

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - IPERON

RESOLUÇÃO N. 28/2025/IPERON-DIREX

Aprova o Manual e Mapeamento de Atendimento Previdenciário do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia - Iperon.

A DIRETORIA EXECUTIVA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 93, III, da Lei Complementar n. 1.100, de 18 de outubro de 2021;

CONSIDERANDO as diretrizes traçadas pelo Ministério da Fazenda no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados e Municípios - Pró-Gestão criados pela Portaria MPS nº 185/2015, alterada pela Portaria MF nº 577/2017;

CONSIDERANDO a Decisão Normativa n. 002/2016/TCE-RO, que estabelece as diretrizes gerais sobre a implementação e operacionalização do sistema de controle interno;

CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 58/2017/TCE-RO, que dispõe sobre as diretrizes para a responsabilização de agentes públicos em face da inexistência ou inadequado funcionamento do Sistema de Controle Interno de todas as entidades, órgãos e Poderes submetidos ao controle do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia;

CONSIDERANDO a deliberação contida na 4ª Reunião Ordinária da Diretoria Executiva do Iperon de 08 de abril de 2025 (0059321745);

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo Único, o regulamento de processos e rotinas de trabalho da área de atendimento do Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Estado de Rondônia que passam a vigorar, respectivamente, de acordo com o Manual e Mapeamento dos Processos.

Art. 2º Fica revogada a Resolução nº 17/2022/IPERON-GAB.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Velho, 29 de abril de 2025.

TIAGO CORDEIRO NOGUEIRA

Presidente do Iperon

ANEXO ÚNICO

MANUAL E MAPEAMENTO DE ATENDIMENTO PREVIDENCIÁRIO

EXECUTORES DO PROCESSO

Unidades	Descrição
Diretoria de Previdência – Diprev	Responsável pela Gerência de Cadastro e Equipe de Atendimento, bem como da gestão das atividades e controles dos procedimentos.
Gerência de Cadastro – Gecad	Responsável pela gestão da equipe de atendimento e unidades regionais do Iperon.
Equipe de Atendimento – Eqate e Unidades Regionais do Iperon	Responsável pela sistemática de atendimento prestado aos segurados do Iperon e à sociedade.
Equipe de Certidões – EQCERT	Responsável pela emissão de Certidão de Tempo de Contribuição a ex-segurados.
Equipe de Averbações – EQAVERB	Responsável pela averbação de tempo de contribuição de outros regimes para fins previdenciários junto ao RPPS de Rondônia.

APRESENTAÇÃO

O manual de atendimento previdenciário do Iperon foi desenvolvido com base nas diretrizes traçadas pelo Ministério da Fazenda no Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados e Municípios - Pró-Gestão, criado

pela Portaria MPS nº 185/2015 e alterada pela Portaria MF nº 577/2017.

Este manual tem por finalidade direcionar e padronizar os procedimentos relativos ao cumprimento do dever de prestação de contas e à promoção de melhorias no funcionamento da entidade, buscando sempre a melhoria contínua das ações da Instituição e garantindo maior satisfação dos segurados.

A padronização dos processos de atendimento aos segurados visa orientar e uniformizar as atividades relacionadas às demandas junto ao Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Rondônia, promovendo a qualidade da comunicação, o fortalecimento da confiança e a cooperação mútua. Dessa forma, busca-se aprimorar o funcionamento da entidade, assegurar a plena satisfação dos segurados e garantir o cumprimento dos objetivos institucionais.

1 PROCESSOS DE ATENDIMENTO PREVIDENCIÁRIO

1.1 Regulamentação

- Constituição Federal de 1988;
- EC 103/2019;
- IN 013/TCER - 2004;
- Lei 9.796, de 05 de maio de 1999;
- Portaria MTP nº 1.467, de 02 de junho de 2022 e suas alterações;
- Portaria MPS 1.400, de 27 de maio de 2024;
- Lei Complementar estadual 1.100 de outubro de 2021 e suas alterações;
- Resolução nº 21/2025/IPERON-DIREX de 06 de março de 2025.

1.2 Objetivo

Definir a sistemática de atendimento para as atividades desenvolvidas no âmbito do Iperon.

