



MANUAL DE ATENDIMENTO

Orientações, Diretrizes e Procedimentos
de Atendimento ao Segurado

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA
DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO**

SUMÁRIO

I. TERMOS E SIGLAS	3
II. RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO	4
III. OBJETIVO	4
IV. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	4
CAPÍTULO 1 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	5
I. INSTRUMENTOS UTILIZADOS NO PROCESSO	6
II. RESULTADO FINAL DO PROCESSO	6
III. PROCEDIMENTOS	6
PARTE 1: INCLUSÃO / CORREÇÃO / ALTERAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS	7
1.PRE/DIP/GAT	7
PARTE 2: SOLICITAÇÃO DE PENSÃO / PECÚLIO / AUXÍLIO FUNERAL / ENCERRAMENTO DE FOLHA	8
1.PRE/DIP/GAT	8
1.1. REQUERIMENTO DE PENSÃO / PECÚLIO / AUXÍLIO FUNERAL	8
1.2. REQUERIMENTO DE ENCERRAMENTO DE FOLHA	8
PARTE 3: CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO - CTC	10
1.PRE/DIP/GAT	10
CAPÍTULO 2 - OUVIDORIA	11
I. INSTRUMENTOS USADOS NO PROCESSO	12
II. RESULTADO FINAL DO PROCESSO	12
III. PROCEDIMENTOS	12
1.1746 E OUVIDORIA	12
2.ERGON, SIRC, PROCESSO.RIO, INTRANET PREVI-RIO E CONSULTAS FÍSICAS AOS SETORES RESPONSÁVEIS	13
3.PREVI-RIO /PRE / DIP / GAT / PREVI-RIO / PRE / DAF / GFI / PREVI-RIO / PRE / DIP / GPS	13

1. TERMOS E SIGLAS

PREVI-RIO/PRE/DIP

Diretoria de Previdência e Assistência do PREVI-RIO

PREVI-RIO/PRE/DIP/GAT

Gerência de Atendimento

PREVI-RIO/PRE/DIP/GBE

Gerência de Benefícios

PREVI-RIO/PRE/DIP/GPG

Gerência de Pagamento

PREVI-RIO/PRE/DIP/GCPREV

Gerência de Compensação Previdenciária

PREVI-RIO/PRE/OUV

Ouvidoria do Previ-Rio

PREVI-RIO/PRE/DIP/GPS

Gerência do Plano de Saúde do Servidor Municipal

II. RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO

PREVI-RIO/PRE/DIP, PREVI-RIO/PRE/DIP/GAT, PREVIRIO/PRE/DIP/GBE, PREVI-RIO/PRE/DIP/GPG, PRE/DIP/GCPREV, PREVI-RIO/PRE/OUV , CANAL 1746, ERGON, SGRC,PROCESSO.RIO, INTRANET.

III. OBJETIVO

Este manual se propõe a detalhar o processo para orientar e instruir o servidor público municipal e seus dependentes nos assuntos pertinentes aos benefícios previdenciários, benefícios assistenciais e demais assuntos relacionados ao direito dos segurados e ex-segurados, bem como promover a atualização cadastral e realização de prova de vida.

IV. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

As Emendas Constitucionais nº 20/1998, nº 41/2003, nº 47/2005 e nº 103/2019; Lei Federal nº 9.717/1998; Lei Federal nº 10.887/2004; Lei Municipal 3.344/2001, Lei Municipal 6852/2021 e Decreto Municipal 22.870/2003, Lei Federal nº 13.460/2014, Decreto Rio nº 44.746/2018, Lei nº 13.709/2018, Lei nº 12.527/2011

CAPÍTULO 1 – ATENDIMENTO PRESENCIAL

INSTRUMENTOS USADOS NO PROCESSO

Requerimentos e documentações apresentados presencialmente, Requerimentos e documentações via WPRO, Processo físico aberto pelo Sistema SICOP, Processo Digital aberto pelo Sistema PROCESSO.RIO, Sistema ERGON.

RESULTADO FINAL DO PROCESSO

Pra o atendimento presencial é prestar o esclarecimento ou corrigir/alterar os dados no Sistema Ergon, quando solicitado presencialmente pelo segurado; emitir documentações necessárias e pertinentes a Gerência de Atendimento; Abertura de processo via Sistema Processo.rio quando solicitações envolve outros setores; dar ciência ao requerente do conteúdo ou conclusão das solicitações e documentações solicitadas.

