

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS
DAS AGÊNCIAS E POSTOS
Versão 1.1 –Dezembro/2010

Diretoria de Seguridade
Gerência de Atendimento
Assessoria de Controle e Normas

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	3
2	DEFINIÇÕES.....	4
2.1	TERMINOS UTILIZADOS	4
2.2	SIGLAS UTILIZADAS	6
3	NORMAS.....	7
3.1	DIRETRIZES	7
3.2	TIPOS DE RELACIONAMENTOS COM O SEGURADO	9
3.3	COMPETÊNCIAS	11
4	PROCEDIMENTOS.....	15
4.1	TRIAGEM.....	15
4.2	ORIENTAÇÃO	16
4.3	HABILITAÇÃO À PENSÃO POR MORTE.....	21
4.4	REQUERIMENTOS DIVERSOS.....	24
4.5	CONTROLE DE ARRECADAÇÃO	37
4.6	VISTA A PROCESSO ADMINISTRATIVO:	41
4.7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
5	ANEXOS	43

1 OBJETIVO

O presente Manual de Normas e Procedimentos - MN tem como objetivo estabelecer a padronização e a racionalização das rotinas inerentes ao processo de relacionamento com os segurados do Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, os servidores ativos e inativos, bem como os seus respectivos dependentes e pensionistas, de forma a possibilitar o alcance da excelência na execução das atividades e nos serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA.

2 DEFINIÇÕES

2.1 TERMOS UTILIZADOS

2.1.1 Agência Central:

Estabelecimento sucursal do RIOPREVIDÊNCIA, destinado à operacionalização do processo de relacionamento com o segurado. Unidade Administrativa dotada de infra-estrutura própria, localizada no edifício sede, onde está centralizada a Coordenação de Atendimento.

2.1.2 Agência Descentralizada:

Estabelecimento sucursal do RIOPREVIDÊNCIA, destinado à operacionalização do processo de relacionamento com o segurado. Unidade Administrativa dotada de infra-estrutura própria, normalmente, situada em município ou bairro diferente da Agência Central, objetivando, principalmente, a ampliação da rede de atendimento aos municípios do interior do Estado do Rio de Janeiro.

2.1.3 Posto Avançado:

Estabelecimento sucursal do RIOPREVIDÊNCIA, destinado à operacionalização do processo de relacionamento com o segurado, Unidade Administrativa que utiliza infra-estrutura de órgão público ou Programa de Governo. Pode estar situado na capital ou no interior do Estado do Rio de Janeiro.

2.1.4 PrevMóvel:

Unidade móvel do RIOPEVIDÊNCIA destinada à operacionalização do processo de relacionamento com o segurado. Unidade volante dotada de infra-estrutura necessária para prover o atendimento descentralizado nos bairros e municípios do Estado/RJ.

2.1.5 Malote:

Invólucro com alça e tranca, revestido em lona impermeabilizada, com identificação da respectiva agência ou posto, utilizado no transporte de documentos diversos entre o Núcleo de Suporte de Agências, Agências Descentralizadas e Postos Avançados.

2.1.6 Segurado/Cliente:

Servidor público, ativo ou inativo do ERJ.

2.1.7 Beneficiário-Cliente:

Os respectivos dependentes e pensionistas dos segurados.

2.1.8 Unidade Gestora:

Unidade administrativa do RIOPREVIDÊNCIA responsável pela gestão e operacionalização do processo.

2.1.9 Coordenador de Atendimento:

Função administrativa exercida por servidor público do quadro efetivo do Rioprevidência, responsável por zelar pelo correto funcionamento das agências e postos, de acordo com as "Atribuições e Responsabilidade do Coordenador de Atendimento" constante do anexo XIV deste manual normativo. Hierarquicamente é subordinado à Assessoria Especial.

2.1.10 Núcleo de Suporte às Agências (NSA):

Criado para dar suporte às agências e postos, de acordo com o as "Atribuições e Responsabilidade do Núcleo de Suporte às Agências" constante do item 3.3.1 deste manual normativo.

-
- 2.1.11 Supervisor do Núcleo de Suporte às Agências:
Função administrativa exercida por servidor público do quadro funcional do RIOPREVIDÊNCIA, subordinado hierarquicamente ao Coordenador de Atendimento.
- 2.1.12 Responsável pela agência:
Função administrativa exercida por agente público do quadro funcional do RIOPREVIDÊNCIA, lotado em Agência Descentralizada ou Posto Avançado. Hierarquicamente é subordinado ao Coordenador de Atendimento.
- 2.1.13 Atendente:
Profissional de atendimento, através do qual é prestado o atendimento ao público, pertencente ao quadro funcional do RIOPREVIDÊNCIA, inclusive conveniado, lotado em Agência ou Posto Avançado. Hierarquicamente é subordinado ao, Supervisor da Agência ou Posto Avançado;
- 2.1.14 SAC Serviço de Atendimento ao Cliente:
Atendimento prestado ao público via telefone. Subordinado ao Coordenador de Atendimento
- 2.1.15 Ouvidoria e Ouvidoria Itinerante:
Atendimento ao público via telefone e e-mail, e/ou em visitas às Agências previamente agendadas. Hierarquicamente subordinada à Assessoria Especial.
- 2.1.16 Fita DIRF:
Fita magnética da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF), processada pelo PRODERJ para apresentação obrigatória ao Ministério da Fazenda, cujas informações são retiradas da folha de pagamento dos servidores ativos, inativos e dos pensionistas.
- 2.1.17 DACPREV:
Documento de Arrecadação Previdenciária – Boleto bancário para o pagamento, em agência bancária, da contribuição previdenciária ou outros débitos de natureza previdenciária.
- 2.1.18 Curatela:
Instituto criado com o objetivo de proteger o incapaz maior, passando a alguém 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.
- 2.1.19 Tutela:
Instituto pelo qual se confere a alguém autoridade para zelar por menores e interditos;

2.2 SIGLAS UTILIZADAS

2.2.1	DIREX: Diretoria Executiva do RIOPREVIDÊNCIA.
2.2.2	DSE: Diretoria de Segurança
2.2.3	DAF: Diretoria de Administração e Finanças
2.2.4	GCIA: Gerência de Controle Interno e Auditoria
2.2.5	AES: Assessoria Especial
2.2.6	CAT: Coordenadoria de Atendimento
2.2.7	GBE: Gerência de Benefícios
2.2.8	CAC: Coordenadoria de Controle de Arrecadação e Cobrança
2.2.9	ACN: Assessoria de Controle e Normas
2.2.10	CJU: Coordenadoria Jurídica
2.2.11	MN: Manual de Normas e Procedimentos
2.2.12	RPPS/RJ: Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
2.2.13	SAPE: Sistema de Administração de Pessoal
2.2.14	AC: Agência Central
2.2.15	AD: Agência Descentralizada
2.2.16	PAv: Posto Avançado
2.2.17	DACPREV: Documento de Arrecadação Previdenciária;
2.2.18	PASEP: Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público ou Fundo de Participação – PIS/PASEP.
2.2.19	DJU: Diretoria Jurídica

3 NORMAS

3.1 DIRETRIZES

- 3.1.1 São agrupadas neste MN as normas, diretrizes, instruções e rotinas que regem o processo de relacionamento com os segurados, divulgando a execução das atividades, de forma a facilitar as relações com os órgãos, usuários e clientes.
- 3.1.2 Este manual deve direcionar procedimentos e métodos, de forma a estabelecer uma sequência lógica e produtiva, proporcionando a descrição formal do modo padrão da execução dos trabalhos.
- 3.1.3 A sua apresentação permite adaptação a toda e qualquer modificação que se verificar necessária posteriormente a sua emissão, devendo ser aplicado somente após o seguinte fluxo:
- I. Elaboração ou alteração proposta pela ACN;
 - II. Validação pela UG envolvida;
 - III. Visto da GCIA;
 - IV. Visto da DJU;
 - V. Aprovação pela DIREX
- 3.1.4 A aplicação do presente MN, bem como posteriores alterações, será imediata à sua aprovação.
- 3.1.5 É vedada a adoção de métodos ou procedimentos que não estejam registrados neste MN, exceto quando, inquestionavelmente, se tratar de situação não prevista ou fato superveniente cuja aplicação da norma estabelecida incorra em prejuízo do serviço ou contraposição à legislação previdenciária.
- 3.1.6 Em qualquer das hipóteses citadas no item 3.1.5 deverá a UG, após tomar as medidas que julgar cabíveis para execução da atividade, comunicar o fato com as justificativas à ACN, que deverá avaliar e, se for o caso, propor alteração do MN.
- 3.1.7 Este MN deverá estar em consonância com a política de prestação de serviços do RIOPREVIDÊNCIA e em aderência à consolidação da legislação previdenciária no serviço público.
- 3.1.8 A equipe de atendentes deverá ser constituída por pessoal com perfil adequado ao profissional de atendimento ao público e estar devidamente capacitada para o nível de relacionamento com o qual esteja operando.
- 3.1.9 A CAT, através da CRH, deverá promover junto à equipe de atendentes programa de treinamento, onde a equipe deverá ser avaliada permanentemente através de índice de aproveitamento.
- 3.1.10 O horário de funcionamento das Agências e Postos Avançados será de 08:30 às 17:30, de acordo com o que estabelece o Manual do Ponto.
- 3.1.11 O horário de atendimento ao público nos PAVs respeitará o horário de funcionamento dos órgãos onde estiverem alocados, destinando-se, quando for o caso, o restante da carga horária às atividades internas.
- 3.1.12 No caso de postos Avançados com horário de funcionamento inferior ao determinado pelo Manual do Ponto, poderá ser determinado aos atendentes que cumpram a carga horária restante em outro Posto ou Agência definida pelo Coordenador de Atendimento.
- 3.1.13 Havendo feriado municipal em que determinada AD ou PAV esteja situado, não haverá funcionamento do(a) mesmo(a).

-
- 3.1.14 Havendo feriado somente no Município da Sede, as ADs e PAvs situados em outras municipalidades deverão funcionar normalmente.

3.2 TIPOS DE RELACIONAMENTOS COM O SEGURADO

- 3.2.1 O atendimento ao segurado está disposto em 7 (sete) níveis, denominados Tipos de Relacionamento, de acordo com a política de serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA, através de todas as suas Agências e Postos Avançados.
- 3.2.2 São classificados segundo a natureza e o grau de complexidade de resolução do assunto ou processamento da informação:
- 3.2.3 TRIAGEM:
- 3.2.3.1 Trata-se de abordagem inicial, o primeiro atendimento feito ao cliente que se apresentar à agência ou posto para obtenção de informação ou serviço;
- 3.2.3.2 No serviço de triagem será acolhida a solicitação do cliente e, após a classificação do assunto, de forma inequívoca, será dado o seu encaminhamento ao tipo de relacionamento apropriado com a entrega da senha correspondente.
- 3.2.3.3 A triagem prestará, ainda, os esclarecimentos ao cliente relativo aos assuntos elencados nos incisos II, IV, IX, X e XI do item 3.2.4.3 e, somente se houver necessidade, o cliente deverá ser encaminhado ao Relacionamento de ORIENTAÇÃO.
- 3.2.4 ORIENTAÇÃO:
- 3.2.4.1 Trata-se de atendimento voltado a esclarecimento de fato ou situação e que não requer do cliente a formulação de requerimento.
- 3.2.4.2 Este tipo de relacionamento contempla, também, alguns assuntos que não fazem parte da política de serviços prestados pelo RIOPREVIDÊNCIA por serem de competência de outros órgãos do Estado/RJ ou, ainda, aqueles prestados pelo extinto IPERJ, mas que demandem clientes.
- 3.2.4.3 De acordo com o histórico da demanda são classificados neste tipo de relacionamento:
- I. Aposentadoria
 - II. Auxílio funeral
 - III. Cancelamento de descontos
 - IV. Carga de processo
 - V. Encerramento de folha
 - VI. Pagamento de atrasados de servidores inativos e pensionistas
 - VII. Pagamento de abono natalino (13º salário) de servidores inativos
 - VIII. Restituição/devolução de descontos de contribuição previdenciária
 - IX. Habilitação prévia à pensão
 - X. Pecúlio post mortem
 - XI. Pecúlio facultativo
- 3.2.4.4 Os setores responsáveis por este tipo de relacionamento são: SAC, Ouvidoria, PrevMóvel, Agências e Postos.
- 3.2.5 HABILITAÇÃO À PENSÃO POR MORTE
- 3.2.5.1 Trata-se de atendimento voltado, exclusivamente, ao processo de habilitação ao benefício de pensão, através do qual será recebido o requerimento para a pensão inicial
- 3.2.5.2 Os setores responsáveis por este tipo de relacionamento são: Agências, Postos e PrevMóvel.

