



PREFEITURA DE  
**MANAUS**

**MANAUS PREVIDÊNCIA**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**Manaus – AM**  
**2019**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	3
1.1. O que é? .....	3
1.2. Compromissos.....	3
1.3. Canais de comunicação .....	3
1.4. Locais e horários de atendimento.....	3
2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS.....	4
2.1. Missão .....	4
2.2. Visão .....	4
2.3. Valores.....	4
2.4. Política da Qualidade.....	4
2.5. Objetivos Estratégicos .....	4
2.6. Objetivos da Qualidade .....	4
2.7. Organograma .....	5
3. SERVIÇOS.....	6
3.1. Recadastramento .....	6
3.2. Comprovante de Rendimentos para IRPF (Cédula-C) .....	7
3.3. Contracheque.....	7
3.4. Declarações de existência ou inexistência de benefícios e dependentes.....	7
3.5. Atendimento psicossocial .....	7
3.6. Atendimento especializado.....	7
3.7. Simulação de aposentadoria .....	8
4. PROCESSOS.....	8
4.1. Aposentadoria.....	8
4.2. Pensão por Morte .....	9
4.3. Revisão de Benefícios.....	11
4.4. Isenção de Imposto de Renda .....	11
4.5. Inscrição de dependentes .....	11
4.6. Ressarcimento de Contribuição Previdenciária .....	12
4.7. Certidão de Tempo de Contribuição .....	12
4.8. Reversão de Aposentadoria .....	13
4.9. Abono de Permanência.....	13
4.10. Benefícios temporários (auxílio-doença, salário-maternidade, auxílio reclusão).....	13
4.11. Licença-prêmio, Indenização de 13º salário e Proporcional de férias pós-aposentadoria.....	13

## 1. APRESENTAÇÃO

### 1.1. O que é?

A Carta de Serviços ao Cidadão da Manaus Previdência é um documento que visa informar quais os serviços prestados pela instituição, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

### 1.2. Compromissos

- ✓ Prestar atendimento gratuito, simples, e sem a necessidade de intermediários;
- ✓ Atender com cortesia, respeito e de maneira acolhedora, clara e objetiva;
- ✓ Concluir o processo de aposentadoria em até 18 dias úteis e de pensão em até 20 dias úteis;
- ✓ Proporcionar instalações adequadas às pessoas com deficiência, com acessibilidade ao cidadão-usuário;
- ✓ Ampliar a disponibilidade de serviços via internet.

### 1.3. Canais de comunicação

- ✓ **Call Center:** (92) 3186-8000
- ✓ **e-mail:** manausprevidencia@pmm.am.gov.br
- ✓ **Site:** [manausprevidencia.manaus.am.gov.br](http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br)
- ✓ **Facebook:** [facebook.com/manausprevidencia](https://facebook.com/manausprevidencia)
- ✓ **Instagram:** [instagram.com/manausprevidencia](https://instagram.com/manausprevidencia)

### 1.4. Locais e horários de atendimento

Local		Dia e horário
<b>Presencial</b>	Av. Constantino Nery, nº 2.480, Chapada.	<b>Segunda a sexta:</b> 7h às 14h
<b>Call Center</b>	(92) 3186-8000	<b>Segunda a quinta:</b> 8h às 17h <b>Sexta:</b> 8h às 15h

## 2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

### 2.1. Missão

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e dependentes, observando os critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, contribuindo com a gestão fiscal e responsável do Município.

### 2.2. Visão

Disseminar a cultura previdenciária entre os servidores públicos do Município de Manaus e ser referência nacional como instituição gestora de previdência até 2020.

### 2.3. Valores

- ✓ Respeito;
- ✓ Transparência;
- ✓ Produtividade;
- ✓ Bons Serviços;
- ✓ Modernidade;
- ✓ Cooperação;
- ✓ Moralidade;
- ✓ Ética.

### 2.4. Política da Qualidade

Gerir com produtividade e bons serviços a Previdência Municipal, visando à satisfação dos beneficiários e à execução efetiva do plano de benefícios, melhorando continuamente os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e atendendo aos requisitos dos segurados e das partes interessadas.

