



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
CHEFIA DE GABINETE

Interessado: ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. 06

Assunto: REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 163/2017

Rubrica: YF
YVETTE FARKUH
Assistente Téc. de Gabir

De ordem, encaminhe-se à São Paulo Previdência – SPPREV, para que sejam prestadas informações, nos termos do Requerimento de Informação nº 163, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 11 de maio de 2017, observando que a resposta deve ser encaminhada a este Gabinete até o próximo dia 26 de maio de 2017, nos termos do artigo 4º, inciso IV, do Decreto nº 47.807, de 05 de maio de 2003.

São Paulo, 11 de maio de 2017.


ANTONIO FAZZANI BINA

Chefe de Gabinete



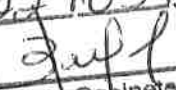
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

fls (07)
yf

São Paulo, 15 de maio de 2017.

Ofício P nº. 171/2017

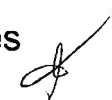
Recebido às 09:00 horas
GSF em, 22/05/17


Chefia de Gabinete

Senhor Secretário da Fazenda

**Referência:- Requerimento de
informação nº 163/2017, de autoria
de Sua Excelência o Deputado
Estadual Raul Marcelo.**

Em face do assunto em epígrafe, devemos ponderar junto à Vossa Excelência que quando formulamos a Portaria SPPREV nº 395, de 23-11-2016, publicada no dia 24 do mesmo mês e ano, tomamos o cuidado de nela explicitar todos os procedimentos relativos ao recadastramento de todos os inativos e pensionistas civis e militares no âmbito da São Paulo Previdência, a partir do ano corrente de 2.017 (cópia anexa). Por este motivo, provavelmente, não recebemos reclamação alguma no tocante ao tema, nem no atendimento presencial aqui na sede, nem nos escritórios regionais, nem naqueles





GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

Fls 08
yvelke

recadastramentos efetuados no Banco do Brasil e nem pelo Call Center.

Todavia, como Sua Excelência, o Deputado Estadual Raul Marcelo, tem recebido queixas de beneficiários a respeito da questão, passamos aos quesitos do requerimento de informação nº 163/2017:

1- O recadastramento deve ser realizado no mês de aniversário do aposentado ou pensionista. Os documentos exigidos para apresentação no ato do recadastramento, seja nas agências do Banco do Brasil ou na Sede e Escritórios Regionais da SPPREV são:

- Original do documento oficial de identificação com foto (RG, RNE, CNH)
- Comprovante de inscrição no CPF/MF
- Comprovante de residência atualizado, com validade máxima de 90 dias.

Obs.: a) os documentos não são retidos na agência bancária;

b) O recadastramento não poderá ser realizado mediante procuração outorgada pelo inativo ou pensionista;

c) os beneficiários que residem no Brasil em locais onde não existem agências do Banco do Brasil ou Escritórios Regionais da SPPREV,



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

Sus 09
yf

podem encaminhar à SPPREV Declaração de Vida e Estado Civil, feita e assinada por tabelião de notas. Também é aceita Declaração de Vida, Estado Civil e Residência feita pelo próprio beneficiário desde que este documento contenha a assinatura do beneficiário com reconhecimento de firma por autenticidade (ou verdadeira).

d) no recadastramento realizado por representante legal do beneficiário (tutor, guardião ou curador) deverá ser apresentada tutela, termo de guarda ou curatela, expedida no máximo há dois anos ou atualizada por meio da apresentação de certidão expedida pelo Cartório em que tramita o processo para confirmação pela autarquia da manutenção da condição de representante legal do beneficiário.

e) a SPPREV inclui mensagem nos Demonstrativos de Pagamento, no mês de aniversário, lembrando que é o mês do recadastramento.

2 - Todas as agências do Banco do Brasil estão autorizadas a realizar o recadastramento dos beneficiários da SPPREV, conforme cláusula contratual.

Após 6 (seis) meses da data de aniversário o recadastramento deverá ser realizado exclusivamente na Sede e Escritórios Regionais da SPPREV.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 /FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

fls 10
yf

3- O aposentado ou pensionista poderá realizar o recadastramento em qualquer agência do Banco do Brasil, independentemente do seu local de residência. Ou seja, se no mês de aniversário ele estiver em outra cidade/estado, o recadastramento poderá ser realizado em qualquer agência dessa cidade/estado.

4-Ratificamos que o recadastramento pode ser realizado em qualquer agência do Banco do Brasil.

Havendo impossibilidade de atendimento pelo Banco do Brasil em razão de greve ou outro impedimento, nesse período o beneficiário poderá comparecer à Sede ou aos Escritórios Regionais da SPPREV ou encaminhar os atestados de vida descritos no quesito 1, item c) para a realização de seu recadastramento.

Entretanto, para não prejudicar o aposentado ou pensionista, a SPPREV nesse período de ocorrência de paralisação não suspende o pagamento de benefícios por conta do não recadastramento.

A suspensão do pagamento pela SPPREV é efetivada somente 2 (dois) meses após o mês de aniversário.

5 - A SPPREV constantemente monitora as reclamações de falhas no atendimento de Call

A



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA

Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 /FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

Sl 11
YF

Center, sendo realizado periodicamente retreinamento aos atendentes.