1.3 Termos utilizados

Segurados: aposentados, servidores públicos civis, mesmo licenciados, titulares de cargos efetivos de todos os Poderes, Órgãos autônomos, entidades autárquicas e fundacionais;

Beneficiários: segurados e dependentes;

Aposentadoria: forma de aposentadoria concedida ao beneficiário que completou requisitos exigidos na legislação;

Compensação previdenciária: é a reciprocidade na transferência de créditos previdenciários entre os regimes previdenciários (RGPS e RPPS);

Tempo de contribuição: considera-se tempo de contribuição o tempo no qual houve exercício do serviço abrangido pela Previdência Social.

1.4 Siglas utilizadas

- **Diprev** – Diretoria de Previdência;
- **Dtic** – Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Gadeb** – Acompanhamento de Benefício
- **Gecad** – Gerência de Cadastro;
- **Gefpap** – Gerência de Folha de Pagamentos Aposentados e Pensionistas
- **CTS** - Certidão Tempo de Serviço;
- **CTC** - Certidão Tempo de Contribuição

2 PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO PREVIDENCIÁRIO

2.1 Atendimento gerais

A recepção das demandas dos segurados podem ser recebidas:

Presencialmente nas unidades do Iperon: O instituto possui unidade Sede em Porto Velho, e seis unidades regionais nos municípios de Ariquemes, Ji-Paraná, Cacoal, Rolim de Moura, Vilhena e Guajará-Mirim, cujos endereços constam no portal do Iperon (<https://iperon.ro.gov.br>).

Via e-mail: Os segurados podem solicitar informações, abertura e acompanhamento de processos através do email institucional eqate@iperon.ro.gov.br ou protocolo@iperon.ro.gov.br.

Via telefone: Contatos disponíveis da sede e das regionais no portal do Iperon (<https://iperon.ro.gov.br/Contato/Contato>).

Via Whatsapp: Os contatos para comunicação via whatsapp também estão disponíveis no portal do Iperon (<https://iperon.ro.gov.br/Contato/Contato>), sendo os mesmos números fixos das unidades que são acessados pelos servidores via *whatsapp web*.

O atendente recebe o usuário, identificando sua necessidade e classificando o tipo de atendimento a ser prestado. Em todas as situações, deve verificar a identidade do usuário, garantindo que ele possua autorização para acessar as solicitações, em conformidade com a Lei de Proteção de Dados.

Figura1: Planilha de controle de atendimentos

2.4 Requerimento de revisão de Certidão de Tempo de Contribuição - CTC

Conforme Decreto nº 27.338/2022, o requerimento de CTC deve ser protocolizado junto ao órgão de origem onde o ex-servidor esteve lotado. No caso de revisão da CTC, o requerimento pode ser feito diretamente ao Iperon.

Para dar início ao procedimento, o beneficiário deverá manifestar interesse através de requerimento junto à Equipe de Atendimento, no Iperon sede ou nas regionais. Caso processo seja recebido pelo Setor de Protocolo, o servidor responsável, irá receber documentos e enviar por e-mail à Equipe de Atendimento.

O servidor responsável pelo atendimento irá verificar se possui processo em andamento, em caso afirmativo, deverá inserir documentação nesse processo, em caso negativo, deverá localizar o processo no sistema, não havendo registros criar processo no sistema Sei e proceder com a inclusão da documentação entregue.

O processo deverá ser tramitado à unidade competente, sendo obrigação do servidor atendente informar e orientar o requerente quanto aos prazos e as informações sobre o andamento do processo. Caso o processo esteja arquivado, a Equipe de Atendimento irá enviar o pedido à Equipe de Benefício para que se realize o desarquivamento e juntada do requerimento.

Após a juntada, o processo será encaminhado à EQCERT que irá realizar as análises necessárias.

2.5 Requerimento de isenção de imposto de renda

Para dar início ao procedimento, o beneficiário deverá manifestar interesse através de requerimento junto à Equipe de Atendimento, no Iperon sede ou nas regionais. Caso processo seja recebido pelo Setor de Protocolo, o servidor responsável, irá receber documentos e enviar por e-mail à Equipe de Atendimento.

O servidor responsável pelo atendimento irá verificar se possui processo em andamento, em caso afirmativo, deverá inserir documentação nesse processo, em caso negativo, deverá localizar o processo no sistema, não havendo registros criar processo no sistema Sei e proceder com a inclusão da documentação entregue.

