

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

ÍNDICE

1. OBJETIVOS
2. RESPONSABILIDADES
3. REFERÊNCIAS
4. DEFINIÇÕES
5. CONSIDERAÇÕES GERAIS
6. PROCEDIMENTOS
7. REGISTROS
8. SEQUENCIAL DE NOTAS
9. ANEXOS

Elaborado Por	Aprovado Por
SATE	GEPREV

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

1. Objetivos

- 1.1. Definir a sistemática de atendimento personalizado aos usuários da MANAUS PREVIDÊNCIA tendo como foco sua plena satisfação no que se refere aos serviços e benefícios disponibilizados pelo Regime Próprio de Previdência do Município de Manaus.

2. Responsabilidades

ÁREAS	RESPONSABILIDADE		AUTORIDADE
	DIRETA	INDIRETA	
SATE	X		Atender com urbanidade e presteza os segurados do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus.
SCON		X	Receber os processos através do SISPREV WEB e SIGED para instrução e análise.
PSICOSSOCIAL		X	Atender as demandas encaminhadas pelo SATE em relação às questões Sociais e Psicológicas dos Usuários.
GEPREV		X	A responsabilidade da Gerência de Previdência é posterior ao atendimento. Efetua o controle e faz a avaliação do atendimento bem como a análise do desempenho dos atendentes.

3. Referências

- 3.1. **Lei Municipal nº 870, de 22/07/2005** (Do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Manaus);
- 3.2. **Lei nº 10.741, de 01/10/2003** (Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências);
- 3.3. **PRO.ASTEC.05** (Não Conformidade, Ação Corretiva e Melhoria Contínua);
- 3.4. **Decreto Municipal nº 3.271, de 19/01/2016** (Estabelece normas e procedimentos para o Censo Previdenciário dos Servidores Públicos Municipal);

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

3.5. **Lei nº 8.742/1993, de 07/12/1993** (Dispõe sobre a Organização da Assistência Social e dá outras providências);

3.6. **Lei municipal nº 2.419, de 29/03/2019** (Dispõe sobre a estrutura organizacional da Manaus Previdência e dá outras providências);

3.7. **Decreto municipal nº 4.862, de 18/06/2020** (DISPÕE sobre o Regimento Interno da Manaus Previdência e dá outras providências);

3.8. **Norma NBR ABNT ISO 9001:2015**;

3.9. **Matriz de Informação Documentada Externa**;

3.10 **Decreto Municipal nº4300, de 05.02.2019** (REGULAMENTA a Lei nº 2.296, de 10 de janeiro de 2018, que obriga os estabelecimentos públicos e privados localizados no município a inserir, nas placas de atendimento prioritário, o símbolo mundial do Autismo, bem como, nas placas indicativas de vagas preferenciais em estacionamentos e garagens, mensagens educativas);

3.11. **Lei Municipal nº 2.561, de 20 de dezembro de 2019** (Altera a Lei nº 870, de 21.07.2005, e dá outras providências);

3.12. **Decreto nº 4.730, de 07.01.2020** (ESTABELECE normas para realização do recadastramento dos agentes públicos, aposentados e pensionistas vinculados ao Poder Executivo Municipal de Manaus e de seus dependentes);

3.13. **Portaria 102/2020 – GP/MANAUAS PREVIDÊNCIA** (Estabelece os procedimentos para o recadastramento e para a prova de vida dos aposentados e pensionistas da Manaus Previdência);

3.14. **Fluxo Sate.04 – Atendimento Presencial**;

3.15. **Manuais de Concessão de Aposentadoria e Pensão**;

3.16. **Manual do Pro-Gestão RPPS, v.03, de 22.02.2020**;

3.17. **Instrução de Trabalho**;

3.18 **Portaria 344/2020 GP-Manaus previdência, publicado no DOM 4880, de 13/07/2020** – Recadastramento suspenso devido à Pandemia de COVID-19.

3.19 **Lei 13.709, de 14/08/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD).**

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

4. Definições

4.1. **Benefícios**: São prestações pecuniárias, devidos pelo Fundo aos seus segurados e dependentes;

4.2. **Beneficiário**: Quem recebe um benefício, aquele que é beneficiado;

4.3. **Pensão por Morte**: Benefício pago para o dependente do segurado falecido, conforme Lei nº 870/2005;

4.4. **Pensionista**: Dependente do falecido segurado, que recebe o benefício pago mensalmente pelo RPPS;

4.5. **Requerente**: Pessoa que está requerendo o benefício;

4.6. **Segurado**: Funcionário público municipal filiado ao RPPS;

4.7. **Recadastramento**: Ato de tornar a cadastrar feito pelo pensionista ou aposentado anualmente, no mês de seu aniversário;

4.8. **CFPP**: Cadastro e Folha de Pagamento de Pessoal;

4.9. **GEPREV**: Gerência de Área de Previdência;

4.10. **MANAUSMED**: Sistema de Saúde do Município de Manaus;

4.11. **SATE**: Setor de Atendimento;

4.12. **SCON**: Setor de Concessão de Benefícios;

4.13. **SPENP**: Sistema de Pensionista do MANAUSPREV;

4.14. **PSICO**: Setor de Psicossocial;

4.15. **ASTEC**: Assessoria Técnica;

4.16. **PROJUR**: Procuradoria;

4.17. **SMAN**: Setor de Manutenção de Benefícios;

4.18. **SISPREV**: Sistema Previdenciário;

4.19. **SIGED**: Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos;

4.20. **PROTUS**: Sistema de Protocolo Integrado;

4.21. **SICS**: Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado da Manausprev;

4.22. **SGA**: Sistema de Gerenciamento de Atendimento;

4.23. **Usuário**: qualquer pessoa que busca a prestação de serviço pela Manaus Previdência;

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

- 4.24. **BPC**: Benefício de Prestação Continuada;
- 4.25. **CTPS**: Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- 4.26. **CTC**: Certidão de tempo de contribuição
- 4.27. **DTC**: Declaração de tempo de contribuição
- 4.28. **SAGEM**: Sistema de agendamento da Manaus Previdência

5. Considerações Gerais

5.1. Serão considerados como Categorias de Usuários para o MANAUS PREVIDÊNCIA:

- 5.1.1 Aposentados;
- 5.1.2 Pensionistas;
- 5.1.3 Servidores Ativos;
- 5.1.4 Procurador;
- 5.1.5 Genitor;
- 5.1.6 Curador;
- 5.1.7 Tutor;
- 5.1.8 Outros;
- 5.1.9 Dependentes.

5.2. Todos os Procedimentos para o Atendimento ao Usuário da MANAUS PREVIDÊNCIA devem ser registrado junto ao SICS – Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado da Manausprev, disponível em <http://intranet.maoprev.local/intranet/admin/sate/fat.php> (Anexo 02).

5.3. Caso algum usuário esteja impossibilitado de vir até a MANAUS PREVIDÊNCIA para solicitar alguns dos seus serviços, esse poderá requisitar por meio de procurador, devidamente habilitado. O documento de representação legal terá validade de 6 meses, a contar da data de emissão, conforme MEMO nº 17/2017 – GEPREV (Anexo 16).

5.4. Os usuários com assuntos mais complexos ou simulação de aposentadoria são encaminhados ao Atendimento Especializado.

5.5. O SATE é responsável pela entrega de fichas financeiras. Os serviços são solicitados pelos segurados na Manaus Previdência, sendo entregue fisicamente ou via e-mail, o atendente registra o serviço no SICS.

5.6 Os pedidos de cópia de processos via e-mail ou por requerimento no atendimento presencial serão encaminhados ao SARQ via siged/doc para análise e

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

providências quanto ao atendimento da solicitação. Caso o requerente queira receber por mídia o mesmo deverá assinar o termo de entrega de documento. (anexo 2)

5.7. Também é de responsabilidade do SATE, na pessoa do coordenador ou assessor, fazer alterações cadastrais tais como endereços, dados pessoais (estado civil, número de documentos, etc.), e inscrição de dependentes nos sistemas MOCHA/PRODAM e SISPREV.

5.8. Os contracheques e declarações para IRRF são emitidas pelo portal do segurado, no endereço eletrônico <https://sisprev.manaus.am.gov.br/portal/Login/Login.aspx>, se houver dificuldade em emitir o documento pelo portal, o interessado pode enviar a demanda para o e-mail: sate.manausprev@gmail.com.

5.9 O SATE é responsável pelo acompanhamento e atendimento das demandas via e-mail.

6. Procedimentos para Atendimentos aos Usuários por agendamento presencial ou via e-mail.

6.1. O atendente verifica o agendamento no SAGEM - Sistema de Agendamento da Manaus Previdência (Anexos 22 e 23), confirma o comparecimento do segurado presencialmente e aciona o Sistema de Gerenciamento de Atendimento (Anexo 01), recepciona o usuário de acordo com o que está descrito no *Checklist* das Ações do Processo de Atendimento (Anexo 03) verificando sua necessidade e qual o tipo de atendimento a ser dado. Para todo e qualquer tipo de atendimento, o atendente deve registrar nome e CPF do usuário e tipo de serviço solicitado no SICS. Podendo ser:

6.1.1. Informações e Orientações – Atendimento presencial.

- 6.1.1.1 É solicitada do usuário a apresentação de sua documentação de identificação, podendo ser: RG, Carteira de Motorista, etc;
- 6.1.1.2 O Atendente pergunta e verifica a informação desejada;
- 6.1.1.3 Após a verificação, o segurado recebe as informações e orientações sobre seu questionamento, podendo ser referente à MANAUS PREVIDÊNCIA ou não, sempre adotando o *Checklist* das Ações do Processo de Atendimento (Anexo 03).

6.1.2. Consultas de Trâmite de Processos através do SISPREV ou SIGED.

- 6.1.2.1. O Atendente solicita do usuário a apresentação de sua Documentação de Identificação (RG, Carteira de

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

Motorista, Procuração ou qualquer outro documento de identificação) ou o número do processo;

- 6.1.2.2. Acessa o SISPREV e SIGED e passa a informação do trâmite (situação do processo) para o usuário, entregando-lhe espelho de movimentação do processo, caso haja necessidade (Anexo 04);
- 6.1.2.3. O serviço prestado é registrado junto ao SICS (Anexo 02);
- 6.1.2.4. A consulta de processos também está disponível através do site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>.

6.1.3. Solicitação de Declaração de Existência e Inexistência de Benefício e Declarações diversas. Presencial ou Via E-mail: sate.manausprev@gmail.com.

