

RESOLUÇÃO Nº 002/2022

Ficam criados níveis de atendimento para a prestação de serviços pelo IPREV aos requerentes, beneficiários, segurados e setoriais de recursos humanos e a Relação de Serviços ofertados pelo IPREV com os respectivos códigos no SGP-e e para o Portal de Serviços SC

O PRESIDENTE DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – IPREV, titular da unidade gestora do Regime Próprio de Previdência dos Servidores do Estado de Santa Catarina (RPPS/SC), no uso de suas atribuições, nos termos do art. 62, da Lei Complementar nº 741, de 12 de junho de 2019, do § 3º, do art. 11, da Lei Complementar nº 412, de 26 de junho de 2008 e do §3º, do art. 18, do Decreto Estadual nº 3.337, de 23 de junho de 2010, e

CONSIDERANDO que o Regime Próprio de Previdência do Estado de Santa Catarina, gerido pelo IPREV, realiza e promove diversos serviços aos servidores e dependentes vinculados ao plano previdenciário e que as demandas recebidas são de diferentes complexidades, portanto, exigindo níveis de conhecimento e competências dentro da estrutura organizacional;

CONSIDERANDO a necessidade de otimização dos recursos envolvidos e a consonância com o Planejamento Estratégico;

CONSIDERANDO que a porta de entrada para os serviços do IPREV majoritariamente ocorre pelo SGP-e, e que a identificação exata do serviço pleiteado pelo requerente deve estar contida dentro de um escopo bem definido para que se possa fazer a correta distribuição interna dos processos;

CONSIDERANDO que após a revisão da lista de serviços junto ao SGP-e foi constatado diversos códigos para um mesmo serviço, contendo variações gramaticais e morfológicas, que remetem a uma desorganização na estrutura de serviços, que confunde o requerente e prejudica o controle de processos por assunto;

CONSIDERANDO que cada setorial pode solicitar um novo código de serviços no SGP-e;

CONSIDERANDO a necessidade de evitar diligências e consequentemente retrabalho, estabelecer procedimentos, melhorar a instrução de processos, reduzir o tempo de análise, reduzir o custo e aumentar a produtividade;

CONSIDERANDO que o Estado de Santa Catarina disponibiliza o Portal de Serviços Eletrônicos para requerimentos de serviços no âmbito de todas as secretarias e estruturas administrativas de governo;

CONSIDERANDO a necessidade de atendimento, presencial ou a distância à sociedade;

Resolve editar a presente Resolução para a normatização e regulamentação dos serviços prestados pelo Instituto de Previdência de Santa Catarina – IPREV/SC na modalidade presencial e a distância, da forma que se segue:

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Ficam instituídos os níveis de atendimento no âmbito do IPREV e a relação de serviços prestados aos segurados, setoriais de Recursos Humanos e Poderes e órgãos pertencentes ao RPPS, com os respectivos códigos no Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e) e para o Portal de Serviços Digitais do Estado de Santa Catarina.

TÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS

CAPÍTULO I DA ABERTURA E INSTRUÇÃO DE PROCESSO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 2º A abertura e instrução de processos deverão obedecer aos códigos de serviços listados no SGP-e, disponíveis no ANEXO I desta Resolução.

§ 1º Os códigos listados para cada assunto selecionado estão atrelados as gerências e setores competentes para onde serão tramitados os processos após a abertura e instrução.

§ 2º Processos que não forem devidamente identificados com os respectivos códigos seguirão em fluxo distinto de instrução, análise e tramitação, podendo

implicar em lista preterida, com reflexos nos prazos e manifestações, não obstante não serem reconhecidos e permanecerem sem movimentação.

Art. 3º A competência para instauração de requerimento de solicitação de serviço deve observar a categoria de usuário, disponível no ANEXO I desta Resolução, para fins de permissão para abertura do processo.

Art. 4º Os processos administrativos deverão ser instruídos e iniciados pelo USUÁRIO, conforme procedimentos indicados no ANEXO II desta Resolução.

§ 1º A abertura de processo, sem o atendimento às observações e procedimentos de que trata este artigo, poderá ensejar o indeferimento do pedido.

§ 2º Importante que ao instruir o processo seja revisado e inseridas as peças exigidas para a devida instrução formal, sem a qual não se dará seguimento na análise.

