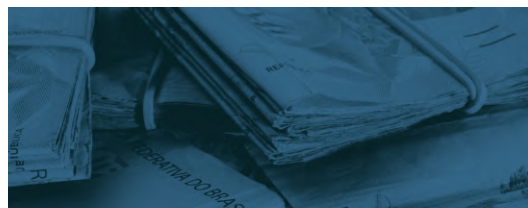
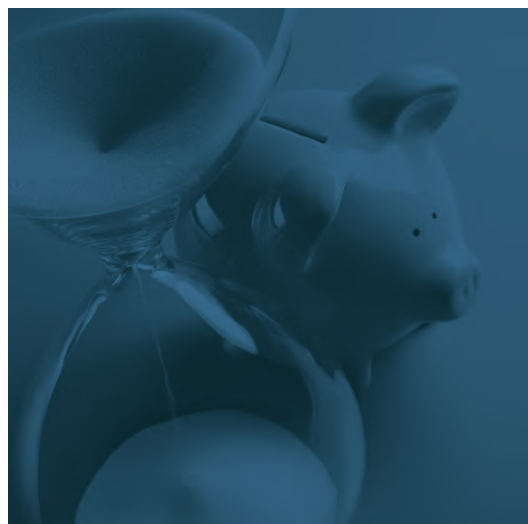




CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

RIO DE JANEIRO

JUNHO - 2022



Diretor-Presidente

Sergio Aureliano Machado da Silva

Diretoria Executiva

Aloisio Villeth Lemos - Diretor de Investimentos

Marcelo Passos Pereira - Diretor de Administração e Finanças

Fabiana Moraes Braga Machado - Diretora Jurídica

Marcelo Fresteiro Dias Ferreira – Diretor de Seguridade

Assessoria de Governança Corporativa - ASSGC

Leandro Junior de Oliveira

Carlos Roberto Wittlich Junior

Assessoria de Imprensa e Comunicação - ASSIC

Carlos Henrique da Costa Silva

Giulio da Cruz Bruno

Elaboração e Revisão

Assessoria de Governança Corporativa - ASSGC

Assessoria de Imprensa e Comunicação - ASSIC

Design Gráfico

Leandro Júnior de Oliveira - ASSGC

Giulio Bruno - ASSIC

INFORMAÇÕES GERAIS

- 06** O que é a Carta de Serviços?
- 06** Quem Somos?
- 07** Localização
- 10** Finalidade e Competências Legais
- 11** Público-Alvo
- 12** Missão, Visão, Valores e Princípios
- 13** Organograma
- 15** Compromissos de Atendimento Assumidos pelo Rioprevidência

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO USUÁRIO

- 17** Concessão de Aposentadoria
- 18** Habilitação à Pensão por Morte
- 19** Retorno para Conclusão de Habilitação à Pensão
- 20** Entrega de Declaração da Faculdade
- 21** Cancelamento de Pensão
- 22** Cancelamento por Desistência de Pensão

23	Comunicação de Óbito de Pensionista
24	Reversão de Cota de Pensão
25	Cadastro de E-mail para Acesso ao Contracheque
26	Consulta de Contracheque
27	Consulta a Informe de Rendimentos
28	Alteração Cadastral
29	Informações sobre o Processo Administrativo do Rioprevidência
30	Andamento do Processo
31	Cumprimento de Exigência/Ciência do Processo
32	Pedido de Vista a Processo Administrativo
33	Solicitação de Cópia de Processo Administrativo
34	Isenção de Imposto de Renda
35	Retificação de Imposto de Renda
36	Revisão de Pensão
37	Resíduos de Pensão
38	Solicitação de Pagamentos de atrasados
39	Problemas de Pagamento

40	Recadastramentos
41	Reestabelecimento de Benefícios por falta de Recenseamento ou por falta de Recadastramento
42	Certidão Negativa de Beneficiários
43	Declaração de Beneficiários
44	Declaração de Nada Consta
45	Declaração PASEP-FGTS
46	Gerência de Recursos Humanos
47	Setor de Protocolo
48	Rioprevidência Cultural
49	Escola de Educação Previdenciária
50	Assessoria de Imprensa e Comunicação
51	Canais de Atendimento
52	Metas e Indicadores de Desempenho
54	Folha de Aprovação

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao usuário é um instrumento que visa ampliar e estimular o controle social, facilitando a participação do usuário nos serviços, ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

No âmbito do Rioprevidência, este documento visa informar os serviços prestados pela autarquia, suas formas de acesso e nosso compromisso com padrões de qualidade de atendimento, a fim de proporcionar mais transparência à Administração Pública.