- 6.1.3.1. O Atendente identifica a categoria do Requerente da Declaração e solicita os Documentos de Identificação (RG, CPF, Comprovante de Residência);
- 6.1.3.2. É feita a verificação no Sistema PRODAM/SISPREV para o correto preenchimento da declaração solicitada, anexando, caso necessário, espelho dos sistemas citados. Após o preenchimento, a declaração deve ser assinada pelo atendente e entregue ao segurado, ou, no caso de solicitação por e-mail, enviada ao endereço eletrônico informado;
- 6.1.3.3. Os serviços prestados tanto presencialmente ou via e-mail são registrados no sistema SICS (Anexo 02).

6.1.4 Formalização de Processos Virtuais

- 6.1.4.1. O Atendente confere a documentação do Requerente (segurado, aposentado, pensionista, ex-segurado, esposa (a), companheiro (a), dependente menor/menor inválido (a), pais), averiguando se a mesma encontra-se em conformidade com os documentos exigidos no formulário Documentos para Abertura de Processos Diversos, disponível no site <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/wp>

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

-content/uploads/2022/04/7-CHECK-LIST-DE-DOCUMENTOS-PARA-ABERTURA-DE-PROCESSOS-DIVERSOS.pdf ou no *Checklist* para Abertura de Processo de Pensão, disponível no site **<https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/pensao-por-morte/>**

- 6.1.4.2. O Requerimento de Solicitação de Serviços Diversos ou Requerimento de Solicitação de Pensão são preenchidos conforme documentação apresentada e impresso para conferência e assinatura do requerente. Os requerimentos estão disponíveis na pasta P:\setores\SATE\REQUERIMENTOS DIVERSOS MODELOS ou através dos sites: **<https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/outras-solicitacoes/>**, para requerimento de solicitação de serviços diversos e **<https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/pensao-por-morte/>**, para requerimento de solicitação de pensão.
- 6.1.4.3. O Atendente acessa a planilha fluxo de processos para verificar o meio de formalização correto através do endereço: P:\setores\SATE\FLUXO DE PROCESSOS (Anexo 7). Após, acessa o SISPREV (Anexo 4.1) - quando necessário - e SIGED (Anexo 4.2) e formaliza o processo. Os processos virtuais terão a numeração registrada pelo SIGED e serão sinalizados com o “tipo de suporte virtual” nesse sistema.
- 6.1.4.4. Após a formalização do processo, o requerente recebe o comprovante de protocolo SIGED ou SISPREV com o número do processo, se for solicitação via e-mail o protocolo será enviado para o e-mail informado.
- 6.1.4.5. O requerimento e todos os documentos apresentados serão digitalizados e inclusos ao processo, e encaminhados para o setor competente através do SISPREV e/ou SIGED, virtualmente.
- 6.1.4.6. Após o trâmite do processo, esse deve ser registrado no Relatório de Entrada de Processo, disponível em: P:\setores\SATE\CONTROLE DE PROCESSOS SATE (Anexo 19).
- 6.1.4.7. Todas as solicitações via e-mail sate.manausprev@gmail.com deverão atender às orientações acima.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

- 6.1.4.8. Se o interessado for menor de idade, deverá conter o Termo de consentimento de tratamento de dados de menores 18 anos de idade no processo conforme solicitação. E a declaração de acúmulo de benefícios deverá ser incluída para todas as solicitações de interessado maior de idade. Ambos estão disponíveis no [site: https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/pensao-por-morte/](https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/pensao-por-morte/).

6.1.5. Recadastramento de Aposentados e Pensionistas

- 6.1.5.1. O Atendente recebe e confere os documentos pessoais do Aposentado ou Pensionista ou de seu Representante Legal;
- 6.1.5.2. No ato do recadastramento são realizadas todas as alterações/atualizações de informações referentes aos dados pessoais dos segurados e seus dependentes. Após, é coletada a biometria do segurado para validação do recadastramento. O comprovante é entregue para conferência e assinatura. Por fim, o comprovante e os documentos apresentados são digitalizados e salvos no formato PDF no sistema SISPREV e pasta SIGED.
- 6.1.5.3. Caso o aposentado/pensionista resida fora do Estado/País, é disponibilizada, no site institucional da Manaus Previdência, a declaração de vida e residência (Anexo 18), para que seja preenchida e enviada pelos correios endereçado ao Setor de Atendimento, com as cópias autenticadas dos documentos necessários para efetivação do recadastramento.
- 6.1.5.4. Os documentos recebidos dos correios para fins de recadastramento anual serão conferidos pelo SATE e, após efetivação do recadastramento, serão enviados para o SARQ para arquivamento na pasta funcional do segurado. O comprovante e documentos recebidos são digitalizados e salvos no formato PDF no sistema SISPREV e pasta SIGED.
- 6.1.5.5. Caso o Aposentado ou Pensionista não compareça para o recadastramento, no mês subsequente, serão feitas ligações telefônicas, registradas no Controle de Ligações *Call center*, (Anexo 12) solicitando o comparecimento para efetivação do recadastramento pendente.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

6.1.5.6. Se o beneficiário não comparecer no prazo de 30(trinta) dias após o término do mês de aniversário será efetuada a suspensão do benefício conforme Memo. 008/2020 – DIPREV (Anexo 13). A reativação do benefício será efetivada no mês subsequente ao comparecimento do segurado, obedecendo o calendário de pagamento.

6.1.5.7. De acordo com a Portaria 344/2020 GP- Manaus previdência, publicada no DOM 4880, de 13/07/2020, o Recadastramento está suspenso por tempo indeterminado a contar de 13/03/2020.

6.1.6 Formalização de Requerimento Setorial

6.1.6.1. O Atendente identifica o questionamento do usuário e verifica a necessidade de um esclarecimento especializado a ser realizado pelo setor competente.

6.1.6.2. O Atendente preenche o Requerimento de Solicitação de Serviços Diversos, disponível em meio eletrônico: P:\setores\SATE\REQUERIMENTOS DIVERSOS MODELOS, preenche com os dados pessoais do usuário e especificação da dúvida a ser sanada.

6.1.6.3. O requerente confere e assina o requerimento.

6.1.6.4. O Atendente registra o requerimento no sistema SIGED como documento e tramita para o setor competente para conhecimento e providências. Após, o número do documento é acrescentado ao relatório de entrada de processos (Anexo 19).

6.1.6.5. Após registro no sistema siged, o comprovante de protocolo será entregue ao requerente.

6.1.6.6. Todas as solicitações via e-mail sate.manausprev@gmail.com deverão atender às orientações acima.

6.1.7. Simulação de Aposentadoria

6.1.7.1. O Atendente confere os documentos pessoais do Servidor Ativo.

6.1.7.2. O Atendente faz a consulta pelo sistema MOCHA/PRODAM para verificar se há tempo averbado pela sua secretaria de origem e pelo SISPREV e para verificação das regras de aposentadoria disponíveis ao servidor (Anexo 15). Caso não tenha registro de averbação do tempo nos sistemas citados, o segurado terá que informar

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

mediante certidão de tempo de serviço ou CTPS para que o Atendente inclua no sistema SISPREV para fins de simulação.

6.1.7.3. O Atendente entrega ao servidor, por meio físico, as regras nas quais se enquadra fazendo uma breve explicação da legislação aplicável.

6.1.7.4 A simulação de aposentadoria pode ser feita por meio do portal do segurado, no link <http://sisprev.manaus.am.gov.br/portal> ou Via e-mail: sate.manausprev@gmail.com, assim também será encaminhado algum tipo de esclarecimento solicitado pelo interessado quando for necessário.

6.1.8. Entrega da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) e Declaração de Tempo de Contribuição (DTC)

6.1.8.1. O SATE recebe o processo de CTC/DTC, via SIGED e SISPREV, oriundo da DIPREV. Ambos são entregues ao SATE em duas vias originais.

6.1.8.2. O nome e número de telefone do interessado são inseridos na planilha de ligações do Call Center, a fim de que este entre em contato com o interessado ou seu representante legal para entrega da CTC/DTC.

6.1.8.4. Com o comparecimento do interessado ou representante legal, a Certidão/Declaração é entregue mediante apresentação do documento de identidade ou procuração, com registro de assinatura e data na primeira folha.

6.1.8.5. Quando da entrega do documento, é solicitado a conferência dos dados pessoais, bem como do tempo de contribuição. É informado que se trata de um documento de via única e sugerido cópia de segurança.

6.1.8.6. Se no ato do atendimento for observado erros nos dados pessoais, é confeccionado despacho para o SCON a fim de solicitar a correção, com as duas vias originais da CTC/DTC.

6.1.8.7. No caso de discordância no período de contribuição, é orientado que o interessado junte algum documento comprobatório e dê entrada no pedido de revisão de CTC/DTC no Setor de Atendimento.

6.1.8.8. Após a entrega, a CTC/DTC com o recebido é digitalizada e salva no processo de origem, o qual é encaminhado a DIPREV, por meio dos sistemas SIGED E SISPREV. Os processos de DTC são

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

encaminhados para o SARQ. A via assinada pelo interessado será entregue ao Setor de Arquivo para arquivamento por meio do livro de protocolo.

6.1.8.9. O atendente registra a entrega no SICS (anexo 2).

6.1.8.10. Caso o interessado não compareça dentro do prazo de 90 dias a contar de seu agendamento para retirar a CTC/DTC, as duas vias originais são encaminhadas para o SARQ e o processo é encaminhado para a DIPREV, para que seja devolvido a secretaria de origem do interessado.

6.1.8.11 Todas as solicitações via e-mail sate.manausprev@gmail.com deverão atender as orientações acima.

7. Registros

7.1. SICS: Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado da Manausprev.

7.2. Comprovante de entrega/recebimento de Cópia de Processos

7.3. Memorando 017/2017.

7.4. *Checklist* das Ações do Processo de Atendimento.

7.5. Documentos para Abertura de Processos.

7.6. Espelho de Movimentação do Processos.

7.7. Declaração de Existência e Inexistência de Benefícios

7.8. Declaração de acúmulo de benefícios

7.9. Memo. 19/2017 – Inclusão de informação no *checklist* de pensão por morte.

7.10. Formalização de processo pelo PROTUS

7.11. Formalização de processo pelo SISPREV

7.12. Formalização SIGED

7.13. Requerimento de solicitação de serviços diversos

7.14. Declaração de abertura de conta para pensão

7.15. Planilha de controle *Call Center*, controle de ações referente a entrega de declaração para abertura de conta-corrente de novos pensionistas.