Todas e quaisquer reclamações, sugestões e/ou elogios dos usuários, via canal de atendimento ao usuário (Fale Conosco) são respondidas pelo serviço de Call Center e, periodicamente, são verificadas e supervisionadas pelo Setor de Atendimento Presencial e Call Center da SPPREV, visando oferecer resposta adequada e breve ao usuário.

6- A SPPREV tem por volta de 450 mil beneficiários, porém não detectamos falta de respostas aos e-mails enviados por nossos aposentados e pensionistas sobre o assunto. Todas as reclamações que chegam à esta Autarquia, são analisadas e devidamente respondidas.

7- Os servidores das unidades da SPPREV foram devidamente orientados para atender aos usuários no processo de recadastramento dos aposentados e pensionistas.

Nenhuma pessoa (beneficiário ou não) é impedida de ingressar na área de atendimento aos usuários da SPPREV, seja na Sede ou nos Escritórios Regionais.

A alternativa que conseguimos visualizar para esta reclamação, seria o fato do beneficiário



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA
PRESIDÊNCIA**


Rua Bela Cintra, 657 - 12º andar - Consolação - São Paulo-SP - CEP: 01415003
Fone: 3214-9000 / FAX: 3214-9100 - Site: www.spprev.sp.gov.br e-mail: spprev@spprev.sp.gov.br

Fls 12
yf

não apresentar os documentos solicitados, e o atendente não poder fazer o recadastramento, orientando o aposentado ou pensionista a retornar com os referidos documentos.

8- A SPPREV e o Banco do Brasil entregam ao beneficiário o comprovante do Recadastramento.

No ensejo, registramos protestos de respeito e consideração.



José Roberto de Moraes
Diretor Presidente
em Exercício

À
Sua Excelência o
Doutor HÉLCIO TOKESHI
DD. Secretário de Estado
Av. Rangel Pestana, nº 300 - 5º andar - sala 506 - Centro
CEP: 01017-000 - São Paulo - SP
A/C do Doutor ANTONIO FAZZANI BINA



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Poder
Legislativo

Diário da Assembleia Legislativa - 18ª Legislatura

Imprensa Oficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cauê Macris – Presidente

Luiz Fernando T. Ferreira:
Estevam Galvão:
Chico Sardelli:
Adilson Rossi:

1º Secretário
2º Secretário
3º Secretário
4º Secretário

Analice Fernandes:
Maria Lúcia Amary:
Milton Vieira:
Jooji Hato:

1ª Vice-Presidente
2ª Vice-Presidente
3ª Vice-Presidente
4ª Vice-Presidente

Palácio 9 de Julho • Av. Pedro Álvares Cabral, 201 • Ibirapuera • São Paulo • CEP 04097-900 • Tel. 11 3886-6000

www.al.sp.gov.br

Volume 127 • Número 87 • São Paulo, quinta-feira, 11 de maio de 2017

www.imprensaoficial.com.br

quinta-feira, 11 de maio de 2017

Diário Oficial Poder Legislativo

São Paulo, 127 (87) – 15

Expediente

10 DE MAIO DE 2017
61ª SESSÃO ORDINÁRIA

REQUERIMENTOS DE INFORMAÇÃO

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO
Nº 163, DE 2017

Nos termos do artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, combinado com o artigo 166 da XIV Consolidação do Regimento Interno, requero seja oficiado o SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAZENDA, HELCIO TOKESHI, para que preste as seguintes informações:

Considerando os relatos de aposentados e pensionistas a respeito das dificuldades encontradas no processo de recadastramento e no sistema de atendimento do São Paulo Previdência – SPPREV;

Considerando que a Portaria SPPREV 395/2016 estabelece que o recadastramento será obrigatoriamente realizado nas agências do Banco do Brasil; porém, as aludidas dificuldades também são relatadas em relação ao sistema de atendimento dessa instituição financeira, questiona-se:

1 - Quais são os documentos exigidos para o recadastramento dos aposentados e pensionistas civis e militares?

2 - Quais são as agências do Banco do Brasil que estão habilitadas para realizar o referido serviço?

Fls 14 uf

3 - O aposentado ou pensionista poderá fazer o cadastramento em qualquer agência ou em alguma específica, dependendo do seu domicílio ou local de pagamento do benefício?

4 - Qual é o procedimento adequado em casos de problemas no sistema de atendimento da agência específica ou da rede do Banco do Brasil?

5 - A Diretoria da SPPREV tem conhecimento dos problemas apontados nos sistemas de atendimento ao cidadão, notadamente o atendimento via chamada telefônica 0800?

6 - A Diretoria da SPPREV tem conhecimento da ausência de respostas aos e-mails enviados por aposentados e pensionistas a respeito do tema em comento?

7 - Os servidores da SPPREV foram devidamente orientados para atender adequadamente os cidadãos no processo de recadastramento dos aposentados e pensionistas? Favor informar detalhadamente o conteúdo do treinamento conferido a esses servidores.

8 - Os aposentados e pensionistas recebem algum comprovante de comparecimento e de recadastramento emitido pela unidade do SPPREV, ou pela agência do Banco do Brasil? Se a resposta for afirmativa, favor informar o teor desse comprovante; caso a resposta seja negativa, favor informar os motivos da ausência desse comprovante.

