

Carta de Serviços ao Usuário

2025

RIOPREVIDÊNCIA



Carta de Serviços ao Usuário



**Rio de Janeiro
Julho - 2025**

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfândega nº 08, Centro. Rio de Janeiro/RJ – CEP 20070-000
Telefone: (21) 2332-5151 – www.rioprevidencia.rj.gov.br

Diretor-Presidente

Devis Marcon Antunes

Ovidora

Cíntia Cristina Lourenço de Moraes

Diretoria Executiva

Pedro Pinheiro Guerra Leal – Diretor de Investimentos (Substituto)

Nícholas Ribeiro da Costa Cardoso - Diretor de Seguridade (Interino)

Marcel Silva Gladulich – Diretor Jurídico

Alcione Soares Menezes Filho – Diretor Administrativo

Elaboração e Revisão

Equipe de Ovidoria

Daniela Lima Vargas

Bettina Romaneli Tobu

Lucas Henrique de Souza Silva

Oristéia Lessa de Caldas Brito

Design Gráfico

Lucas Henrique de Souza Silva

SUMÁRIO

I - Introdução	6
II - Quem é o Rioprevidência	7
III - Missão, Visão, Valores e Princípios	9
IV - Organograma	10
V - Habilitação à pensão por morte	11
VI - Retorno para Conclusão de Habilitação à Pensão	12
VII - Reestabelecimento de Benefícios por Falta de Recenseamento ou Prova de Vida	13
VIII - Recenseamento	14
IX - Prova de Vida	15
X - Recadastramento	16
X - Declaração de Beneficiários	17
XII - Declaração de Nada Consta	18
XIII - Entrega de Declaração da Faculdade	19
XIV - Cancelamento de Pensão	20
XV - Reversão de Cota de Pensão	21
XVI - Comunicação de Óbito de Pensionista	22
XVII - Cancelamento por Desistência de Pensão	23
XVIII - Alteração Cadastral	24
XIX - Cadastro de e-mail para acesso ao contracheque	25
XX - Consulta a Informe de Rendimento	26

SUMÁRIO

XXI - Consulta ao Contracheque	27
XXII - Cumprimento de Exigência/ciência de processo	28
XXIII - Pedido de Vista a Processo Administrativo	29
XXIV - Solicitação de Cópia de Processo Administrativo	30
XXV - Isenção de Imposto de Renda	31
XXVI - Retificação de Imposto de Renda	32
XXVII - Revisão de Pensão	33
XXVIII - Resíduos de Pensão	34
XXIX - Solicitação de Pagamentos de Atrasados	35
XXX - Problemas de Pagamento	36
XXXI - Andamento do Processo	37
XXXII - Informações sobre Processo Administrativo	38
XXXIII - Declaração de Benefício/PASEP	39
XXXIV - Disponibilização de Guias de Recolhimento do Estado no Portal Rioprevidência	40
XXXVI - Concessão de Aposentadoria	41
XXXVII - Serviço de Protocolo	42
XXXVIII - Gerência de Recursos Humanos	43
XXXIX - Escola de Educação Previdenciária	44
XL - Rioprevidência Cultural	46
XLI - Chamado de Ouvidoria	45
XLII - Canais de Atendimento	47
XLIII - Agências Rioprevidência	48

INTRODUÇÃO

O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário do Rioprevidência é um documento que apresenta os principais serviços disponibilizados pela instituição, bem como os meios para que os usuários possam acessá-los. Neste guia, o cidadão encontrará informações essenciais sobre como utilizar nossos serviços e também como exercer o controle social sobre as nossas atividades.

O principal objetivo da Carta de Serviços ao Usuário é proporcionar clareza sobre os serviços oferecidos, de modo que os usuários saibam o que esperar e como resolver qualquer eventualidade que possa surgir. Ela visa garantir uma comunicação transparente e honesta, estabelecendo uma relação de confiança e contribuindo para a melhoria contínua do atendimento.

Além disso, a carta de serviços possibilita que a sociedade se aproprie das informações sobre o Rioprevidência, oferecendo condições para que o cidadão decida como, quando, onde e por que utilizar os serviços disponíveis.



APRESENTAÇÃO

O Rioprevidência é uma Autarquia Estadual responsável pela gestão dos recursos financeiros destinados ao pagamento de benefícios previdenciários, como aposentadorias e pensões.

A criação da autarquia previdenciária foi possível graças à Emenda Constitucional nº 20 de 1998.

O nome completo da autarquia é Fundo Único de Previdência dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro, pois sua gestão envolve todos os Poderes do Estado – Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público e Tribunal de Contas. Foi criada em 1999, por meio da Lei Estadual nº 3189, de 22 de fevereiro.

Atualmente, o Rioprevidência é composto por uma Diretoria Executiva, responsável pela gestão da autarquia. A fiscalização e orientação da gestão são exercidas pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal, garantindo que todas as decisões que impactem a gestão sejam analisadas e controladas pelos Conselheiros.

O Conselho de Administração conta com a participação de 15 membros, enquanto o Conselho Fiscal é composto por 03 (três) membros efetivos e 03 (três) membros suplentes. Internamente, o Rioprevidência é dirigido pelo Diretor-Presidente e pelas Diretorias de Seguridade, Administração e Finanças, Jurídica e Investimentos.

PÚBLICO-ALVO

O Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro destina-se, exclusivamente, aos servidores públicos civis titulares de cargos efetivos dos diversos poderes, assim como aos aposentados e seus dependentes

SEGURADOS

São segurados todos os servidores públicos estaduais de cargos efetivos, de forma automática e obrigatória, nos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Tribunal de Contas do Estado.