§ 3º Durante a instrução e análise do pedido poderão ser requisitados outros documentos ou informações, notificando o interessado, procurador ou setorial de recursos humanos, para que providencie a juntada de documentos e ou saneamento de inconsistências apuradas.

§ 4º Deverá o usuário observar os prazos para resposta a eventuais diligências que sejam solicitadas pelo IPREV, em conformidade a Resolução nº. 01/2022 para os casos de Pensão e, para os casos de aposentadoria a Instrução Normativa SEA/IPREV/CGE nº 006/2021.

§ 5º Após o transcurso do prazo de 30 (trinta) dias, sem atendimento da diligência, de forma injustificada, o processo administrativo de requerimento que se encontrar no IPREV, será arquivado sem análise do mérito, ressalvado os processos de aposentadoria e pensão que possuem regramento próprio, nos termos da Lei Complementar nº. 470/2019, Instrução Normativa SEA/IPREV/CGE nº. 006/2021 e Resolução nº. 01/2022, respectivamente.

Art. 5º Os processos de aposentadoria dos poderes e órgãos devem ser instruídos e remetidos ao IPREV pelo sistema de protocolo digital, ou para aqueles que possuem acesso ao SGP-e, por este, observando o setor competente para a tramitação conforme orientação do ANEXO II desta Resolução.

Art. 6º Para os requerimentos de pensão, consulta contracheque, comprovante de rendimentos e senhas de acesso ao portal do servidor, deverão os interessados observar a Resolução nº 001/2022, que normatiza e instrui os procedimentos de pensão.

Art. 7º Os serviços solicitados pelo Protocolo Digital ou Portal de Serviços do Estado de Santa Catarina devem observar atentamente o tipo de serviço requerido e o formulário correspondente, conforme os seguintes requerimentos e os respectivos links disponíveis no site do IPREV:

I. PENSÃO POR MORTE:

<https://www.sc.gov.br/servicos/detalhe/solicitar-pensao-por-morte>;

II. REVISÃO DE VALORES DE PENSÃO:

<https://www.sc.gov.br/servicos/detalhe/solicitar-revisao-dos-valores-da-pensao>;

III. DIVERSOS:

<https://www.sc.gov.br/servicos/detalhe/protocolo-digital>.

Parágrafo Único. Os requerimentos de Pensão por Morte e Revisão de Pensão, possuem formulários próprios e deverão ser requeridos rigorosamente nestes, não sendo analisados requerimentos em formulários em desconformidade.

CAPÍTULO II DO ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

Art. 8º O acompanhamento processual, que inclui a visualização de todas as peças processuais inseridas e liberadas no sistema, poderá ser realizado pelo requerente ou seu representante legal, através do endereço eletrônico <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/login>

§ 1º Visando preservar os dados pessoais, o sigilo das informações e observando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), não serão prestadas quaisquer informações acerca de processo, por meio telefônico, *WhatsApp* e ou *chat*, ressalvadas aqueles referentes à simples movimentação de processos.

§2º O IPREV não disponibilizará cópia de processo, podendo o requerente, beneficiário ou representante legal providenciar diretamente junto ao Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGP-e a materialização de todas as peças disponíveis.

§3º Em casos de excepcionalidade, em que o requerente ou beneficiário não tenha acesso ao SGP-e, poderá ser concedida cópia digital do processo, de forma presencial, na Central de Atendimento, mediante identificação do requerente, titular do benefício ou seu procurador legalmente constituído.

CAPÍTULO III DOS ATENDIMENTOS E AGENDAMENTOS

Art. 9º Fica criada a Central de Atendimento do IPREV, que será operada e gerenciada pela Gerência de Atendimento (GERAT), que disporá de ferramenta multicanal de atendimento.

Parágrafo Único. Os usuários poderão optar pelo canal mais adequado as suas necessidades, entre o telefone, *WhatsApp*, *chatbot*, *e-mail* e atendimento presencial ou à distância, por hora marcada, pela central de atendimento em Florianópolis/sc.

Art. 10. Os serviços prestados pela Central de Atendimento encontram-se em 03 (três) níveis de atendimento, dispostos em função da complexidade dos serviços, da disponibilidade de pessoal e de acordo com a necessidade técnica dos requerimentos, solicitações e esclarecimentos por parte dos usuários dos serviços do IPREV/SC.

