

CARTA DE SERVIÇOS

FUNDAÇÃO AMAZONPREV



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

Copyright © 2024 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: amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado do Amazonas

Tadeu de Souza Silva

Diretor Presidente Amazonprev

Maria Neblina Marães

Diretor de Administração e Finanças

Cláudio Marins de Melo

Diretor de Previdência

André Luís Bentes de Souza

Elaboração

Gerência Técnica/Comunicação Amazonprev (GETEC/Comunicação)
Gerência de Previdência Amazonprev (GPREV)

Revisão:

Maria Adelaide Ribeiro Cruz – Analista Previdenciário
Augusto Netto – Gerente de Previdência
André Luís Bentes de Souza- Diretor de Previdência

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.....	14
REVISÃO DE BENEFÍCIO APOSENTADORIA E PENSÃO.....	16
RECADASTRAMENTO.....	17
CENSO PREVIDENCIÁRIO.....	19
OUTROS SERVIÇOS.....	20
ATENDIMENTO AO SEGURADO.....	21
CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO.....	22
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO.....	24
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	25
SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	26
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	27

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 comprometido em gerir com excelência o Regime Previdenciário do Estado do Amazonas.

ATUAÇÃO AMAZONPREV

O Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - Fundação AMAZONPREV - foi criado em 2001, como único gestor de Previdência do Estado do Amazonas, a partir da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001. Tem como 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.

Com uma Política de Qualidade focada na melhoria contínua de suas atividades, a Fundação Amazonprev se destaca no segmento previdenciário com a conquista de premiações e certificações que contribuem para colocar o Estado do Amazonas em evidência nacional em termos de Regimes Próprios de Previdência. Entre eles, destacam-se:

- ISO 9001:2015
- Conceito “A” - Indicador de Situação Previdenciária (ISP-RPPS)
- PRÓ-GESTÃO RPPS – Nível III
- Prêmio Destaque Brasil de Responsabilidade Previdenciária da ABIPEM
- Prêmio de Governança Previdenciária da ABIPEM
- Prêmio Destaque Brasil de Investimentos da ABIPEM
- Prêmio ANEPREM de Boas Práticas de Gestão
- Certificado de Regularidade Previdenciária (CRP).

Aliado a isso, a instituição mantém um programa contínuo de desenvolvimento de competências, em consonância com a Política de Capacitação do Governo do Estado; com incorporação de novas tecnologias, com ações constantes no 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

Ser um dos cinco melhores RPPS do Brasil segundo a ANEPREM E ABIPEM.

VALORES

- Ética;
- Transparência na Gestão;
- Compromisso com a qualidade nos serviços;
- Humanização no Atendimento;
- Integração entre os partícipes da gestão previdenciária;
- Responsabilidade na gestão dos recursos;
- Compromisso com as ações socioambientais.

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.

Informações: (92) 3627-3404

- **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: (92) 3627-3413 / Agendamento: getec@amazonprev.am.gov.br

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA AMAZONPREV

A Fundação Amazonprev tem como compromisso oferecer elevado nível de qualidade na concessão de benefícios 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 claras e objetivas, de forma didática e transparente, primando pela rapidez e segurança;
- 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

APOSENTADORIAS - Conforme Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001 e suas alterações:

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: Art. 16 da Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001, Lei nº 1154 de 9 de dezembro de 1975 e Lei 13954 de 16 de dezembro de 2019.

III - Em relação aos Policiais Civis - LCE nº 231 de 22 de junho de 2022.

IV - Em relação aos dependentes:

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

BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

TIPOS DE APOSENTADORIA

- **Voluntária por tempo de contribuição integral (regra de transição)**
 - Se homem: 53 anos de idade e 35 anos de contribuição;
 - Se mulher: 48 anos de idade e 30 anos de contribuição;

*Pedágio de 20% sobre o tempo que faltava em 16/12/1998 para completar o tempo mínimo de contribuição respectivamente para homem e mulher. Os critérios em relação aos cálculos dos proventos, reajustes e percentuais de redução estão dispostos na Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001.