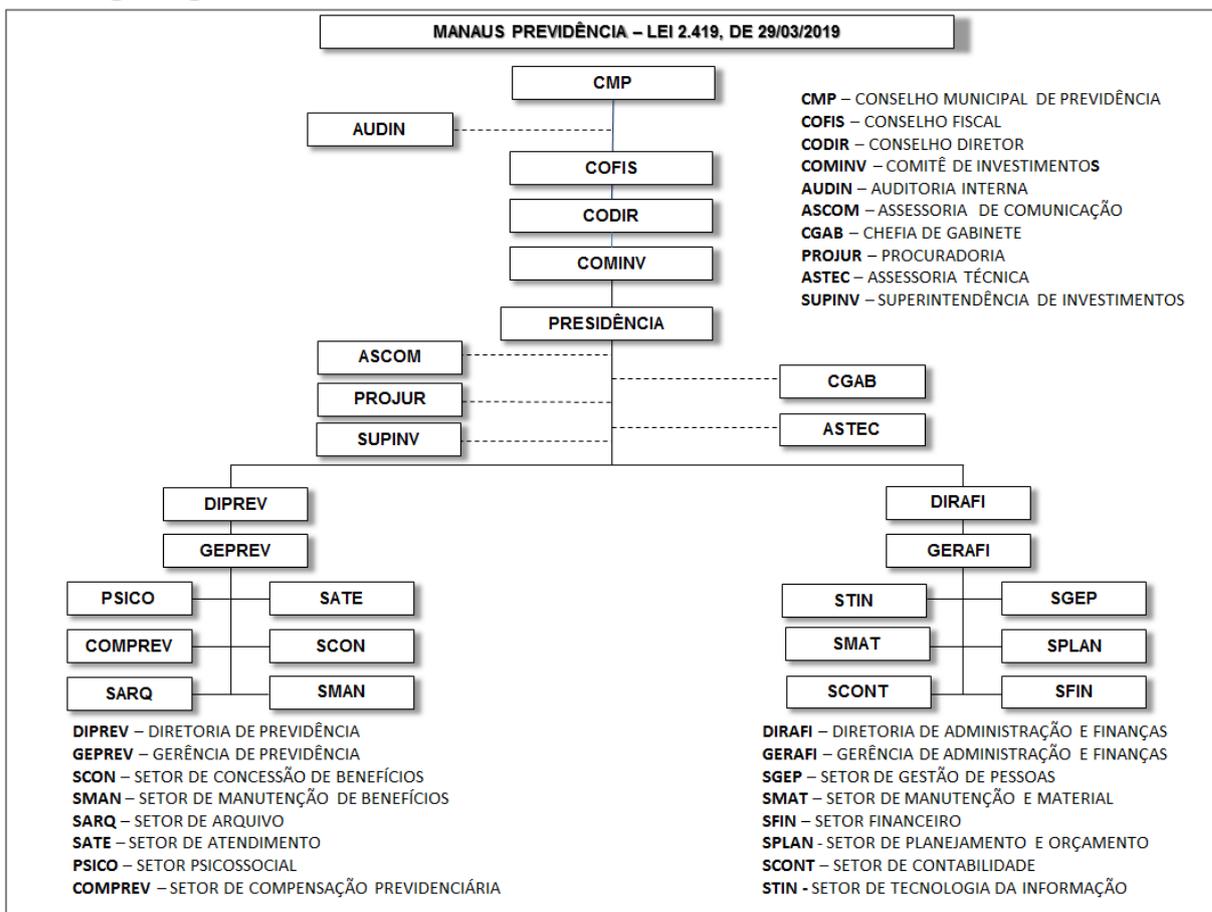
### 2.5. Objetivos Estratégicos

- ✓ Assegurar os direitos previdenciários aos beneficiários;
- ✓ Promover a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários;
- ✓ Fomentar a Educação Previdenciária;
- ✓ Otimizar os Processos Previdenciários;
- ✓ Qualificar, Desenvolver, Valorizar e Motivar os Servidores;
- ✓ Modernizar a Infraestrutura.