SEÇÃO I NÍVEL 01 DE ATENDIMENTO

Art. 11. Os serviços de atendimento do NÍVEL 01 são realizados pela GERAT, onde por intermédio do pessoal de apoio administrativo, utilizando as ferramentas do Multicanal de Atendimento, prestarão os seguintes serviços:

- I- Informar cronograma de pagamentos;
 - a. Emissão de contracheque e comprovante de IR (somente para o próprio beneficiário);
- II- Realizar agendamento para atendimento níveis II e III;

- III- Realizar abertura de processos no SGP-e;
- IV- Informar a tramitação de processos;
- V- Reinstruir processos e juntar documentos;
- VI- Atualização cadastral;
- VII- Recadastramento (prova de vida e atualização cadastral);
- VIII- Orientar sobre as normativas e procedimentos para a solicitação de serviços e ou benefícios.

Art. 12. O atendimento por e-mail se dará somente entre e-mails de beneficiários cadastrados, e para assuntos devidamente identificados, devendo o usuário informar o número do processo, se houver, e descrever sucintamente o que deseja.

§ 1º O usuário optando pelo atendimento por e-mail receberá como resposta automática e-mail do IPREV com a lista de serviços, descrição e links de acesso para informações, procedimentos e documentos para cada tipo de solicitação, a fim de facilitar e agilizar o atendimento.

§ 2º Nos casos em que as informações do e-mail recebido pelo usuário não sejam suficientes, poderá reenviar o mesmo e-mail, ratificando que deseja resposta para o assunto por e-mail, caso em que será direcionado para o setor responsável para as providências cabíveis.

§ 3º Na troca de e-mail o IPREV não fornecerá documentos, informações cadastrais, pessoais ou dados que sejam cobertos por sigilo processual ou que exponham as partes e o conteúdo do processo.

§ 4º Nos casos de usuários com e-mails não cadastrados poderão atualizar o cadastro ou cadastrar e-mail junto a central de atendimento.

SEÇÃO II NÍVEL 02 DE ATENDIMENTO

Art. 13. O Atendimento no NÍVEL 02 será realizado exclusivamente por servidores designados pelas gerências do IPREV, em função do assunto requerido, podendo o atendimento ser de forma presencial ou à distância, por agendamento prévio realizado pelo NÍVEL 01, para os seguintes assuntos:

- I- Atendimento aos segurados e beneficiários sobre demandas relativas a processos cadastrados (dúvidas de ordem técnica, posicionamentos e divergências de análise);

- II- Informações técnicas e normativas de processos e orientação sobre:
- a) Aposentadoria;
 - b) Averbação;
 - c) Certidão de Tempo de Contribuição (CTC);
 - d) Pensão;
 - e) Demandas jurídicas administrativas e judiciais;
 - f) Notificações.
- III- Outros serviços listados no ANEXO I.

Parágrafo Único. O usuário ao solicitar o agendamento deverá obrigatoriamente informar o assunto e número do processo, se houver, para que o atendente direcione ao setor técnico competente.

Art. 14. O atendimento presencial ou à distância, previamente agendado, somente será realizado ao próprio interessado ou a procurador devidamente constituído, sendo vedada a transmissão de dados, documentos ou qualquer tipo informações acerca de terceiros, seja verbal, digital ou documento físico.

§ 1º Nos casos de atendimento à distância o usuário deverá encaminhar cópia da Carteira de Identidade ou CNH, com foto legível, além do número do processo, para que o atendente possa identificar a titularidade do interessado e concluir o agendamento.

§ 2º O atendimento presencial ao usuário dar-se-á na Central de Atendimento quando presencial, em sala própria, não sendo autorizada a entrada de acompanhante, salvo o usuário solicitar a liberação, mediante a identificação documental do acompanhante (RG e CPF).

Art. 15. A solicitação de atendimento à distância, previamente agendado, deverá observar as condições da modalidade, sendo restritivas a transmissão verbal, documental, escrita de informações e esclarecimentos, a fim de preservar a integridade e o sigilo das informações pessoais e do processo.