PROCEDIMENTOS

O segurado se apresenta ao balcão de atendimento, onde é previamente orientado de acordo com o assunto a ser tratado. Após o atendimento prévio é distribuído senha e prestado o atendimento inicial nos guinches individualizados.

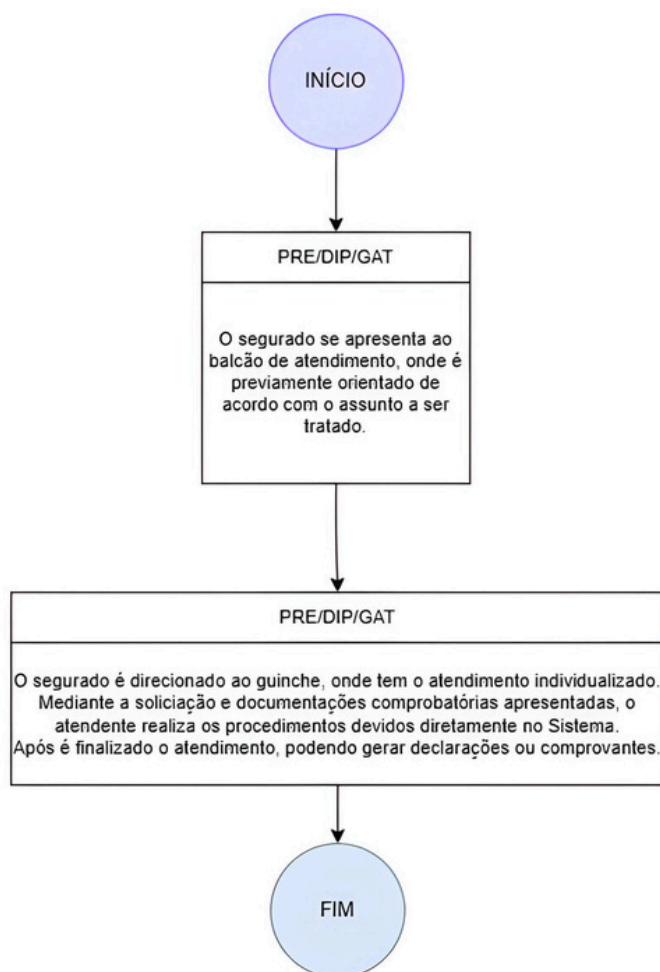
PARTE 1: INCLUSÃO / CORREÇÃO / ALTERAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS.

1. PRE/DIP/GAT

O atente, mediante a apresentação da documentação pertinente, acessa diretamente o Sistema Ergon concluindo a solicitação. Sendo as principais:

- Alteração de endereço, estado civil ou outros dados pessoais.
- Inclusão/Exclusão de dependentes das formas de dependências permitidas no MRJ.

INCLUSÃO / CORREÇÃO / ALTERAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS



PARTE 2: SOLICITAÇÃO DE PENSÃO / PECÚLIO / AUXÍLIO FUNERAL / ENCERRAMENTO DE FOLHA.