3.2.6 CONVOCAÇÕES DIVERSAS

3.2.6.1 Trata-se de atendimento aos segurados que tenham sido convocados pelo RIOPREVIDÊNCIA a comparecer à Agência ou Posto Avançado para o cumprimento de exigência ou qualquer outro assunto de natureza previdenciária cuja situação assim o exigir.

3.2.6.2 O setor responsável por este tipo de relacionamento são as Agências e Postos.

3.2.7 REQUERIMENTOS DIVERSOS

3.2.7.1 Trata-se de atendimento referente a assunto que, por sua natureza ou complexidade, necessita da formulação de requerimento pelo cliente.

3.2.7.2 Os assuntos classificados neste tipo de relacionamento são:

- I. Certidão de inteiro teor de processo administrativo
- II. Certidão negativa de beneficiários
- III. Declaração PASEP/FGTS
- IV. Declaração de nada consta
- V. Declaração de beneficiários
- VI. Pedido de vista a processo administrativo
- VII. Auxílio reclusão
- VIII. Alteração cadastral
- IX. 2ª Via de declaração de rendimento
- X. 2ª via de contracheque
- XI. Isenção de Imposto de Renda
- XII. Retificação da Fita DIRF
- XIII. Baixa de hipoteca
- XIV. Cancelamento de desconto pecúlio facultativo
- XV. Revisão de pensão
- XVI. Exclusão de cota de pensão
- XVII. Cancelamento por desistência de pensão
- XVIII. Resíduos de pensão

3.2.7.3 Os setores responsáveis por este tipo de relacionamento são as Agências, Postos e PrevMóvel.

3.2.8 COBRANÇA DE DÉBITOS

3.2.8.1 Este tipo de atendimento refere-se à cobrança da contribuição previdenciária.

3.2.8.2 Os assuntos classificados neste tipo de relacionamento são:

- I. Cobrança de débitos de pensão relativos a pagamento ocorrido após óbito ou perda da qualidade de beneficiário de pensão, ou ainda referente a pagamentos feitos em valor superior ao devido.
- II. Cobrança de débitos de aposentadoria relativos a pagamento ocorrido após óbito do inativo (encerramento de folha).

3.2.8.3 Este tipo de relacionamento é realizado pelas Agências e Postos.

3.2.9 ATENDIMENTO PREVMÓVEL

3.2.9.1 Na unidade PrevMóvel o atendimento se dará de forma abrangente, aplicando-se, no que couber, todos os procedimentos previstos neste MN.

3.3 COMPETÊNCIAS

3.3.1 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COORDENADOR DE ATENDIMENTO

- 3.3.1.1 Trata-se de função administrativa por agente público do quadro funcional do RIOPREVIDÊNCIA, lotado e subordinado hierarquicamente à Assessoria Especial da Presidência.
- 3.3.1.2 É de responsabilidade do Coordenador zelar pelo correto funcionamento das Agências, Postos Avançados, Ouvidoria, Ouvidoria Itinerante, SAC e Prev Móvel, desenvolvendo as atribuições abaixo e outras que se fizerem necessárias:
- 3.3.1.3 Fazer acompanhamento diário do movimento das unidades por telefone, câmera e estatística;
- 3.3.1.4 Estabelecer a interface entre a administração central e as unidades descentralizadas;
- 3.3.1.5 Atender ao Assessor Especial sempre que solicitado;
- 3.3.1.6 Comunicar ao Assessor Especial a ocorrência de quaisquer anormalidades no funcionamento de suas Agências, Postos, SAC, Ouvidoria e Prev Móvel, bem como no descumprimento ou alteração de procedimentos estabelecidos no presente Manual de Normas;
- 3.3.1.7 Chefiar os Responsáveis pelas Agências, Postos, SAC e Ouvidoria, bem como os funcionários lotados no Núcleo de Suporte às Agências;
- 3.3.1.8 Tomar as medidas necessárias quanto à participação de toda a equipe de atendimento, inclusive a sua, em programa de treinamento instituído pelo CRH, proposto pela AES;
- 3.3.1.9 Detectar com os supervisores as necessidades de treinamento e atualização dos servidores;
- 3.3.1.10 Inspeccionar e orientar o Supervisor do Núcleo de Suporte às Agências quanto ao funcionamento das Agências e manter a qualidade do atendimento prestado ao público;
- 3.3.1.11 Controlar a estatística da demanda de atendimento pelas Agências, Postos, SAC, Ouvidoria e Prev Móvel, organizando o fechamento mensal que deverá ser repassado à Assessoria Especial até o 3º dia útil do mês subsequente;
- 3.3.1.12 Preparar apresentação em Power Point de todas as estatísticas do atendimento para apresentá-la na 2ª DIREX de cada mês;
- 3.3.1.13 Indicar substituto, com anuência do AES, nas suas eventuais ausências ou impedimentos;
- 3.3.1.14 Elaborar e compilar todas as pesquisas demandadas à CAT pela AES;
- 3.3.1.15 Coordenar, no âmbito de suas Agências ou Postos, a execução do processo de relacionamento com o segurado, de forma a assegurar que todos os procedimentos adotados estejam em conformidade com as normas estabelecidas no Manual de Normas e Procedimentos;
- 3.3.1.16 Manter o Manual Normativo sempre atualizado;
- 3.3.1.17 Manter o efetivo controle dos processos internos para resguardar os riscos operacionais, tais como: uso de senhas pessoais, documentação e transparência no relacionamento com o segurado;
- 3.3.1.18 Elaborar o Cronograma de Férias dos servidores do Núcleo, Agências e Postos, agendando junto à CRH, com antecedência e por meio de CI, o período de gozo de cada servidor;

- 3.3.1.19 Participar das reuniões quando solicitadas pela Diretoria;
- 3.3.1.20 Elaborar e acompanhar a efetividade do planejamento de seu Núcleo;
- 3.3.1.21 Elaborar planilha de aniversário dos supervisores para encaminhar cartão/mensagem;
- 3.3.1.22 Analisar o relatório da fiscalização das agências e dos andamentos das necessidades nele contidas.
- 3.3.2 DO SUPERVISOR DO NÚCLEO DE SUPORTE ÀS AGÊNCIAS E SEUS COLABORADORES
- 3.3.2.1 Atender ao Coordenador de Atendimento e ao AES sempre que solicitado;
- 3.3.2.2 Retirar os malotes do Banco Itaú de 2ª a 6ª feira, com os movimentos demandados pelas 20 unidades;
- 3.3.2.3 Fazer a triagem do conteúdo dos malotes, encaminhando os processos e CI's aos setores competentes (PROTOCOLO, NAC, NIM, CPA, DSE, CRH, CJU, CSS, GAD, etc.);
- 3.3.2.4 Recepcionar os processos, já com carga para as agências e postos de destino, e CI's provenientes dos setores do RIOPREVIDÊNCIA e encaminhá-los às 20 unidades pelo malote toda 5ª feira;
- 3.3.2.5 Encaminhar processos das agências e postos para "autuar"/cadastrar no PROTOCOLO;
- 3.3.2.6 Protocolar as guias com cargas para as agências e postos;
- 3.3.2.7 Devolver às agências e postos os processos formalizados inadequadamente (numeração, despacho, etc), relacionando-os em planilha;
- 3.3.2.8 Orientar sobre a rotina de demandas das Agências/Postos, bem como esclarecer as dúvidas oriundas dos trabalhos desenvolvidos;
- 3.3.2.9 Encaminhar, quando necessário, as normas e procedimentos que forem modificados ou atualizados, via outlook ou webmail;
- 3.3.2.10 Verificar se as Agências/Postos estão funcionando de acordo com as normas estabelecidas;
- 3.3.2.11 Programação do Centro Cultural, Folders, cartazes, Pesquisa de Qualidade, etc., fazendo reposição sempre que necessário e quando o representante do NSA visitar as Agências/Postos observar se o mural informativo está atualizado;
- 3.3.2.12 Preparar cronograma de visitas (fiscalização) às agências e aprová-lo junto à CRS e à AES;
- 3.3.2.13 Levantamento de viabilidade, escolha de local para a Unidade Móvel (contactar os responsáveis, obter autorização e agendar dia e horário para funcionamento) e sua divulgação;
- 3.3.2.14 Abertura de processos de solicitação de diárias para os servidores envolvidos no trabalho de visitas externas às agências e postos que tenham necessidade de pernoite, bem como para aqueles lotados nas agências do interior que necessitem participar de reuniões demandadas pela chefia imediata;
- 3.3.2.15 Preparar cronograma de entrega de materiais nas agências e postos já solicitados, via e-mail (Outlook e Webmail), pelas mesmas;
- 3.3.2.16 Elaborar relatório sobre o resultado das visitas às unidades descentralizadas do Rioprevidência, comunicando a ocorrência de quaisquer itens de não-conformidade com os padrões pré-estabelecidos no anexo I do presente MN e encaminhá-lo ao Coordenador de atendimento e ao AES;

- 3.3.2.17 Acompanhar as demandas das unidades descentralizadas solicitadas aos setores do Rioprevidência, colaborando com suas soluções e compilando em planilha suas solicitações e cumprimentos;
- 3.3.2.18 Caso as demandas das unidades não sejam solucionadas num prazo de 15 dias, as mesmas deverão ser encaminhadas, por e-mail, ao Coordenador de Relacionamento com o Segurado;
- 3.3.2.19 Elaborar a planilha de estatística diária e encaminhá-la todo último dia do mês às Agências e Postos, bem como acompanhá-la diariamente e entregá-la ao coordenador;
- 3.3.2.20 Compilar, todo final de mês, os dados da planilha de estatística e confeccionar o “power point” para apresentação na 2ª DIREX de cada mês;
- 3.3.2.21 Distribuir/Recolher as pesquisas de satisfação em todos os postos e agências, compilando-as e montando a apresentação em power point para DIREX;
- 3.3.2.22 Elaborar, acompanhar e compilar todas as estatísticas demandadas pela DIREX.
- 3.3.3 DO RESPONSÁVEL POR AGÊNCIA
- 3.3.3.1 São competências do Responsável por Agência:
- I. Atender ao Coordenador de Atendimento e ao Assessor Especial sempre que solicitado.
 - II. Prover todos os meios necessários para manter o perfeito funcionamento de sua AD ou PAV, zelando pela limpeza e conservação das áreas físicas e dos equipamentos.
 - III. Encaminhar todas as solicitações relativas às necessidades de sua AD ou PAV ao Supervisor do Núcleo de Suporte às Agências.
 - IV. Comunicar ao Coordenador de Atendimento a ocorrência de qualquer anormalidade no funcionamento de sua AD ou PAV, bem como no descumprimento ou alteração de procedimentos estabelecidos no presente MN, inclusive, o que estabelece o item 3.1.5.
 - V. Coordenar, no âmbito de sua AD ou PAV, a execução do processo de relacionamento com o segurado, de forma a assegurar que todos os procedimentos adotados estejam em conformidade com as normas estabelecidas neste MN.
 - VI. Chefiar os funcionários lotados em sua AD ou PAV.
 - VII. Manter o efetivo controle dos processos internos para resguardar os riscos operacionais, tais como: uso de senhas pessoais, documentação e transparência no relacionamento com o segurado.
 - VIII. Decidir quanto ao deferimento ou indeferimento dos pedidos de habilitação inicial de pensão por delegação de competência da DSE estabelecida em Portaria RIOPREVIDÊNCIA.
 - IX. Providenciar, junto à Agência do Banco Itaú da localidade de sua AD ou PAV, ou de qualquer outra maneira determinada pelo Núcleo de Suporte às Agências e pela Coordenação de Atendimento, a retirada do respectivo malote advindo da Núcleo de Suporte às Agências.
 - X. Dar o devido tratamento à documentação recebida por malote.
 - XI. Providenciar, semanalmente, o encaminhamento dos malotes à Agência do Banco Itaú, ou de outra maneira determinada pelo Núcleo de Suporte às Agências e pela Coordenação de Atendimento, objetivando a remessa ao Núcleo de Suporte às Agências.
 - XII. Tomar as medidas necessárias para a participação de toda equipe de atendimento, inclusive a sua, em programa de treinamento instituído pela CRH, propostos pela CAT ou pela AES.
 - XIII. Providenciar, junto aos atendentes, a entrega de contracheques advindos da Agência Central aos respectivos interessados.
 - XIV. Controlar a estatística diária da demanda de atendimento de sua AD ou PAV, que deverá ser repassada por meio eletrônico, ao Coordenador de Atendimento e a qualquer outro servidor por ele determinado ao final do expediente.

