

INFORMAÇÕES IMPORTANTES

SITES E SISTEMA

SITES:

<https://devolveicms.rs.gov.br/participacao>

Para verificar as informações do Programa Devolve ICMS e local de entrega do cartão portador.banricard.com.br

Acesso do cidadão para verificar informações do cartão.

www.sicdh.rs.gov.br/cras

Verificar ponto de atendimento do CRAS para realizar cadastro único.

SISTEMAS:

speedmais.evolux.net.br

Sistema para recebimento de login/logout, pausas, recebimento/realizações de chamadas.

www.soe.rs.gov.br

Para verificar se o cliente está cadastrado no CadÚnico.

Informar: Organização: RE_EXT, Login: CPF, Senha:

conveniado.banricard.com.br

Para ter acesso as informações do cartão do Cidadão.

Informar: Cód. Convênio: 44321, Login e senha

portal.speedmais.com.br/sefazrs/atendimento/contato

Portal de Conteúdo para registrar as ligações.

Como consultar

É necessário acessar o **SOE**: <https://rpe-portal.sefaz.rs.gov.br/>

para verificar se o cidadão faz parte do programa e validar os dados, porém depois oriento a acessar o site <https://devolveicms.rs.gov.br/participacao> para verificar o local de entrega e para obter informações do cartão acessar o Banricard.

OBS: No SOE pode verificar a movimentação do beneficiário. Ao informar o CPF do beneficiário e validar os dados ao lado vai aparecer a Timeline com todas as informações.

Beneficiário entre em contato para retirada do cartão, verificar a disponibilidade na Timeline com todas as informações data e local. E passamos a informação para o mesmo.

Benefício ICMS continuará seguindo a recarga em cada 3 meses o valor de R\$100,00.

PROGRAMA TODO JOVEM NA ESCOLA

Caso entrem em contato para saber sobre esse programa, orientar a enviar um e-mail para o: todojovemnaescola@educar.rs.gov.br ou buscar o órgão competente: SECRETARIA DA EDUCAÇÃO (SEDUC) ou CRAS. **Não temos como informar sobre o programa uma vez que não atendemos esse público.**

IMPORTANTE

O beneficiado(a) só participará do programa Devolve ICMS após atualização no CRAS, as informações é de 3 meses, pois é quando são gerados os novos lotes. Não será pago retroativos.

A cada três meses a uma atualização no sistema.

Ⓢ **Peço que todas as motivações sejam colocadas de acordo com o informado, pois é gerado planilhas direto do sistema que serão enviados para o Sefaz.**

CALENDÁRIO DE PAGAMENTO

15/12/21

15/04/22

15/07/22

15/10/22 (antecipado para o dia 14/10/22)

15/01/23

E assim sucessivamente

CARTÃO NÃO ENCONTRADO

Caso o beneficiado(a) informe que foi ao local para retirar o cartão e o atendente informou que o cartão não se encontra, preencher os dados corretos no Portal de Conteúdo e motivar como “ ***Cartão não encontrado**” e informar ao beneficiado(a) que será solicitado a 2ª via do cartão no **prazo de 15 dias úteis sem custo.**

CARTAO EXTRAVIADO

Beneficiado(a) informou que está com o cartão, mas ao usá-lo informa senha incorreta, porém ao acessar o Banricard foi verificado que o número do cartão é divergente, desta forma será necessário solicitar o número do cartão que a mesma está em mãos, realizar o bloqueio, bloquear o cartão da mesma o cartão correto do(a) beneficiado(a) e solicitar a 2ª via, motivar no portal como “ ***Cartão Extraviado**” e informar no memorando o cartão que a mesma estava em mão. Informar ao cidadão que será solicitado a 2ª via do cartão no **prazo de 15 dias úteis sem custo.**

PRAZO DE 2ª VIA DE CARTÃO

Ⓢ Motivo de **PERDA, ROUBO OU MUDANÇA DE MUNICÍPIO** PRAZO DE ENTREGA DE 2ª VIA: **será de 40 dias corridos. (custo de R\$5,00)**

Ⓢ Motivo de **CARTÃO NÃO ENCONTRADO, CARTÃO EXTRAVIADO** PRAZO DE ENTREGA DE 2ª VIA: **será de 15 dias corridos. (não haverá custos)**

IMPORTANTE

Ⓢ Para solicitações de 2ª via, caso o beneficiado **não tenha crédito no cartão** só começara a contar quando **entrar o próximo crédito do benefício(programa devolve icms).**

- ⑩ Caso o beneficiado solicite a 2ª via o **cartão tem que ser bloqueado no BANRICARD**, e uma vez que foi **bloqueado** pelo Call Center **não** poderá ser mais desbloqueado.
- ⑩ O beneficiado tem a opção de realizar o bloqueio temporário no APP, mas só ele pode realizar esse bloqueio e desbloquear.

