

# CLIPPING DE NOTÍCIAS

Data: 29/09/2020

AGÊNCIA PARA 

[Lista de Autoridades do Executivo](#) [Assessorias](#) [Jornalistas](#) [pa.gov.br](#)

 SIC.PA

NOTÍCIAS

PAUTAS

NOTAS

FOTOS

VÍDEOS

ÁUDIOS

Buscar...

Notícias 

## Igeprev investe para melhor atender servidores ativos e inativos do Estado

São mais de mil atendimentos mensais feitos pelo Instituto nas Estações Cidadania da Região Metropolitana de Belém

29/09/2020 19h03 - Atualizada em 30/09/2020 00h11  
Por Carol Menezes (SECOM)

Com a readaptação dos serviços devido à pandemia de Covid-19, e tendo em vista os planos de expansão da instituição pelo interior, o Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Pará (Igeprev) investe na capacitação do atendimento aos usuários. Uma das prioridades é preparar o servidor do Instituto para lidar com o público de maneira proativa, elevando o padrão dos serviços prestados à sociedade e, com isso, contribuindo para que o cidadão seja mais exigente em relação aos seus direitos.

Com postos de atendimento dentro da Estação Cidadania de quatro shoppings de Belém e Ananindeua (na Região Metropolitana da capital) e ainda na localizada no bairro do Guamá, o Igeprev realiza quase 1,1 mil atendimentos por mês, com base no levantamento mais recente, realizado em agosto último.



Para melhor atender seu público-alvo, composto majoritariamente por adultos acima dos 60 anos, além da gestão informatizada o Governo do Pará iniciou um plano de expansão da melhoria dos serviços ofertados, com a inauguração de novos postos de atendimento na capital e interior, de forma gradual até

# CLIPPING DE NOTÍCIAS

Data: 29/09/2020

2021. Belém será a primeira cidade a ser beneficiada, com a abertura de uma nova unidade do Igeprev no Terminal Hidroviário "Luiz Rebelo Neto". O local foi escolhido estrategicamente devido ao grande fluxo diário de passageiros oriundos de vários municípios.

**Demandas** - Mateus Lottar atua no atendimento ao público e conta que as principais dúvidas são relacionadas às entradas de pedidos de aposentadoria e de pensão por óbito. "Quando a pessoa está ativa, é normal que receba gratificações que não transitam para o valor pago na inatividade. É uma dúvida muito comum. Outro questionamento frequente é em relação à contribuição previdenciária, que continua sendo cobrada quando o aposentado recebe acima do teto estipulado pelo Governo Federal", informa. "Creio que o bom atendimento, além de deixar as pessoas mais informadas em relação aos seus direitos, evita problemas mais à frente, causados pela desinformação", reforça o atendente.

Etiane Flávia Cirino é uma das telefonistas que atende pelo call center. "Acho que a maior dúvida que tento responder é sobre data de pagamento, descontos previdenciários e sobre o sistema de atendimento agendado (Siaag)", relata. "A gente também sempre orienta sobre como acessar o sistema online, sobre a documentação exigida para cada processo, seja de pensão por morte, pensão alimentícia, certidão de tempo de contribuição, dentre outros", acrescenta. Ela informa ainda que, até o momento, ainda não é realizado o censo previdenciário, e que o cidadão não deve buscar o atendimento presencial para esta finalidade - até que seja informado sobre a necessidade.

**Aprovação** - Osete da Silva buscou um das unidades para dar entrada na pensão pela morte do pai, que era militar. "Sempre fui bem atendido, tratam bem e esclarecem as dúvidas. Até agora, tudo certo", afirma. Maria Costa Leal veio de Brasília (DF) à capital paraense por motivo semelhante. "Atendimento ótimo, só elogios", garante.

Leonardo Condurú, gerente da Central de Atendimento do Igeprev, explica que os servidores estão em constante capacitação. "Com uma postura adequada é possível aperfeiçoar o nosso atendimento e enfatizar características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e, sobretudo, qualidade no trato com as pessoas", ressalta o gestor. "Essa filosofia implementada no Igeprev tem como base a mobilização de

todos os atores envolvidos para a promoção das melhorias no setor público, considerando o cidadão-usuário como parte interessada e essencial ao sucesso da gestão", destaca.