

# **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

---

Gerência de Relacionamento com o Segurado e  
Pensão



**GOV  
RJ**





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE AGÊNCIAS E POSTOS**

### **PREFÁCIO**

#### **Título**

Manual de Normas e Procedimentos de Agências e Postos

#### **UNIDADE GESTORA**

Gerência de Relacionamento com o Segurado e Pensão  
Coordenadoria de Atendimento

#### **PÚBLICO-alvo**

Gerência de Relacionamento com o Segurado e Pensão  
Diretoria de Relacionamento com o Segurado



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

## Sumário

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETIVOS</b>                                                             | <b>4</b>  |
| <b>2. DEFINIÇÕES</b>                                                            | <b>4</b>  |
| <b>2.1. TERMOS UTILIZADOS</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2.2. SIGLAS UTILIZADAS</b>                                                   | <b>5</b>  |
| <b>3. DISPOSIÇÕES GERAIS</b>                                                    | <b>6</b>  |
| <b>4. O ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>4.1 O ATENDIMENTO REALIZADO PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)</b> | <b>6</b>  |
| <b>4.1.1 OBJETIVOS</b>                                                          | <b>6</b>  |
| <b>4.1.2. O ATENDIMENTO POR TELEFONE</b>                                        | <b>6</b>  |
| <b>4.1.3 O ATENDIMENTO POR CHAT ONLINE</b>                                      | <b>8</b>  |
| <b>4.2 O ATENDIMENTO POR FALE CONOSCO</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>4.3 PROCEDIMENTOS REALIZADOS PELO FALE CONOSCO</b>                           | <b>12</b> |
| <b>5. AS ETAPAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE:</b>                                  | <b>14</b> |
| <b>5.1. O AGENDAMENTO</b>                                                       | <b>14</b> |
| <b>5.2. A TRIAGEM</b>                                                           | <b>14</b> |
| <b>6. O ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL</b>             | <b>15</b> |
| <b>7. PROCEDIMENTOS REALIZADOS PELO ATENDIMENTO DO RIOPREVIDÊNCIA:</b>          | <b>17</b> |



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

## 1. OBJETIVOS

Estabelecer e padronizar os procedimentos de atendimento aos segurados, beneficiários, pensionistas, servidores e demais usuários do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência, realizados por meio das Agências de Atendimento e do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, assegurando a prestação de serviços com qualidade, eficiência, transparência, cordialidade e observância às normas institucionais vigentes.

O presente manual tem por finalidade orientar os atendentes e demais colaboradores quanto às etapas, rotinas e diretrizes aplicáveis ao atendimento ao público, promovendo a uniformização dos procedimentos, a melhoria contínua dos serviços prestados e a garantia de um atendimento humanizado e acessível aos cidadãos.

## 2. DEFINIÇÕES

### 2.1. TERMOS UTILIZADOS

#### 2.1.1. Agência:

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

#### 2.1.2. Posto:

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

#### 2.1.3. Rioprevidência Móvel:

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

#### 2.1.4. Segurado:

Servidor público do Estado do Rio de Janeiro.

#### 2.1.5. Beneficiário:

É a pessoa natural que se encontra vinculada e protegida pelo Regime Próprio de Previdência Social - RPPS.

#### 2.1.6. Dependente: São dependentes os beneficiários que fazem jus a pensão por morte de



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

segurado ou auxílio-reclusão, conforme o art. 6º da lei 5.260/2008.

**2.1.7. Cotista:** Aquele(a) que recebe pensão previdenciária decorrente de pensão alimentícia assegurada judicialmente.

**2.1.8. Supervisor de Agência ou Posto:**

Função administrativa exercida por agente público do quadro funcional do Rioprevidência, lotado em Agência ou Posto. É subordinado hierarquicamente à Coordenadoria de Atendimento.

**2.1.9. Atendente:**

Profissional terceirizado que presta atendimento aos beneficiários e segurados do Estado do Rio de Janeiro nas Agências e Postos do Rioprevidência. Está vinculado à empresa contratada para a prestação dos serviços e atua sob a supervisão do Supervisor da Agência ou Posto, observando as normas, procedimentos e orientações estabelecidos pelo Rioprevidência.

**2.1.10. Curatela:**

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

**2.1.11. Tutela:**

Instituto pelo qual se confere a alguém autoridade para zelar por menores e interditos.

**2.1.12. Fale conosco/SAC:**

Canais de atendimento do Rioprevidência, através dos quais são oferecidos diversos serviços e informações aos beneficiários.

**2.2 SIGLAS UTILIZADAS**

- 2.2.1. DIREX** – Diretoria Executiva do Rioprevidência;
- 2.2.2. GERCIA** – Gerência de Controle Interno e Auditoria;
- 2.2.3. GERPI** – Gerência de Patrimônio Imobiliário;
- 2.2.4. GERPE** - Gerência de Relacionamento com o Segurado e Pensão;
- 2.2.5. COOAT** – Coordenação de Atendimento;
- 2.2.6. COOPE** – Coordenação de Pensão;
- 2.2.7. COOMAPE** – Coordenação de Manutenção de Pensão;
- 2.2.8. SAC** – Serviço de Atendimento ao Cliente;
- 2.2.9. SIGHRH** – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

### **3. DISPOSIÇÕES GERAIS**

3.1. São agrupadas neste manual as normas, diretrizes, instruções e rotinas que regem o funcionamento das Agências, Postos, SAC e Rioprevidência Móvel, de forma a facilitar as relações com os órgãos, usuários e clientes.

