



MARINGÁ
PREVIDÊNCIA

MANUAL 16

ATENDIMENTO

MAPEAMENTO E MANUALIZAÇÃO - 2024

Sumário

1.	REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	RESPONSABILIDADES.....	3
4.	CONSIDERAÇÕES	4
5.	MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES	5
5.1.	FLUXOGRAMA 1 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: ABORDAGEM	6
5.2.	FLUXOGRAMA 2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: RECADASTRAMENTO	7
5.3.	FLUXOGRAMA 3 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: COMPROVANTE DE PAGAMENTO (CONTRA-CHEQUE).....	8
5.4.	FLUXOGRAMA 4 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: CHAVE DE ACESSO CONSIGNADO.....	9
5.5.	FLUXOGRAMA 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO	10
5.6.	FLUXOGRAMA 3 - ATENDIMENTO VIA WHATSAPP.....	11
6.	PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS.....	12
6.1.	ABORDAGEM.....	12
6.2.	SERVIÇOS QUE NÃO EXIGEM AGENDAMENTO PRÉVIO	12
6.2.1.	RECADASTRAMENTO ANUAL PRESENCIAL.....	12
6.2.2.	SOLICITAÇÃO DE COMPROVANTE DE PAGAMENTO	14
6.2.3.	SOLICITAÇÃO DE CHAVE DE ACESSO PARA CONSIGNADOS.....	14
6.3.	SERVIÇOS QUE EXIGEM AGENDAMENTO PRÉVIO.....	14
6.3.1.	VERIFICAR AGENDAMENTO	14
6.3.2.	ENCAMINHAR PARA ATENDIMENTO AGENDADO	15
7.	PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO (RECEPÇÃO).....	15
7.1.	ABORDAGEM.....	15
7.2.	PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES	16
7.2.1.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	16
7.2.2.	INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE COMPROVANTE DE PAGAMENTO.....	16
7.2.3.	INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE COMPROVANTE DE RENDIMENTOS (IRRF)	16
7.2.4.	INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÃO OU EXCLUSÃO DE DEPENDENTE.....	17
7.2.5.	INFORMAÇÕES SOBRE ABONO DE PERMANÊNCIA.....	18
7.3.	PRINCIPAIS ENCAMINHAMENTOS.....	18
8.	PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO VIA WHATSAPP.....	18
8.1.	ABORDAGEM.....	19
8.2.	PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES	19
9.	PROCEDIMENTOS PARA VALIDAÇÃO DO RECADASTRAMENTO ONLINE	19
10.	ANEXOS	21
	ANEXO 01 - CONDUTA DA EQUIPE DE ATENDIMENTO	21
	ANEXO 02 - VERIFICAÇÃO DA AGENDA NO SISTEMA SOFTPREVI	22
	ANEXO 03 - RECADASTRAMENTO NO SISTEMA SOFTPREVI	23
	ANEXO 04 – DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA PARA ALTERAÇÕES CADASTRAIS	26
	ANEXO 05 – VALIDAÇÃO DO RECADASTRAMENTO ONLINE NO SISTEMA SOFTPREVI	29
11.	TERMO DE VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO.....	31

MANUAL N°16 - ATENDIMENTO

Histórico de alterações

Versão	Data	Descrição
01	13/09/2024	Elaboração inicial

1. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

- 1.1. Lei complementar municipal nº 749/2008 – Dispõe sobre o Regime Próprio de Previdência de Maringá;
- 1.2. Portaria nº 42/2019 – Código de Ética da Maringá Previdência;
- 1.3. Decreto nº 857/2009 – Regulamentação de Benefícios;
- 1.4. Decreto nº 1.056/2009 – Regimento Interno;
- 1.5. Decreto nº 1.419/2024 – Regulamentação da jornada de trabalho;
- 1.6. Portaria nº 277/2024 – Regulamenta o horário de funcionamento da Maringá Previdência;
- 1.7. Portaria nº 275/2024 – Regulamentação de atendimento;
- 1.8. Portaria nº 346/2023 – Regulamentação do cadastramento;
- 1.9. Manuais de Aposentadoria (N°01), Pensão (N°02), de revisões (N°03 e N°04) e de Isenção de Imposto de Renda (N°14);
- 1.10. Manual do Pró-Gestão, versão 3.5, de 17/01/2024;
- 1.11. Lei Federal nº 7.713/88 – Dispõe sobre imposto de renda e isenções;
- 1.12. Lei Federal nº 10.741/2003 - Estatuto da Pessoa Idosa.

2. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo determinar as responsabilidades dos envolvidos neste processo, bem como descrever como deve ser executado o processo de atendimento da Maringá Previdência, assegurando desta forma a padronização de execução, desempenho, qualidade e reprodutividade deste processo.

3. RESPONSABILIDADES

Os responsáveis pelo processo de atendimento da Maringá Previdência estão definidos conforme a matriz de responsabilidade a seguir.

Para análise da matriz, considera-se:

P – Principal responsável;

C – Co-responsável.

Atividades	Área responsável			
	Diretoria de Gestão Previdenciária e Financeira	Gerência de Benefícios	Gerência Administrativa	Equipe de atendimento (recepção)
Seleção, contratação e gerenciamento da equipe de atendimento (recepção)		C	P	
Treinamento da equipe de atendimento (recepção)		C	P	
Atendimento primário presencial (Recepção)		C	C	P
Atendimento telefônico primário (Recepção)		C	C	P
Atendimento via WhatsApp	C	C	C	P
Encaminhar os usuários para atendimento especializado		C	C	P
Orientar os usuários	C	C	C	P
Efetuar recadastramento presencial			C	P
Validar recadastramento online			C	P
Atendimento especializado - Folha de pagamento			P	C
Atendimento especializado: Projetos/Serviço Social		P		C
Atendimento especializado: Simulação/Concessão de benefícios		P		C
Atendimento especializado: Isenção de IR		P		C
Atendimento especializado: Instituições Financeiras	P			C
Encaminhar à equipe de atendimento as listas dos beneficiários do mês subsequente para que possam agendar as assinaturas.		P		
Encaminhar à equipe de atendimento as demandas referentes ao Recadastramento anual.			P	

4. CONSIDERAÇÕES

4.1. Consideram-se usuários para a Maringá Previdência:

4.1.1. Aposentados;

4.1.2. Pensionistas;

- 4.1.3. Servidores ativos do município de Maringá;
- 4.1.4. Respectivos procuradores, tutores ou curadores;
- 4.1.5. Responsáveis legais;
- 4.1.6. Dependentes;
- 4.1.7. Outros interessados.

O atendimento presencial da Maringá previdência será realizado, em regra, mediante agendamento prévio, a ser realizado via Portal do Segurado ou por telefone.

4.2. Os principais atendimentos que exigem agendamento são:

- 4.2.1. Solicitação de averbação;
- 4.2.2. Solicitação de simulação de aposentadoria;
- 4.2.3. Solicitação de aposentadoria;
- 4.2.4. Solicitação de pensão;
- 4.2.5. Solicitação de Isenção de Imposto de Renda;
- 4.2.6. Atendimento Assistente Social;
- 4.2.7. Atendimento Folha de pagamento.