DEPENDENTES

I - O cônjuge, a companheira ou companheiro, os parceiros homoafetivos, os filhos não emancipados, menores de 21 anos, ou maiores de 21 anos se forem inválidos ou interditados.

II - Os pais.

III - Os irmãos, menores de 21 anos ou inválidos.

IV - Os filhos não emancipados, até 24 anos, se forem estudantes universitários.

MISSÃO

Prestar serviços de excelência aos segurados, com eficiência, eficácia, credibilidade, respeito e responsabilidade social, garantindo a administração transparente do patrimônio e o cumprimento de suas obrigações previdenciárias, tanto atuais quanto futuras.

VISÃO

Ser a melhor gestora de Regimes Próprios de Previdência Social do Brasil, com excelência comprovada, tendo como diretrizes:

- a) Garantir a satisfação na prestação de serviços aos segurados;
- b) Adotar boas práticas de gestão de ativos e passivos;
- c) Assegurar governança, transparência e conformidade na gestão previdenciária.

VALORES E PRINCÍPIOS

São valores e princípios que norteiam as condutas dos profissionais em atividade no Rioprevidência:

Satisfação do cliente, Parceria com independência da patrocinadora, Responsabilidade social, Credibilidade, Transparência, Governança, Conformidade, Ética, Eficiência, Eficácia e Respeito.



ORGANOGRAMA

Órgãos Colegiados

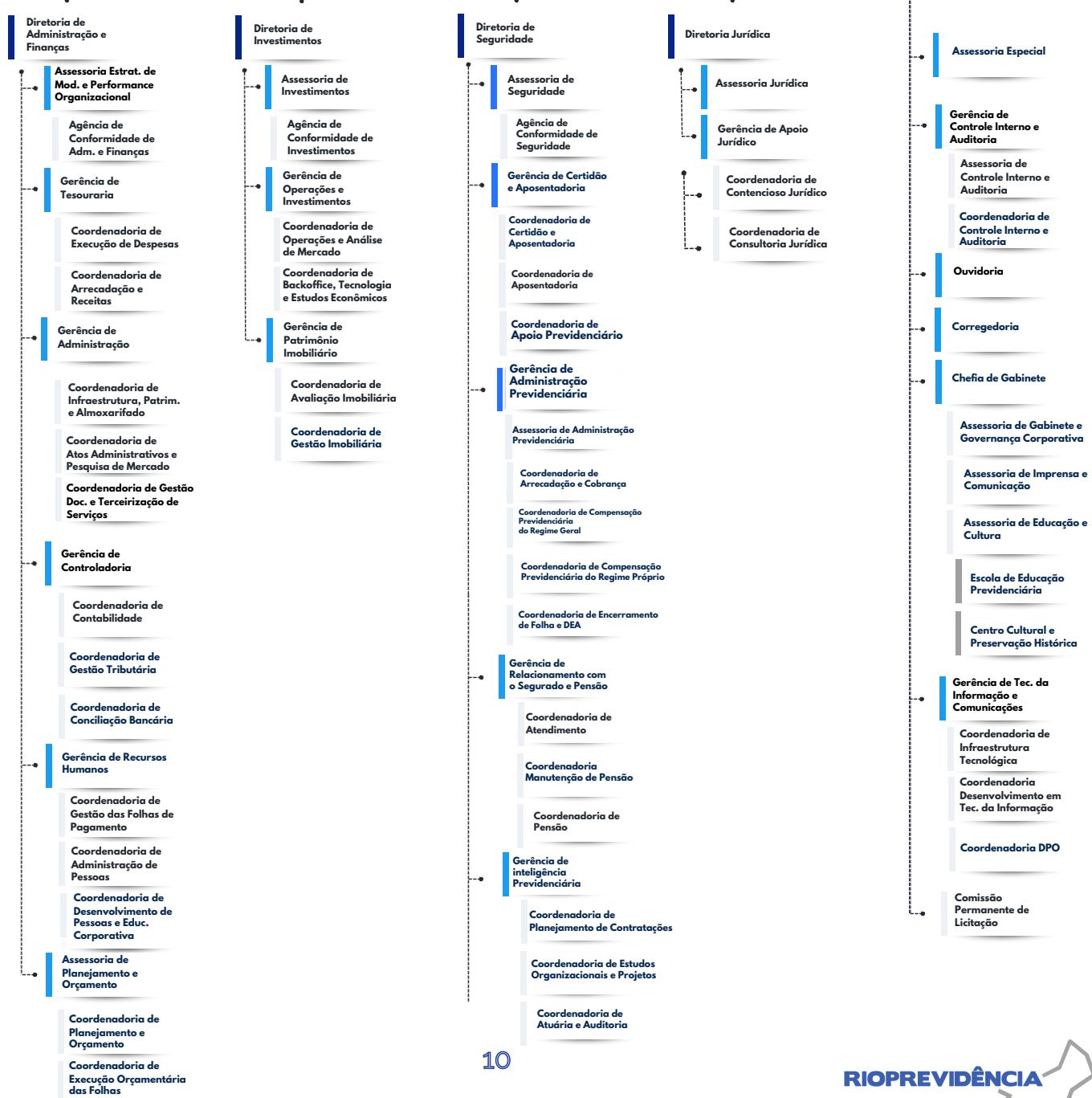


Diretoria Executiva

Estrutura Organizacional do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

Estrutura Atual

Órgãos Executivos



HABILITAÇÃO À PENSÃO POR MORTE

1. O que é?

O serviço de Habilitação à Pensão por Morte, tem como objetivo garantir suporte e assistência aos dependentes de servidores ativos ou aposentados vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro. Este serviço é de extrema importância, pois visa assegurar que os dependentes legais possam acessar os benefícios devidos em caso de falecimento do servidor.