3.2. Este manual deve direcionar procedimentos e métodos, proporcionando a descrição formal do modo padrão de execução dos trabalhos.

3.3. A competência para a proposição de alterações no Manual de Normas e Procedimentos de Agências e Postos é da DIRSE, e deverá ser submetido à aprovação da Diretoria Executiva.

### **4. O ATENDIMENTO AO CLIENTE**

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

#### **4.1 O ATENDIMENTO REALIZADO PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)**

##### **4.1.1 OBJETIVOS**

4.1.1.1 O objetivo do Serviço de Atendimento ao Cliente é prestar o atendimento através de telefone, e-mail, Fale Conosco, chat e correspondência para atender às necessidades dos beneficiários e viabilizar o atendimento a quem reside fora do Estado do Rio de Janeiro e aos impossibilitados de locomoção.

4.1.1.2 O Serviço de Atendimento ao Cliente possibilita agendar o atendimento em agências, postos e Rioprevidência Móvel; fornecer informações gerais, orientar e esclarecer dúvidas; informar sobre o andamento dos processos e dos procedimentos solicitados e orientar sobre a documentação necessária para a realização de cada procedimento.

##### **4.1.2. O ATENDIMENTO POR TELEFONE**

4.1.2.1. O atendimento telefônico do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) do Rioprevidência constitui um canal oficial de comunicação destinado à prestação de



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

informações, orientações, esclarecimentos e suporte aos segurados, pensionistas, aposentados e demais usuários dos serviços oferecidos pela Autarquia. Por meio desse canal, são disponibilizados diversos serviços e orientações relacionados aos benefícios e às atividades do Rioprevidência, podendo o atendimento ser realizado pelos telefones 0800 285 8191 (ligação gratuita) e (21) 3850-3350. Telefones: (0800 285 81 91 / 3850-3350). Ao iniciar o atendimento, o sistema do SAC registra automaticamente um número de protocolo, que identifica de forma única a solicitação realizada pelo usuário. Esse protocolo possibilita o acompanhamento do atendimento, a rastreabilidade das informações prestadas e a consulta posterior do histórico da demanda, contribuindo para a transparência e o controle dos serviços prestados pela Central de Atendimento.

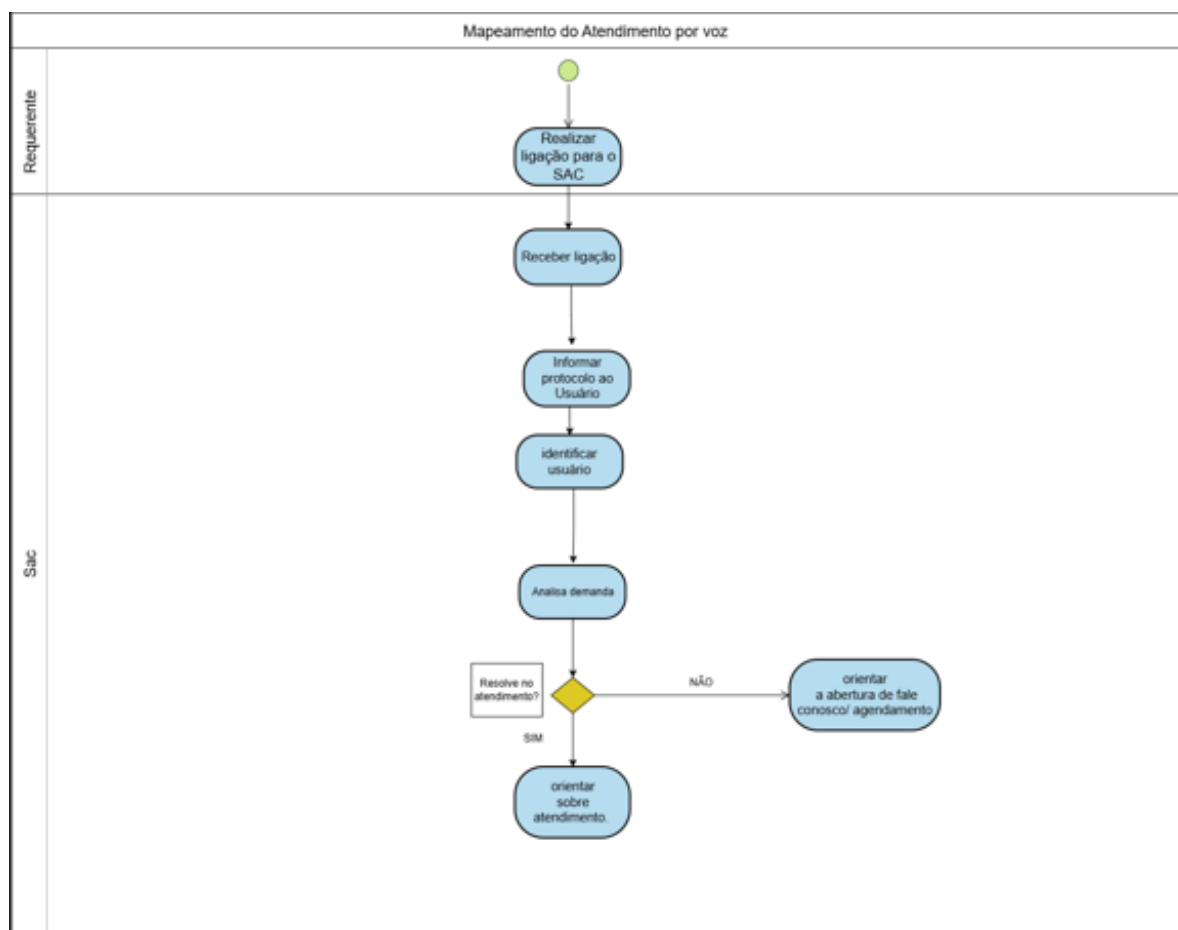
1. Orientações sobre benefícios previdenciários;
2. Informações sobre contracheque e comprovante de rendimentos;
3. Orientações sobre prova de vida;
4. Informações sobre habilitação e manutenção de pensão;
5. Consulta sobre andamento de requerimentos e processos administrativos;
6. Orientações sobre agendamentos e serviços disponíveis nas agências;
7. Esclarecimentos sobre acesso ao Portal do Segurado e demais serviços digitais;
8. Registro de solicitações, reclamações, sugestões, elogios e demandas que necessitem de encaminhamento às áreas competentes.