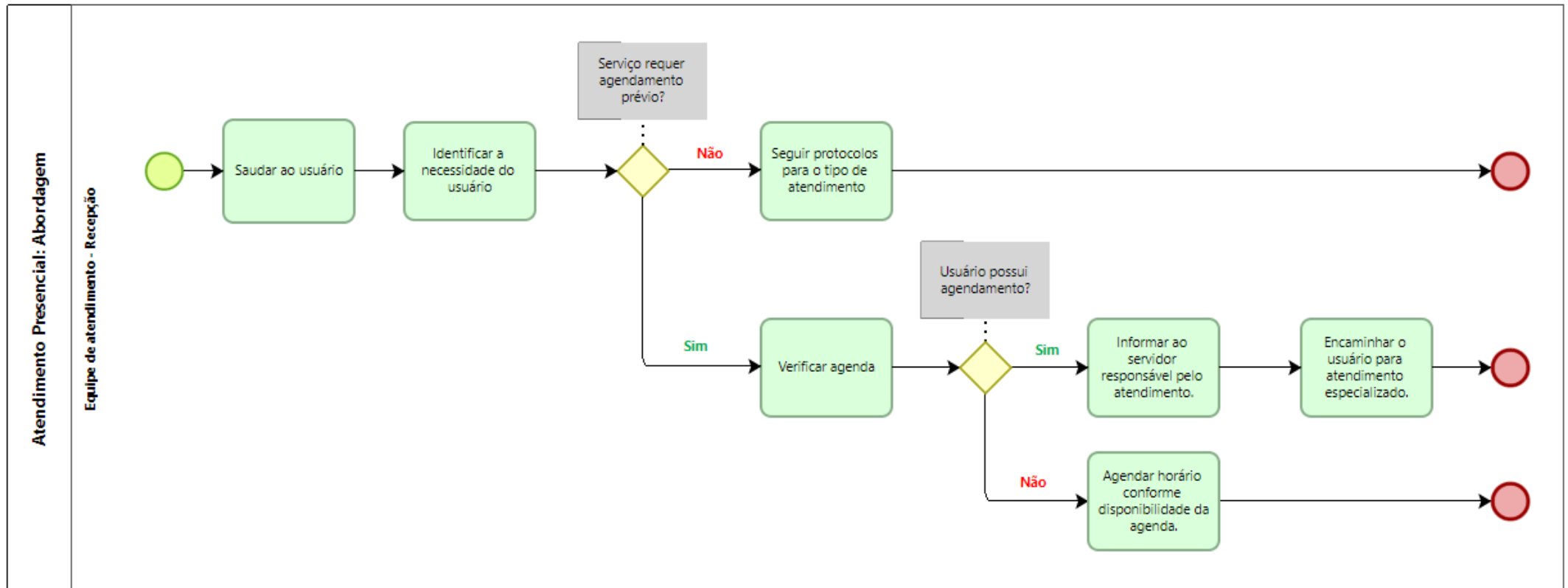
4.3. Os principais atendimentos presenciais que não exigem agendamento são:

- 4.3.1. Recadastramento Anual (Prova de vida);
- 4.3.2. Solicitação de comprovante de pagamento;
- 4.3.3. Solicitação de chave de acesso para consignados.

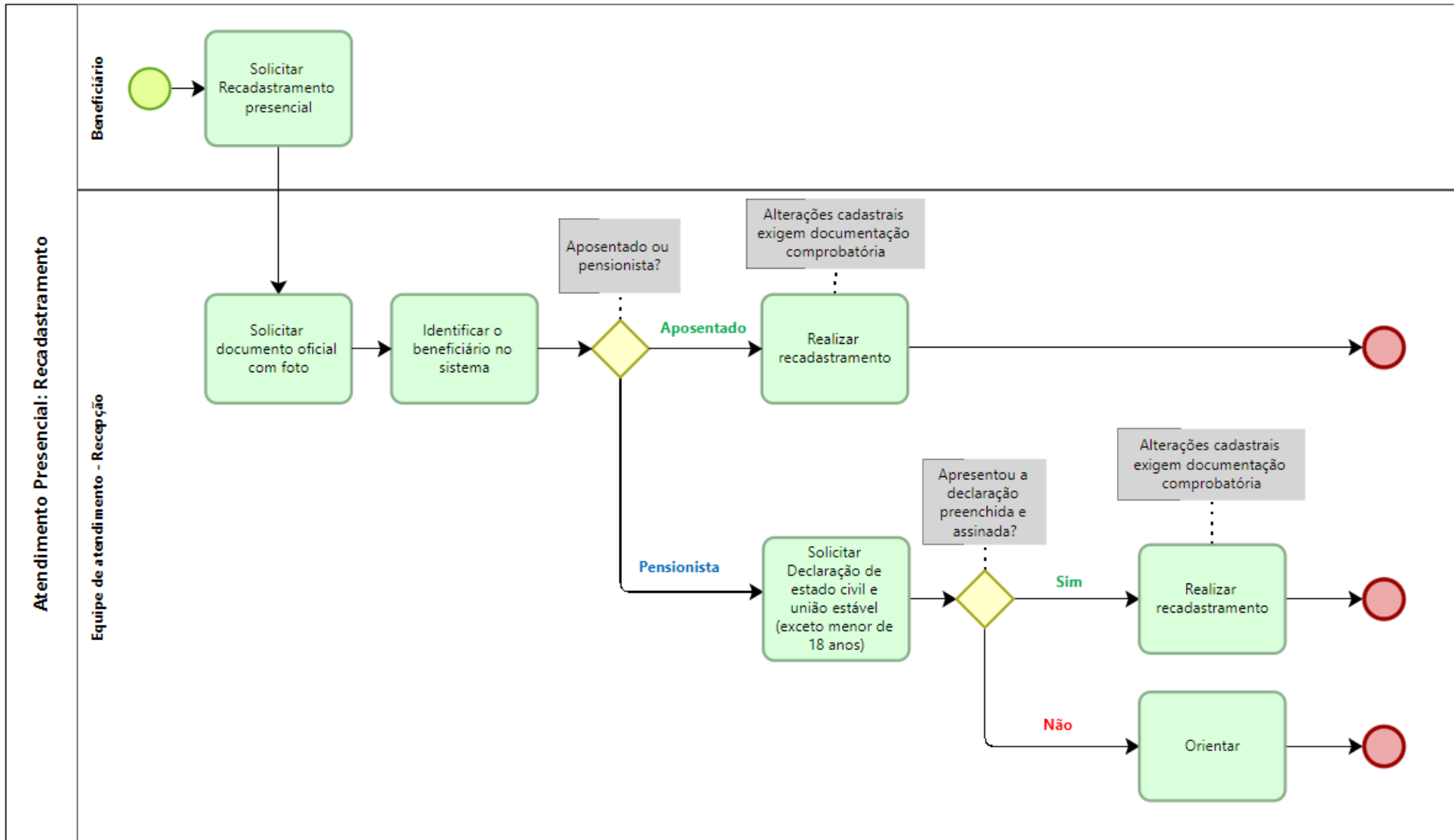
5. MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES

Os mapeamentos das atividades de cada tipo de atendimento, seguem conforme os fluxogramas a seguir:

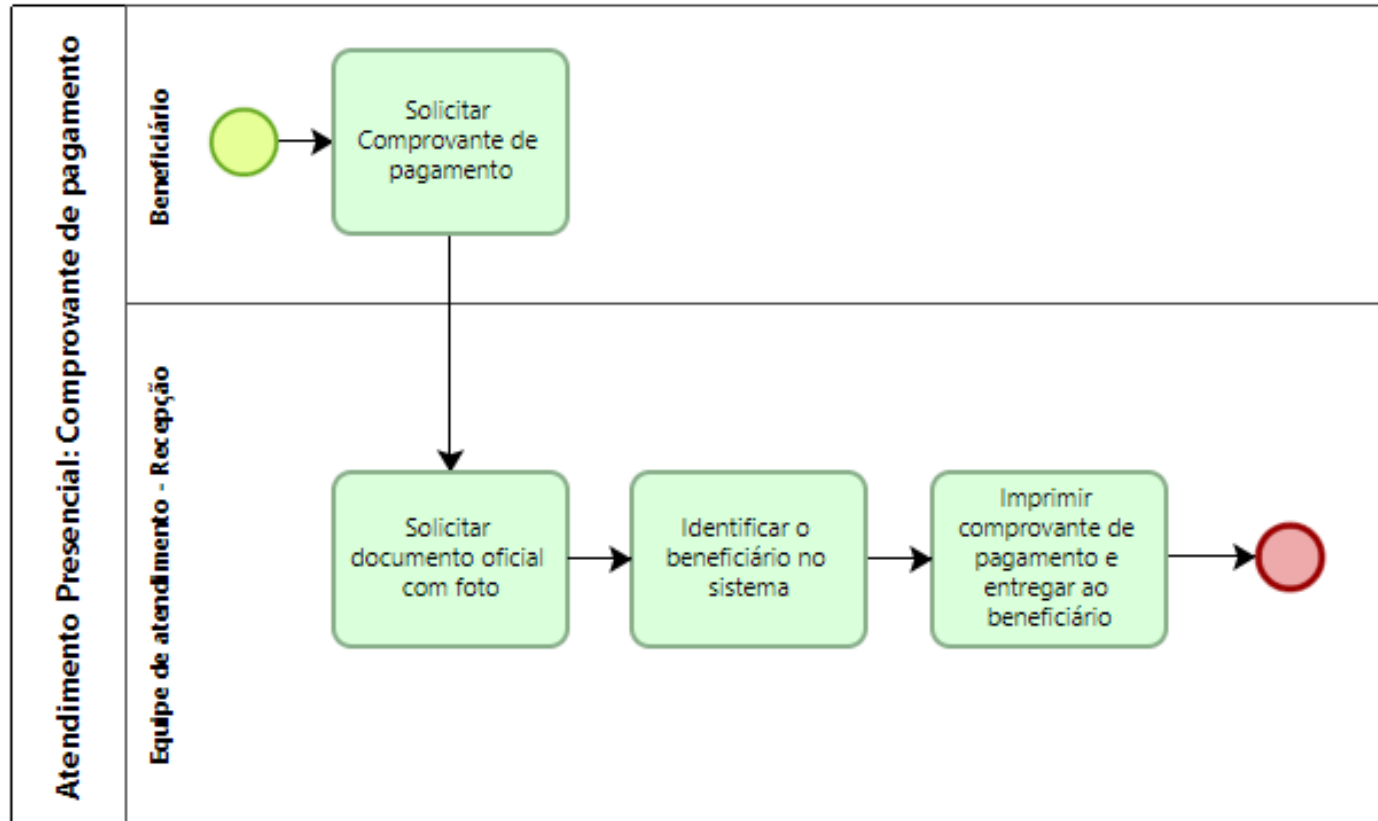
5.1. FLUXOGRAMA 1 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: ABORDAGEM



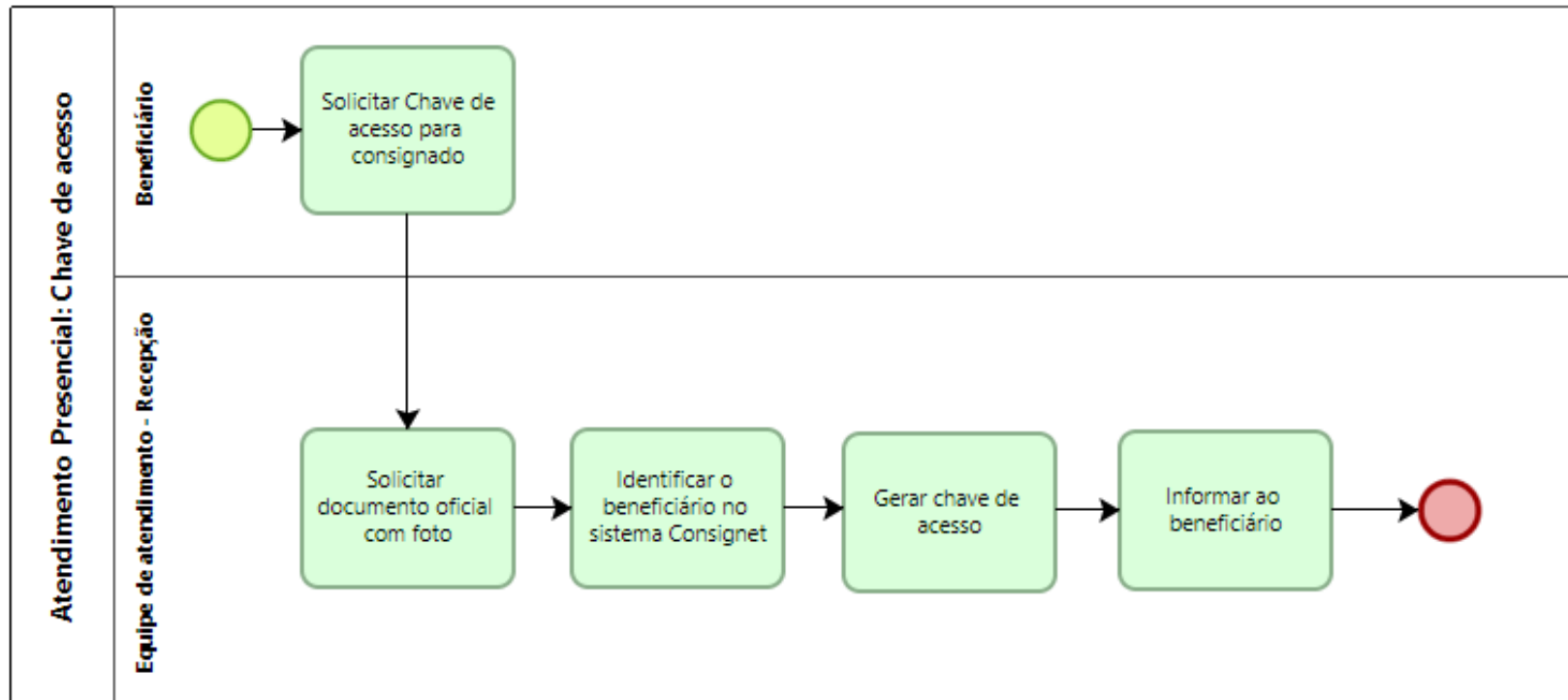
5.2. FLUXOGRAMA 2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: RECADASTRAMENTO



