



Carta de Serviços



www.amazonprev.am.gov.br
amazonprev@amazonprev.am.gov.br
Fone: (92) 3627-3400 / 3401
Av. Visconde de Porto Alegre, 486. Centro. Manaus – AM.
CEP: 69010-125





Sumário

1. APRESENTAÇÃO	4
1.1.OQUE É?	4
1.2. COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE.....	4
1.3. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
1.4. LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO	5
2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS	6
2.1. Missão.....	6
2.2.Visão	6
2.1.Valores.....	6
2.2. Política da Qualidade	6
2.3. Objetivos da Qualidade.....	6
2.4 Organograma	7
3. SERVIÇOS	8
3.1. PEDIDO DE APOSENTADORIA	8
3.2. CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO:	8
3.3. REVISÃO DE CTC	9
3.4.SOLICITAÇÃO DE 2ª via de CTC	9
3.5.CANCELAMENTO DE CTC:	9
3.6.CONSULTA DE PROCESSO/CIÊNCIA:	9
3.7.CONTRIBUIÇÃO FACULTATIVA:.....	10
3.8.CONTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES CEDIDOS:.....	10
3.9. DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO:	10
3.10. DECLARAÇÕES DIVERSAS:	11
3.11. EXCLUSÃO DE DEPENDENTE:	11
3.12. INCLUSÃO DE DEPENDENTE:.....	11
3.13. ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA:	13
3.14. PENSÃO ALIMENTÍCIA:.....	13
3.15. PENSÃO POR MORTE.....	13
3.16. RESTABELECIMENTO DE BENEFÍCIO:	14
3.17. RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA.....	14



3.18. REVISÃO DE BENEFÍCIO – APOSENTADORIA:	14
3.19. REVISÃO DE BENEFÍCIO – PENSÃO	15
3.20. SOLICITAÇÃO DE ORIGINAL DE PROCESSO	15
3.21. SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO:	15
3.22. TRANSFERÊNCIA DE CONTA BRADESCO	15
3.23. SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE RECEBIMENTO DO 13º SALÁRIO	16
3.24. PORTAL DO SEGURADO E APLICATIVO PARA INSTALAR NO CELULAR “MEU RPPS”	16
3.25. RECADASTRAMENTO:	20



1. APRESENTAÇÃO

1.1. O QUE É?

A Carta de Serviços da FUNDAÇÃO AMAZONPREV é um documento que visa orientar e 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. COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE

- ✓ Oferecer atendimento simples, direto, gratuito e sem intermediários;
- ✓ Cumprir os prazos internos de 45 dias para processos de aposentadoria e 20 dias úteis para processo Pensão e 60 dias úteis para processo de Revisão de Benefício;
- ✓ Atender com presteza, urbanidade, clareza e cortesia;
- ✓ Proporcionar ambiente adequado às pessoas com deficiência, com acessibilidade aos segurados usuários.

1.3. CANAIS DE ATENDIMENTO

- ✓ **Call Center:** (92) 3627 3400
- ✓ **Protocolo:** (92) 3627 3404
- ✓ **E-mail protocolo:** protocolo@amazonprev.am.gov.br
- ✓ **Ouvidoria** (92) 3627 3424
- ✓ **E-mail Ouvidoria:** amazonprev@amazonprev.am.gov.br
- ✓ **Site:** <https://www.amazonprev.am.gov.br>
- ✓ **Facebook:** <https://www.facebook.com/amazonprev>
- ✓ **Instagram:** https://www.instagram.com/amazonprev_oficial



LOCAL E HORÁRIO DE ATENDIMENTO



Horário de funcionamento

Segunda à Sexta

8H30 ÀS 13H30



Estamos
funcionando no endereço:

Av. Visconde de Porto Alegre,
486 – Praça 14 de Janeiro,
Manaus – AM, 69010-125.





2. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

2.1. 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.

2.2. Visão

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

2.1. 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.

2.2. 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.”

2.3. Objetivos da Qualidade

- ✓ Satisfazer os segurados e dependentes na prestação dos serviços previdenciários;
- ✓ Tratar as reclamações de clientes;
- ✓ Gerir com excelência e pontualidade os processos previdenciários;
- ✓ Capacitar os colaboradores para a execução das atividades;