Para acessar este serviço, é necessário realizar um agendamento prévio, que pode ser feito através do site oficial do RIOPREVIDÊNCIA ou pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). O atendimento pode ser realizado presencialmente, mediante o agendamento, para garantir um atendimento mais organizado e eficiente.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Dependentes de servidores ativos ou aposentados vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Presencialmente, mediante agendamento prévio no site do RIOPREVIDÊNCIA ou através do SAC.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, disponível em www.rj.gov.br/rioprevidencia ou por meio dos telefones 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) e (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular);
- Realizar o agendamento do serviço "Habilitação à pensão por morte".

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rj.gov.br/rioprevidencia.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

RETORNO PARA CONCLUSÃO DE HABILITAÇÃO À PENSÃO

1. O que é?

O serviço de Retorno para Conclusão de Habilitação à Pensão é essencial para resolver qualquer pendência que possa surgir durante o processo de solicitação da pensão por morte. Ele é destinado a casos em que o requerente já iniciou o processo de habilitação, mas necessita resolver questões ou fornecer documentos adicionais para finalizar o atendimento e garantir que o benefício seja concedido.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Requerente da habilitação à pensão por morte no RIOPREVIDÊNCIA.

4. Como ter acesso a este serviço?

Presencialmente, mediante agendamento prévio no site do RIOPREVIDÊNCIA ou através do SAC.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência disponível em www.rj.gov.br/rioprevidencia ou por meio dos telefones 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) e (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular);
- Realizar o agendamento para o serviço "Retorno para conclusão de habilitação à pensão".

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rj.gov.br/rioprevidencia.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

REESTABELECIMENTO DE BENEFÍCIOS POR FALTA DE RECENSEAMENTO OU PROVA DE VIDA

1. O que é?

O restabelecimento de benefícios por falta de recenseamento ou prova de vida é um procedimento destinado a regularizar a situação de segurados que, por não terem efetuado o recenseamento ou a prova de vida dentro do prazo estabelecido, tiveram seus benefícios temporariamente suspensos. Este serviço tem como objetivo restaurar o pagamento dos benefícios e garantir que os segurados possam retomar o recebimento regular de seus proventos.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Podem utilizar este serviço os aposentados pelo RIOPREVIDÊNCIA (os aposentados por outros órgãos devem se dirigir ao respectivo órgão setorial) e pensionistas. No caso do recenseamento, inclui-se também os segurados ativos.

4. Como ter acesso a este serviço?

Presencialmente, mediante agendamento prévio no site do RIOPREVIDÊNCIA ou através do SAC.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, disponível em www.rj.gov.br/rioprevidencia ou por meio dos telefones 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) e (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular);
- Realizar o agendamento para o serviço "Reestabelecimento de benefícios por falta de recenseamento ou falta de prova de vida".

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rj.gov.br/rioprevidencia.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

RECENSEAMENTO

1. O que é?

O Recenseamento é um serviço destinado à atualização das informações cadastrais dos beneficiários do RIOPREVIDÊNCIA. Este processo é fundamental para garantir que os dados registrados estejam corretos e atualizados, o que é essencial para a manutenção dos benefícios e para uma comunicação eficiente com os beneficiários.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Serviço destinado aos aposentados pelo RIOPREVIDÊNCIA e aos pensionistas.

4. Como ter acesso a este serviço?

Presencialmente, mediante agendamento prévio no site do RIOPREVIDÊNCIA ou pelo SAC.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, disponível em www.rj.gov.br/rioprevidencia ou por meio dos telefones 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) e (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular);
- Solicitar o agendamento para o Recenseamento em uma das Agências do RIOPREVIDÊNCIA.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rj.gov.br/rioprevidencia.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

PROVA DE VIDA

1. O que é?

A Prova de Vida é um procedimento administrativo essencial para confirmar que o beneficiário de pensão ou aposentadoria está vivo e, assim, apto a continuar recebendo seu benefício. Esse processo visa garantir a segurança e a integridade dos pagamentos, prevenindo fraudes e assegurando que os benefícios sejam destinados exclusivamente aos que têm direito.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Aposentados pelo RIOPREVIDÊNCIA e pensionistas. Aposentados por outros órgãos devem dirigir-se ao órgão de origem para realizar a Prova de Vida.