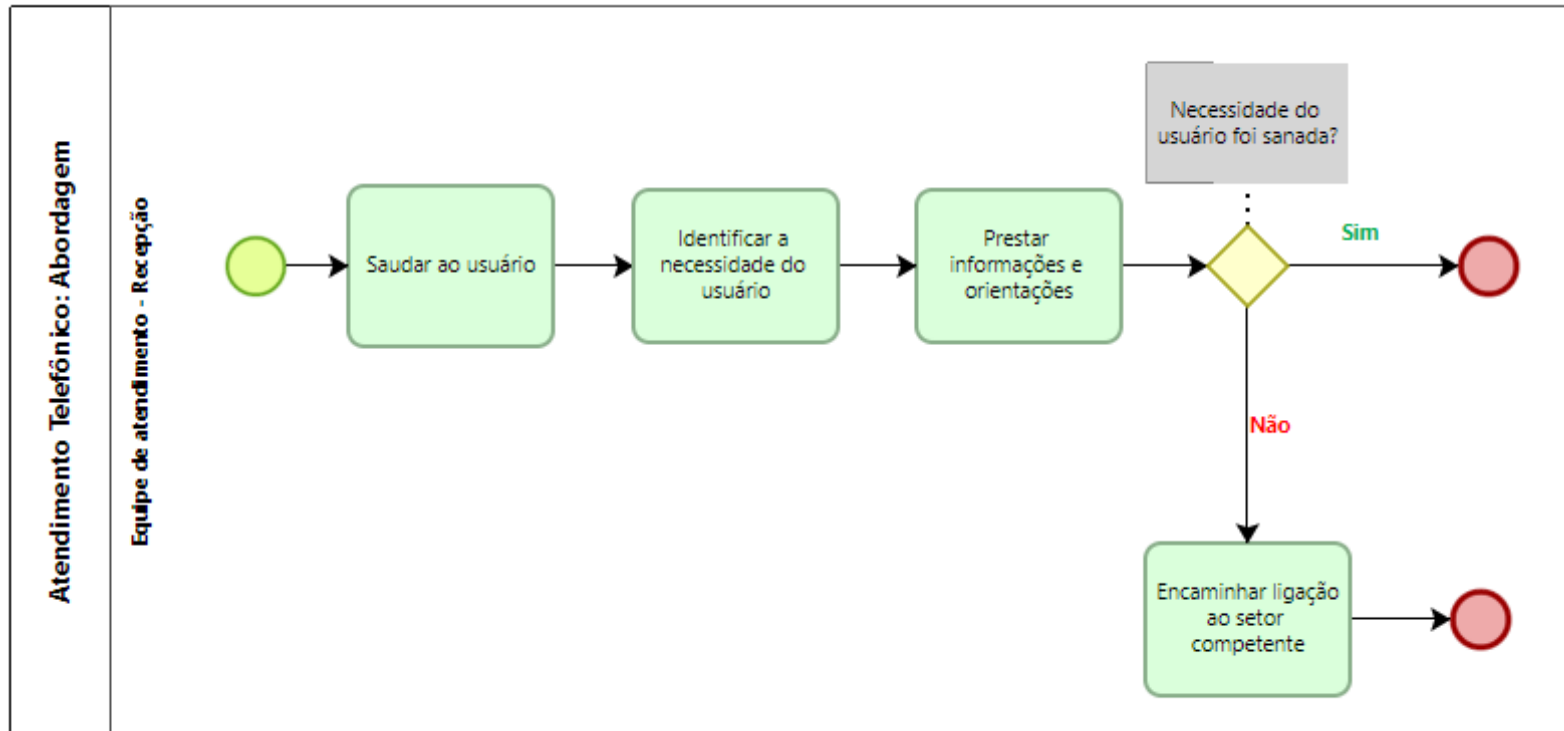
5.3. FLUXOGRAMA 3 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: COMPROVANTE DE PAGAMENTO (CONTRA-CHEQUE)



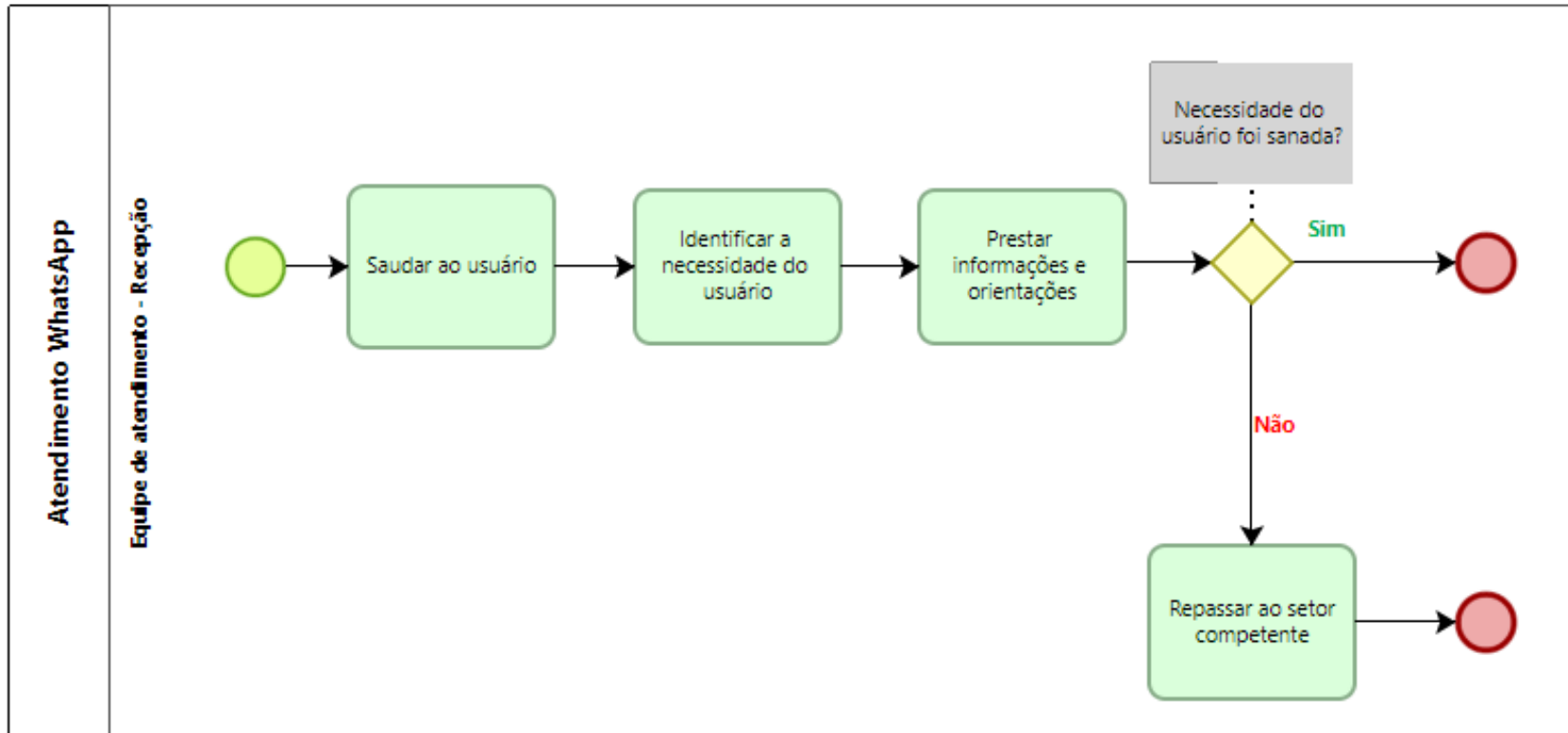
5.4. FLUXOGRAMA 4 - ATENDIMENTO PRESENCIAL: CHAVE DE ACESSO CONSIGNADO



5.5. FLUXOGRAMA 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO



5.6. FLUXOGRAMA 3 - ATENDIMENTO VIA WHATSAPP



6. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS

A Equipe de atendimento da Maringá Previdência deverá seguir os preceitos de conduta expressos no **ANEXO 01** desse manual.

Ao receber um usuário, o atendente conduz o atendimento conforme as orientações a seguir.

6.1. ABORDAGEM

6.1.1. Saudação

O atendente estabelece um contato pessoal com o usuário, passando-lhe uma boa impressão expressando cordialidade, empatia, disposição e interesse pela sua presença. Utiliza saudação educada e amigável e encaminha o usuário para o seu posto de atendimento.

6.1.2. Sondagem

O atendente precisa identificar o que o usuário precisa e porque ele está buscando esse serviço.

6.2. SERVIÇOS QUE NÃO EXIGEM AGENDAMENTO PRÉVIO

Para os serviços listados no **ITEM 4.3** deste Manual, que não exigem agendamento prévio, o atendente procederá conforme o tipo do serviço.

6.2.1. RECADASTRAMENTO ANUAL PRESENCIAL

O cadastramento segue as disposições da Portaria 346/2023, que encontra-se no Site da Maringá Previdência, na aba institucional, Legislação.

Toda informação alterada pelo servidor, deverá ser comprovada mediante documentação comprobatória, conforme **ANEXO 04**.