**4.1.2.2.** O atendimento é realizado por profissionais capacitados, observando os princípios da cordialidade, eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão, buscando



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

solucionar as demandas de forma imediata sempre que possível ou encaminhá-las para tratamento pelas unidades responsáveis.



#### 4.1.3 O ATENDIMENTO POR CHAT ONLINE

4.1.3.1. O atendimento por Chat Online do Rioprevidência constitui um canal oficial de comunicação digital destinado à prestação de informações, orientações, esclarecimentos e suporte aos segurados, pensionistas, aposentados e demais usuários dos serviços oferecidos pela Autarquia.

Por meio desse canal, os usuários podem obter atendimento de forma rápida, interativa e segura, acessando o serviço diretamente pelo portal institucional do Rioprevidência, no endereço: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/Chat>.

Ao iniciar o atendimento, o sistema registra automaticamente um número de protocolo, que identifica de forma única a solicitação realizada pelo usuário. Esse protocolo permite o



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

acompanhamento da demanda, a rastreabilidade das informações prestadas e a consulta ao histórico do atendimento, contribuindo para a transparência e o controle dos serviços oferecidos pela Central de Atendimento.

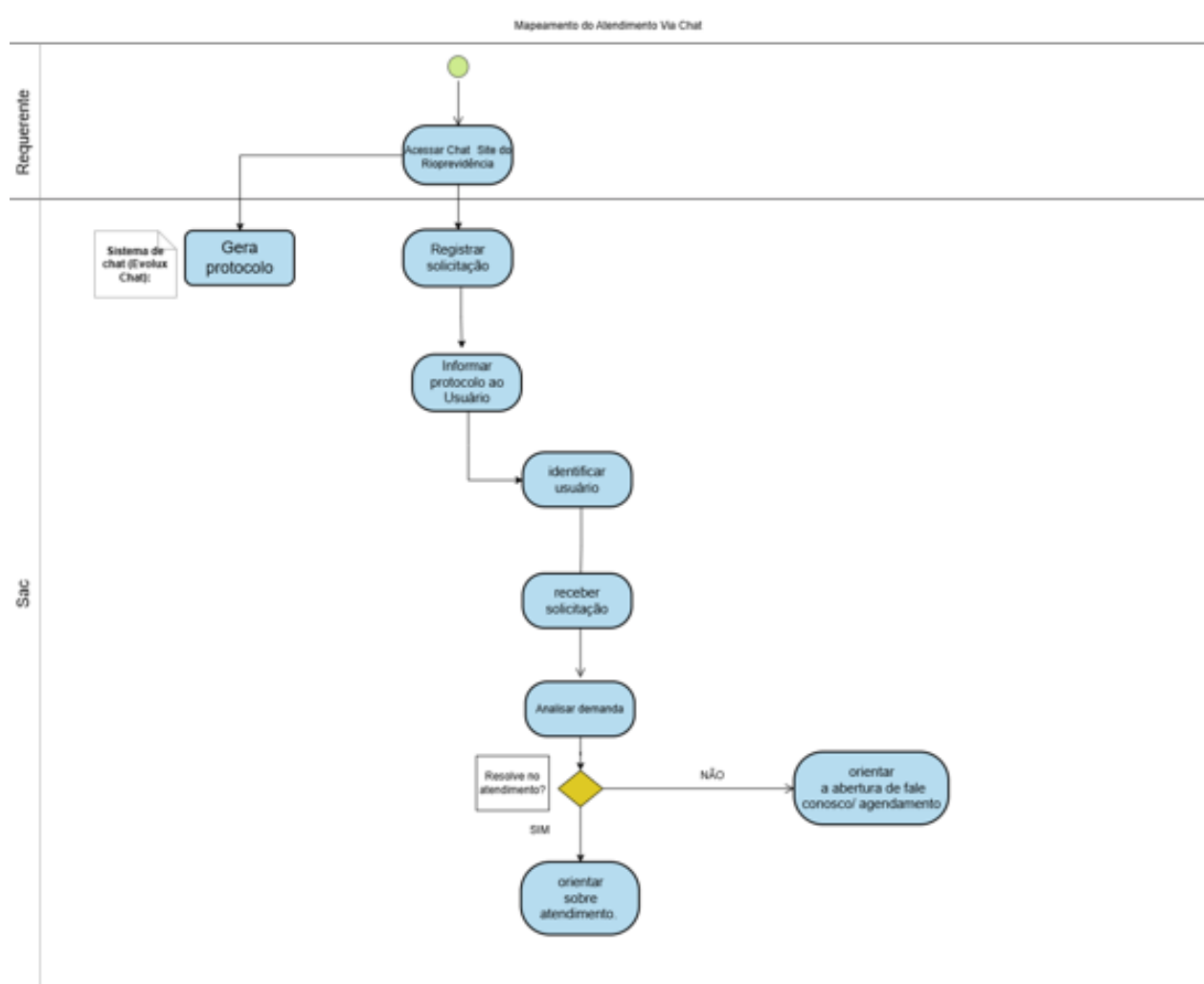
Por meio deste canal, são disponibilizados, entre outros, os seguintes serviços:

1. Orientações sobre benefícios previdenciários;
2. Informações sobre contracheque e comprovante de rendimentos;
3. Esclarecimentos sobre prova de vida;
4. Informações sobre habilitação e manutenção de pensão;
5. Consulta sobre serviços disponíveis e formas de acesso aos canais de atendimento;
6. Orientações sobre agendamentos e documentação necessária para atendimento;
7. Suporte para acesso ao Portal do Segurado e demais serviços digitais;
8. Registro e encaminhamento de solicitações que demandem análise pelas áreas competentes.

O atendimento via chat busca proporcionar maior agilidade, comodidade e acessibilidade aos usuários, permitindo o esclarecimento de dúvidas em tempo real e a orientação adequada para a solução de suas demandas, observando os princípios da eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro



## 4.2 O ATENDIMENTO POR FALE CONOSCO

4.2.1. Serviço de atendimento eletrônico realizado por meio do canal “Fale Conosco” do Rioprevidência, destinado ao recebimento, registro, análise e tratamento de solicitações, requerimentos, dúvidas, reclamações, sugestões e envio de documentação pelos usuários dos serviços previdenciários.

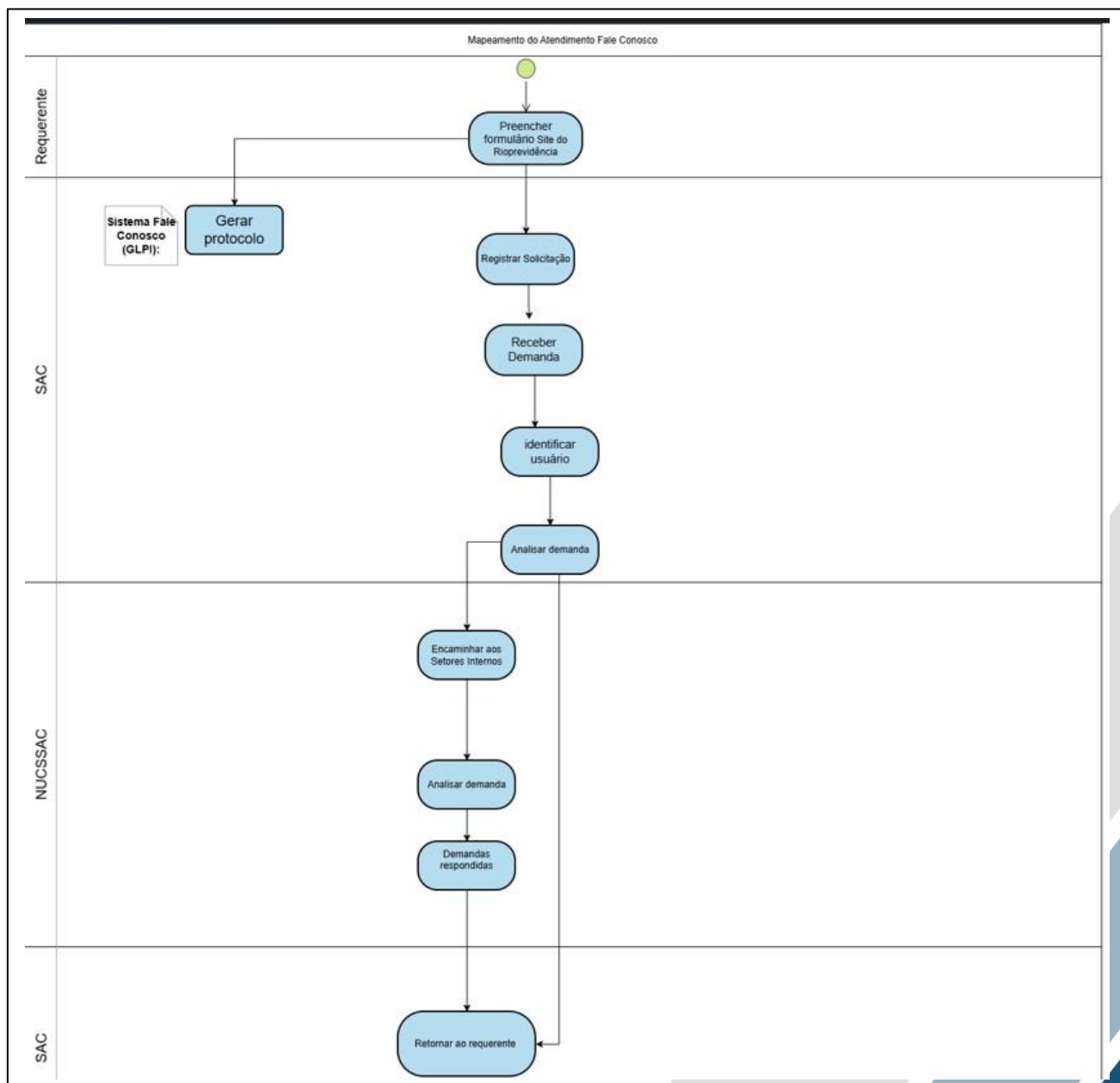
4.2.2. O canal permite a abertura de demandas de forma assíncrona, possibilitando que o cidadão encaminhe sua solicitação e acompanhe seu tratamento sem a necessidade de comparecimento presencial. Por meio desse serviço, podem ser solicitados diversos procedimentos administrativos, incluindo envio de documentos, acompanhamento de processos, revisões de benefícios e outras demandas relacionadas aos serviços prestados