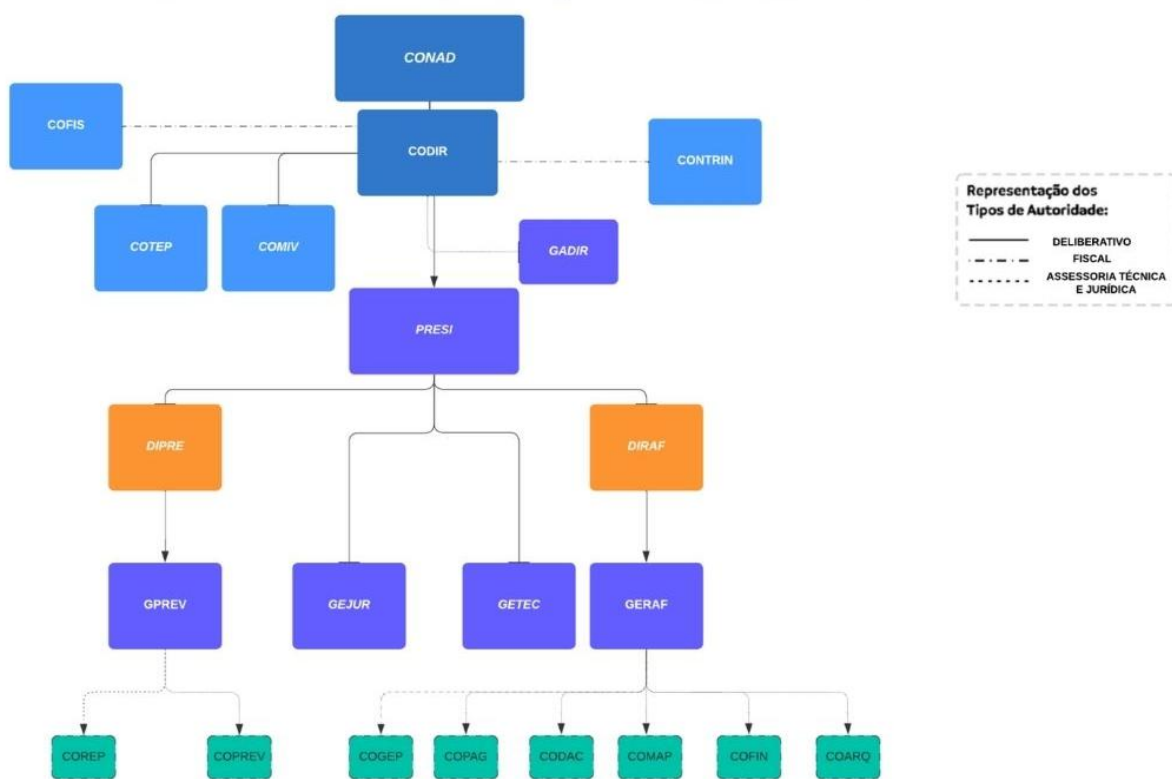


Principais Requisitos da Norma ISO 9001:2015:

- ✓ Sistema de Gestão da Qualidade;
- ✓ Responsabilidade da Direção;
- ✓ Requisitos de Produto/Serviço;
- ✓ Medição, Análise e Melhoria.

2.4 Organograma

ORGANOGRAMA FUNDAÇÃO AMAZONPREV



NOMECLATURA	CONAD - CONSELHO ADMINISTRATIVO	COTEP - COMITÊ TÉCNICO PREVIDENCIÁRIO	GETEC - GERÊNCIA TÉCNICA	CODAC - COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO CONTÁBIL
	COFIS - CONSELHO FISCAL	COMIV - COMITÊ DE INVESTIMENTO	GERAF - GERÊNCIA DE ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	COMAP - COORDENADORIA DE MATERIAL E PATRIMÔNIO
	CODIR - CONSELHO DIRETOR	DIPRE - DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA	GEJUR - GERÊNCIA JURÍDICA	COFIN - COORDENADORIA DE FINANÇAS
	CONTRIN - CONTROLE INTERNO	DIRAF - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	COPREV - COORDENADORIA DE ANÁLISE DE PROCESSO PREVIDENCIÁRIO	COARQ - COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE ARQUIVO
	PRESI - DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA	COREP - COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO PÚBLICO	COPAG - COORDENADORIA DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIO	COGEP - COORDENADORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E T&D
		GADIR - GERÊNCIA DA DIRETORIA	GPREV - GERÊNCIA DE PREVIDÊNCIA	



3. SERVIÇOS

3.1. PEDIDO DE APOSENTADORIA

3.1.1. Onde pedir? - No órgão de origem do servidor.

3.1.2. Documentos que o segurado (a) deve levar ao RECURSOS HUMANOS DO ÓRGÃO DE ORIGEM para pedir aposentadoria:

3.1.2.1. Requerimento com endereço atualizado e protocolo de recebimento do órgão de origem;

3.1.2.2. Identidade e CPF;

3.1.2.3. PIS/PASEP;

3.1.2.4. Comprovante de residência (exceto conta de energia elétrica);

3.1.2.5. Certidão de casamento;

3.1.2.6. Certificados/diplomas.

3.2. CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO:

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original
- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO](#)
- ✓ Certidão de tempo de serviço (emitida pelo órgão de origem)
- ✓ Ato de ingresso (Portaria/Decreto)
- ✓ Ato de exoneração/dispensa (Portaria/Decreto)
- ✓ Ficha Financeira do período
- ✓ ORIGINAL do RG, CPF, PIS/PASEP e comprovante de endereço, no caso de mudança do nome (mulher), apresentar certidão de casamento.
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400



3.3. REVISÃO DE CTC

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original
- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO](#)

- ✓ Devolução da CTC Original emitida por esta Fundação
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada
- ✓ Documentos que respalde a revisão da CTC
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400

3.4.SOLICITAÇÃO DE 2ª via de CTC

3.4.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original

- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO \(EMISSÃO DE 2ª VIA DE CTC\)](#)
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada
- ✓ Boletim de Ocorrência, informando do extravio da CTC
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400