7.16. Comprovante de cadastramento

7.17. Relatório de Entrada de Processos

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

7.18. Planilhas de controle de ligações *call center*

7.19. SAGEM – Sistema de Agendamento da Manaus Previdência

7.20. Termo de Consentimento para Menor de Idade com até 18 anos

8. Sequencial de notas

NOTA 1: O SATE é responsável por receber as certidões de óbito dos segurados, se algum parente ou representante legal informar e entregar o documento, o atendente digitaliza e salva no SISPREV e, posteriormente, envia ao SMAN como anexo ao memorando de cancelamento de benefício.

NOTA 2: Todas as orientações e informações referentes a documentação necessária para abertura de processos estão disponíveis no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/>

NOTA 3 (Ref. ao item 6.1.5.3): Caso o segurado esteja hospitalizado, o SATE seguirá o procedimento especificado no art. 3º, §2º, da Portaria nº 102/2020, publicada no DOM 4792, de 05.03.2020. O responsável pela informação preencherá o requerimento específico para esses casos. (Anexo 17)

NOTA 4: Caso houver esquecimento de documentos ou pertences pessoais pelos usuários, o objeto será guardado no armário SATE 1 até que o mesmo venha buscar.

NOTA 5: (Ref. aos itens 6.1.4): Caso houver, no momento da abertura de processo, pendência de qualquer documento, será estipulado ao usuário o prazo de 30 (trinta) dias para apresentação do (s) mesmo (s), ficando ciente que o não comparecimento no prazo estipulado acarretará o arquivamento do pedido. A ciência se dá através da assinatura em duas vias da Carta de Exigências (Anexo 20), sendo uma entregue ao usuário e a outra juntada ao processo. No momento da entrega do documento pendente, o atendente carimba o documento com o recebido, data e assina. Após, verifica se o processo foi formalizado como físico ou virtual. No caso da primeira opção, o documento pendente será entregue ao setor onde se encontra o processo por meio do protocolo de correspondência. Já no caso da segunda opção, o atendente digitaliza o documento, cadastra no SIGED como documento, e tramita para o setor onde se encontra o processo. Após, coloca na planilha de controle de processo. (Anexo 19)

NOTA 6: Os documentos de representação legal, apresentados durante o atendimento para a realização de quaisquer serviços são digitalizados no sistema SISPREV para fins de registro documental, tais como, procurações, curatelas, tutelas, RG e CPF dos representantes legais. Caso o representante não esteja cadastrado no sistema citado, o atendente procede ao cadastro.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 22	Data: 26/05/2022

NOTA 7: Nos processos de Inscrição de Segurado Facultativo - LIP, o SATE recebe o processo e convoca o segurado para que este tome ciência e receba as informações necessárias para o pagamento da contribuição. Nos casos de desistência por parte do servidor ativo, esse assina o termo de desistência e o processo é enviado a secretaria de origem para arquivamento na pasta funcional do servidor.

NOTA 8: O SAGEM (Anexo 22) é um Web Aplicativo que funciona como sistema de agendamentos da Manaus Previdência, criado para realizar a triagem de demandas externas dos segurados, de uma forma eficaz, a fim de um atendimento presencial qualitativo para formalização de processos e atendimentos especializados. O agendamento é realizado por meio do *Call Center* e/ou servidores do SATE, que selecionam os serviços e horários disponíveis e geram o protocolo para o atendimento presencial.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

9. Anexos

Anexo 01 – SGA: Sistema de Gerenciamento de Atendimento


MANAUS PREVIDÊNCIA

novos
SGA

acessando como **vanessa.lemos** Sair

...

Atendimento

Efetue o atendimento às senhas distribuídas dos serviços que você atende

Guichê

5

Alterar



Chamar próximo

Minha fila (Todos):


P3317
P3318

Consultar senha

Novo SGA v0.7.2

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 02 – SICS: Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado

Formulário de Atendimento ao Segurado - SICS-G2

Manaus, 14/06/2021 - 11:53 - Operador MANAUSPREV em atendimento: **daianny.silva**
Atendimentos Hoje:

Apagar e Reiniciar

Avançar

NOME DO CLIENTE:

AGENDADO NO SAGEM HÁ DIA(S)
TELEFONE:

ENTRE COM NOME COMPLETO DO SEGURADO

CPF:

ZERO
Magic

INFORMAR CPF

HISTÓRICO DE SERVIÇOS SOLICITADOS NA DATA

CONSULTA INSTANTÂNEA E LOG DE
COMENTÁRIOS SOBRE HISTÓRICO DO
SEGURADO

SECRETARIA DE ORIGEM:

ESCOLHA A SECRETARIA OU ÓRGÃO DE ONDE O SEGURADO PROCEDE

SIGLA DA SECRETARIA:

Magic

SIGLA DO ÓRGÃO

CATEGORIA DO USUÁRIO ATENDIDO:

INFORMAR CATEGORIA DO SEGURADO OU CLIENTE

SEXO DO CLIENTE:

☐ MASCULINO
☐ FEMININO

QNT CONTRACHEQUES:

Magic

INFORMAR QUANTOS

ESPECIFICAR O CANAL QUE VIABILIZOU ESTE ATENDIMENTO:

☒ ATENDIMENTO VIA E-MAIL
☐ ATENDIMENTO VIA WHATSAPP
☐ ATENDIMENTO PRESENCIAL VIA AGENDAMENTO

ATENDIMENTOS ESPECIALIZADOS SOLICITADOS (ESPECIFICAR CATEGORIA):

☐ SATE
☐ SCON
☐ TERMO DE OPÇÃO
☐ SMAN
☐ CONSIGNAÇÕES
☐ PSICO
☐ OUTROS

FORMALIZAÇÃO DE PROCESSOS DIVERSOS (ESPECIFICAR CATEGORIA):

☐ PROCESSO CTC
☐ PENSÃO POR MORTE
☐ REVISÃO DE BENEFÍCIOS
☐ OUTROS FÍSICOS
☐ OUTROS VIRTUAIS

ESCOLHA OS TIPOS DE SERVIÇO QUE ESTÃO SENDO REQUISITADOS NESTE ATENDIMENTO:

☐ ENTREGA DE COMPROVANTES DE I.R.P.F.
☐ INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES
☐ INSCRIÇÃO DE DEPENDENTES
☐ RECADASTRAMENTO
☐ DECLARAÇÕES DIVERSAS
☐ SIMULAÇÃO DE APOSENTADORIA
☐ ENTREGA DE CTC
☐ CADASTRO PORTAL SEGURADO
☐ ENTREGA/RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS
☐ CONSULTA DE PROCESSO
☐ DECLARAÇÃO PARA ABERTURA DE CONTAS
☐ DECLARAÇÕES EXISTÊNCIA/INEXISTÊNCIA DE BENEFÍCIO
☐ ALTERAÇÃO/MUDANÇA DE DADOS CADASTRAIS
☐ OUTRAS SOLICITAÇÕES

OBSERVAÇÕES OU COMENTÁRIOS (item opcional):

Caso necessário, complemente neste campo com informações relativas ao processo de atendimento e detalhes informativos pertinentes.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 03 – Checklist das Ações do Processo de Atendimento

1. **Abertura:** é o processo que visa estabelecer um contato pessoal com o cliente, passando-lhe uma boa impressão através de um sorriso, interesse pela sua presença, disposição e empatia. Você deve sempre encaminhar o cliente para o seu posto de atendimento. Seguir os seguintes passos:
 - Saudação cordial (Ex. Bom dia, boa tarde)
 - Apresentação pessoal (Ex. meu nome é e o seu?, Sr., Sra., você, etc...
2. **Sondagem:** para um atendimento mais eficaz você precisa identificar o que o cliente precisa e porque ele está buscando esse serviço. Por isso você deve solicitar a permissão do cliente para algumas perguntas que o ajudarão a conduzir o atendimento e desenvolver a confiança do cliente.
3. **Parceria:** Nesta fase você deve deixar o cliente a vontade para procurar esclarecer qualquer dúvida, deixe bem claro toda a estrutura de apoio oferecida pela Instituição e aproveite para passar uma boa imagem dela.

Perfil dos Atendentes

1. Educado, boa aparência, estar sempre apresentável;
2. Boa postura, dinâmico, atencioso, buscar novas informações a cada dia, ter atenção em tudo que faz;
3. Gentil, paciente, rápido;
4. Organizado, responsável, prestativo, comunicativo;
5. Pontual, assíduo, comprometido;
6. Ter iniciativa, criatividade, dedicação; proativo;
7. Saber trabalhar em equipe, saber definir prioridades, ter e passar segurança no que faz.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 04 – Espelho Trâmite Processual.

4.1. SIGED



Seleção o Departamento desejado:
 MANAUSPREV - SATE



Processos > DADOS CADASTRAIS

PROCESSO:
 2019.17848.17848.0.001058 (VOLUME 1)

DATA DO PROCESSO:
 03/07/2019

DATA DE ABERTURA:
 03/07/2019

DEPARTAMENTO ATUAL:
 SATE

SITUAÇÃO (MOTIVO DA TRAMITAÇÃO):
 EM ANDAMENTO

PRAZO PREVISTO DE TÉRMINO:
 -

REFERÊNCIA:
 -

PROCESSO PRIORITÁRIO:
 NÃO PRIORITÁRIO

DEPARTAMENTO GESTOR:
 SETOR DE ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA:
 8-10.01.10 - MANAUSPREV - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

GRAU DE ACESSO:
 PÚBLICO

TIPO DE SUPORTE:
 PAPEL

REQUERENTE:
 NELIA RITA FERREIRA DA SILVA

PROCEDÊNCIA:
 MANAUSPREVIDENCIA - MANAUSPREV

JUSTIFICATIVA:
 SOLICITA PAGAMENTO DE LIP REFERENTE AO PERÍODO DE JULHO DE 1995 A JULHO DE 1999 E A CONTAR DE 04/03/2019. SOLICITO 2 TABELAS DE CALCULO PARA O 1º E OUTRA PARA O 2º PERÍODO. PORTARIAS ANEXO.

OBSERVAÇÕES FINAIS:
 -

ALTERAR
 ARQUIVAR
 AUTORIZAR ACESSO EXTERNO
 EXPEDIR
 COHENTAR
 DISTRIBUIR
 ETIQUETAS
 FORMALIZAR PROCESSO SUBREC
 GERAR CAPA
 HISTÓRICO
 INCLUIR DOCUMENTO GERAL
 IMPRIMIR
 ANEXAR/APENSAR
 PALAVRAS-CHAVE
 PENDÊNCIAS
 RESPONSÁVEIS
 SOBRESTAR

TRANSMITAR
 VOLUMES
 VISUALIZAR
 VOLTAR

VOLUMES

VOLUME	DATA DE ABERTURA	DATA DE ENCERRAMENTO	DEPARTAMENTO ATUAL
2019.17848.17848.0.001058 (VOLUME 1)	03/07/2019 11:07	-	SATE

PROTOCOLOS JUNTADOS

NÃO HÁ PROTOCOLOS JUNTADOS A ESTE REGISTRO.