Para cadastramento presencial deve-se seguir os passos:

6.2.1.1. Solicitar ao beneficiário apresentação do documento de identificação oficial com foto (Registro Geral (RG), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira Profissional, entre outros) e o CPF;

6.2.1.2. Verificar no sistema de gestão previdenciária (Softprevi) se o beneficiário é aposentado ou pensionista;

6.2.1.3. Para os pensionistas (exceto menores de 18 anos) deverá solicitar a apresentação da Declaração de Estado Civil e União Estável, devidamente preenchida e assinada.

O modelo encontra-se disponível no site da Maringá Previdência, na aba Previdência, Recadastramento, Formulários.

Para os pensionistas **menores de 16 anos** ou **inválidos**, o recadastramento anual poderá ser realizado com auxílio do representante legal (tutor, curador, guardião, genitor), desde que o beneficiário esteja presente e que a documentação comprobatória seja apresentada.

6.2.1.4. Realizar o recadastramento:

6.2.1.4.1. Deverá revisar todas as informações cadastrais, atualizar os dados, se necessário, e será registrada uma foto do rosto e uma foto segurando a carteira de identidade próxima ao rosto, para cadastro no sistema.

6.2.1.4.2. Havendo a necessidade de alteração de dados cadastrais do beneficiário ou de seus dependentes, deverá anexar documentos comprobatórios.

6.2.1.4.3. O Beneficiário deverá indicar o nome e telefone de contato de uma pessoa de confiança para recados.

O procedimento execução do recadastramento no sistema de gestão previdenciária está detalhado no **ANEXO 03**.

6.2.2. SOLICITAÇÃO DE COMPROVANTE DE PAGAMENTO

Para as solicitações de comprovante de pagamento (contra-cheque) deve-se seguir os passos:

6.2.2.1. Solicitar ao beneficiário apresentação do documento de identificação oficial com foto (Registro Geral (RG), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira Profissional, entre outros) e o CPF;

6.2.2.2. Pesquisar o beneficiário no sistema de gestão previdenciária, pelo CPF, nome ou matrícula;

6.2.2.3. Selecionar o mês e ano de referência, e clicar no campo Contra-cheque;

6.2.2.4. Imprimir e entregar ao beneficiário.

6.2.3. SOLICITAÇÃO DE CHAVE DE ACESSO PARA CONSIGNADOS

Para as solicitações de chave de acesso para consignados deve-se seguir os passos:

6.2.3.1. Solicitar ao beneficiário apresentação do documento de identificação oficial com foto (Registro Geral (RG), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira Profissional, entre outros) e o CPF;

6.2.3.2. Pesquisar o beneficiário no sistema de gestão de consignados (Consignet);

6.2.3.3. Gerar chave de acesso;

6.2.3.4. Informar ao beneficiário sua chave de acesso.

6.3. SERVIÇOS QUE EXIGEM AGENDAMENTO PRÉVIO

6.3.1. VERIFICAR AGENDAMENTO

Para os serviços listados no **ITEM 4.2** deste Manual, que exigem agendamento prévio, o atendente precisa verificar no sistema de gestão previdenciária se o usuário tem horário agendado. Deve-se seguir os passos:

6.3.1.1. Verificar agenda do sistema de gestão previdenciária (esse procedimento está detalhado no [ANEXO 02](#));

6.3.1.2. Caso o usuário não tenha horário agendado, verifica-se na agenda uma data livre e agenda conforme disponibilidade do usuário;

6.3.1.3. Caso o usuário tenha horário agendado, encaminhar o atendimento.

6.3.2. ENCAMINHAR PARA ATENDIMENTO AGENDADO

Verificado o agendamento do usuário na data e horário do atendimento, deve-se seguir os passos:

6.3.2.1. Informar ao responsável pelo atendimento especializado que o usuário chegou;

6.3.2.2. Encaminhar o usuário para o atendimento especializado.

7. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO (RECEPÇÃO)

A Equipe de atendimento da Maringá Previdência deverá seguir os preceitos de conduta expressos no [ANEXO 01](#) desse manual.

Ao atender uma ligação, o atendente conduz o atendimento conforme as orientações a seguir.

7.1. ABORDAGEM

7.1.1. Saudação

O atendente recebe a ligação sempre identificando a instituição e o seu nome. Utiliza saudação educada e amigável (ex. “Bom dia, como posso ajudá-lo”).

7.1.2. Identificação do usuário

Solicita-se ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado, pensionista, servidor ativo, procurador, responsável legal entre outros.

7.1.3. Sondagem

O atendente pergunta ao usuário o que ele deseja , para prosseguir como atendimento.

7.2. PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES

7.2.1. INFORMAÇÕES GERAIS

Se o usuário faz questionamentos gerais, seja sobre a Maringá Previdência ou não, o atendente verifica e orienta, sempre cordialmente.

Caso seja necessário, deverá solicitar auxílio aos setores da Maringá Previdência para prestar atendimento mais eficiente.

7.2.2. INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE COMPROVANTE DE PAGAMENTO

Se o usuário solicita informações sobre emissão de comprovante de pagamento (contra-cheque/ holerite), o atendente deve:

7.2.2.1. Solicitar sua identificação, nome, matrícula ou CPF;

7.2.2.2. Verificar no sistema de gestão previdenciária se é beneficiário da Maringá Previdência;

7.2.2.3. Orientar o beneficiário (aposentado ou pensionista) a utilizar o Portal do Segurado para emissão do comprovante de pagamento;

7.2.2.4. Se o beneficiário não conseguir acesso a meios eletrônicos, orientar a comparecer à Maringá Previdência.

7.2.3. INFORMAÇÕES SOBRE EMISSÃO DE COMPROVANTE DE RENDIMENTOS (IRRF)

Os comprovantes de rendimentos para fins de declaração de imposto de renda, referentes ao exercício do ano anterior, ficam disponíveis a partir de março.

Se o usuário solicita informações sobre a emissão desse documento, o atendente deve:

7.2.3.1. Solicitar sua identificação, nome, matrícula ou CPF;

7.2.3.2. Verificar no sistema de gestão previdenciária se é beneficiário da Maringá Previdência;

7.2.3.3. Orientar o beneficiário (aposentado ou pensionista) a utilizar o Portal do Segurado para emissão do comprovante de rendimentos;

7.2.3.4. Se o beneficiário não conseguir acesso a meios eletrônicos, orientar a comparecer à Maringá Previdência.

7.2.4. INFORMAÇÕES SOBRE INSCRIÇÃO OU EXCLUSÃO DE DEPENDENTE

7.2.4.1. Solicitar sua identificação, nome, matrícula ou CPF;

7.2.4.2. Verificar no sistema de gestão previdenciária se é aposentado da Maringá Previdência;

7.2.4.3. Orientar o beneficiário quanto a lista de possíveis dependentes previdenciários:

I - Cônjuge ou Companheiro;

II - Filho, enteados ou menores sob tutela, até 21 anos;

III - Filho, enteado ou tutelado, maior de 21 anos inválido (pode ser considerado dependente mediante apresentação de laudo médico que ateste a invalidez);

IV - Mãe, pai e irmãos menores de 21 anos, serão dependentes **EXCLUSIVAMENTE** quando há comprovação de dependência econômica e quando **NÃO HOUVER** outros dependentes: cônjuge, companheiro, filhos/enteados/menores sob tutela até 21 anos.

