

# PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES PELOS PARTICIPANTES E ASSISTIDOS

Caso necessite de informações ou enviar dúvidas, sugestões, reclamações e outros tipos de solicitação, o Nucleos disponibiliza uma série de meios de contato.

Conheça-os a seguir.



## E-mail

Qualquer solicitação escrita do participante deve ser direcionada para o e-mail **atendimento@nucleos.com.br**.



## Telefone

O canal de comunicação entre o Nucleos e seus participantes ativos e assistidos se dá através dos telefones **(21) 2173-1410 / 2173-1492 / 2173-1493** e ainda **08000-241997**. O horário de funcionamento é de 8h às 17h.



## Presencial

Através de nosso endereço: **Av. República do Chile, 230 - 15 andar - Ala Sul**, você receberá atendimento presencial com um de nossos colaboradores, a partir das 8h até as 17h. Devido à pandemia provocada pelo coronavírus, o atendimento presencial no Nucleos está suspenso temporariamente.



## Fax

O envio deve ser realizado para o número **(21) 2173-1499**.



## Correspondências

Devem ser enviadas para o endereço: **Av. República do Chile, 230 - 15 andar - Ala Sul, CEP: 20031-919, A/C: ÁREA DE RELACIONAMENTO DO NUCLEOS**.



## Área Restrita

Na área restrita no site estão disponibilizadas **todas as suas informações referentes ao seu plano de benefícios**, tais como: data de adesão ao plano, extrato de contribuição, simulação de empréstimo, boleto para o pagamento de empréstimo, contracheque (apenas para assistidos), informe de rendimentos (apenas para assistidos), tempo de contribuição (apenas para ativos).

Para ter acesso à área restrita, basta utilizar seu CPF e sua senha. Caso já tenha entrado em nosso canal restrito e perdido sua senha, clique em **"esqueci minha senha"** para receber em seu e-mail uma nova senha provisória.

Caso nunca tenha acessado a área restrita do Nucleos, você também deve clicar em **"esqueci minha senha"** para receber em seu e-mail a sua senha provisória.





Cabe ressaltar que para realizar os dois procedimentos citados, é preciso ter um e-mail válido em nosso cadastro. Caso seja beneficiário (pensionista), entre em contato com um de nossos colaboradores para que possamos enviar o código de acesso.



nucleos

**ATENÇÃO:** O prazo para atendimento das solicitações é de até 30 dias corridos contados a partir da data da formalização do seu contato. Em caso de dúvidas ou discordância em relação a uma eventual resposta negativa, entre em contato novamente e solicite a reconsideração da solicitação.

Se, após a reconsideração, os esclarecimentos ou informações prestadas pelo Instituto não tenham sido suficientes, você pode recorrer à **Previc**, que é o órgão de supervisão e fiscalização da previdência complementar no Brasil:

 <b>Site</b>	<a href="https://www.gov.br/economia/pt-br/orgaos/entidades-vinculadas/autarquias/previc">https://www.gov.br/economia/pt-br/orgaos/entidades-vinculadas/autarquias/previc</a>
 <b>Telefone</b>	(61) 2021-2000
 <b>Ouvidoria</b>	<a href="https://www.gov.br/economia/pt-br/orgaos/entidades-vinculadas/autarquias/previc/aceso-a-informacao/participacao-social">https://www.gov.br/economia/pt-br/orgaos/entidades-vinculadas/autarquias/previc/aceso-a-informacao/participacao-social</a>
 <b>Endereço</b>	Ed. Venâncio 3000, Asa Norte SCN Quadra 06, Conjunto A, 7º andar – Diretoria de Fiscalização, Brasília/DF, CEP 70716-900.

Cabe lembrar que, conforme determina a Resolução CNPC nº 32/2019, não poderão ser disponibilizadas aos participantes informações:

- relacionadas à intimidade e privacidade de terceiro;
- que possam prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações, procedimento de arbitragem ou ações judiciais em que a EFPC seja parte;
- relacionadas ao acesso a documento preparatório, ou à informação nele contida, que tenha sido utilizado como fundamento para tomada de decisão, sem a respectiva decisão;
- genéricas, que não especifique um documento, um dado ou uma informação, produzidos pela EFPC;
- que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da entidade;
- desproporcionais ou desarrazoada.