



**Dúvidas frequentes do  
setor de Recursos  
Humanos**

# Dúvidas frequentes do setor de Recursos Humanos

## DUVIDAS FREQUENTES

Este documento foi formulado de modo a esclarecer as dúvidas mais frequentes relacionadas à utilização do Sistema de Gestão Previdenciária (Sigeprev).

Caso tenha alguma dúvida não contemplada nesse documento, envie um e-mail para o endereço eletrônico [beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br).



### **P: QUAIS SÃO OS CANAIS DISPONIBILIZADOS AOS SETORES DE RECURSOS HUMANOS PARA O ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS QUANTO AOS PROCESSOS DE CONCESSÃO DE APOSENTADORIA?**

**R:** Para esclarecer as dúvidas dos setores de Recursos Humanos, a São Paulo Previdência disponibiliza os seguintes meios:

a) Manual de Aposentadoria, incluindo o funcionamento do Sistema de Gestão Previdenciária (Sigeprev): disponível no site da SPPREV ([www.spprev.sp.gov.br](http://www.spprev.sp.gov.br)), Canal dos órgãos setoriais de Recursos Humanos, item Aposentadoria;

b) E-mail Benefícios ([beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br));

c) E-mail CTC ([homologacao\\_ctc@spprev.sp.gov.br](mailto:homologacao_ctc@spprev.sp.gov.br)), exclusivo para demandas cujo assunto seja a homologação de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) de cidadãos que irão aposentar-se por outro Regime previdenciário.

Já para o requerente dos serviços da autarquia, o atendimento é realizado presencialmente, na sede ou nos escritórios regionais da autarquia, ou por meio do Teletendimento (0800 777 7738).

### **P: Qual é o prazo médio de resposta às solicitações encaminhadas ao e-mail Benefícios ([beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br))?**

**R:** No caso de dúvidas gerais, o prazo é de 7 dias, podendo ser estendido em situações de maior complexidade. Já nos casos de solicitações que envolvem exclusivamente erros apresentados no Sigeprev e que tenham de ser direcionadas ao suporte técnico, o prazo inicial poderá ser acrescido de 48 horas, contadas a partir do recebimento por e-mail do número da solicitação (ticket).

**P: Ao iniciar um protocolo no Sigeprev, não localizei a opção Aposentadoria. Como devo proceder?**

**R:** Essa situação costuma ocorrer quando já existe um protocolo de aposentadoria aberto.

Para visualizar os protocolos abertos:

1. Na tela inicial do SIGEPREV, entre em “Atendimento” > “Atendimento”> “Consultar Protocolo”;
2. Preencha o campo “CPF” e clique em “Consultar”.

**P: Iniciei um protocolo no Sigeprev e, em seguida, cliquei na opção “Consultar Protocolo” para dar prosseguimento ao trâmite de aposentadoria e foi exibida a mensagem: “Você não tem permissão para acessar este protocolo”. Como soluciono esse problema?**

**R:** Nesse caso, envie uma mensagem com a descrição detalhada do problema e os dados do servidor (nome, CPG e RG) para o e-mail Benefícios (*beneficios@spprev.sp.gov.br*). Será aberta uma solicitação junto ao suporte técnico da SPPREV para correção do vínculo do servidor no sistema. O atendimento desse tipo de solicitação é realizado em até 7 dias. Com a solução do problema, a unidade de Recursos Humanos poderá dar continuidade ao trâmite no Sigeprev.

Para evitar tal ocorrência, seguem algumas instruções:

1. Ao abrir um novo protocolo na tela “Iniciar Atendimento” do fluxo de aposentadoria do Sigeprev, verifique se, no campo “Entidade” (parte inferior da mesma tela, em que aparecem os dados do servidor), consta a Secretaria de Estado pela qual o servidor pretende se aposentar;
2. Caso apareça outra Secretaria, não clique no botão “Confirmar Atendimento”, pois irá gerar um protocolo ao qual os usuários da Secretaria não terão acesso em consulta posterior;
3. Caso ocorra o erro descrito no item 2, envie uma mensagem com a descrição detalhada do problema e os dados do servidor (nome, CPF e RG) para o e-mail Benefícios (*beneficios@spprev.sp.gov.br*). Assim, será aberta uma solicitação ao nosso suporte técnico para correção do vínculo do servidor em nosso sistema. O atendimento deste tipo de solicitação é feito em até 7 dias. Com a resolução, a unidade de RH poderá gerar um protocolo Sigeprev e formalizar as tarefas, quando devidas.

**P: Tendo iniciado um protocolo no Sigeprev, ao clicar na opção “Consultar Protocolo”, é exibida a mensagem: “Não foi encontrada evolução em aberto para este trâmite”. Como devo proceder?**

**R:** Tal erro ocorre, normalmente, por lançamentos indevidos na tela da Evolução Funcional do Sigeprev. É possível ajustar a evolução funcional seguindo-se os passos:

1. No menu lateral esquerdo, entre em "Cadastro" > "Cadastros Básicos" > "Funcional";
2. Digite o CPF do servidor e clique no ponto de interrogação ao lado;
3. Acesse a evolução funcional e verifique se a última evolução está fechada. Se estiver, retire a data de fechamento ou verifique se há concomitância a ser ajustada;
4. Consulte o protocolo novamente.

**P: Por que o Sigeprev não disponibiliza a fundamentação legal, de acordo com a CLTC?**

**R:** O Sigeprev efetua a contagem de tempo conforme os dados inseridos no sistema pelo usuário da unidade de Recursos Humanos. Assim, realize os seguintes passos:

1. Verifique se a CLTC está correta;
2. Verifique todos os lançamentos feitos no Sigeprev (cheque todos os dados). Dê atenção, principalmente, às datas dos eventos lançados;
3. Após essas verificações, se o problema persistir, envie uma mensagem para o e-mail Benefícios ([beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br)), com a descrição detalhada do problema, acrescida da cópia da CLTC.
4. Observação: em processos de aposentadoria com proventos calculados pela média (Lei nº 10.887/2004), o sistema exibe a regra de aposentadoria, porém a opção fica desabilitada para opção pelo órgão de origem. A habilitação da regra é realizada pela SPPREV, após o fechamento do cálculo dos proventos pela média dos salários de contribuição.

**P: Como devo proceder quando o Sigeprev apresentar contagem de tempo discrepante em relação à CLTC?**

**R:** Pode ocorrer uma diferença pequena da quantidade de dias averbados no Sigeprev em relação à CLTC. Isso se deve à divergência no modo de contagem do INSS e do Sigeprev. Caso tal divergência não ultrapasse o limite máximo de 10 dias, a recomendação é enviar o processo informando o dado no campo “Observação da Tarefa” do Sigeprev.

**P: Há alguma fonte de pesquisa disponível sobre as regras de aposentadoria e seus requisitos?**

**R:** Sim. É possível acessar um resumo das regras de aposentadoria ao acessar o link:  
<http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/aposent/Regras%20aposentadoria.pdf>.

**P: Ao formalizar a tarefa “Análise de Rubricas”, como posso saber se uma vantagem deverá ou não constar no Discriminativo de Proventos - Anexo III?**

**R:** Nesse caso, deve-se verificar a legislação vigente. Duas possíveis fontes de pesquisa são os sites da Unidade Central de Recursos Humanos - UCRH ([www.recursoshumanos.sp.gov.br](http://www.recursoshumanos.sp.gov.br)) e da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - Alesp ([www.al.sp.gov.br](http://www.al.sp.gov.br)).

**P: O Sigeprev não está disponibilizando a composição correta, de acordo com o holerite do servidor. Como devo proceder?**

**R:** Envie uma mensagem para o e-mail Benefícios ([beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br)), com a descrição detalhada do problema e a cópia do último holerite do servidor.

## Treinamentos

Com o objetivo de esclarecer as dúvidas dos setores de Recursos Humanos dos órgãos de origem a respeito da utilização do Sistema de Gestão Previdenciária (Sigeprev) e da legislação previdenciária, a São Paulo Previdência - SPPREV criou em 2014 o Núcleo de Treinamento dos Órgãos de Origem.

Os eventos de capacitação são realizados na sede da autarquia, localizada à Rua Bela Cintra, 657 - Consolação - São Paulo - SP, mediante agendamento.

Os órgãos interessados em participar de treinamento devem realizar a solicitação pelo e-mail Benefícios ([beneficios@spprev.sp.gov.br](mailto:beneficios@spprev.sp.gov.br)).