7.2.4.4. Orientar o beneficiário quanto a lista de documentos necessários, a depender do tipo de dependente;

7.2.4.5. Orientar o beneficiário a utilizar o Portal do Segurado para abertura do protocolo de solicitação de inclusão de dependente;

7.2.4.6. Se o beneficiário não conseguir acesso a meios eletrônicos, orientar a comparecer à Maringá Previdência.

7.2.5. INFORMAÇÕES SOBRE ABONO DE PERMANÊNCIA

7.2.5.1. Solicitar sua identificação, se é servidor ativo do Município de Maringá;

7.2.5.2. Orientar o servidor que a solicitação do abono permanência e o acompanhamento são realizados diretamente no Portal do Servidor da Prefeitura e orientar que as dúvidas a respeito da abertura dessa solicitação ou pagamento dos valores, devem ser direcionadas à Secretaria de Gestão de Pessoas do município.

7.3. PRINCIPAIS ENCAMINHAMENTOS

Acompanhando a lista de ramais dos servidores da Maringá Previdência, por setores, o atendente encaminha as ligações conforme demandas a seguir:

7.3.1. Informações sobre Simulação de Aposentadoria: encaminhar ligação para o servidor responsável por Simulação;

7.3.2. Informações sobre Certidão de Tempo Utilizado: encaminhar ligação para o servidor responsável por Simulação;

7.3.3. Informações sobre regras de aposentadoria (servidores ativos): encaminhar ligação para o servidor responsável por Simulação;

7.3.4. Informações sobre andamento de processos de aposentadoria ou pensão em aberto: encaminhar ligação para o servidor responsável por Concessão;

7.3.5. Informações sobre descontos aplicados em contra-cheque: encaminhar ligação para o servidor responsável pela Folha de pagamento;

7.3.6. Informações sobre bloqueio de pagamento: encaminhar ligação para o servidor responsável pela Folha de pagamento;

7.3.7. Informações sobre projetos sociais da Maringá Previdência: encaminhar ligação para o servidor responsável por Projetos.

8. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

A Equipe de atendimento da Maringá Previdência deverá seguir os preceitos de conduta expressos no **ANEXO 01** desse manual.

Ao receber uma mensagem via WhatsApp, o atendente conduz o atendimento conforme as orientações a seguir:

8.1. ABORDAGEM

8.1.1. Saudação

O atendente recebe a mensagem, utilizando saudação educada e amigável (ex. Bom dia, como posso ajudá-lo”).

8.1.2. Identificação do usuário

Solicita-se ao usuário sua identificação, ou seja, se é aposentado, pensionista, servidor ativo, procurador, responsável legal entre outros.

8.2. PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES

O atendente analisa a informação desejada pelo usuário, seja sobre a Maringá Previdência ou não, orienta, sempre cordialmente.

Caso seja necessário, deverá solicitar auxílio aos setores da Maringá Previdência para prestar atendimento mais eficiente.

9. PROCEDIMENTOS PARA VALIDAÇÃO DO RECADASTRAMENTO ONLINE

9.1. Verificar diariamente os recadastramentos realizados via Portal do Segurado;

9.2. Deverá analisar as informações cadastrais, as alterações, a foto do rosto e a foto segurando a carteira de identidade próxima ao rosto;

9.3. Havendo alteração de dados cadastrais do beneficiário ou de seus dependentes, deverá conferir documentos comprobatórios anexos.

9.4. Em caso de inclusão ou exclusão de dependentes, solicitar auxílio da Gerência Administrativa para validação.

O procedimento de validação do cadastramento no sistema de gestão previdenciária está detalhado no **ANEXO 05**.

10. ANEXOS

ANEXO 01 - CONDOTA DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

1. Prestar atendimento pautado na equidade, sem preconceito, tendenciosidade, perseguição ou discriminação de qualquer natureza;
2. Demonstrar presteza, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
3. Manter linguagem simples, compreensível e respeitosa;
4. Atender com cortesia;
5. Disponibilizar sua atenção;
6. Respeitar a capacidade e as limitações individuais de cada um;
7. Esperar que o outro conclua sua dúvida para depois responder;
8. Utilizar tom de voz moderado;
9. Não atender ou utilizar o celular pessoal para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
10. Prestar informações com confiança e segurança;
11. Manter sigilo com relação aos assuntos confidenciais;
12. Guardar discrição e reserva quanto a documentos, fatos e informações;
13. Colaborar para o bom convívio no ambiente de trabalho, mediante conduta respeitosa e cordial nos atos e nas palavras, sempre agindo com boa vontade no trato com as demais pessoas;
14. Ser assíduo e frequente ao serviço.

ANEXO 02 - VERIFICAÇÃO DA AGENDA NO SISTEMA SOFTPREVI

1. Fazer login no Sistema de Gestão Previdenciária através do link:

<https://maringa.actuary.com.br/default.php>



IDENTIFICAÇÃO

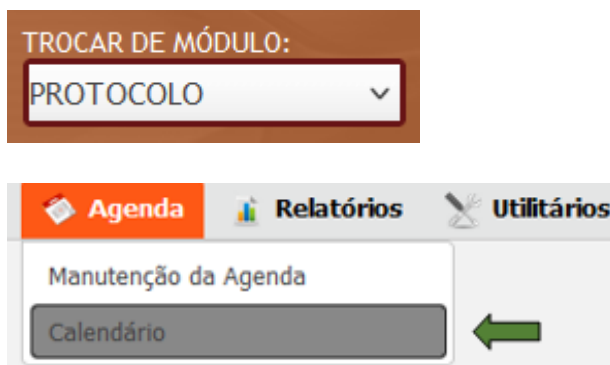
MÓDULO:

CHAVE DE ACESSO:

SENHA DE ACESSO:

ESQUECI A SENHA ▶ ENTRAR ▶

2. Acessar o **Módulo Protocolo**, selecionar **Agenda, Calendário**.



TROCAR DE MÓDULO:

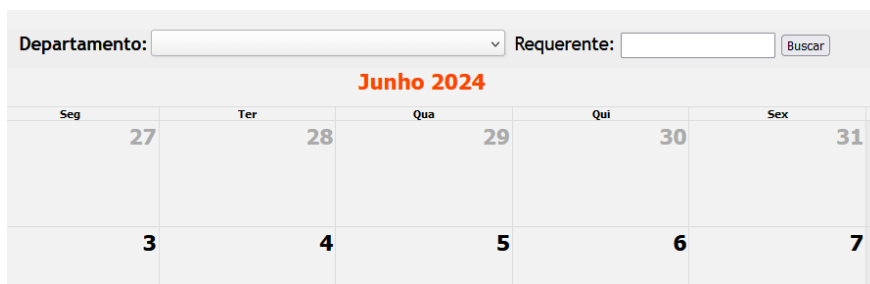
PROCOLO ▼

Agenda Relatórios Utilitários

Manutenção da Agenda

Calendário ←

3. Selecionar o **Departamento** e verificar na data quais os agendamentos listados.



Departamento: Requerente: Buscar

Junho 2024

Seg	Ter	Qua	Qui	Sex
27	28	29	30	31
3	4	5	6	7

ANEXO 03 - RECADASTRAMENTO NO SISTEMA SOFTPREVI

1. Fazer login no Sistema de Gestão Previdenciária através do link:

<https://maringa.actuary.com.br/default.php>



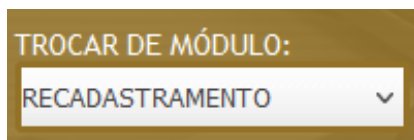
IDENTIFICAÇÃO

MÓDULO:

CHAVE DE ACESSO:

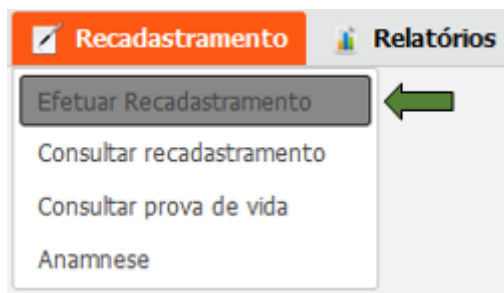
SENHA DE ACESSO:

2. Acessar o **Módulo Recadastramento**, selecionar **Recadastramento**, Efetuar recadastramento.



TROCAR DE MÓDULO:

RECADASTRAMENTO



Recadastramento Relatórios

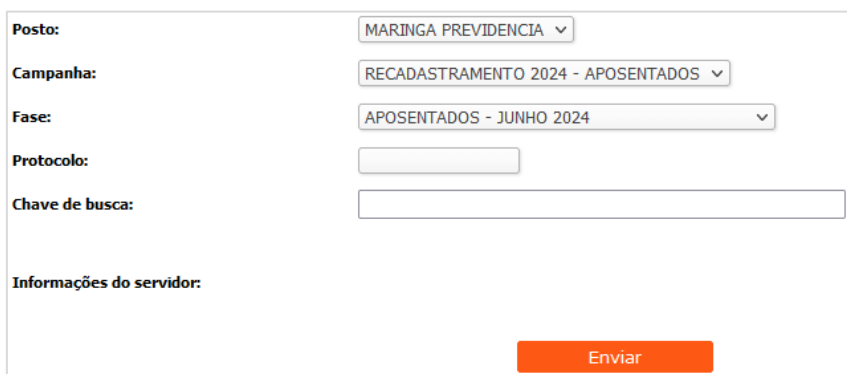
Efetuar Recadastramento ←

Consultar recadastramento

Consultar prova de vida

Anamnese

3. No campo **Chave de busca**, digitar nome, matrícula ou CPF do beneficiário, selecionar e enviar.



Posto:

Campanha:

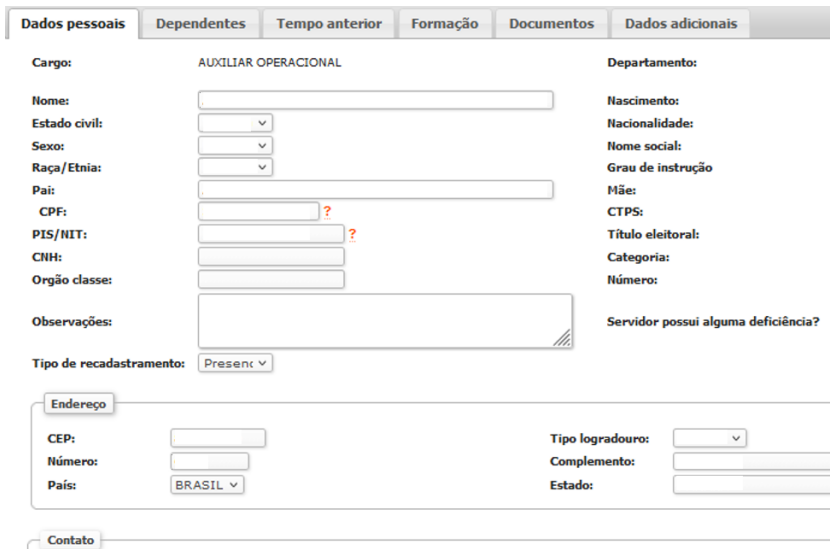
Fase:

Protocolo:

Chave de busca:

Informações do servidor:

4. Atualizar, junto ao beneficiário, as informações necessárias nas abas **Dados pessoais** e **Dependentes**, bem como anexar documentos comprobatórios na aba **Documentos**.



5. Clicar em **alterar** e incluir uma foto do rosto do beneficiário e uma foto segurando RG.



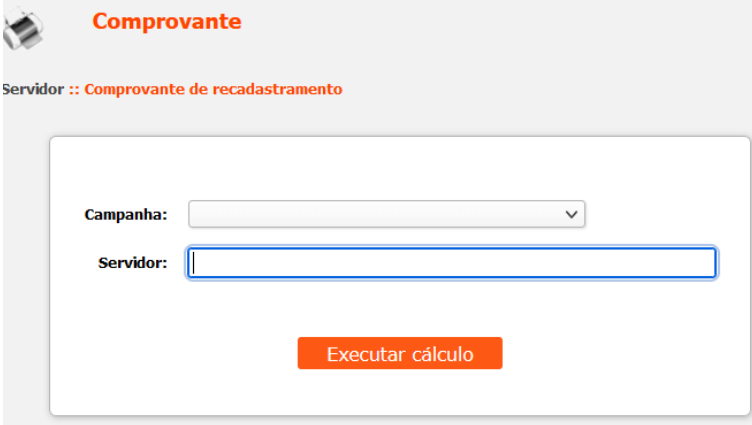
6. Para finalizar, **gravar** o recadastramento.



7. Gerar o comprovante do recadastramento em **Relatórios**, **Comprovante de recadastramento**.



8. Selecionar a **campanha** da qual o beneficiário faz parte e pesquisar pela matrícula ou nome, executar cálculo e imprimir.



Comprovante

Servidor :: Comprovante de recadastramento

Campanha:

Servidor:

Executar cálculo

9. Coletar assinatura do beneficiário, carimbar e datar o comprovante, destacar e entregar a parte que cabe ao beneficiário.

Termo que a Maringá Previdência retém:

NOME:		CPF:	
DATA DE NASCIMENTO:	DATA / HORA:	USUÁRIO:	
CAMPANHA:	FASE:		
Observação:			
<hr/> ASSINATURA			
CARIMBO E DATA DE RECEPÇÃO		COLETA DA DIGITAL DO POLEGAR (QUANDO NECESSÁRIO)	

Termo que o beneficiário leva:

Declaração de Responsabilidade e Comprovante

ATESTAMOS A REALIZAÇÃO DO CADASTRAMENTO DO Sr. (A) PARA EFETIVAÇÃO DO ATESTADO DE VIDA.		CARIMBO E DATA DE RECEPÇÃO
USUÁRIO DO SISTEMA:	DATA:	

ANEXO 04 – DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA PARA ALTERAÇÕES CADASTRAIS

Alterações básicas, como telefone e e-mail, não necessitam de comprovação.

Principais alterações e sua documentação comprobatória:

1. Alteração de estado civil

Comprovante de acordo com o estado civil, podendo ser:

- 1.1. **Solteiro(a):** Certidão de Nascimento.
- 1.2. **Casado(a):** Certidão de Casamento.
- 1.3. **Viúvo(a):** Certidão de Óbito ou Certidão de Casamento averbado com o Óbito.
- 1.4. **Divorciado(a):** Certidão de Divórcio ou Certidão de casamento averbado com divórcio.
- 1.5. **Separado(a) Judicial:** Certidão de Separação Judicial ou Certidão de casamento averbado com separação judicial.
- 1.6. **União Estável:** Declaração ou Escritura Pública de União Estável.

2. Alteração de endereço

Comprovante de Residência, contendo data, emitido em até 90 (noventa) dias, sendo: faturas de água, luz, telefone, plano de saúde, internet e instituições bancárias. Pode ser aceito se estiver em nome da pessoa, nome do cônjuge ou do companheiro.

Se estiver sem data, fora do prazo ou for em nome de terceiros, deverá preencher a Declaração de Residência (Modelo no site da Maringá Previdência).

3. Alteração de documentos (RG, etc.)

Documento com os dados atualizados.

4. Inclusão de dependente

Comprovantes de acordo com o tipo de dependente, podendo ser:

4.1. Para inclusão de cônjuge ou companheiro:

4.1.1. Certidão de Nascimento, Casamento e União Estável, de acordo com o estado civil, podendo ser:

- a. **Casado(a):** Certidão de Casamento.
- b. **União Estável:** Declaração ou Escritura Pública de União Estável.