HISTÓRICO DE MOVIMENTAÇÃO

ORIGEM	DEPTO	DATA	SITUAÇÃO	MOTIVO	PARA	DEPTO	RECEBIDO/RECU SADO/DE SFEITO EM	RECEBIDO/DE SFEITO POR
LUCAS DA SILVA RODRIGUES	SPIN	12/07/2019 08:49	TRANSMITADO	PARA PROVIDÊNCIAS	-	SATE	12/07/2019 13:48	VANESSA DE OLIVEIRA LEMOS
DESPACHO ALESSANDRA DE LIMA BRAGA	SCON	09/07/2019 13:33	PROVIDÊNCIAS	CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS	-	SPIN	12/07/2019 08:47	LUCAS DA SILVA RODRIGUES
DESPACHO CAMILA SILVA GAZIC	SCON	04/07/2019 09:31	PARA CONHECIMENTO E PROVIDÊNCIAS	DISTRIBUIÇÃO	ALESSANDRA DE LIMA BRAGA	SCON	06/07/2019 12:57	ALESSANDRA DE LIMA BRAGA
DESPACHO VIVIAN ARAUJO NORONHA	SATE	03/07/2019 11:11	PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS.	TRANSMITADO	-	SCON	04/07/2019 09:31	CAMILA SILVA GAZIC
DESPACHO VIVIAN ARAUJO NORONHA	SATE	03/07/2019 11:07	AO SCON PARA ANÁLISE.	ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS	-	SCON	-	-
DESPACHO	-	-	CADASTRADO	CONFERÊNCIA	-	SATE	-	-

4.2. SISPREV

SISPREV WEB - Sistema de Gestão de Regime Próprio de Previdência Social - Mozilla Firefox

192.168.0.20/sisprevweb/ProcessoAdm/ConProcessoAdm.aspx

Início Cadastros Benefícios Administrativos Financeiro Central de Relatórios Integrações Apoio Ajuda Logoff



Usuário: VIVIAN ARAUJO NORONHA Logado
 Lotação: SATE/SETOR DE ATENDIMENTO
 Sua sessão será encerrada em: 159:46

CONSULTA PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

Filtro para busca de processos dentro do setor:

Trocar | Setor: SATE/SETOR DE ATENDIMENTO - Procurar Processo por: CPF

Legenda
 Processo Aposentado

Processos a receber

Processos dentro do Setor

Tramitar	Resgatar	Excluir	Abriu	Histórico	Número	Nº Proc. Origem	Interessado	Assunto	Data de Recebimento	Situação	Status	Usuário Resp.	Descrição
					2017.10.701184PA	2017178481789400521	SEBASTIAO GOMES DE SOUZA	DECLARAÇÃO		EM ANÁLISE		vanessa.lemos	
					2014.14.100059PA	2014111911340025	JOAO BOSCO CASTELO DOS SANTOS	MUDANÇA DE BANCO / AGÊNCIA / CONTA	25/01/2017	EM ANÁLISE		vanessa.lemos	SOLICITO MUDANÇA DE CONTA CORR (...)
					2017.18.100105PA	2017178481789400051	ISABELLA CHRISTINE LIMA MAIA	PRORROGAÇÃO DE BENEFÍCIO		EM ANÁLISE		ADRIANA	
					2016.9.601305PA	2016178481789400791	ARTUR COUTINHO DE MORAIS	CÓPIA DE DOCUMENTO	22/11/2016	EM ANÁLISE		vanessa.lemos	SOLICITO CÓPIA IMPRESSA E INTE (...)
					2013.21.801252PA	20131119113400842	TEREZINHA DE CASTRO BURRIGO DUARTE	REVERSÃO DE APOSENTADORIA	05/10/2016	EM ANÁLISE		TAJANA	SOLICITO REVERSÃO DE APOSENTAD (...)
					2013.21.801251PA	20131119113400842	TEREZINHA DE CASTRO BURRIGO DUARTE	REVERSÃO DE APOSENTADORIA	05/10/2016	EM ANÁLISE		TAJANA	SOLICITO REVERSÃO DE APOSENTAD (...)
					2016.11.701604PA	2016178481789400979	ANAZIL SILVA SANTOS	PAGAMENTO DE VERBAS INDENIZATÓRIAS		EM ANÁLISE		edna.cardoso	SOLICITO O PAGAMENTO INDENIZAT (...)

Anexo 05 – Declaração de Existência/Inexistência de Benefícios

Manaus
 Previdência



Cóp

DECLARAÇÃO EXISTÊNCIA/INEXISTÊNCIA DE BENEFÍCIO

tador.

Declaramos para os devidos fins junto ao MANAUSMED que, de acordo com consultas realizadas em Sistemas de Controle de Benefícios SPENP E CERR MOCHA/PROSAM, neste Regime Próprio de Previdência dos Servidores de

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 06 – Requerimento de Solicitações Diversas

 MANAUS PREVIDÊNCIA	
Av. Constantino <u>Nery</u> nº 2.480 – Chapada CEP 69.050-001 – Manaus/AM Tel.: (92) 3186-8000	
REQUERIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	
Dados do(a) Requerente	
Nome:	
Data de Nascimento:	Estado Civil:
CPF:	RG:
Lotação e Regime:	E-mail
Matrícula :	
Endereço Completo:	
Ponto de Ref.:	
Cep:	Telefones: (92)

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 07 – Planilha de fluxo de processos físicos e virtuais

FLUXO DE PROCESSOS VIRTUAIS E FISICOS_2019.xlsx - LibreOffice Calc

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Planilha Dados Ferramentas Janela Ajuda

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	VIRTUAL	1º destino	Destino final	SISTEMAS / FORMALIZAÇÃO	OBSERVAÇÕES IMPORTANTES						
2	Alterações cadastrais	SATE	SARQ	SIGED – documento							
3	Antecipação de 13º salário	SCON	SARQ	SIGED – Processo	a partir de 10/12/2018 somente via siged-VIRTUAL A PARTIR DE FEV 19						
4	Cancelamento de pensão família	SMAN	SARQ	SIGED – Processo	caso não apresente o(s) pontu(s) requerente deverá fazer o requerimento de próprio punho.						
5	Certidão de tempo de contribuição / 2º via / revisão	SCON	SARQ	SIGED – Processo	A PARTIR DE 10/12/2018 SOMENTE VIA SIGED-VIRTUAL. PROTOCOLAR NO LIVRO DE PROTOCOLO A CTC ORIGINAL E ENTREGAR PARA G. SCON (RETER).						
6	Cópia de documentos e processos (obs. consultar o processo nos sistemas antes de formalizar, para fazer a verificação se o processo foi concluído ou em que situação ele encontra)	SARQ	SARQ	SIGED – documento	FORMALIZAR SOMENTE COMO DOCUMENTO – SIGED / (obs. consultar o processo nos sistemas antes de formalizar, para fazer a verificação se o processo foi concluído ou em que situação se encontra)						
7	Declarações – Aposentados e outras	SCON	SARQ	SIGED – Processo	Usar despacho do Siged						
8	Desaferbação de CTC	SCON	SARQ	SIGED – Processo							
9	Desentranhamento de CTC	SARQ	SARQ	SIGED – Processo							
10	Desentranhamento de Fotos e outros docs	SARQ	SARQ	SIGED – Processo							
11	Inscrição de dependente filho menor e cônjuge	SATE	SARQ	SIGED – Processo							
12	Inscrição de dependente companheiro ou tutelado	SCON	SARQ	SIGED – Processo							
13	Inscrição de dependente filho inválido	SATE	SARQ	SIGED – Processo	juntamente com o requerente e preencher o encaminhamento da JPM/PM-pasta P-SATE.						

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 08 – Checklist para abertura do processo de pensão por morte

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DE PROCESSO DE PENSÃO POR MORTE.

Tipo de Dependente: CÔNJUGE

- Requerimento solicitando o benefício de pensão. O modelo do requerimento para solicitação de pensão está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>

DOCUMENTOS DO (A) SEGURADO (A) FALECIDO (A):

- ✓ Certidão de óbito;
- ✓ Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
- ✓ Comprovante de residência com CEP, datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
- ✓ Último contracheque (mês do óbito).

DOCUMENTOS DO (A) INTERESSADO (A): ESPOSO/VIÚVO (A)

- ✓ Certidão de casamento - 2ª via, atualizada até 90 dias a contar da data do óbito (solicitar no cartório em que foi efetivado o casamento);
- ✓ Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
- ✓ Comprovante de residência com CEP atualizado (no nome do interessado), datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
- ✓ Declaração de Acúmulo de Benefício Previdenciário, (o modelo está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/> preencher com os dados do (a) interessado);
- ✓ Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pela **AMAZONPREV** no nome do interessado. (solicitar via e-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br);
- ✓ Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pelo **INSS** no nome do interessado. (pode ser solicitado no site MEU INSS);
- ✓ Comprovante de conta corrente do Banco Bradesco, (Obs. No caso de não possuir conta no Bradesco, aguardar a concessão do benefício para solicitar a abertura mediante Declaração a ser entregue pela Manaus Previdência).

REPRESENTANTE LEGAL: PROCURADORES, CURADORES E OUTROS, se for o caso.

- ✓ Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
- ✓ Comprovante de residência com CEP atualizado;
- ✓ Procuração atualizada, com no máximo 06 (seis) meses de expedição;
- ✓ Curatela.

Endereço: Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.
 Telefone: (92) 3186-8000



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DE PROCESSO DE PENSÃO POR MORTE.

Tipo de Dependente: UNIÃO ESTÁVEL

- ➔ Requerimento solicitando o benefício de pensão. O modelo do requerimento para solicitação de pensão está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>

DOCUMENTOS DO (A) SEGURADO (A) FALECIDO (A):

1. Certidão de óbito;
2. Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
3. Comprovante de residência com CEP, datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
4. Último contracheque (mês do óbito).