- **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 Permanente** – provocada pela incapacidade (física ou mental) do servidor para o exercício do cargo público, comprovada mediante avaliação de junta médica. O benefício será concedido com base na legislação vigente, na data da incapacidade total e definitiva constante no laudo médico-pericial. Os proventos serão proporcionais ao tempo de contribuição. Proventos integrais somente quando decorrer de acidentes em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável;

***Doenças graves, contagiosas ou incuráveis:** tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, neoplasia maligna, cegueira posterior ao ingresso no serviço público, hanseníase, cardiopatia grave, doença de Parkinson, mal de Alzheimer, paralisia irreversível e incapacitante, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, estado avançado da doença de Paget (osteíte deformante), Síndrome de Imunodeficiência Adquirida - AIDS, acidente vascular e outras que lei indicar com base na medicina especializada.

- **Compulsória** - concedida aos 75 anos com rendimentos proporcionais ao tempo de contribuição segundo Lei Complementar nº 152 de 03 de dezembro de 2015. O servidor deverá ser afastado liminarmente de suas funções, cabendo ao órgão de origem do segurado dar início ao processo de aposentação 60 (sessenta) dias antes da data em que o segurado implementará a compulsoriedade;
- **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;
 - **Regra de transição:** o professor que tenha ingressado, regularmente, em cargo efetivo de magistério, até 16 de dezembro de 1998, data da publicação da Emenda Constitucional n.º 20 de 15 de dezembro de 1998, que opte por aposentar-se na forma do disposto no caput do art. 18 da Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001, terá o tempo de serviço exercido até a data da publicação daquela Emenda contado com o acréscimo de 17% (dezessete por cento), desde que sua aposentadoria se dê com tempo, exclusivamente, de efetivo exercício das funções de magistério;
 - **Regra de transição:** a professora que tenha ingressado, regularmente, em cargo efetivo de magistério, até 16 de dezembro de 1998, data da publicação da Emenda Constitucional n.º 20 de 15 de dezembro de 1998, que opte por aposentar-se na forma do disposto no caput do art. 18 da Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001, terá o tempo de serviço exercido até a data da publicação daquela Emenda contado com o acréscimo de 20% (vinte por cento), desde que sua aposentadoria se dê com tempo, exclusivamente, de efetivo exercício, das funções de magistério.
 -

- **Especial Polícia Civil** – benefícios previdenciários a serem concedidos de acordo com a Lei Complementar nº 51 de 20 de dezembro de 1985 e Lei Complementar nº 231, de 22 de junho de 2022 que trata:
 - Os titulares de cargos das carreiras Policiais Cíveis (art.7º ,Lei nº 2.271, de 10 de janeiro de 1994), poderão aposentar-se, na forma da Lei Complementar nº 51 de 20 de dezembro de 1985, observada a idade mínima de 55 (cinquenta e cinco) anos, para ambos os sexos, e a paridade e a integralidade, ou o disposto no § 2º do art. 1º da Lei Complementar nº 231 de 22 de junho de 2022 que considera: 52 (cinquenta e dois) anos de idade, se mulher, e aos 53 (cinquenta e três) anos de idade, se homem; desde que cumprido o período adicional de contribuição correspondente ao tempo que, na data de entrada em vigor da Lei Complementar nº 231 de 22 de junho de 2022, faltaria para atingir o tempo de contribuição previsto na Lei Complementar nº 51, de 20 de dezembro de 1985.

✓ Serão considerados tempo de exercício em cargo de natureza estritamente policial, para os fins do inciso II do artigo 1º da Lei Complementar nº 51 de 20 de dezembro de 1985, o efetivo exercício em qualquer ente da federação brasileira, nas atividades de:

- I - Policial Civil Estadual, Distrital ou Federal;
- II - Policial Legislativo;
- III - Policial Penal;
- IV - Agente de Segurança Socioeducativo; e
- V - Militar das Forças Armadas, nas Polícias Militares e nos Corpos de Bombeiro Militares de qualquer estado da federação.

