



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Sumário

1	SELECIONAR AGÊNCIA.....	3
2	CONSULTAR ATENDIMENTO	4
3	CRIAR ATENDIMENTO ESPONTÂNEO	6
4	VISUALIZAR ATENDIMENTO	11
5	ATENDER	13
6	REIMPRIMIR ATENDIMENTO	19
7	RETORNAR ATENDIMENTO	20
8	VISÃO AGENDA NO ATENDIMENTO.....	21



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL NORMATIVO SIGAP – ATENDIMENTO – CONSULTAR ATENDIMENTO

UNIDADE GESTORA

GIN – GERÊNCIA DE INFORMÁTICA

PÚBLICO ALVO

SERVIDORES EFETIVOS DO RIOPREVIDÊNCIA

REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

NÃO SE APLICA

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

LEVANTAMENTO PRELIMINAR DA TOTVS JUNTO AOS USUÁRIOS RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



usuários:
Atendente e Supervisor

O **Atendimento** tem como finalidade permitir que o usuário consulte, crie, visualize e realize atendimentos no sistema.

Estou em: **Início** > **Previdenciário** > **Atendimento** > **Sistema** > **Atendimento**



1 SELECIONAR AGÊNCIA

 **Atendimento**

* Local de atendimento

1) Selecione a agência na qual deseja realizar a consulta e/ou o atendimento e clique no botão **OK** para prosseguir.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



2 CONSULTAR ATENDIMENTO

- 1) Selecione a aba **Consulta**.
- 2) Localize o registro desejado utilizando os campos de pesquisa. Por fim, clique em **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.



Figura 2 - Estrutura de navegação entre as páginas

- 3) Se nenhum resultado for encontrado, será exibida a mensagem “*Nenhum registro localizado. Efetue uma pesquisa para encontrá-lo*”. Caso contrário, eles aparecerão paginados de 10 em 10 elementos, podendo o usuário navegar pelas páginas utilizando os botões localizados abaixo da tabela.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Status: 16 registros localizados

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
ATD-888143/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	05/04/2015 às 17:08	Arquitamento do Processo TEST	Concluído	 
ATD-888151/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	05/04/2015 às 17:08	Pedido de Aposentadoria por invalidez: Isenção do Imposto de Renda	Concluído	
ATD-888152/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	05/04/2015 às 18:15	Incorporação de reabilitação TEST	Concluído	 
ATD-888154/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	05/04/2015 às 18:45	Incorporação de reabilitação	Concluído	
ATD-888155/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	05/04/2015 às 20:55	Outros	Concluído	 
ATD-888163/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	14/04/2015 às 09:10	Outros	Cancelado	 
ATD-888164/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	14/04/2015 às 09:10	Pedido de Aposentadoria por invalidez	Cancelado	 
ATD-888165/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	14/04/2015 às 09:38	Outros	Cancelado	 
ATD-888166/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	14/04/2015 às 09:38	Pedido de Aposentadoria por invalidez	Cancelado	 
ATD-888167/2015	Eliam Almeida	006.934.027-73	14/04/2015 às 09:40	Outros	Cancelado	 

4) O sistema irá localizar os registros de acordo com os termos pesquisados. Na coluna **Ações**, repare que estarão habilitadas as ações

- **Motivo recusa** () para os registros com **status Cancelado**
- **Visualizar** () para todos os registros
- **Atender** () para cada registro com **status Pendente**
- **Imprimir** () para os com **status Concluído**



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



CRIAR ATENDIMENTO ESPONTÂNEO

Atendimento > Local de atendimento: CSS - COORD DE SUPRIM BENS E SERV GERAIS

Atendimento | Consultas

Busca: 0 registros localizados

+ Criar atendimento espontâneo

Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Nenhum registro localizado. Criar um atendimento espontâneo					

- 1) Selecione a aba **Atendimento**.
- 2) Clique no botão **Criar atendimento espontâneo** no lado superior direito da tabela de registros.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Criar atendimento espontâneo

Identificação > Serviço > Complemento > Confirmação

Etapa 1: Identificação

Solicitante

* Tipo de solicitante: ☐ Pensionista ☐ Servidor ativo ☐ Público em geral ☐ Servidor inativo

* CPF:

* Nome:

* Data de nascimento:

* País: Brasil * CEP:

* Logradouro:

* Número: Complemento:

* Bairro: * Município:

* UF: Selecionar

* Prolidade de contato: Selecionar

* E-mail:

* Telefone 1: Selecionar * Número:

Requerente

* Tipo: ☐ Casado ☐ Procurador ☐ Guardião ☐ Representante legal ☐ O próprio ☐ Tutor

[+ Prontuário](#)

Próximo **Cancelar**

3) A etapa **Identificação** será exibida. Preencha os campos com as informações do **Solicitante** e do **Requerente**.

Observação: note que ao final do formulário, o ícone **Expandir Prontuário** (+) exibirá as informações do agendamento.

4) Clique no botão **Próximo** para prosseguir com a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

5) A etapa **Serviços** será exibida. Clique no botão **Incluir serviço** para inserir um ou mais serviços que estão sendo tratados no atendimento.

6) Preencha os campos obrigatórios na escolha do(s) serviço(s) e clique no botão **Salvar** para concluir a operação ou selecione **Fechar** para interrompê-la.

Serviço	Tipo serviço	Ações
Pensão	Revisão de Pensão	

7) Observe que o(s) serviço(s) selecionado(s) estará(ão) listado(s) na tabela **Serviço**. Na coluna **Ações** estarão habilitadas as opções **Visualizar** (), **Alterar** () e **Excluir** ().

Observação: note que, dependendo da escolha do tipo de serviço, as etapas podem ser aumentadas. Exemplo: ao escolher o tipo de serviço **Revisão de pensão**, a etapa **Requerimento** será incluída.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

8) Clique no botão **Próximo** para prosseguir com a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.

9) A etapa **Complemento** será exibida. Preencha o campo **Descrição**.

10) Clique no botão **Próximo** para prosseguir com a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.

11) A etapa **Requerimento** será exibida, caso se faça necessária pelo tipo de serviço escolhido. Preencha o campo **Justificativa** e clique no botão **Próximo** para prosseguir ou selecione **Cancelar** para interromper a operação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Criar atendimento espontâneo

Identificação > Dados > Competência > **Registramento** > Confirmação > Visualização

Etapa 5: Confirmação

Solicitante

CPF: 111.88
Nome: Heloisa Oliveira
Data de nascimento: 01/70
País: Brasil CEP: 22041
Logradouro: Rua Santa Clara
Número: 30 Complemento:
Bairro: Copacabana Município: Rio de Janeiro
UF: RJ
Prioridade de contato: E-mail
E-mail: heloisa11@gmail.com
Telefone 1: Celular Número: (21) 9111-4400

Requerente

Tipo: O próprio

Serviços

Serviço	Tipos serviço	Justificativa	Ações
Pensão	Revisão da Pensão	Documentos devem ser revalidados	

Complemento

Descrição:

Confirmar **Cancelar**

11) A etapa **Confirmação** será exibida. Revise as informações do atendimento e, ao final, clique em **Confirmar** para concluir a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.

Atendimento

✓ **Confirmação: atendimento**

Protocolo: ATD-000253/2015

Dados salvos com sucesso.

OK

12) Uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida juntamente com o número do protocolo deste atendimento. Clique em **OK**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



4

VISUALIZAR ATENDIMENTO

Atendimento > Local de atendimento: CSS - COORD DE SUPRIM BENS E SERV GERAIS

Consultas

Protocolo de atendimento:

CPF:

Data de atendimento: de

Serviço:

Tipo de serviço:

Notas: 0 registros localizados

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Nenhum registro localizado. Tente uma pesquisa mais específica.						

1) Selecione a aba **Consulta**.

2) Localize o registro desejado utilizando os campos de pesquisa. Por fim, clique em **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.

Notas: 2 registros localizados

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
AT0488946/2015	ELSON ALMEIDA	696.034.627-73	09/11/2015 às 08:08	Declaração de Veda. Censita	Concluído	
AT0188886/2015	ELSON ALMEIDA	696.034.627-73	10/11/2015 às 15:10	Cancelamento por Desistência de Pensão	Não realizado	

3) O sistema irá localizar os registros de acordo com os termos pesquisados. Na coluna **Ações**, selecione o ícone **Visualizar** () do registro desejado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Visualizar atendimento Nº ATD-000044/2015 Fechar

Atendimento

Tipo:
Protocolo agendamento:
Origem:
Responsável:

Solicitante

CPF:
Nome:
Data de nascimento:
País: CEP:
Logradouro:
Logradouro:
Número: Complemento:
Bairro: Município:
UF:
Prioridade de contato:
E-mail:
Telefone 1:
Telefone 2:

Requerente

Tipo:

Serviços

Serviço	Tipo serviço	Status	Ações
Pensão	Declaração de Renda Constante	Atendido	☒ ☐

Fechar

4) Visualize os dados do atendimento e clique em **Fechar**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



5

ATENDER

Atendimento > Local de atendimento: CSS - COORD DE SUPRIM BENS E SERV GERAIS

Protocolo de atendimento:

CPF:

Data de atendimento: de

Serviço:

Tipo de serviço:

Status: 0 registros localizados

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Nenhum registro localizado. Utilize uma pesquisa para encontrá-lo.						

1) Localize o registro desejado utilizando os campos de pesquisa. Por fim, clique em **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.

Status: 0 registros localizados

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
ATD-0001452015	Eliseu Almeida	889.534.027-73	09/04/2015 às 11:15	Caixa	Não atendido	
ATD-0001463015	Heliodor Marques	335.527.807-66	10/04/2015 às 16:20	Pedido de Aposentadoria por Invalidez / Andamento de Processo	Concluído	
ATD-00015062015	Piedade Fortes Santos	995.612.347-65	13/04/2015 às 15:45	Impugnação de taxa de ocupação	Pendente	
ATD-00016082015	Piedade Fortes Santos	995.612.347-65	14/04/2015 às 11:30	Parcelamento de dívida	Concluído	

2) O sistema irá localizar os registros de acordo com os termos pesquisados. Ao encontrar o que deseja, clique no ícone de **Atender** ().



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Realizar atendimento

Atendimento > Complemento > Coordenação

Etapa 1: Atendimento

Atendimento

Tipo: Agendamento
Protocolo atendimento: AGD-000119/2015
Origem: SAC
Responsável: SIGAP

Solicitante

* CPF: 000.934.927-73
* Nome: ELSON ALMEIDA
* Data de nascimento: 03/01/1981
* País: Brasil
* CEP: 21230-364
* Logradouro: Estrada de Água Grande
* Número: 22
* Complemento:
* Bairro: Vista Alegre
* Município: Rio de Janeiro
UF: RJ
* Prioridade de contato: E-mail
* E-mail: PROELSON@GMAIL.COM
* Telefone 1: Celular
* Número: (21) 99955-0174
* Telefone 2: Residência
* Número: (21) 2223-3333

Requerente

* Tipo: ☒ Condutor ☐ Procurador ☐ Representante legal ☐ Tutor
☐ Guardião

Selecione o serviço

Serviço	Tipo serviço	Ações
Pensão	Isenção de Imposto de Renda	

[Postular](#)

Próximo Salvar atendimento Fechar

[E1] Comentário: Trocar

3) A etapa **Atendimento** será exibida. Preencha os campos conforme as informações do **Solicitante** e do **Requerente**.

4) Repare que a tabela **Serviços** será exibida ainda nesta etapa. Clique no botão **Incluir serviço** para inserir um ou mais serviços que serão tratados no atendimento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

5) Preencha os campos obrigatórios na escolha do(s) serviço(s) e clique no botão **Salvar** para concluir a operação ou selecione **Fechar** para interrompê-la.

Serviço	Tipo serviço	Ações
Pensão	Isenção de Imposto de Renda	

6) Observe que o(s) serviço(s) selecionado(s) estará(ão) listado(s) na tabela **Serviço**. Na coluna **Ações** estarão habilitadas as opções **Visualizar** (), **Alterar** () e **Excluir** ().

- Para atender o serviço, siga os seguintes passos:

7) Clique no ícone **Atender** () da opção desejada.

8) Uma mensagem de alerta será exibida na tela. Preencha a descrição e clique no botão **Salvar**.

Serviço	Tipo serviço	Ações
Pensão	Isenção de Imposto de Renda	

9) Note que o ícone selecionado ficará **verde** ().



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Observação: o ícone de **Atendido** (✓) ficará habilitado para que o usuário possa visualizar a descrição.

- Para recusar o serviço, siga os seguintes passos:

10) Clique no ícone **Reprovar** (☹) da opção desejada.

11) Uma mensagem de alerta será exibida na tela. Indique o motivo e clique no botão **Salvar**.

Serviço	▲ ▼	Tipo serviço	▲ ▼		Ações
Permissão		Isenção de Imposto de Renda			

12) Note que o ícone selecionado ficará **vermelho** (☹).

Observação: o ícone de **Editar justificativa** (⚠) ficará habilitado para que o usuário possa visualizar o motivo da recusa.

13) Clique no botão **Próximo** para prosseguir com a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

14) A etapa **Complemento** será exibida. Preencha o campo **Descrição**.

15) Clique no botão **Próximo** para prosseguir com a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Realizar atendimento

Atendimento > Complemento > **Confirmação**

Etapa 3: Confirmação

Solicitante

CPF: 890.934.027-73

Nome: ELSON ALMEIDA

Data de nascimento: 03/01/1990

País: Brasil

CEP: 21228-354

Logradouro: Estrada de Água Grande

Número: 22

Complemento:

Bairro: Vista Alegre

Município: Rio de Janeiro

UF: RJ

Preferência de contato: E-mail

E-mail: PROELSON@GMAIL.COM

Telefone 1: Celular 021 30866-9174

Telefone 2: Residência 021 3223-1030

Requerente

Tipo: O próprio

Serviços

Serviço	Tipo serviço	Status	Ações
Pensão	Isenção de Imposto de Renda	Aprovado	

[Protocolar](#)

Confirmar **Cancelar**

16) A etapa **Confirmação** será exibida. Revise as informações do atendimento e, ao final, clique em **Confirmar** para concluir a operação ou selecione **Cancelar** para interrompê-la.