3.3.4 DO ATENDENTE

3.3.4.1 São competências do atendente:

3.3.4.2 Atender ao Responsável pela agência, ao Coordenador de Atendimento e ao AES sempre que solicitado.

3.3.4.3 Realizar o atendimento ao público através do respectivo Núcleo de Relacionamento a que estiver designado, ressalvado o que estabelece o item 3.2.9, hipótese em que o atendente deverá realizar o atendimento em todos os níveis de relacionamento, observando o fiel cumprimento às normas e procedimentos estabelecidos neste MN.

3.3.4.4 Organizar a documentação a ser encaminhada por malote, relativa ao seu atendimento prestado.

3.3.4.5 Participar dos programas de treinamento instituídos pela CRH, propostos pela CAT e/ou AES.

3.3.4.6 Comunicar ao Supervisor de Agência a ocorrência de qualquer anormalidade no funcionamento da AD ou PAv, bem como no descumprimento ou alteração de procedimentos estabelecidos no presente MN, inclusive, o que estabelece o item 3.1.5.

3.3.4.7 Anotar a estatística diária da demanda do atendimento prestado, que deverá ser repassada ao Supervisor de Agência ao final do expediente.

4 PROCEDIMENTOS

Nos itens a seguir são descritos os procedimentos que devem ser adotados no atendimento ao cliente, relativos a cada assunto ou serviço nos respectivos níveis de relacionamento definidos no item 3.2 deste MN.

4.1 TRIAGEM

4.1.1 Primeiro contato com o cliente:

4.1.1.1 À primeira aproximação do cliente ao setor, o atendente deverá ouvir o motivo de seu comparecimento à Agência ou Posto, para só, então, associar o assunto referido a um dos tipos de relacionamento definidos no item 3.2 deste MN, ocasião em que lhe será entregue a senha correspondente, apontando o respectivo setor e local de espera para o atendimento.

4.1.1.2 A triagem prestará, ainda, o atendimento relativo aos assuntos elencados nos itens 4.2.2, 4.2.4, 4.2.9, 4.2.10 e 4.2.11, e, somente se houver necessidade, o cliente deverá ser encaminhado ao atendente.

4.1.2 Casos omissos:

4.1.2.1 Na hipótese do assunto trazido pelo cliente não estar classificado em um dos tipos de relacionamento definidos no item 3.2, o atendente informará que não se trata de atendimento a ser feito pelo RIOPREVIDÊNCIA;

4.2 ORIENTAÇÃO

4.2.1 Aposentadoria.

- 4.2.1.1 Trata-se de benefício previdenciário prestado aos membros do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Tribunal de Contas e dos servidores públicos estatutários do Estado do Rio de Janeiro, todos segurados do RPPS/RJ.
- 4.2.1.2 Caso o servidor não faça parte de um dos órgãos que o Rioprevidência já absorveu a concessão de aposentadoria, o requerimento deverá postulado junto ao órgão de origem do servidor, caso contrário, o órgão de origem deverá realizar um prévio agendamento para que o servidor seja atendido em uma das unidades treinadas para realizar o procedimento.
- 4.2.1.3 Caso já exista requerimento e o cliente deseje informações acerca do andamento do processo administrativo, o atendente deverá verificar a carga a partir do número por ele informado ou realizar consulta no Sistema UPO utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.1.4 Na hipótese de não ser encontrado no Sistema UPO o processo pesquisado ou que o mesmo não se encontre no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão de recursos humanos da origem do servidor ou ao respectivo órgão indicado na carga.
- 4.2.1.5 Em conclusão ao atendimento, na hipótese do processo ser localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa, para entrega ao cliente, a tela correspondente constando a carga.
- 4.2.1.6 Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar no relatório impresso, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.

4.2.2 Auxílio funeral.

- 4.2.2.1 Trata-se de direito estatutário prestado pelo antigo IPERJ que, por não se tratar de benefício previdenciário, de acordo com a Lei Federal nº 9.717/98, teve seu pagamento transferido para a competência da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG.
- 4.2.2.2 O cliente deverá ser orientado a comparecer a um dos seguintes locais de atendimento: Órgão de origem do servidor falecido ou Central de Atendimento ao Servidor (Av. Erasmo Braga, 118, térreo - Centro) ou Postos SEPLAG.

4.2.3 Cancelamento de descontos.

- 4.2.3.1 Desconto efetuado na folha de pagamentos do segurado ou beneficiário em favor de consignatária:
- I. Considerando que o comando de inclusão ou exclusão é de competência da consignatária, o cliente deverá ser orientado a dirigir-se à respectiva instituição financeira ou órgão de classe.
- 4.2.3.2 Desconto da contribuição previdenciária:
- I. Todos os servidores ativos e inativos, bem como os seus pensionistas, por força da legislação previdenciária, são obrigados a efetuar o desconto previdenciário. No caso dos inativos e pensionistas, o desconto ocorre somente sobre a parcela dos proventos ou pensão que superem o limite máximo estabelecido para os benefícios do Regime Geral de Previdência Social – RGPS ou ao dobro desse limite nos casos de portadores de doença incapacitante.
- II. Caso o cliente alegue a ocorrência de desconto indevido e, se tratando de servidor ativo ou aposentado, deverá ser orientado a postular requerimento em seu órgão de origem.
- III. No caso dos pensionistas, deverá ser encaminhado ao atendente para postular requerimento com a devida justificativa.

- 4.2.3.3 Desconto de Imposto de Renda na Fonte:
- I.O imposto de renda descontado na fonte sobre a remuneração do servidor ativo, inativo e/ ou pensionista bem como sobre o 13º salário e a gratificação natalina, é regido por legislação federal exclusiva, cujos parâmetros são automatizados no Sistema de Administração de Pessoal – SAPE.
 - II.Caso o cliente alegue a condição de isento e, se tratando de servidor aposentado, deverá ser orientado a postular requerimento em seu órgão de origem.
 - III.No caso de pensionista, o cliente deverá ser encaminhado ao atendente com laudo médico de hospital público que diga expressamente que ele se enquadra na Lei 7713/88 para postular o pedido.
 - IV.Caso o cliente não possua o laudo ou este seja de hospital particular, deverá ser encaminhado ao atendente para postular requerimento e deverá ser informado que será encaminhado à exame médico-pericial.
- 4.2.4 **Carga de processo.**
- 4.2.4.1 Trata-se de consulta solicitada pelo cliente acerca do andamento de processo administrativo já autuado.
- 4.2.4.2 O atendente deverá verificar, através do Sistema UPO, a respectiva carga a partir do número informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.4.3 Na hipótese do processo pesquisado não ser encontrado no sistema, ou que o mesmo não se encontre no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a se dirigir ao órgão de recursos humanos da origem do servidor ou ao respectivo órgão indicado na carga.
- 4.2.4.4 Em conclusão ao atendimento, caso o processo seja localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa a tela constando a carga para entrega ao cliente.Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar na tela a ser impressa, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.
- 4.2.4.5 O atendente deverá se ater, estritamente, às informações referentes à carga ou resumo do despacho, sendo vedadas quaisquer outras informações sobre próximos andamentos, prazos ou valores financeiros.
- 4.2.4.6 A movimentação do processo poderá ser acompanhada pelo cliente através da internet ou do SAC.
- 4.2.5 **Encerramento de folha.**
- 4.2.5.1 Trata-se de procedimento para apuração de débito ou crédito relativo a resíduos da folha de pagamento, por ocasião do óbito do servidor ativo ou inativo.
- 4.2.5.2 O requerimento pelo interessado deve ser formulado junto ao órgão de origem do servidor falecido.
- 4.2.5.3 Em se tratando de servidor inativo e que, ainda, não tenha sido postulado requerimento, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão de origem do servidor falecido, conforme estabelece a Resolução SARE nº 3.076/2006.

- 4.2.5.4 Na hipótese de já existir processo administrativo, o atendente deverá verificar no Sistema UPO a respectiva carga a partir do número informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.5.5 Não sendo encontrado, no Sistema UPO, o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão de recursos humanos da origem do ex-servidor ou ao órgão indicado pela carga.
- 4.2.5.6 Em conclusão ao atendimento, na hipótese do processo ser localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa a tela constando a carga para entrega ao cliente. Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar na tela a ser impressa, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.
- 4.2.5.7 O atendente deverá se ater, estritamente, às informações referentes à carga ou resumo do despacho, sendo vedadas quaisquer outras informações sobre próximos andamentos, prazos ou valores financeiros.
- 4.2.5.8 A movimentação do processo poderá ser acompanhada pelo cliente através da internet ou do SAC.
- 4.2.6 Pagamento de atrasados de servidores inativos e de pensionistas.**
- 4.2.6.1 Trata-se de procedimento relativo a valores financeiros em favor de servidor aposentado ou pensionista que, embora devido, ainda não tenham sido pagos.
- 4.2.6.2 No caso de servidor inativo, o atendente deverá orientar o interessado a dirigir-se ao seu órgão de origem para postular requerimento, na hipótese de ainda não haver.
- 4.2.6.3 Existindo processo administrativo, o atendente deverá verificar a carga no Sistema UPO a partir do número informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.6.4 Não sendo encontrado, no Sistema UPO, o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao respectivo órgão indicado pela carga.
- 4.2.6.5 No caso dos pensionistas, os valores atrasados são tratados no respectivo processo de pensão que, para o pagamento, depende do processo de encerramento de folha para verificação quanto à existência de débito ou crédito.
- I. Havendo crédito, o valor correspondente será pago juntamente com os atrasados na pensão, porém, na hipótese de débito, o respectivo valor será descontado dos valores atrasados e, sendo assim, somente após a conclusão do processo de encerramento de folha, os valores atrasados poderão ser implantados na pensão.
- 4.2.6.6 Em conclusão ao atendimento, na hipótese do processo ser localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa a tela constando a carga para entrega ao cliente. Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar na tela a ser impressa, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.
- 4.2.6.7 O atendente deverá se ater, estritamente, às informações referentes à carga ou resumo do despacho, sendo vedadas quaisquer outras informações sobre próximos andamentos, prazos ou valores financeiros.
- 4.2.6.8 A movimentação do processo poderá ser acompanhada pelo cliente através da internet ou do SAC.

4.2.7 Pagamento de gratificação natalina (13º salário) de servidores inativos e pensionistas.

- 4.2.7.1 Refere-se à reclamação de servidor aposentado por não ter recebido o pagamento da gratificação natalina relativa ao ano corrente ou exercício encerrado.
- 4.2.7.2 Na hipótese de reclamação do não pagamento da gratificação natalina relativa ao exercício em curso, o atendente deverá verificar, com base no valor bruto dos proventos do servidor ou da pensão, a data para pagamento, conforme calendário divulgado pela SEPLAG.
- 4.2.7.3 Caso a data para pagamento já tenha ocorrido, o atendente deverá se certificar, através do Sistema SAPE, quanto à efetivação do crédito junto à folha de pagamentos do servidor ou pensionista.
- 4.2.7.4 Sendo constatado que a reclamação se faz pertinente, o cliente deverá ser orientado a postular requerimento junto ao seu órgão de origem, no caso de servidor inativo ou, se pensionista, encaminhá-lo ao atendente para postular requerimento.
- 4.2.7.5 Na hipótese de existir processo administrativo, o atendente deverá verificar a respectiva carga no Sistema UPO a partir do número informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.7.6 Não sendo encontrado no Sistema UPO o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão de recursos humanos da origem do servidor ou ao órgão indicado pela carga.
- 4.2.7.7 Em conclusão ao atendimento, na hipótese do processo ser localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa a tela constando a carga para entrega ao cliente. Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar na tela a ser impressa, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.
- 4.2.7.8 O atendente deverá se ater, estritamente, às informações referentes à carga ou resumo do despacho, sendo vedadas quaisquer outras informações sobre próximos andamentos, prazos ou valores financeiros.
- 4.2.7.9 A movimentação do processo poderá ser acompanhada pelo cliente através da internet ou do SAC.