DOCUMENTOS DO (A) INTERESSADO (A): COMPANHEIRO (A)

1. Escritura pública declaratória de união estável, com assinatura de ambos, emitida anterior ao óbito do segurado.
2. Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
3. Comprovante de residência com CEP atualizado (no nome do interessado), datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
4. Declaração de Acúmulo de Benefício Previdenciário, (o modelo está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/> preencher com os dados do (a) interessado);
5. Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pela **AMAZONPREV** no nome do interessado. (solicitar via e-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br);
6. Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pelo **INSS** no nome do interessado. (pode ser solicitado no site MEU INSS);
7. Comprovante de conta corrente do Banco Bradesco, (Obs. No caso de não possuir conta no Bradesco, aguardar a concessão do benefício para solicitar a abertura mediante Declaração a ser entregue pela Manaus Previdência).

ATENÇÃO:

- ➔ NA UNIÃO ESTÁVEL, ALÉM DOS DOCUMENTOS ACIMA, É NECESSÁRIO APRESENTAR, PELO MENOS, 3 DOCUMENTOS QUE COMPROVEM O VÍNCULO E DEPENDÊNCIA ECONÔMICA, TAIS COMO:

Endereço: Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.
 Telefone: (92) 3186-8000

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Manaus
Previdência



Manaus
Prefeitura Municipal

- ✓ Certidão de nascimento de filho em comum;
- ✓ Certidão de casamento religioso;
- ✓ Declaração de Imposto de renda do segurado que conste o interessado como dependente;
- ✓ Prova de mesmo domicílio;
- ✓ Conta bancária conjunta;
- ✓ Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
- ✓ Registro em associação de qualquer natureza que conste o interessado como dependente/beneficiário.
- ✓ Apólice de seguro da qual conste o segurado como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- ✓ Ficha de tratamento de instituição de assistência médica, da qual conste o interessado como responsável pelo segurado;
- ✓ Escritura de compra e venda ou locação de imóvel onde conste o nome do casal;
- ✓ Fotos;
- ✓ Quaisquer outros documentos que comprove a convivência marital.

REPRESENTANTE LEGAL: PROCURADORES, CURADORES E OUTROS, se for o caso.

- ✓ Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
- ✓ Comprovante de residência com CEP atualizado;
- ✓ Procuração atualizada, com no máximo 06 (seis) meses de expedição;
- ✓ Curatela.

Manaus
Previdência



Manaus
Prefeitura Municipal

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ABERTURA DE PROCESSO DE PENSÃO POR MORTE.

Tipo de Dependente: FILHO (A) ATÉ 21 ANOS

→ *Requerimento solicitando o benefício de pensão. O modelo do requerimento para solicitação de pensão está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>*

DOCUMENTOS DO (A) SEGURADO (A) FALECIDO (A):

1. Certidão de óbito;
2. Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
3. Comprovante de residência com CEP, datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
4. Último contracheque (mês do óbito).

DOCUMENTOS DO (A) INTERESSADO (A): FILHO (A) ATÉ 21 ANOS DE IDADE

1. Certidão de nascimento e Carteira de Identidade;
2. CPF;
3. Comprovante de residência com CEP atualizado (no nome do responsável do menor), datado dos três meses anteriores ao óbito do segurado. De preferência, comprovante de luz, água ou telefone.
4. Declaração do Acúmulo do Benefício Previdenciário, (o modelo está disponível no site: <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br> a declaração deverá ser preenchida com os dados do (a) menor, com a assinatura do representante legal, caso o interessado/filho tenha atingido a maioridade, o mesmo deverá assinar).
5. Comprovante de conta corrente do Banco Bradesco, (Obs. No caso de não possuir conta no Bradesco, aguardar a concessão do benefício para solicitar a abertura mediante Declaração a ser entregue pela Manaus Previdência).

REPRESENTANTE LEGAL: GENITORES, PROCURADORES, TUTORES E OUTROS

- ✓ Carteira de Identidade (RG / CNH / Conselho Profissional) e CPF;
- ✓ Procuração atualizada até 6 meses;
- ✓ Tutela, Curatela, Termo de guarda ou Declaração de óbito oficial.

Observações:

- ✓ Caso o interessado seja maior de 18 anos, o mesmo deverá assinar o requerimento.
- ✓ Se for filho menor inválido, apresentar a declaração de existência/ inexistência de benefício expedida pela AMAZONPREV no nome do menor inválido. (solicitar via e-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br);

Endereço: Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001
Telefones: (92) 3136-8000

Endereço: Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.
Telefone: (92) 3136-8000

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 9 – Requerimento de solicitação de pensão

 MANAUS PREVIDÊNCIA Av. Constantino Nery nº 2.480 – Chapada CEP 69.050-001 – Manaus/AM Tel.: (92) 3186-8000						
REQUERIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS						
Dados do(a) Requerente						
Nome:						
Data de Nascimento:				Estado Civil:		
CPF:				R.G:		
Lotação e Regime:				E-mail:		
Matrícula:						
Endereço Completo:						
Ponto de Ref.:						
Cep:		Telefones: (92)				
TIPOS DE SOLICITAÇÕES						
☒ Solicitação de Pensão por Morte				☐ Solicitação de Inscrição e Pensão pós Morte.		
Categoria: ()conjugue ()companheiro(a) ()filho menor ()filho maior inválido ()genitor(a) ()Curatela () Tutela () Outros.						
Descrição:						
Observações:						
BENEFICIÁRIOS / DEPENDENTES						
Nome	Data de Nasc	Parentesco/ Vínculo	Sexo	Estado Civil	RG	CPF
DADOS DO (A) SEGURADO(A) FALECIDO (A)						
Nome do (a) Segurado (a) falecido (a):						
Lotação:				Regime:		
Data do Óbito:				Matrícula:		
CPF:						
TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE						
Pelo presente Termo de Responsabilidade, comprometo-me a comunicar a Manaus Previdência qualquer evento que possa anular a presente solicitação, no prazo de 30 dias, a contar da data que o mesmo ocorrer, principalmente, o óbito do segurado, dependente e pensionista, mediante apresentação do respectivo documento. Estou ciente que o descumprimento do compromisso ora assumido, além de obrigar a devolução de importâncias recebidas indevidamente, quando for o caso, sujeitar-me-á às penalidades previstas nos Arts. 171 e 299, ambos do Código Penal.						
Eu, (nome do interessado), estou ciente de que caso seja concedida a pensão por morte pela Manaus Previdência, o INSS será oficiado para posterior suspensão do BPC concedido a mim, em cumprimento ao § 4º, do artigo 20 da Lei 8.742/1993, com redação dada pela Lei 12.435/2011.						
Manaus, 00 de junho de 2017.						
_____ Assinatura						
Código Penal – Art. 171: Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento. Art. 299: Omitir, em documento público ou particular, declaração que dele devia constar, ou nele inserir declaração falsa ou diversa da que devia ser escrita, com o fim de prejudicar direito, criar obrigação ou alterar a verdade sobre o fato juridicamente relevante.						
Legenda						
Estado Civil	S= solteiro (a)	C= casado (a)	V= viúvo (a)	CP= companheiro	D= divorciado(a)	
SATE - Atendimento realizado por: Nome do Atendente em: 29/06/2017						

Anexo 1



Av. Constantino Nery nº 2.480 – Chapada
 Manaus/AM
 CEP 69.050-001 – Tel.: (92) 3186-8000
<http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>



Av. Constantino Nery nº 2.480 – Chapada
 Manaus/AM
 CEP 69.050-001 – Tel.: (92) 3186-8000
<http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br>

MEMO Nº 019/2017 – DIPREV

Manaus, 28 de junho de 2017.

De: DIPREV/GEPREV

Para: SATE (Atendimento)

inferior a 1/4 (um quarto) do salário-mínimo. (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011)

§ 4º O benefício de que trata este artigo não pode ser acumulado pelo beneficiário com qualquer outro no âmbito da seguridade social ou de outro regime, salvo os da assistência médica e da pensão especial de natureza indenizatória. (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011) (grifamos)

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 11 – Comprovante de Recadastramento Anual



RECADASTRAMENTO DE INATIVO					
Nome: 100729-0A - JOAO AMAZONAS DA ENCARNACAO		Nascimento: 02/03/1948		Idade: 74	
Naturalidade: MANAUS/AM		Estado Civil: CASADO	Sexo: MASCULINO	CPF: 001.758.922-20	Portador de Molestia:
RG: 0074739-4	Órgão: SSP	Data Emissão: 10/10/2000		FIS/PASEP:	
CTPS:	UP:	Local:		Data de Emissão:	
Tit. Eleitor:	Zona: 888	Seção:			
Nome do Pai:		Nome da Mãe: MARIA AMAZONAS DA ENCARNACAO			
E-mail: -					
Endereço: RUA 27, CONJ. 31 DE MARÇO, Nº506			Bairro:		
Complemento: TESTE DE HOMOLOGACAO		Cidade/UF: MANAUS/AM	CEP: 69077-280	Fone:	
Celular: (92) 99972-0272	Escala/Atividade: Superior Completo/equivalente legal		Paço: Fardo		
Órgão: CAMARA MUNICIPAL DE MANAUS		F. Pagadora: MANAUSPREV			
Benefício: APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO		Categoria: INATIVO		Data do Benefício: 10/10/1999	

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 12 – Controle de ligações para recadastramento anual – Call Center