JUSTIFICATIVA

Criada pela Lei Complementar n. 1.010, de 2007, a São Paulo Previdência – SPPREV é uma entidade vinculada à Secretaria de Estado da Fazenda, tendo como finalidade a gestão do Regime Próprio de Previdência dos Servidores Públicos e do Regime Próprio de Previdência Militar.

A SPPREV é responsável pela administração da folha de pagamento de pensões e aposentadorias da administração direta e indireta do Estado de São Paulo, assim como das universidades, da Assembleia Legislativa, do Tribunal de Contas, do Poder Judiciário, do Ministério Público e da Defensoria Pública.

É bem verdade que a absorção dessas tarefas ocorre de modo gradual, conforme cronograma devidamente estabelecido, sendo que atualmente a SPPREV é responsável pela gestão das aposentadorias da administração direta e das pensões de todos os poderes, órgãos e entidades paulistas, conforme consta no portal do Governo do Estado, disponível em <http://www.saopaulo.sp.gov.br/orgaos-e-entidades/autarquias/spprev/> (último acesso em 02/05/2017)

Cumprido destacar que há relatos de aposentados e pensionistas que nos dão conta de uma série de dificuldades que são enfrentadas no processo de recadastramento e nos sistemas de atendimento do São Paulo Previdência – SPPREV e do Banco do Brasil.

Com efeito, a Portaria SPPREV 395/2016 estabelece que o recadastramento será obrigatoriamente realizado nas agências do Banco do Brasil. Entretanto, as mencionadas dificuldades vem sendo frequentemente relatadas no que diz respeito ao sistema de atendimento desse Banco.

SLS 15
M

Fato é que os cidadãos do Estado de São Paulo, notadamente os aposentados e pensionistas, precisam ter pleno acesso ao processo de cadastramento e aos sistemas de atendimento do São Paulo Previdência – SPPREV e Banco do Brasil.

Por ser prerrogativa do Poder Legislativo fiscalizar os atos da Administração Pública quanto aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, razoabilidade, finalidade, motivação e atendimento ao interesse público, é que se justificam os questionamentos ao ilustre Secretário.

Sala das Sessões, em 9/5/2017.

a) Raul Marcelo



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

Poder
Executivo
seção I

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Palácio dos Bandeirantes • Av. Morumbi 4.500 • Morumbi • São Paulo • CEP 05650-000 • Tel. 2193-8000

Volume 126 • Número 219 • São Paulo, quinta-feira, 24 de novembro de 2016

www.imprensaoficial.com.br

30 - São Paulo, 126 (219)

Diário Oficial Poder Executivo - Seção I

quinta-feira, 24 de novembro de 2016

Fazenda

SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Portaria SPPREV 395, de 23-11-2016

Disciplina o recadastramento de todos os inativos e pensionistas civis e militares no âmbito da São Paulo Previdência, a partir do ano de 2017.

O Diretor Presidente da São Paulo Previdência, no uso de sua competência,

CONSIDERANDO ser necessário manter atualizado o cadastro dos inativos e pensionistas civis e militares para evitar pagamentos indevidos que representam prejuízo para os recursos da SPPREV;

CONSIDERANDO os Decretos nos. 55.089/2009 e 58.799/2012;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n. 8.212/1991, alterada pela Lei n. 10.887/2004;

CONSIDERANDO ser pertinente a edição de nova Portaria para aprimoramento da disciplina do recadastramento,

DECIDE:

Art. 1º - Ao recadastramento dos inativos e pensionistas civis e militares do Estado de São Paulo a partir do ano de 2017, aplicam-se as disposições legais vigentes para a concessão dos benefícios e a disciplina estabelecida nesta Portaria.

Art. 2º - O recadastramento poderá ser efetuado em qualquer agência do Banco do Brasil localizada no território brasileiro e os documentos apresentados no ato do recadastramento não devem ser retidos pelo banco.

Art. 3º - O recadastramento deverá ser efetuado pessoalmente pelo beneficiário ou por seu representante legal (menores e incapazes), mediante a apresentação do original do documento oficial de

identificação com foto (RG, RNE, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, Carteira de Trabalho - CTPS, Passaporte, Carteira de Reservista ou CDI, Carteira de Identificação Funcional ou Carteira de Identificação de Entidade de Classe), comprovante de inscrição no CPF/MF e comprovante de residência atualizado, com validade máxima de 90 dias.

§ 1º - No ato do cadastramento os pensionistas deverão declarar seu estado civil perante o Banco do Brasil ou preencher a Declaração de Estado Civil e União Estável nos procedimentos realizados nas unidades da SPPREV.

§ 2º - O representante legal do beneficiário, nos moldes da lei civil, no ato do cadastramento, deverá firmar Termo de Responsabilidade, onde se comprometerá a comunicar à SPPREV o óbito ou a emancipação do beneficiário, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do fato, sob pena de incursão nas sanções civis e criminais cabíveis. O responsável legal que fizer o cadastramento no Banco do Brasil deverá encaminhar o referido Termo de Responsabilidade, via correio, à SPPREV.

§ 3º - O cadastramento não poderá ser realizado mediante procuração outorgada pelo inativo ou pensionista.