4.2.8 Restituição/devolução de descontos de contribuição previdenciária.

- 4.2.8.1 Trata-se de procedimento relativo a direito de devolução do desconto da contribuição previdenciária em favor de servidor ativo, inativo ou pensionista, através de processo administrativo.
- 4.2.8.2 No caso dos servidores ativos e aposentados, o cliente deverá ser orientado para postular requerimento junto ao seu órgão de origem e, no caso de pensionistas, deverá ser encaminhado ao atendente.
- 4.2.8.3 Na hipótese de existir processo administrativo, o atendente deverá verificar a carga no Sistema UPO a partir do número informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado.
- 4.2.8.4 Não sendo encontrado no Sistema UPO o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão de recursos humanos da origem do servidor ou ao órgão indicado pela carga.
- 4.2.8.5 Em conclusão ao atendimento, na hipótese do processo ser localizado no Sistema UPO, deverá ser impressa a tela constando a carga para entregar ao cliente. Estando o processo em algum setor do RIOPREVIDÊNCIA, além da carga, deverá constar na tela a ser impressa, o resumo do despacho exarado no processo administrativo.

- 4.2.8.6 O atendente deverá se ater, estritamente, às informações referentes à carga ou resumo do despacho, sendo vedadas quaisquer outras informações sobre próximos andamentos, prazos ou valores financeiros.
- 4.2.8.7 A movimentação do processo poderá ser acompanhada pelo cliente através da internet ou do SAC.
- 4.2.9 Habilitação prévia à pensão.**
- 4.2.9.1 Trata-se de procedimento extinto, prestado pelo antigo IPERJ.
- 4.2.9.2 O atendente deverá orientar quanto à extinção do procedimento, fornecendo ao cliente a relação de documentos para habilitação à pensão por morte, para ser apresentada pelos requerentes, somente por ocasião do óbito do segurado.
- 4.2.10 Pecúlio post mortem.**
- 4.2.10.1 Trata-se de auxílio prestado pelo antigo IPERJ que, por não se tratar de benefício previdenciário, de acordo com a Lei Federal nº 9.717/98, foi extinto.
- 4.2.10.2 Caso haja insistência em requerer por parte do interessado, o mesmo poderá ser encaminhado ao atendente para postular requerimento, alertando-o quanto ao provável indeferimento.
- 4.2.10.3 Na hipótese de existir processo autuado entre 28 de novembro de 1998 (data da Lei nº 9.717) e 12 de junho de 2008 (data da Lei nº 5.260), deverá ser informado ao cliente que o mesmo foi arquivado conforme orientação da Diretoria Jurídica, com base em entendimento fixado pela Procuradoria Geral do Estado.
- 4.2.11 Pecúlio facultativo.**
- 4.2.11.1 Trata-se de seguro eletivo oferecido pelo antigo IPERJ e, por não se tratar de benefício previdenciário na forma da legislação previdenciária vigente, foi extinto.
- 4.2.11.2 Na hipótese de falecimento de servidor que tenha feito adesão em época própria e seu beneficiário reclamar o pagamento da apólice, deverá o mesmo ser encaminhado ao atendente para postular requerimento.
- 4.2.11.3 O atendente deverá encaminhar o requerimento à Coordenadoria de Pensão e Auxílio para análise.

4.3 HABILITAÇÃO À PENSÃO POR MORTE

- 4.3.1 Trata-se de benefício previdenciário que, na forma da lei, é devido ao dependente legalmente habilitado em razão do falecimento do segurado ativo ou aposentado.
- 4.3.2 Documentação para requerer.
- 4.3.2.1 A documentação necessária para requerer será exigida conforme o vínculo de dependência com o ex-segurado.
- 4.3.2.2 Documentação relativa ao ex-segurado:
- I.Certidão de Óbito;
 - II.Comprovante de residência;
 - III.Documento de identificação (Carteira de Identidade);
 - IV.Cadastro de Pessoa Física - CPF;
 - V.Contracheque recente.
 - VI.Caso o ex-segurado não seja de origem do Poder Executivo, será exigida declaração da última remuneração contributiva.
- 4.3.2.3 Documentação relativa ao cônjuge:
- I.Certidão de Casamento Civil atualizada;
 - II.Documento de Identificação;
 - III.Cadastro de Pessoa Física – CPF;
 - IV.Comprovante de residência.
- 4.3.2.4 Documentação relativa aos filhos de qualquer condição não emancipados menores de 21 ou até 24 anos, se estudantes universitários, ou maiores de 21 anos, se inválidos ou interditados:
- I.Certidão de nascimento;
 - II.Comprovante de invalidez atestado através de exame médico-pericial ou laudo emitido por instituição pública Federal, Estadual ou Municipal, para maiores de 21 anos de idade, constando o código CID da doença.
 - III.Declaração do estabelecimento de ensino superior, para os filhos maiores de 21 até 24 anos, onde conste o período e a informação de que está cursando;
 - IV.Documento de Identificação;
 - V.Cadastro de Pessoa Física – CPF;
 - VI.Comprovante de residência.
 - VII.Os filhos maiores de 21 e menores 24 anos, na condição de estudantes, após a concessão da pensão, deverão apresentar, semestralmente, a declaração do estabelecimento de ensino superior com a informação de que esta regularmente matriculado e cursando a faculdade e em que período se encontra.
- 4.3.2.5 Documentação relativa ao companheiro(a) ou do parceiro(a) homo afetivo(a):
- I.Documento de Identificação;
 - II.Cadastro Pessoa Física – CPF;
 - III.Comprovante de residência.
- 4.3.2.6 O companheiro (a) ou o parceiro (a) homo afetivo(a) deverá, ainda, comprovar a união estável apresentando, no mínimo, 3 (três) dos seguintes documentos:
- I.Declaração de Imposto de Renda do ex-segurado, constando o interessado como seu dependente;
 - II.Disposições testamentárias;
 - III.Anotação constante no Órgão de origem do ex-segurado constando a dependência do interessado;
 - IV.Declaração especial feita perante tabelião (escritura pública declaratória de união estável);
 - V.Certidão de nascimento de filho havido em comum;
 - VI.Certidão de Casamento Religioso;
 - VII.Prova de mesmo domicílio;

- VIII. Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos da vida civil;
- IX. Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
- X. Conta bancária conjunta;
- XI. Registro em associação de qualquer natureza onde conste o interessado como dependente do ex-segurado;
- XII. Apólice de seguro da qual conste o ex-segurado como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- XIII. Ficha de tratamento em instituição de assistência médica da qual conste o ex-segurado como responsável;
- XIV. Escritura de compra e venda de imóvel pelo ex-segurado em nome do dependente;

4.3.2.7 Documentação relativa aos pais:

- I. Cadastro Pessoa Física – CPF;
- II. Documento de comprovação da filiação do ex-segurado;
- III. Declaração de inexistência de dependentes preferenciais;
- IV. Declaração de rendimentos e nada consta do INSS.

4.3.2.7.1 Os pais deverão, ainda comprovar a dependência econômica apresentando, no mínimo, 3 (três) dos seguintes documentos:

- I. Declaração de Imposto de Renda do ex-segurado, em que consta o interessado como seu dependente;
- II. Disposições testamentárias;
- III. Declaração especial feita perante tabelião (escritura pública declaratória de dependência econômica);
- IV. Anotação constante de ficha ou Livro do Órgão de origem do ex-segurado;
- V. Prova de mesmo domicílio;
- VI. Conta bancária conjunta;
- VII. Registro em associação de qualquer natureza onde conste o interessado como dependente do ex-segurado;
- VIII. Apólice de seguro da qual conste o ex-segurado como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- IX. Ficha de tratamento em instituição de assistência médica da qual conste o ex-segurado como responsável;
- X. Escritura de compra e venda de imóvel pelo ex-segurado em nome do dependente.

4.3.2.8 Documentação relativa aos irmãos menores de 21 anos ou inválidos:

- I. Cadastro Pessoa Física – CPF;
- II. Documento de Identificação;
- III. Certidão de Nascimento;
- IV. Laudo médico emitido por órgão público, Federal, Estadual ou Municipal, contendo o código CID comprovando a invalidez, para os maiores de 21 (vinte e um) anos de idade com data posterior ao óbito do ex-segurado. Caso o laudo não tenha sido emitido por órgão público o cliente deverá ser encaminhado para exame médico pericial;
- V. Declaração de inexistência de dependentes preferenciais;
- VI. Declaração de rendimentos e nada consta do INSS;
- VII. Curatela.

4.3.2.8.1 Os irmãos menores de 21 anos ou inválidos deverão, ainda, comprovar a dependência econômica apresentando, no mínimo, 3 (três) dos mesmos documentos exigidos para os pais, conforme item 4.3.2.7.

4.3.2.9 O enteado, o menor sob guarda judicial e o menor tutelado equiparam-se a filho, mediante declaração do segurado e apresentação da seguinte documentação:

- I. Certidão de estado civil do ex-segurado com o pai ou mãe do menor, quando enteado;

- II. Certidão de Tutela ou da Guarda Judicial com data atualizada;
- III. Certidão de Nascimento;
- IV. Documento de Identificação;
- V. Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- VI. Laudo médico emitido por órgão público – Federal, Estadual ou Municipal - contendo o código CID comprovando a invalidez, para os maiores de 21 (vinte e um) anos de idade com data posterior ao óbito o ex-segurado. Caso o laudo não tenha sido emitido por órgão público o cliente deverá ser encaminhado para exame médico pericial;

- 4.3.2.9.1 A declaração do segurado poderá ser aceita na forma de:
- I. Prova de que o dependente do ex-segurado consta no cadastro do órgão de origem;
 - II. Declaração de Imposto de Renda relativo ao ano base imediatamente anterior ao do falecimento;
 - III. Qualquer outro tipo de declaração em vida feita pelo servidor, onde conste o menor como dependente.
- 4.3.2.9.2 O enteado, o menor sob guarda judicial e o menor tutelado equiparados a filho deverão, ainda, comprovar a dependência econômica apresentando, no mínimo, 3 (três) dos mesmos documentos exigidos para os pais, conforme item 4.3.2.7.
- 4.3.2.10 Além da documentação exigida nos itens anteriores, o requerente deverá, ainda, apresentar comprovante de abertura de conta corrente no Banco Itaú S.A. para todos os dependentes habilitados.
- 4.3.2.11 A falta de qualquer dos documentos exigidos não impedirá a formação do requerimento que, nesta hipótese, ficará pendente por período não superior a 30 dias, decorrido este prazo, seguirá para indeferimento e posterior arquivamento.
- 4.3.2.12 Toda documentação exigida deverá ser apresentada em cópia, que deverá ser autenticada pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.3.3 Requerimento para habilitação.
- 4.3.3.1 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE, com base nos dados do ex-segurado fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome, CPF e matrícula para confirmação.
- 4.3.3.2 Sendo confirmados os dados do ex-servidor, dar-se-á prosseguimento ao requerimento que será, exclusivamente, a partir do Sistema SAPE/Módulo de Pensão, conforme os procedimentos estabelecidos no Manual do Usuário para Habilitação de Pensão.
- 4.3.3.3 Caracterizando o final do atendimento, deverá ser entregue ao cliente o EXTRATO DO ATENDIMENTO emitido através do Sistema SAPE/Módulo Pensão.
- 4.3.3.4 Após o cumprimento de todos os passos estabelecidos no manual citado no item anterior, deverá ser autuado o respectivo processo administrativo para remessa à GBE para auditoria.