### 2.6. Objetivos da Qualidade

- ✓ Assegurar a satisfação dos segurados;
- ✓ Assegurar a conformidade das informações cadastrais dos segurados;
- ✓ Garantir a celeridade dos trâmites dos processos previdenciários;
- ✓ Assegurar a qualificação e o aprimoramento da conscientização dos nossos servidores.

## 2.7. Organograma



### 3. SERVIÇOS

#### 3.1. Recadastramento

Serviço	Recadastramento
<b>Público-alvo</b>	Aposentados e Pensionistas.
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Quando fazer</b>	No mês de aniversário.
	<p><b>Residentes em Manaus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carteira de Identidade (RG);</li> <li>- Cadastro de Pessoa Física (CPF);</li> <li>- Comprovante de endereço com o CEP.</li> </ul> <p><b>Por Procuração:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procuração atualizada (06 meses);</li> <li>- RG e CPF;</li> <li>- Comprovante de endereço com o CEP;</li> </ul> <p><b>Obs.:</b> Caso tenha dependentes trazer os documentos comprobatórios.</p>
	<p><b>Residentes em outras cidades do Brasil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preencher o formulário "<a href="#">ATESTADO DE VIDA E RESIDÊNCIA</a>" com reconhecimento de firma/assinatura em cartório;</li> <li>- Anexar cópia do documento de Identidade (RG);</li> <li>- Anexar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);</li> <li>- Comprovante de endereço com o CEP.</li> </ul>
<b>Documentos necessários</b>	<p><b>Residentes no estrangeiro</b></p> <p>Para aqueles que residem FORA DO BRASIL, é necessária a declaração emitida pelo corpo consular ou pela embaixada brasileira, atestando ser residente naquele país.</p>
	<p><b>Exceções</b></p> <p><b>Na impossibilidade do comparecimento do (a) beneficiário (a):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituir um procurador para comunicar o fato na sede da Manaus Previdência que verificará a real necessidade de tratamento diferenciado, com a devida manifestação da Coordenadora de Atendimento e Psicossocial, visando a adoção de comprovações extras para a conclusão do cadastro.</li> <li>- Caso o(a) aposentado(a) ou pensionista, residente em Manaus/AM, estiver impossibilitado, por problemas de locomoção e/ou doença grave, de comparecer à Manaus Previdência para realizar o seu recadastramento, deve-se agendar visita domiciliar ou hospitalar por meio do telefone (92) 3186-8000.</li> </ul>
	<p><b>Bloqueio de pagamento de benefício</b></p> <p>A não realização do recadastramento irá gerar o bloqueio temporário dos proventos.</p>
	<p><b>Desbloqueio</b></p> <p>O pagamento será desbloqueado com a realização do recadastramento anual.</p>
	<p><b>Obs.: SE VOCÊ MUDOU DE ENDEREÇO antes ou depois do envio destes documentos, INFORMAR A ALTERAÇÃO PELO E-MAIL <a href="mailto:sate.manaus@pmm.am.gov.br">sate.manaus@pmm.am.gov.br</a>, anexando o comprovante do novo endereço.</b></p>

### 3.2. Comprovante de Rendimentos para IRPF (Cédula-C)

Serviço	Solicitação de Comprovante de Rendimentos para IRPF
<b>Público-alvo</b>	Aposentados e Pensionistas.
<b>Onde retirar</b>	- <a href="#">Portal do Segurado</a> ; - Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	- Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

### 3.3. Contracheque

Serviço	Solicitação de Contracheque
<b>Público-alvo</b>	Aposentados e Pensionistas.
<b>Onde retirar</b>	- <a href="#">Portal do Segurado</a> ; - Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	- Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

### 3.4. Declarações de existência ou inexistência de benefícios e dependentes

Serviço	Solicitação de Declaração
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	- Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

### 3.5. Atendimento psicossocial

Serviço	Atendimento psicossocial
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	- Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

### 3.6. Atendimento especializado

Serviço	Atendimento especializado
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	- Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

### 3.7. Simulação de aposentadoria

<b>Serviço</b>	<b>Simulação de aposentadoria</b>
<b>Público-alvo</b>	Servidores ativos estatutários
<b>Onde fazer</b>	- RH da Secretaria de Origem; - <a href="#">Portal do Segurado</a> ; - Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	<b>Atendimento presencial:</b> - Documento de Registro de Identidade e Cadastro de Pessoa Física (CPF).