§ 4º - A SPPREV reserva-se no direito de solicitar aos pensionistas a apresentação da certidão de nascimento ou casamento original atualizada, com no máximo 60 (sessenta) dias, com a finalidade de complementar o cadastramento, atualizar seu banco de dados, bem como para aferir a regularidade dos benefícios.

§ 5º - O cadastramento deverá ser efetuado anualmente no mês de aniversário do inativo e pensionista civil ou militar, salvo se pensionista universitário, quando deverá cadastrar-se nas épocas previstas no artigo 7º dessa Portaria.

§ 6º - Ultrapassado o período de 6 (seis) meses após o mês de seu aniversário, sem a realização do cadastramento anual, é obrigatório que os inativos e pensionistas civis e militares compareçam à Sede ou aos Escritórios Regionais da SPPREV para se cadastrar. Para os que residem em locais onde não existam Escritórios Regionais da SPPREV e que não podem comparecer ao escritório mais próximo, deverá ser enviada declaração, nos termos do artigo 4º, desta Portaria.

7º – Ultrapassado o período de 12 (doze) meses após o mês de seu aniversário, sem a realização do cadastramento anual, é obrigatório que os pensionistas civis e militares, façam também, além do cadastramento, o procedimento de Liberação de Pagamento Retido constante do *site* da SPPREV.

§ 8º – No ato do cadastramento deverá ser indicado nome e telefone de uma pessoa responsável para qualquer eventualidade.

§ 9º - Caso o beneficiário deixe de cumprir o disposto no § 4º deste dispositivo ou não mantenha seu endereço atualizado junto aos cadastros da SPPREV, que impeça ou dificulte a comunicação com esta Autarquia, poderá ocorrer a suspensão dos créditos de seu benefício até regularização da situação.

Art. 4º - Os inativos e pensionistas civis e militares, residentes no Brasil, onde não existam agências do Banco do Brasil ou Escritórios Regionais da SPPREV, deverão, em caráter excepcional, para fins de cadastramento, encaminhar à SPPREV Declaração de Vida e Estado Civil, feita e assinada por tabelião de notas no mesmo mês do cadastramento, contendo os dados pessoais, telefone de contato, endereço e estado civil.

yf

§ 1º - Será aceita Declaração de Vida, Estado Civil e Residência feita pelo próprio beneficiário, no mesmo mês do cadastramento, contendo os dados pessoais, telefone de contato, endereço e estado civil. Este documento deverá conter a assinatura do beneficiário com reconhecimento de firma por autenticidade (ou verdadeira). Não será aceita declaração com reconhecimento de firma por semelhança.

Art. 5º - Os inativos e pensionistas civis e militares, residentes no Estado de São Paulo, impossibilitados de locomoção por motivo de saúde poderão solicitar a visita domiciliar de cadastramento a ser realizada por servidor da SPPREV ou pessoa designada pela autarquia.

§ 1º - A visita domiciliar de cadastramento deve ser solicitada pelo beneficiário com antecedência mínima de 1(um) mês do seu aniversário, sob pena de suspensão do benefício.

§ 2º - O pedido deverá ser formulado, preferencialmente, através do teleatendimento 0800 777 7738 ou, excepcionalmente, na Sede ou nos Escritórios Regionais da SPPREV. Deverá ser encaminhado via correio ou entregue pessoalmente na Sede ou nos Escritórios Regionais da SPPREV o atestado médico que comprove a condição de impossibilidade de locomoção.

§ 3º - Será dispensada a apresentação de laudo médico para a solicitação de visita domiciliar de cadastramento dos beneficiários com idade igual ou superior a 90 anos.

§ 4º - O servidor da SPPREV ou pessoa designada pela autarquia para realização da visita domiciliar deverá, obrigatoriamente, apresentar ao solicitante da visita a sua cédula de identidade e a credencial expedida pela SPPREV.

§ 5º - Os inativos e pensionistas civis e militares residentes em casas de repouso ou internados em hospitais, localizados no Estado de São Paulo, poderão, em caráter excepcional, apresentar cópia autenticada dos documentos do cadastramento (documento oficial de identificação com foto (RG, RNE, Carteira Nacional de Habilitação – CNH, Carteira de Trabalho -CTPS, Passaporte, Carteira de Reservista ou CDI, Carteira de Identificação Funcional ou Carteira de Identificação de Entidade de Classe), comprovante de inscrição no CPF-MF e comprovante de residência atualizado, com validade máxima de 90 dias).

§ 6º - O responsável pelo beneficiário que se encontra internado em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) poderá apresentar no momento da visita de cadastramento uma declaração do médico atestando a internação do paciente naquela data.

§7º - Os inativos e pensionistas civis e militares residentes fora do Estado de São Paulo, impossibilitados de locomoção por motivo de saúde, para os fins de realização do cadastramento deverão enviar à SPPREV a Declaração de Vida e Estado Civil, nos termos do artigo 4º, desta Portaria.

Art. 6º – A critério exclusivo da SPPREV, poderão ser realizadas visitas domiciliares aos beneficiários com vistas a complementar o cadastramento, bem como convocação para a realização de perícia médica para verificação das condições pessoais que ensejam o pagamento do benefício.

§1º - As visitas deverão ser previamente agendadas pelo telefone ou outro meio apropriado, a ocorrer preferencialmente em dias úteis, podendo, excepcionalmente, ser realizadas aos finais de semana.