Perda do Benefício por recusar termo do programa na entrega do cartão

REINCLUSÃO DO PROGRAMA - (NÃO TER ASSINADO O TERMO)

Quando o beneficiado informar está com o cartão em mãos e o seu status encontrasse como não participante do programa por não ter assinado o termo. O mesmo alega ter assinado o termo e o sistema SOE mostra que cartão não foi entregue, mas no sistema BANRICARD mostra uso do cartão.

Orientar os beneficiários nessa situação a enviarem **e-mail para devolve.icms@sefaz.rs.gov.br** solicitando a reinclusão no programa, **anexando documento de identificação**. Não será gerado novo cartão. Motivar no portal: “*Reinclusão do programa”

CIDADÃO IMPOSSIBILITADO DE IR AO LOCAL DE RETIRADA DO CARTÃO

Caso o titular esteja impossibilitado de retirar o cartão, por ter alguma deficiência, está acamado, ser presidiário...o **responsável legal** com uma **procuração endereçada ao banco** pode retirar o cartão.

****E caso liguem informando que o beneficiado tenha alguma deficiência auditiva, mental, visual... podemos passar a informação se o cidadão faz ou não parte do programa desde que o mesmo confirme os dados. (Não informar saldo ou solicitar 2º do cartão. Para esses casos a pessoa com a procuração ou o próprio beneficiado se dirigir ao banco.)**

****Caso o **funcionário do banco ou do CRAS** ligue se identificando e confirmando os dados do beneficiário podemos realizar o procedimento.**

DIVERGÊNCIA DE DADOS

Caso o nome da mãe esteja como desconhecido ou tenha algum sobrenome divergente, pode passar as informações para o beneficiado(a) desde que ele confirme os demais dados e o oriente a entrar em contato com o CRAS para realizar a atualização.

MUDANÇA DE MUNICÍPIO

Nos casos que **mudou de município**, o beneficiado primeiro precisa fazer a atualização de endereço no CRAS, informar que o mesmo entre em contato no prazo de 3 meses para verificar se o endereço foi alterado no **BANRICARD**.

Ⓣ Caso **esteja atualizado** será solicitado a 2ª via e Motivar no portal “**2 via de cartão**”. Será cobrado valor de R\$5,00 e o prazo de 40 dias corridos para receber o cartão.

Ⓣ O sistema **não atualizou** o endereço, beneficiado precisa aguardar e retornar contato para poder acompanhar a atualização no sistema.

RESET DE SENHA – APP/SITE (portador.banricard.com.br)

Se o beneficiado informar que não está conseguindo acessar o APP/site, pois não consegue redefinir a senha e o e-mail não está informado, preenche no portal, informar o e-mail correto do beneficiado e MOTIVAR como “**Reset de senha - Site/APP**” e informa que o mesmo receber uma nova senha no prazo de 10 dias úteis para redefinir senha.

Ⓣ Lembrando que a senha inicial de acesso do site é os 6 primeiros dígitos do CPF, mas logo em seguida no primeiro acesso é solicitado a redefinição da senha.

APP

Não temos como solicitar o reset de senha, nesses casos o beneficiário é que solicita o reset da senha no próprio APP. Você pode orientar o beneficiário a acessar o site: portador.banricard.com.br ou ligar para o 0800 541 0551(opção 8)

Para baixar o APP o beneficiado tem que criar uma nova conta e colocar as informações do cartão devolve ICMS. Pois tem algumas pessoas que já possuem conta no Banrisul e já baixou o APP com outra conta.

RESET DE SENHA DO CARTÃO

O call center pode realizar o reset do cartão que ficará os 6 primeiros dígitos do CPF e o cidadão pode realizar a alteração no site ou APP.

Ⓣ O reset é automático. **Motivar no Portal: “Reset de Senha de Cartão.”**

Ⓣ Prazo que a senha possa voltar a funcionar é de 30 min até 48hrs.

DESBLOQUEIO DE CARTÃO

Podemos realizar o desbloqueio do cartão uma vez que o beneficiado **realizou o bloqueio por tentativa de senha incorreta**, nesse caso solicita **todos os dados e os 4 últimos dígitos do cartão** do mesmo para verificar se é o beneficiado de fato.