O processo deverá ser tramitado à unidade competente, sendo obrigação do servidor atendente informar e orientar o requerente quanto aos prazos e as informações sobre o andamento do processo. Caso o processo esteja arquivado, a Equipe de Atendimento irá enviar o pedido à Equipe de Benefício para que se realize o desarquivamento e juntada do requerimento.

Após a juntada, o processo será encaminhado à GADEB que irá realizar as análises necessárias.

2.6 Requerimento de Certidão Negativa

Para dar início ao procedimento, o beneficiário deverá manifestar interesse através de requerimento junto à Equipe de Atendimento, no Iperon sede ou nas regionais. Caso processo seja recebido pelo Setor de Protocolo, o servidor responsável, irá receber documentos e enviar por e-mail à Equipe de Atendimento.

O servidor responsável pelo atendimento irá verificar se possui processo em andamento, em caso afirmativo, deverá inserir documentação nesse processo, em caso negativo, deverá localizar o processo no sistema, não havendo registros criar processo no sistema Sei e proceder com a inclusão da documentação entregue.

O processo deverá ser tramitado à unidade competente, sendo obrigação do servidor atendente informar e orientar o requerente quanto aos prazos e as informações sobre o andamento do processo. Caso o processo esteja arquivado, a Equipe de Atendimento irá enviar o pedido à Equipe de Benefício para que se realize o desarquivamento e juntada do requerimento.

Após a juntada, o processo será encaminhado à EQAVERB que irá realizar as análises necessárias.

2.7 Requerimento de desaverbação

Para dar início ao procedimento, o beneficiário deverá manifestar interesse através de requerimento junto à Equipe de Atendimento, no Iperon sede ou nas regionais. Caso processo seja recebido pelo Setor de Protocolo, o servidor responsável, irá receber documentos e enviar por e-mail à Equipe de Atendimento.

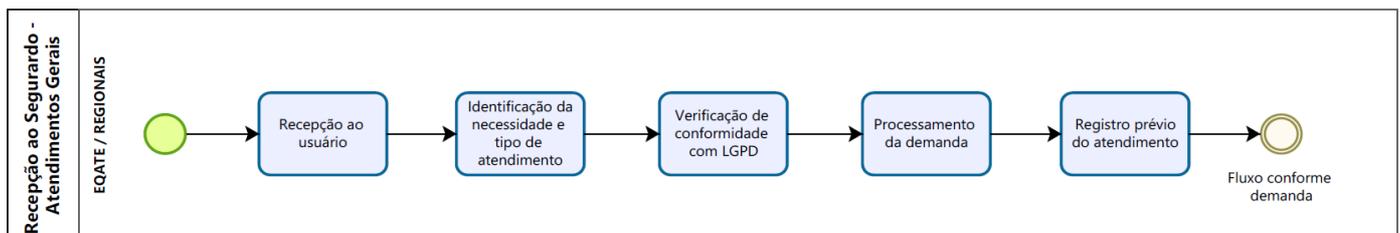
O servidor responsável pelo atendimento irá verificar se possui processo em andamento, em caso afirmativo, deverá inserir documentação nesse processo, em caso negativo, deverá localizar o processo no sistema, não havendo registros criar processo no sistema Sei e proceder com a inclusão da documentação entregue.

O processo deverá ser tramitado à unidade competente, sendo obrigação do servidor atendente informar e orientar o requerente quanto aos prazos e as informações sobre o andamento do processo. Caso o processo esteja arquivado, a Equipe de Atendimento irá enviar o pedido à Equipe de Benefício para que se realize o desarquivamento e juntada do requerimento.

