



CADERNO DE ORIENTAÇÃO

DAP-08.001

PROVA DE VIDA VIRTUAL - VIDEOCHAMADA



1ª Edição 2023

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Visão Geral	3
3. Finalidade	3
4. Especificações	4
5. Objetivo	4
6. Gestor do Processo	4
7. Executor do Processo	4
8. Descrição do Processo	5
9. Prova de Vida Digital – videochamada – como fazer (passo a passo)	6
10. Situações diversas.....	9

1. INTRODUÇÃO

A Prova de Vida é a comprovação de que o beneficiário ainda está vivo, possibilitando manter o recebimento do seu benefício. É de suma importância para o controle, evitando danos ao erário.

A realização da prova de vida garante, além da continuidade do recebimento dos proventos da inatividade ou da pensão militar por parte dos veteranos e das pensionistas, a oportunidade de os mesmos atualizarem seus dados cadastrais e de beneficiários junto ao Exército Brasileiro.

No Brasil, a prova de vida é um procedimento obrigatório que os beneficiários de aposentadorias e pensões precisam fazer anualmente para comprovar que estão vivos e continuar recebendo os seus benefícios. A pandemia (COVID 19) trouxe a necessidade de se criar alternativas para enfrentar um cenário desafiador, exigindo da administração pública procedimentos e inovações, entre elas, a realização da prova de vida por meio digital.

A prova de vida pode ser realizada em uma Organização Militar ou em uma Seção de Veteranos e Pensionistas (SVP) do Exército, mediante apresentação de um documento de identificação com foto. Atualmente, o militar veterano ou a pensionista devem comparecer pessoalmente para realizar a prova de vida e, em alguns casos, pode ser necessário apresentar documentação adicional para comprovar a regularidade de sua atual situação.

2. VISÃO GERAL

A Portaria nº 082-DGP, 23 de abril de 2014, estabelece as normativas para a realização da prova de vida.

“Art. 17. A cada doze meses, o militar inativo, a (o) pensionista militar, a (o) pensionista especial, o anistiado político militar ou seu dependente habilitado, de que trata a Lei nº 10.559/02, deverá apresentar-se, pessoalmente, no OP de vinculação, no mês do seu aniversário, para fins de controle e prova de vida, informando se houve ou não alterações em seus dados cadastrais.”

O objetivo principal da prova de vida é evitar fraudes e garantir que o pagamento dos benefícios seja feito apenas para pessoas vivas e que tenham direito a eles.

Para fazer a prova de vida, o beneficiário deve comparecer pessoalmente à instituição pagadora, portando um documento de identificação com foto. Em alguns casos, é possível fazer a prova de vida de forma digital, por meio de aplicativos ou sites específicos.

Caso o beneficiário não realize a prova de vida dentro do prazo estabelecido, o benefício será suspenso até que a situação seja regularizada. Para reativar o benefício suspenso, o beneficiário precisa fazer a prova de vida e procurar o órgão responsável pelo pagamento do benefício para regularizar a situação. Após a realização da prova de vida, as informações serão atualizadas no sistema banco de dados (BD SVP) para garantir o recebimento de seus proventos ou pensão militar.

A Seção de Veteranos e Pensionistas (SVP) monitora o número de beneficiários que realizaram o procedimento e notifica aqueles que não o fizeram dentro do período estabelecido, para que realizem na maior brevidade possível.

3. FINALIDADE

A finalidade deste Caderno de Orientações é de normatizar procedimentos para realização de Prova de Vida por meio de videochamada, com a intenção de promover celeridade ao processo a cargo das SVP, acompanhando a evolução tecnológica, bem como gerar facilidades/comodidades aos militares veteranos e as pensionistas.

4. ESPECIFICAÇÕES

As atividades executadas pelo Setor de Atendimento englobam a administração do atendimento via chatbot - whatsapp, e-mail, telefone e a prova de vida, sendo adaptada ao meio digital para atender os usuários.

A prova de vida é um processo que tem início na solicitação do serviço ao CDS/Brasília, via e-mail “suportesvp.cds.eb.mil.br”, que, por sua vez, disponibiliza no Sistema de Gestão ao Atendimento (SGA) o Posto de Atendimento Virtual para o uso, dando à Seção de Veteranos e Pensionista autonomia para gerir a atividade. O produto final é a emissão de um comprovante gerado no banco de dados da SVP e encaminhado ao Requerente: veterano/pensionista. O meio utilizado é o WhatsApp.



5. OBJETIVO

O objetivo da realização da prova de vida por videochamada, é facilitar a realização da apresentação anual para comprovação de Prova de Vida na SVP, atendendo as exigências previstas no Art. 17, da Portaria Nº 082-DGP, 23 de abril de 2014.

6. GESTOR DO PROCESSO

O Setor de Atendimento (virtual) deve gerenciar o processo, seguindo os seguintes passos:

- a. monitorar o agendamento diário;
- b. realizar o contato com o Requerente da prova de vida (videochamada);
- c. conferir e lançar os dados do Requerente (pasta de documentos - PHPM);
- d. capturar a imagem do Requerente com a identidade a frente do corpo;
- e. emitir o comprovante (recibo) no sistema de banco de dados;
- f. enviar uma cópia do recibo por meio digital para o Requerente;
- g. lançar no sistema “provadevida.eb.mil.br” os dados e imagem do Requerente;
- h. arquivar uma via do recibo na Pasta de Habilitação de Pensão militar (PHPM); e
- i. encaminhar a PHPM para o setor de atendimento para fins de auditoria.

7. EXECUTORES DO PROCESSO

a. Requerente

1) Preencher o formulário de cadastro de acordo com as exigências do Sistema de Gestão de Atendimento (SGA).

2) Solicitar o agendamento no Sistema de Gestão de Atendimento (SGA) ou por telefone disponibilizado pela SVP em questão.

3) Portar documento com foto atualizada, objetivando a melhor identificação do requerente, bem como evitar possíveis fraudes.

b. SVP

- 1) Controlar o fluxo de agendamento diário no Sistema de Gestão de Atendimento (SGA).
- 2) Realizar a prova de vida (videochamada) por meio de aparelho de celular ou notebook.
- 3) Emitir o comprovante (recibo) no sistema de banco de dados e enviar uma via ao Requerente.
- 4) Alimentar o sistema “provadevida.eb.mil.br” com os dados do Requerente.
- 5) Arquivar uma via do recibo na Pasta de Habilitação de Pensão militar (PHPM).
- 6) Encaminhar a PHPM para o setor de atendimento para fins de auditoragem.

7) Confeccionar um relatório mensal com os quantitativos e observações do processo realizado para fins administrativos (Publ BI e lançamento na BDCP Ex, por meio do SiCaPEX ou do Sistema Corporativo de Gestão de Pessoal do Exército - SisCoGeP).

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

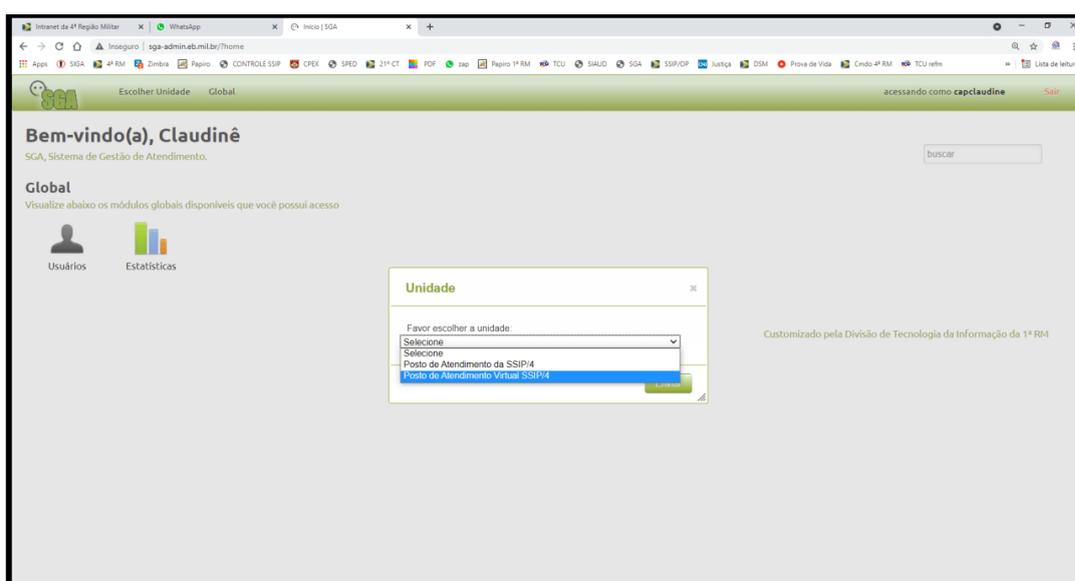
Ordem	Atividade/descrição	Sistemas Associados	Normativo Associado	Responsável
1	Abertura de agendamento - A SVP controla o fluxo no Sistema de Gestão de Atendimento (SGA) ou por telefone da SVP (posteriormente lançado no SGA).	SGA	-	SVP / Atendimento virtual
2	Agendamento/Requerente - Faz o cadastro/agendamento no Sistema de Gestão de Atendimento (SGA) ou por telefone.	SGA	correio eletrônico / site	Requerente
3	Ligação com o Requerente para realização de videochamada - A SVP entra em contato por meio de ligação, via celular, obedecendo a data/hora de acordo com o agendamento realizado. - Pode ser realizada por ferramenta de videoconferência, como a <i>Google Meet</i> , de um <i>notebook</i> direto para o celular do requerente, via WhatsApp.	WhatsApp ou Google Meet	-	SVP / Atd Virt
4	Atualização de dados - A SVP faz as alterações no banco de dados (endereço, telefone, e-mail, etc).	Banco de dados da SVP	-	SVP / Atd Virt
5	Emissão do comprovante - A SVP emite através do banco de dados o comprovante e edita símbolos/imagens para dar autenticidade no documento.	Banco de dados da SVP	-	SVP / Atd Virt
6	Inserção de dados na BDCP Ex, por meio do SiCaPEX ou SisCoGeP, da Apresentação Anual - A SVP deverá realizar o lançamento e homologar no SiCaPEX da realização da Prova de Vida, nos casos de sucesso.	SiCaPEX ou SisCoGeP	-	SVP
7	Alimentação de sistema - A SVP insere dados referentes a data, meio e imagem	“provadevida.eb.mil.br”	-	SVP / Atd Virt

	no sistema “provadevida.eb.mil.br”.			
8	Arquivamento - A SVP imprimir e realiza o arquivamento do comprovante na PHPM do Requerente.	Arquivo	-	SVP / Arq
9	Encaminhamento - A SVP encaminha para o setor de atendimento a PHPM do Requerente.	Físico	-	SVP / Atd
10	Relatório - A SVP produz mensalmente um relatório com a finalidade de verificar e consolidar as atividades oriundas da prova de vida para fins de publicação e lançamento da atividade no SiCaPEX.	SPED	Secretaria de Distribuição	SVP / Atd Virt

9. PROVA DE VIDA DIGITAL – VIDEOCHAMADA – COMO FAZER (PASSO A PASSO)

1º Passo - Entrar em contato com o CDS, pelo e-mail suportesvp@cds.eb.mil.br, e solicitar o cadastramento do Posto de Atendimento Virtual da SVP, no SGA.

2º Passo - Após o cadastramento do Posto, o SGA abrirá dois Postos de Atendimento, conforme a figura abaixo:

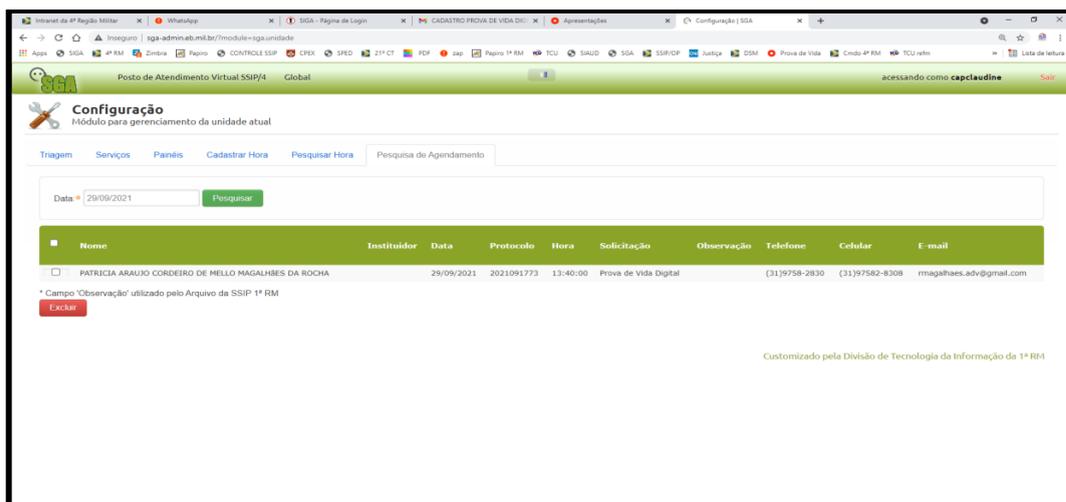


3º Passo - Habilitar no atendimento virtual “Prova de Vida Digital”, como sugestão:

- 1) 01 (um) Posto de Atendimento para cada aparelho (celular/computador); e
- 2) 20 (vinte) minutos por atendimento.

4º Passo - O Gestor do Posto de Atendimento Virtual da SVP deve abrir a agenda no SGA liberando os dias e horários de atendimento, a fim de permitir que as datas estejam acessíveis aos usuários finais.

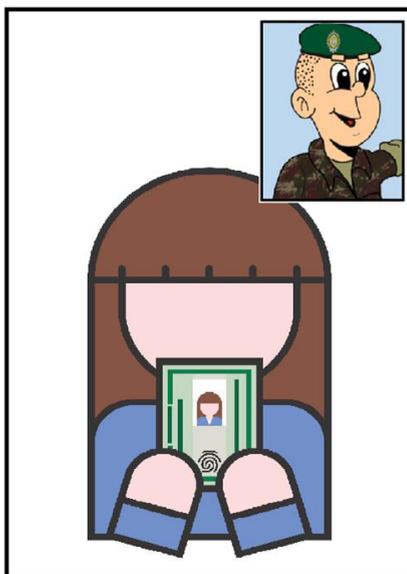
5º Passo - Para verificar os agendamentos, deverá selecionar o posto de Atendimento – Virtual. Os agendamentos aparecerão normalmente em cada posto, individualizado:



6º Passo - No dia e hora agendado, fazer uma videochamada pelo WhatsApp (ou pelo Google meet) para o veterano/pensionista. Atentar para o que se segue:

1) Confirmar os dados do veterano/pensionista, tais como: alguns dígitos do CPF, nome da mãe, endereço, telefone e e-mail. Verificar a documentação e as informações constantes na PHPM ou em sua Ficha Cadastro/SiCaPEX, tal qual a Declaração de Beneficiários, sempre checando se as informações prestadas pelo veterano/pensionista estão de acordo com o que consta no sistema.

2) Fazer uma captura da tela, com a foto do veterano/pensionista segurando a identidade:



Print de Tela

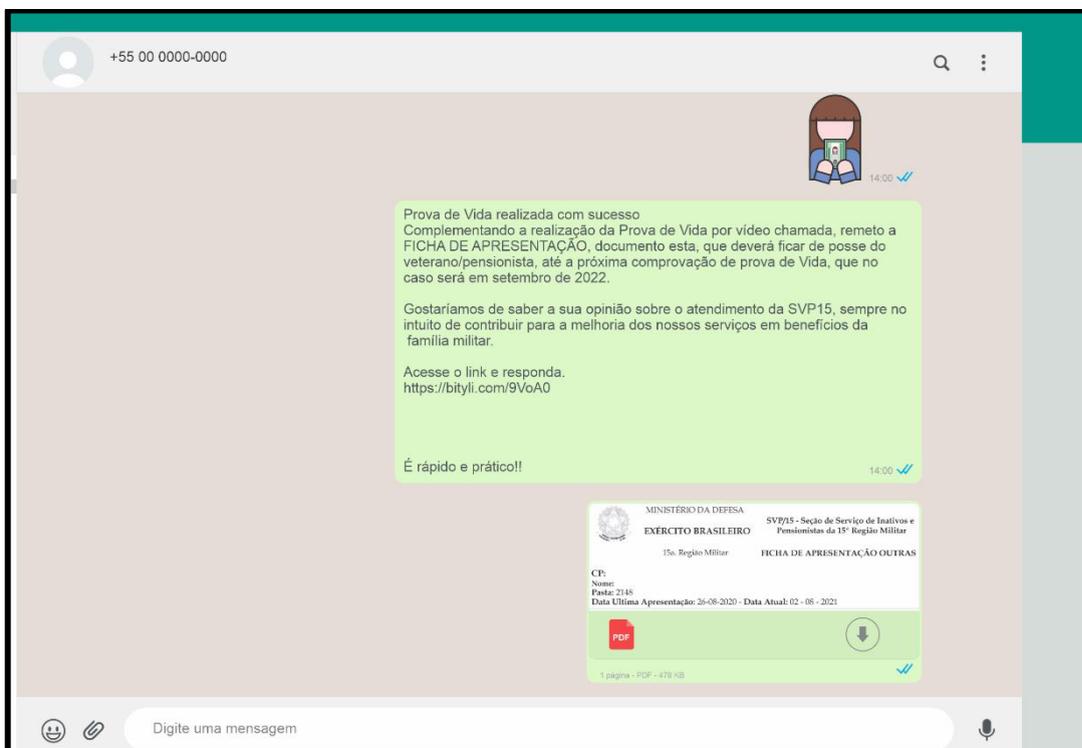
7º Passo - Solicitar ao veterano/ pensionista que digitalize ou fotografe a identidade e encaminhe para endereço eletrônico da SVP ou pelo meio empregado na videochamada.

8º Passo - Emitir o recibo da Prova de Vida, convencional, porém no local da assinatura do veterano/pensionista, escrever **“videochamada”**, assinar e incluir o **“print”** da foto, scanear e enviar pelo WhatsApp ao interessado, Publ a apresentação em BI e incluir em sua PHPM:

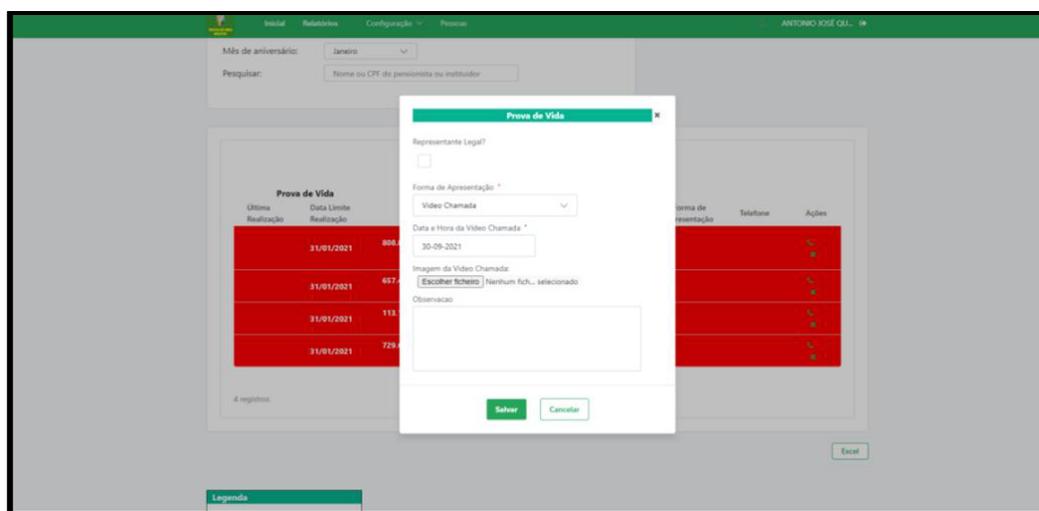
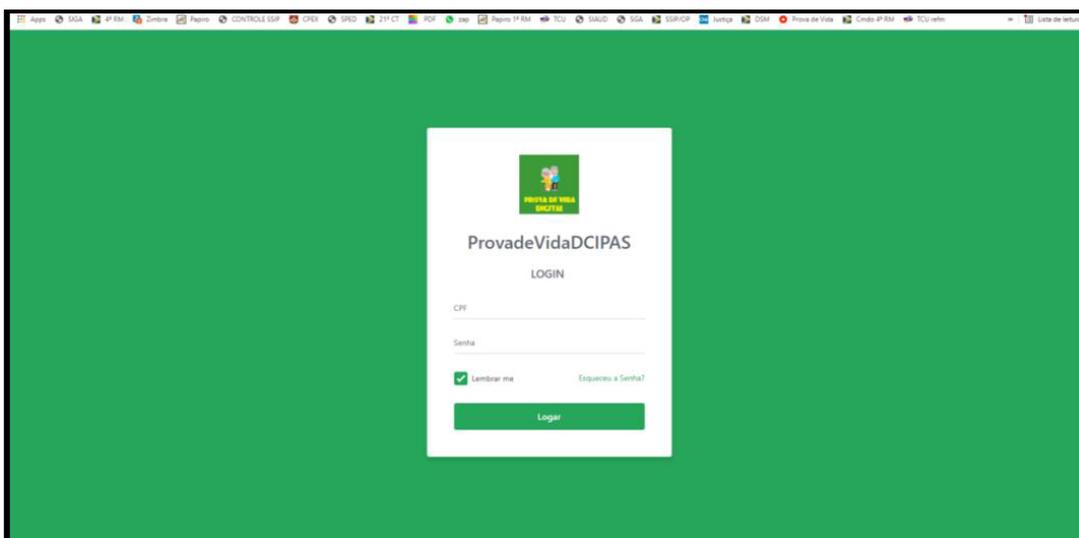
	MINISTÉRIO DA DEFESA EXÉRCITO BRASILEIRO	SVP/15 - Seção de Serviço de Inativos e Pensionistas da 15ª Região Militar
	15a. Região Militar	FICHA DE APRESENTAÇÃO OUTRAS
CP: xxxx Nome: xxxxx Pasta: 2148 Data Última Apresentação: 26-08-2020 - Data Atual: 02 - 08 - 2021		
Declaro estar ciente de que, se não me apresentar novamente até o último dia de mês de Agosto de 2022, estarei sujeito as restrições impostas pelo Art 16 das IG-30-29; e que resido a rua: xxxxx Bairro xxxxx - Cidade xxxxx - MG - xxxxx Telefone - xxxxx		
Recebi a apresentação acima		
Pensionista - xxxxx		Cap Antonio Jose -
COMPROVANTE DE APRESENTAÇÃO (Guarde-o até a próxima apresentação)		
Declaro que a(o) Pensionista Prec CP - xxxxx apresentou-se ao Orgão Pagador do Cmdo 15a Região Militar em 02 - 08 - 2021, e que a(o) mesma(o) está ciente que deverá se apresentar novamente até o último dia do mês de Agosto de 2022.		
Cap Antonio Jose -		

Obs: no próprio notebook o atendente pode gerar um PDF e assinar via Gov.Br. Salvar o recibo assinado e encaminhar ao requerente.

9º Passo - WhatsApp ao interessado:



10º Passo - Em seguida fazer o lançamento no sistema “provadevida.eb.mil.br”



11º Passo - Prova de Vida finalizada.

10. SITUAÇÕES DIVERSAS

a. As tentativas de contato por meio de videochamada deverão limitar-se ao tempo destinado àquele veterano ou pensionista. Em caso de insucesso por ocasião da tentativa de contato, a SVP deverá informar ao veterano e a pensionista para realizar um novo agendamento pelo SGA.

b. A qualidade do vídeo e do áudio devem ser compatíveis para um bom reconhecimento facial e documental por parte do integrante da SVP que fará a videochamada.

c. Caso o veterano ou a pensionista não sejam identificados pelo integrante da SVP, eles devem ser informados que a prova de vida virtual não foi realizada com sucesso e que deverão realizar a prova de vida presencial ou por visita técnica social, dependendo da situação.

d. Caso o integrante da SVP identifique ou suspeite de possível tentativa de fraude, o mesmo deverá informar que a prova de vida virtual não foi realizada e solicitar que o veterano ou a pensionista realizem a prova de vida presencial ou por visita técnica social, dependendo da situação.

e. Casos omissos durante a execução da prova de vida virtual deverão ser tratados como “não realização da prova de vida virtual” e o veterano ou a pensionista deverão ser orientados para realizar a prova de vida presencial.