JANEIRO À MAIO DE 2017											
RELAÇÃO DE SEGURADOS QUE FALTAM EFETIVAR RECADASTRAMENTO											
PENSIONISTAS JANEIRO/2017											
QTD.	NOME	DATA_NASC	IDADE	TELEFONE	CELULAR	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.
1	PAULO ALBERTO MELO DA SILVA	2/1/1954	63	(92) 3667-1228							
PENSIONISTAS FEVEREIRO/2017											
QTD.	NOME	DATA_NASC	IDADE	TELEFONE	CELULAR	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.
1	ADONAY CRUZ DOS SANTOS	25/2/1956	61			19/06/17 N.C./THAYANNE			23/06/17 C/THAYANNE		MENTO PARA DIA 26/06.
2	MARIA FAVACHO DA SILVA	6/2/1944	73	(92) 8182-5443		19/06/17 CX.P/THAYANNE			23/06/17 CX.P/THAYANNE		28/06/17 CX.P/THAYANNE
3	MARIA JOSE DA CRUZ GONCALVES	20/2/1943	74	(92) 3239-1475							
4	NAZARE FREIRE DA SILVA	10/2/1952	65	(92) 9223-1847	992180512/991882363	19/06/17 C/THAYANNE		ENTO PARA DIA 26/05.			
5	RAIMUNDO BRUNO MENEZES	9/2/1953	64	(92) 99444-4421		19/06/17 N.C./THAYANNE			23/06/17 N.C./THAYANNE		28/06/17 N.A./THAYANNE
PENSIONISTAS MARÇO/2017											
QTD.	NOME	DATA_NASC	IDADE	TELEFONE	CELULAR	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.
1	ALCIRENE DE LEMOS JARDIM	02/03/1940	77	(92) 3581-3210	(92) 99231-2477	19/06/17 C/THAYANNE		MENTO DOMICILIAR. NÚMERO			
2	FERNANDO RAFAEL RODRIGUES RABELO	29/03/2005	12	(92) 99161-0582	(92) 99161-0582	19/06/17 N.C./THAYANNE		DISCADO NÃO ESTA	23/06/17 N.C./THAYANNE		28/06/17 CX.P/THAYANNE
3	FRANCISCA ARLENE CHAGAS	30/03/1954	63	(92) 3682-1256	(92) 99205-9545	19/06/17 N.C./THAYANNE		CORRETO RECEBER CHAMADAS	23/06/17 C/THAYANNE		MENTO PARA DIA 26/05.
4	HANIEL ALVES RIBEIRO	15/03/2006	11			19/06/17 N.C./THAYANNE			23/06/17 N.C./THAYANNE		28/06/17 N.I/THAYANNE
5	MARIA FERREIRA LOPES	11/03/1939	78	(92) 99492-3917	(92) 99492-3917						
6	ORCINI MENDES BANDEIRA	13/03/1939	78	(27) 98126-5399	(27) 98126-5399	19/06/17 N.A/THAYANNE			19/06/17 N.A/THAYANNE		28/06/17 N.A/THAYANNE
7	THALES JOSE DA SILVA FEITOZA	26/03/1995	22	(92) 3236-8968	(92) 98411-4646	19/06/17 N.A/THAYANNE			19/06/17 N.A/THAYANNE		28/06/17 RT/THAYANNE
8	YOLANDA BARROS SARAIVA	17/03/1940	77	(92) 8160-2404	(92) 99146-6337	19/06/17 N.C/THAYANNE			23/06/17 N.A/THAYANNE		28/06/17 CX.P/THAYANNE
PENSIONISTAS ABRIL/2017											
QTD.	NOME	DATA_NASC	IDADE	TELEFONE	CELULAR	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.	DATA	SITUAÇÃO *- RESPONSÁVEL	OBS.
1	ALESSANDRA DE OLIVEIRA BEZERRA	04/04/1977	40	(92) 9811-8754	(92) 98150-8720	23/06/17 N.C/THAYANNE			26/06/17 N.A/THAYANNE		28/06/17 N.I/THAYANNE

2020.17848.17851.9.006485 (VIA 001) (Folha 1)

2020.17848.17851.9.006485 (VIA 001) (Folha 2)



MEMO Nº 008/2020 – DIPREV

Manaus, 08 de abril de 2020.

De: DIPREV
Para: SATE e ASTEC
Assunto: Orientações acerca da suspensão de benefícios por falta de recadastramento anual obrigatório.

Prezadas Senhoras Coordenadora e Assessora Técnica,

A Lei nº 870/2005, com redação dada pela Lei nº 1.197/2007, em seu artigo 11, § 4º e 5º, prevê a suspensão do pagamento do benefício por ausência de recadastramento anual obrigatório, como segue:

Art. 11. Incumbe ao segurado a inscrição de seus dependentes, que poderão promovê-la se ele falecer sem tê-la efetivado.



Considerando, todavia, os trâmites burocráticos e os prazos internos de fechamento de folha para, convencionou-se admitir uma tolerância de 60 dias, após o término do mês de aniversário do segurado, para a efetiva suspensão do pagamento do respectivo benefício, conduta essa devidamente prevista no procedimento do Setor de Atendimento – SATE.

Ocorre que, na prática, a referida flexibilização tem se mostrado excessiva, considerando o número reduzido de beneficiários que não comparecem nos dois meses após o mês de natalício.

Diante dessa constatação, portanto, solicitei, a partir da edição da Portaria n.º102/20, a **redução desse período de tolerância para 30 dias após o término do mês de aniversário do aposentado ou pensionista.**

Por fim, registro que a referida decisão foi previamente discutida e compartilhada com a Chefia do Setor de Atendimento, sendo, nesta oportunidade, formalizada e comunicada à Assessoria Técnica.

Atenciosamente,

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 14 – Requerimento Setorial para o SMAN

MANAUS PREVIDÊNCIA	
REQUERIMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS	
Dados do(a) Requerente	
Nome:	
Data de Nascimento:	Estado Civil:
CPF:	R.G:
Lotação:	Regime:
Matricula:	
Endereço Completo:	
E-mail:	
Cep:	Telefones:
SOLICITAÇÃO	
() Verificação de valores no contracheque	() Outros

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 15 – Simulação de Aposentadoria

SISPREV WEB - Sistema de Gestão de Regime Próprio de Previdência Social - Mozilla Firefox

172.17.137.66/sisprev-web/Simulacao/ResultadoSimulacao.aspx?NOME_SEGURADO=062987-1A+-+JULIO+CESAR+COELHO+LOPES&Data_Calculo=30/07/2019&ID=197759&SIMULA_ABONO=N&APOS_ESPECIAL=N

Início Cadastros Benefícios Administrativos Central de Relatórios Apoio Ajuda Logoff

CORREIO INTERNO, você tem 0 mensagem(en) não lida(s).

SISPREV WEB
SISTEMA DE GESTÃO DE REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

Usuário: VANESSA DE OLIVEIRA LEMOS Logado(s): 3
Lotação: SATE/SETOR DE ATENDIMENTO
Sua sessão será encerrada em: 259:56

RESULTADO DA SIMULAÇÃO (062987-1A - JULIO CESAR COELHO LOPES - DATA DE CÁLCULO: 30/07/2019)

Voltar | Imprimir Resultado | Termo de Opção | Relatório da Simulação

Imprimir	Explicação	Regra	Situação	Valor	Previsão
		Apos. Tempo de Serviço - Anterior a E.C. 20/1998 (Paridade) - Integral	Sem Direito	0,00	Sem Direito
		Apos. Tempo de Serviço - Anterior a E.C. 20/1998 (Paridade) - Proporcional	Sem Direito	0,00	Sem Direito
		Apos. Tempo Contribuição - Permanente da E.C. 20/1998 (Paridade)	Sem Direito	0,00	Sem Direito
		Apos. Tempo Contribuição - Transição da E.C. 20/1998 (Paridade) - Integral	Sem Direito	0,00	Sem Direito
		Apos. Tempo Contribuição - Transição da E.C. 20/1998 (Paridade) - Proporcional	Sem Direito	0,00	Sem Direito
		Apos. por Idade - Redação E.C. 41/2003	Sem Direito	0,00	03/08/2026
		Apos. Tempo Contribuição - Permanente da E.C. 41/2003	Sem Direito	0,00	03/08/2021
		Apos. Tempo Contribuição - Art. 2º da E.C. 41/2003	Sem Direito	0,00	24/11/2019
		Apos. Tempo Contribuição - Art. 6º da E.C. 41/2003 (Paridade)	Sem Direito	0,00	03/08/2021
		Apos. Tempo Contribuição - Art. 3º da E.C. 47/2005 (Paridade)	Tem Direito	9596,29	29/05/2019
		Aposentadoria Compulsória - LC 152/2015	Sem Direito	0,00	03/08/2036

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 16 – Memo. 17/2017 – Novo prazo para as procurações



MANAUS
PREVIDÊNCIA

Av. Constantino Nery, 2480 - Chapada
Manaus – AM
CEP 69.050-001 – Tel.: 3186-8000
www.manausprevidencia.am.gov.br

MEMO Nº 017/2017 – GEPREV

Manaus, 24 de março de 2017.

De: GEPREV/DIPREV

Para: SATE

Ref.: Informa novo prazo de validade de procuração

Prezada Coordenadora,

Considerando que a procuração é o instrumento hábil que possibilita que uma pessoa nomeie outra para representá-la na prática de atos jurídicos ou na administração de interesses, delegando-lhe os poderes para a execução de finalidades específicas.

Considerando o disposto no art. 65, § 2º da Lei nº. 870/2005, que impõe a instituição de prazo de validade para procuração, não excedente a 06 (seis) meses, a fim de possibilitar a renovação da vontade de representação do mandante.

Considerando a decisão acerca do tema definida na Reunião Mensal da Área Previdenciária realizada em 06 de março de 2017, no sentido de adequar o prazo atual, que é de 1(um) ano, aos termos da Lei, **informo que será de 06 meses o novo prazo de validade para as procurações, iniciando-se a contagem a partir da data de emissão do documento**

Atenciosamente,

(Assinatura Digital)

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 17 – Requerimento adotado para os segurados internados impossibilitados de comparecer para efetivar o cadastramento anual

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021



PREFEITURA DE
MANAUS

REQUERIMENTO DE POSTERGAÇÃO POR MOTIVO DE INTERNAÇÃO

Eu, _____
 Portador do documento Rg nº _____, CPF _____,
 telefone _____, e-mail _____,
 na qualidade de _____, venho por meio deste solicitar a postergação, por 30
 dias, do recadastramento da aposentada MARIA DO ROSÁRIO DA SILVA MEDEIROS, CPF nº
 160.499.422-34, em conformidade com Art. 3º, §2º, da Portaria nº 102/2020 – MANAUS
 PREVIDÊNCIA, tendo em vista a internação da aposentada conforme declaração hospitalar
 apresentada.

Manaus,de de 2020.

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 18 – Declaração de vida e residência para fins de recadastramento anual para quem reside fora do Estado/País

ATESTADO DE VIDA PARA COMPROVAÇÃO PERANTE A MANAUS PREVIDÊNCIA.				
DADOS DO (A) DECLARANTE Em caso de preenchimento manual, usar letra de forma. <i>Aposentado () pensionista ()</i>				
Nome Completo :			nº CPF: _____	
Data de Nascimento:	Local de Nascimento:	Estado civil:		
____/____/____	Cidade: País:			
Número do Documento de Identidade ou Passaporte:	Data de Expedição:	Órgão Expedidor:	País:	
	____/____/____			
Nome completo da mãe :				
<i>Observação somente para aposentados (as), se houver dependentes (esposo (a), companheiro (a), filho menor até 18 anos ou menor tutelado, anexar os documentos comprobatórios (certidão de casamento. União estável, Certidão de Nascimento ou Tutela) acompanhado do documento de Rg e Cpf, para fins de inscrição ou confirmação de dependente em nosso sistema.</i>				
ENDEREÇO RESIDENCIAL				
Endereço (Rua/Avenida/Locradouro/Quadra/Conjunto/Bloco):				
Cidade:	Estado:	País:		
CEP:	Telefones:	E-mail:		
TERMO DE RESPONSABILIDADE				
Declaro, sob as penas da lei, que são verdadeiras e completas as informações prestadas neste documento.				
_____ Cidade/UF _____ Assinatura do Requerente				
RECONHECIMENTO DE FIRMA (CARTÓRIO)				
Documento destinado a Manaus Previdência. Reconheço a autenticidade da assinatura do declarante, que foi aposta na minha presença. A identidade do declarante foi comprovada pelo documento mencionado acima.				