QUEM SOMOS

O Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência é uma Autarquia pública independente, instituída pela Lei nº. 3189, de 22 de fevereiro de 1999, com a finalidade de arrecadar, assegurar e administrar recursos financeiros e outros ativos para o custeio dos proventos de aposentadoria ou reforma, das pensões e outros benefícios, concedidos e a conceder aos membros e servidores estatutários e seus dependentes, pelo Estado do Rio de Janeiro, suas autarquias e fundações

A sede do Rioprevidência está localizada na Rua da Quitanda, nº 106 - Centro - Rio de Janeiro, RJ - CEP 20091-005. O contato por telefone pode ser feito através dos números: 0800-285-8191 e (21) 3850-3350.

AGÊNCIAS

Agência Centro

Rua da Quitanda, 106 - loja - Centro, Rio de Janeiro.

Agência Tijuca

Av. Professor Manoel de Abreu, 300 - Maracanã, Rio de Janeiro - RJ.

Agência Méier

Rua Frederico Méier, 22A - Meier, Rio de Janeiro - RJ.

Agência Bangu

Rua da Feira, 159 - lojas E e F - Bangu, Rio de Janeiro. Em frente ao Shopping Bangu.

Agência São João de Meriti

Rua Egas Muniz, 22 - Vilar dos Teles, São João de Meriti. (antiga Rua Cesar Lemos)

Agência Niterói

Rua Gavião Peixoto, 87 - lojas 3 e 4 - Icaraí, Niterói - RJ.

Agência São Pedro da Aldeia

Rua Epaminondes Pereira Nunes, 1 - Nova São Pedro, São Pedro da Aldeia - RJ. (Anexo à FAETEC)

LOCALIZAÇÃO

Agência Campos

Rua José Evaldo Carneiro da Silva, 13 (Sala 3 - Edifício Salete) - Centro, Campos dos Goytacazes - RJ.

Agência Itaperuna

Rua Lici C Pereira, 143 - Centro, Itaperuna - RJ.

Agência Miracema

Rua Santo Antônio, 399 - Centro, Miracema - RJ.

Agência Nova Friburgo

Friburgo Shopping Center - Praça Presidente Getúlio Vargas, 139 - loja 246, Nova Friburgo - RJ. (Entrada alternativa pela Rua Galeano das Neves)

Agência Petrópolis

Rua Paulo Barbosa, 110 - Sala 406 - Centro, Petrópolis - RJ.

Agência Três Rios

Prefeitura Municipal (Sala do Empreendedor) - Praça São Sebastião, 81 - Centro, Três Rios - RJ.

(Acesso para cadeirantes pela entrada principal a partir de 12h)

Agência Barra do Piraí

Rua Moreira dos Santos, 768, Química, 2º andar, sala 16 - Barra do Piraí - RJ.

POSTOS DE ATENDIMENTO

Posto Atendimento Agendado PGE

Rua do Carmo, 27 - Térreo - Centro, Rio de Janeiro

Posto DPGE

Avenida Marechal Câmara, 314 - 3º andar - Centro, Rio

Posto PCERJ - Centro

Rua da Relação, 42 - sala 204 - Centro, Rio de Janeiro.

Posto TCE

Praça da República, 70 - 4º andar - Centro, Rio de Janeiro.
Entrada pela portaria da Praça da República, 54.



Sede administrativa do Rioprevidência, localizada na Rua da Quitanda, 106

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS LEGAIS



O Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA, Autarquia vinculada à Secretária de Estado de Fazenda, com estrutura aprovada pelo Decreto nº 41.604, de 19 de dezembro de 2008, e alterada e consolidada pelo Decreto 47.844, de 25 de novembro de 2021, tem a finalidade de arrecadar, assegurar e administrar recursos financeiros e outros ativos para o custeio dos proventos de aposentadoria ou reforma, das pensões e outros benefícios, concedidos e a conceder a servidores estatutários e seus dependentes, pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias e Fundações, bem como efetuar os pagamentos respectivos, nos termos estabelecidos na legislação relativa ao Regime Jurídico Próprio de Previdência dos servidores públicos estaduais.

O Regime Próprio de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro abrange, exclusivamente, o servidor público civil titular de cargo efetivo de todos os poderes, bem como os aposentados e seus dependentes.

SEGURADOS

São segurados, inscritos automática e obrigatoriamente, todos os servidores públicos estaduais de cargos efetivos pertencentes aos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério Público, da Defensoria Pública, e Tribunal de Contas do Estado.

