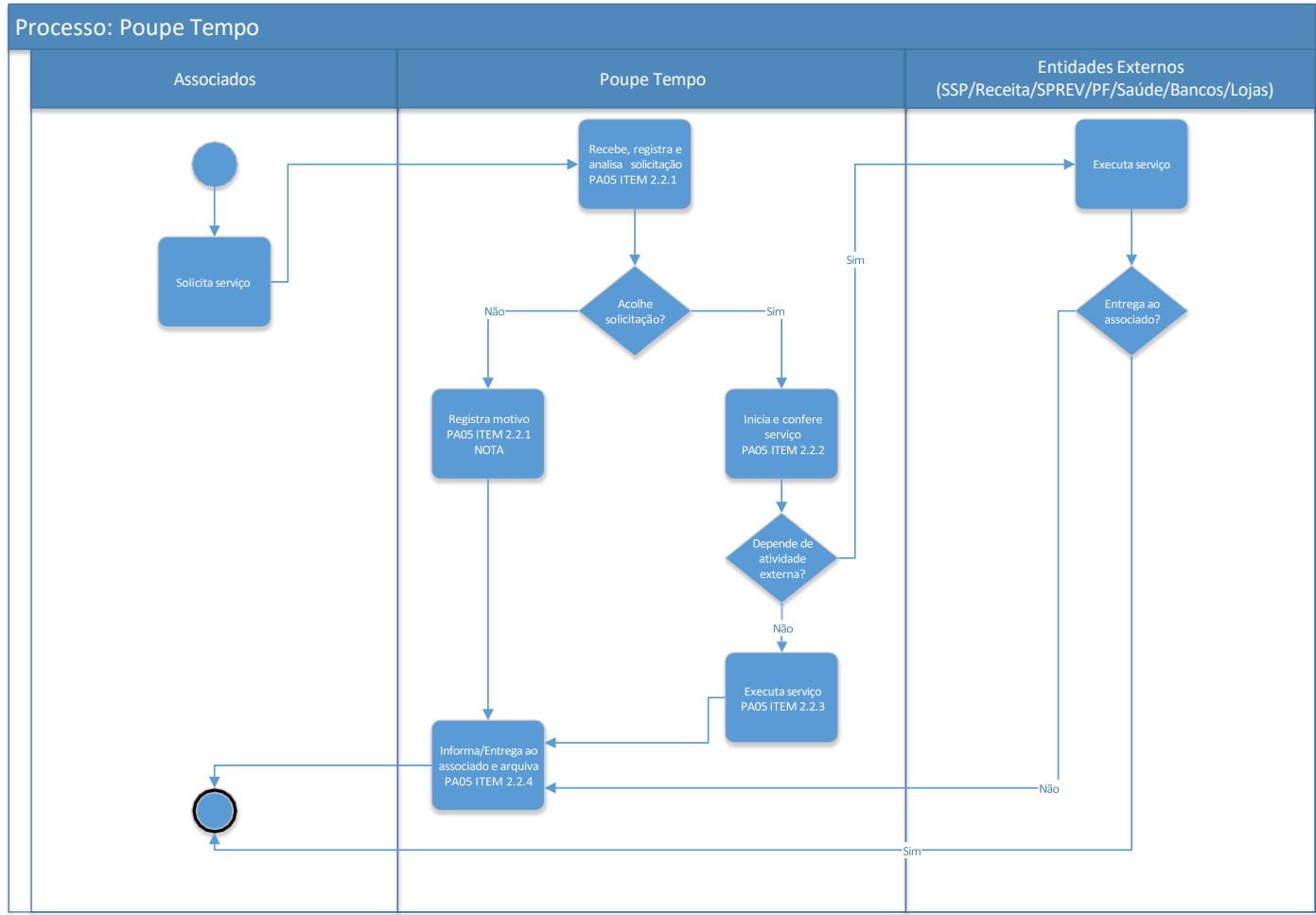


1. OBJETIVO

Determinar a estrutura de atividades de atendimento ao associado, realizadas no processo Poupe Tempo.

2. PROCEDIMENTO

2.1 FLUXO DO PROCESSO



	PROCESSO	Código: PA05 Revisão: 4.0 Publicação: 14/10/2025
	POUPE TEMPO	Página: 3/6

2.2 DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.2.1 RECEBE, REGISTRA E ANALISA SOLICITAÇÃO

O atendimento realizado **pela Sede Executiva**, seja por telefone, e-mail ou presencialmente, deve ser registrado **na planilha PA05-FO59, e encaminhada para a Gerência do Poupe Tempo, mensalmente**. Esta planilha é utilizada para a maioria das demandas, exceto para serviços externos, que devem ser registrados conforme PA05-IT17 e os pagamentos de contas dos associados, registrados conforme PA05-IT04.