Art. 16. Poderá o usuário agendar atendimento por videochamada, onde será utilizada a plataforma *google meet*, e o link da reunião será enviado pelo IPREV, ao e-mail cadastrado durante o agendamento, a partir de 30 minutos antes do horário da chamada, observando ainda:

- I- Não será permitida a gravação total ou parcial da videochamada pelo requerente;
- II- Não serão aceitos prepostos, interlocutores ou designados para participar do atendimento, em substituição do requerente, exceto procurador constituído e que tenha se habilitado durante o processo ou agendamento;
- III- Em caso de não atender o chamado no horário agendado, a tolerância é de 10 (dez) minutos, após será encerrada a chamada, devendo o interessado agendar novo atendimento;
- IV- Nos casos de falha no áudio, vídeo, problemas de internet ou equipamento do usuário, a chamada será encerrada e nova tentativa será promovida pelo IPREV na sequência, em permanecendo o problema a chamada será encerrada em definitivo, devendo o interessado agendar novo atendimento.

Art. 17. A qualquer momento durante o atendimento à distância, o atendente poderá encerrar a chamada ou reunião nos casos em que ocorra as seguintes situações:

- I- Suspeita de falsidade ideológica em relação à pessoa do usuário;
- II- Não comprovação como parte legítima;
- III- Atitude grosseira e desrespeitosa com servidores e colaboradores do IPREV;
- IV- Outros assuntos que não o agendado.

Art. 18. Quando o usuário não comparecer no dia e hora agendados, sem que apresente uma justificativa ou desmarque com 24 horas de antecedência, nova solicitação de agendamento somente poderá ser realizada após 15 (quinze) dias.

SEÇÃO III

NÍVEL 03 DE ATENDIMENTO

Art. 19. O Atendimento no NÍVEL 03 é oferecido exclusivamente aos Setorias de Recursos Humanos de todos os poderes e órgãos que compõe o RPPS/SC, para os seguintes assuntos:

- I- Informações sobre: instrução de processos, regras e legislação previdenciária, alcance de requisitos a benefícios previdenciários;
- II- Informações técnicas e regras sobre: aposentadoria, averbação, CTC, pensão, vida funcional, cumprimento de decisão judicial, isenção de contribuição;
- III- Orientação sobre normativas, procedimentos e instruções;
- IV- Solicitações de Capacitação e Treinamento;
- V- Demais dúvidas relacionadas a tramitação e processos.

Art. 20. O atendimento será realizado por servidores designados pelas gerências do IPREV, em função do assunto requerido, podendo o atendimento ser de forma presencial ou à distância, desde que agendado com antecedência, através da central de atendimento do IPREV.

§ 1º O responsável pelo Setorial de RH deverá solicitar agendamento informando o assunto e o número do processo, se houver, para que o atendente direcione ao setor técnico competente.

§ 2º A grade de horários e dias da semana para atendimento será disponibilizada pela Central de Atendimento;

§ 3º O agendamento será confirmado pelo retorno do IPREV ao e-mail cadastrado no momento do agendamento.

Art. 21. O atendimento de que trata o caput do art. 19 poderá ser realizado via telefone, diariamente, das 13:00 às 14:00 horas, sem a necessidade de agendamento, bastando o usuário se identificar junto a Central de Atendimento do IPREV, fornecendo a matrícula, órgão de origem e assunto, que será direcionado ao setor ou aguardará a disponibilidade de atendente.

Art. 22. A troca de informações entre IPREV e Setoriais de RH será estritamente pelo e-mail institucional, processo cadastrado junto ao SGP-e e por telefone convencional institucional, não sendo permitida a troca de documentos, dados e informações por aparelhos particulares.

Art. 23. Deverá ainda ser observado entre as partes o sigilo, retenção, guarda e segurança das informações trocadas, respeitando a confidencialidade e sigilo

necessário, principalmente na preservação dos dados e informações de cunho pessoal de servidores, em atenção a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

TÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. O horário de funcionamento da Central de Serviços, operada pela GERAT, será das 7:30h às 17:30h, de segunda à sexta-feira para atendimento presencial, à distância ou para agendamento pelo público externo.

Art. 25. Os prazos de resposta para as solicitações e demandas dos usuários, pelos canais de atendimento do IPREV, excetuando atendimento agendado, têm a previsão de respostas, conforme ANEXO III desta Resolução:

Art. 26. Durante o atendimento e mesmo depois de encerrado, não é permitida a transmissão, envio, fornecimento de cópia de processo, dados e informações processuais, cadastrais e pessoais do interessado ou de terceiros interessados, conforme nos termos do que estabelece o art. 8º desta Resolução.