§2º - O servidor ou pessoa designada pela autarquia para a visita domiciliar deverá, obrigatoriamente, apresentar ao solicitante da visita a sua cédula de identidade e a credencial especialmente expedida pela SPPREV para essa finalidade.

§3º - O servidor ou pessoa designada pela autarquia para a visita domiciliar elaborará relatório da visita, em termo próprio, o qual deverá ser assinado pelo beneficiário.

PA 19
UF
5

§4º - O relatório da visita domiciliar constitui documento hábil a comprovar a regularidade ou irregularidade do benefício.

§5º - Os inativos e pensionistas convocados pela SPPREV para a realização de perícia médica deverão comparecer para a realização da mesma na data, hora e local previamente designados por meio de agendamento.

§6º - Eventual recusa do beneficiário em receber a visita domiciliar ou a comparecer à perícia médica agendada poderá ensejar a suspensão do pagamento do benefício, nos termos do artigo 14, desta norma.

Art. 7º - Os pensionistas universitários, já deferidos nesta qualidade por meio de procedimento de reinclusão universitária, deverão encaminhar via correio à SPPREV ou apresentar no Escritório Regional mais próximo, nos meses de janeiro e julho, todos os documentos necessários para a realização do seu cadastramento semestral.

§1º Além dos documentos do "caput" do Artigo 3º, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) Original da Declaração de Matrícula, contendo, obrigatoriamente, a indicação do curso e a sua duração, com reconhecimento de firma ou autenticação eletrônica válida;

b) Original do Atestado que comprove frequência regular do semestre anterior com esta informação devidamente descrita e assinado pela Instituição de Ensino, com reconhecimento de firma ou autenticação eletrônica válida;

c) Original da Certidão de Nascimento ou Casamento atualizada, incluídas todas as averbações, com no máximo 60 (sessenta) dias;

d) Declaração de Estado Civil e União Estável, devidamente preenchida pelo beneficiário, com o reconhecimento de firma da assinatura, se enviada via postal.

§2º - Os documentos obtidos via Internet para comprovação universitária deverão ser assinados pela Instituição de Ensino, com reconhecimento de firma ou autenticação eletrônica válida.

§3º - Os estudantes que cursam nível superior através de sistema interativo deverão comprovar as exigências previstas no *caput* deste artigo.

§4º - O pensionista universitário que esteja graduando-se em outro país deverá encaminhar à SPPREV toda documentação acompanhada de tradução reconhecida e autenticada pela Embaixada ou Consulado do Brasil nos respectivos países.

§5º - Passado um semestre sem a realização do cadastramento, é obrigatório que o pensionista universitário faça também, além do cadastramento, o Procedimento de Liberação de Pagamento Retido constante do *site* da SPPREV.

Art. 8º - Os inativos e pensionistas civis e militares, residentes fora do País deverão enviar à SPPREV, anualmente, no mês do seu aniversário, Declaração de Vida e Estado Civil original, feita no mês do cadastramento contendo os dados pessoais e estado civil, expedida pela Embaixada ou Consulado do Brasil nos respectivos países.

Art. 9º - No ato do recadastramento, os tutores, guardiões e curadores dos inativos e pensionistas civis e militares deverão apresentar original da tutela, termo de guarda ou curatela, expedida pelo Juízo que a deferiu.

§1º - Sendo a tutela, o termo de guarda ou a curatela expedida há mais de 2 (dois) anos esta deverá ser atualizada por meio da apresentação de certidão expedida pelo Cartório em que tramita o processo para confirmação do representante legal do beneficiário.

§2º - Os documentos apresentados no recadastramento feito no Banco do Brasil não devem ser retidos pelo banco. O beneficiário deve encaminhar uma cópia autenticada à SPPREV pelo tutor, guardião ou curador, com cópia simples do seu RG, bem como do CPF, RG e comprovante de residência dos tutelados, menores sob guarda ou curatelados.

Art. 10 - Os inativos e pensionistas civis e militares que cumprem pena de prisão ou detenção, para recadastrar-se deverão encaminhar à SPPREV, Atestado de Permanência Carcerária em papel timbrado, expedido pela Instituição carcerária.

Art. 11 - O benefício será extinto, se constatada na certidão de nascimento ou casamento, que for requisitada pela SPPREV, circunstância impeditiva da continuidade de seu recebimento.

Art. 12 - O recadastramento dos inativos e pensionistas civis e militares, que fazem aniversário após o mês da concessão do benefício, deve ser realizado ainda no ano da concessão, para que não tenham o benefício suspenso.