3.5.CANCELAMENTO DE CTC:

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original
- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-outros-processos CANCELAMENTODE-CTC](#)
- ✓ Devolução da CTC Original emitida por esta Fundação;
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo [telefone \(92\) 3627-3400](tel:(92)3627-3400)

3.6.CONSULTA DE PROCESSO/CIÊNCIA:



- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original
- ✓ RG e CPF original
- ✓ Para (CONSULTA) via e-mail ou telefone enviar foto segurando a identidade frente e verso e assinar o [TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD \(MPR 10 F04\)](#)
- ✓ E-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br ou telefone (92) 3627-3424

3.7.CONTRIBUIÇÃO FACULTATIVA:

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original [REQUERIMENTO DE CONTRIBUIÇÃO FACULTATIVA](#);
- ✓ Comprovante de endereço com CEP; (exceto fatura de energia elétrica);
- ✓ Portaria ou despacho concessor da licença;
- ✓ Declaração de remunerações por competência mensal salarial, atualizado, contendo todos os dados funcionais (emitida pelo RH do órgão de origem);
- ✓ Decreto de nomeação do último enquadramento;
- ✓ Certificado e ata de posse no caso de mandato eletivo;
- ✓ Data de posse.

3.8.CONTRIBUIÇÃO DE SERVIDORES CEDIDOS:

3.8.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original

- ✓ [REQUERIMENTO DE CONTRIBUIÇÃO FACULTATIVA](#);
- ✓ RG e CPF.

3.9. DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO:

3.9.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original.

- ✓ [REQUERIMENTO DE DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO](#)
- ✓ RG e CPF original;
- ✓ Decreto de aposentadoria do (a) segurado (a)



3.10. DECLARAÇÕES DIVERSAS:

3.10.1. Este serviço é realizado por meio eletrônico ou presencial, em caso específico encaminhe um e-mail com a solicitação para: protocolo@amazonprev.am.gov.br. Na mensagem, forneça os seguintes dados:

3.10.2. Tipo de Declaração:

- ✓ DECLARAÇÃO DE NADA CONSTA Acesse o site no link <http://www.portaldosegurado.am.gov.br:85/declaracao/> e gere diretamente da página sua declaração;
- ✓ Nome do Segurado e dependente (se houver);
- ✓ Número de RG e CPF do Segurado / Interessado;
- ✓ Nome da instituição para onde será encaminhada a declaração.

3.11. EXCLUSÃO DE DEPENDENTE:

3.11.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original.

- ✓ [REQUERIMENTO – EXCLUSÃO DE DEPENDENTE](#)
- ✓ RG e CPF Original, do segurado (para conferência e digitalização)

3.11.2. Documento que respalde a exclusão

3.12. INCLUSÃO DE DEPENDENTE:

3.12.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original.
[REQUERIMENTO – INCLUSÃO DE DEPENDENTES](#)

- ✓ RG e CPF original;
- ✓ Comprovante de endereço

➤ **Para cônjuge:**

- ✓ (Original)
- ✓ RG e CPF
- ✓ Certidão de casamento
- ✓ Comprovante de mesmo domicílio com o segurado



➤ **Para companheiro (a):**

- ✓ RG E CPF (ORIGINAL)
- ✓ APRESENTAR NO MÍNIMO 3 (TRÊS) PROVAS NECESSÁRIAS PARA CONFIRMAÇÃO DA UNIÃO ESTÁVEL, CONFORME DECRETO Nº 3048 DE 06 DE MAIO DE 1999.
- ✓ CERTIDÃO DE CASAMENTO RELIGIOSO
- ✓ DECLARAÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL
- ✓ COMPROVANTE DE MESMO DOMICÍLIO COM O SEGURADO
- ✓ CERTIDÃO DE NASCIMENTO DE FILHOS EM COMUM COM O SEGURADO (A)
- ✓ CONTA BANCÁRIA CONJUNTA
- ✓ DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA COMPLETA QUE CONSTE O (A) INTERESSADO (A) COMO DEPENDENTE
- ✓ DISPOSIÇÕES TESTAMENTÁRIAS
- ✓ FICHA OU FATURA DE TRATAMENTO EM INSTITUIÇÃO DE ASSIST.MÉDICA
- ✓ PLANO DE SAÚDE / SEGURADO DE VIDA
- ✓ PROCURAÇÃO OU FIANÇA RECIPROCAMENTE OUTORGADA,
- ✓ QUALQUER OUTRO DOCUMENTO QUE POSSA COMPROVAR A UNIÃO ESTÁVEL.