- **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 (Lei Complementar nº 1154 de 09 de dezembro de 1975 e Lei 13954 de 16 de dezembro de 2019). Para atender ao pagamento dos benefícios devidos aos segurados Militares, foi criado o FPPM - FUNDO DE PROTEÇÃO PREVIDENCIÁRIA DOS MILITARES, de Natureza Previdenciária, de repartição simples para todos os benefícios, gerido pela Amazonprev).
- **Pensão** - benefício concedido, conforme legislação vigente (Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001 e alterações, especialmente Lei Complementar nº 232 de 30 de junho de 2022), aos dependentes dos segurados que falecerem, a contar da data do óbito, se solicitada até 90 (noventa) dias do falecimento ou a contar da data do requerimento do interessado, se solicitada após 90 (noventa) dias do falecimento, ou de decisão judicial no caso de morte presumida.

COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

APOSENTADORIA

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 e encaminhará para a Amazonprev para análise e validação do benefício conforme legislação.

Após publicação da aposentadoria no Diário Oficial do Estado, 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: lista disponível no site da AMAZONPREV (www.amazonprev.am.gov.br), no link: [Serviços/Concessão de aposentadoria](#).
- Prazo de análise da Amazonprev: até 45 (quarenta e cinco) dias úteis

COMO E ONDE REQUERER OS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

PENSÃO

O dependente ou interessado, residente em Manaus, acessa o site da Amazonprev, no link <https://www.amazonprev.am.gov.br/formularios/>, imprime, preenche e assina o documento: “[Requerimento de Pensão](#)”.

- **Envio eletrônico:** pelo site da Amazonprev, por meio do link: <https://www.amazonprev.am.gov.br/servicos/pensao-por-morte-pandemia/> faz a solicitação, seguindo as instruções de envio ali expressas. Em ato contínuo, solicita agendamento presencial para dar entrada no processo, pelo link “[Agendamento outros serviços](#)”, caso residente em Manaus;
- **Residentes em outras Capitais do País ou no exterior:** podem optar por imprimir, preencher, reconhecer assinatura em cartório e enviar junto com a documentação completa e autenticada em Cartório, por meio dos Correios, endereçando à sede da Amazonprev em Manaus na Av. Visconde de Porto Alegre, 486 – Centro. Manaus – AM. CEP 69010-125.

Residentes no interior devem dirigir-se à unidade da SEDUC do município em que moram, preencher requerimento corretamente e anexar a documentação do requerente e do segurado falecido.

Documentação necessária: lista disponível no site da AMAZONPREV no link: <https://www.amazonprev.am.gov.br/formularios/>

Prazo para concessão: 20 (vinte) dias úteis a partir de entrada na Amazonprev.

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 Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001.

Procedimento:

1. Acessar o site da Amazonprev e, no menu “Serviços”, selecionar o item “Formulários”. Clicar em “Pensão”, imprimir e preencher o documento: “Requerimento-Sisprev- Revisão-Pensão”.
- ✓ **Residentes na Capital:** realizar agendamento para comparecer à sede da Amazonprev e entregar a documentação e oficializar o pedido junto ao setor de Atendimento;
 - ✓ **Residentes no interior:** comparecer nas **Unidades da Seduc** para entregar a documentação;
 - ✓ **Residentes em outras Capitais do País ou no exterior :** imprimir, preencher, reconhecer assinatura em cartório e enviar junto com a documentação completa, também autenticada, por meio dos Correios, endereçando à sede da Amazonprev em Manaus. Av. Visconde de Porto Alegre, 486 – Centro. Manaus – AM. CEP 69010-125.

Documentação necessária: site da AMAZONPREV no link: [Formulários](#).

Prazo para Análise e Resposta: até 60 (sessenta) dias úteis a partir da formalização junto à Amazonprev.