4.4 REQUERIMENTOS DIVERSOS

- 4.4.1 Certidão de inteiro teor de processo administrativo.
- 4.4.1.1 Trata-se de pedido de certidão de atos de peças de processo administrativo ou cópia reprográfica de determinadas peças ou mesmo de todo o processo.
- 4.4.1.2 No caso de cópias de peças ou de todo o processo administrativo, as expensas são de responsabilidade do requerente.
- 4.4.1.3 Todas as cópias do processo administrativo deverão ser autenticadas por servidor público, funcionário do RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.4.1.4 O pedido pode ser formulado pelo próprio interessado no processo administrativo ou seu procurador.
- 4.4.1.5 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN;
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o interessado do processo administrativo, objeto da certidão;
 - III. Cópia do comprovante de residência;
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o interessado do processo administrativo.
- 4.4.1.5.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.1.6 O atendente deverá verificar a carga no Sistema UPO a partir do número do processo administrativo informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado no processo.
- 4.4.1.7 Não sendo encontrado no Sistema UPO o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir-se ao órgão indicado pela carga.
- 4.4.1.8 Localizado o processo no RIOPREVIDÊNCIA, no arquivo ou em tramitação em outro setor, o atendente prosseguirá o preenchimento dos dados do requerimento para assinatura do interessado.
- 4.4.1.8.1 No requerimento deverão ser preenchidos todos os dados pessoais do requerente, inclusive os de contato, os dados do processo administrativo, objeto do pedido, sua localização e o número da inscrição da pensão, em se tratando de processo de pensão.
- 4.4.1.8.2 Deverá, ainda, esclarecer quanto ao pedido: somente certidão, certidão e cópias ou somente cópias, sendo imprescindível informar qual a finalidade do requerimento.
- 4.4.1.8.3 Na hipótese de ser copiada somente algumas folhas do administrativo, deverão ser especificadas no requerimento.
- 4.4.1.9 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do interessado, deverá ser entregue ao cliente o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.

- 4.4.1.10 Na oportunidade, o atendente deverá informar ao cliente que o mesmo será avisado para comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para retirada da certidão e/ou extração das cópias junto ao comércio das imediações, hipótese em que será acompanhado por funcionário deste órgão.
- 4.4.1.11 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar ao setor competente o processo e anexar o requerimento e a documentação, no respectivo processo administrativo, conforme solicitação.
- 4.4.1.11.1 A solicitação referida no item anterior deverá ser feita através de outlook ou webmail.
- 4.4.1.11.2 Na requisição acima referida, além dos dados do processo, objeto do pedido, deverá ser anexado o despacho orientando a juntada da documentação e posterior encaminhado à DJU para manifestação quanto ao deferimento ou indeferimento do pedido.
- 4.4.1.12 Na hipótese de indeferimento, a DJU deverá remeter o processo administrativo à Agência ou Posto solicitante que tomará as medidas para ciência do requerente.
- 4.4.1.13 Sendo deferido o pedido, o processo deverá ser encaminhado ao setor específico que adotará as medidas com vistas ao atendimento do pedido.
- 4.4.1.14 Quando o pedido for feito por advogado regularmente inscrito na OAB, não será necessário autorização da DJU, devendo ser observada a Portaria nº 185 publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2010.
- 4.4.2 Certidão negativa de beneficiários.
- 4.4.2.1 Trata-se de pedido de certidão para fins de interesse do requerente, destinada a informar a inexistência de beneficiário(s) de pensão cadastrado(s) no RIOPREVIDÊNCIA, relativo a ex-servidor público falecido vinculado ao RPPS/RJ.
- 4.4.2.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE, com base nos dados do ex-segurado fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF.
- 4.4.2.3 Se existirem beneficiários a certidão não poderá ser emitida.
- 4.4.2.4 Sendo confirmada a existência de dados do ex-servidor e não existir beneficiário de pensão, poderá ser emitida a certidão negativa para entrega ao cliente, mediante requerimento.
- 4.4.2.5 Documentação necessária para requerer:
 - I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF
 - III. Cópia do RG ou documento equivalente com foto.
 - IV. Cópia do comprovante de residência.
- 4.4.2.5.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.2.6 No caso das ADs ou PAVs a certidão deverá ser assinada pelo Supervisor de AD ou PAV

- 4.4.2.7 Caso a certidão não possa ser assinada para entrega imediata ao requerente, o cliente deverá ser orientado a comparecer no prazo de 3 (três) dias para retirada da mesma.
- 4.4.2.8 Em qualquer das hipóteses, a entrega da certidão se fará mediante recibo em sua cópia, que ficará anexada ao requerimento, devidamente arquivados na Agência ou PAv por período máximo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 4.4.3 Declaração PASEP/FGTS.
- 4.4.3.1 Trata-se de pedido de declaração de interesse do requerente para percepção do PASEP ou FGTS, destinada a informar a existência de beneficiário(s) cadastrado(s) no RIOPREVIDÊNCIA, em virtude de falecimento de servidor público vinculado ao RPPS/RJ.
- 4.4.3.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados do ex-segurado ou do(s) beneficiário(s), fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação da existência de beneficiário(s).
- 4.4.3.3 Sendo confirmada a existência de beneficiário(s), poderá ser emitida a declaração para entrega ao cliente, mediante requerimento.
- 4.4.3.4 Todos os beneficiários deverão constar na declaração, inclusive, cotas reservadas, bem como aqueles que já foram excluídos.
- 4.4.3.5 Na hipótese de haver somente um beneficiário, na declaração deverá constar em negrito “único beneficiário”.
- 4.4.3.6 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja beneficiário.
- 4.4.3.6.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticados pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.3.7 No caso das ADs ou PAvs a declaração deverá ser assinada pelo Supervisor de AD ou PAv.
- 4.4.3.8 Em ambos os casos a assinatura deverá ser reconhecida em cartório.
- 4.4.3.9 Caso a certidão não possa ser assinada para entrega imediata ao requerente, o cliente deverá ser orientado a comparecer no prazo de 3 (três) dias para retirada da mesma.

Observação: Em qualquer das hipóteses, a entrega da certidão se fará mediante recibo em sua cópia, que ficará anexada ao requerimento, devidamente arquivados na Agência ou PAv por período máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

- 4.4.4 Declaração de nada consta.
- 4.4.4.1 Trata-se de pedido de declaração de interesse do requerente, destinada a informar que o interessado não consta como beneficiário de pensão no cadastrado do RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.4.4.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados pessoais do cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação da inexistência de beneficiário.
- 4.4.4.3 Sendo confirmado que o interessado não consta como beneficiário de pensão, poderá ser emitida a declaração para entrega ao cliente, mediante requerimento.
- 4.4.4.4 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF.
 - III. Cópia do RG ou documento equivalente com foto.
 - IV. Cópia do comprovante de residência.
- 4.4.4.4.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.4.5 A declaração a ser emitida conforme o modelo padrão que constitui o Anexo IX do presente MN, deverá ser assinada pelo Supervisor da AD ou PAVs
- 4.4.4.6 Caso a declaração não possa ser assinada para entrega imediata ao requerente, o cliente deverá ser orientado a comparecer no prazo de 3 (três) dias para retirada da mesma.
- 4.4.4.7 Em qualquer das hipóteses, a entrega da declaração se fará mediante recibo em sua cópia, que ficará anexada ao requerimento, devidamente arquivados na Agência ou PAV por período máximo de 180 (cento e oitenta) dias.
- 4.4.5 Declaração de beneficiários.
- 4.4.5.1 Trata-se de pedido de declaração de interesse do requerente, destinada a informar a existência de beneficiário(s) de pensão cadastrado(s) no RIOPREVIDÊNCIA, em virtude de falecimento de servidor público vinculado ao RPPS/RJ.
- 4.4.5.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados do ex-segurado ou do(s) beneficiário(s), fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação da existência de beneficiário(s).
- 4.4.5.3 Sendo confirmada a existência de beneficiário(s) da pensão, poderá ser emitida a declaração para entrega ao cliente, mediante requerimento.
- 4.4.5.4 Na hipótese de haver somente um beneficiário, na declaração deverá constar em negrito “único beneficiário”.
- 4.4.5.5 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF.
 - III. Cópia do RG ou documento equivalente com foto.
 - IV. Cópia do comprovante de residência.

- 4.4.5.5.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.5.6 A declaração a ser emitida conforme o modelo padrão que constitui o Anexo X do presente MN, deverá ser assinada pelo Responsável das Agências ou Postos
- 4.4.5.7 Caso a declaração não possa ser assinada para entrega imediata ao requerente, o cliente deverá ser orientado a comparecer no prazo de 3 (três) dias para retirada da mesma.
- 4.4.5.8 Em qualquer das hipóteses, a entrega da declaração se fará mediante recibo em sua cópia, que ficará anexada ao requerimento, devidamente arquivados na Agência ou PAv por período máximo de 180 (cento e oitenta) dias
- 4.4.6 Pedido de vista a processo administrativo.
- 4.4.6.1 Trata-se de pedido de vista a processo administrativo que se encontre arquivado ou em tramitação em quaisquer setores do RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.4.6.2 O pedido pode ser formulado pelo próprio interessado no processo administrativo ou seu procurador.
- 4.4.6.3 Documentação necessária para requerer:
- I.Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II.Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o interessado do processo administrativo, objeto do pedido.
 - III.Cópia do comprovante de residência.
 - IV.Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o interessado do processo administrativo.
- 4.5.6.3.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.6.4 O atendente deverá verificar a carga no Sistema UPO a partir do número do processo administrativo informado pelo cliente ou realizar consulta utilizando o nome completo do interessado no processo.
- 4.4.6.5 Não sendo encontrado no Sistema UPO o processo pesquisado ou que o mesmo não esteja no RIOPREVIDÊNCIA, o atendente deverá orientar o cliente a dirigir- se ao órgão indicado pela carga.
- 4.4.6.6 Sendo localizado o processo no RIOPREVIDÊNCIA, no arquivo ou em tramitação em outro setor, o atendente prosseguirá o preenchimento dos dados do requerimento para assinatura do interessado.
- 4.4.6.6.1 No requerimento deverão ser preenchidos todos os dados pessoais do requerente, inclusive os de contato, os dados do processo administrativo, objeto do pedido, sua localização e o número da inscrição da pensão, em se tratando de processo de pensão.
- 4.4.6.7 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.6.8 Na oportunidade, o atendente deverá informar ao cliente que o mesmo será avisado para comparecer à agência ou posto do RIOPREVIDÊNCIA quando o processo estiver disponível.
- 4.4.6.9 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar por e-mail o Processo ao setor competente
- 4.4.6.10 Após o recebimento do processo as AD ou PAv entrarão em contato com o requerente para atender ao solicitado.

- 4.4.7 Auxílio Reclusão
- 4.4.7.1 Trata-se de benefício previdenciário devido aos dependentes do segurado que, na forma da lei, seja de baixa renda e que esteja recolhido à prisão.
- 4.4.7.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE, com base nos dados do segurado fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF.
- 4.4.7.3 Sendo confirmados os dados do servidor, dar-se-á prosseguimento ao preenchimento do requerimento para assinatura do interessado, utilizando o modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
- 4.4.7.4 A documentação necessária para requerer é a mesma prevista para habilitação de pensão inicial, conforme o item 4.3 do presente MN, acrescida, obrigatoriamente, da certidão do efetivo recolhimento à prisão, expedida pelo órgão competente do sistema penitenciário.
- 4.4.7.5 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.7.6 Ao final do expediente, o atendente deverá encaminhar o requerimento e a documentação anexa ao setor de protocolo procedendo à solicitação para autuação do respectivo processo.
- 4.4.7.6.1 A solicitação referida no item anterior deverá ser feita através da REQUISIÇÃO DE AUTUAÇÃO que constitui o Anexo VI do presente MN.
- 4.4.7.6.2 Na requisição acima referida, deverá ser exarado o despacho orientando que após autuação o processo deverá ser encaminhamento à GBE para análise do pedido.
- 4.4.8 Alteração cadastral.
- 4.4.8.1 Trata-se de procedimento relativo à atualização dos dados cadastrais de beneficiário junto ao Sistema SAPE, conforme solicitação do interessado.
- 4.4.8.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão com base nos dados pessoais do cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação da existência de beneficiário.
- 4.4.8.3 Sendo confirmada a existência do beneficiário, dar-se-á prosseguimento ao requerimento, onde deverá ser assinalado qual dado estará sendo alterado.
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
 - V. Cópia do comprovante relativo ao dado a ser alterado.