## 4. PROCESSOS

### DOCUMENTOS DE APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODOS OS PROCESSOS SOLICITADOS NA MANAUS PREVIDÊNCIA.

- Carteira de Identidade (RG) ou Carteira emitida por conselhos profissionais ou CNH;
- Comprovante de residência atualizado com CEP;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Nos casos de Procurador: apresentar **procuração atualizada com validade de 06 meses**, acompanhado de carteira de identificação.

### 4.1. Aposentadoria

<b>Serviço</b>	<b>Solicitação de Aposentadoria</b>
<b>Onde fazer</b>	Secretaria de origem do servidor.
<b>Documentos do segurado (a)</b>	- Requerimento com endereço atualizado e protocolo de recebimento do órgão de origem; - Identidade e CPF (cópia); - CTPS (cópia); - PIS/PASEP (cópia); - Comprovante de residência; - Certidão de casamento; - Certificados/diplomas.

## 4.2. Pensão por Morte

Serviço	Solicitação de Pensão por morte
Onde fazer	Sede da Manaus Previdência.
Documentos necessários	<p><b>Segurado (a) falecido (a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de óbito;</li> <li>- Carteira de identidade e CPF;</li> <li>- Comprovante de residência do último domicílio do falecido;</li> <li>- Último contracheque (mês do óbito).</li> </ul>
	<p><b>Dependente: Esposo (a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de casamento atualizada até 90 dias (apresentação obrigatória);</li> <li>- Carteira de identidade e CPF;</li> <li>- Atestado de vida e residência em nome do beneficiário;</li> <li>- Comprovante de residência com CEP atualizado;</li> <li>- Declaração de existência/inexistência de benefício da AMAZONPREV e INSS, no nome do beneficiário (apresentação obrigatória).</li> </ul>
	<p><b>Dependente: Companheiro (a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escritura pública declaratória de união estável, anterior ao óbito do segurado, com assinatura de ambos;</li> <li>- Carteira de identidade e CPF;</li> <li>- Comprovante de residência com CEP atualizado;</li> <li>- Atestado de vida e residência em nome do beneficiário;</li> <li>- Declaração de existência/inexistência de benefício da AMAZONPREV E INSS em nome do beneficiário (apresentação obrigatória).</li> </ul>
	<p><b>Na união estável, para comprovação do vínculo, devem ser apresentados <u>no mínimo 03 (três) dos seguintes documentos:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de nascimento de filho em comum;</li> <li>- Certidão de casamento religioso;</li> <li>- Declaração de Imposto de Renda do segurado que conste o interessado como dependente;</li> <li>- Disposições testamentárias;</li> <li>- Declaração especial feita perante o tabelião, com data anterior ao óbito;</li> <li>- Prova de mesmo domicílio;</li> <li>- Conta bancária conjunta;</li> <li>- Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos da vida civil;</li> <li>- Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;</li> <li>- Registro em associação de qualquer natureza, onde consiste o interessado como dependente do segurado;</li> <li>- Anotação constante de ficha ou livro de registro de empregados;</li> <li>- Apólice de seguro da qual conste o segurado como instituidor do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;</li> <li>- Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, da qual conste o segurado como responsável;</li> <li>- Escritura de compra e venda de imóvel pelo segurado em nome de dependente;</li> <li>- Declaração de não emancipação do dependente menor de dezoito anos;</li> <li>- Quaisquer outros documentos que possam levar a convicção do fato a comprovar.</li> </ul>

**Filho Menor / Maior Inválido / Tutelado**

- Certidão de nascimento ou RG e CPF;
- Atestado de vida e residência em nome do beneficiário;
- Comprovante de residência com CEP atualizado;
- Declaração de existência/inexistência de benefício da AMAZONPREV e INSS no nome do beneficiário;
- No caso de menor tutelado, apresentar a tutela;
- No caso de menor/maior inválido, apresentar o laudo médico atualizado emitido pela Junta Médica do Município de Manaus (solicitar encaminhamento para Junta Médica no setor de atendimento da Manausprev);
- No caso de maior inválido curatelado, apresentar curatela.