1. PRE/DIP/GAT

1.1 Requerimento de Pensão/Pecúlio/Auxílio Funeral.

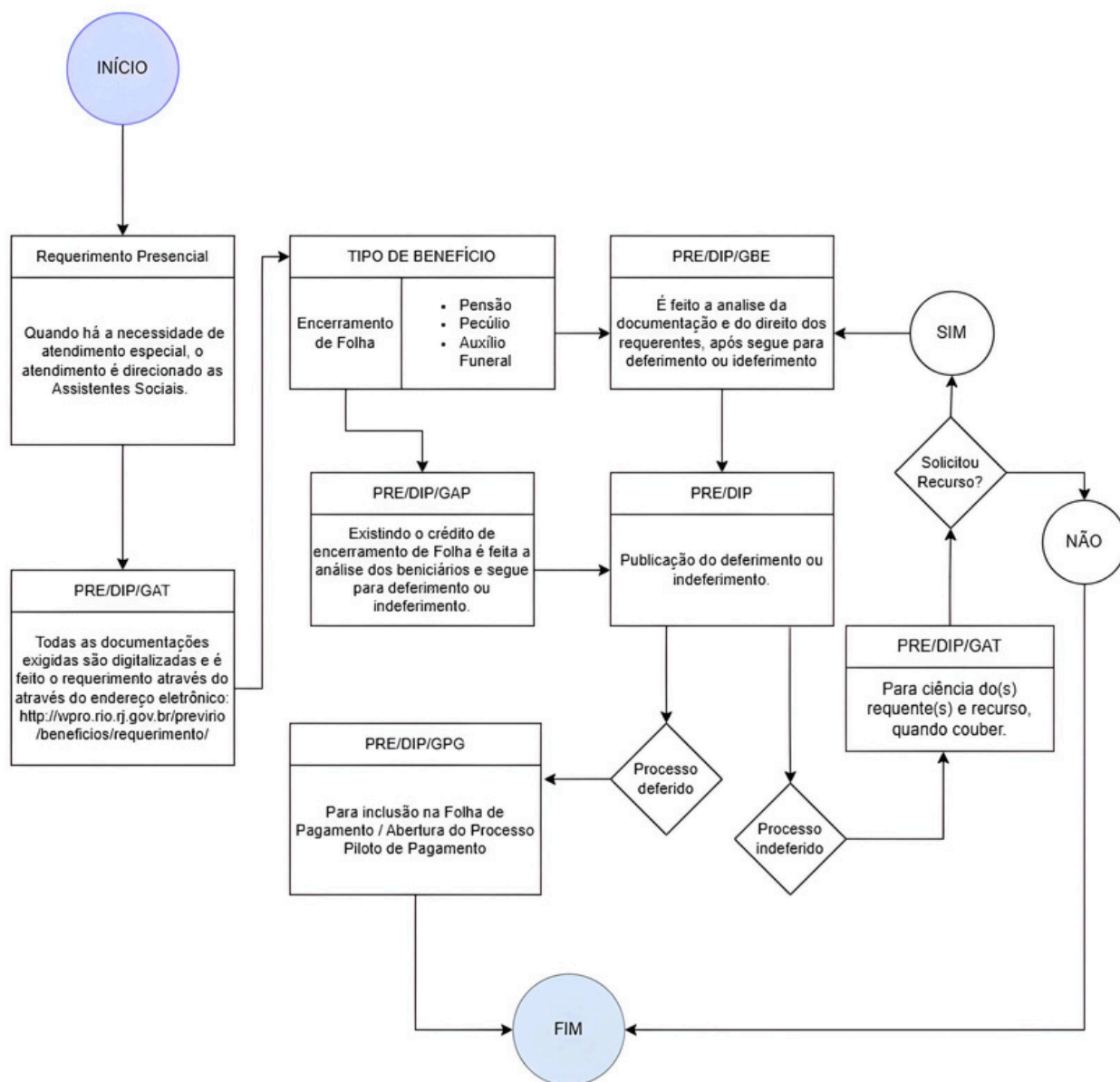
- O(a) Solicitante é acolhido e informado de todos os benefícios previdenciários e assistenciais, sendo direcionado a fazer o requerimento através do endereço eletrônico: <http://wpro.rio.rj.gov.br/previrio/beneficios/requerimento/>.
- Quando há a necessidade de atendimento especial, seja por incapacidade do solicitante ou extrema dificuldade, o atendimento é direcionado as Assistentes Sociais. Todas as documentações exigidas são digitalizadas e é feito o requerimento, com o auxílio da atendente, através do endereço eletrônico: <http://wpro.rio.rj.gov.br/previrio/beneficios/requerimento/>

Todos os requerimentos são analisados pela Gerência de Benefícios (DIP/GBE) e encaminhados para DIP, sugerindo o deferimento ou indeferimento. Em caso de deferimento, segue para DIP/GPG para implementação do pagamento. Em caso de indeferimento retorna a DIP/GAT para ciência do(a) requerente.

1.2 Requerimento de Encerramento de Folha

- O(a) Solicitante é direcionado a fazer o requerimento através do endereço eletrônico: <http://wpro.rio.rj.gov.br/previrio/beneficios/requerimento/>.
- Todos os requerimentos são pré-analisados pela Gerência de Benefícios (DIP/GBE) e encaminhados para os setores competentes.
- Após as devidas análises é publicado o deferimento ou indeferimento. Em caso de deferimento, segue para DIP/GPG para implementação do pagamento. Em caso de indeferimento retorna a DIP/GAT para ciência do(a) requerente.