Anexo 19 – Relatório de Entrada de Processos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA PENSÃO POR MORTE – SATE																
1	Tela inteira			848.17894.0.00020	JUVENILDO GONÇALVES BARROS	ROSA DIAS ALVES	ATIVA	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA						
112	Tela inteira			848.17894.0.00021	MIGUEL RAIMUNDO BOERA DOS SANTOS	MARIA RAIMUNDA PINHEIRO VIEIRA	ATIVA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA						
113	Tela inteira			848.17894.0.00021	ALBERTO DE SANTANA CAMPOS	ANA CRISTINA ABBREU CAMPOS	ATIVA	SEMED MAT	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA						
114	Tela inteira			848.17894.0.00021	LUIZ CLAUDIO PERES BATISTA	RAQUEL BENTES PERES BATISTA	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA						
115	Tela inteira			10.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	RAQUEL BENTES PERES BATISTA	ALDENIZA MARIA BENTES PERES	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		2-Declaração Amazonprev	2021.17848.17894.9.003209	Doc. entregue ok
116	Tela inteira			12.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	BERENICE DA SILVA DOS SANTOS	BERENICE DA SILVA DOS SANTOS	APOSENTADA	SEMED	PENSÃO POR MORTE+INSC. DEPENDENTE	PRÓPRIA			COMPROVANTE DE RESID. NO NOME DO INTERESSADO	2021.17848.17894.9.004763	Doc. entregue ok
117	Tela inteira			12.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	CARLOS ALBERTO BURGA FILHO	CARLOS ALBERTO BURGA FILHO	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA					
118	Tela inteira			15.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MARIA GÓDIA DE SOUSA AMANCÃO	MARIA GÓDIA DE SOUSA AMANCÃO	ATIVA <td>SEMSA</td> <td>PENSÃO POR MORTE</td> <td>PRÓPRIA</td> <td>X</td> <td></td> <td>CERTIDÃO DE CASAMENTO</td> <td>2021.17848.17894.9.003379</td> <td>Doc. entregue ok</td>	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		CERTIDÃO DE CASAMENTO	2021.17848.17894.9.003379	Doc. entregue ok
119	Tela inteira			16.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	RAFAEL COELHO BARBOSA	MARIA MARIA AGARETH TEXEIRA DE SOUZA	ATIVA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		PROVAS QUE COMPROVEM UNIAO	2021.17848.17894.9.003440	Doc. entregue ok
120	Tela inteira			17.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	LUCIANE FRANCA MONTEIRO	KINDOMAR ALFAIA DE OLIVEIRA	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		PROVAS QUE COMPROVEM UNIAO	2021.17848.17894.9.003440	Doc. entregue ok
121	Tela inteira			17.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	ANTONIO LUCAS SARMENTO BARRETO	HERALDO GUIMARÃES BARRETO	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
122	Tela inteira			18.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	ROSÂNGELA FERRETI BARBOSA	GERALDO FELIPE DA COSTA MARQUES	ATIVO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		declaração inss 18.03.2021	2021.17848.17894.9.003503	
123	Tela inteira			18.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	WALCIENE DA SILVA BATISTA	DIOGO GONÇALVES RODRIGUES	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
124	Tela inteira			19.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MARIA AUXILIADORA DE VASCONCELOS RODRIGUES	CLAUDIMIR BARROS BENTES	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
125	Tela inteira			19.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	KATRY FLORES BENTES (REPRESENTADA PELA GEN)	GUILLERME DAMGAARD NIELSEN MOTA	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		DECLARAÇÃO DE ACUMULO DE BENEFÍCIO	2021.17848.17894.9.003588	Doc. entregue ok 19.03
126	Tela inteira			22.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	ANGELA CRISTINA P. DE ALMEIDA NELSON	MARIA DE NAZARE TAVARES DA SILVA	ATIVA	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
127	Tela inteira			22.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	PAULO AFRONSO DA SILVA	AGNELSO SOARES FERREIRA	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		CERTIDÃO DE CASAMENTO /DECLAR	2021.17848.17894.9.003756	Doc. entregue ok 24.03
128	Tela inteira			26.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MARINEI ATEBOL LIRA	Francisco Daniel dos Santos Melo	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		DECLARAÇÃO DE ACUMULO DE BENEFÍCIO E CERTIDÃO DE CASAMENTO ATUALIZADA	2021.17848.17894.9.003756	Doc. entregue ok 24.03
129	Tela inteira			26.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	ALCINDA SOARES DA SILVA	AUGUSTINHO BELEM DE SOUZA DA SILVA	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		COMP. DE RESID. NO ME DA REQUERENTE	2021.17848.17894.9.004041	Doc. entregue ok 14.04
130	Tela inteira			26.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MARIA DE JESUS PONTES DA SILVA	JANETE MARLY PONTES DA SILVA	ATIVA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		ESCRITURA PUBLICA DE DEP. ECONOM	2021.17848.17894.9.004041	Doc. entregue ok
131	Tela inteira			24.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	EDSON PALHETA BRASIL	PAULO AFRONSO REIS	ATIVO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
132	Tela inteira			24.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MIRTES MUNIZ ANGELIM REIS	WALDIR BLAIR CAVALCANTE	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		Declaração INSS em nome da interessada.	2021.17848.17894.9.005155	Doc. entregue ok 15.04
133	Tela inteira			24.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	LUCIA MARIA DA SILVA NASCIMENTO	MANUEL FREIRE FARIAS	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		Declaração INSS em nome da interessada.	2021.17848.17894.9.005155	Doc. entregue ok 29.03
134	Tela inteira			24.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	MARIA DO SOCORRO LESES DO SANTOS								DECLAR. INSS /AMAZONPREV E ACUMULO DE BENEFÍCIO RG DO PROCURADOR (DECLARAÇÕES AMAZONPREV ATUALIZADAS)	2021.17848.17894.9.005155	Doc. entregue ok 15.04/20.04
135	Tela inteira			25.03.2021	2021.17848.17894.0.00026	CLAUDIAN AGUIAR IBIAPINA	ADENILSON DOS SANTOS TORRES	ATIVO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
136	Tela inteira			26.03.2021	2021.17848.17894.0.00026	PAULO AFRONSO CERQUEIRA BONFIM	SILVIA MARIA F. DE CARVALHO BONFIM	APOSENTADA	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
137	Tela inteira			29.03.2021	2021.17848.17894.0.00021	JANILSON OLIVEIRA LIMA	SIMONE DE OLIVEIRA RAMOS	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		DECLARAÇÃO AMAZONPREV	2021.17848.17894.9.005155	Doc. entregue ok 30.03
138	Tela inteira			26.03.2021	2021.17848.17894.0.00026	CAROLINA DIEB FERREIRA	JOSIE CLAUDIO FERREZ CAMPOS	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		CERTIDÃO DE CASAMENTO ATUAL /DECLAMAZON/COMPROV. DE RES. DA REQUER.	2021.17848.17894.9.004747	2021.17848.17894.9.005053 doc. Certidão de casamento atualizada Amazonprev.
139	Tela inteira			29.03.2021	2021.17848.17894.0.00026	NICOLLE CHAVES GADELHA	JOSE LOURENÇO GADELHA	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		COMPR. DE RESID. NO ME DA RESP. CASUAL	2021.17848.17894.9.004747	
140	Tela inteira			29.03.2021	2021.17848.17894.0.00027	MARINALVA HERCULINA SILVA	AGEU SILVA	APOSENTADO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
141	Tela inteira			29.03.2021	2021.17848.17894.0.00027	CLÁUDIA REJANE PENA DE ALENCAR	ARY JOSE ALEIXO	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
142	Tela inteira			04.04.2021	2021.17848.17894.0.00028	MARIA DAS DORES MIRANDA DOS REIS	MARIVALDO JESUS MIRANDA DOS REIS	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE+INSCRIÇÃO DE DEPENDENTE	PRÓPRIA	X		DOCUMENTOS DE DEPENDÊNCIA ECONÔMICA	2021.17848.17894.9.005147	Doc. entregue ok 20.04.2021
143	Tela inteira			08.04.2021	2021.17848.17894.0.00028	QUINIA FUJITA KONASUGAWA	KENYA KONASUGAWA	APOSENTADO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		COMP. DE RESID. NOME DA REQUERENTE CERT. CASAMENTO/DECLAR. INSS	2021.17848.17894.9.005147	Doc. entregue ok 20.04.2021
144	Tela inteira			08.04.2021	2021.17848.17894.0.00028	ELZANDRA MARQUES DE SOUSA	MANOEL ADLER NASCIMENTO DE SOUZA	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		DECLARAÇÃO INSS E FOTOS DO CASAMENTO	2021.17848.17894.9.005769	Doc. entregue ok
145	Tela inteira			08.04.2021	2021.17848.17894.0.00028	MARIA JULIA ROQUE COSTA	SONIA DE OLIVEIRA RODRIGUES	ATIVA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		COMPROVANTE DE RESID. NO NOME DA RESPONSÁVEL PELA MENOR	2021.17848.17894.9.005769	Doc. entregue ok 03.05.2021
146	Tela inteira			08.04.2021	2021.17848.17894.0.00028	MANOEL GOMES FILHO	FRANCISCA AQUINO GOMES	APOSENTADA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		CERT. CASAMENTO/COMPROV. RESID.	2021.17848.17894.9.006263	Doc. entregue ok
147	Tela inteira			09.04.2021	2021.17848.17894.0.00029	CARLOS EDUARDO ALFAIA GADELHA	JOSE LOURENÇO GADELHA	ATIVO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
148	Tela inteira			09.04.2021	2021.17848.17894.0.00029	ELTON NEVES DE MELO	MARIA REGINA LOPES DE LIMA	ATIVA	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
149	Tela inteira			12.04.2021	2021.17848.17894.0.00029	LUZ GONZAGA DA SILVA	LUZ GONZAGA DA SILVA	APOSENTADA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
150	Tela inteira			12.04.2021	2021.17848.17894.0.00029	BENJAMIN DOS ANJOS CABRAL PINTO FILHO	DILACI SOUZEIRA PINTO	ATIVA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
151	Tela inteira			13.04.2021	2021.17848.17894.0.00030	WILLANS SILVEIRA REIS	ISSALAY SILVA SOUZEIRA	ATIVA	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
152	Tela inteira			13.04.2021	2021.17848.17894.0.00030	ILIAN VERAS FERNANDES DE SOUZA	GODFREDO GOMES FILHO	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
153	Tela inteira			14.04.2021	2021.17848.17894.0.00030	LUZ GONZAGA DA SILVA	SEBASTIÃO PARENTE DUARTE FILHO	APOSENTADO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
154	Tela inteira			14.04.2021	2021.17848.17894.0.00030	CARLOS ALBERTO RODRIGUES DE SOUZA	FRANCISCO VIEIRA DE SOUZA	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
155	Tela inteira			14.04.2021	2021.17848.17894.0.00030	JOSE DA SILVA CARVALHO	MARIA NAZARE DA SILVA CARVALHO	APOSENTADA	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
156	Tela inteira			15.04.2021	2021.17848.17894.0.00031	DEUJANE MEDEIROS MARICAU / DEUJANE M	DECELECIO MARICAU	ATIVO	SEMED	PAGAMENTO DE PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		COMP. DE RESID. NOME DA FALECIDO	2021.17848.17894.9.005280	Sub análise
157	Tela inteira			15.04.2021	2021.17848.17894.0.00031	KAIA DE ARAUJO DOS SANTOS	JOSE WILLIAN MENEZES DOS SANTOS	ATIVO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X		PENSÃO CONCEDIDA-MENORES NAOS CADASTRADOS NO SGPREV	2021.17848.17894.9.005280	Sub análise
158	Tela inteira			15.04.2021	2021.17848.17894.0.00031	MIRIAN DIAS LEITE DE SOUZA	GONÇALO DE SOUZA	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
159	Tela inteira			15.04.2021	2021.17848.17894.0.00031	TEODORA MOREIRA DO REIS	ALZIRINO DOS REIS	APOSENTADO	SEMED	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				
160	Tela inteira			15.04.2021	2021.17848.17894.0.00031	ANDRÉIA DA COSTA FREITAS	WALDIR MACIEL DA SILVA	ATIVO	SEMSA	PENSÃO POR MORTE	PRÓPRIA	X				