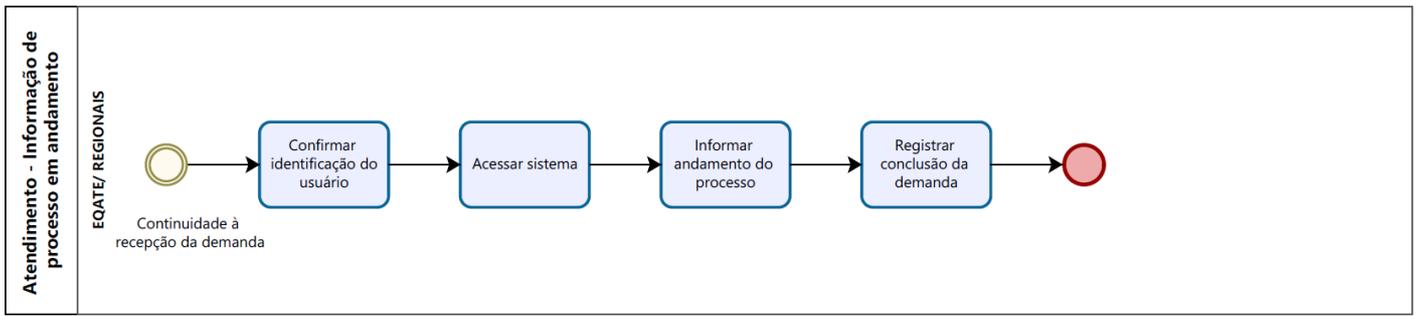
Após a juntada, o processo será encaminhado à EQAVERB que irá realizar as análises necessárias.

3 MAPEAMENTO E FLUXOS DE ATENDIMENTO

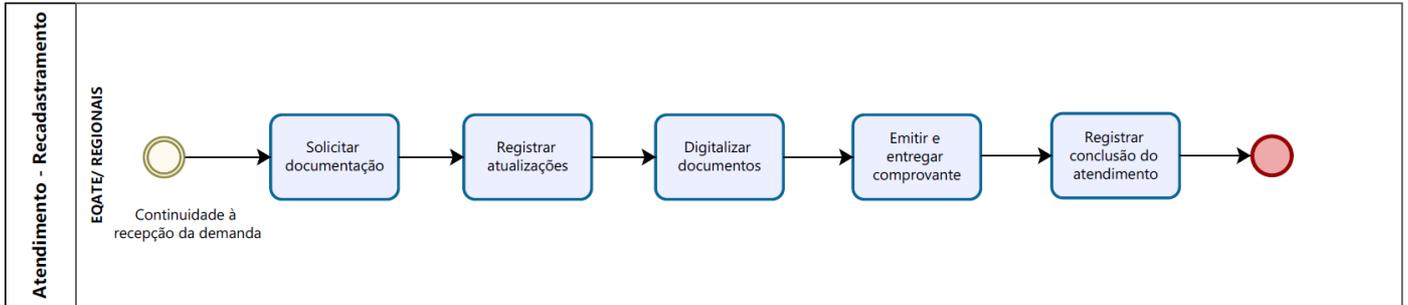
3.1 Recepção ao segurado - atendimentos gerais



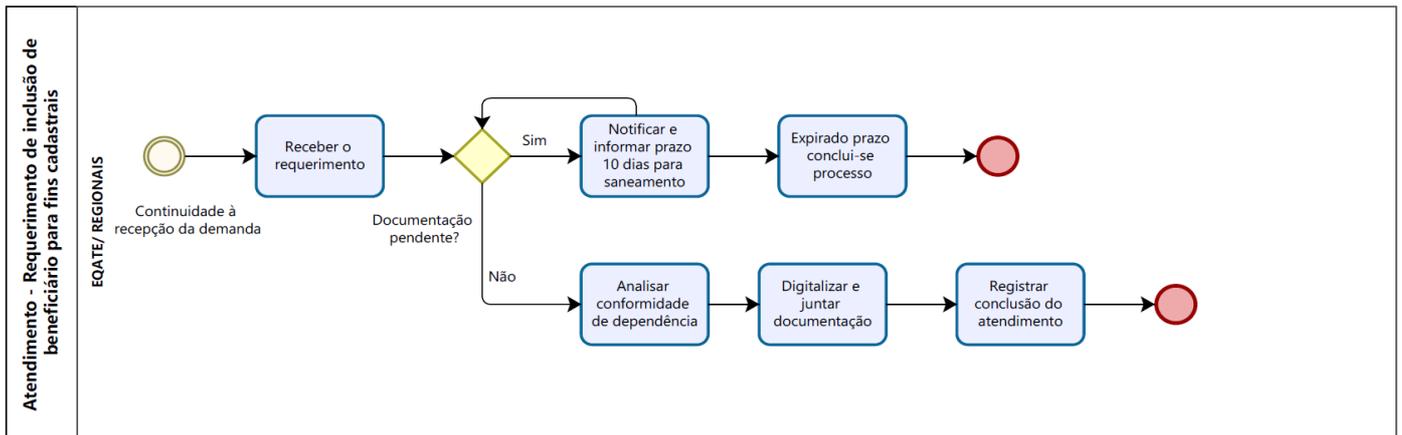
3.2 Atendimento - Informação de processo em andamento