**Genitor (a)**

- Carteira de Identidade e CPF;
- Escritura pública declaratória de dependência econômica, anterior ao óbito do segurado;
- Atestado de vida e residência em nome do beneficiário;
- Comprovante de residência com CEP atualizado;
- Declaração de existência/inexistência de benefício da AMAZONPREV e INSS em nome do beneficiário.

**Apresentar no mínimo 03 (três) dos seguintes documentos:**

- Declaração de imposto de renda que conste o interessado como dependente;
- Prova de mesmo domicílio;
- Quaisquer outros documentos que comprovem a dependência econômica.

**Solicitante/Representante Legal: Genitores, Procuradores, Curadores, Tutores e Outros.**

- Carteira de identidade e CPF;
- Procuração, Tutela, Curatela, Termo de guarda ou declaração de órgão oficial;
- Comprovante de residência com CEP atualizado.

**PRORROGAÇÃO DE PENSÃO DEVIDO A CURSO DE ENSINO SUPERIOR (fundamento na Lei nº 1.541 de 31/10/1981, que estende a pensão até os 25 anos mediante curso de ensino superior. Aplicação da lei para os óbitos ocorridos até 29/12/2002).**

- Carteira de identidade e CPF;
- Comprovante de residência com CEP atualizado;
- Declaração da faculdade/universidade que conste o interessado como matriculado regularmente em curso de ensino superior, com assinatura da Coordenação ou Direção;
- Declaração de existência/inexistência de benefício da AMAZONPREV e INSS em nome do pensionista;
- Declaração de existência/inexistência de vínculo empregatício da SEMAD e SEAD;
- Declaração de próprio punho (solicitar modelo no setor de atendimento da Manausprev).

**Obs.:** Todos os documentos devem ser apresentados com original e cópia.

### 4.3. Revisão de Benefícios

Serviço	Solicitação de Revisão de Benefício
<b>Público-alvo</b>	Aposentados e Pensionistas.
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimento de próprio punho;</li> <li>- Ato de concessão do benefício (portaria publicada no DOM);</li> <li>- Último contracheque, se necessário;</li> </ul> <p>- Nos casos de revisão motivada por <b>Enquadramento</b>, é obrigatória a apresentação do decreto de enquadramento publicado no DOM;</p> <p>- Nos casos de revisão de aposentadoria para o <b>Adicional de 25%</b>, é obrigatória a apresentação do Laudo Médico com a descrição do CID.</p> <p><b>Obs.:</b> os mesmos documentos são necessários para a solicitação de REVERSÃO DE APOSENTADORIA.</p>

### 4.4. Isenção de Imposto de Renda

Serviço	Solicitação de Isenção de Imposto de Renda
<b>Público-alvo</b>	Aposentados e Pensionistas.
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laudo médico emitido pela Junta Médica. O encaminhamento deve ser solicitado no Setor de Atendimento da Manausprev;</li> <li>- Último Contracheque.</li> </ul>

### 4.5. Inscrição de dependentes

Serviço	Inscrição de dependentes
<b>Público-alvo</b>	Aposentados.
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos necessários</b>	<b>Aposentado(a)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Último contracheque (cópia e original);</li> <li>- Comprovante de residência (cópia e original).</li> </ul>
	<b>Procurador</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procuração, por instrumento público, atualizada (cópia e original);</li> <li>- Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Atestado de vida e residência do aposentado (original).</li> </ul>
	<b>Esposo(a)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de casamento (cópia e original);</li> <li>- Identidade e CPF (cópia e original).</li> </ul>
	<b>Companheiro(a)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Escritura pública declaratória de união estável.</li> </ul>