4. Como ter acesso a este serviço?

Presencialmente, mediante agendamento prévio no site do RIOPREVIDÊNCIA ou pelo SAC.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, disponível em www.rj.gov.br/rioprevidencia ou por meio dos telefones 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) e (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular);
- Solicitar o agendamento para a Prova de Vida em uma das Agências do RIOPREVIDÊNCIA.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rj.gov.br/rioprevidencia.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

RECADASTRAMENTO

1. O que é?

O Recadastramento é um procedimento essencial para apurar eventuais irregularidades na percepção dos benefícios previdenciários. Este serviço tem como objetivo revisar e validar os dados dos beneficiários, assegurando que todas as informações estejam atualizadas e que os recebimentos dos benefícios estejam em conformidade com as normas e regulamentos do Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro. O processo contribui para a manutenção da integridade e da transparência do sistema previdenciário.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através do e-mail para o ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Através de e-mail para o ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br respondendo as informações e enviando documentos solicitados.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do e-mail ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

1. O que é?

A Declaração de Beneficiários é um documento solicitado por qualquer interessado que deseja confirmar se há beneficiários habilitados a receber pensão por morte de um segurado específico. Esta declaração é fundamental para esclarecer a situação previdenciária e garantir que todas as partes envolvidas tenham acesso às informações necessárias.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer interessado pode solicitar esse serviço.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência e, na opção “Serviços do Rioprevidência” selecionar a opção “Emitir Certidões”.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de todas as informações necessárias pelo solicitante.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) e site www.rioprevidencia.rj.gov.br.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

DECLARAÇÃO DE NADA CONSTA

1. O que é?

A Declaração de Nada Consta é um documento oficial que comprova a inexistência de registro como beneficiário de pensão junto ao Rioprevidência. Esse documento pode ser exigido para diversos fins administrativos e legais, como contratação, participação em concursos públicos ou outros procedimentos que requerem a comprovação da não vinculação a benefícios previdenciários.

2. Setor Responsável:

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer interessado pode solicitar esse serviço.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia>.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência e, na opção “Serviços do Rioprevidência” selecionar a opção “Solicitação de Nada Consta”.
- Insira os seguintes dados:
 - Solicitante: pessoa que solicita o documento;
 - Solicitado: pessoa de quem são solicitadas as informações;
 - Se a solicitação for feita pelo próprio solicitante: RG e CPF do solicitante;
 - Se a solicitação for feita por terceiros: RG e CPF do solicitante e do solicitado.

6. Qual o prazo?

O tempo de resposta depende do envio correto da documentação solicitada.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular).

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

- Solicitante: Nome, RG e CPF;
- Solicitado: Nome, RG e CPF.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

ENTREGA DE DECLARAÇÃO DA FACULDADE

1. O que é?

O serviço de Entrega de Declaração da Faculdade tem como objetivo garantir que filhos menores de pensionistas, que têm direito a receber benefícios até completarem 21 anos, possam continuar recebendo o benefício até os 24 anos, desde que comprovem sua condição de estudante universitário. Para isso, é necessário que o beneficiário, antes de completar 21 anos, apresente a documentação que comprove sua matrícula e frequência em um curso de nível superior.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco no portal do RIOPREVIDÊNCIA.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CANCELAMENTO DE PENSÃO

1. O que é?

O serviço de Cancelamento de Pensão atende às situações em que o pensionista perde a condição de beneficiário, sendo necessário cancelar o benefício previdenciário. Isso pode ocorrer por mudança de situação pessoal ou cumprimento de requisitos que extinguem a pensão. O interessado deve comunicar imediatamente o RIOPREVIDÊNCIA para que o cancelamento seja realizado corretamente e de forma oportuna.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

REVERSÃO DE COTA DE PENSÃO

1. O que é?

A Reversão de Cota de Pensão refere-se ao processo de revisão e ajuste da distribuição das cotas de pensão após a exclusão de um ou mais beneficiários. Quando um beneficiário é removido, seja por falecimento, mudança de status ou outro motivo, é necessário revisar o rateio da pensão para garantir que as cotas sejam redistribuídas corretamente entre os beneficiários restantes. Este serviço tem como objetivo assegurar que a divisão dos benefícios continue a refletir a situação atual e adequada dos beneficiários.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

COMUNICAÇÃO DE ÓBITO DE PENSIONISTA

1. O que é?

Este serviço permite comunicar o falecimento de um pensionista para atualização dos registros e cancelamento do benefício, evitando pagamentos indevidos.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer pessoa que tenha conhecimento do falecimento e possua a documentação necessária, especialmente a certidão de óbito do pensionista, pode requisitar este serviço.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CANCELAMENTO POR DESISTÊNCIA DE PENSÃO

1. O que é?

O Cancelamento de Pensão refere-se ao processo pelo qual o pensionista solicita a cessação de seu benefício por iniciativa própria. Este serviço é destinado a pensionistas que, por motivos pessoais, desejam descontinuar o recebimento de sua pensão. O objetivo deste serviço é garantir que o processo de desistência seja realizado de forma eficiente e em conformidade com as diretrizes estabelecidas.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionista vinculado ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

ALTERAÇÃO CADASTRAL

1. O que é?

A Alteração Cadastral é o serviço destinado à atualização dos dados pessoais dos beneficiários, incluindo informações como endereço, telefone, e-mail e dados bancários. Este serviço está disponível para aqueles que necessitam modificar suas informações cadastrais, mediante solicitação própria, assegurando que os dados mantidos pelo RIOPREVIDÊNCIA sejam precisos e atualizados.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Ser vinculado ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Pelo site do RIOPREVIDÊNCIA: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/>.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

- Alteração cadastral:

Identidade, CPF e Comprovante de residencia.