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

pela Autarquia. O acesso ao serviço é realizado por meio do portal institucional do Rioprevidência, no endereço: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/FaleConosco>.

4.2.3. As solicitações recebidas por meio do **Fale Conosco** devem ser classificadas, registradas e encaminhadas, por meio do sistema **GLPI**, às áreas competentes para análise e resposta dentro dos prazos estabelecidos, garantindo rastreabilidade, transparência e qualidade no atendimento ao usuário. O **Fale Conosco** é um dos principais canais digitais de relacionamento entre o Rioprevidência e seus usuários.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

#### 4.3 PROCEDIMENTOS REALIZADOS PELO FALE CONOSCO

Estão listados a seguir os procedimentos que podem ser solicitados e orientados por meio do canal **Fale Conosco** do Rioprevidência:

- 4.3.1. Informações gerais – Qualquer tipo de orientação relacionada aos procedimentos realizados no Rioprevidência.
- 4.3.2. Informações sobre processo administrativo – Informações sobre processos administrativos no âmbito do Rioprevidência.
- 4.3.3. Alteração Cadastral – Procedimento relativo à atualização dos dados cadastrais do beneficiário, conforme solicitação do interessado.
- 4.3.4. Reestabelecimento de benefício por falta de recenseamento ou recadastramento – Serviço destinado a regularizar a situação de segurados que perderam o prazo para realização do recenseamento, recadastramento ou prova de vida.
- 4.3.5. Recenseamento – Serviço destinado à atualização dos dados cadastrais do pensionista.
- 4.3.6. Recadastramentos – Apuração de eventuais irregularidades na percepção do benefício previdenciário.
- 4.3.7. Manutenção de Aposentadoria – Procedimentos relacionados à manutenção do benefício de aposentadoria.
- 4.3.8. Entrega de declaração da faculdade – Procedimento destinado à manutenção do benefício de filho universitário.
- 4.3.9. Cancelamento de pensão – Solicitação voluntária de cancelamento do benefício pelo pensionista.
- 4.3.10. Comunicação de óbito de pensionista – Comunicação de falecimento de pensionista para adoção das providências administrativas cabíveis.
- 4.3.11. Reversão de cota de pensão – Solicitação ou informação referente à reversão de cota de pensão após a exclusão de beneficiário.
- 4.3.12. Revisão de Pensão – Procedimento de correção e/ou atualização do valor da pensão concedida.
- 4.3.13. Resíduo de Pensão – Solicitação de valores deixados por beneficiário falecido, mediante apresentação da documentação exigida.
- 4.3.14. Pagamento de atrasados de pensionistas – Solicitação referente a valores devidos e não pagos aos pensionistas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