SOLICITAÇÃO DE PENSÃO / PECÚLIO / AUXÍLIO FUNERAL / ENCERRAMENTO DE FOLHA



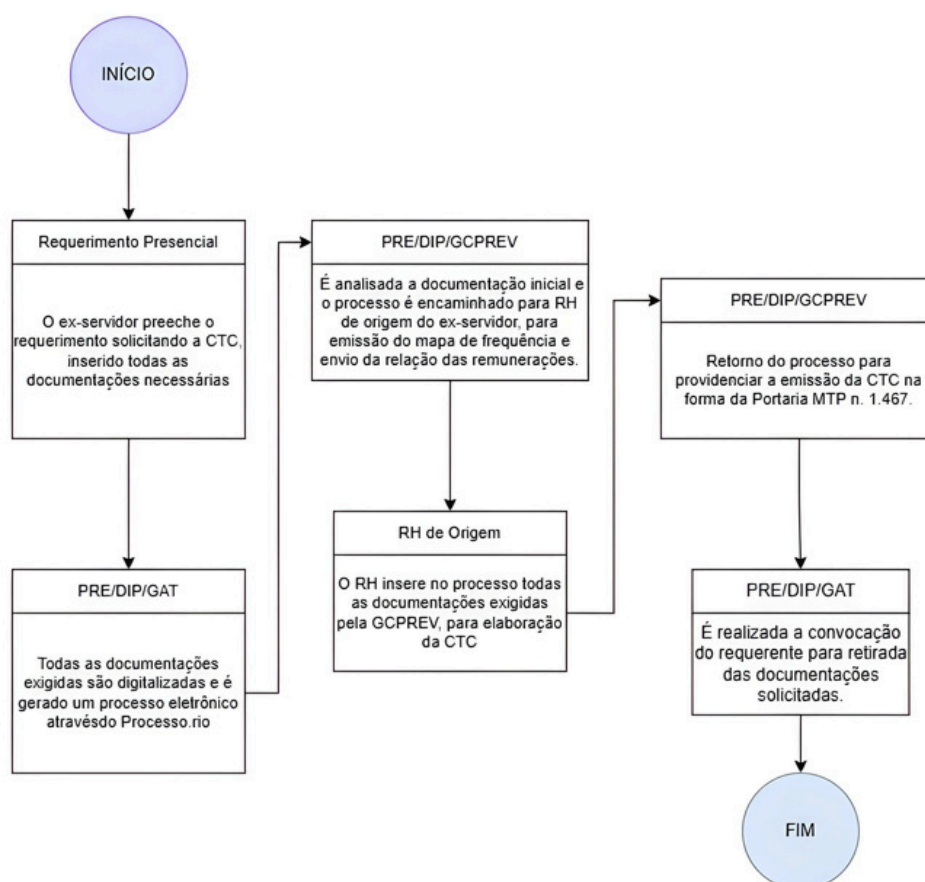
PARTE 3: CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO – CTC

O Requerimento da CTC é devido somente a ex-servidores e pode ser feito de forma Online através do endereço eletrônico <http://wpro.rio.rj.gov.br/previrio/beneficios/ctc/>.

1. PRE/DIP/GAT

Nos casos de atendimento presencial do requerimento do da CTC pelo ex-servidor, o atendente digitaliza o requerimento e as documentações pertinentes, gerando um processo através do processo.rio. A solicitação segue para DIP/GCPREV para as devidas providências, após retornando a Gerência de Atendimento para ciência ou retirada da documentação pelo(a) solicitante.

SOLICITAÇÃO DA CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO - CTC



CAPÍTULO 2 – OUVIDORIA

I. INSTRUMENTOS USADOS NO PROCESSO

Utilizamos como ponto de partida para tratamento das demandas a entrada das solicitações através dos canais 1746. Após a recepção é utilizado os sistemas corporativos para análise e tratamento da solicitação. São eles: ERGON, SGRC, PROCESSO.RIO, INTRANET. Também são necessárias consultas presenciais aos setores responsáveis pelo serviço solicitado. após, consolidada a respostas /solução esta é enviada diretamente , também pelos canais 1746, ao cidadão solicitante.

II. RESULTADO FINAL DO PROCESSO

- A) Resposta/solução enviada ao solicitante
- B) Geração de relatórios de performance e gestão enviados à presidência do Previ-Rio e apresentados ao CAD-Conselho de Administração.