- Alteração de dados bancários:

Identidade, CPF, Comprovante de residência e Declaração do Banco com a alteração de conta assinado e carimbado pelo gerente.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CADASTRO DE E-MAIL PARA ACESSO AO CONTRACHEQUE

1. O que é?

O Cadastro de E-mail para Acesso ao Contracheque é o serviço que permite a inclusão do endereço de e-mail do servidor aposentado ou pensionista no banco de dados do RIOPREVIDÊNCIA. Esta adição é essencial para que o usuário possa gerar uma senha de acesso ao contracheque, proporcionando maior facilidade na consulta e no gerenciamento de seus benefícios de forma online.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Aposentados ou pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CONSULTA A INFORME DE RENDIMENTO

1. O que é?

A Consulta a Informe de Rendimento permite aos beneficiários acessar e obter o documento que detalha os rendimentos recebidos durante o ano. Este informe é comumente utilizado para a declaração de imposto de renda e para o acompanhamento das informações financeiras pessoais.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro com senha previamente cadastrada pelo Fale Conosco.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, com login e senha, na opção “Serviços do Rioprevidência” selecionar a opção “Consultar Informe de Rendimentos”.

6. Qual o prazo?

Imediatamente, após o preenchimento dos dados solicitados no site do RIOPREVIDÊNCIA www.rioprevidencia.rj.gov.br.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, e-mail, dados financeiros, conta salário e PIS/PASEP.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CONSULTA AO CONTRACHEQUE

1. O que é?

O serviço de Consulta ao Contracheque permite aos beneficiários acessar informações detalhadas sobre os valores recebidos a título de aposentadoria ou pensão. Esse acesso é essencial para o acompanhamento e a verificação dos proventos e deduções, facilitando a gestão financeira pessoal e o cumprimento das obrigações fiscais.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Aposentados e pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro com senha previamente cadastrada no Fale Conosco.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência, com login e senha, na opção “Serviços do Rioprevidência” selecionar a opção “Consulta de Contracheque”.

6. Qual o prazo?

Imediatamente, após o preenchimento dos dados solicitados no site do RIOPREVIDÊNCIA www.rioprevidencia.rj.gov.br.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, e-mail, dados financeiros, conta salário e PIS/PASEP.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA/CIÊNCIA DE PROCESSO

1. O que é?

O serviço de Cumprimento de Exigência/Ciência de Processo é destinado a convocar os indivíduos para a apresentação de exigências específicas ou para a ciência de processos relacionados ao RIOPREVIDÊNCIA. Este serviço é acionado quando é necessário que o beneficiário ou interessado forneça documentação adicional ou tome conhecimento de informações relevantes sobre seu processo de previdência.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Todo aquele que o RIOPREVIDÊNCIA considerar necessário convocar.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rj.gov.br/rioprevidencia e do e-mail ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar o site www.rj.gov.br/rioprevidencia e clicar no canal “Fale Conosco”, e através do e-mail ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através de acesso ao site www.rj.gov.br/rioprevidencia no canal Fale Conosco, e através do e-mail ciencia@rioprevidencia.rj.gov.br.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

PEDIDO DE VISTA A PROCESSO ADMINISTRATIVO

1.0 que é?

O Pedido de Vista é a solicitação feita por um interessado para revisar total ou parcialmente um processo administrativo. Este serviço está disponível para qualquer pessoa que seja parte do processo, permitindo a consulta aos documentos e detalhes pertinentes. A execução desse serviço garante que o acesso aos processos seja realizado de forma clara e eficiente, conforme as diretrizes estabelecidas.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer interessado desde que sejam parte do processo.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende da localização do Processo e fornecimento de toda informação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

1. O que é?

A Solicitação de Cópia de Processo Administrativo permite que qualquer interessado, seja parte do processo ou procurador, requisitem cópias totais ou parciais dos documentos e informações contidas em um processo administrativo. Esse serviço é fundamental para garantir o acesso à informação e a transparência na gestão dos processos administrativos.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer interessado desde que sejam parte do processo ou seus representantes.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

1. O que é?

A isenção de imposto de renda é uma disposição legal que isenta os rendimentos provenientes de pensões de indivíduos diagnosticados com doenças graves, conforme a lista definida por lei. Essa isenção tem como objetivo aliviar a carga tributária sobre aqueles que enfrentam condições de saúde debilitantes, oferecendo um alívio financeiro necessário.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo beneficiário.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

RETIFICAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

1. O que é?

A Retificação de Imposto de Renda é a solicitação feita pelos pensionistas para ajustar a fita DIRF (Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte) relacionada aos descontos de IR. Esse procedimento é necessário quando há a necessidade de corrigir informações imprecisas ou incompletas na declaração de impostos, garantindo a conformidade com as exigências da Receita Federal.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

REVISÃO DE PENSÃO

1. O que é?

A Revisão de Pensão é o processo pelo qual o valor da pensão é ajustado, conforme as diretrizes legais e regulatórias que asseguram a paridade e a atualização dos benefícios. Esse procedimento é essencial para garantir a equidade e a conformidade dos valores pagos aos pensionistas, levando em consideração as alterações econômicas e legislativas pertinentes.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de todas as informações necessárias pelo solicitante.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

RESÍDUOS DE PENSÃO

1. O que é?

Resíduos de Pensão refere-se à solicitação de pagamento de valores pendentes após o falecimento do beneficiário ou a perda da condição de dependente, que não foram previamente resgatados. Este serviço tem como objetivo garantir que os valores de pensão devidos sejam corretamente pagos aos herdeiros ou responsáveis legais.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Herdeiros de beneficiários de pensão por morte do RIOPREVIDÊNCIA ou pessoas que já tenham sido beneficiários de pensão por morte do RIOPREVIDÊNCIA.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail, telefone e dados financeiros.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTOS DE ATRASADOS

1. O que é?

A Solicitação de Pagamentos de Atrasados é o processo em que um beneficiário de pensão por morte solicita o crédito de valores que não foram pagos na competência devida, por diversos motivos. O objetivo é garantir que o beneficiário receba os valores devidos que foram omitidos ou não processados no período correto.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de todas as informações necessárias pelo solicitante.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail, telefone e dados financeiros.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

