



CARTA DE SERVIÇOS

AMAZONPREV - Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas



Copyright © 2019 by

AMAZONPREV - Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Av. Visconde de Porto Alegre, nº 486 - Centro CEP: 69010-125 - Manaus - AM Tels.: (92) 3627-3400

Site: www.amazonprev.am.gov.br - E-mail: jornalismo@amazonprev.am.gov.br

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Diretor Presidente Amazonprev

André Luiz Nunes Zogahib

Diretora de Administração e Finanças

Andreza de Souza Silva

Diretora de Previdência

Maria Adelaide Ribeiro Cruz

Elaboração

GTECI/Comunicação Amazonprev

Revisão

Andreza de Souza Silva

Maria Adelaide Ribeiro Cruz

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA AMAZONPREV	5
PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	6
PROGRAMAS INSTITUCIONAIS	7
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA AMAZONPREV	8
BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	9
COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS	11
RECADASTRAMENTO	14
OUTROS SERVIÇOS	15
CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO	16
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	19
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	20
SERVIÇO DE OUVIDORIA	21
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO	22

APRESENTAÇÃO

Para informar, com eficiência e transparência, e dar maior visibilidade às ações da Gestão Previdenciária do Estado do Amazonas, a Fundação Amazonprev apresenta sua Carta de Serviços.

Neste documento estão descritos os serviços de aposentadoria e pensão oferecidos aos Servidores Públicos do Estado do Amazonas (ativos, aposentados e pensionistas), os canais de comunicação direta e a forma de acesso a eles, bem como os compromissos de atendimento da Amazonprev.

Por meio desta publicação é possível acompanhar e avaliar o desempenho da Instituição no que diz respeito ao cumprimento de sua missão enquanto Órgão Público compromissado em gerir com excelência o Regime Previdenciário do Estado do Amazonas.

ATUAÇÃO DA AMAZONPREV

O Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV foi criado em 2001, como único gestor de Previdência no Estado, a partir da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001. Tem como objetivo maior garantir os benefícios previdenciários aos servidores públicos inativos e pensionistas.

Com uma Política de Qualidade focada na melhoria contínua de suas atividades, a Fundação Amazonprev acumula importantes avanços no segmento previdenciário estadual que contribuíram para colocar o Estado do Amazonas em evidência nacional em termos de Regimes Próprios de Previdência. Entre eles, destacam-se: a renovação permanente do Certificado de Regularidade Previdenciária - CRP, a conquista e manutenção do Certificado ISO 9001 desde o ano de 2010, na versão 2008/a partir de 2018 na versão 2015, a implantação de um Programa contínuo de desenvolvimento de competências, em consonância com a Política de Capacitação do Governo do Estado; incorporação de novas tecnologias, premiações em programas de certificação de boas práticas de gestão em RPPS, dentre outras, constantes do Planejamento Estratégico - PPA e Política de Aplicações de Investimentos - PAI.

PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

MISSÃO

“Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial”.

VISÃO

“Consolidar o reconhecimento dos segurados, até 2021, através da excelência na gestão previdenciária”.

POLÍTICA DA QUALIDADE

“A Amazonprev tem como Política da Qualidade o comprometimento de assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos e gerir com excelência os seus processos previdenciários, visando à satisfação dos segurados e dependentes, melhorando continuamente as atividades em atendimento aos Sistema de Gestão da Qualidade”.

VALORES

1. Ética;
2. Transparência na Gestão;
3. Compromisso com a qualidade nos serviços;
4. Humanização no Atendimento;
5. Integração entre os partícipes da gestão previdenciária;
6. Responsabilidade na gestão dos recursos;
7. Compromisso com as ações sócio-ambientais.

PROGRAMAS INSTITUCIONAIS

PROPAC - Programa Permanente de Atualização Cadastral

Criado em 2007, tem o objetivo de atender aos segurados residentes em Manaus, que tenham dificuldades de locomoção por motivo de doença

PROAP - Programa de Preparação Para Aposentadoria

Criado em 2008, tem por objetivo preparar os servidores ativos que estão prestes a se aposentar, por meio de palestras sobre o processo de aposentadoria, regras aplicadas para concessão do benefício, concepção do aposentado na sociedade e inatividade como um processo de mudanças, amenizando os impactos da transição de ativo para a inatividade. As atividades são realizadas por técnicos do Amazonprev, no próprio órgão de origem do servidor.

Informações / Agendamento: fone (92) 3627-3441.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA AMAZONPREV

A Fundação Amazonprev tem como compromisso oferecer elevado nível de qualidade na execução dos serviços previdenciários aos servidores públicos do Amazonas e, para tanto, compromete-se:

- Ofertar atendimento de excelência, com tratamento humanizado, respeitoso, ágil e em ambiente confortável aos segurados e seus dependentes, oferecendo informações didáticas e transparentes de forma rápida e segura;
- Respeitar e atender princípios de prioridade para atendimento ao público, conforme legislação pertinente;
- Responder às solicitações e solucionar eventuais problemas num prazo operacional compatível;
- Manter absoluto sigilo das informações relativas aos segurados e seus dependentes;
- Manter um relacionamento baseado na comunicação precisa, transparente e oportuna;
- Investir em tecnologia e capacitação para garantir a agilidade e qualidade dos serviços oferecidos, bem como o fácil e transparente acesso às informações, no que se refere à Gestão do Sistema Previdenciário do Amazonas.

BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

Conforme Lei Complementar nº30/01 - texto consolidado 29/07/2014 – alterada pela LC 181, de 06/11/2017

I - Em relação aos segurados servidores públicos:

- a) aposentadoria por invalidez permanente;
- b) aposentadoria compulsória;
- c) aposentadoria voluntária por idade e tempo de contribuição;
- d) aposentadoria voluntária por idade;
- e) aposentadoria especial (para professor(a) e policial civil);

II - Em relação aos segurados militares:

- a) reserva remunerada;
- b) reforma.

III - Em relação aos dependentes:

- a) pensão por morte;
- b) pensão por morte presumida ou ausência.

TIPOS DE APOSENTADORIAS

- **Voluntária por tempo de contribuição** – concedida após cumprimento dos requisitos básicos: idade mínima (60 anos para homem e 55 para mulher), tempo mínimo de contribuição (35 anos para homem e 30 para mulher), tempo mínimo (10 anos) no serviço público e tempo mínimo (5 anos) no cargo efetivo em que se der a aposentadoria;
- **Voluntária por idade** – 65 anos para homens e 60 anos para mulheres (desde que obedecido o tempo mínimo de 10 anos no serviço público e 05 anos no cargo efetivo em que se der a aposentadoria, neste caso, a aposentadoria é proporcional);
- **Invalidez** – provocada pela incapacidade para a vida laboral (física ou mental) do servidor, comprovada mediante avaliação de junta médica;

BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

- **Compulsória** - concedida aos 75 anos com rendimentos proporcionais ao tempo de contribuição segundo LC nº 152/dezembro de 2015.
- - **Aposentadoria Especial para Professor (a)** – com comprovação, exclusivamente, do tempo de efetivo exercício das funções de magistério na educação infantil e no ensino fundamental e médio, mediante redução, em 05 (cinco) anos, dos requisitos de idade e de tempo de contribuição previstos para a obtenção da aposentadoria voluntária;
 - **Especial Polícia Civil** – benefícios previdenciários a serem concedidos de acordo com a LC 51/85;
 - **Especial Militares** - Os benefícios previdenciários a serem concedidos diretamente aos militares, inclusive do Corpo de Bombeiros Militares do Amazonas são o de reserva remunerada, o de reforma, cujas regras de concessão estão estabelecidas em lei específica (LC nº 1154/75).
 - **Pensão** – benefício concedido, conforme legislação vigente, aos dependentes dos segurados que falecerem, a contar da data do óbito ou de decisão judicial no caso de morte presumida;

COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

APOSENTADORIAS

O servidor deve se dirigir ao setor de RH de seu órgão de origem para iniciar o processo de aposentadoria. O setor de RH instruirá o processo com os documentos necessários para compor o processo de aposentadoria e encaminhará para a Amazonprev para análise e validação do benefício conforme legislação.

A partir da assinatura do Decreto pelo Governador e publicação da aposentadoria pela Casa Civil, a AMAZONPREV efetua a inclusão do benefício na folha de pagamento de aposentados e encaminha o processo ao Tribunal de Contas do Estado - TCE para homologação.

Documentação necessária

Check list disponível no site da AMAZONPREV no link:

[\(Serviços/Concessão de Aposentadoria\)](#).

Prazo de análise na Amazonprev

até 35 (trinta e cinco) dias úteis

COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

PENSÃO

O interessado faz a solicitação de pensão no Atendimento da AMAZONPREV (sede).

No caso do interior, nas unidades educacionais da SEDUC, por meio de requerimento com os campos corretamente preenchidos e anexa documentação do beneficiado e do ex-segurado.

Residentes em outros Estados devem acessar o site da Amazonprev, preencher o formulário para solicitação de pensão, fazer reconhecimento em cartório e enviar junto com a documentação completa, por meio dos Correios, para a sede da Amazonprev em Manaus.

Documentação necessária

Formulário disponível no site da AMAZONPREV no link:

[Serviços/Formulários/Requerimento](#)

Prazo para concessão, a partir da entrada na Amazonprev
de 12 (doze) dias úteis

COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

REVISÃO DE BENEFÍCIOS (APOSENTADORIA E PENSÃO)

O aposentado ou pensionista pode solicitar a revisão do benefício, observando o período de decadência (5 anos) e prescrição (5 anos), conforme artigos 46-A e 36-A, da LC 30/01.

Procedimento:

Preencher o formulário “Requerimento Padrão (revisão de benefício, transferência de conta corrente, inclusão de dependente, isenção de IR, etc...)”.

Entregar, juntamente com documentação necessária, na sede da Amazonprev, para os residentes em Manaus; nas Unidades da Seduc, para residentes no interior do Estado, e/ou envio pelos Correios para residentes fora do Amazonas.