-
- 4.4.8.3.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.8.4 Após preenchimento e assinatura do requerimento, bem como anexação da documentação exigida, ainda na presença do cliente, o atendente acessará o cadastro do beneficiário, no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, e procederá à alteração solicitada.
- 4.4.8.5 Terminada a alteração cadastral, caracterizando o final do atendimento, deverá ser entregue ao cliente o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.9 2ª Via de declaração de rendimentos
- 4.4.9.1 Trata-se de pedido a ser formulado junto ao RIOPREVIDÊNCIA somente por aposentado ou pensionista que, por motivo de extravio, requer a 2ª via da declaração de rendimentos anual, processada pelo PRODERJ, por ocasião da declaração de ajuste anual para o Imposto de Renda junto à Secretaria Receita Federal.
- 4.4.9.2 O atendente deverá solicitar ao cliente documento original de identidade com foto para se certificar quanto ao aposentado ou beneficiário.
- 4.4.9.3 Após a confirmação acima o atendente deverá acessar o Sistema SAPE, através do Portal Corporativo na internet e, com base nos dados pessoais do cliente, essencialmente, nome, CPF e matrícula ou inscrição, procederá à emissão da declaração.
- 4.4.9.4 Após a impressão, deverão ser conferidos o nome e CPF do cliente, objetivando a entrega inequívoca do documento e, só então, procederá à autenticação com assinatura e carimbo do atendente.
- 4.4.9.5 Este tipo de atendimento, quando solicitado pelo próprio segurado ou beneficiário, não necessita de preenchimento de requerimento.
- 4.4.9.6 Na hipótese de se tratar de terceiros, deverá ser observada a seguinte documentação para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do comprovante de residência.
 - III. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
- 4.4.9.6.1 As cópias dos documentos acima solicitados deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.9.7 Após o preenchimento do requerimento, assinatura e anexação da documentação exigida, o atendente poderá realizar os procedimentos descritos nos itens 4.5.9.3 e 4.5.9.4.
- 4.4.9.7.1 O requerimento, juntamente com a documentação anexa, ficará arquivado na Agência ou PAv por período máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

- 4.4.10 2ª Via de contracheque.
- 4.4.10.1 Trata-se de pedido a ser formulado junto ao RIOPREVIDÊNCIA somente por aposentado ou pensionista que, por motivo de extravio, requer a 2ª via de seu comprovante de rendimento mensal.
- 4.4.10.2 Os procedimentos relativos à extração de 2ª via de contracheque são os mesmos relativos à declaração de rendimentos, conforme item 4.4.9.
- 4.4.11 Isenção de Imposto de Renda.
- 4.4.11.1 Trata-se de situação prevista na lei em que os rendimentos relativos à aposentadoria e pensão de pessoas portadoras de doença grave ficam isentas do Imposto de Renda, conforme os seguintes casos:
- I. AIDS (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida);
 - II. Alienação mental;
 - III. Cardiopatia grave;
 - IV. Cegueira;
 - V. Contaminação por radiação;
 - VI. Doença de Paget em estados avançados (Osteíte deformante);
 - VII. Doença de Parkinson;
 - VIII. Esclerose múltipla;
 - IX. Espondiloartrose anquilosante;
 - X. Fibrose cística (Mucoviscidose);
 - XI. Hanseníase;
 - XII. Nefropatia grave;
 - XIII. Hepatopatia grave;
 - XIV. Neoplasia maligna;
 - XV. Paralisia irreversível e incapacitante;
 - XVI. Tuberculose ativa.
- 4.4.11.2 No caso dos aposentados, o atendente deverá orientar o cliente a se dirigir ao seu órgão de origem.
- 4.4.11.3 Em se tratando de pensionista, o atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados pessoais do cliente, essencialmente, nome e CPF, para confirmação da existência do beneficiário.
- 4.4.11.4 Sendo confirmada a existência do beneficiário, dar-se-á prosseguimento ao requerimento.
- 4.4.11.5 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
 - V. Laudo médico oficial emitido por instituição pública Federal, Estadual ou Municipal constando que a doença se enquadra na lei federal nº 7.713/88.
- 4.4.11.5.1 Na hipótese de apresentação de laudo expedido por entidade particular, o pedido será submetido à perícia médica do Estado/RJ.

- 4.4.11.5.2 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.11.6 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.11.7 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar por e-mail ao setor competente o processo inicial de Habilitação a Pensão, procedendo à solicitação de juntada ao respectivo processo de pensão, para posterior encaminhamento à perícia médica do Estado/ RJ, se necessário.
- 4.4.12 Retificação da Fita DIRF.
- 4.4.12.1 Trata-se de pedido a ser formulado junto ao RIOPREVIDÊNCIA somente por pensionista que, por motivos diversos, necessita que seja retificada a Fita DIRF relativa a seus descontos de IR para regularização de situação junto à Receita Federal.
- 4.4.12.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados pessoais do cliente, essencialmente, nome e CPF, para confirmação da existência do beneficiário.
- 4.4.12.3 Sendo confirmada a existência do beneficiário, dar-se-á prosseguimento ao requerimento.
- 4.4.12.4 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
 - V. Último contracheque do ex-segurado
- 4.4.12.5 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.12.6 No requerimento deverá constar, ainda, o ano-base e o motivo da retificação.
- 4.4.12.7 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.12.8 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar o processo por e-mail para anexar o requerimento com a documentação anexa e encaminhar à CPA - Coordenação de Pensões e Auxílios .
- 4.4.13 Baixa de hipoteca.
- 4.4.13.1 Refere-se a financiamentos concedidos pelo antigo IPERJ aos seus segurados para compra de imóveis que, após quitação, o mutuário necessita do documento denominado baixa de hipoteca.
- 4.4.13.2 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.

IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.

- 4.4.13.2.1 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.13.3 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.13.4 Na oportunidade, o atendente deverá informar ao cliente que o mesmo será avisado para comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA quando a documentação estiver disponível.
- 4.4.13.5 Ao final do expediente, o atendente deverá encaminhar através de C.I com o requerimento e a documentação anexa para o setor competente
- 4.4.14 Pecúlio facultativo.
- 4.4.14.1 No caso de reclamação da incidência de descontos e o cliente deseje solicitar o cancelamento, deverá dirigir-se ao seu órgão de origem.
- 4.4.14.2 Na hipótese de falecimento de servidor que tenha feito adesão em época própria e seu beneficiário reclamar o pagamento da apólice, poderá ser feito requerimento junto ao RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.4.14.3 Documentação necessária para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio segurado ou beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o próprio.
- 4.4.14.3.1 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.14.4 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.14.5 Ao final do expediente, o atendente deverá encaminhar o requerimento e a documentação através de CI anexa ao setor de protocolo procedendo a solicitação para autuação do respectivo processo.
- 4.4.14.5.1 A solicitação referida no item anterior deverá ser feita através da REQUISIÇÃO DE AUTUAÇÃO que constitui o Anexo VI do presente MN.
- 4.4.14.5.2 Na requisição acima referida, deverá ser exarado o despacho orientando que, após autuação o processo deverá ser encaminhado à DAF para análise do pedido.
- 4.4.15 Revisão de pensão.

- 4.4.15.1 Trata-se de atualização do valor da pensão concedida, que tem como base, dependendo da data do falecimento do ex-servidor, a remuneração do respectivo servidor no cargo efetivo que serviu de base para sua concessão ou pelo índice de reajuste dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social (INSS), conforme o caso.
- 4.4.15.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão com base nos dados do ex-segurado ou do(s) beneficiário(s), fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação da existência de beneficiário(s).
- 4.4.15.3 Sendo confirmada a existência do beneficiário, dar-se-á prosseguimento ao requerimento.
- 4.4.15.4 Documentação para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
 - V. Documento de Atualização de Pensão – DAP, original, emitido pelo respectivo órgão de origem.
 - VI. Último contracheque do ex-segurado.
- 4.4.15.4.1 A falta do DAP não impede a formação do requerimento, hipótese em que o RIOPREVIDÊNCIA encaminhará o respectivo processo de habilitação à pensão inicial ao órgão de origem do ex-servidor.
- 4.4.15.4.2 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.15.5 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.15.6 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar através de e-mail ao setor competente o processo inicial de Habilitação a Pensão para anexar o requerimento e a documentação.
- 4.4.15.6.1 A solicitação referida no item anterior deverá ser feita através da REQUISIÇÃO DE PROCESSO que constitui o Anexo V do presente MN.
- 4.4.15.6.2 Na ocasião do recebimento do processo, com o DAP anexado é procedida a análise e implantação da revisão da pensão. Caso não tenha o DAP, o processo será encaminhado ao órgão de origem do ex-servidor.
- 4.4.16 Exclusão de cota de pensão.
- 4.4.16.1 Trata-se de requerimento formulado por ocasião da perda da qualidade de um dos beneficiários da pensão, conforme hipóteses previstas na lei.
- 4.4.16.2 Documentação para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.

- 4.4.16.3 Ao requerimento, devidamente preenchido, deverá, ainda, ser anexada a documentação exigida conforme o caso:
- I. Cópia da certidão de nascimento, nos casos em que se completar a idade limite 21 ou 24 anos, conforme o caso.
 - II. Cópia do comprovante da emancipação do filho menor do ex-segurado.
 - III. Cópia do comprovante da cessação da invalidez ou interdição dos filhos do ex-segurado.
 - IV. Cópia da certidão de óbito, no caso de falecimento de beneficiário.
 - V. Cópia da certidão de casamento do irmão ou filho, ou equiparado.
- 4.4.16.3.1 As cópias solicitadas acima deverão estar ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.16.4 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.16.4.1 Ao final do atendimento ou do expediente, o atendente procederá à Exclusão e/ ou Reversão se houver mais de um beneficiário
- 4.4.17 Cancelamento por desistência de pensão.
- 4.4.17.1 Trata-se de solicitação de interesse de beneficiário para cancelamento da pensão percebida, normalmente, para percepção de benefício por outro regime de previdência.
- 4.4.17.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados do beneficiário ou do ex-segurado fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação de sua existência.
- 4.4.17.3 Sendo confirmada a existência do beneficiário da pensão, dar-se-á prosseguimento ao preenchimento do requerimento, onde deverá constar o motivo do pedido.
- 4.4.17.4 Documentação para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia do comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
- 4.4.17.4.1 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.17.5 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.17.6 Na oportunidade, o atendente deverá informar ao cliente que o mesmo será avisado para comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para retirada da certidão negativa.
- 4.4.17.6.1 Ao final do expediente, o atendente procederá o cancelamento.

-
- 4.4.18 Resíduos de pensão.
- 4.4.18.1 Trata-se de solicitação de crédito cujo beneficiário tenha falecido ou perdido a qualidade de dependente sem, contudo, receber o benefício de pensão.
- 4.4.18.2 O atendente deverá realizar consulta no Sistema SAPE/Módulo de Pensão, com base nos dados do beneficiário ou do ex-segurado fornecidos pelo cliente, essencialmente, nome e CPF para confirmação.
- 4.4.18.3 Sendo confirmada a existência do beneficiário da pensão, dar-se-á prosseguimento ao preenchimento do requerimento.
- 4.4.18.4 Documentação para requerer:
- I. Requerimento, devidamente preenchido, conforme modelo padrão constante Anexo III do presente MN.
 - II. Cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, no caso do requerente ser o próprio beneficiário.
 - III. Cópia de comprovante de residência.
 - IV. Cópia da procuração ou tutela ou curatela e cópia do CPF e RG ou documento equivalente com foto, caso o requerente não seja o beneficiário.
- 4.4.18.4.1 As cópias solicitadas acima deverão ser autenticadas pelo atendente, mediante apresentação dos respectivos originais.
- 4.4.18.5 Após o preenchimento do requerimento e assinatura do requerente, deverá ser entregue ao interessado o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO, conforme modelo padrão que constitui o Anexo IV do presente MN.
- 4.4.18.6 Ao final do expediente, o atendente deverá solicitar por e-mail o processo inicial de Habilitação a Pensão para anexar o requerimento e a documentação anexa
- 4.4.18.6.1 Na ocasião do recebimento do processo e após os procedimentos de Exclusão o processo é encaminhado para o NIM (Núcleo de Implantação) para apurar Resíduos..