DEPENDENTES

- I- O cônjuge, a companheira ou o companheiro, os parceiros homoafetivos e os filhos não emancipados, de qualquer condição, menores de 21 (vinte e um) anos ou maiores, se inválidos ou interditados;
 - II — Os pais;
- III — Os irmãos, de qualquer condição, menores de 21 (vinte e um) anos, ou inválidos.
- IV – Os filhos não emancipados, de qualquer condição, até 24 (vinte e quatro) anos, se estudantes universitários.

MISSÃO

Prestar serviços de excelência aos segurados, com eficiência, eficácia, credibilidade, respeito e responsabilidade social, zelando pela administração transparente do patrimônio, como objetivo primeiro de cumprir suas obrigações previdenciárias atuais e futuras.

VISÃO

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

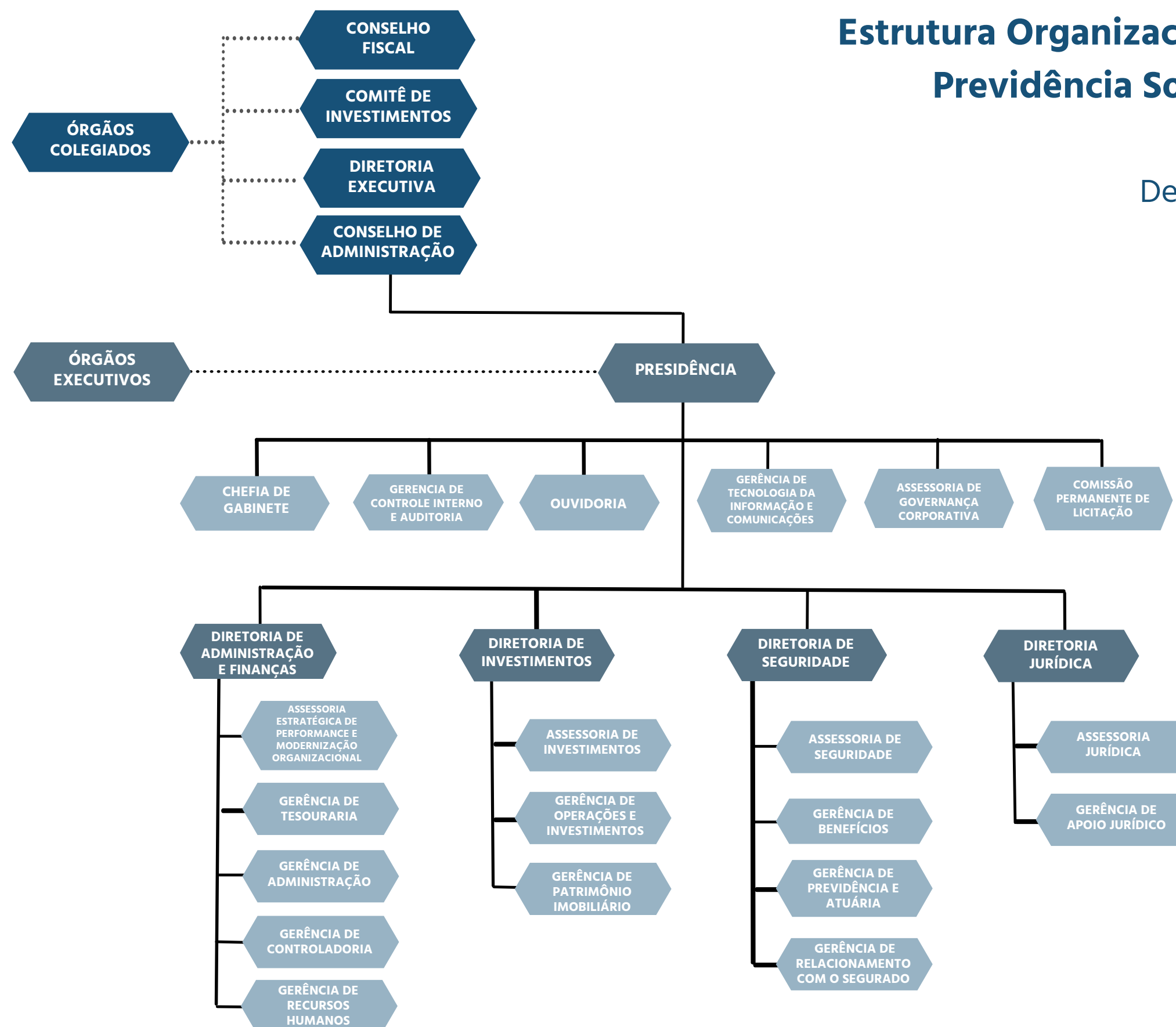
- a) Satisfação na prestação de serviços aos segurados;
- b) Boas práticas de gestão de ativos e passivos;
- c) Governança, transparência e conformidade na gestão previdenciária.