4.1.2. Cadastro de Pessoa Física – CPF;

4.1.3. Cédula de Identidade – RG, devendo a imagem constar número, órgão emissor e UF de emissão.

4.2. Para inclusão de filhos/enteados/menores sob tutela até 21 anos:

4.2.1. Cadastro de Pessoa Física – CPF;

4.2.2. Cédula de Identidade – RG, devendo a imagem constar número, órgão emissor e UF de emissão (Menores de 16 anos poderá apresentar a Certidão de Nascimento).

4.3. Para inclusão de filhos, enteados, curatelados ou tutelados inválidos:

4.3.1. Laudo Médico, contendo data para dependente inválido;

4.3.2. Cadastro de Pessoa Física – CPF do curador(a);

4.3.3. Cédula de Identidade - RG;

4.3.4. Quando se tratar de Curatelado: Termo de Curatela provisória ou definitiva, quando se tratar de curatela provisória sem data fim da representatividade, a curatela deverá estar datada em até 1 ano, após este período será aceito a certidão narrativa do processo.

4.3.5. Quando se tratar de Tutelado: Termo de Tutela provisória ou definitiva, quando se tratar de tutela provisória sem data fim da representatividade, a tutela deverá estar datada em até 1 ano, após este período será aceito a certidão narrativa do processo.

4.4. Para inclusão de pai e mãe:

Somente quando **NÃO HOUVER** outros dependentes cadastrados como cônjuge, companheiro, filhos/enteados/menores sob tutela até 21 anos;

Somente quando comprovar total dependência econômica.

5. Exclusão de dependente

Comprovante a depender da situação:

5.1. Certidão de Óbito do dependente ou Certidão de Casamento averbado com o Óbito;

5.2. Certidão de Divórcio ou Certidão de casamento averbado com divórcio;

5.3. Certidão de Separação Judicial ou Certidão de casamento averbado com separação judicial;

5.4. Declaração de Dissolução da União Estável;

Se o beneficiário excluir filhos maiores de 21 anos, não será necessário anexar comprovantes.

ANEXO 05 – VALIDAÇÃO DO RECADASTRAMENTO ONLINE NO SISTEMA SOFTPREVI

1. Fazer login no Sistema de Gestão Previdenciária através do link:
<https://maringa.actuary.com.br/default.php>



IDENTIFICAÇÃO

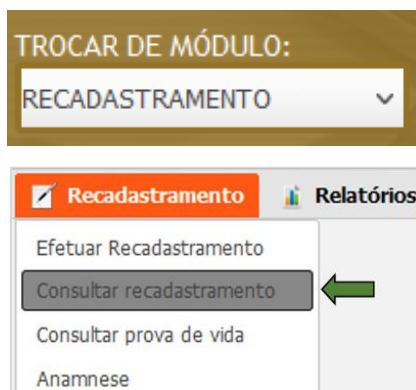
MÓDULO:

CHAVE DE ACESSO:

SENHA DE ACESSO:

ESQUECI A SENHA ▶ ENTRAR ▶

2. Acessar o **Módulo Recadastramento**, selecionar **Recadastramento**, **Consultar recadastramento**.



TROCAR DE MÓDULO:
RECADASTRAMENTO ▼

Recadastramento Relatórios

Efetuar Recadastramento


Consultar recadastramento ←

Consultar prova de vida

Anamnese

3. Selecionar a Campanha e a Fase para validação.



 Consultar recadastramento

Recadastramento :: Identificação






Campanha: Fase:

4. Na lista, verifique a aba **Status** e a aba **Aguardando triagem**.


Os status possíveis são:


- 4.1. **Não iniciado:** beneficiário não iniciou o Recadastramento;
- 4.2. **Iniciado:** beneficiário iniciou, mas não finalizou o Recadastramento;
- 4.3. **Concluído pelo usuário - Aguardando triagem:** beneficiário concluiu o Recadastramento e está pendente de validação interna, nesse caso, na aba “Aguardando triagem?” aparecerá opção SIM.
- 4.4. **Concluído:** Recadastramento já foi validado.




5. Clicar na aba **“Aguardando triagem?”** para aparecer primeiro a opção **SIM**.
6. Nos casos aguardando triagem, clicar em **visualizar**.

Matrícula	Status	Aguardando triagem?	Última alteração	Última triagem	Ações
52	Não iniciado	NÃO			
2972	Não iniciado	NÃO			
43281	Concluído pelo usuário - Agi	SIM	06/02/2023 15:30		  

Ações

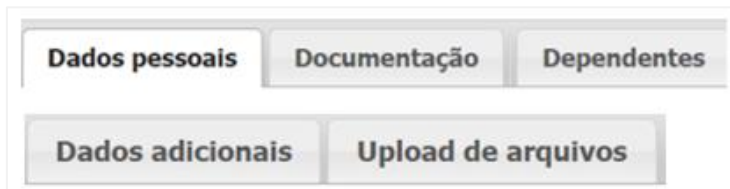






  

7. Validar as informações cadastrais.

Para os aposentados as seguintes abas precisam ser verificadas:



As informações que aparecerem na cor verde, seguidas pelo ícone olho (como na figura abaixo), foram modificadas pelo beneficiário e precisarão ser comprovadas por documentação anexa. É possível ver o conteúdo anterior passando o mouse sobre o ícone.

Estado:	PARANÁ
CEP:	87020-230
Logradouro:	MORANGUEIRA 
Bairro:	JD ALVORADA 

Para validar as informações alteradas, será necessário verificar se o documento que comprova está anexo na última aba Upload de arquivos. As informações que aparecem em preto não precisam ser validadas.

A lista de Documentação comprobatória consta no **ANEXO 04**.

8. Aprovar o recadastramento.

Caso todas as abas tenham sido conferidas e todas as informações tenham sido efetivamente validadas e possíveis alterações devidamente comprovadas, **aprovar o recadastramento**.

Aprovar recadastramento

9. Recusar o recadastramento.

Caso haja informações alteradas pendentes de comprovação, **recusar o recadastramento** e na caixa de texto justificar a documentação necessária.

Recusar recadastramento

Recusando recadastramento...

Problemas encontrados no recadastramento:

OK Cancelar

10. Entrar em contato com o beneficiário cujo recadastramento foi recusado

Caso o beneficiário não faça as correções, será necessário entrar em contato (telefone, WhatsApp, e-mail, etc.) para informar que há pendências no Recadastramento e que o mesmo pode consultá-las e ajustá-las no Portal do Segurado, em Recadastramento, na mesma tela onde realizou o pela primeira vez.

11. TERMO DE VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO



MARINGÁ PREVIDÊNCIA
Presidência da MGAPREV
Unidade de Controle Interno da MGAPREV
Avenida Carneiro Leão, 135, Galeria do Edifício Europa - Bairro zona 01, Maringá/PR,
CEP 87013-965 Telefone: (44) 3220-7728 - www.maringaprevidencia.com.br

TERMO

Processo nº 03.31.00001172/2024.32

TERMO DE VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO

MANUAL 16 - ATENDIMENTO

EMISSÃO: 13/09/2024

VERSÃO 01: 13/09/2024

Por meio deste termo, aprova-se o "Manual 16 - Atendimento", o qual passa a integrar o conjunto de procedimentos padrão da Maringá Previdência.



Documento assinado eletronicamente por **Elisangela da Silva Candil, Gerente Administrativo (a) e de Patrimônio**, em 13/09/2024, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Pereira Kuhn, Coordenador (a) de Folha de Pagamento**, em 16/09/2024, às 09:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bárbara Garcia Schneider, Gerente de Controle Interno**, em 16/09/2024, às 13:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Fatima da Silva Giacomelli, Diretor (a)-Presidente da MGAPREV**, em 16/09/2024, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na [Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001](#) e [Decreto Municipal nº 871, de 7 de julho de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maringa.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4511420** e o código CRC **11D59264**.

Referência: Processo nº 03.31.00001172/2024.32

SEI nº 4511420