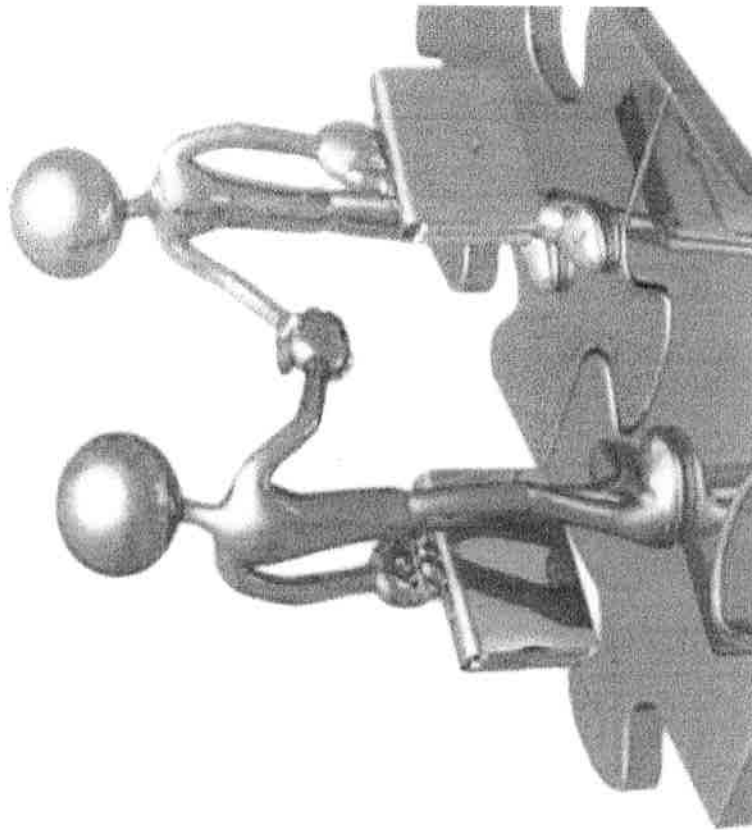
Art. 13 - Os inativos e pensionistas civis e militares poderão, ao longo do ano de 2017, ser convocados a realizar o censo previdenciário (recenseamento) em local previamente designado.

Art. 14 - A não efetivação do recadastramento com observância das normas estabelecidas nesta Portaria e o não cumprimento das disposições legais vigentes ensejarão a suspensão do pagamento do benefício até que seja regularizada a situação pelo inativo ou pensionista.

Art. 15 - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, gerando efeitos a partir do dia 01-01-2017, revogando-se as disposições em contrário.



POSTURA E COMPORTAMENTO NO ATENDIMENTO

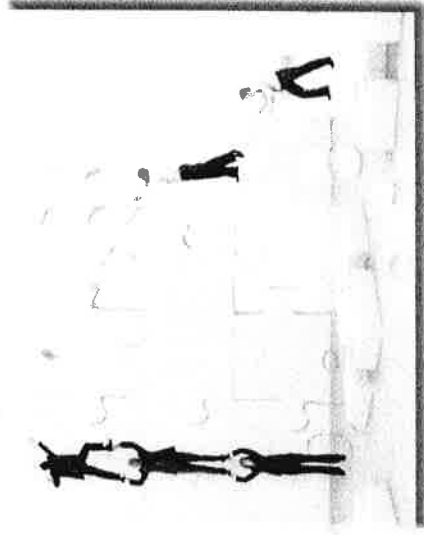


Fls (21) yff.

DRS GRE



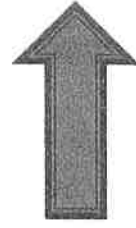
ESTADO



✓acordo de gestão

+

✓técnicas gerenciais



ATENDIMENTO
(usuário = cliente)

DRS GRE

Fls (22)
yf

SPPREV



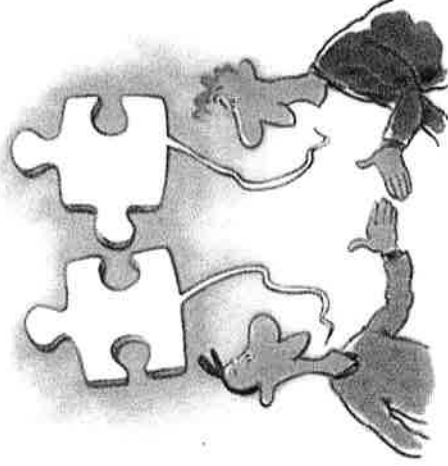
ATENDIMENTO

✓ tratamento
fim

✓ atitude / modo de agir

SERVIÇOS

* produção da área



Qual é o público? O que deseja?

DRS GRE

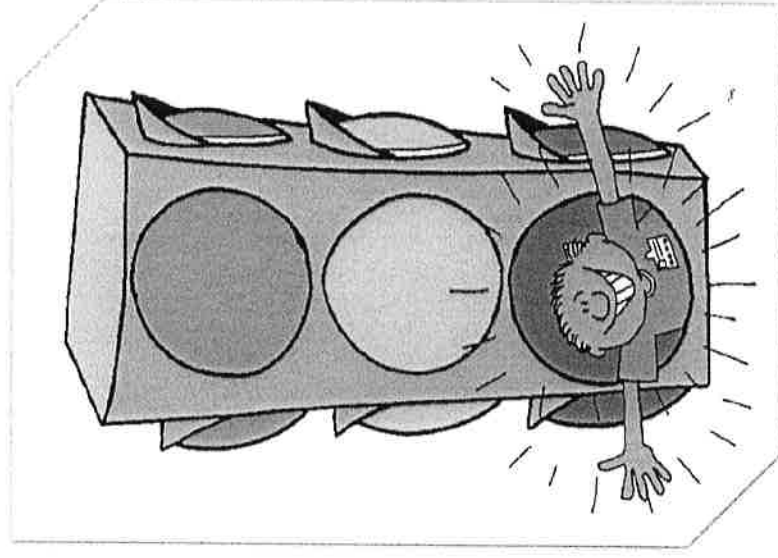
Res (23)
yf

Profissional do Atendimento

- ✓ entender o verdadeiro papel do atendente
- ✓ entender o lado humano
- ✓ entender a necessidade de espírito positivo