➤ **Para filho menor de 21 anos**

- ✓ (Original)
- ✓ RG e CPF
- ✓ Certidão de Nascimento

➤ **Para filho invalido**

- ✓ (Original)
- ✓ RG e CPF
- ✓ Certidão de Nascimento
- ✓ Atestado ou Laudo médico com o CID da doença

➤ **Para mãe / pai**

- ✓ (Original)
- ✓ RG e CPF
- ✓ Comprovante de mesmo domicilio com o segurado
- ✓ Certidão de Casamento ou óbito;



- ✓ Declaração de dependência econômica, em relação ao segurado, feita em cartório
- ✓ Declaração do imposto de renda onde conste os pais como dependentes, se houver
- ✓ Declaração de que não possui benefícios previdenciários (INSS / RPPS do município onde reside)
- ✓ (Original)
- ✓ RG e CPF
- ✓ Documento de tutela expedido por entidade competente
- ✓ Declaração de dependência econômica, em relação ao segurado
- ✓ Declaração de que não possui benefícios previdenciários (INSS / RPPS do município onde reside)

3.13. ISENÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA:

3.13.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original.

- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-ISENÇÃO-DO-IMPOSTO-DE-RENDAPENSÃO](#)
- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-ISENÇÃO-DO-IMPOSTO-DE-RENDAAPOSENTADORIA](#)
- ✓ RG e CPF original
- ✓ Atestado médico com o CID da doença
- ✓ Residentes em outros Estados e Municípios a solicitação pode ser feita via e-mail para protocolo@amazonprev.am.gov.br
- ✓ O processo será encaminhado a Junta Médica do Estado para perícia.

3.14. PENSÃO ALIMENTÍCIA:

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original.
- ✓ Ofício do juizado concedendo os alimentos
- ✓ Conta bancária no nome do pensionista.

3.15. PENSÃO POR MORTE

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento.
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO – Companheiro](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO – Conjuge](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Enteado maior incapaz-invalído](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Enteado menor de 21 anos](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Ex-cônjuge](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Filho maior incapaz – invalído](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Filho menor de 21 anos](#)



- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO - Filho tutelado](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO – Irmão](#)
- ✓ [CHECK LIST DE PENSÃO – Pais](#)

3.15.1. Declarações:

- ✓ [DECLARAÇÃO-DE-ESTADO-CIVIL-maior, menor e inválido.](#)
- ✓ [DECLARAÇÃO-DE-EMANCIPAÇÃO-E-ESTADO-CIVIL-16-E-17- ANOS](#)
- ✓ [DECLARAÇÃO-DE-ACUMULAÇÃO-DE-PROVENTOS-DE-PENSÃO](#)
- ✓ [Termo de Compromisso de CURADOR -MODELO](#)

3.16. RESTABELECIMENTO DE BENEFÍCIO:

3.16.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original e ORIGINAL ou ORIGINAL autenticada

- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-RESTABELECIMENTO-DEBENEFICIO-APOSENTADORIA](#)
- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-RESTABELECIMENTO-DEBENEFICIO-PENSÃO](#)
- ✓ ORIGINAL do RG, CPF, Comprovante de Endereço e Comprovante da Conta Corrente BRADESCO.

3.17. RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA

3.17.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original e ORIGINAL ou ORIGINAL autenticada

- ✓ [REQUERIMENTO \(RESTITUIÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIARIA\)](#)
- ✓ RG e CPF Original, do segurado (para conferência e digitalização)
- ✓ Diário Oficial com a publicação da aposentadoria

3.18. REVISÃO DE BENEFÍCIO – APOSENTADORIA:

3.18.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original e ORIGINAL ou ORIGINAL autenticada

- ✓ REQUERIMENTO-SISPREV-REVISÃO-APOSENTADORIA-1
- ✓ RG e CPF original (para conferência e digitalização)
- ✓ Documento que respalde o pedido
- ✓ Decreto da aposentadoria;
- ✓ Obs.: Nos casos de revisão motivada por Enquadramento, é obrigatória a Apresentação do decreto de enquadramento publicado no DOE



3.19. REVISÃO DE BENEFÍCIO – PENSÃO

3.19.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original e ORIGINAL ou ORIGINAL autenticada

- ✓ [REQUERIMENTO-SISPREV-REVISÃO-PENSÃO](#)
- ✓ RG e CPF original (para conferência e digitalização)
- ✓ Documento que respalde o pedido
- ✓ Decreto de aposentadoria
- ✓ **Para segurado falecido na ativa – Solicitar no órgão de origem, ORIGINAL autenticada:**
- ✓ Ato de ingresso no serviço público (portaria/decreto)
- ✓ Ficha Funcional
- ✓ Último enquadramento, antes do óbito
- ✓ Termo de posse ou declaração de ausência do termo de posse

3.20. SOLICITAÇÃO DE ORIGINAL DE PROCESSO

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original [REQUERIMENTO \(SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES\)](#)
- ✓ RG e CPF Original e ORIGINAL

3.21. SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO:

3.21.1. Documentos necessários - Apresentar documento Original

- ✓ RG e CPF Original, do segurado (para conferência e digitalização)
- ✓ Extrato da conta Salário contendo agência e número da conta BRADESCO

3.22. TRANSFERÊNCIA DE CONTA BRADESCO

- ✓ Documentos necessários - Apresentar documento Original
- ✓ REQUERIMENTO DE TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE
- ✓ RG e CPF Original, do segurado (para conferência e digitalização)
- ✓ Comprovante da nova conta corrente



3.23. SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DE RECEBIMENTO DO 13º SALÁRIO:

3.23.1. Documentos necessários

- ✓ [TERMO DE OPÇÃO DE PAGAMENTO DO 13º SALÁRIO](#)
- ✓ Apresentar documento Original e ORIGINAL ou ORIGINAL autenticada
- ✓ RG e CPF Original, do segurado (para conferência e digitalização)
- ✓ Lembrando que o pedido é feito um ano antes do exercício financeiro.