4.5 CONTROLE DE ARRECADAÇÃO

- 4.5.1 Controle e cobrança da contribuição previdenciária devida por segurado ativo, afastado de suas atividades sem remuneração.
- 4.5.1.1 Após prévia apuração em processo administrativo, o segurado ativo é convocado a comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para regularização de eventual débito apontado, por não ter sido detectado pagamento correspondente à contribuição previdenciária relativa a período de afastamento sem remuneração.
- 4.5.1.1.1 O valor apontado relativo ao débito apurado em planilha e devidamente atualizado, deverá ser apresentado ao segurado para decisão quanto ao pagamento à vista ou parcelado.
- 4.5.1.1.2 Decidindo pelo pagamento à vista, deverá ser emitido o DACPREV para o pagamento.
- 4.5.1.1.2.1 Havendo a opção pelo parcelamento do débito com desconto em sua folha de pagamentos, deverá ser assinado pelo segurado o TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA, conforme modelo padrão constante do Anexo XI do presente MN.
- 4.5.1.1.2.2 Se o servidor já houver reassumido as suas funções, deverá ser informado que o respectivo processo administrativo seguirá para a DSE para autorização e publicação e, posteriormente, será encaminhado ao seu órgão de origem para implantação do parcelamento em folha de pagamento.
- 4.5.1.1.2.3 Caso o servidor ainda se encontre afastado de suas atividades funcionais, deverá ser orientado que o respectivo processo administrativo prosseguirá para a DSE para autorização e publicação e, só então, retornará à CAC para emissão dos DACPREV's relativos ao parcelamento do débito, ocasião em que será avisado para retirada junto ao RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.5.1.1.3 Tendo se apresentado ao RIOPREVIDÊNCIA por ocasião de seu afastamento sem remuneração e não havendo débito de períodos anteriores, após a devida comprovação da situação funcional do servidor, deverão ser emitidos os DACPREV's relativos às contribuições normais relativas ao período de afastamento.
- 4.5.1.1.4 Tendo se apresentado ao RIOPREVIDÊNCIA por ocasião de seu afastamento sem remuneração, contudo, sendo constatado débito de período(s) anterior(es), deverão ser adotados os procedimentos previstos nos itens 4.6.1.1.1 a 4.6.1.1.2.3, relativos ao período em atraso, e item 5.6.1.2, relativo ao período normal a ser cobrado.
- 4.5.1.1.5 Para todos os casos em que houver parcelamento de débito, o atendente deverá informar que o pagamento dos DACPREV's ou os descontos em folha ocorrerão, concomitantemente, com a contribuição mensal.
- 4.5.1.1.6 Na forma da lei, o segurado poderá, ainda, optar por não contribuir, hipótese em que o atendente deverá alertar que o não recolhimento da contribuição previdenciária por prazo superior a 12 (doze) meses importa a suspensão do exercício dos direitos previdenciários.
- 4.5.2 Controle e cobrança da contribuição previdenciária dos serventuários da justiça não remunerados pelos cofres públicos.
- 4.5.2.1 Quanto ao serventuário ativo:
- 4.5.2.1.1 Após prévia apuração em processo administrativo, o Titular de cartório não oficializado é convocado a comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para regularização de eventual débito apontado em razão de não ter sido detectado pagamento correspondente à contribuição previdenciária do(s) serventuário(s) lotado(s) no respectivo cartório.

- 4.5.2.1.2 Deverá ser solicitada ao Titular do cartório apresentação do(s) respectivo(s) comprovante(s) de pagamento.
- 4.5.2.1.2.1 Se comprovado o pagamento do valor apontado, deverá ser feito o devido registro da regularidade no respectivo processo administrativo e proceder à emissão dos DACPREV's relativos às contribuições normais por período de até 06 (seis) meses e nova emissão por igual período, quando couber.
- 4.5.2.1.2.2 Não sendo comprovado o pagamento do valor apontado no processo administrativo, o débito, previamente apurado em planilha e devidamente atualizado, deverá ser apresentado ao Titular do cartório para decisão quanto ao pagamento à vista ou parcelado.
- 4.5.2.1.2.3 Decidindo pelo pagamento á vista, deverá ser emitido o DACPREV no valor correspondente.
- 4.5.2.1.2.4 Caso haja opção pelo parcelamento do débito, deverá ser assinado pelo Titular de cartório o TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA, conforme modelo padrão constante do Anexo XII do presente MN.
- 4.5.2.1.2.4.1 Deverá, ainda, ser orientado ao Titular de cartório que o respectivo processo administrativo será encaminhado à DSE para autorização e publicação e, só então, retornará á CAC para emissão dos DACPREV's relativos ao parcelamento do débito, ocasião em que será avisado para retirada junto ao RIOPREVIDÊNCIA.
- 4.5.2.1.2.4.2 Os DACPREV's relativos a parcelamento de débito serão emitidos somente para o período dentro do exercício corrente, haja vista a alteração do valor da UFIR, quando serão emitidos os novos documentos relativos ao período subsequente.
- 4.5.2.1.2.4.3 O atendente deverá informar, ainda, que o pagamento dos DACPREV's relativo ao parcelamento de débito ocorrerá concomitantemente com a contribuição mensal.
- 4.5.2.2 Quanto ao serventuário aposentado:
 - 4.5.2.2.1 Após previa apuração em processo administrativo, o serventuário aposentado é convocado a comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para regularização de eventual débito apontado em razão de não ter sido detectado pagamento correspondente à contribuição previdenciária relativa a período em que, quando em atividade, esteve lotado em cartório não oficializado.
 - 4.5.2.2.2 Deverá ser solicitada ao serventuário aposentado a apresentação do(s) respectivo(s) comprovante(s) de pagamento.
 - 4.5.2.2.2.1 Se comprovado o pagamento do valor apontado, deverá ser feito o devido registro da regularidade no processo administrativo e posterior arquivamento.
 - 4.5.2.2.2.2 Aposentado para decisão quanto ao pagamento à vista ou parcelado com desconto em folha de pagamento.
 - 4.5.2.2.2.2.1 Decidindo pelo pagamento à vista, deverá ser emitido o DACPREV no valor correspondente.

- 4.5.2.2.2.2 Caso haja opção pelo parcelamento do débito para desconto em folha, deverá ser assinado pelo serventuário aposentado o TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA, conforme modelo padrão constante do Anexo XI do presente MN.
- 4.5.2.2.2.3 Deverá, ainda, ser informado ao serventuário aposentado que o processo administrativo será encaminhado à DSE para autorização e publicação e posterior encaminhamento à Corregedoria Geral de Justiça – CGJ/RJ para implantação do parcelamento em folha de pagamento.
- 4.5.3 Cobrança de débitos de pensão relativos a pagamento ocorrido após óbito ou perda da qualidade de beneficiário de pensão.
 - 4.5.3.1 Após prévia identificação de suposto responsável pelo resgate do débito, o mesmo é convocado a comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para prestar esclarecimentos ou para regularizar o débito apurado, por ter havido saque de pagamentos de pensão ocorrido após óbito ou perda da qualidade de beneficiário da pensão correspondente.
 - 4.5.3.2 Deverá ser apresentado ao responsável o processo com o valor do débito, ocasião em que lhe será arguido o seu conhecimento acerca da quantia apurada após o fato gerador da suspensão do benefício de pensão.
 - 4.5.3.2.1 Se houver o reconhecimento do débito por parte do responsável e o seu comprometimento em pagar a dívida, deverá ser dada opção pelo pagamento à vista ou parcelado.
 - 4.5.3.2.1.1 Decidindo pelo pagamento á vista, deverá ser emitido o DACPREV com valor correspondente.
 - 4.5.3.2.1.2 Caso haja opção pelo parcelamento do débito, deverá ser assinado pela pessoa identificada o TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA, conforme modelo padrão constante do Anexo XIII do presente MN.
 - 4.5.3.3 Se não reconhece o débito ou reconhece, mas não concorda em pagar, deverá ser alertado ao suposto responsável que todas as informações serão registradas no processo administrativo do qual se fará cópia para encaminhamento à Delegacia de Polícia Fazendária – DPFAZ, objetivando abertura de inquérito policial para identificar o responsável pelos saques indevidos.
 - 4.5.3.4 O atendente deverá colher o maior número de informações possíveis para identificação do responsável na hipótese de ser negada a autoria dos saques.
 - 4.5.4 Cobrança de débitos de aposentadoria relativos a pagamento ocorrido após óbito do inativo (encerramento de folha).
 - 4.5.4.1 Após prévia identificação de suposto responsável, o mesmo é convocado a comparecer ao RIOPREVIDÊNCIA para prestar esclarecimentos ou para regularizar o débito apurado, por ter havido pagamentos de proventos de aposentadoria ocorridos após o óbito do servidor.
 - 4.5.4.2 Deverá ser apresentado ao responsável o respectivo processo com o valor do débito, ocasião em que lhe será arguido o seu conhecimento acerca da quantia apurada após o óbito do segurado.
 - 4.5.4.2.1 Se houver o reconhecimento do débito por parte do responsável e o seu comprometimento em pagar a dívida, deverá ser dada opção pelo pagamento à vista ou parcelado.
 - 4.5.4.2.1.1 Decidindo pelo pagamento á vista, deverá ser emitido o DACPREV com o valor correspondente.

-
- 4.5.4.2.1.2 Caso haja opção pelo parcelamento do débito, deverá ser assinado pela pessoa identificada o TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA, conforme modelo padrão constante do Anexo XIII do presente MN.
- 4.5.4.2.2 Se não reconhece o débito ou reconhece, mas não concorda em pagar, deverá ser alertado à pessoa identificada que todas as informações serão registradas no processo administrativo do qual se fará cópia para encaminhamento à Delegacia de Polícia Fazendária – DPFAZ, objetivando abertura de inquérito policial para identificar o responsável pelos saques indevidos.
- 4.5.4.2.3 O atendente deverá colher o maior número de informações possíveis para identificação do responsável.

4.6 VISTA A PROCESSO ADMINISTRATIVO:

- 4.6.1 O atendente deverá apresentar ao cliente o processo solicitado anteriormente por meio de requerimento para que o mesmo faça a consulta de seu interesse.
- 4.6.2 O atendente deverá estar atento durante a consulta, a fim de evitar que o cliente registre ou altere qualquer informação no processo, bem como retire qualquer de suas peças.
- 4.6.3 É vedado, ainda, a extração de cópia reprográfica pelo cliente ou atendente sem prévia autorização da DJU, hipótese em que deverá proceder ao requerimento específico, exceto no caso de advogados regularmente inscritos na OAB, devendo ser observada a Portaria 185 publicada no Diário Oficial de 12 de novembro de 2010.

4.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 4.7.1 O reconhecimento de firma do interessado no processo é legalmente dispensado. Os servidores só estão autorizados, por lei, a exigir o reconhecimento de firma na procuração se houver dúvida fundada quanto à autenticidade da assinatura.
- 4.7.2 Para efeito de concessão da pensão por morte ou do auxílio reclusão, será aceita curatela provisória.
- 4.7.3 Sem prejuízo do treinamento através dos cursos de capacitação destinados ao processo de relacionamento com o público, é recomendável em todas as unidades, a aplicação dos conceitos relativos ao perfil ideal do profissional de atendimento descrito na apostila “Excelência no Atendimento”.
- 4.7.4 É vedado o recebimento de mandado judicial nas Agências e Postos, devendo orientar ao Oficial de Justiça o encaminhamento à Sede.
- 4.7.4.1 Na hipótese de encaminhamento à Agência de mandado judicial por aviso de recebimento (AR), a agência deverá comunicar à CJU e encaminhar um fax a Coordenadora com o mandado e no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas encaminhá-lo pelo correio acompanhado do envelope do AR
- 4.7.5 As Agências e Postos não estão autorizadas a prestarem informações à mídia em geral, devendo encaminhar à Assessoria de Governança.