Perfil

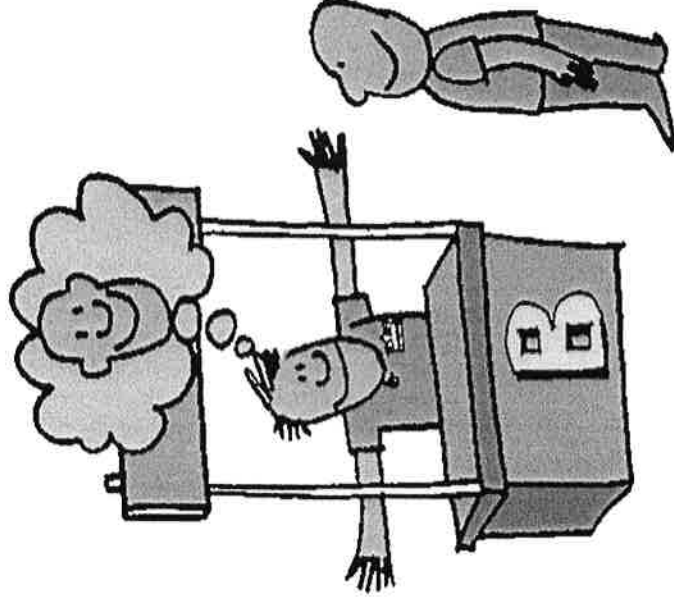
- ✓ gostar de servir
- ✓ lidar com público
- ✓ ser comunicativo
- ✓ satisfazer as necessidades do usuário
- ✓ ser paciente
- ✓ ser ágil



POSTURA

Postura de abertura

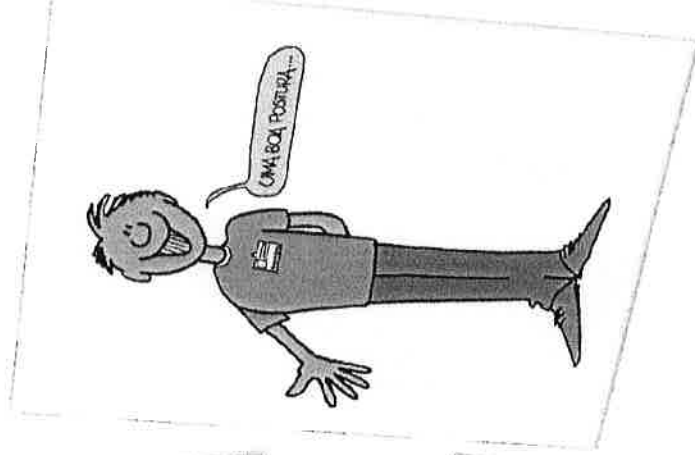
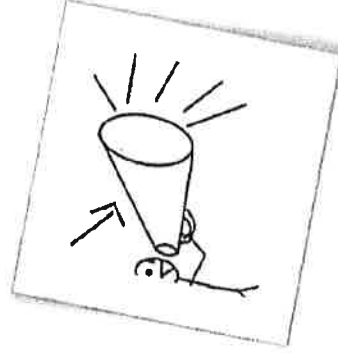
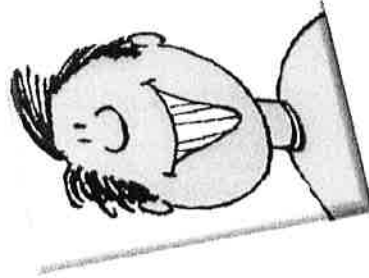
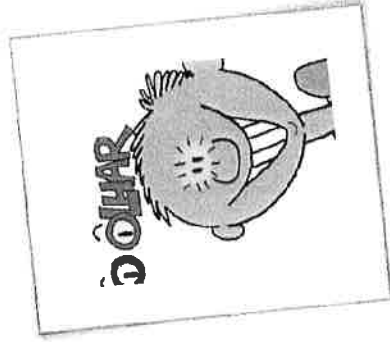
- ✓ humilde e disponível
- ✓ ombros e peitos abertos
- ✓ olhar nos olhos
- ✓ aperto de mão firme
- ✓ fisionomia amistosa