VALORES E PRINCÍPIOS

- | | |
|---|---------------------------|
| a) Satisfação do cliente; | f) Governança; |
| b) Parceria com independência da patrocinadora; | g) Conformidade; |
| c) Responsabilidade social; | h) Ética; |
| d) Credibilidade; | i) Eficiência e eficácia; |
| e) Transparência; | j) Respeito |

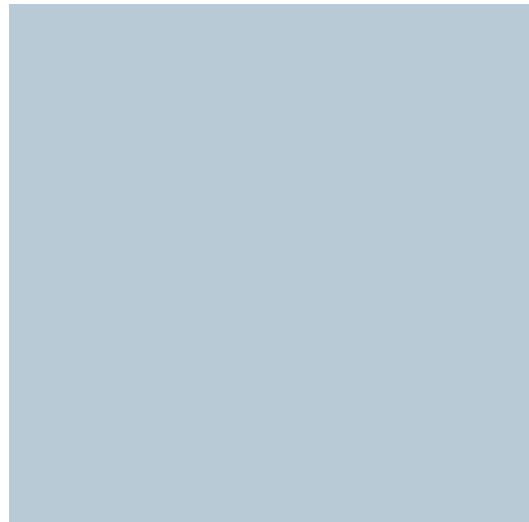
Estrutura Organizacional do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - Rioprevidência

Decreto Estadual Nº 47.844/2021



O Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA tem o compromisso de excelência na prestação dos serviços disponibilizados aos servidores ativos, inativos, pensionistas e dependentes. Sabemos da nossa responsabilidade social e esperamos que essa ferramenta os auxilie no esclarecimento de dúvidas, servindo, também, como um guia à escolha que atenda às necessidades do nosso público-alvo.

Nossa certificação Pró-Gestão confirma o padrão de qualidade e as normas técnicas da instituição. O Rioprevidência é o primeiro órgão previdenciário do Brasil a obter o selo Pró-Gestão RPPS. O certificado do Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos Regimes Próprios de Previdência Social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, eleva a boa gestão junto à Secretaria de Previdência, do Ministério do Trabalho e Previdência — MTP e posiciona o Fundo como referência em administração para os demais RPPS do país. Para conquistar o importante mérito, a Autarquia cumpriu todas as exigências do Nível II, passando a ser o primeiro RPPS do Brasil e referência nacional em Práticas adequadas de gestão previdenciária relativas a Controles Internos, Governança Corporativa e Educação Previdenciária.



SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AOS USUÁRIOS



CONCESSÃO DE APOSENTADORIA

O QUE É?

Ato de concessão de aposentadoria para servidores do Estado do Rio de Janeiro.

PÚBLICO-ALVO

Servidores ativos vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

O servidor deverá estar autorizado pelo seu recurso humano setorial para solicitar a concessão de Aposentadoria.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Por atendimento presencial, nas agências e postos do Rioprevidência mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência ou pelo SAC, comparecimento na agência no dia agendado para realização do serviço;
- Online: solicitação do serviço através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência, envio do Termo de opção a realização do serviço.

HABILITAÇÃO À PENSÃO POR MORTE

O QUE É?

Habilitação à pensão de beneficiário por morte de servidor.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Através de acesso ao site do Rioprevidência ou demais canais de atendimento do Rioprevidência.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, nas agências e postos do Rioprevidência mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Comparecimento na agência no dia agendado para apresentação da documentação solicitada;
- Apresentação do ofício de abertura de cota para a realização do serviço.

RETORNO PARA CONCLUSÃO DE HABILITAÇÃO À PENSÃO

O QUE É?

Retorno à agência para atender a pendências relativas ao processo de habilitação à pensão.

PÚBLICO-ALVO

Requerente a habilitação à pensão por morte no Rioprevidência.

MEIOS DE ACESSO

Presencialmente, através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou através do SAC.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Já ter realizado o requerimento de habilitação à pensão.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Por atendimento presencial, nas agências e postos do Rioprevidência mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Comparecimento na agência para suprir as devidas pendências processuais.

ENTREGA DE DECLARAÇÃO DA FACULDADE

O QUE É?