- 4.3.15. Isenção de Imposto de Renda – Pedido de isenção de imposto de renda nos casos previstos em lei.
- 4.3.16. Retificação de Imposto de Renda – Solicitação de retificação de informações relativas ao imposto de renda.
- 4.3.17. Problemas de pagamento – Informações e esclarecimentos referentes a pagamentos de benefícios.
- 4.3.18. Cadastro de e-mail para acesso ao contracheque – Inclusão de e-mail para criação de senha de acesso ao contracheque eletrônico.
- 4.3.19. Consulta de contracheque – Orientações para obtenção do contracheque mensal.
- 4.3.20. Consulta de informe de rendimentos – Orientações para obtenção do Informe de Rendimentos.
- 4.3.21. Certidão negativa de beneficiários – Pedido de certidão que informa a inexistência de beneficiários habilitados à pensão.
- 4.3.22. Declaração de beneficiários – Pedido de certidão que informa a existência de beneficiários habilitados à pensão.
- 4.3.23. Declaração de nada consta – Declaração de inexistência de vínculo previdenciário como pensionista.
- 4.3.24. Declaração PASEP/FGTS – Pedido de declaração para fins de recebimento de PASEP ou FGTS.
- 4.3.25. Cumprimento de exigência/ciência de processo – Atendimento relacionado ao cumprimento de exigências ou ciência de documentos e processos.
- 4.3.26. Pedido de vista a processo administrativo – Solicitação para consulta de processo administrativo.
- 4.3.27. Solicitação de cópia de processo administrativo – Pedido de cópia integral ou parcial de processo administrativo.
- 4.3.28. Baixa de hipoteca – Solicitação de cancelamento de hipoteca após a quitação do débito.
- 4.3.29. Impugnação de notificação – Apresentação de defesa ou documentos referentes à notificação emitida pela Autarquia.
- 4.3.30. Impugnação de taxa de ocupação – Apresentação de documentos relativos à contestação de taxa de ocupação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

4.3.31. Parcelamento de débito – Solicitação de parcelamento de débitos relativos à taxa de ocupação.

4.3.32. Cancelamento de Pecúlio Facultativo – Solicitação de cancelamento do benefício de pecúlio facultativo.

4.3.33. Denúncia de Recebimento Indevido de Benefício – Registro de denúncia relativa ao recebimento indevido de benefício previdenciário.

4.3.34. Cadastro de ID Funcional para Pensionistas – Solicitação de cadastro de identificação funcional para pensionistas.

4.3.35. Denúncia – Registro de denúncia referente à ocupação indevida de imóvel.

**Observação:** O canal **Fale Conosco** possui caráter informativo e de recepção de demandas administrativas, não sendo utilizado para os serviços de **Concessão de Aposentadoria, Habilitação à Pensão e Retorno para Conclusão de Habilitação à Pensão**, os quais possuem procedimentos e canais de atendimento específicos.

## 5. AS ETAPAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE:

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

### 5.1. O AGENDAMENTO

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

5.1.2. O agendamento tem como objetivo garantir que o atendimento seja realizado na data e horário marcados, com o respectivo processo previamente gerado e disponível para análise. Esse procedimento contribui para maior agilidade, organização, segurança e qualidade no atendimento aos usuários.

### 5.2. A TRIAGEM

5.2.1. Ao chegar a uma Agência, posto ou unidade do Rioprevidência Móvel, o usuário é recebido pelo atendente da triagem, que identifica o motivo do atendimento, registra a demanda no **Conecta RP** e a direciona para o procedimento adequado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

**5.2.2.** O atendente da triagem deverá prestar o atendimento relativo a informações gerais, consulta para localização de processo e agendamento.

**5.2.3.** Na hipótese de o assunto trazido pelo cliente não estar classificado em um dos tipos de relacionamentos definidos no item 10, o atendente informará que não se trata de atendimento a ser feito pelo Rioprevidência.

**5.2.4.** Se o atendente da triagem verificar que o cliente não realizou o agendamento prévio, o atendente deverá agendar o atendimento para outro dia disponível no sistema.

## **6. O ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS, POSTOS E RIOPREVIDÊNCIA MÓVEL**

**6.1.** Após o atendimento de triagem, o usuário será encaminhado para o atendimento correspondente ao serviço solicitado, conforme agendamento, quando aplicável.

**6.2.** O atendente representa o Rioprevidência perante o público, sendo responsável por prestar informações, esclarecer dúvidas, orientar os usuários e realizar os procedimentos com eficiência, cordialidade e padronização, buscando sempre a satisfação do cidadão.

**6.3.** Durante o atendimento, deverá ser adotada linguagem formal, clara e objetiva, observando a norma culta da língua portuguesa e evitando o uso de gírias, expressões coloquiais ou termos que possam comprometer a compreensão ou a imagem institucional da Autarquia.

**6.4.** A apresentação pessoal, a postura profissional, a cordialidade, a urbanidade e o respeito ao usuário são indispensáveis à prestação de um atendimento de qualidade. Os atendentes devem agir com ética, equilíbrio emocional, imparcialidade e comprometimento, tratando todos os usuários de forma igualitária e respeitosa, independentemente das circunstâncias.

