.5.1 – Verificar se a documentação necessária está completa de acordo com cada tipo de processo;
- 8.1.5.2 – Na falta de algum documento, solicitar ao requerente;
- 8.1.5.3 – Escanear os documentos em formato PDF;
- 8.1.5.4 – Abrir protocolo no 1Doc em nome do requerente;
- 8.1.5.5 – Caso o requerente não possua algum documento durante o atendimento, o protocolo será aberto no 1Doc e o requerente informado de que ficará sobrestado até que seja sanada a falta;
- 8.1.5.6 – Encaminhar para o setor correspondente e Arquivar o protocolo;
- 8.1.5.7 – Informar ao requerente que o processo será digital e o acompanhamento se dará através do e-mail cadastrado.

**8.1.6 – Em caso de abertura de processo de aposentadoria na qual se verifica que o ano de ingresso do requerente na prefeitura de João Pessoa se deu antes da conversão para estatutário:**

- 8.1.6.1 – Informá-lo da necessidade de solicitar a CTC junto ao INSS;
- 8.1.6.2 – Informá-lo que, caso ele concorde, poderemos solicitar a referida certidão para auxiliá-lo;

8.1.6.3 – Abrir protocolo no 1Doc, endereçado para a secretaria de origem do servidor (SEAD-DRH-DICAF, SMS-DGTES-GTS-SP-EOS, SEMOB-SECNP ou EMLUR-DRH) solicitando os Anexos IV e V do requerente, fichas financeiras do ingresso na PMJP até a data de mudança de celetista para estatutário e declaração se houve ou não tempo de RGPS averbado na PMJP;

8.1.6.4 – Preencher o Termo de Requerimento de Serviços e o Requerimento para CTC do INSS com os dados do servidor, de acordo com os Anexos IV e V ou contracheque, e solicitar a sua assinatura.

8.1.6.5 – Acessar o sistema do GERID, conforme ACT firmado entre IPMJP e INSS, através do site <https://atendimento.inss.gov.br/> e solicitar a CTC, anexando os documentos do servidor (RG, CPF, CTPS, Anexos IV e V, fichas financeiras, Termo de Requerimento de Serviços e o Requerimento para CTC. Em caso de Revisão de CTC, anexar também a declaração se houve ou não tempo averbado).

8.1.6.6 – Informar ao servidor que aguarde a mensagem de conclusão do pedido de CTC no INSS, e que ao final, para emissão do documento, ele precisará ter a senha gov, e só após poderemos dar entrada no processo de aposentadoria.

**8.1.7 – Em caso de entrega de holerites, fichas financeiras ou qualquer outro tipo de documento:**

8.1.7.1 – Solicitar documento de identificação;

8.1.7.2 – Fazer a busca do documento requerido;

8.1.7.3 – Entregá-lo ao usuário.

**8.1.8. Emissão e Renovação de Credencial de Estacionamento SEMOB: IDOSO (60 anos) – Resolução Nº 303/08 – CONTRAN e PESSOA COM DEFICIÊNCIA - RESOLUÇÃO Nº 304/08 – PORTARIA Nº 123/13 – SEMOB JP**

8.1.8.1 – Acessar <http://apps.semobjp.pb.gov.br/> com usuário e senha;

8.1.8.2 – Na aba Estacionamento, procurar na lupa pelo CPF e escolher dentre as opções Cadastrar Benefício, Renovar ou Reimprimir;

8.1.8.3 – Solicitar do usuário a documentação necessária informada no sistema, de acordo com a modalidade de credencial (Idoso ou Pessoa com Deficiência);

8.1.8.4 – As credenciais para Idoso serão entregues de imediato enquanto as de Pessoa com Deficiência passarão por perícia na SEMOB com um prazo de emissão de até 5 dias úteis.

## **8.2 – ATENDIMENTO ONLINE**

### **8.2.1 – Em caso de protocolo recebido via 1Doc:**

- 8.2.1.1 – Identificar a demanda solicitada e se a documentação necessária está devidamente anexada;
- 8.2.1.2 – Responder ou encaminhar para o setor correspondente a depender da demanda;
- 8.2.1.3 – Encerrados os procedimentos, arquivar o protocolo.