O segurado, na qualidade de filho menor, tem direito a receber o benefício até 21 anos ou, se estudante universitário, até 24 anos. Portanto, antes de completar 21 anos, o beneficiário deverá comprovar a sua condição de estudante universitário perante o Rioprevidência para a manutenção do benefício.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser pensionista na qualidade de filho no Rioprevidência.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

CANCELAMENTO DE PENSÃO

O QUE É?

Em caso de perda da condição de beneficiário por qualquer pensionista, deverá o interessado comunicar o Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

CANCELAMENTO POR DESISTÊNCIA DE PENSÃO

O QUE É?

Cancelamento de pensão por iniciativa própria.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

COMUNICAÇÃO DE ÓBITO DE PENSIONISTA

O QUE É?

Em caso de óbito de pensionista, deverá o interessado comunicar o falecimento para proceder o cancelamento da pensão.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer cidadão.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ter o interessado a documentação necessária (principalmente a certidão de óbito do pensionista) para requisitar o serviço.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

REVERSÃO DE COTA DE PENSÃO

O QUE É?

Solicitação para que seja verificada a situação do rateio de um benefício de pensão após a exclusão de um ou mais beneficiários da mesma, por conseguinte, a correta distribuição das cotas de pensão se for necessário.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para solicitação do serviço;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, solicitando o serviço.

CADASTRO DE E-MAIL PARA ACESSO AO CONTRACHEQUE

O QUE É?

Inclusão de e-mail no cadastro do Rioprevidência para possibilitar a criação de senha para acesso ao contracheque através do site do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Ser servidor aposentado ou pensionistas vinculados ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente através dos canais disponíveis no site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser servidor aposentado ou pensionista vinculado ao Regime Próprio de Previdência do Estado do Rio de Janeiro.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

O requerente deve entrar em contato com os canais de atendimento disponíveis no site do Rioprevidência para, após fornecer as informações solicitadas para validação, cadastrar o seu e-mail junto ao Rioprevidência.

CONSULTA DE CONTRACHEQUE

O QUE É?

Obtenção do contracheque mensal de proventos de aposentadoria e/ou pensão.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível exclusivamente pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, com login e senha, na opção “Serviços do Rioprevidência” - “Consulta de Contracheque”.

CONSULTA A INFORME DE RENDIMENTOS

O QUE É?

Obtenção do Informe de Rendimentos.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível exclusivamente pela Internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, com login e senha, na opção "Serviços do Rioprevidência" - "Consultar Informe de Rendimentos".

ALTERAÇÃO CADASTRAL

O QUE É?

Atualização cadastral de endereço, telefone, e-mail, e dados bancários por solicitação do interessado.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela Internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido de comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

INFORMAÇÕES SOBRE O PROCESSO ADMINISTRATIVO DO RIOPREVIDÊNCIA

O QUE É?

Informações sobre processos administrativos no âmbito do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado desde que sejam parte do processo.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser parte interessada no processo.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

ANDAMENTO DO PROCESSO

O QUE É?

Informações sobre o andamento de processos administrativos no âmbito do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado.

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO:

A consulta é aberta ao público em geral.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, na opção “Serviços do Rioprevidência” - “Consulta de Processos”.

CUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIA/ CIÊNCIA DE PROCESSO

O QUE É?

Comparecimento após convocação para cumprir exigência ou para tomar ciência de processo no Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Todo aquele que o Rioprevidência considerar necessário convocar.

MEIOS DE ACESSO

Presencialmente, através de agendamento prévio no site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ter sido convocado pelo Rioprevidência.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Por atendimento presencial, mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PEDIDO DE VISTA A PROCESSO ADMINISTRATIVO

O QUE É?

Trata-se de pedido de vista a processo administrativo que se encontre arquivado ou em tramitação em quaisquer setores do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado desde que sejam parte do processo.

MEIOS DE ACESSO

Presencialmente, através de agendamento prévio no site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser parte interessado no processo.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Por atendimento presencial, mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO

O QUE É?

Solicitação de cópia total ou parcial de processo administrativo no âmbito do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado desde que sejam parte do processo.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser parte interessado no processo.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

O QUE É?

A isenção de imposto de renda é uma situação prevista em lei na qual os rendimentos relativos à pensão de pessoas portadoras de doença grave, legalmente listadas, ficam Isentos de Imposto de Renda.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência. Avaliação através da perícia médica estadual.

RETIFICAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

O QUE É?

Trata-se de pedido a ser formulado junto ao Rioprevidência somente por pensionista que, por motivos diversos, necessita que seja retificada a fita DIRF relativa a seus descontos de IR para regularização de situação junto à Receita Federal.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

REVISÃO DE PENSÃO

O QUE É?