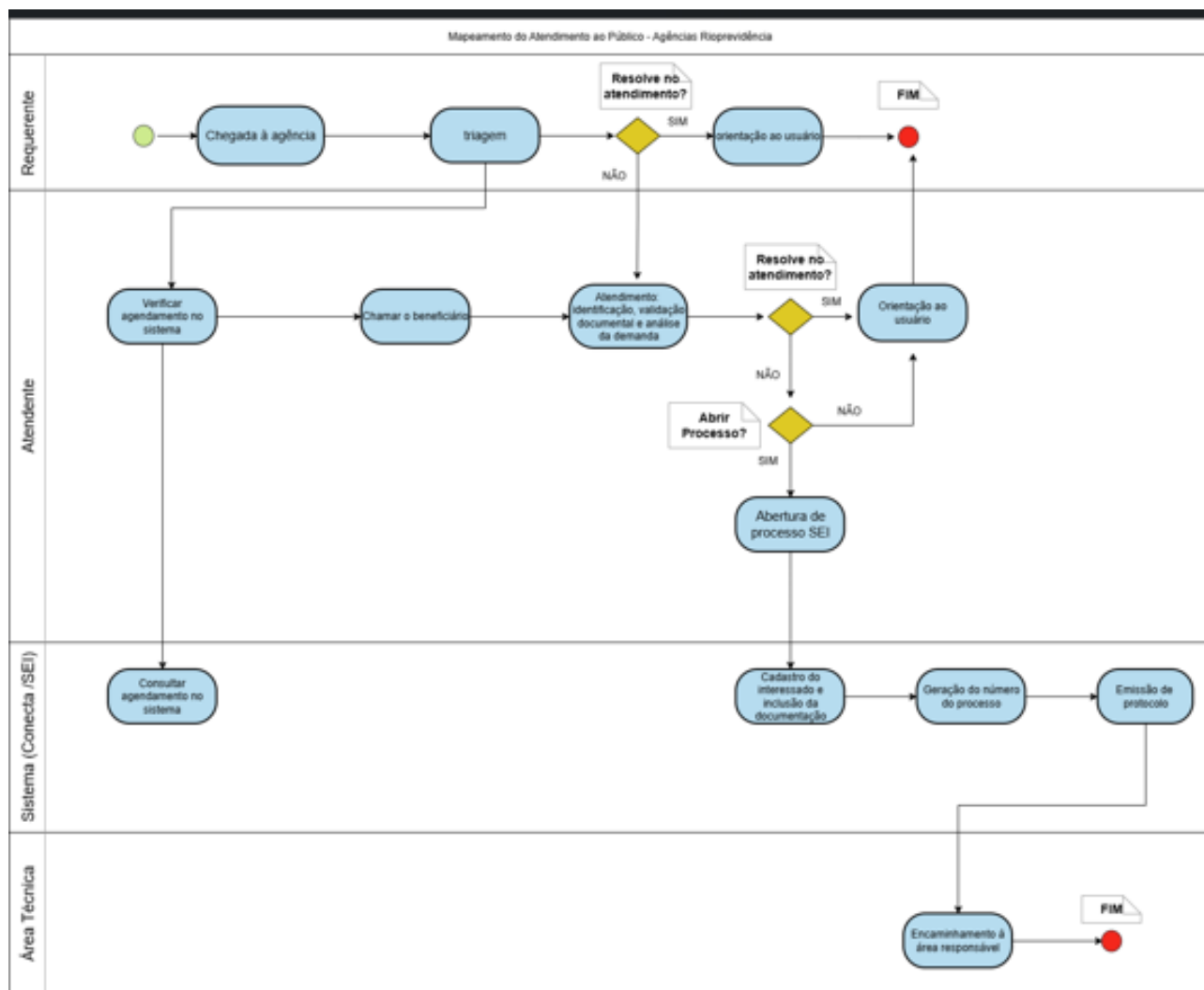
**6.5.** O atendimento deve ser realizado com eficiência, observando os procedimentos padronizados e buscando solucionar integralmente a demanda apresentada. Sempre que houver dúvida quanto aos procedimentos ou normas aplicáveis, o atendente deverá consultar o supervisor da unidade ou a Coordenação de Atendimento antes de prestar a informação ao usuário.

**6.6.** Todos os profissionais de atendimento devem conhecer os serviços disponibilizados pelo Rioprevidência, mantendo-se atualizados quanto às normas, procedimentos e orientações institucionais.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

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





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

## **7. PROCEDIMENTOS REALIZADOS PELO ATENDIMENTO DO RIOPREVIDÊNCIA:**

**7.1.** Estão listados a seguir todos os procedimentos realizados:

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

**7.1.2. Informações sobre processo administrativo** – Informações sobre processos administrativos no âmbito do Rioprevidência.

**7.1.3. Alteração Cadastral** – Procedimento relativo à atualização dos dados cadastrais de beneficiário junto ao SIGRH, conforme solicitação do interessado.

**7.1.4. Reestabelecimento de benefício por falta de recenseamento ou recadastramento** – Serviço destinado a regularizar a situação de segurados que perderam o prazo para realização do recenseamento, recadastramento ou prova de vida.