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 20 – Carta de Exigências





MANAUS PREVIDÊNCIA
SETOR DE ATENDIMENTO
CARTA DE EXIGÊNCIAS

Processo nº:	Assunto: Pensão por morte
Interessado (a):	Contatos:

Visando prosseguimento do processo em referência, solicitamos a apresentação dos documentos abaixo identificados, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar desta data, alertando que o não comparecimento no prazo estipulado acarretará o arquivamento do pedido.

Resaltamos que nos casos de processos de pensão por morte arquivados por ausência de documentos, será considerada, para fins de apuração de valores retroativos, a data em que se fizer a juntada dos documentos pendentes listados abaixo.

A documentação solicitada deve ser apresentada via e-mail, em formato PDF. Enviar para o e-mail sate.manausprev@gmail.com.

DOCUMENTOS SOLICITADOS (Detalhar):

- ✓ Documento de identidade completo da falecida, tendo em vista que foi enviado apenas o verso;
- ✓ Laudo médico (atualizado e constando o CID);
- ✓ Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pela AMAZONPREV no nome do interessado. (solicitar via e-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br);
- ✓ Declaração de existência/ inexistência de benefício expedido pelo INSS no nome do interessado. (pode ser solicitado no site MEU INSS <https://meu.inss.gov.br/central/#>).

Manaus-AM, 20 de maio de 2021.

(Assinado digitalmente)

Manaus Previdência
Setor de atendimento - [Manausprev](#)

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 21 – Termo de entrega de cópia de processo/documento



PREFEITURA DE
MANAUS

TERMO DE RECEBIMENTO DE CÓPIA DE PROCESSO

Conforme requerimento de nº 2019.17848.17894.9.008550, foi entregue a cópia do processo do requerente (a) **MARIA DE LOURDES DA SILVA**, conforme assinatura de

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Anexo 22 – Sistema SAGEM de Agendamento

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

SAGEM - SISTEM

VISUALIZAR: A

VISUALIZAR PROTOCOLO	P C
1	M
2	M
3	M
4	M
5	M
6	M

CONFIRMAÇÃO DE AGENDAMENTO

Local de atendimento: Manaus Previdência -
Avenida Constantino Nery n. 2.480 - Chapada,
CEP 69.050-001 Telefone: 3186-8000

ENCAMINHAR ESTE PROTOCOLO PARA O EMAIL:

astrude@geletronic.com

AGUARDAR AQUI CONFIRMAÇÃO DE ENVIO DE EMAIL

COMPROVANTE E PROTOCOLO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL A SER
REALIZADO NA MANAUS PREVIDÊNCIA

MP689_ST1_DA28052021_H08M10_SR2_CT2_G1

INTERESSADO

TESTE ASTRUDE RITA RUIZ

CATEGORIA

SERVD_ATIVO_ESTAT

TELEFONE

(92)65456-5654

DATA AGENDADA

12/07/2021 SEG

HORA

08:10

SENHA

689

ORIGEM

ST1

CESTA

CT2

SERVIÇOS SOLICITADOS

- Recebimento CTC Concluída

OBSERVAÇÕES:

- Será obrigatório trazer documento de identificação com foto (RG, CNH ou outros);
- Será obrigatório a apresentação dos documentos relacionados do check list de documentos para abertura de processos.

QR-CODE DESTE AGENDAMENTO



- Através do site <https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br> é possível saber quais as documentações necessárias para todos os tipos de processos e outras solicitações.

INFORMAÇÕES ÚTEIS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

ATENÇÃO

- A entrada para atendimento só será permitida, exclusivamente, ao usuário agendado e que esteja usando máscara de proteção;
- Será obrigatório a apresentação DESTE COMPROVANTE de protocolo de agendamento (IMPRESSO OU NA TELA DO CELULAR) e documento de identificação na portaria.
- Acompanhantes só serão permitidos para pessoas com necessidades de locomoção ou em casos especiais de idosos;
- Respeite as regras de distanciamento e de higiene definidas para o atendimento;
- Chegue, no máximo, cinco (5) minutos antes do horário agendado;
- Todos os documentos informados e requisitados no site são obrigatórios.
- Estão disponíveis no site quais as documentações necessárias para todos os tipos de processos.

IMPRIMIR ESTE COMPROVANTE

A RECEPÇÃO NA PORTARIA

2021

HORA AGENDADA	LISTA SERVIÇOS SOLICITADOS
08:10	Recebimento CTC Concluída
08:10	- Formalização Outros Tipos de Procs - Recebimento CTC Concluída
09:40	Formalização Proc Pensão Por Morte
11:10	- Formalização Proc Pensão Por Morte - Formalização Proc CTC - Formalização Outros Tipos de Procs
12:10	Formalização Outros Tipos de Procs
12:40	- Formalização Proc CTC - Formalização Outros Tipos de Procs - Formaliz Proc Revis de Benefício - Recebimento CTC Concluída

Anexo 23 – Protocolo de Agendamento SAGEM

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

Controle de Revisão

Manaus Previdência Autarquia Municipal	PROCEDIMENTO DO SETOR DE ATENDIMENTO	Código: PRO.SATE.01	
		Versão: 21	Data: 14/06/2021

07/08/2018	18	Adaptação dos novos procedimentos à assinatura digital, conforme PRO.ASTEC.01	-
22/07/2019	19	Inclusão do item 4.26	5
22/07/2019	19	Inclusão do Sequencial de Notas	12/13
22/07/2019	19	Revisão	-
16/08/2019	19	Inclusões: 6.1.6.7 / 6.1.7.4 / 6.1.7.5 / 6.1.8.3	9/10
16/08/2019	19	Alterações: 5.3 / 5.5 / 6.1.8.2 / 6.1.9	5 / 10
16/08/2019	19	Exclusão Anexo 29	-
02/10/2019	19	Inclusão dos itens 4.27	5
18/11/2019	19	Inclusão do item 3.10	3
20/03/2020	20	Retirado do item 6.1.9 – termo de opção e alteração da numeração.	10
20/03/2020	20	Inclusão do item 3.11	3
20/03/2020	20	Alteração do anexo 24; Exclusão do anexo 25; Alteração de redação da nota 3	37/38/13
20/03/2020	20	Alteração da redação do item 6.1.6.7; Inclusão dos itens 3.14; 3.15; 3.16	9 / 3
20/03/2020	20	Alteração da redação do item 6.1.6.6; Alteração do anexo16	9/29
14/06/2021	21	Alteração da Logomarca	-
14/06/2021	21	Inclusão dos itens 3.17; 3.18	02/42
14/06/2021	21	Alteração dos itens 5.5; 5.6; 5.8; 5.9	02/42
14/06/2021	21	Alteração dos itens 6.1; 6.1.1; 6.1.2; 6.1.2	02/42
14/06/2021	21	Exclusão do item 6.1.4 Formalização de processos físicos	02/42
14/06/2021	21	Alteração 6.1.5	02/42
14/06/2021	21	Alteração item 8 – Alteração Nota 2; Exclusão Nota 4, Inclusão Nota 8	02/42
14/06/2021	21	Atualização dos Anexos 02; 05; 06; 10	02/42
14/06/2021	21	Exclusão dos anexos 18; 19; 22; 27; 29	02/42
14/06/2021	21	Atualização dos Anexos 28; 26	02/42
14/06/2021	21	Inclusão anexos 28; 29	02/42
14/06/2021	21	Exclusão dos anexos 9;9.1;9.2;9.3 - Formalização de processos físicos	02/42
26/05/2022	22	Inclusão do item 3.19	4
26/05/2022	22	Exclusão do anexo 4.2	18/45
26/05/2022	22	Renumeração do anexo 4.2	18/45
26/05/2022	22	Inclusão do item 4.28	5
26/05/2022	22	Alteração do item 6.1.2	7
26/05/2022	22	Alteração do item 6.1.4.1	8
26/05/2022	22	Alteração do item 6.1.4.2	8
26/05/2022	22	Alteração do item 6.1.4.3	8
26/05/2022	22	Inclusão do item 6.1.4.8	9
26/05/2022	22	Exclusão do item 7.6	12
26/05/2022	22	Alteração do item 7.9	12
26/05/2022	22	Inclusão do item 7.21	13
26/05/2022	22	Exclusão do anexo 6	20
26/05/2022	22	Exclusão do anexo 10	24
26/05/2022	22	Exclusão do anexo 19	35