1. Responsável pelo processo:

FAPSBENTO – Setor de atendimento

2. Histórico do documento:

Histórico das alterações				
Versão	Data	Descrição	Emissão/Revisão	Aprovação
01	06/2026	Elaboração inicial	Kamila	Juliano

3. Manualização/ Detalhamento das atividades:

TABELA 1 – MANUALIZAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO SERVIDOR APOSENTADO E PENSIONISTA PELO WHATSAPP®

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1.	Identificar o servidor que solicita o atendimento	Setor de atendimento	Verificar se o número que solicita o atendimento está cadastrado. O atendimento é realizado apenas a número cadastrado pelo servidor junto ao FAPSBENTO e respeitando a ordem das mensagens, da mais antiga a mais atual. Não são repassados dados de servidores à terceiros, conforme LGPD.
2.	Verificar a necessidade do servidor	Setor de atendimento	Verificar qual a necessidade do servidor.
3.	Realizar o atendimento/ encaminhar ao setor responsável	Setor de atendimento	A depender, é preenchido formulário de requerimento, constando dados pessoais e qual atendimento/documento está sendo solicitado. Após, é encaminhado ao setor responsável pela emissão/ atendimento. Elaborado o documento, retorna ao setor de atendimento para a comunicação ao solicitante

4. Fluxograma do Processo:

