



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

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE AGÊNCIAS E POSTOS

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO	3
2.	DEFINIÇÕES	3
3.	NORMAS	5
4.	GERÊNCIA DE ATENDIMENTO	5
5.	COORDENADORIAS.....	6
6.	A SUPERVISÃO DE AGÊNCIAS E POSTOS	10
7.	O ATENDIMENTO AO CLIENTE	11
8.	O ATENDIMENTO REALIZADO PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE	11
9.	AS ETAPAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE	12
10.	PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL....	14



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 DE PROCEDIMENTOS DE AGÊNCIAS E POSTOS

UNIDADE GESTORA

GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

COORDENAÇÃO DE SUPORTE AOS CANAIS

PÚBLICO ALVO

GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO

COORDENAÇÃO DE SUPORTE AOS CANAIS

COORDENAÇÃO DE OPERAÇÕES

AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL



1. OBJETIVO

O Manual de Procedimentos de Agências e Postos tem como objetivo estabelecer a padronização e a racionalização das rotinas inerentes ao processo de relacionamento com os segurados e beneficiários do Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, propiciando excelência na execução dos serviços prestados pelo Rioprevidência.

2. DEFINIÇÕES

2.1. TERMOS UTILIZADOS

2.1.1. Agência:

Unidade de atendimento dotada de infraestrutura própria, localizada na capital ou em outro município do Estado do Rio de Janeiro, que possibilita a prestação dos serviços aos beneficiários dos segurados do Estado do Rio de Janeiro.

2.1.2. Posto:

Unidade de atendimento que utiliza infraestrutura de órgão público ou Programa de Governo, localizada na capital ou em outro município do Estado do Rio de Janeiro, que possibilita a prestação dos serviços aos beneficiários dos segurados do Estado do Rio de Janeiro.

2.1.3. Rioprevidência Móvel:

Unidade volante dotada de infraestrutura para realizar o atendimento em localidades que não possuem Agências ou Postos do Rioprevidência.

2.1.4. Segurado:

Servidor público (ativo ou inativo) do Estado do Rio de Janeiro.

2.1.5. Beneficiário:

São beneficiários do regime próprio de previdência social os membros do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Tribunal de Contas e os servidores públicos estatutários do Estado do Rio de Janeiro, assim como seus dependentes, na forma do art. 4º da lei 5.260/2008.

2.1.6. Dependente:

São dependentes os beneficiários que fazem jus a pensão por morte de segurado ou auxílio-reclusão, conforme o art. 6º da lei 5.260/2008.

2.1.7. Cotista:

Aquele(a) que recebe pensão previdenciária decorrente de pensão alimentícia assegurada judicialmente.

2.1.8. Atendente:

Agente público que presta atendimento aos beneficiários dos segurados do Estado do Rio de Janeiro, pertencente ao quadro funcional do Rioprevidência, lotado em Agência ou Posto. É subordinado hierarquicamente ao Supervisor de Agência ou Posto.



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

2.1.9. Curatela:

Instituto criado com o objetivo de proteger o incapaz maior, passando a outrem a obrigação de defender e administrar os seus bens, uma vez que estes não estão em condição de fazê-lo, em virtude de enfermidade ou deficiência. A interdição é um instrumento necessário para obtenção da curatela.

2.1.10. Tutela:

Instituto pelo qual uma pessoa maior e capaz é investida dos poderes necessários para a proteção do menor. A tutela é utilizada quando o menor não tem pais conhecidos ou forem falecidos e quando os genitores forem suspensos ou destituídos do pátrio poder.

2.2. SIGLAS UTILIZADAS

- 2.2.1. **DIREX** – Diretoria Executiva do Rioprevidência;
- 2.2.2. **AES** – Assessoria Especial;
- 2.2.3. **GCIA** – Gerência de Controle Interno e Auditoria;
- 2.2.4. **GCR** – Gerência de Controle e Registro;
- 2.2.5. **GBE** – Gerência de Benefícios;
- 2.2.6. **GAT** - Gerência de Atendimento;
- 2.2.7. **CAT** – Coordenação de Atendimento;
- 2.2.8. **COP** – Coordenação de Operações;
- 2.2.9. **CSC** – Coordenação de Suporte a Canais;
- 2.2.10. **CPA** – Coordenadoria de Pensão e Auxílios;
- 2.2.11. **SAC** – Serviço de Atendimento ao Cliente;
- 2.2.12. **SEPLAG** – Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão;
- 2.2.13. **SPMSO** – Superintendência de Perícia Médica e Saúde Ocupacional;
- 2.2.14. **CID** – Código Internacional de Doença;
- 2.2.15. **CI** – Comunicação interna;
- 2.2.16. **INSS** – Instituto Nacional de Seguro Social.
- 2.2.17. **SAPE** - Sistema de Administração de Pessoal;
- 2.2.18. **AGO** - Sistema de Agendamento Online;
- 2.2.19. **UPO** - Sistema de Controle de Processos e Documentos;
- 2.2.20. **SIGHRH** – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos;
- 2.2.21. **PRODERJ** – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro;



3. NORMAS

- 3.1. São agrupadas neste manual as normas, diretrizes, instruções e rotinas que regem o funcionamento das Agências, Postos e Rioprevidência Móvel, de forma a facilitar as relações com os órgãos, usuários e clientes.
- 3.2. Este manual deve direcionar procedimentos e métodos, proporcionando a descrição formal do modo padrão de execução dos trabalhos.
- 3.3. A competência para a proposição de alterações no Manual de Normas e Procedimentos de Agências e Postos é da Gerência de Atendimento (GAT), que deverá submetê-las à Gerência de Controle Interno e Auditoria (GCIA) e à aprovação da Diretoria Executiva (DIREX) do Rioprevidência.

4. GERENCIA DE ATENDIMENTO

Setor responsável pelo funcionamento do atendimento do Rioprevidência, definindo estratégias e soluções para a excelência no atendimento.

4.1. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO GERENTE DE ATENDIMENTO

- 4.1.1. Cumprir e fazer cumprir todas as determinações do Diretor- Presidente;
- 4.1.2. Planejar e coordenar o desenvolvimento do Programa Estratégia de Canais;
- 4.1.3. Gerenciar o atendimento dos servidores ativos e inativos e aos pensionistas;
- 4.1.4. Gerenciar o trabalho da Coordenadoria de Atendimento (CAT), da Coordenadoria de suporte aos Canais (CSA) e da Coordenadoria de Operações (COP);

4.2. PROGRAMA DE ESTRATÉGIA DE CANAIS

- 4.2.1. Promover o Rioprevidência junto aos servidores, distribuindo informativos e dando atendimento às solicitações dos mesmos através dos diversos canais de comunicação: telefone, balcão, mídia eletrônica, processos e orientação ao autoatendimento;
- 4.2.2. Tomar decisões frente ao atendimento de acordo com as delegações de competência especificadas nas normas e demais atos do Rioprevidência;
- 4.2.3. Gerenciar as atividades de controle de serviços descentralizados, envolvendo o atendimento à clientela do Rioprevidência através das agências e postos;
- 4.2.4. Acompanhar as atividades das agências e postos;
- 4.2.5. Dar subsídios e acompanhar os processos administrativos;



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

4.2.6. Expedir atos normativos para o bom funcionamento das atribuições das agências e postos, garantindo a qualidade do desempenho dos funcionários;

4.2.7. Participar e exercer outras atividades, em sua área de competência.

5. COORDENADORIAS

5.1. COORDENADORIA DE ATENDIMENTO (CAT)

Setor responsável pelo funcionamento dos seus núcleos, agências, postos e Rioprevidência Móvel, coordena o relacionamento com os segurados, buscando a excelência do atendimento, assim como a boa execução e conformidade dos processos.

5.2. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DE ATENDIMENTO

5.2.1. Coordenar o trabalho das agências e núcleos no tocante ao trato com os segurados, bem como cumprimento dos procedimentos, mantendo os padrões de qualidade de seu funcionamento.

5.2.2. Coordenar e autorizar as informações divulgadas nas agências e postos, visando aperfeiçoar a comunicação entre os setores envolvidos e público externo.

5.2.3. Realizar treinamentos técnicos e comportamentais com foco na qualidade dos serviços prestados.

5.2.4. Dar feedback à equipe de supervisores das agências e dos núcleos da CAT com assertividade.

5.2.5. Fiscalizar as condições de infraestrutura e material de trabalho das agências conduzindo seu pleno funcionamento.

5.2.6. Coordenar o andamento e evolução dos sistemas utilizados pela equipe de atendimento, verificando sua adequação às necessidades demandadas pelos serviços.

5.2.7. Definir as cidades do estado do Rio de Janeiro a serem atendidas para visita do Rioprevidência móvel, garantindo o cumprimento dos critérios estabelecidos internamente.

5.3. NÚCLEO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

5.3.1. Acompanhar o funcionamento dos sistemas utilizados pelo atendimento, de acordo com o perfil de cada usuário;

5.3.2. Consolidar os dados estatísticos das agências, colaborando na tomada de decisões;



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

- 5.3.3. Monitorar o atendimento das agências, observando seu funcionamento e respondendo às demandas atuando para manter os padrões de qualidade de seu funcionamento.
- 5.3.4. Elaborar controles de resultados dos atendimento das agências e dos processos relativos ao setor, averiguando fatores críticos e informações para tomada de decisão;
- 5.3.5. Selecionar as cidades do estado do Rio de Janeiro para visita do Rioprevidência Móvel, de acordo com critérios estabelecidos internamente;
- 5.3.6. Organizar as viagens do Rioprevidência móvel referentes a agendamento, divulgação e atendimento, dentro do prazo estabelecido.

5.4. NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

- 5.4.1. Fiscalizar as condições de infraestrutura e recursos de trabalho das agências, providenciando a resolução de pendências;
- 5.4.2. Municar agências com material informativo que possibilitem o esclarecimento de dúvidas dos segurados, garantindo a disponibilidade do mesmo;
- 5.4.3. Responder as solicitações da ouvidoria, providenciando informações de respostas dentro do prazo estipulado;
- 5.4.4. Acompanhar a seleção de segurados a serem convidados para participar de eventos institucionais, dentro do prazo estabelecido;
- 5.4.5. Acompanhar a aplicação das pesquisas realizadas pela instituição, fomentando a participação do público;
- 5.4.6. Controlar a frequência e férias dos servidores e estagiários;
- 5.4.7. Organizar os documentos e cadastros da CAT, no intuito de mantê-los atualizados;

5.5. COORDENAÇÃO DE SUPORTE A CANAIS (CSC)

- 5.5.1. Setor que oferece apoio, solicita e divulga informações às Agências e Postos, realiza visitas, esclarece dúvidas e define procedimentos, através da elaboração de informes, manuais normativos e organização de treinamento para supervisores e atendentes.

5.6. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DE SUPORTE AOS CANAIS

- 5.6.1. Garantir auxílio para as Agências e Postos, na resolução de problemas advindos de questionamentos dos Atendentes e Supervisores, com assertividade e celeridade.



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

- 5.6.2. Estabelecer as diretrizes para a confecção dos manuais e informes utilizados para fins de apoio, consulta e orientação das rotinas do atendimento.
- 5.6.3. Supervisionar a execução dos procedimentos de recadastramento com a juntada da documentação pertinente com a finalidade de remeter para a análise da área competente.
- 5.6.4. Supervisionar a análise a conformidade dos processos de habilitação à Pensão, com o intuito de garantir a conformidade.
- 5.6.5. Gerenciar o preenchimento do controle individual dos processos de habilitação à pensão, para que se possa ter registro dos trabalhos de análise de conformidade.
- 5.6.6. Detectar as necessidades de treinamento e atualização dos servidores da Gerência de Atendimento e organizar o treinamento proposto;
- 5.6.7. Validar a conformidade dos processos de diária com o objetivo de pagá-las de maneira célere.
- 5.7. **NÚCLEO DE CONTROLE E AUDITORIA**
 - 5.7.1. Analisar conformidade de todos os processos de habilitação à pensão, físico ou digital, nos aspectos material, formal e financeiros para envio à Coordenadoria de Auditoria/GBE;
 - 5.7.2. Conferir apontamentos especificados pela Coordenadoria de Auditoria/GBE identificando os pontos mais críticos que requeiram orientação as agências e futuros treinamentos;
 - 5.7.3. Acompanhar e auditar a confecção dos processos de diárias enviados à CSC pelas agências e postos nos deslocamentos para treinamentos, cursos e o Rioprevidência Móvel;
- 5.8. **NÚCLEO DE APOIO E SUPORTE AS AGÊNCIAS**
 - 5.8.1. Auxiliar as Agências e Postos nos questionamentos encaminhados por meio de suporte online integrado, correio eletrônico, processos e telefonia fixa, com embasamento na legislação, pareceres e manuais normativos;
 - 5.8.2. Confeccionar manuais que servirão como ferramenta de apoio, consulta e orientação das rotinas do atendimento, assim como os Informes que normalizam os procedimentos das agências visando à padronização do atendimento.
 - 5.8.3. Executar e controlar os procedimentos de recadastramento com a juntada da documentação pertinente e envio para a análise da área competente.



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

- 5.8.4. Organização de treinamentos para os supervisores e atendentes das agências e postos com base em dados recolhidos pelas três coordenações objetivando atualização e um atendimento de excelência padronizado.

5.9. **COORDENADORIA DE OPERAÇÕES (COP)**

Setor responsável por coordenar o serviço prestado pelo SAC via telefone, e-mail e correspondência. Também coordena o serviço de malote.

5.10. **ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DE OPERAÇÕES**

- 5.10.1. Coordenar o trabalho do SAC, em relação ao trato com os segurados, bem como o cumprimento dos procedimentos, mantendo os padrões de qualidade de seu funcionamento.
- 5.10.2. Coordenar o trabalho de monitoria de atendimento, dando feedback para os operadores do SAC.
- 5.10.3. Elaborar o dimensionamento da equipe do SAC, analisando a curva de atendimento, mantendo o Call Center dentro das métricas estabelecidas tais como taxa de abandono, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera etc.
- 5.10.4. Coordenar o andamento e evolução dos sistemas utilizados pelo SAC, verificando sua adequação às necessidades demandadas pelos serviços e a sinergia entre as agências.
- 5.10.5. Coordena o trabalho do Malote no tocante à correta entrega dos documentos, processos e materiais às agências e áreas internas do Rioprevidência.
- 5.10.6. Tomar as medidas necessárias quanto à participação de sua equipe em programa de treinamento instituído pelo CRH, proposto pela Gerência de Atendimento, assim como elaborar os treinamentos específicos de atendimento telefônico e técnico do SAC;
- 5.10.7. Responder as ouvidorias, entrando em contato com o segurado para obter esclarecimentos e providenciando as respostas dentro do prazo estipulado.
- 5.10.8. A partir da definição da data e localidades do Rioprevidência Móvel, elaborar a base de dados e preparar a operação de ativo que será realizado pelo SAC.
- 5.10.9. Tratar as pendências do Projeto “Chat com o Presidente”, cobrando as áreas responsáveis e informando a solução aos segurados.

5.11. **NÚCLEO DO SAC**

- 5.11.1. Ser responsável pelas atividades do Call Center:
- 5.11.2. Analisar a curva de atendimento e dimensionar o Call Center;



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

- 5.11.3. Receber e dar tratamento aos e-mails e cartas dos segurados e contabilizar esses dados para estatística;
- 5.11.4. Retornar as pendências do "Chat com a Diretoria";
- 5.11.5. Encaminhar por CI as pendências de competência das áreas;
- 5.11.6. Controlar os recadastramentos "fora do estado" e "fora do país";
- 5.11.7. Dar tratamento às ouvidorias do SAC, interagindo com as áreas internas e retornar aos segurados;
- 5.12. **NÚCLEO DE PROTOCOLO**
 - 5.12.1. Gerenciar a entrada e saída dos processos nas três Coordenações da GAT (CAT, CSC e COP) com as respectivas guias de remessa;
 - 5.12.2. Atender aos setores internos nas requisições de processos que estejam nas coordenações;
 - 5.12.3. Receber CI's das agências/áreas internas e dar o respectivo encaminhamento.
 - 5.12.4. Montagem dos malotes, envio e recebimento, com seus respectivos relatórios, distribuindo processos ou enviando às agências;
 - 5.12.5. Controlar estatisticamente o envio/recebimento de malotes; contra cheques e ID Funcional;
 - 5.12.6. Encaminhar material de limpeza e escritório.
- 6. **A SUPERVISÃO DE AGÊNCIAS E POSTOS**
 - 6.1. O supervisor deverá chefiar os servidores lotados na agência ou posto e prover os meios necessários para manter o perfeito funcionamento da(o) mesma(o), zelando pela limpeza e conservação das áreas físicas e dos equipamentos;
 - 6.2. Cabe ao supervisor coordenar, no âmbito de sua agência ou posto, a execução do processo de relacionamento com o segurado, de forma a garantir que todos os procedimentos adotados estejam em conformidade com as normas estabelecidas nos Manuais Normativos;
 - 6.3. O supervisor deverá contatar a Coordenadoria de Suporte aos Canais sempre que necessitar de auxílio, e deverá comunicar à Coordenadoria de Atendimento qualquer anormalidade no funcionamento de sua agência ou posto, bem como o descumprimento ou alteração de procedimentos estabelecidos nos Manuais Normativos;



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

- 6.4. O supervisor deverá ainda controlar as estatísticas de atendimento de sua agência ou posto e repassá-la periodicamente ao Coordenador de Atendimento;
- 6.5. Cabe ao supervisor receber as ocorrências recebidas através da Ouvidoria e verificar o ocorrido em sua agência ou posto, apresentando soluções para os problemas apresentados e esclarecimentos às reclamações efetuadas;
- 6.6. O supervisor deverá controlar os pedidos de processos a outros setores e órgãos, garantindo que os mesmos sejam disponibilizados para vista e cópia dos interessados, a partir da realização do agendamento, dentro dos prazos estabelecidos.
- 6.7. Sempre que solicitado, o supervisor deverá atender ao Coordenador de Atendimento e ao Gerente de Atendimento.

7. O ATENDIMENTO AO CLIENTE

A missão do Rioprevidência é prestar serviços com excelência, eficiência de atendimento, credibilidade, respeito e responsabilidade social. O atendimento realizado nas agências, postos e Rioprevidência Móvel deverá priorizar o tratamento respeitoso e digno aos beneficiários.

8. O ATENDIMENTO REALIZADO PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

8.1. OBJETIVOS

- 8.1.1. O objetivo do Serviço de Atendimento ao Cliente é prestar o atendimento através de telefone, e-mail e correspondência para atender às necessidades dos beneficiários e viabilizar o atendimento a quem reside fora do Estado do Rio de Janeiro e aos impossibilitados de locomoção.
- 8.1.2. O Serviço de Atendimento ao Cliente possibilita agendar o atendimento em agências, postos e Rioprevidência Móvel; fornecer informações gerais, orientar e esclarecer dúvidas; informar sobre o andamento dos processos e dos procedimentos solicitados e orientar sobre a documentação necessária para a realização de cada procedimento.

8.2. O ATENDIMENTO POR TELEFONE

- 8.2.1. O atendimento ao telefone requer a atenção integral do atendente. O atendente deve saber ouvir e se expressar de maneira clara e precisa, procurando sempre estabelecer um diálogo, de forma educada.
- 8.2.2. O atendente deve proporcionar ao cliente tratamento adequado ao telefone, com formalidade, mantendo o sigilo sobre informações pessoais apresentadas na conversa, demonstrando interesse e iniciativa em atender às solicitações e ajudar.



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

8.3. O ATENDIMENTO POR E-MAIL

- 8.3.1.** O atendimento realizado através de e-mail tem como objetivo esclarecer as dúvidas e fornecer informações. O atendimento deve ser realizado através de respostas objetivas, utilizando vocabulário claro, devendo o atendente ter informações atualizadas sobre os procedimentos da Autarquia.

8.4. PROCEDIMENTOS REALIZADOS POR CORRESPONDÊNCIA

- 8.4.1.** É possível realizar alguns procedimentos através de correspondência. O serviço é disponibilizado aos pensionistas que residem fora do Estado do Rio de Janeiro, aos impossibilitados de locomoção e àqueles que residem em locais distantes dos postos e agências de atendimento.

- 8.4.2.** São procedimentos realizados através de correspondência:

- 8.4.2.1.** Alteração cadastral;

- 8.4.2.2.** Cadastro de Conta-Corrente;

- 8.4.2.3.** Revisão de Pensão;

- 8.4.2.4.** Solicitação de Atrasados;

- 8.4.2.5.** Envio de Declaração de Faculdade;

- 8.4.2.6.** Envio de documentação para solicitar restabelecimento de pensão, suspensa em decorrência do cadastramento de Identidade Funcional.

9. AS ETAPAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE:

O atendimento ao cliente no Rioprevidência é realizado em três etapas: agendamento, triagem e atendimento.

9.1. O AGENDAMENTO

- 9.1.1.** O atendimento de excelência se inicia com o agendamento realizado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), através do telefone, ou pelo portal do Rioprevidência, na internet.

- 9.1.2.** O objetivo do agendamento é garantir que o atendimento seja realizado com o processo em mãos e com hora marcada. As medidas ora relacionadas formam um regramento básico a ser seguida, com o intuito de promover conforto, agilidade e segurança para todos os envolvidos.

9.2. A TRIAGEM



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

- 9.2.1. Ao chegar a uma agência, posto ou Rioprevidência Móvel, o primeiro contato com o cliente é realizado por um atendente da triagem, que deverá ouvir o motivo de seu comparecimento à Agência ou Posto e associar o assunto referido a um dos tipos de procedimentos realizados na agência.
- 9.2.2. O atendente da triagem deverá prestar o atendimento relativo às informações gerais, consultas ao totem, consulta para localização de processo e agendamento.
- 9.2.3. Para realizar a consulta ao Totem, o atendente da triagem deverá acompanhar o cliente, orientando-o quanto à utilização do mesmo.
- 9.2.4. Na hipótese do assunto trazido pelo cliente não estar classificado em um dos tipos de relacionamentos definidos no item 10, o atendente informará que não se trata de atendimento a ser feito pelo Rioprevidência.
- 9.2.5. Se o atendente da triagem verificar que o cliente não realizou o agendamento prévio, o atendente deverá agendar o atendimento para outro dia disponível no sistema.

9.3. O ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL

- 9.3.1. Após o atendimento de triagem, o cliente será encaminhado, se for o caso, para ser atendido conforme o procedimento agendado.
- 9.3.2. A principal função do atendente é representar a organização junto aos clientes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas e oferecendo tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente.
- 9.3.3. A apresentação e a postura do atendente são fundamentais para dar credibilidade às informações e ao atendimento prestado. Nunca se deve esquecer que, independente de gostos pessoais e preferências, o ambiente da repartição pública é local de trabalho. Portanto, a comunicação deve ser clara e formal. O bom atendimento requer seriedade, compromisso com o que se fala e consciência de que erro, omissão ou negligência pode acarretar sofrimento e prejuízo a um beneficiário.
- 9.3.4. Os atendentes devem saber trabalhar com o público, demonstrando equilíbrio e inteligência emocional. Problemas pessoais não autorizam ninguém a agir de forma grosseira.
- 9.3.5. É necessário ser educado, saber ouvir e falar de forma adequada. Para entender do que se trata e o que se deseja é necessário demonstrar interesse em ajudar.
- 9.3.6. O foco do atendimento é a satisfação das necessidades do cliente e todas as suas perguntas devem ser respondidas.
- 9.3.7. O atendimento deve ser realizado com eficiência e eficácia, e os procedimentos realizados de forma padronizada.



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

9.3.8. Todos devem conhecer os serviços prestados pelo Rioprevidência e, em caso de dúvida em relação aos procedimentos, o servidor deverá procurar orientação com o supervisor da agência ou posto e com a Coordenação de Suporte a Canais.

10. **PROCEDIMENTOS REALIZADOS EM AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL:**

10.1. Estão listados a seguir todos os procedimentos realizados nas agências, postos e Rioprevidência Móvel. Para detalhamento de cada um deles, o servidor deverá utilizar os respectivos Manuais Normativos:

10.1.1. **Informações gerais** – Qualquer tipo de orientação relacionada aos procedimentos realizados no Rioprevidência. As informações são realizadas na etapa de triagem.

10.1.2. **Revisão de Pensão** – Procedimento que consiste na correção e/ou atualização do valor da pensão concedida, sendo realizada mediante requerimento. Pode ser solicitada pelos pensionistas de ex-segurados falecidos até 31/12/2003.

10.1.3. **Certidão negativa de beneficiários – CNB** – Documento exigido por outros órgãos, secretarias ou entes a fim de comprovar se a pessoa é ou não pensionista.

10.1.4. **Retificação de DIRF** – É necessária quando o fisco aponta erro ou inconsistência no informe de rendimentos. A requisição do beneficiário é encaminhada para a GBE/CPA. É exigido é o documento do fisco apontando o erro, além de documentos do beneficiário.

10.1.5. **Recolhimento por Afastamento sem remuneração DACPREV** – Documento para recolhimento da contribuição previdenciária quando servidor se afasta por licença sem vencimento.

10.1.6. **Auxílio-Reclusão** – Quando o segurado estiver cumprindo pena em virtude de condenação em processo criminal será pago auxílio-reclusão aos seus dependentes, desde que não disponham de meios para prover seu sustento, ou seja, segurados de baixa renda, conforme a Lei n. 285/1979 e 5260/2008.

10.1.7. **Pedido de vista a processo administrativo** – Solicitação, de iniciativa do beneficiário ou parte interessada, na qual o processo fica à disposição para ser lido dentro da repartição.

10.1.8. **Juntada de Documentos** – Procedimento no qual se adiciona documentação ao processo.

10.1.9. **Isenção de Imposto de Renda** – Pode ser solicitada pelo beneficiário quando, por motivo de doença, preenche as condições previstas na Lei n. 7.713/88. É necessária apresentação de laudo médico contendo o Código Internacional da Doença (CID).



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

- 10.1.10. Resíduo de Pensão** – Solicitação de valores deixados a título de pensão por beneficiário falecido para quem de direito. Necessita de alvará judicial para recebimento dos valores.
- 10.1.11. Abertura de conta** – O Rioprevidência fornece um ofício (sob controle numérico) para abertura de conta no Banco, para recebimento de pensão.
- 10.1.12. Baixa de hipoteca** - A hipoteca é uma das modalidades de direito real sobre coisa alheia. Ocorre quando uma pessoa transfere os direitos de determinado bem ao credor como forma de garantir o pagamento de uma obrigação. Ex.: O proprietário do imóvel faz um empréstimo em algum banco, e dá o apartamento como garantia, em hipoteca. A baixa de hipoteca ocorre quando a dívida é liquidada e o bem fica liberado.
- 10.1.13. Exclusão de Cota de Pensão** – Consiste na exclusão do valor pago a algum beneficiário, em decorrência de não mais fazer jus à pensão (p.ex. casamento, falecimento etc.).
- 10.1.14. Reversão de cota de pensão** – Ocorre após a exclusão de um ou mais beneficiários, quando sua cota é revertida para o(s) beneficiário(s) remanescente(s). Na maioria dos casos, ocorre de forma automática.
- 10.1.15. Declaração PASEP/FGTS** – É uma declaração de dependência para fins de PASEP, sendo emitida somente para o pensionista.
- 10.1.16. Declaração de beneficiários** – É uma declaração onde constam os beneficiários de uma mesma pensão, em regra é exigida pelo INSS, pela Caixa Econômica Federal ou em juízo (alvará).
- 10.1.17. Cancelamento por desistência de pensão** - A iniciativa de cancelar a pensão por parte do beneficiário, que se apresenta voluntariamente e faz a solicitação.
- 10.1.18. Alteração Cadastral** - Trata-se de procedimento relativo à atualização dos dados cadastrais de beneficiário junto ao Sistema SAPE (PRODERJ), conforme solicitação do interessado.
- 10.1.19. Aerograma / Ciência em processo** - O Rioprevidência convoca o beneficiário através de um aerograma a comparecer a uma agência ou posto para tomar ciência de despacho ou decisão.
- 10.1.20. Encerramento de folha** – Em se tratando de segurado, é realizado quando o mesmo falece ou se aposenta; no caso de pensionista, quando falece. Procedimento que calcula os últimos valores pagos ao ex-segurado ou ao pensionista, no intuito de apurar eventuais débitos ou créditos. A referência para o cálculo são os valores que deveriam ter sido pagos em comparação ao que foi efetivamente pago.



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

- 10.1.21. Débito de pensão** – Valor creditado indevidamente ao pensionista, que posteriormente é cobrado pelo Rioprevidência.
- 10.1.22. Segunda via de contracheque** – Normalmente, esta solicitação ocorre quando o beneficiário não recebe a 1ª via ou a mesma é extraviada. Documento que comprova a renda do beneficiário, e apresenta com detalhamento os valores recebidos e os descontos efetuados.
- 10.1.23. Simulação de aposentadoria** – procedimento que visa informar as possibilidades legais para a aposentadoria do requerente.
- 10.1.24. Habilitação à pensão** – Procedimento destinado aos possíveis beneficiários, para recebimento da pensão por morte de ex-servidor do Estado do RJ, após seu falecimento, no qual se verifica se o requerente faz jus ou não à pensão solicitada.
- 10.1.25. Readequação de ato** – Se faz necessário quando um ato administrativo está fora dos padrões determinados no decreto estadual 31.896/02.
- 10.1.26. Pedido de parcelamento de débito** – Procedimento de iniciativa do beneficiário com o objetivo de suavizar o pagamento de débito de pensão.
- 10.1.27. Segunda via de boleto para pagamento de taxa de ocupação** – Solicitação realizada pelo ocupante de imóvel do Rioprevidência, que é encaminhada para a GCR - Gerência de Controle e Registro.
- 10.1.28. Autorização para obras** – Requerimento que é realizado por interessado em fazer obras em imóvel do Rioprevidência. O pedido é encaminhado à GCR – Gerência de Controle e Registro.
- 10.1.29. Restituição de descontos de contribuição previdenciária** – Refere-se a contribuições não obrigatórias que foram descontadas do servidor. É possível restituir até cinco anos anteriores à data de solicitação.
- 10.1.30. Impugnação de notificação** – Procedimento de iniciativa de locatário ou de quem possui imóvel hipotecado ao Rioprevidência após receber uma notificação do Rioprevidência. O requerimento é encaminhado à GCR – Gerência de Controle e Registro.
- 10.1.31. Certidão de inteiro teor de processo administrativo** – Documento assinado pelo servidor da agência onde constam informações sobre o processo. O procedimento é realizado em duas etapas: primeiramente é feito o requerimento. Em seguida a agência tira as cópias e informa ao requerente para que este venha buscar a certidão.
- 10.1.32. Consulta localização de processo** – Consulta realizada no computador (por meio do Sistema UPO), na qual se pode pesquisar pelo nº do processo, nome completo ou nome parcial do ex-segurado, para localizar o processo dentro da Administração Estadual e verificar seu andamento. A movimentação do processo pode ser



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

acompanhada pelo requerente através da internet, pelo telefone do SAC, ou na agência através de consulta ao totem.

- 10.1.33. Agendamento** – Procedimento de iniciativa do beneficiário ou seu representante legal, com vistas a marcar o local, o dia e o horário de atendimento no Rioprevidência.
- 10.1.34. Pagamento de atrasados de pensionistas** – Refere-se a pagamentos a que tem direito a pensionista, que não foram pagos. Existem duas possibilidades: atrasados do mesmo exercício e atrasados de exercícios anteriores.
- 10.1.35. Vistas à autorização de aplicação e resgate** – É um procedimento relativo à GOP – Gerência de Operações, que tem como objetivo fornecer informações aos segurados e pensionistas sobre as movimentações financeiras realizadas pelo RPPS – Regime Próprio de Previdência Social. O requerente terá vistas à APR – Autorização de Aplicação e Resgate, documento contendo os registros diários dos saldos das contas de investimentos nos bancos credenciados, saldo em conta corrente, aplicações financeiras e despesas pagas pelo Fundo.
- 10.1.36. Segunda via de declaração de rendimentos** – Normalmente, essa solicitação ocorre quando o beneficiário não recebe a 1ª via ou a mesma é extraviada. Documento este que serve de base para a prestação de contas junto ao fisco.
- 10.1.37. Auxílio Funeral** – Ajuda de custo concedida em virtude de falecimento de servidor. É devido somente a segurado. O benefício deve ser solicitado no órgão de origem do servidor falecido. No Rioprevidência são realizados somente os requerimentos relativos aos servidores do Rioprevidência e IPERJ.