<p><b>Apresentar no mínimo 03 (três) dos seguintes documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaração de Imposto de Renda do segurado, em que consta o interessado como dependente;</li> <li>- Prova do mesmo domicílio;</li> <li>- Certidão de nascimento de filho em comum;</li> <li>- Quaisquer outros documentos que comprovem a união estável.</li> </ul>
<p><b>Filho(a) até 18 anos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de Nascimento (cópia e original).</li> </ul>
<p><b>Filho(a) maior inválido</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de Nascimento (cópia e original);</li> <li>- Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Laudo médico atualizado (original).</li> </ul>
<p><b>Menor tutelado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidão de Nascimento (cópia e original);</li> <li>- Tutela (cópia e original).</li> </ul>
<p><b>Genitor(a)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RG e CPF do genitor (a);</li> <li>- Escritura pública declaratória de dependência econômica.</li> <li>- Prova do mesmo domicílio;</li> <li>- Declaração de imposto de renda constando o genitor (a) como dependente;</li> <li>- Quaisquer outros documentos que comprovem a dependência econômica.</li> </ul>

#### 4.6. Ressarcimento de Contribuição Previdenciária

Serviço	Solicitação de Ressarcimento de Contribuição Previdenciária
<b>Público-alvo</b>	Servidores Ativos e Aposentados.
<b>Onde fazer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ativos: Secretaria de Origem;</li> <li>- Aposentados: Sede da Manaus Previdência.</li> </ul>
<b>Documentos Necessários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimento de próprio punho;</li> <li>- Último contracheque, se necessário;</li> <li>- Ato de concessão do benefício (portaria publicada no DOM).</li> </ul>

#### 4.7. Certidão de Tempo de Contribuição

Serviço	Solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)
<b>Público-alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servidor e ex-servidor RDA;</li> <li>- Ex-servidor estatutário.</li> </ul>
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos necessários</b>	<p><b>Servidor e ex-servidor Regime Especial, RDA / Ex-servidor estatutário</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carteira de Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Carteira de PIS / Pasep (cópia e original);</li> <li>- Título de Eleitor (cópia e original);</li> <li>- Último Contracheque (cópia e original);</li> <li>- Comprovante de residência-conta de água, telefone ou energia (cópia e original);</li> <li>- Documento que comprove a admissão e demissão. <u>Exemplo</u>: decreto, declaração, portaria e outros. (cópia e original).</li> </ul>

<b>Procurador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procuração, por instrumento público, atualizada – 6 meses (cópia e original);</li> <li>- Carteira de Identidade e CPF (cópia e original);</li> <li>- Comprovante de residência: conta de água, telefone ou energia (cópia e original).</li> </ul>

#### 4.8. Reversão de Aposentadoria

<b>Serviço</b>	<b>Solicitação de Reversão de Aposentadoria</b>
<b>Público-alvo</b>	Aposentados.
<b>Onde fazer</b>	Sede da Manaus Previdência.
<b>Documentos Necessários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimento de próprio punho;</li> <li>- Ato de concessão do benefício (portaria publicada no DOM);</li> <li>- Último contracheque, se necessário;</li> <li>- Laudo Médico informando a cessação da invalidez e/ou a aptidão física e mental do servidor para o exercício das atribuições inerentes ao cargo.</li> </ul>

#### 4.9. Abono de Permanência

<b>Serviço</b>	<b>Solicitação de Abono de Permanência</b>
<b>Público-alvo</b>	Servidor que completou os requisitos da aposentadoria por tempo de contribuição.
<b>Onde fazer</b>	Secretaria de origem do servidor.
<b>Documentos Necessários</b>	- Entre em contato com sua secretaria de origem.

#### 4.10. Benefícios temporários (auxílio-doença, salário-maternidade, auxílio reclusão).

<b>Serviço</b>	<b>Benefícios temporários</b>
<b>Público-alvo</b>	Servidores ativos
<b>Onde fazer</b>	Secretaria de origem do servidor
<b>Documentos Necessários</b>	- Entre em contato com sua secretaria de origem.

#### 4.11. Licença-prêmio, Indenização de 13º salário e Proporcional de férias pós-aposentadoria.

<b>Serviço</b>	<b>Atendimento psicossocial</b>
<b>Onde fazer</b>	Secretaria de origem do servidor
<b>Documentos Necessários</b>	- Entre em contato com sua secretaria de origem.