Art. 27. O IPREV não solicita nenhuma espécie de pagamento, vantagens ou senhas para segurados, seus dependentes ou beneficiários.

Parágrafo Único: A comunicação sempre se dará por meio dos canais oficiais.

Art. 28. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, 01 de junho de 2022.

MARCELO PANOSSO MENDONÇA

Presidente Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina

ANEXO I
LISTA DE SERVIÇOS E CÓDIGOS NO SGP-E – PORTAL DE SERVIÇOS SC –
USUÁRIO EXTERNO

SERVIÇOS / CÓDIGO (SGPE)	ASSUNTO	DESCRIÇÃO	Categoria de USUÁRIO	TRAMITAÇÃO INICIAL
PENSÃO				
1772	Alteração de conta bancária	Solicita alteração de conta bancária	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
984	Revisão do Benefício de Pensão	Revisão em função de eventual diferença de valor na concessão (pontual). Apontar erro na fórmula de concessão.	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
1070	Troca de recebedor de pensão previdenciária	Solicita alteração de recebedor de pensão	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
1775	Valores Pendentes de Pensão Previdenciária	Resíduo à herdeiros	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
1777	Recálculo de Pensão	Solicita revisão do valor do benefício (defasado em relação aos ativos) Casos de Paridade.	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
1783	DENÚNCIA	Denúncia sobre o recebimento indevido de benefício previdenciário.	Qualquer Indivíduo	IPREV/CORAFI
1900	Requerimento de Pensão	Pensão inicial	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
1901	Reajuste de Pensão	Solicita reajuste dentro do prazo de 12 meses – Reajuste anual (INPC)	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GEPEN
APOSENTADORIA				
70	Aposentadoria Compulsória	Instrução de processo para aposentadoria compulsória.	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1793	Averbação de Tempo de Contribuição	Contagem de tempo de serviço e contribuição na matrícula do servidor	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
982	Revisão de proventos	Casos de paridade onde não ocorreu o reajuste automático ou divergências na folha	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1795	Certidão de Tempo de Contribuição	Certidão a ser utilizada em outro regime de previdência para a contagem de tempo de contribuição.	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1798	Reversão de Aposentadoria	Processo denegado TCE	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1794	Desaverbação	Excluir a contribuição ao IPREV em período determinado.	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1845	Retificação de Certidão de Tempo de Contribuição	Retificação da CTC	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1903	Aposentadoria por Deficiência	Requerimento para benefício especial	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
1904	Requerimento de Aposentadoria	Requerimento aposentadoria GERAL	RH SETORIAL	IPREV/GERIN
OUTROS SERVIÇOS				
968	Restituição de Valores Cobrança Indevida	Requer a devolução de débitos ocorridos na folha de pagamento.	RH setorial encaminha ou Servidor	IPREV/GFPAG
1020	Solicitação de Documento	a) Certidão Negativa de recebimento de benefício previdenciário; b) Certidão de Dependente habilitado; c) Certidão de Inexistência de Dependente habilitado;	Servidor ou Procurador solicitam	IPREV/PROTO
1780	Recadastramento - Desbloqueio de Valores	Solicita o pagamento de Valores retroativos bloqueados por ausência de recadastramento.	Próprio Interessado ou Procurador	IPREV/GFPAG
1797	Isenção de Contribuição Previdenciária	Requer isenção em função de doença listada na legislação	RH setorial encaminha ou Servidor	IPREV/PROTO

SERVIÇOS / CÓDIGO (SGPE)	ASSUNTO	DESCRIÇÃO	Categoria de USUÁRIO	TRAMITAÇÃO INICIAL
1844	Devolução de Contribuição Previdenciária Indevida.	Devolução de pagamento a maior	RH SETORIAL	IPREV/GFPAG
1776	Recadastramento	a) Prova de Vida b) Atualização Cadastral e Endereço	Inativo e Pensionista ou Procurador	IPREV/GFPAG