**7.1.5. Recenseamento** – Serviço destinado à atualização dos dados cadastrais do pensionista.

**7.1.6. Recadastramentos** – Apuração de eventuais irregularidades na percepção do benefício previdenciário.

**7.1.7. Concessão de Aposentadoria** – Ato de concessão de aposentadoria para servidores do estado do Rio de Janeiro.

**7.1.8. Manutenção de Aposentadoria** – Procedimentos relacionados à manutenção do benefício de aposentadoria.

**7.1.9. Habilitação à pensão** – Procedimento destinado aos possíveis beneficiários para recebimento da pensão por morte de ex-servidor do Estado do RJ, no qual se verifica se o requerente faz jus ou não à pensão solicitada.

**7.1.10. Retorno para conclusão de Habilitação à pensão** – Retorno à agência para atender a pendências relativas ao processo de habilitação à pensão.

**7.1.11. Entrega de declaração da faculdade** – O segurado, na qualidade de filho menor, tem direito a receber o benefício até 21 anos ou, se estudante universitário, até 24 anos. Antes de completar 21 anos, deve comprovar a sua condição de estudante universitário para manter o benefício.

**7.1.12. Cancelamento de pensão** – A iniciativa de cancelar a pensão por parte do beneficiário, que se apresenta voluntariamente e faz a solicitação.

**7.1.13. Comunicação de óbito de pensionista** – Em caso de óbito de pensionista, o interessado deve comunicar o falecimento para proceder ao cancelamento da pensão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

**7.1.14. Reversão de cota de pensão** – Ocorre após a exclusão de um ou mais beneficiários, quando sua cota é revertida para o(s) beneficiário(s) remanescente(s), geralmente de forma automática.

**7.1.15. Revisão de Pensão** – Procedimento que consiste na correção e/ou atualização do valor da pensão concedida, mediante requerimento.

**7.1.16. Resíduo de Pensão** – Solicitação de valores deixados a título de pensão por beneficiário falecido para quem de direito. Necessita de alvará judicial para recebimento dos valores.

**7.1.17. Pagamento de atrasados de pensionistas** – Refere-se a pagamentos devidos a pensionistas que não foram realizados, podendo ser atrasados do mesmo exercício ou de exercícios anteriores.

**7.1.18. Isenção de Imposto de Renda** – Situação prevista em lei na qual os rendimentos relativos à pensão de pessoas portadoras de doenças graves legalmente listadas ficam isentos de imposto de renda.

**7.1.19. Retificação de Imposto de Renda** – Pedido formulado junto ao Rioprevidência por pensionistas que necessitam a retificação da fita DIRF relativa a seus descontos de IR para regularização junto à Receita Federal.

**7.1.20. Problemas de pagamento** – Informações referentes a pagamentos.

**7.1.21. Cadastro de e-mail para acesso ao contracheque** – Inclusão de e-mail no cadastro do Rioprevidência para possibilitar a criação de senha para acesso ao contracheque no site.

**7.1.22. Consulta contracheque** – Obtenção do contracheque mensal de proventos de aposentadoria e/ou pensão.

**7.1.23. Consulta informe de rendimentos** – Obtenção do Informe de Rendimentos, documento utilizado para prestação de contas junto ao fisco.

**7.1.24. Certidão negativa de beneficiários** – Pedido de certidão que informa a inexistência de beneficiário(s) habilitado(s) à pensão por morte de um segurado do Rioprevidência.

**7.1.25. Declaração de beneficiários** – Pedido de certidão que informa a existência de beneficiário(s) habilitado(s) à pensão por morte de um segurado do Rioprevidência.

**7.1.26. Declaração de nada consta** – Declaração que informa que o solicitante não consta como beneficiário de pensão no cadastro do Rioprevidência.

**7.1.27. Declaração PASEP/FGTS** – Pedido de declaração para percepção do PASEP ou FGTS, informando a existência de beneficiário(s) cadastrado(s) no Rioprevidência devido ao falecimento de servidor público.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

- 7.1.28. Cumprimento de exigência/ciência de processo** – Comparecimento após convocação para cumprir exigência ou tomar ciência de processo no Rioprevidência.
- 7.1.29. Pedido de vista a processo administrativo** – Solicitação de iniciativa do beneficiário ou parte interessada para leitura do processo dentro da repartição.
- 7.1.30. Solicitação de cópia de processo administrativo** – Pedido de cópia total ou parcial de processo administrativo no âmbito do Rioprevidência.
- 7.1.31. Baixa de hipoteca** – Cancelamento da hipoteca após a quitação da dívida e liberação do bem.
- 7.1.32. Impugnação de notificação** – Apresentação de documento para impugnação de notificação.
- 7.1.33. Impugnação de taxa de ocupação** – Apresentação de documento para impugnação de taxa de ocupação.
- 7.1.34. Parcelamento de débito** – Trata-se parcelamento de débito sobre taxa de ocupação.
- 7.1.35. Cancelamento de pecúlio Facultativo** – Recebimento de documentos para cancelamento do pecúlio facultativo.
- 7.1.36. Denúncia de Recebimento Indevido de Benefício** – Recebimento de denúncia sobre recebimento indevido de pensão.
- 7.1.37. Cadastro de ID Funcional para pensionistas -**
- 7.1.38. Denúncia** – Trate-se sobre denúncia de ocupação indevida de imóvel.