### **8.2.2 – Em caso de requerimento de abertura de processo recebido no Painel:**

- 8.2.2.1 – Abrir e verificar a documentação anexada;
- 8.2.2.2 – Caso esteja faltando alguma documentação, clicar em “+Novo” e criar a pendência de um novo documento;
- 8.2.2.3 – Caso o documento não esteja condizente com o solicitado, alterar o status do documento para “Reenviar” e escrever alguma observação, se necessário;
- 8.2.2.4 – Caso esteja completa, fazer o download de cada documento;
- 8.2.2.5 – Abrir protocolo no 1Doc em nome do requerente ou representante legal, anexar a documentação e enviar para o setor correspondente;
- 8.2.2.6 – Depois de protocolado, arquivar o Protocolo;
- 8.2.2.7 – Informar o número do protocolo no requerimento do Painel.

### **8.2.3 – Em caso de requerimento para Visita Social no Painel:**

- 8.2.3.1 – Abrir o requerimento e marcar a opção “Confirmado”;
- 8.2.3.2 – Imprimir o requerimento e inserí-lo na listagem a ser enviada para o Serviço Social do IPM/JP;
- 8.2.3.3 – Inserir o CPF do requerente no Painel, no módulo “Censo > Recadastramento > Recadastrar”, e imprimir a ficha cadastral do requerente;
- 8.2.3.4 – Armazenar todos os requerimentos de visita e fichas até que sejam solicitadas pelo Serviço Social do IPM/JP;
- 8.2.3.5 – Assim que solicitadas, enviá-las ao Serviço Social através de memorando no 1Doc;

#### **8.2.4 – Em caso de atendimento via Whatsapp:**

8.2.4.1 – Enviar mensagens de convocação para Prova de Vida junto ao IPM, de acordo com a listagem gerada no Painel “Censo > Relatórios > Relação de Não Recadastrados”, conforme o mês vigente;

8.2.4.2 – Efetuar os agendamentos conforme as convocações forem sendo respondidas;

8.2.4.3 – Responder as dúvidas e solicitações enviadas pelos usuários.

#### **8.2.5 – Manutenção dos cadastros anuais dos beneficiários:**

8.2.5.1 – Enviar relatório semanal de cadastros realizados e suas respectivas fichas assinadas para o IPM-SETARQDIG através de memorando no 1Doc para serem digitalizadas e arquivadas nas pastas dos beneficiários;

8.2.5.2 – Enviar relatório mensal, ou quando for solicitado, para o Serviço Social do IPM/JP, com os requerimentos de visitas sociais domiciliares, para serem realizadas as provas de vida dos beneficiários;

8.2.5.3 – Ao retornarem as fichas de visitas domiciliares realizadas pelo Serviço Social do IPM/JP, proceder com a atualização dos dados de cada beneficiário do Painel módulo “Censo > Recadastramento > Recadastrar”;

8.2.5.4 – Enviar mensalmente relatório para a DIVPRE-Administrativo, através do 1Doc, com a lista dos pensionistas que completarão 21 anos no mês posterior ao que se segue, ou a ausência deles, para futuro cancelamento de benefício e possível conversão de cotas.

---

### **9. CUIDADOS ESPECIAIS E OUTRAS OBSERVAÇÕES**

**9.1** – Tendo por base os princípios constitucionais da legalidade e impessoalidade no serviço público unido aos preceitos éticos, o SET-APR busca atender o usuário dos serviços prestados pelo IPM/JP com presteza, urbanidade e imparcialidade, dedicando ao máximo o empenho para a consecução dos fins almejados por esse;

**9.2** – Em caso de averbação de tempo de serviço externo, é necessário verificar se o tempo de contribuição averbado não foi utilizado para a concessão de benefício em outro regime de previdência, e é necessário reter a certidão original;

---

### **10. FLUXOGRAMA DO PROCESSO**

## 10.1 – Atendimento previdenciário