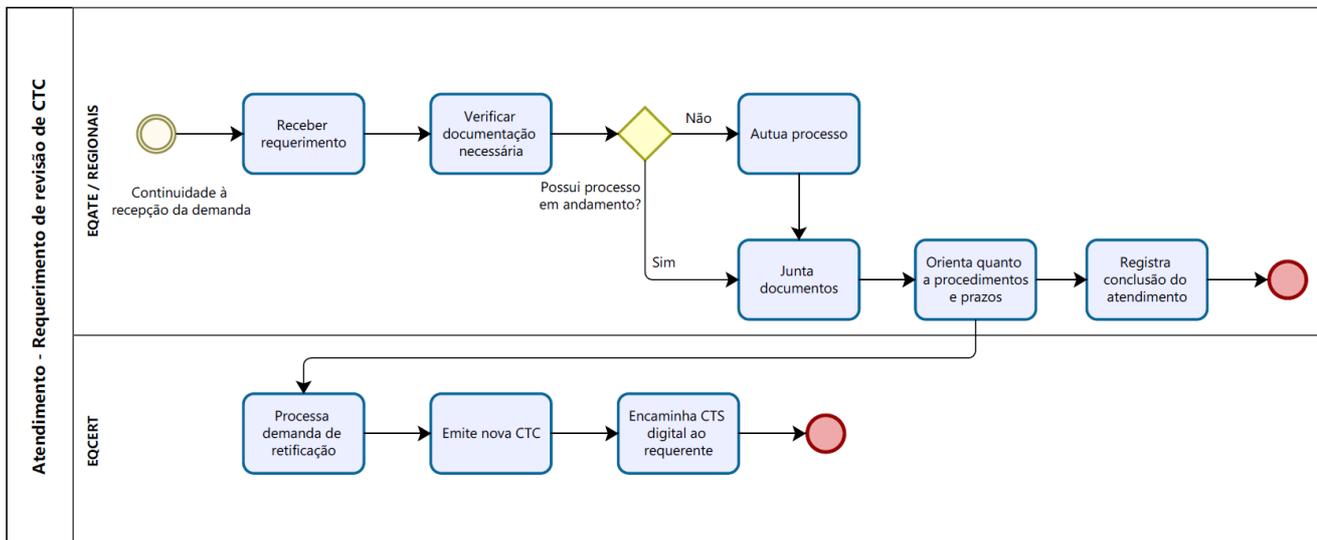
3.3 Atendimento - Recadastramento



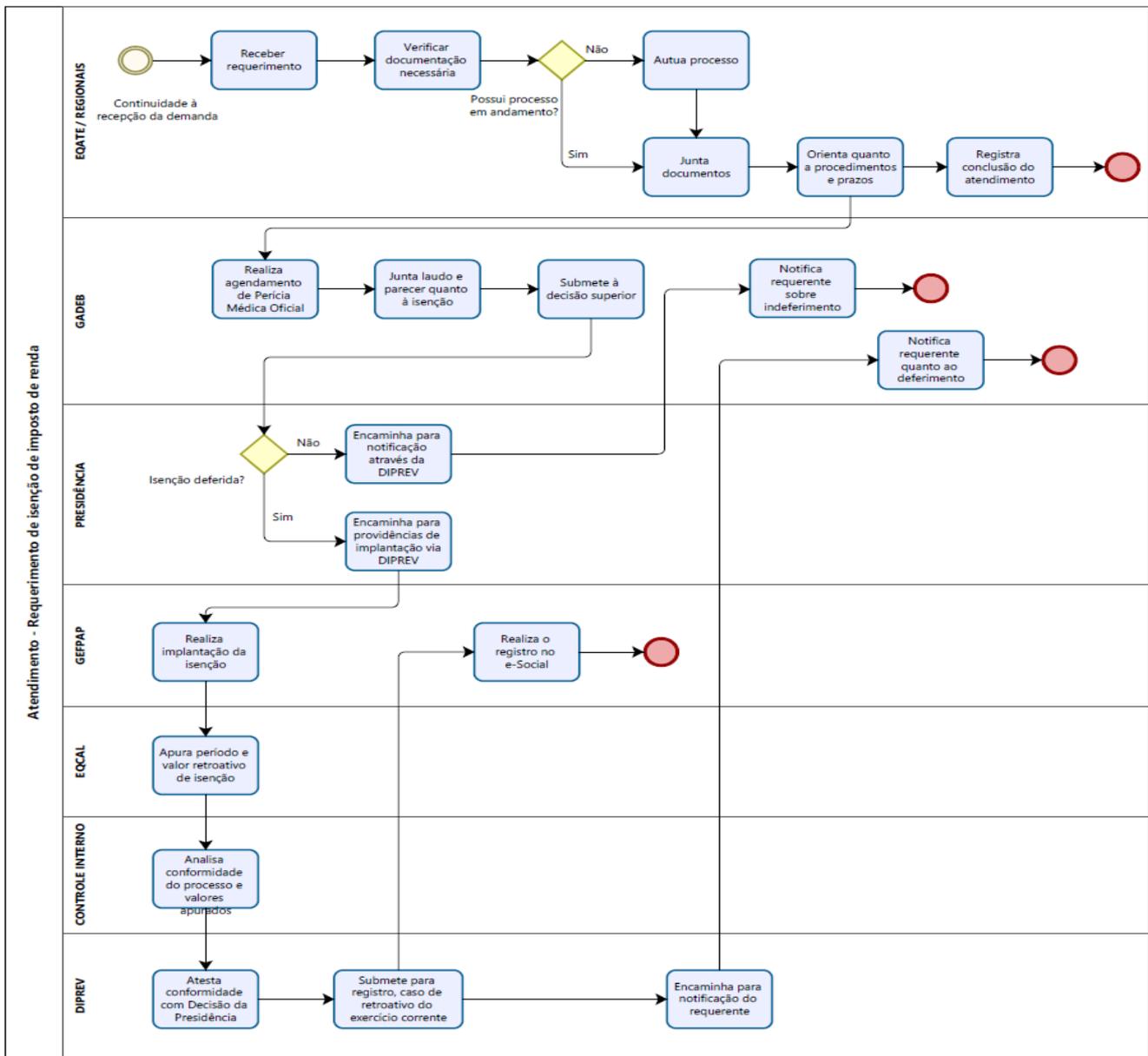
3.4 Atendimento - Requerimento de inclusão