POSTURA

Sintonia entre fala e expressão corporal

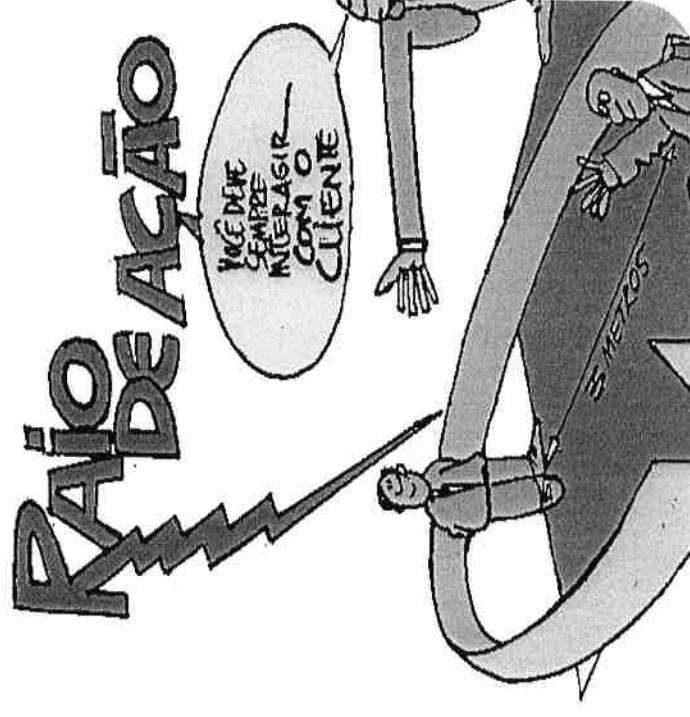
- ✓ unidade entre o que dizemos e pensamos
- ✓ expressões faciais
- ✓ sorriso
- ✓ tom de voz



POSTURA

Aproximação – Raio de Ação

- ✓ interagir com o usuário
 - ✓ aceno para identificação do guichê
 - ✓ aceno com a cabeça
 - ✓ cumprimento verbal
 - ✓ saudação
 - ✓ cumprimento de mãos
- ✓ respeitar a não aproximação
 - ✓ invasão
 - ✓ consequências negativas



A primeira impressão deve ser a melhor possível!!!

DRS GRE

POSTURA

OUVIR E ESCUTAR

✓ Escutar

A pessoa mais importante está a sua frente.

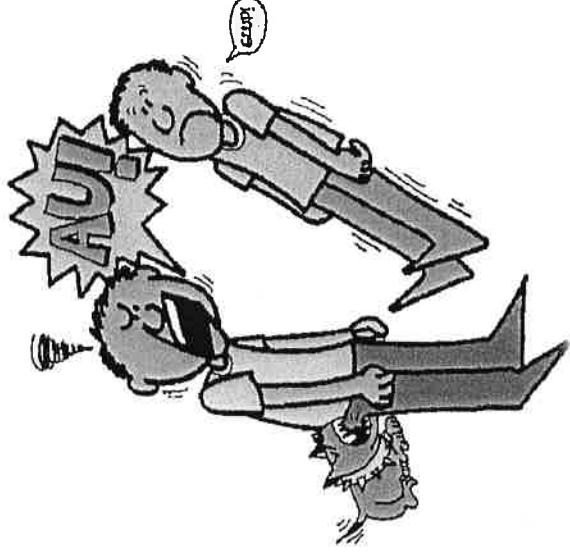
Dificultam o atendimento

- ✓ preconceitos
- ✓ distrações
- ✓ julgamentos prévios
- ✓ antipatias



O usuário nervoso

- ✓ controlar emoção
 - ✓ agir de forma oposta
- Como agir?
- ✓ deixar que fale tudo
 - ✓ não confrontá-lo
 - ✓ anotar as causas da insatisfação
 - ✓ analisar / dar encaminhamento para solução



30 yf

20/05/2014

10:54:22

----- Comprovante de Comparecimento -----

DADOS DO CLIENTE CONTRATANTE

Nome do Cliente: INSTITUTO DE PAGAMENTOS ESPECIAIS DE SAO PAUL
Normativo Legal: PORTARIA 078

DESCRICAO DO RECADASTRAMENTO: ANV MAI/2014 SERVENTIAS

DADOS DO SERVIDOR RECADASTRADO

Nome : XXXXXXXX XXXX
CPF : XXXXXXXX XXXX Sexo: F (M/F)
Estado : RECADASTRADA
Data do Recadastramento: 20/05/2014
Tipo de Documento : CARTEIRA DE IDENTIDADE CIVIL
Numero Documento : 0000 Data de Emissao: 19/01/2012
Orgao Emissor : SSP UF : SP
Data de Nascimento : 12/05/1942
Estado Civil : CASADO(A)-COMUNHAO UNIVERS
Uniao Estavel :
Endereco :

CEP :
Telefone :
Email :
Banco :
Agencia :

fls 31
yvelle

 SPPREV SAO PAULO PREVIDÊNCIA	São Paulo Previdência
PROTOCOLO DE CONFIRMAÇÃO DE ATENDIMENTO	
Número do Protocolo:	0060620259
Data/Hora de Solicitação:	02/05/2017 18:05:46
Tipo de Solicitante:	Pensionista
Nome:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Tipo de Solicitação:	Recadastramento
Data - Hora da Geração:	12/05/2017 15:37:22



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA FAZENDA
GABINETE DO SECRETÁRIO

Ofício SGP. nº 1164/2017-RGL.nº 3033, de 19.05.2017.

Interessado: ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA.

Assunto: Requerimento de Informação nº 163/2017.

Deputado: RAUL MARCELO.

Fls.: 32

Rúbrica

Yvette
YVETTE FARKUDE
Assistente Téc. de Gabinete II

Com as informações prestadas pela **SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV**, referentes ao Requerimento de Informação nº 163/2017, encaminhe-se à **ASSESSORIA TÉCNICA DA CASA CIVIL**.

São Paulo, 31 de maio de 2017.

HELICIO TOKESHI
Secretário da Fazenda

DCB/YF.