PROBLEMAS DE PAGAMENTO

1. O que é?

O serviço de Problemas de Pagamento oferece informações e assistência sobre questões relacionadas a pagamentos, incluindo valores incorretos, atrasos ou outras discrepâncias nos pagamentos de pensões ou benefícios.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail, telefone e dados financeiros.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

ANDAMENTO DO PROCESSO

1. O que é?

A consulta sobre o andamento de processos está disponível para o público em geral. Qualquer pessoa que tenha um processo administrativo com o RIOPREVIDÊNCIA pode utilizar este serviço para verificar o status de sua solicitação.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

A consulta é aberta ao público em geral.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de todas as informações necessárias pelo solicitante.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail, telefone e dados financeiros.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSO ADMINISTRATIVO

1. O que é?

O serviço de Informações sobre Processo Administrativo permite que os interessados consultem e acompanhem o status e os detalhes dos processos no RIOPREVIDÊNCIA. Seu objetivo é fornecer informações transparentes e atualizadas sobre o andamento dos processos administrativos.

2. Setor Responsável:

COOAT - Coordenadoria de Atendimento.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer interessado, desde que sejam parte do processo.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: www.rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através do protocolo gerado no atendimento realizado pelo Fale Conosco, pelos números 0800 285 81 91 (fixo), (21) 3850-3350 (celular) ou pelo Chat disponível no site.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIO/PASEP

1. O que é?

A Certidão de Beneficiário pode se referir a dois cenários diferentes:

- Informa o instituidor da pensão do beneficiário solicitado;
- Informa os beneficiários do instituidor solicitado.

Já a Certidão de PASEP confirma que a pessoa é beneficiária de uma pensão, indicando também o instituidor da pensão e o percentual da pensão para efeitos de recebimento do PASEP, quando o instituidor é falecido.

2. Setor Responsável:

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Beneficiário de pensão ou seu representante.

4. Como ter acesso a este serviço?

Através de acesso ao site do RIOPREVIDÊNCIA: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/>.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar a página da internet do Rioprevidência e, na opção “Serviços do Rioprevidência” selecionar a opção “Declaração de Beneficiário/Pasep”.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de todas as informações necessárias pelo solicitante.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Através dos números 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos) - (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular).

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

- Solicitação pelo próprio beneficiário:
 - RG e CPF do beneficiário.
- Se o solicitante não for o beneficiário:
 - RG e CPF do beneficiário;
 - Procuração/curatela do beneficiário;
 - RG e CPF do procurador.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

DISPONIBILIZAÇÃO DE GUIAS DE RECOLHIMENTO DO ESTADO NO PORTAL RIOPREVIDÊNCIA

1. O que é?

O serviço de Disponibilização de Guias de Recolhimento do Estado é coordenado pelos setores NUCCOD e NUCCAD, sob a supervisão da COOAC e GERPA. Este serviço é essencial para a emissão das Guias de Recolhimento do Estado (GRE), utilizadas para o pagamento de contribuições relacionadas a afastamentos sem remuneração, contribuintes de cartório, cedidos, débitos de pensão e encerramento de folha de aposentado.

2. Setor Responsável:

NUCCOD e NUCCAD / COOAC / GERPA.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Servidor do Estado do Rio de Janeiro e qualquer cidadão, mesmo sem vínculo funcional com o Governo do Estado do RJ.

4. Como ter acesso a este serviço?

Não é necessário cadastro prévio. A solicitação é realizada por meio de processos administrativos, com acesso disponível no site do RIOPREVIDÊNCIA.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Solicitação realizada por meio de processo administrativo;
- O setor responsável recebe o processo e gera a Guia de Recolhimento, que é automaticamente disponibilizada no Portal Rioprevidência;
- O requerente recebe, por e-mail, as instruções detalhadas para emissão da Guia no Portal.

6. Qual o prazo?

Não há um prazo determinado, pois depende do fornecimento de toda documentação necessária pelo interessado.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

O setor responsável entra em contato por e-mail para informar sobre a disponibilização das Guias no Portal Rioprevidência. O usuário também pode solicitar informações pelo telefone 0800-285-8191 ou enviando e-mails para cac-calcular@rioprevidencia.rj.gov.br e cac-cobranca@rioprevidencia.rj.gov.br.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail e telefone.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

CONCESSÃO DE APOSENTADORIA

1. O que é?

A Análise e Concessão de Aposentadoria refere-se ao processo pelo qual é avaliada e concedida a aposentadoria aos servidores do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. Este serviço visa assegurar que os servidores atendam aos requisitos legais para a aposentadoria, garantindo o reconhecimento de seus direitos previdenciários.

2. Setor Responsável:

Gerência de Benefícios/Coordenadoria de Aposentadoria.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Servidores inativos do Rioprevidência.

4. Como ter acesso a este serviço?

A solicitação deve ser realizada no setor de pessoal do órgão ou entidade de origem do servidor.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Abrir solicitação no setor de pessoal do órgão/entidade;
- Aguardar o setor verificar se o servidor já tem direito à aposentadoria;
- Aguardar a conferência de documentação;
- O Órgão/entidade envia o processo para a Coordenadoria de Aposentadoria do Rioprevidência;
- Após análise e aprovação, o servidor recebe um comunicado para escolher a regra de aposentadoria;
- Publicação do Ato de Aposentadoria;
- Inclusão no SIGRH da aposentadoria do servidor;
- Envio para registro no TCE/RJ.