Trata-se de atualização do valor da pensão concedida, respeitando a regra de reajuste da paridade.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser pensionista habilitado mediante a regra de reajuste da paridade.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

RESÍDUOS DE PENSÃO

O QUE É?

Trata-se de solicitação de crédito cujo beneficiário tenha falecido ou perdido a qualidade de dependente sem, contudo, receber parcelas referente ao benefício de pensão.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser herdeiro de beneficiário de pensão por morte pelo Rioprevidência ou já ter sido beneficiário de pensão por morte do Rioprevidência.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTOS DE ATRASADOS

O QUE É?

Trata-se de solicitação de crédito cujo beneficiário de pensão por morte do Rioprevidência, por motivos diversos, não tenham recebido na competência que tinham direito.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

PROBLEMAS DE PAGAMENTO

O QUE É?

Informações referentes a pagamentos.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Acesso ao site do Rioprevidência, através do canal Fale Conosco, ou agendamento prévio para atendimento presencial seguido do comparecimento nos postos ou agências do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

- Presencial: agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária;
- Online: abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, com a documentação solicitada para realização do serviço.

RECADASTRAMENTOS

O QUE É?

Apuração de eventuais irregularidades na percepção do benefício previdenciário.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

Presencialmente, através de agendamento prévio no site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Todo beneficiário do Rioprevidência pode ser aditável.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Por atendimento presencial, mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência, comparecimento na agência para apresentar a documentação necessária.

REESTABELECIMENTO DE BENEFÍCIOS POR FALTA DE RECENSEAMENTO OU POR FALTA DE RECADASTRAMENTO

O QUE É?

Trata-se de serviço destinado a regularizar a situação de segurados que perderam o prazo para a realização do recenseamento, cadastramento ou prova de vida.

PÚBLICO-ALVO

Aposentados pelo Rioprevidência (aposentados pelo órgão de origem devem se dirigir ao respectivo órgão setorial) e pensionistas.

MEIOS DE ACESSO

- Presencial: através de agendamento prévio no site do Rioprevidência ou pelo SAC;
- Online: através do canal de atendimento do Fale Conosco do portal do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser aposentado pelo Rioprevidência (aposentados pelo órgão de origem devem se dirigir ao respectivo órgão setorial) ou pensionista que tenha seu benefício suspenso por falta de recenseamento ou de cadastramento em processo de auditoria de benefícios.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso ao site do Rioprevidência, ou por atendimento presencial, mediante agendamento prévio de local e horário no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Agendamento do serviço nos canais disponíveis no site do Rioprevidência.

CERTIDÃO NEGATIVA DE BENEFICIÁRIOS

O QUE É?

Trata-se de pedido de certidão de interesse do requerente, destinada a informar a inexistência de beneficiário(s) habilitados à pensão por morte de um segurado do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado.

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Qualquer interessado pode solicitar esse serviço.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Abertura de ocorrência no canal Fale Conosco, no site do Rioprevidência.

DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

O QUE É?

Trata-se de pedido de certidão de interesse do requerente, destinada a informar a existência de beneficiário(s) habilitados à pensão por morte de um segurado do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado.

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Qualquer interessado pode solicitar esse serviço.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, na opção “Serviços do Rioprevidência” - “Emitir Certidões”.

DECLARAÇÃO DE NADA CONSTA

O QUE É?

Trata-se de pedido de declaração de interesse do requerente, destinada a informar que o solicitante não consta como beneficiário de pensão no cadastrado do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer interessado.

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Qualquer interessado pode solicitar esse serviço.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência, na opção “serviços do Rioprevidência” - “Emitir Certidões”.

DECLARAÇÃO PASEP/FGTS

O QUE É?

Trata-se de pedido de declaração de interesse do pensionista para percepção do PASEP ou FGTS, destinada a informar a existência de beneficiário(s) cadastrado(s) no Rioprevidência, em virtude de falecimento de servidor público.

PÚBLICO-ALVO

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

MEIOS DE ACESSO

Exclusivamente pela internet, através do site do Rioprevidência.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

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

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Disponível pela internet, através de acesso no site do Rioprevidência.

PRINCIPAIS ETAPAS

Acesso ao site do Rioprevidência na opção “Serviços do Rioprevidência” - “Declaração de PASEP”.

GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

O QUE É?

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

PÚBLICO-ALVO

Servidor do Rioprevidência ou representante familiar, conforme caso específico.