III. PROCEDIMENTOS

1. 1746 e Ouvidoria

A abertura da solicitação é feita através dos canais 1746 e transferida à Ouvidoria para análise, tratamento e solução.

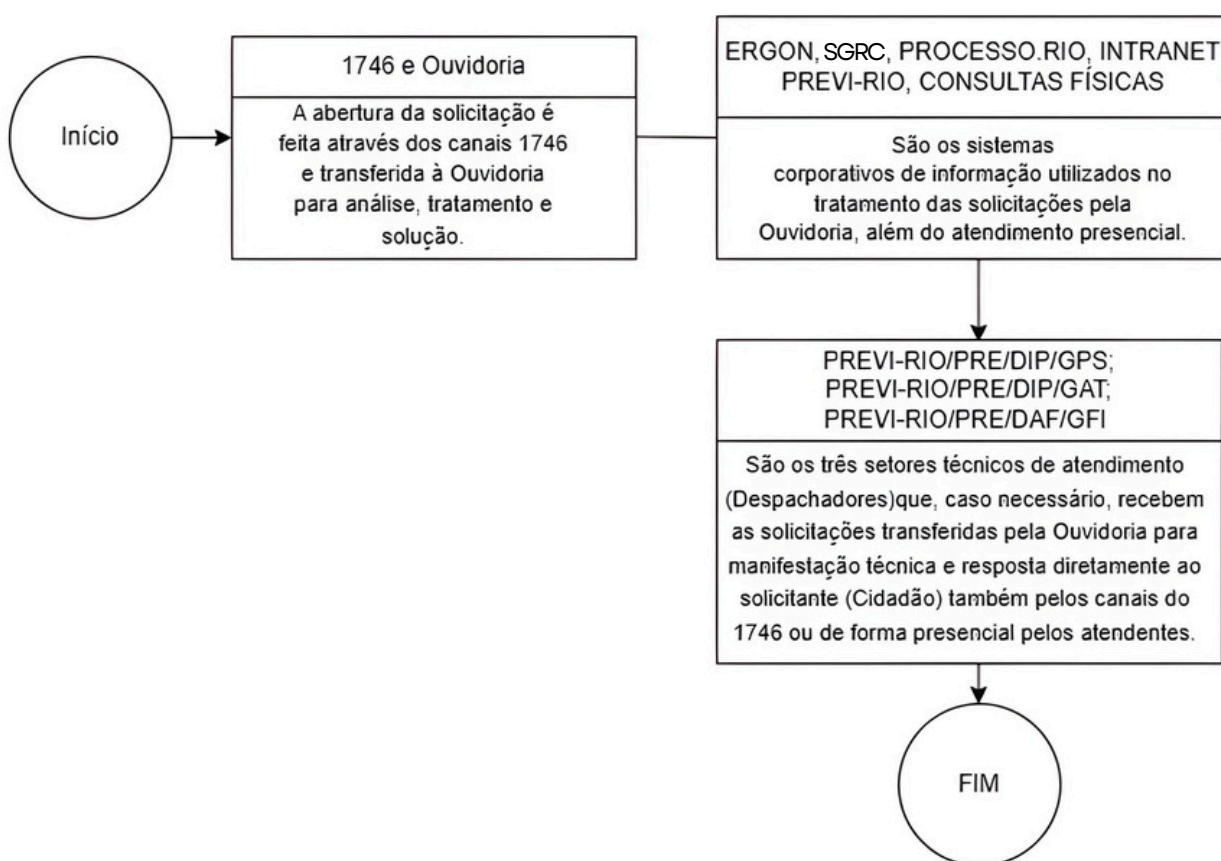
2. ERGON, SGRC, PROCESSO.RIO, INTRANET PREVI-RIO e consultas físicas aos setores responsáveis.

São os sistemas corporativos de informação utilizados no tratamento das solicitações pela Ouvidoria, além do atendimento presencial.

3. PREVI-RIO/PRE/DIP/GAT , PREVI-RIO/PRE/DAF/GFI ,PREVI-RIO/PRE/DIP/GPS

São os três setores técnicos de atendimento (Despachadores) que, caso necessário, recebem as solicitações transferidas pela Ouvidoria para manifestação técnica e resposta diretamente ao solicitante (Cidadão) também pelos canais do 1746 ou de forma presencial pelos atendentes.

OUVIDORIA





PREFEITURA

RIO

Previ-Rio