3.24. PORTAL DO SEGURADO E APLICATIVO PARA INSTALAR NO CELULAR “MEU RPPS”

3.24.1. Onde acessar o PORTAL DO SEGURADO? Basta acessar o site da [FUNDAÇÃO AMAZONPREV](#) em www.amazonprev.am.gov.br e clicar no link <https://www.portaldosegurado.am.gov.br:32446/portal/>



3.24.2. Que tipo de serviço oferece o PORTAL DO SEGURADO e o MEU RPPS? Você pode ter acesso a contracheque, Cédula C (COMPROVANTE DE RENDIMENTOS PARA IMPOSTO DE RENDA), Simulação para aposentadoria, margem para consignados, acesso a andamento de processos e extrato de contribuições.

3.24.3. Como eu me cadastro no PORTAL DO SEGURADO?

3.25.1.3. **PRIMEIRO CADASTRO:** clica no campo ainda não sou cadastrado e preenche as etapas.



3.25.1.4. **JÁ POSSUE CADASTRO:** clica em já sou cadastrado.



3.25.1.5. Esqueci a senha?

A screenshot of the 'Portal do Segurado' login page for Fundação Amazonprev. The page is divided into two main sections: 'Já sou cadastrado:' and 'Ainda não sou cadastrado:'. The 'Já sou cadastrado:' section has fields for 'Informe seu CPF para acessar' and 'Digite sua senha:', with a link 'Esqueceu sua senha? Clique aqui' and an 'Acessar' button. The 'Ainda não sou cadastrado:' section has fields for 'Informe seu CPF:' and 'Informe sua Data de Nascimento:', with a 'Continuar...' button. At the bottom left, there are links for 'Validar Contracheque' and 'Validar Cédula C'. At the bottom right, there is a link 'NO CASO DE DÚVIDAS clique aqui'. A blue house icon is also present in the bottom left area.

3.25.1.6. PRECISO TROCAR EMAIL OU DADOS DE ACESSO NO PORTAL SEGURADO OU NO MEU RPPS?

Encaminhe para Ouvidoria no e-mail amazonprev@amazonprev.am.gov.br sua foto segurando a identidade frente e verso e o **TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD (MPR 10 F04)** assinado em formato PDF e aguarde retorno da OUVIDORIA, ou compareça à sede da Fundação AMAZONPREV munido de identificação com foto e solicite ao balcão do “POSSO AJUDAR?”



3.25.1.7. Como eu acesso ao aplicativo “**MEU RPPS**” no celular?

PASSO A PASSO:

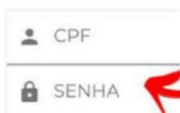
1. Faça o download do “Meu RPPS”, na loja de aplicativos do seu aparelho **Meu RPPS**

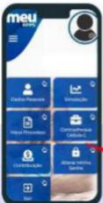
DISPONÍVEL NO **Google Play** Disponível na **App Store**

2.  Seleccione o Estado: **AMAZONAS**
Selecione a Cidade: **MANAUS**
Selecione o Instituto: **FUNDAÇÃO AMAZONPREV**

Insira o estado do Amazonas, a cidade de Manaus e a instituição Fundação Amazonprev

3. Informe dados de **login** (os mesmos do Portal do Segurado), ou clique em “**NÃO SOU CADASTRADO**” para novo acesso



4.  

Escolha a **opção de MENU** desejada



5. Caso queira **emitir a Cédula C ou o Contracheque**, selecione a opção desejada, **preencha as informações necessárias**

Ano: 2022 Mês: Fevereiro **Consultar Matrículas**

6. Clique em **emitir** para visualizar o arquivo PDF **Emitir**

7. Para salvar, compartilhar ou imprimir, clique nos **3 pontinhos** no canto superior

PDF ⋮

3.25. RECADASTRAMENTO - A partir do ano – 2025, o recadastramento dos Aposentados e Pensionistas voltou a ser obrigatório e deve ser realizado no respectivo mês de aniversário. O servidor aposentado ou pensionista que, sem justificativa, deixar de realizar o Recadastramento, poderá ter o seu benefício de aposentadoria ou pensão suspenso.

3.25.1. Para realizar o Recadastramento é necessário o agendamento prévio, por meio do link:

<https://www.amazonprev.am.gov.br/recadastramento-2025/>

3.25.2. Outras informações, acesse o link:

<https://www.amazonprev.am.gov.br/censo-previdenciario/>



CANCELAMENTO DE CTC – Prazo (35 dias)

1

Agendamento Outros serviços



2

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com Público PRAZO (01 dias)

- Recepciona a documentação
- Formaliza o processo;

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627 3400 ou 3404

3

COPREV - Coordenadora de Análise de Processo Previdenciário

Prazo (08 dias)

- Análise do processo;

Existe questionamento jurídico?