6. Qual o prazo?

Com a documentação correta e informações no SIGRH atualizadas, o prazo é de 5 (cinco) dias.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Solicitando acesso externo ao processo SEI.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

São informações pessoais e da vida funcional do servidor.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

SERVIÇO DE PROTOCOLO

1. O que é?

Este serviço compreende o recebimento de documentos físicos, os quais serão protocolados e, posteriormente, gerados no sistema SEI para a criação do processo eletrônico. Após esse procedimento, os documentos serão encaminhados ao setor competente (área fim), que dará prosseguimento ao atendimento da demanda.

2. Setor Responsável:

Coordenadoria de Gestão Documental - Núcleo de Protocolo.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Servidor, Aposentado, Pensionista, Procurador, entre outros.

4. Como ter acesso a este serviço?

Pode ser realizado por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da Ouvidoria ou pelo atendimento no balcão de protocolo.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Entrega de Documento Físico no Balcão de Protocolo;
- Recebimento de Protocolo;
- Geração de Número SEI.

6. Qual o prazo?

Os prazos para análise e resposta ao documento protocolado serão definidos pela área destinatária.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

O usuário pode acompanhar o andamento do serviço por meio do processo SEI ou do protocolo gerado, do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ou pela Ouvidoria.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Quaisquer dados pessoais presentes no documento físico entregue para encaminhamento.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. O que é?

Atendimento a servidores ativos e inativos do Rioprevidência, ou respectivos representantes familiar, na área de gestão de pessoas.

2. Setor Responsável:

Gerência de Recursos Humanos.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Servidor do Rioprevidência ou representante familiar.

4. Como ter acesso a este serviço?

O atendimento pode ser realizado presencialmente no endereço Rua da Alfândega, nº 8, 11º andar, ou por meio de envio de e-mail para rhpessoal@rioprevidencia.rj.gov.br.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Comparecer ao endereço informado ou encaminhar a solicitação por e-mail;
- Solicitar o atendimento;
- Preencher o requerimento;
- Juntar documentos necessários, conforme solicitação específica.

6. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

Atendimento imediato ou com acompanhamento e atualização por e-mail ou SEI.

7. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Não.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

ESCOLA DE EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

1. O que é?

A Escola de Educação Previdenciária (EEP) do Rioprevidência oferece gratuitamente conteúdos educacionais em formato de palestras, cursos, congressos, seminários, entrevistas e outros eventos de caráter educativo. Os temas abrangem previdência, gestão pública, gestão de finanças pessoais, saúde mental, entre outros.

Os materiais estão disponíveis no portal EEP Virtual e no programa de entrevistas EEP Mesacast no YouTube.

2. Setor Responsável:

Assessoria de Educação e Cultura.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Servidores ativos, inativos, aposentados, pensionistas do Estado do Rio de Janeiro e ao público em geral.

4. Como ter acesso a este serviço?

Para participar das palestras, cursos, congressos, seminários, entre outros, basta realizar um cadastro simples no portal da EEP Virtual (<https://eepvirtual.rioprevidencia.rj.gov.br/>). Já o programa de entrevistas EEP Mesacast pode ser acessado diretamente no canal oficial do YouTube (<https://www.youtube.com/@EEPVirtual>).

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Acessar o site da Escola e realizar a inscrição na atividade;
- Participar da atividade conforme orientações;
- Receber o certificado de participação por e-mail.

Canais de Comunicação:

-  Portal: [EEP Virtual](https://eepvirtual.rioprevidencia.rj.gov.br/) (<https://eepvirtual.rioprevidencia.rj.gov.br/>).
-  You tube: EEP Mesacast (<https://www.youtube.com/@EEPVirtual>).
-  E-mail: EEP@rioprevidencia.rj.gov.br.
-  Instagram: [@eepvirtual](#).
-  Telefone: 2232-5220 ramal 5220.
-  LinkedIn: Escola de Educação Previdenciária.

6. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, e-mail e município.

RIOPREVIDÊNCIA CULTURAL

1. O que é?

Este serviço abrange diversas iniciativas voltadas à preservação da memória institucional e ao bem-estar dos servidores do Rioprevidência:

- **Conservação do Acervo do Rioprevidência:** Responsável pela preservação e manutenção do acervo histórico e cultural da autarquia, incluindo documentos, fotos, objetos e registros que contam a trajetória da previdência estadual;
- **Portal do Rioprevidência Cultural:** Plataforma digital que reúne informações e divulga eventos, exposições e projetos culturais da autarquia;
- **Exposição Virtual "A Origem da Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro":** Apresenta, de forma interativa, a história da previdência social no estado, por meio de imagens, documentos e marcos históricos;
- **Ações voltadas à Qualidade de Vida no Trabalho:** Iniciativas que promovem o bem-estar físico, mental e emocional dos servidores, incluindo programas de saúde, atividades recreativas e eventos culturais;
- **Programa de Formação de Plateia para Servidores:** Oferece aos servidores oportunidades de participação em eventos culturais, como espetáculos teatrais, exposições e concertos, incentivando a valorização da cultura e a qualidade de vida.

2. Setor Responsável:

Assessoria de Educação e Cultura - ASSEC.

3. Quem pode utilizar o serviço?

- **Conservação do acervo do Rioprevidência:** servidores ativos, inativos, aposentados e pensionistas do Estado do Rio de Janeiro, além de estarem acessíveis ao público em geral.
- **Ações de Qualidade de Vida e Formação de Plateia:** Servidores ativos do Rioprevidência.