5 ANEXOS

ANEXO I - RELATÓRIO DE SUPERVISÃO DE AGÊNCIAS E POSTOS

a) Agência/Posto supervisionado:			
b) Agente supervisor:		c) Cargo:	
d) Responsável pela agência/posto:		e) Cargo:	
f) Responsável substituto pela agência/posto:		g) Cargo:	
h) Data e horário da supervisão: ____/____/____ De: ____ h ____ min as ____ h ____ min			
ITEM INSPECIONADO	EM CONFORMIDADE?		COMENTÁRIOS ÀS NÃO-CONFORMIDADES
	SIM	NÃO	
01) Portas de acesso à agência/posto.			
02) Fachada, pintura externa e interna e acabamentos (programação visual).			
03) Acesso para portadores de deficiência.			
04) Instalações elétricas/fornecimento de energia.			
05) Iluminação.			
06) Instalações hidráulicas/fornecimento de água.			
07) Piso.			
08) Mobiliário (guichês, mesas, cadeiras, bancos, balcões, armários, etc.).			
09) Equipamentos de informática (toten, microcomputadores, impressora e demais periféricos).			
10) Rede física/lógica/acesso à internet.			
11) Equipamentos elétricos (ar condicionado, geladeiras, microondas, televisão, etc.).			
12) Emissor/orientador de senhas.			
13) Material de escritório.			
14) Material de limpeza.			
15) Produtos de consumo (água, pó de café, açúcar, etc.).			

16) Suprimentos de informática.			
17) Uniformes.			
ITEM INSPECIONADO	EM CONFORMIDADE?		FOLHA: 2 de 3
	SIM	NÃO	COMENTÁRIOS ÀS NÃO-CONFORMIDADES
18) Acesso da equipe aos sistemas de informática (SAPE, UPO, sistemas paralelos, correio eletrônico).			
19) Funcionamento do Sistema SAPE.			
20) Funcionamento do Sistema UPO			
21) Funcionamento do correio eletrônico.			
22) Funcionamento dos sistemas paralelos.			
23) Aderência ao Manual de Normas e Procedimentos das Agências e Postos			
24) Satisfação dos clientes quanto ao tempo de espera pelo atendimento.			
25) Satisfação dos clientes quanto ao tempo de atendimento ao atendimento.			
26) Satisfação dos clientes quanto à capacitação do atendente.			
27) Satisfação dos clientes quanto à postura do atendente.			
28) Satisfação dos clientes quanto ao ambiente.			
29) Quantidade de funcionários em relação à necessidade da demanda.			
30) Conhecimento dos funcionários quanto à missão e à visão estratégica do RIOPREVIDÊNCIA.			
31) Atualização dos funcionários quanto às últimas notícias publicadas sobre o Fundo			
32) Perfil adequado ao profissional de atendimento.			
33) Treinamento e capacitação da equipe para os assuntos demandados pelos clientes.			
34) Capacitação para operar os sistemas de informática.			
35) Utilização de uniformes pelos funcionários obrigados.			

36) Vestimenta dos funcionários que não utilizam uniformes.				
37) Apresentação pessoal dos funcionários.				
38) Utilização do crachá funcional.				
ITEM INSPECIONADO	EM CONFORMIDADE?			FOLHA: 3 de 3
	SIM	NÃO		COMENTÁRIOS ÀS NÃO-CONFORMIDADES
39) Aderência ao Código de Ética do RIOPREVIDÊNCIA.				
40) Pontualidade observada no dia da inspeção.				
41) Satisfação entre os funcionários em relação ao trabalho.				
42) Limpeza do ambiente.				

DEMAIS OBSERVAÇÕES:

This image shows a full page of blank white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for writing or drawing. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Assinatura e carimbo do agente Supervisor

Assinatura e carimbo do responsável pela
agência/posto

ANEXO III - REQUERIMENTO GERAL

AGÊNCIA / POSTO AVANÇADO:			
01 – DADOS DO BENEFICIÁRIO (para assuntos relativos ao benefício de pensão)			
NOME DO BENEFICIÁRIO:			CPF:
DOCUMENTO DE IDENTIDADE:	ÓRGÃO EMISSOR:	Nº INSCRIÇÃO:	
ENDEREÇO (RUA/AVENIDA):		Nº:	COMPLEMENTO:
BAIRRO:	CIDADE:	CEP:	UF:
TELEFONES PARA CONTATO: () - () -		E-MAIL:	
02 – DADOS DO PROCESSO OBJETO DO REQUERIMENTO (para assuntos que já tenha sido constituído)			
Nº PROCESSO:	LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO (CARGA UPO):	DATA (CARGA UPO): / /	
03 – DADOS DO REQUERENTE (dispensado o preenchimento caso o requerente seja o próprio beneficiário da)			
NOME DO REQUERENTE:			CPF:
DOCUMENTO DE IDENTIDADE	ÓRGÃO EMISSOR:		
ENDEREÇO (RUA/AVENIDA):		Nº:	COMPLEMENTO:
BAIRRO:	BAIRRO:	CEP	UF:
TELEFONES PARA CONTATO: () - () -		E-MAIL:	
☐ O PRÓPRIO ☐ RESPONSÁVEL LEGAL ☐ PROCURADOR ☐ TUTOR ☐ CURADOR			
04 – TIPO DE REQUERIMENTO (marque o assunto a que se refere o requerimento)			
CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR / CÓPIA DE PROCESSO		RETIFICAÇÃO DA FITA DIRF	
DECLARAÇÃO PASEP/NADA CONSTA/BENEFICIÁRIOS		BAIXA DE HIPOTECA	
VISTAS A PROCESSO PECÚLIO FACULTATIVO		CANCELAMENTO DE DESCONTO	
AUXÍLIO RECLUSÃO		REVISÃO DE PENSÃO	
ALTERAÇÃO CADASTRAL		EXCLUSÃO DE COTA DE PENSÃO	
2ª VIA DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS		CANCELAMENTO/DESISTÊNCIA DE	
JUSTIFICATIVA (FINALIDADE):			
DATA: / /			
05 - ATENDIMENTO			
OBSERVAÇÕES:			
_____ ATENDENTE (ASSINATURA E CARIMBO)			

ANEXO IV



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

DADOS DO REQUERIMENTO (o preenchimento deverá ser feito conforme o assunto)	
NOME DO EX-SEGURADO:	CPF EX-SEGURADO:
NOME DO REQUERENTE:	CPF REQUERENTE:
Nº DO PROCESSO:	ASSUNTO:
DATA DO REQUERIMENTO:	ATENDENTE (ASSINATURA E CARIMBO)

ANEXO V



REQUISIÇÃO DE PROCESSO

DADOS DO PROCESSO	
Nº DO PROCESSO:	ASSUNTO:
NOME DO INTERESSADO:	Nº INSCRIÇÃO:
LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO (CARGA UPO):	DATA (CARGA UPO):
MOTIVO DA REQUISIÇÃO (DESPACHO AO PROTOCOLO):	
DATA: / /	ATENDENTE (ASSINATURA E CARIMBO)

ANEXO VI



REQUISIÇÃO DE AUTUAÇÃO

DADOS DO PROCESSO

NOME DO INTERESSADO:

ASSUNTO:

MOTIVO DA REQUISIÇÃO (DESPACHO AO PROTOCOLO):

DATA:

ATENDENTE (ASSINATURA E CARIMBO)

ANEXO VII

CERTIDÃO NEGATIVA

Certificamos, para os devidos fins que, de acordo com consulta ao Sistema de Administração de Pessoal - SAPE **não constam** dependentes no cadastro de beneficiários de pensão deste Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, do ex-servidor(a) _____, CPF _____, RG nº. _____, sob a(s) matrícula(s) _____, falecido em _____.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

(Assinatura e carimbo)

Atendimento ao segurado:

SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.

Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO PASEP/FGTS

Declaramos, para fins de recebimento do PASEP/FGTS que, de acordo com consulta ao Sistema de Administração de Pessoal - SAPE **consta(m)** no cadastro de beneficiário de pensão deste Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, (informar todos os beneficiários existentes), (informar estado civil), nascido em _____, sob a inscrição nº _____, CPF _____, RG nº. _____.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

(Assinatura e carimbo)

Atendimento ao segurado:

SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.

Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE NADA CONSTA

Declaramos, para os devidos fins que, de acordo com consulta ao Sistema de Administração de Pessoal – SAPE, relativo aos segurados do Poder Executivo/RJ e de beneficiários de pensão deste Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, verificamos que NADA CONSTA em nome de _____, nascido(a) em _____, CPF _____, RG nº. _____.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

(Assinatura e carimbo)

Atendimento ao segurado:

SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.

Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO X

DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIO

Declaramos, para os devidos fins que, de acordo com consulta ao Sistema de Administração de Pessoal - SAPE **consta(m)** no cadastro de beneficiários de pensão deste Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro, (informar todos os beneficiários existentes),
(informar estado civil), nascido em _____, sob a inscrição nº _____, CPF _____, RG nº. _____, percebendo a cota de ____% da pensão por morte, relativa a(o) ex-servidor(a) _____, matrícula(s) _____, falecido em _____.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____.

(Assinatura e carimbo)

Atendimento ao segurado:

SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.

Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:

www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO XI

TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA

Eu, (nome do segurado ativo ou serventário aposentado), (cargo) matrícula nº _____, do(a) (órgão de origem), confesso a dívida junto ao RIOPREVIDENCIA, apontada no processo administrativo de nº _____ e autorizo o desconto do referido débito, relativo à contribuição previdenciária no período compreendido de _____ a _____, no valor total de _____ Ufir's-RJ, em _____ parcelas mensais e sucessivas, equivalentes a _____ Ufir's-RJ na minha folha de pagamento.

Rio de Janeiro, de _____ de 20____.

(Nome do Servidor)

Atendimento ao segurado:
SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.
Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO XII

TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA

Eu, (nome do serventário ativo), identidade nº _____, expedida em _____ CPF nº _____, residente à (rua, avenida, etc.), no bairro de _____, cidade de _____, (UF _____), CEP _____, confesso a dívida junto ao RIOPREVIDENCIA, apontada no processo administrativo de nº _____ e assumo o compromisso de resgatar o referido débito, no valor total correspondente a _____ UFIRs/RJ, em _____ parcela(s) no valor correspondente a _____ UFIRs, através de documento próprio de arrecadação (DACPREV), por recolhimento bancário, até o dia 10 de cada mês. Estou ciente de que, em caso de inadimplência, na forma da lei, implicará na suspensão dos meus direitos previdenciários.

Rio de Janeiro, de _____ de 20____.

(Nome do Servidor)

Atendimento ao segurado:
SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências Descentralizadas e Postos Avançados.
Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

ANEXO XIII

TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA

Eu, (nome do responsável identificado no processo de débito de pensão ou encerramento de folha),
identidade nº _____, expedida em _____ CPF nº _____, residente à _____
(rua, avenida, etc.) _____, no bairro de _____,
cidade de _____, (UF _____), CEP _____, confesso a dívida junto ao
RIOPREVIDENCIA, apontada no processo administrativo de nº _____ e assumo o compromisso
de resgatar o referido débito, no valor total correspondente a _____ UFIRs/RJ, em _____ parcela(s) no valor
correspondente a _____ UFIRs, através de documento próprio de arrecadação (DACPREV), por recolhimento
bancário, até o dia 10 de cada mês. Estou ciente de que, em caso de inadimplência, implicará na inscrição de
meu nome na dívida ativa do Estado do Rio de Janeiro.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 20____.

(Nome do Servidor)

Atendimento ao segurado:
SAC: 0800-285-8191 - Agência Central: Avenida Presidente Vargas, 670 - 2º
andar – Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP 20071-001 ou através das Agências
Descentralizadas e Postos Avançados.
Veja a relação com os endereços através de nossa página na internet:
www.rioprevidencia.rj.gov.br



GOVERNO DO
Rio de Janeiro