Acessa: <https://conveniado.banricard.com.br/banricard/LoginModuloConvenio>

Consulta – CPF – filtrar – visualizar – ao acessar o cadastro ir até os dados do cidadão – ação – desbloquear – na caixa de diálogo que vai abrir informar o motivo que o cidadão alegou.

Verificar movimentação do cartão e se houve reset de senha ou solicitação de 2ª via

Acessa: <https://conveniado.banricard.com.br/banricard/LoginModuloConvenio>

Consulta – CPF – filtrar – visualizar – ao acessar o cadastro ir até os dados do cidadão – ação – visualizar (lupa) – na página seguinte clicar em ocorrências – selecionar todas - filtrar

Verificar extrato no Banricard

Acessa o conveniado.banricard.com.br - consulta – extrato de movimentação – clica na foto do filtro que fica ao lado da tarja cinza do nome – informa o CPF – filtrar – quando aparecer o cartão na tarja verde clica em ações – selecionar.

IMPORTANTE

NÃO PODE SER DESBLOQUEADO OS CARTÕES QUE FORAM SOLICITADOS A 2ª VIA principalmente quando aparece o nome da pessoa que realizou o bloqueio.

****INFORMAÇÃO SOBRE O CARTÃO****

- ⑩ Caso seja necessário solicitar 2º via do cartão será cobrado uma taxa de R\$5.00, que será descontado no crédito disponível ou no próximo recebimento da parcela do programa devolve icms.
- ⑩ O saldo será acumulado até 12 meses, sendo que após esse período, caso o cartão não tenha sido entregue ou não tenha sido utilizado, o beneficiário perderá o direito ao valor.
- ⑩ Em casos de beneficiados que não participam mais do programa e tenha o cartão, orientar a não jogarem os cartões fora, informar para guardar para demais programas governamentais.
- ⑩ Cartão tem validade de 05 anos.
- ⑩ O cartão poderá ser utilizado em qualquer estabelecimento comercial que possua a máquina de cartões Vero Banrisul.

Documentos obrigatórios para o cadastramento no CRAS

Para o responsável pela família - RF:

- a) CPF ou Título de Eleitor;

Para os demais membros da família:

b). Qualquer um dos documentos de cada uma das pessoas da família: Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, CPF, RG, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor.

Cadastramento de pessoas sem documento

Se alguém da família ou se todos os integrantes não tiverem documentos, não tem problema!

O entrevistador do Cadastro Único deve fazer a entrevista mesmo assim, orientar e encaminhar a família ou a pessoa para tirar os documentos. Se a pessoa nunca foi registrada, a primeira via da certidão de nascimento é de graça. O cadastramento é um direito da família de baixa renda.

Mas, enquanto o Responsável Familiar (RF) não apresentar um dos documentos obrigatórios ao entrevistador e um documento para cada membro da família, o cadastro ficará incompleto e a família não poderá participar de programas sociais. Ainda assim é importante que o cadastramento seja feito para que o governo possa providenciar ações de mobilização para o registro civil de nascimento e a documentação básica dos cidadãos.

As pessoas podem denunciar casos em que o Setor do Cadastro Único não queira fazer o cadastramento, entrando em contato com a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania. O telefone é 121.

Lista de beneficiários:

Prefeituras já podem acessar a lista de beneficiários, quando algum funcionário municipal ligar para saber da lista vamos informar que:

A lista está disponível no portal da Receita Estadual na internet e o acesso é mediante login e senha de cada município. A senha pode ser solicitada por e-mail para **devolve.icms@sefaz.rs.gov.br** com o envio dos documentos a seguir:

Orientações gerais:

O e-mail terá como endereço de envio **sisistema-soe@procergs** e terá o seguinte assunto: Senha SOEIBM – Ambiente: Produção.

Solicitamos que verifique sua caixa de spam, pois isso pode acontecer as vezes.

O login deverá ser feito pelo link **<https://www.sefaz.rs.gov.br/Login/LoginPref.aspx>**

No primeiro acesso no site da SEFAZ Prefeituras, será solicitada uma nova senha (deve ser trocada no acesso, só serve para criação da sua senha particular). A nova senha escolhida poderá ser usada sem problemas. Senhas anteriores não tem mais validade.

- 1 Sugerimos copiar a senha (Ctrl + c) e colar com (Ctrl + v), evitando que haja alteração de alguma letra por número ou vice-versa.
- 2 Após fazer o login, deve-se clicar no menu "Meus Serviços" no topo da tela
- 3 Após isso, clique na opção, Devolve ICMS -> Relação de beneficiários
- 4 Dúvidas podem ser encaminhada por e-mail para **devolve.icms@sefaz.rs.gov.br**.