RECADASTRAMENTO

****Em 2020, o recadastramento da Amazonprev foi suspenso por efeitos da Pandemia de Covid. Permanecendo até ulterior deliberação do Governo do Estado do Amazonas, conforme Decreto nº 42.330, de 28 de maio de 2020.**

O recadastramento é um procedimento obrigatório realizado anualmente no mês do aniversário do Segurado inativo/pensionista, a fim de fazer prova de vida, confirmar, corrigir, incluir e/ou atualizar dados pessoais, funcionais e/ou financeiros em seu cadastro de beneficiário.

A Lei Complementar nº 30 de 27 de dezembro de 2001, alterada pela Lei Complementar nº 181 de 6 novembro de 2017, em seu art.87-A, art.88-A c/c Parágrafo Único do art.109, todos da mesma Lei, disciplina a realização do recadastramento dos servidores ativos, inativos e pensionistas do Poder Executivo, Judiciário e Legislativo e órgãos autônomos, no mês do aniversário.

O recadastramento é feito no sistema SISPREV que oferece as opções: presencial ou por representante legal (procurador/curador/tutor-guardião)

- **Inativo/pensionista:** agendar e comparecer com RG, CPF e comprovante de residência;
- **Procurador:** O parágrafo 3º do art. 87-A da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, incluído pela Lei Complementar nº 181, de 6 de novembro de 2017, dispõe que o recadastramento deverá ser efetuado pelo próprio inativo ou pensionista, nos locais indicados pela AMAZONPREV, não sendo admitido recadastramento por procuração;
- **Curador:** poderá apresentar curatela provisória até 2 (dois) anos, findo qual deverá ter a curatela definitiva;
- **Tutor-guardião:** deverá apresentar tutela ou termo de guarda, válidos.

RECADASTRAMENTO

- **Segurados residentes no interior:** devem comparecer às unidades da SEDUC do município em que mora com os documentos pessoais e comprovante de residência, ocasião em que será preenchida a ficha de atualização cadastral e o formulário de pesquisa de satisfação.

- **Segurados residentes em outros Estados:** acessar o site <http://www.amazonprev.am.gov.br/serviços/formulários>, preencher a ficha de atualização cadastral e formulário de pesquisa de satisfação, encaminhar cópias autenticadas de documentos pessoais e comprovante de residência usando o link <http://www.portaldosegurado.am.gov.br:85/solicitacao> ou encaminha pelos Correios. Endereço: Av. Visconde de Porto Alegre, 486 - Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM, CEP 69010-125.

VISITA EM DOMICÍLIO (PROPAC): Serviço disponível para segurados, residentes em Manaus, que tenham dificuldades de locomoção por motivo de doença. A prioridade será dada aos maiores de 70(setenta) anos. A pessoa ou equipe designada para a visita portará(ão) identidade funcional e Carta de Apresentação assinada por superior da Amazonprev.

Agendamento: (92) 3627-3400 / 3404

E-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 13h (em dias úteis, exceto feriados).

Informações:

Fale Conosco Amazonprev: (92) 3627-3424

Call Center: (92) 3627 3400

CENSO PREVIDENCIÁRIO

Em maio de 2023, a Amazonprev iniciou o Censo Previdenciário. O Decreto nº 47.323, de 25 de abril de 2023, que institui o procedimento obrigatório para aposentados e pensionistas do Poder Executivo e dá outras providências, determina que:

- ✓ Art. 3.º, § 1.º - Os segurados inativos e pensionistas do Poder Executivo que realizarem o censo na forma deste Decreto não necessitam realizar o recadastramento anual, referente aos exercícios 2020, 2021, 2022 e 2023.

O Censo pode ser feito de forma on-line ou presencial por todos os segurados. Basta acessar o site da Amazonprev e clicar no link “Censo Previdenciário” para acessar as informações e seguir o passo a passo para agendamento ou realização on-line.