Já os atendimentos realizados **pelos Postos Capitais e Regionais Interior** devem ser registrados na **planilha PA05-FO42, e encaminhada mensalmente para a Gerência do Poupe Tempo**. Esta planilha também é destinada à maioria das demandas, com exceção dos serviços externos e pagamentos de contas dos associados, que devem seguir as mesmas orientações mencionadas acima.

Para cada tipo de solicitação, atentar-se para utilização da instrução compatível com o tipo de serviço solicitado:

PA05-IT01 - PASSAPORTE
PA05-IT02 - VISTOS
PA05-IT04 - PAGAMENTO DE CONTAS DOS ASSOCIADOS
PA05-IT07 - REGISTRO DE ARMA
PA05-IT08 - EMISSÃO DE RG
PA05-IT09 - SERVIÇOS DETRAN
PA05-IT10 - CERTIDÕES
PA05-IT12 - IRPF
PA05-IT13 - ITR - IMPOSTO TERRITORIAL RURAL
PA05-IT14 - REGULARIZAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA
PA05-IT15 - GCAP
PA05-IT16 - CARNE LEÃO
PA05-IT17 - SERVIÇOS EXTERNOS - BOYS
PA05-IT18 - DEPTO. PESSOAL DO EMPREGADO DOMÉSTICO
PA05-IT19 - CANCELAMENTO IAMSPE
PA05-IT20 - ISENÇÃO DE I.R. E C.P. - DPME
PA05-IT21 - PECÚLIOS
PA05-IT22 - HABILITAÇÃO PENSÃO POR MORTE -SPPREV
PA05-IT24 - CARTÃO DO ESTACIOAMENTO IDOSO
PA05-IT25 - RESOLUÇÃO MALHA FISCAL
PA05-IT26 - REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DE CPF

NOTA 1: As recusas e suas justificativas, referentes a não aceitação dos serviços, também devem ser registradas, obrigatoriamente no formulário **PA05-FO59, pela Sede Executiva**.

NOTA 2: O preenchimento do **PA05-FO59**, deve ser feito, somente pelo processo de Poupe Tempo, localizado na Sede Executiva. Já Postos Capitais e as Regionais Interior, devem realizar o registro das solicitações no PA05-FO42.

	PROCESSO	Código: PA05 Revisão: 4.0 Publicação: 14/10/2025
	POUPE TEMPO	Página: 3/6

2.2.2 INICIA E CONFERE O SERVIÇO

Os serviços são iniciados e conferidos conforme as seguintes instruções:

PA05-IT01 - PASSAPORTE PA05-IT02 – VISTOS
 PA05-IT02 - VISTOS
 PA05-IT04 - PAGAMENTO DE CONTAS DOS ASSOCIADOS
 PA05-IT07 - REGISTRO DE ARMA
 PA05-IT08 - EMISSÃO DE RG
 PA05-IT09 - SERVIÇOS DETRAN
 PA05-IT10 -CERTIDÕES
 PA05-IT12 - IRPF
 PA05-IT13 - ITR - IMPOSTO TERRITORIAL RURAL
 PA05-IT14 - REGULARIZAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA
 PA05-IT15 - GCAP
 PA05-IT16 - CARNE LEÃO
 PA05-IT17 - SERVIÇOS EXTERNOS - BOYS
 PA05-IT18 - DEPTO. PESSOAL DO EMPREGADO DOMÉSTICO
 PA05-IT19 - CANCELAMENTO IAMSPE
 PA05-IT20 - ISENÇÃO DE I.R. E C.P. - DPME
 PA05-IT21 - PECÚLIOS
 PA05-IT22 - HABILITAÇÃO PENSÃO POR MORTE -SPPREV
 PA05-IT24 - CARTÃO DO ESTACIONAMENTO IDOSO
 PA05-IT25 - RESOLUÇÃO MALHA FISCAL
 PA05-IT26 - REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DE CPF

	PROCESSO	Código: PA05 Revisão: 4.0 Publicação: 14/10/2025
	POUPE TEMPO	Página: 4/6

2.2.3 EXECUTA O SERVIÇO

Os serviços são executados conforme as seguintes instruções:

PA05-IT01 - PASSAPORTE PA05-IT02 – VISTOS
 PA05-IT02 - VISTOS
 PA05-IT04 - PAGAMENTO DE CONTAS DOS ASSOCIADOS
 PA05-IT07 - REGISTRO DE ARMA
 PA05-IT08 - EMISSÃO DE RG
 PA05-IT09 - SERVIÇOS DETRAN
 PA05-IT10 - CERTIDÕES
 PA05-IT12 - IRPF
 PA05-IT13 - ITR - IMPOSTO TERRITORIAL RURAL
 PA05-IT14 - REGULARIZAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA
 PA05-IT15 - GCAP
 PA05-IT16 - CARNE LEÃO
 PA05-IT17 - SERVIÇOS EXTERNOS - BOYS
 PA05-IT18 - DEPTO. PESSOAL DO EMPREGADO DOMÉSTICO
 PA05-IT19 - CANCELAMENTO IAMSPE
 PA05-IT20 - ISENÇÃO DE I.R. E C.P. - DPME
 PA05-IT21 - PECÚLIOS
 PA05-IT22 - HABILITAÇÃO PENSÃO POR MORTE -SPPREV
 PA05-IT24 - CARTÃO DO ESTACIONAMENTO IDOSO
 PA05-IT25 - RESOLUÇÃO MALHA FISCAL
 PA05-IT26 - REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DE CPF

	PROCESSO	Código: PA05 Revisão: 3.0 Publicação: 05/02/2024
	POUPE TEMPO	Página: 5/6

2.2.4 INFORMA / ENTREGA SERVIÇO AO ASSOCIADO E ARQUIVA

Informa ao associado sobre a finalização do serviço e entrega gerando o respectivo arquivo conforme as seguintes instruções:

PA05-IT01 - PASSAPORTE PA05-IT02 – VISTOS
 PA05-IT02 - VISTOS
 PA05-IT04 - PAGAMENTO DE CONTAS DOS ASSOCIADOS
 PA05-IT07 - REGISTRO DE ARMA
 PA05-IT08 - EMISSÃO DE RG
 PA05-IT09 - SERVIÇOS DETRAN
 PA05-IT10 - CERTIDÕES
 PA05-IT12 - IRPF
 PA05-IT13 - ITR - IMPOSTO TERRITORIAL RURAL
 PA05-IT14 - REGULARIZAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA
 PA05-IT15 - GCAP
 PA05-IT16 - CARNE LEÃO
 PA05-IT17 - SERVIÇOS EXTERNOS - BOYS
 PA05-IT18 - DEPTO. PESSOAL DO EMPREGADO DOMÉSTICO
 PA05-IT19 - CANCELAMENTO IAMSPE
 PA05-IT20 - ISENÇÃO DE I.R. E C.P. - DPME
 PA05-IT21 - PECÚLIOS
 PA05-IT22 - HABILITAÇÃO PENSÃO POR MORTE -SPPREV
 PA05-IT24 - CARTÃO DO ESTACIONAMENTO IDOSO
 PA05-IT25 - RESOLUÇÃO MALHA FISCAL
 PA05-IT26 - REGULARIZAÇÃO CADASTRAL DE CPF

	PROCESSO	Código: PA05 Revisão: 3.0 Publicação: 05/02/2024
	POUPE TEMPO	Página: 5/6

3. TABELA DE INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisito Normativo ISO 9001:2015 4.4.1.c / 9.1.1.b	Índice de Atendimentos realizados ao Associado no prazo	$\frac{\text{nº de atendimentos realizados no prazo}}{\text{nº total de atendimentos realizados no mês}} \times 100\%$	100%	Mensal	Contagem dos atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado	Gestor do Processo

4. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Recuperação	Preservação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA05-FO42	Poupe Tempo	Rede interna Poupe Tempo	Eletrônica	Por data	Backup Diário	interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	2 anos	Descarte
PA05-FO59	Poupe Tempo	Rede interna Poupe Tempo	Eletrônica	Por data	Backup Diário	interno	Conforme PG18-FO01	1 ano	2 anos	Descarte

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Itens Atualizados
0.0	11/04/2014	Elaboração do documento
1.0	31/07/2014	Alteração no texto item 2.2.1 e 4.
2.0	11/10/2023	Revisão geral do documento
3.0	05/02/2024	Inclusão de Nota (2) explicativa no item 2.2.1
4.0	14/10/2025	Exclusão de todos os itens, referência à PA05-IT03 – Bloqueio de Dados Detran e IIRD

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Supervisor(a) Administrativo / Auditor(a) de Processos	Gerente Poupe Tempo