Documentação necessária

Formulário disponível no site da AMAZONPREV no link: [Formulários](#).

Prazo para Análise e Resposta
até 55 (cinquenta e cinco) dias úteis.

RECADASTRAMENTO

No mês de aniversário, todos os aposentados e pensionistas devem atualizar os dados cadastrais. A atualização é necessária para evitar fraudes e a suspensão dos benefícios. (LC 30/2001)

Formas de Atendimento

Presencial

Sede da Amazonprev
End.: Avenida Visconde de Porto Alegre, 486.
Centro. Manaus/AM
Disponível de Segunda à Sexta-feira,
das 8h às 13:30 (exceto feriados)

Residentes no Interior do Estado

Unidade Distrital da SEDUC do município.

Residentes fora de Manaus

No site www.amazonprev.am.gov.br, no item [Serviços/Recadastramento](#), imprimir e preencher o formulário, reconhecer assinatura em cartório e enviar pelos Correios para a sede da Amazonprev em Manaus.

Visita em domicílio (PROPAC)

Serviço disponível para Segurados, residentes em Manaus, que tenham dificuldades de locomoção por motivo de doença.

Agendamento

Telefone: (92) 3627-3400 / 3404
E-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br
Segunda à Sexta-feira, das 8h às 13h
(exceto feriados)

Documentos Necessários

RG, CPF e comprovante de residência.

OUTROS SERVIÇOS

- **Emissão, Revisão e 2ª via de Certidão de Tempo de Contribuição**
Prazo: até 35 (trinta e cinco) dias úteis
- **Inclusão e Exclusão de Dependentes**
Prazo: até 10 (dez) dias úteis
- **Restituição de Contribuição Previdenciária**
Prazo: até 35 (trinta e cinco) dias úteis
- **Transferência de Conta Corrente**
Prazo: até 12 (doze) dias úteis
- **Declaração de Tempo Averbado**
Prazo: até 35 (trinta e cinco) dias úteis

ATENDIMENTO

Presencial

Sede da Amazonprev

Horário: 8h às 13:30

Endereço: Avenida Visconde de Porto Alegre,
486.Centro.

CEP: 69010-125. Manaus/AM.

Interior do Estado

Unidade Distrital da SEDUC no Município

CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede da Amazonprev

Horário: 8h às 13h30

End.: Avenida Visconde de Porto Alegre,
486.Centro.

CEP: 69010-125. Manaus/AM.

De Segunda à Sexta-feira (exceto feriados)

Telefone

(92) 3627-3400 / 3404

Segunda à Sexta-feira, das 8h às 14h
(exceto feriados)

Interior do Estado

Unidade Distrital da SEDUC no Município

Horário: 8h às 14h

De Segunda a Sexta-feira (exceto feriados)

CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Site: www.amazonprev.am.gov.br

PORTAL DO SEGURADO

- Acompanhamento de Processos
- Emissão de Cédula C
- Consulta e emissão de contracheques
- Consulta e emissão de extrato de Contribuição Previdenciária
- Simulação de Benefícios de aposentadoria (aos servidores ativos)

No site também estão disponíveis notícias e informações gerais sobre o Sistema de Gestão Previdenciária do Amazonas.

*Serviço eletrônico disponível 24h

Portal do Segurado

O acesso ao Portal do Segurado é somente aos servidores ativos, aposentados e pensionistas do Estado do Amazonas.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de comunicação direta com a Amazonprev para esclarecimento de dúvidas sobre o Regime Próprio de Previdência Social do Amazonas.

Formas de atendimento

Telefone

(92) 3627-3424

Segunda à Sexta-feira, das 8h às 14h
(exceto feriados)

Eletrônico

www.amazonprev.am.gov.br

Obs.: Serviço eletrônico funciona 24h.

Informações Necessárias

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRIORIDADES

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Em atendimento à Lei nº 10.048/00, a Amazonprev concede atendimento prioritário aos seguinte grupos:

SUPERPRIORIDADE



Idosos com
80 anos ou mais

PRIORIDADES



Idosos a partir
de 60 anos



Portadoras de
deficiência



Grávidas / lactantes



Pessoas com
crianças de colo



Autistas

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Presencial

Sede da Amazonprev

- Guichês de atendimento
- Totem de Serviços
- Caixa de Sugestões

Eletrônico

- Portal do Segurado

Telefone

- Pesquisa de Satisfação após a concessão do benefício

SERVIÇO DE OUVIDORIA

The logo for e-Ouv is an orange speech bubble with a grey tail pointing downwards. Inside the bubble, the text "e-Ouv" is written in a bold, dark grey sans-serif font.

Exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e- Ouv)

Recebe registros de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Acesso

www.amazonprev.am.gov.br

Atendimento

Serviço eletrônico funciona 24h.

Informações Necessárias

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

Prazo de Resposta:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogada por igual período, mediante justificativa.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO



Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Acesso

www.amazonprev.am.gov.br

Atendimento

Serviço eletrônico funciona 24h.

Informações Necessárias

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

Prazo de Resposta:

Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogada por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