SIM

GEJUR - GERENCIA JURIDICA

(PRAZO 11 dias)

- PARECER JURÍDICO

NÃO

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA

(PRAZO 11 dias)

- ASSINATURA DA CTC

FIM

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (04 dias)

- GERA CTC

COREP

Entrega da GUIA

Ex -Segurado/Segurado
LOCAL: SEDE
FUNDAÇÃO
AMAZONPREV

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ CHECK-LIST-CTC;
- ✓ REQUERIMENTO-SISPREV-outros-processos-CANCELAMENTO-DE-CTC;
- ✓ Devolução da CTC original emitida por esta Fundação;
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada;
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400.



CONSULTA DE PROCESSO/CIENCIA

1

Agendamento Outros serviços



PEDIDO POR E-MAL

SEGUIE LINK DO FORMULÁRIO

- [TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD \(MPR 10 F04\)](#)
- Envia para e-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br

PRESENCIAL NO ATENDIMENTO NA SEDE ATENDIMENTO NA SEDE DA FUNDAÇÃO AMAZONPREV

- ✓ RG e CPF original



2

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ RG e CPF original
- ✓ Para (CONSULTA) via e-mail ou telefone enviar foto segurando a identidade frente e verso e assinar o [TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD \(MPR 10 F04\)](#)
- ✓ E-mail: amazonprev@amazonprev.am.gov.br ou telefone (92) 3627-3424

SIM

Via E-mail

OUVIDORIA

PRAZO (05 dias)