MEIOS DE ACESSO

Atendimento presencial ou envio de e-mail para recursoshumanos@rioprevidencia.rj.gov.br.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser servidor do Rioprevidência ou representante familiar.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Rua da Quitanda, 106, 4º andar, de 9h às 17h .

PRINCIPAIS ETAPAS

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

MEIOS DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

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

SETOR DE PROTOCOLO

O QUE É?

Recebimento de documentos direcionados ao Rioprevidência, de caráter não sigiloso.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer pessoa física ou jurídica.

MEIOS DE ACESSO

Atendimento presencial.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Não há.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Rua da Quitanda, 106, térreo, de 9h às 18h.

PRINCIPAIS ETAPAS

1. Comparecer ao endereço informado.
2. Solicitar o atendimento.

MEIOS DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

Atendimento imediato ou com acompanhamento e atualização via SEI.

RIOPREVIDÊNCIA CULTURAL

O QUE É?

Um espaço destinado à preservação da história da previdência do estado do Rio de Janeiro, à cultura e qualidade de vida dos segurados do RPPS, com programas, oficinas e cursos gratuitos planejados para atender, principalmente, o público da terceira idade.

PÚBLICO-ALVO

Servidores ativos, aposentados, pensionistas do Estado do Rio de Janeiro

MEIOS DE ACESSO

Inscriver-se na atividade no site do Rioprevidência Cultural

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Ser servidor, aposentado ou pensionista do Estado do Rio de Janeiro

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Avenida Professor Manuel de Abreu, 300, Vila Isabel, Rio de Janeiro.

Funcionamento: de 8h às 17h

PRINCIPAIS ETAPAS

1. Inscrição na atividade no site do Rioprevidência Cultural;
2. Participação na atividade.

MEIOS DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

É possível acompanhar a programação no site do Rioprevidência Cultural: <https://www.rioprevidencia.rj.gov.br/RPCULTURAL/index.htm>

ESCOLA DE EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

O QUE É?

Uma escola que oferece cursos, palestras, congressos, seminários e outros eventos de caráter educativo, relativos aos temas da previdência, gestão pública, gestão de finanças pessoais, mercado financeiro, mercado de capitais e outros temas afins com o objetivo de promover a educação financeira e previdenciária dos segurados do Rioprevidência.

PÚBLICO-ALVO

Servidores ativos, aposentados, pensionistas do Estado do Rio de Janeiro.

MEIOS DE ACESSO

Inscriver-se na atividade.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Não há.

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Rua da Quitanda, nº 106 - Centro - Rio de Janeiro, RJ - Brasil - CEP 20091-005. Funcionamento de 9h às 18h.

PRINCIPAIS ETAPAS

Inscrição na atividade no site da Escola; realização da atividade; recebimento de certificado de participação por e-mail.

MEIOS DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

É possível acompanhar a programação no site:

<https://www.rioprevidencia.rj.gov.br/EscolaPrevidenciaria/index.htm>

ASSESSORIA DE IMPRENSA E COMUNICAÇÃO

O QUE É?

Divulgação e atendimento às demandas da imprensa, identidade visual do Rioprevidência, gestão das mídias digitais e comunicação interna.

PÚBLICO-ALVO

Público em Geral

MEIOS DE ACESSO

Através do e-mail comunicacao@rioprevidencia.rj.gov.br ou pelo telefone: (21) 2332-5383.

REQUISITOS PARA OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica

LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Sede da Autarquia

PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não se aplica

PRIORIDADE DO ATENDIMENTO

Não se aplica

PRINCIPAIS ETAPAS

Não se aplica

MEIOS DE ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO

Não se aplica

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.rioprevidencia.rj.gov.br/PortalRP/Contato/ChatOnline/index.htm>

Fale Conosco

<https://www.rioprevidencia.rj.gov.br/PortalRP/Contato/FaleConosco/index.htm>

Ouvidoria

Funcionamento

Segunda à sexta, das 9h às 18h.