de dependente para fins cadastrais



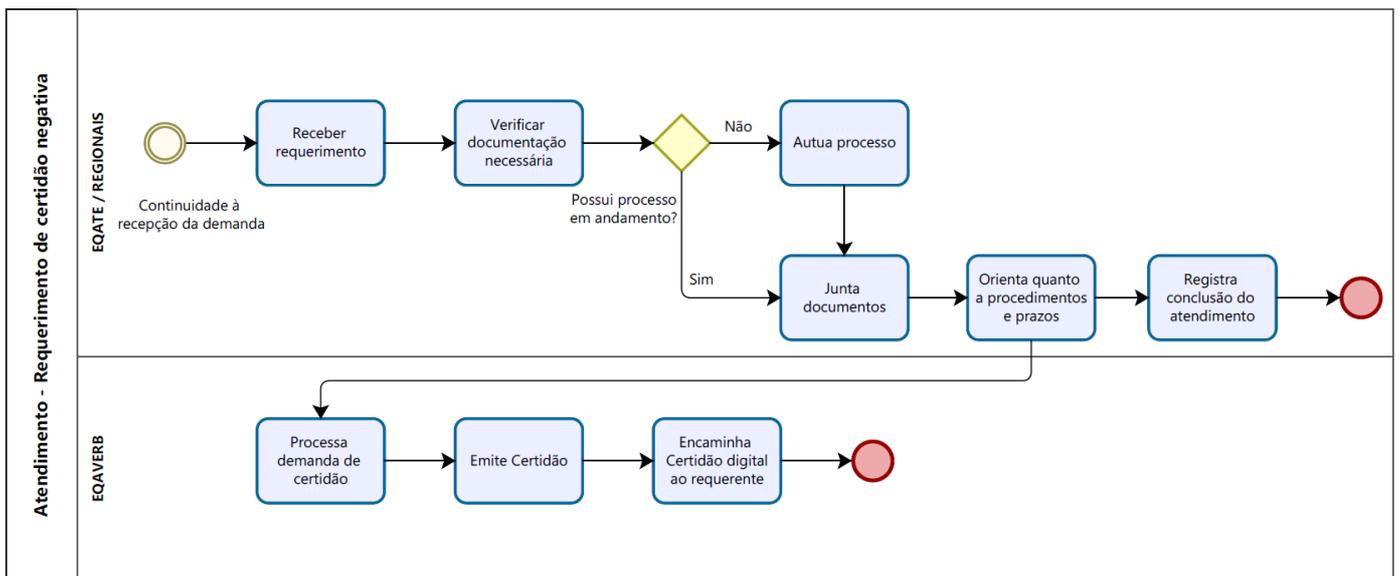
3.5 Atendimento - Requerimento de revisão de Certidão de Tempo de Contribuição