FOTO FRENTE E VERSO TERMO ASSINADO



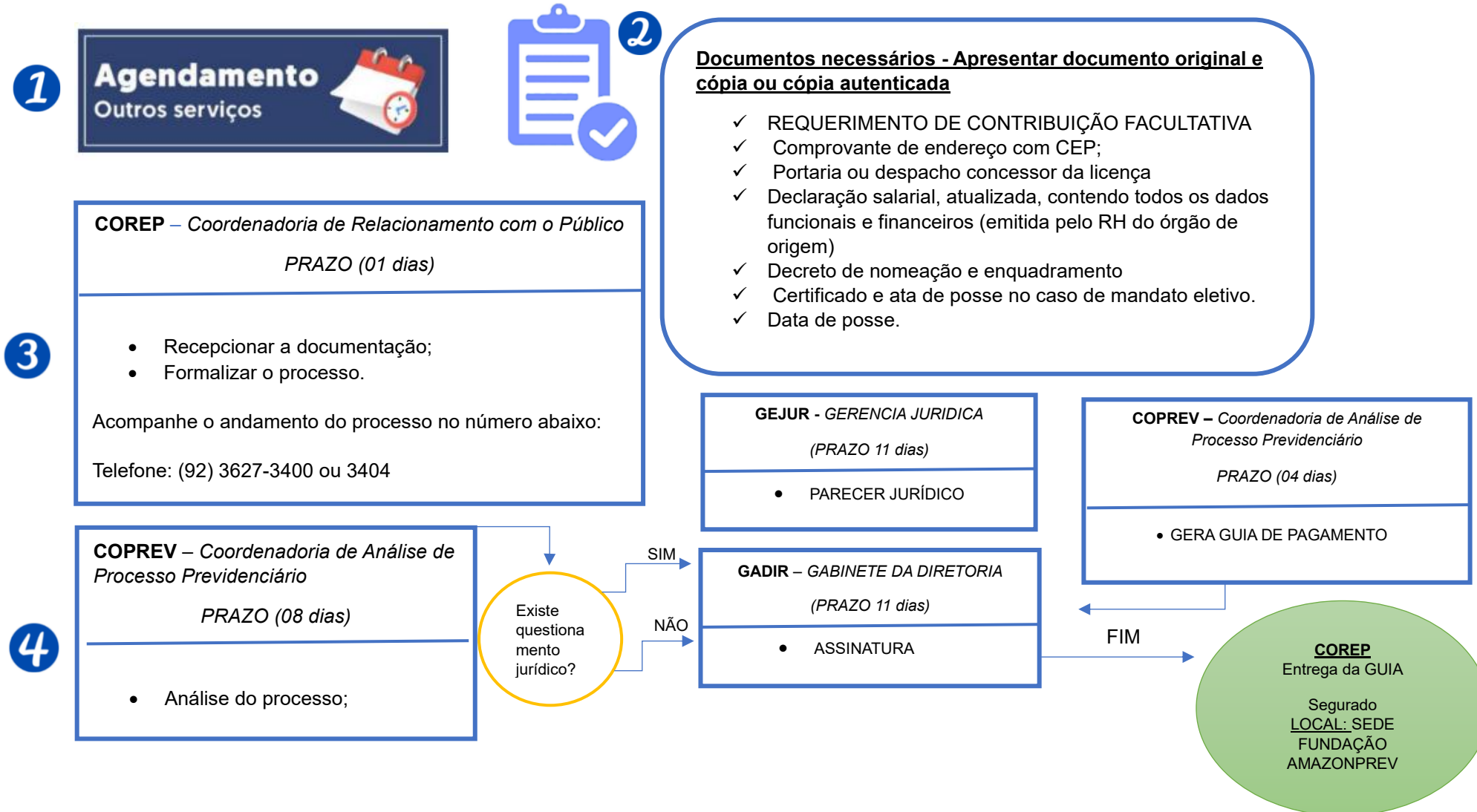
- RESPOSTA POR E-MAIL

FIM

COREP
ASSINATURA
IMEDIATA

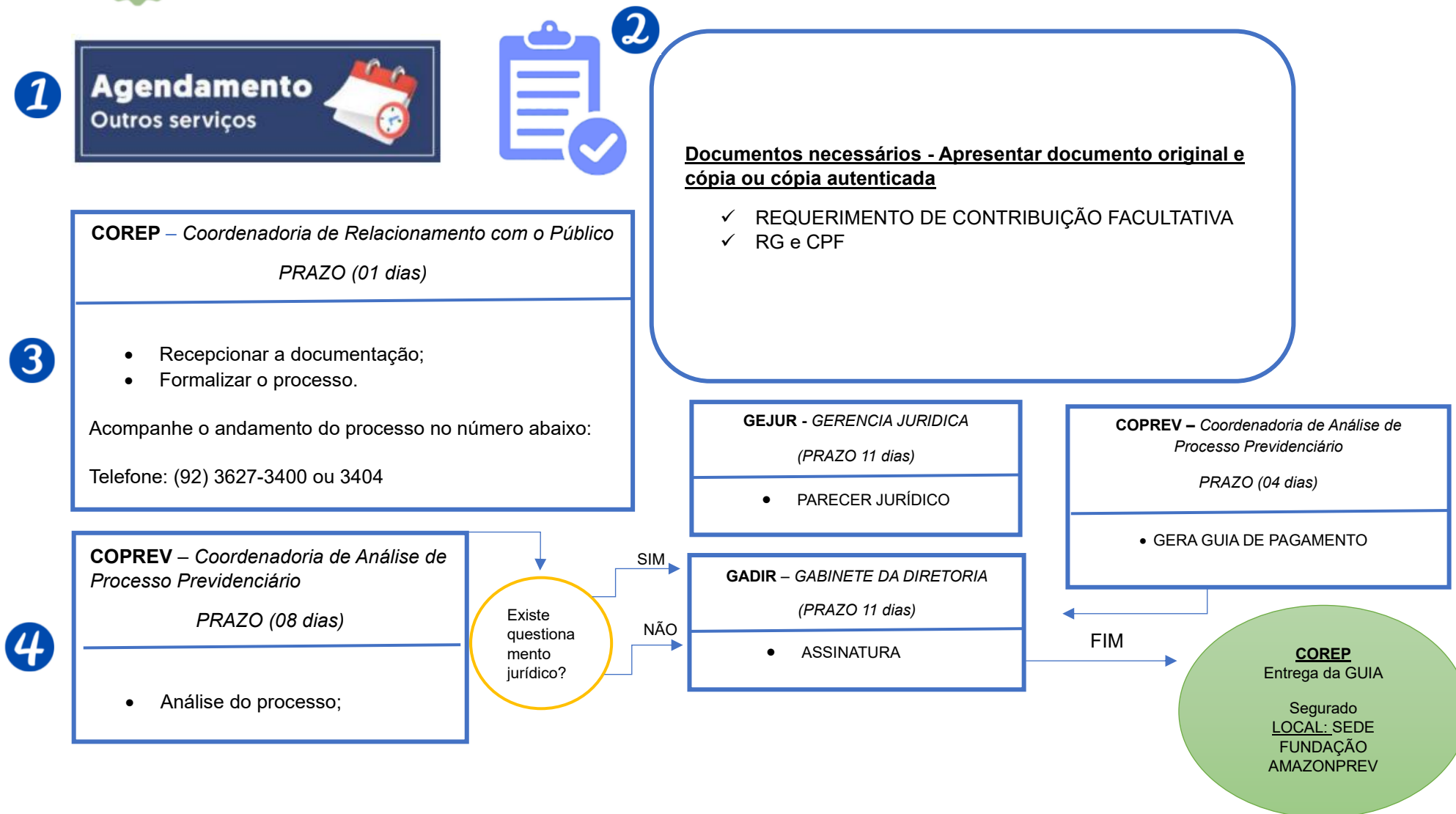


CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA FACULTATIVA





Contribuição Servidores Cedidos - Prazo (35 dias)





Declaração de Tempo Averbado - Prazo (35 dias)

1

Agendamento Outros serviços



2

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ REQUERIMENTO DE CONTRIBUIÇÃO FACULTATIVA
- ✓ RG e CPF

3

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com o Público
PRAZO (05 dias)

- Recepcionar a documentação;
- Formalizar o processo.

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627-3400 ou 3404

4

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário
PRAZO (10 dias)

- Análise do processo;

Existe
questiona-
mento
jurídico?