O prazo termina em 29 de março de 2024.

- **Agendamento:** <https://www.amazonprev.am.gov.br/censo-previdenciario/>
- **Informações:** 0800 800 3400 (whatsapp / ligações)
- **Fale Conosco Amazonprev:** (92) 3627-3424

OUTROS SERVIÇOS

- Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição
Prazo: até 50 (cinquenta) dias úteis;
- Revisão e 2ª via de Certidão de Tempo de Contribuição - CTC
Prazo: 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.

Agendamento: site Amazonprev – link “Agendamento outros serviços”

(<http://www.portaldosegurado.am.gov.br:8080/agendamento>)

ATENDIMENTO AO SEGURADO

AGENDAMENTO ELETRÔNICO

Em 2020, a Fundação Amazonprev implementou o sistema de agendamento eletrônico. Com a medida, os aposentados e pensionistas que precisam de atendimento presencial devem agendar previamente o dia e hora para comparecer à instituição.

Para ter acesso, é preciso acessar o site da Amazonprev (www.amazonprev.am.gov.br) e clicar no link “Agendamento – outros serviços”. O primeiro acesso exige a realização de um cadastro e criação de senha para visualizar os serviços disponíveis e confirmar o atendimento. Só então, o usuário deve indicar o tipo de serviço que necessita para escolher a data e hora disponíveis.

O agendamento eletrônico reduz o tempo de espera e agiliza o atendimento, uma vez que, o segurado tem a acesso prévio à lista de documentação necessária para apresentar. Além de precisar chegar com apenas 5 minutos de antecedência do horário marcado.

Link de agendamento:

<http://www.portaldosegurado.am.gov.br:8080/agendamento/#/home>

CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

- **Presencial:** Sede da Amazonprev
Horário: 8h30 às 13h30
End.: Av. 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
Horário: 8h às 14h
De Segunda a Sexta-feira (exceto feriados)
- **Portal do Segurado** - O acesso ao Portal do Segurado, somente aos servidores ativos, aposentados e pensionistas do Estado do Amazonas, mediante cadastramento prévio de dados pessoais e senha de acesso.
Link: <http://www.portaldosegurado.am.gov.br:85/portal/default.php#>

CANAIS DE ATENDIMENTO AO SEGURADO

- **Fale Conosco / Ouvidoria Amazonprev** - Atendimento de segunda à sexta-feira, em dias úteis, exceto feriados.

Horário: 8h às 13h30

Telefone: (92) 3627-3424

E-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Fale Conosco: Site Amazonprev / link: <https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/>

Informações Necessárias: Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva. Encaminhar na mensagem eletrônica foto do documento e uma *selfie* (autorretrato) do segurado segurando o documento de identificação junto ao rosto.

- **Outros Canais de Atendimento:**

Telefone Amazonprev: (92) 3627 3400 / 3627 3401 / 3627-3404

E-mail protocolo: protocolo@amazonprev.am.gov.br

E-mail Ouvidoria: amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Site: <https://www.amazonprev.am.gov.br/>

Facebook: Amazonprev Fundo Previdenciário

Instagram: [@amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/amazonprev_oficial)

You Tube: Fundação Amazonprev

PRIORIDADES

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

SUPERPRIORIDADE:



Idosos com
80 anos ou mais

PRIORIDADES:



Idosos



Grávidas / lactantes



Pessoas com crianças de colo



Autistas



Pessoas com Deficiência

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Presencial: Sede da Amazonprev

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

Eletrônico:

- Site Amazonprev: www.amazonprev.am.gov.br
- Portal do Segurado: <http://www.portaldosegurado.am.gov.br:85/portal/default.php#>

Telefone:

- Pesquisa de Satisfação após a concessão do benefício

SERVIÇO DE OUVIDORIA



Plataforma integrada de ouvidoria

Exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (Fala.br). Recebe registros de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Acesso: link disponível no site 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: link disponível no site 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.