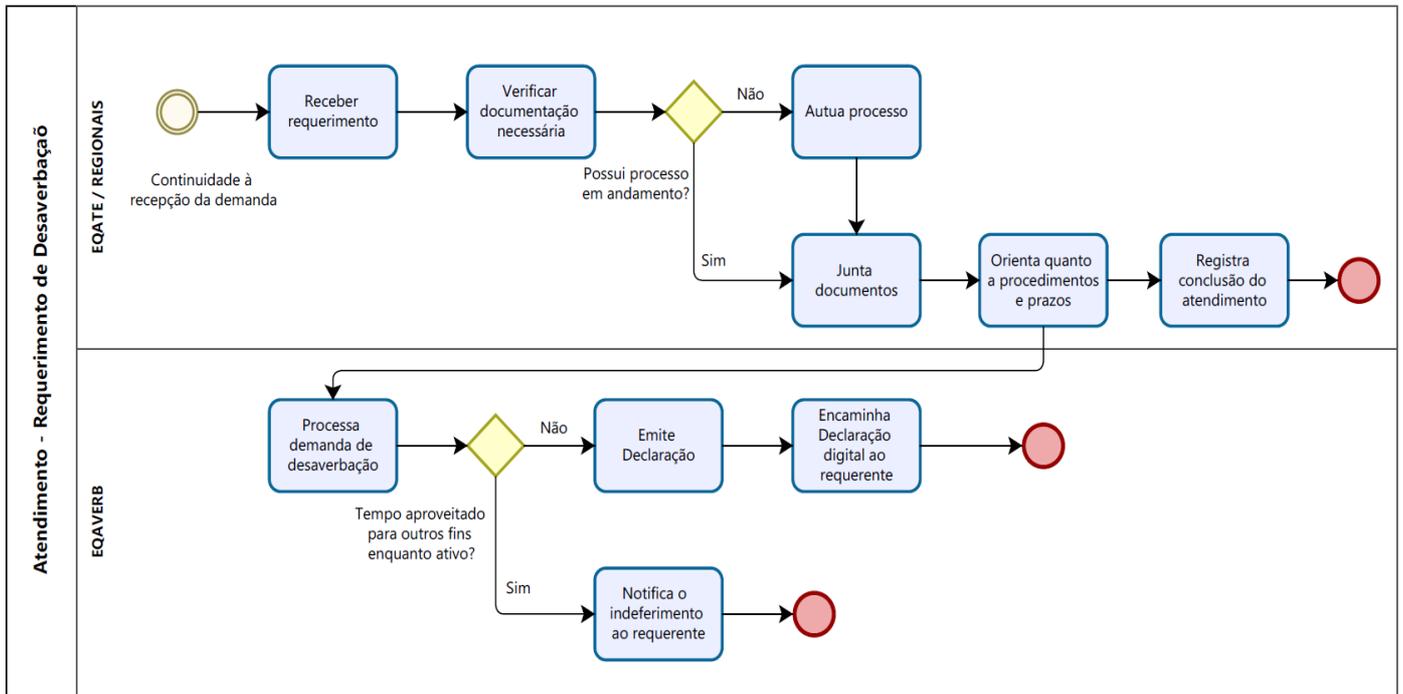
3.6 Atendimento - Requerimento de isenção de imposto de renda



3.7 Atendimento - Requerimento de Certidão Negativa



3.8 Atendimento - Requerimento de desaverbação



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Cordeiro Nogueira, Presidente**, em 29/04/2025, às 13:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0059678503** e o código CRC **4AA02551**.