



Diário Oficial

Estado de São Paulo

João Doria - Governador

Poder
Executivo
seção I

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Volume 130 • Número 66 • São Paulo, sexta-feira, 3 de abril de 2020

www.imprensaoficial.com.br

SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

Comunicado DRS 01, de 02-04-2020

Disciplina a recepção virtual dos pedidos de habilitação de pensão e de liberação de pagamento civil e militar e de outros expedientes e fluxos que vierem a ser disciplinados posteriormente para o atendimento virtual de expedientes

A Diretoria de Relacionamento com o Segurado (DRS), órgão integrante da Diretoria Executiva da SPPREV expede o presente comunicado em atenção ao artigo 28 da Portaria 129, de 23-03-2020, publicada no Diário Oficial do Estado em 24-03- 2020, seção I, página 14.

1. Considerando a urgente e excepcional necessidade de isolarem servidores de seu público, a fim de se preservar vidas humanas em face da Decretação de Pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19) pela Organização Mundial da Saúde (OMS),
2. Considerando a obrigação de maximizar a prestação de serviços à população por via dos meios virtuais que dispensem o atendimento presencial, conforme inciso II do artigo 2º, e demais normas do Decreto Estadual 64.864, de 16-03-2020,
3. Considerando as demais instruções do Decreto Estadual 64.879, de 20-03-2020, que reconhece o estado de calamidade pública, decorrente da pandemia do COVID-19, que atinge o Estado de São Paulo,

4. Considerando os princípios da continuidade do serviço público, do interesse público, da eficiência e reserva do possível, diante de um cenário excepcional de drástica redução de recursos no atendimento em prol da preservação da saúde pública e de vidas humanas,

COMUNICA AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS:

1 - O atendimento ao público da São Paulo Previdência -SPPREV se reservará ao atendimento de habilitações de pensões civis e militares e de pedidos de liberação de pagamento retido o qual será realizado, preferencialmente, por meio da Internet, restando o meio presencial como alternativa excepcional àqueles que declararem impossibilidade de utilização dos meios eletrônicos disponíveis.

2 - O requerente ou representante legal da pessoa interessada deverá solicitar o protocolo de atendimento virtual por meio do Teleatendimento da Autarquia, por meio dos telefones 0800 777 7738 ou (11) 2810-7050.

a) Por meio deste contato, o interessado receberá orientações que direcionará a sua demanda para o endereço eletrônico informado pelo Teleatendimento;

b) Todas as mensagens enviadas deverão mencionar no título o número do protocolo informado pelo Teleatendimento e o respectivo assunto;

c) O atendimento da autarquia fica condicionado ao recebimento do e-mail enviado por parte da pessoa interessada ao endereço eletrônico informado pelo Teleatendimento.

3 - São deveres do requerente ou representante da pessoa interessada:

a) Observar quais os documentos constam obrigatórios para tramitação de sua demanda constante previsão no site da SPPREV (<http://www.spprev.sp.gov.br>);

b) Enviar o requerimento correspondente de habilitação para recebimento de pensão por morte e/ou de liberação de pagamento retido preenchidos e assinados por quem de direito no formato "PDF" facultado segregar em mais de um arquivo, respeitando limite de 8 Megabytes, devendo ser enviado de forma separado dos documentos obrigatórios contemplados na alínea c, a seguir;

c) Providenciar a correta anexação dos arquivos contendo as documentações comprobatórias em formato “.PDF”, facultado segregar em mais de um arquivo, respeitando o limite de 8 Megabytes;

d) Prover sempre que requisitado e preferencialmente a digitalização dos documentos de identidade originais em arquivo “PDF ou formato que melhor facilite a aferição da autenticidade destes termos ou, subsidiariamente, quando autorizado, pela digitalização da cópia destes documentos de identidade desde que válido e apto a comprovar a assinatura para atestar os demais elementos;

e) Prestar declaração de próprio punho no ato de envio da mensagem que “possui ciência do Comunicado DRS 1/2020, respondendo sob as penas da lei sobre os elementos encaminhados e que agirá de boa-fé e cooperará sempre que solicitado pela Administração, em especial que após cessado o estado de calamidade pública, que entregará pessoalmente em 15 (quinze) dias todos os documentos originais encaminhados virtualmente para validação pela SPPREV”.

3.1 - A não observância do disposto neste item implicará o não conhecimento do pedido de pensão pretendido ou na manutenção de cessação do pagamento retido que se pleitea ser liberado.

4 - Não será necessária a prévia solicitação de protocolo inicial de atendimento para os casos de:

a) Apresentação de documento exigido formalmente pela SPPREV;

b) Apresentação de documentos para o Processo de Pensão em curso;

c) Para os demais fluxos de atendimentos, salvo previsão futura da SPPREV.

4.1 - Quando se tratarem de documentos solicitados como complementares a um pedido já realizado pelo solicitante, o conteúdo deverá ser anexado em e-mail direcionado ao endereço eletrônico fornecido pelo Teleatendimento, mencionando no título da mensagem o número de seu protocolo inicial do Teleatendimento, referido no item 2, acompanhado de sucinta explicação quando for o caso.

4.2 - As diretorias de benefícios civil e militar poderão demandar outros termos aos interessados por via do endereço eletrônico institucional das áreas técnicas.

4.3 - As mensagens tratadas pelos parágrafos anteriores deverão sempre ser precedidas pelo registro de protocolo de "recebimento de documentos" pelo setor de atendimento.

4.4 - Normas complementares poderão ser divulgadas no site da SPPREV (<http://www.spprev.sp.gov.br>) para tratamento das previsões deste comunicado, inclusive da extensão destes procedimentos para outros tipos de expedientes.

5 - O solicitante receberá mensagem com a cópia do protocolo oficial por e-mail, que poderá ser obtido também junto ao Teleatendimento da Autarquia.

6 - Em qualquer caso, a SÃO PAULO PREVIDÊNCIA poderá solicitar aos interessados a apresentação dos documentos pelo meio presencial em suas unidades de atendimento, sempre que não puder comprovar a autenticidade dos elementos, sob pena de indeferimento do pedido de pensão por morte ou suspensão/ manutenção do pedido de liberação de pagamento em trâmite, sem prejuízo de apurar e denunciar as penalidades sob a eventual fraude cometida.

7 - Este Comunicado entra em vigor a partir da data de sua publicação, condicionada sua vigência pelo teor da Portaria SPPREV 129 de 23-03-2020.