4. Como ter acesso a este serviço?

- **Conservação do Acervo do Rioprevidência:** Rua da Alfândega, nº 8, Centro, Rio de Janeiro;
- **Portal do Rioprevidência Cultural:** <https://www.rioprevidencia.rj.gov.br/RPCULTURAL/index.htm>;
- **Exposição Virtual "A Origem da Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro":** Acesso no site <https://www.artsteps.com/view/6571cd4f00f06599c27843be>;
- **Programa de Formação de Plateia:** Inscrição realizada via e-mail institucional;
- **Ações de Qualidade de Vida no Trabalho:** Implementadas no ambiente de trabalho dos servidores.

Canais de Comunicação:

 E-mail: centrocultural@rioprevidencia.rj.gov.br.

 Telefone: (21) 2232-5220, Ramal 5220.

Exposição Virtual "A Origem da Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro": Acesso no site
<https://www.artsteps.com/view/6571cd4f00f06599c27843be>.

5. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, e-mail e município.

CHAMADO DE OUVIDORIA

1. O que é?

O serviço de Ouvidoria permite que usuários dos serviços do Rioprevidência e o público em geral registrem reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias e pedidos de acesso à informação.

2. Setor Responsável:

OUVIDORIA.

3. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer pessoa, incluindo usuários do Rioprevidência e a sociedade em geral.

4. Como ter acesso a este serviço?

O serviço está disponível por telefone (2332-5355), pelo e-mail ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br, de forma presencial por agendamento ou pelo Sistema OuvERJ.

5. Etapas para ao processamento do serviço:

- Escolha do canal: Acesse o site do Rioprevidência e selecione o meio de contato desejado;
- Registro da manifestação: Informe os detalhes da solicitação, incluindo dados necessários para a análise do caso;
- Acompanhamento e resposta: A Ouvidoria analisará a demanda e fornecerá um retorno dentro do prazo legal.

6. Qual o prazo?

- Manifestações gerais: Até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017;
- Pedidos de acesso à informação: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, conforme a Lei nº 12.527/2011.

7. Como o usuário pode acompanhar o serviço?

O acompanhamento pode ser feito pelos mesmos canais utilizados para o envio da manifestação.

8. Quais são os dados pessoais tratados por este serviço?

Nome, número de documentos, data de nascimento, endereço, filiação, e-mail, telefone, dados financeiros e entre outros.

9. Este serviço trata dados de crianças ou adolescentes?

Sim.

10. Taxa de custo de serviço:

Gratuito.

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente



Funcionamento

Segunda à sexta, das 9h às 17h.

Telefones de Atendimento

- 0800 285 81 91 (para ligações de telefones fixos);
- (21) 3850-3350 (para ligações de telefone celular).

Canais Online



Chat Online

<https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/Chat>

Fale Conosco

<https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/Fale%20Conosco>

Ouvidoria

Funcionamento

Segunda à sexta, das 10h às 17h

OuvERJ: O canal oficial para reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.

<https://www.rj.gov.br/ouverj/>

Telefone de Atendimento

2332-5355

E-mail: ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br



AGÊNCIAS RIOPREVIDÊNCIA

- **Agência São Pedro da Aldeia**

Rua Epaminondas Pereira Nunes, N° 01, Nova São Pedro CEP:28941-140

- **Agência Bangu**

(Em frente ao Shopping Bangu) Rua da Feira, N°159 - lojas E, F Bangu CEP: 21820-030

- **Agência Campos**

Rua José Evaldo Carneiro da Silva, 13 - loja 3, Centro, Campos dos Goytacazes, CEP: 28.010-520

- **Agência Centro**

Rua da Alfandêga 8 - Centro, Rio de Janeiro

- **Agência Méier**

Rua Frederico Méier, N° 22 - A CEP: 20780-010

- **Agência Miracema**

Rua Santo Antônio, N° 399 - Centro - CEP: 28460-000

- **Agência Niterói**

Rua Gavião Peixoto, N° 87 - LJS. 3 E 4 - Icaraí - CEP: 24230-090

- **Agência Nova Friburgo**

Praça Presidente Getúlio Vargas, N° 139 loja 246 - Centro - Friburgo Shopping Center - CEP: 28610-175

AGÊNCIAS RIOPREVIDÊNCIA

- **Agência São João de Meriti**

Rua Egas Muniz (antiga rua Cesar Lemos), N°22 loja 24 e 25 - Vilar dos Teles, São João de Meriti - RJ CEP: 5576-271

- **Agência Barra do Piraí**

Rua Moreira dos Santos, n° 768, 3° andar, sala 313 - Química, Barra do Piraí - CEP: 27130-430

- **Posto PCERJ- Centro**

Rua da Relação, N° 42, sl.204 CEP: 20231-014

- **Posto Três Rios**

Praça São Sebastião, N° 81 - Centro - CEP: 25804-080

- **Posto Itaperuna**

Rua Lici C Pereira, 143 - Centro - CEP: 28300-000

- **Posto Petrópolis**

Rua Paulo Barbosa, N° 110 Sala. 406 - Centro - CEP: 25620-100



RIOPREVIDÊNCIA



Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência
Sede Administrativa: Rua da Alfandega nº 8 , Centro. Rio de Janeiro/RJ – CEP 20091-005
Telefone: (21) 2332-5151 – www.rioprevidencia.rj.gov.br