Atendimento

Confirmação: atendimento

Protocolo: ATD-000150/2015

Dados salvos com sucesso

OK

17) Uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida juntamente com o número do protocolo do atendimento. Clique em **OK**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



6 REIMPRIMIR ATENDIMENTO

Atendimento > Local de atendimento: CSS - COORD DE SUPRIMENTOS E SERV GERAIS

Atendimento | Consulta

Protocolo de atendimento:

CPF:

Data de atendimento: de

Serviço:

Tipo de serviço:

Pesquisa realizada

Status: 0 registro localizado

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Nenhum registro localizado. Efetue uma pesquisa para encontrá-lo.						

1) Selecione a aba **Consulta**.

2) Localize o registro desejado utilizando os campos de pesquisa. Por fim, clique em **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.

Protocolo	Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
ATO-889047/2015	HELENA FANTI	116.888.237-25	11/11/2015 às 12:00	Declaração de Beneficiário	Concluído	
ATO-889048/2015	ELSON ALMEIDA	000.014.027-73	11/11/2015 às 18:45	Venda a prazo	Concluído	
ATO-889044/2015	ELSON ALMEIDA	000.014.027-73	09/11/2015 às 08:00	Declaração de Renda Constante	Concluído	

3) O sistema irá localizar os registros de acordo com os termos pesquisados. Na coluna **Ações**, selecione o ícone **Imprimir** () do registro desejado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Reimprimir atendimento N° ATD-00048/2015

Visualização de documento

O seguinte documento foi gerado:

Número	Tipo de documento	Ações
ATD-00048/2015	Requerimento	

Fechar

4) A etapa **Visualização de documentos** será exibida. Em cada linha de registro estarão habilitados os ícones de **Visualizar** () – usado para exibir o arquivo em outra aba do navegador – e **Baixar** () para que o usuário baixe individualmente cada documento gerado.



7 RETORNAR ATENDIMENTO

Atendimento > Local de atendimento: AGÊNCIA CENTRO

Atendimento Consultar

Status: 3 registros localizados

+ Criar atendimento espontâneo

Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Priscila Pontes	305.632.347-45	17/09/2015 às 18:38	Pedido de Aposentadoria por Invalidez	Aguardando	
Hélio Oliveira	116.803.237-15	17/09/2015 às 12:08	Revisão de Pensão	Aguardando	
Maria Madalena Ferreira	527.544.827-50	17/09/2015 às 18:38	Venda a preço	Em andamento	

- 1) Selecione a aba **Atendimento**.
- 2) Localize o registro desejado utilizando os campos de pesquisa. Por fim, clique em **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Detalhes: 3 registros localizados

Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Fátima Pontes	055.612.347-05	17/09/2015 às 10:08	Pedido de Aposentadoria por Invalidez	Aguardando	
Helena Oliveira	116.868.237-75	17/09/2015 às 12:08	Revisão de Pensão	Aguardando	
Maria Madalena Simões	527.544.827-02	17/09/2015 às 10:08	Venda a prazo	Em andamento	

Retorno

3) O sistema irá localizar os registros de acordo com os termos pesquisados. Na coluna **Ações**, selecione o ícone **Retorno** () do registro desejado.

Atendimento

 **Atenção: atendimento**

Confirma a alteração do status do registro de: "em andamento" para "aguardando"?

4) Uma mensagem de confirmação de alteração será exibida. Clique em **Sim** para prosseguir com o retorno de status ou selecione **Não** para interromper a operação.



VISÃO AGENDA NO ATENDIMENTO

Atendimento > Local de atendimento: AGÊNCIA CENTRO

Atendimento Consultar

Detalhes: 3 registros localizados

Nome do solicitante	CPF	Data de atendimento	Tipo de serviço	Status	Ações
Fátima Pontes	055.612.347-05	17/09/2015 às 10:08	Pedido de Aposentadoria por Invalidez	Aguardando	
Helena Oliveira	116.868.237-75	17/09/2015 às 12:08	Revisão de Pensão	Aguardando	
Maria Madalena Simões	527.544.827-02	17/09/2015 às 10:08	Venda a prazo	Em andamento	

1) Selecione a aba **Atendimento**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

2) Selecione o botão **Visão agenda** ().

3) O sistema irá localizar os registros no sistema. Observe que serão exibidas suas seções:

Pendências: notifica o usuário com as solicitações que estão em **Falta**, podendo o supervisor justificar ou designar o atendimento para outro atendente.

Agenda de atendimento: exibe os detalhes dos atendimentos programados.