Site Fala.Br

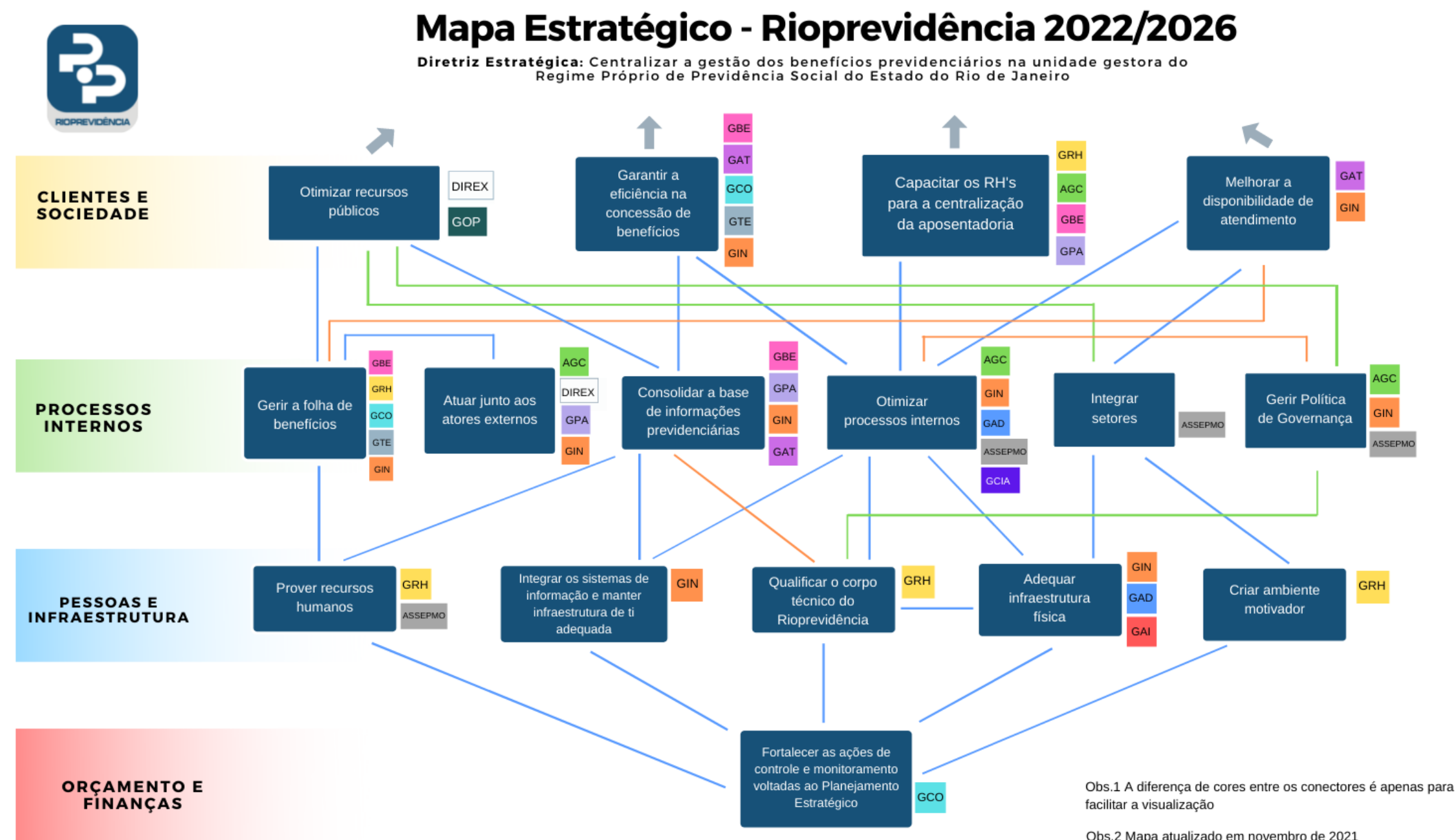
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Telefone de Atendimento

(21) 2334-5166

O Planejamento Estratégico do Rioprevidência terá duração de 5 anos (2022/2026). A Diretriz Estratégica atual é “Centralizar a Gestão dos Benefícios Previdenciários na Unidade Gestora do Regime Próprio de Previdência Social do Estado do RJ”.

O Mapa Estratégico demonstra os macro-objetivos do Planejamento distribuídos em quatro perspectivas, a saber: Orçamento e Finanças, Pessoas e Infraestrutura, Processos Internos e Clientes e Sociedade. Para saber mais sobre o Planejamento Estratégico do Rioprevidência acesse www.rioprevidencia.rj.gov.br/PortalRP/Conheca/PlanejamentoEstrategico.



APROVAÇÃO

No dia 28 de junho de 2022, a Carta de Serviços foi aprovada pela Diretoria Executiva do Rioprevidência; Estará vigente até sua revisão e atualização a cada 1 ano, pela Assessoria de Governança Corporativa em conjunto com a Ouvidoria do Rioprevidência, responsáveis por sua elaboração, com o objetivo de que os serviços definidos, os compromissos e os indicadores que nela se estruturam reflitam, a cada momento, a realidade do serviço.