ANEXO II PROCEDIMENTOS PARA ABERTURA E ENVIO DE PROCESSO

	PROTOCOLO DIGITAL SC	EMAIL	PRESENCIAL
Interessado	<p>1. Selecionar órgão de destino - IPREV;</p> <p>2. No campo ASSUNTO (finalidade do pedido), inserir o ASSUNTO e o respectivo CÓDIGO (ANEXO I) e anexar os documentos exigidos, exceto requerimentos de pensão e revisão/recálculo/reajuste que possuem links distintos, conforme artigo 3º desta resolução;</p> <p>3. No email cadastrado será enviado o número do processo criado no sistema de protocolo eletrônico (SGPe). Através dele poderá ser consultada a tramitação e obter acesso ao conteúdo. https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>	<p>1. Enviar para o EMAIL indicado, contendo o ASSUNTO, o respectivo CÓDIGO e documentos exigidos. NÃO sendo aceitos por e-mail os requerimentos de aposentadoria, pensão e revisão/recálculo/reajuste que possuem links distintos, conforme artigo 3º desta resolução;</p> <p>2. O processo será autuado no SGPe pelo IPREV, desde que preenchido os requisitos e devidamente instruído;</p> <p>3. Poderá haver diligência por email pela inconsistência documental e outras inconformidades;</p> <p>4. No email cadastrado será enviado o número do processo criado no sistema de protocolo eletrônico (SGPe). Através dele poderá ser consultada a tramitação e obter acesso ao conteúdo. https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>	<p>1. Na central de atendimento do IPREV em Florianópolis;</p> <p>2. Apresentar os documentos exigidos;</p> <p>3. O processo será autuado no SGPe pelo IPREV, desde que preenchido os requisitos e devidamente instruído;</p> <p>4. Será fornecido o número do processo criado no sistema de protocolo eletrônico (SGPe) através dele poderá ser consultada a tramitação e obter acesso ao conteúdo. https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Procurador</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preencher os dados do interessado; 2. Assinalar “Estou representando outra Pessoa Física, jurídica ou Órgão Público”; 2. Preencher CPF e nome e demais campos; 3. Juntar procuração específica; 4. Apresentar documentos pessoais (RG, CPF). <p>https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesmo procedimento do Interessado mais as seguintes exigências: 2. Juntar procuração específica; 3. Apresentar documentos pessoais (RG, CPF); 4. Requerimento do serviço solicitado devidamente assinado e firma reconhecida por autenticidade/ verdadeira. <p>https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na central de atendimento do IPREV em Florianópolis; 2. Apresentar os documentos exigidos; 3. O processo será autuado no SGPe pelo IPREV, desde que preenchido os requisitos e devidamente instruído; 4. Será fornecido o número do processo criado no sistema de protocolo eletrônico (SGPe). Através dele poderá ser consultada a tramitação e obter acesso ao conteúdo. <p>https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/atendimento</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Setorial de RH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autuação e Instrução de Processos somente pelo SGP-e; 2. No campo ASSUNTO (finalidade do pedido), inserir o ASSUNTO e o respectivo CÓDIGO (ANEXO I) e anexar os documentos exigidos. 3. Apresentar a documentação exigida para cada tipo de serviço; 4. Processos autuados remeter à IPREV/GERIN; 5. Poderá acessar a área restrita no site do IPREV para consultas aos manuais e informações. 	<p style="text-align: center;">NÃO DISPONÍVEL</p>	<p style="text-align: center;">Por AGENDAMENTO</p>

PODERES	<p>1. Selecionar órgão de destino;</p> <p>2. No campo ASSUNTO (finalidade do pedido), inserir o ASSUNTO e o respectivo CÓDIGO (ANEXO I) e anexar os documentos exigidos;</p> <p>3. Envio de processos de aposentadoria; https://www.sc.gov.br/servicos/detalhe/protocolo-digital</p> <p>4. Selecionar o setor de envio: IPREV/GCOMP</p> <p>5. No email cadastrado será enviado o número do processo criado no sistema de protocolo eletrônico (SGPe) através dele poderá ser consultada a tramitação e obter acesso ao conteúdo. https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/login</p>	NÃO DISPONÍVEL	Por AGENDAMENTO
----------------	---	-----------------------	------------------------

**ANEXO III
PRAZOS DE RESPOSTA**

Canal	Prazo Previsto	Automação
Telefone	Imediato se atendente disponível	Menu serviços por tipo de usuário
WhatsApp	Em até 6 horas	Respostas automáticas
Chat bot	Em até 6 horas	Respostas automáticas
E-mail	Em até 10 dias	Resposta automática com menu de orientações