SIM

NÃO

GEJUR - GERENCIA JURIDICA
(PRAZO 10 dias)

- PARECER JURÍDICO

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA
(PRAZO 0 dias)

- ASSINATURA

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (10 dias)

- GERA GUIA DE PAGAMENTO

FIM

COREP
Entrega da GUIA

Segurado
LOCAL: SEDE
FUNDAÇÃO
AMAZONPREV



2º Via de CTC - Prazo (35 dias)

1

Agendamento Outros serviços



2

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO \(EMIÇÃO DE 2ª VIA DE CTC\)](#)
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada
- ✓ Boletim de Ocorrência, informando do extravio da CTC
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanhar a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400

3

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com o Público

PRAZO (01 dias)

- Recepcionar a documentação;
- Formalizar o processo.

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627-3400 ou 3404

GEJUR - GERENCIA JURIDICA

(PRAZO 11 dias)

- PARECER JURÍDICO

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (04 dias)

- GERA CTC

4

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (08 dias)

- Análise do processo;

Existe
questiona-
mento
jurídico?

SIM

NÃO

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA

(PRAZO 11 dias)

- ASSINATURA DA CTC

FIM

COREP
Entrega da GUIA

Segurado
LOCAL: SEDE
FUNDAÇÃO
AMAZONPREV



Certidão de Tempo de Contribuição – CTC

Prazo (50 dias)

2

1

Agendamento

Outros serviços



Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO](#)
- ✓ Certidão de tempo de serviço (emitida pelo órgão de origem)
- ✓ Ato de ingresso (Portaria/Decreto) Ato de exoneração/dispensa (Portaria/Decreto)
- ✓ Ficha Financeira do período

3

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com o Público

PRAZO (05 dias)

- Recepcionar a documentação;
- Formalizar o processo.

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627-3400 ou 3404

GEJUR - GERENCIA JURIDICA

(PRAZO 16 dias)

- PARECER JURÍDICO

COPREV – Coordenadoria de Análise de
Processo Previdenciário

PRAZO (05 dias)

- GERA CTC

SIM

NÃO

4

COPREV – Coordenadoria de Análise de
Processo Previdenciário

PRAZO (13 dias)

- Análise do processo;

Existe
questiona-
mento
jurídico?

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA

(PRAZO 11 dias)

- ASSINATURA DA CTC

FIM

COREP

Entrega da GUIA

Ex-segurado/Segurado
LOCAL: SEDE
FUNDAÇÃO
AMAZONPREV



Revisão de CTC – Prazo (35 dias)

1

Agendamento Outros serviços



2

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ [CHECK-LIST-CTC](#)
- ✓ [REQUERIMENTO](#)
- ✓ Devolução da CTC original emitida por esta
- ✓ Declaração do ente para qual foi emitida, informando que a CTC não foi utilizada
- ✓ Documentos que respalde a revisão da CTC
- ✓ Para quem mora em outra Estado e Municípios pode solicitar via e-mail protocolo@amazonprev.am.gov.br e acompanha a abertura do processo pelo telefone (92) 3627-3400

3

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com o Público

PRAZO (01 dias)

- Recepcionar a documentação;
- Formalizar o processo.

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627-3400 ou 3404

4

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (08 dias)

- Análise do processo;

Existe
questiona-
mento
jurídico?

SIM

NÃO

GEJUR - GERENCIA JURIDICA

(PRAZO 11 dias)

- PARECER JURÍDICO

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA

(PRAZO 11 dias)

- ASSINATURA DA CTC

FIM

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (04 dias)

- GERA CTC

COREP

Entrega da GUIA

Ex-segurado/Segurado
LOCAL: SEDE
FUNDAÇÃO
AMAZONPREV



Isenção de imposto de Renda – Prazo (35 dias)

1

Agendamento Outros serviços



2

Documentos necessários - Apresentar documento original e cópia ou cópia autenticada

- ✓ REQUERIMENTO-SISPREV-ISENÇÃO-DO-IMPOSTO-DE-RENDA PENSÃO
- ✓ REQUERIMENTO-SISPREV-ISENÇÃO-DO-IMPOSTO-DE-RENDA APOSENTADORIA
- ✓ RG e CPF original, do segurado (para conferência e digitalização)
- ✓ Atestado médico com o CID da doença
- ✓ Residentes em outros Estados e Municípios a solicitação pode ser feita via e-mail para_protocolo@amazonprev.am.gov.br

3

COREP – Coordenadoria de Relacionamento com o Público

PRAZO (01 dias)

- Recepcionar a documentação;
- Formalizar o processo.

Acompanhe o andamento do processo no número abaixo:

Telefone: (92) 3627-3400 ou 3404

4

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (07 dias)

- Análise do processo;
- Elaboração de OFICIO PARA JUNTA MÉDICA

GEJUR - GERENCIA JURIDICA

(PRAZO 10 dias)

- COM LAUDO DA JUNTA ELABORA PARECER JURÍDICO

COPREV – Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário

PRAZO (02 dias)

- ENVIAR A JUNTA MÉDICA E AGUARDA LAUDO

GADIR – GABINETE DA DIRETORIA

(PRAZO 08 dias)

- ASSINATURA OFICIO

FIM

GERAP/COPA

Inclusão na folha de
PAGAMENTO

(PRAZO 07 DIAS)



Revisão de Benefício – Prazo (60 dias)

