

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRA DO PIRIÁ - IPMCP**

### **Carta de Serviços ao Usuário**

O atendimento ao cidadão e a entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, o Instituto de Previdência do Município de Cachoeira do Piriá - IPMCP, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que o instituto tem a oferecer.

## Serviços ao Usuário

<b>Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo</b>	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum.
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getulio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Acesso a Contracheque</b>	
<b>Requisitos</b>	Comprovar a condição de Aposentado ou Pensionista, ou dependente legal, que tens seus vencimentos pelo instituto.
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores do IPMCP, Aposentados e Pensionistas.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato ou em até 24 horas.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial, eletrônico ou por e-mail.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Extrato para Imposto de Renda</b>	
<b>Requisitos</b>	Comprovar a condição de Aposentado ou Pensionista, ou dependente legal, que tens seus vencimentos pelo instituto.
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores do IPMCP, Aposentado e Pensionistas.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato ou em até 24 horas.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial, eletrônico ou por e-mail.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a>

<b>Aposentadoria Compulsória por Idade</b>	
<b>Requisitos</b>	<p><i>Documentação necessária:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Tempo de Contribuição, atual (emitida pelo setor de RH da prefeitura);</li> <li>• Ato de ingresso no serviço público (decreto de nomeação, portaria, contrato, CTPS);</li> <li>• Cópia de RG e CPF;</li> <li>• Contracheque atual;</li> <li>• Comprovante de residência atual;</li> <li>• Número do PIS/PASEP (NIT);</li> <li>• Certidão de Nascimento ou casamento.</li> </ul>
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores Efetivos.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias corridos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Aposentadoria voluntária</b>	
<b>Requisitos</b>	<p style="text-align: center;"><i>Documentação necessária:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Tempo de Contribuição, atual (emitida pelo setor de RH da prefeitura);</li> <li>• Ato de ingresso no serviço público (decreto de nomeação, portaria, contrato, CTPS);</li> <li>• Cópia de RG e CPF;</li> <li>• Contracheque atual;</li> <li>• Comprovante de residência atual;</li> <li>• Número do PIS/PASEP (NIT);</li> <li>• Certidão de Nascimento ou casamento.</li> <li>• Certidões INSS e IGEPREV</li> </ul>
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores Efetivos.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias corridos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Aposentadoria Especial</b>	
<b>Requisitos</b>	<p style="text-align: center;"><i>Documentação necessária:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Tempo de Contribuição, atual (emitida pelo setor de RH da prefeitura);</li> <li>• Ato de ingresso no serviço público (decreto de nomeação, portaria, contrato, CTPS);</li> <li>• Cópia de RG e CPF;</li> <li>• Contracheque atual;</li> <li>• Comprovante de residência atual;</li> <li>• Número do PIS/PASEP (NIT);</li> <li>• Certidão de Nascimento ou casamento.</li> <li>• Certidões INSS e IGEPREV</li> </ul>
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores Efetivos.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias corridos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00; E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Aposentadoria por Incapacidade</b>	
<b>Requisitos</b>	<p style="text-align: center;"><i>Documentação necessária:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidão de Tempo de Contribuição, atual (emitida pelo setor de RH da prefeitura);</li> <li>• Laudo pericial;</li> <li>• Ato de ingresso no serviço público (decreto de nomeação, portaria, contrato, CTPS);</li> <li>• Cópia de RG e CPF;</li> <li>• Contracheque atual;</li> <li>• Comprovante de residência atual;</li> <li>• Numero do PIS/PASEP (NIT);</li> <li>• Certidão de Nascimento ou casamento.</li> </ul>
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores efetivos.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias corridos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Pensão por Morte</b>	
<b>Requisitos</b>	<p style="text-align: center;"><i>Documentação necessária:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Do (a) falecido (a)</b>  Certidão de Óbito;  RG e CPF;  Contracheque atual;  Certidão de Tempo de Contribuição, atual (emitida pelo RH da Prefeitura);  Ato de ingresso no serviço público (Decreto de nomeação; Portaria; Contrato; CTPS)</li>   <li>• <b>Do (a) requerente (a)</b>  RG e CPF;  Certidão de Casamento ou Registro de União Estável em Cartório;  Comprovante de residência atual;  Certidões do INSS e IGEPREV</li>   <li>• <b>Filho (s) menor (es) de 18 anos:</b>  Certidão de Nascimento;  RG e CPF;</li> </ul>
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores Efetivos.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias corridos.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00.  E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Carta Margem Consignável</b>	
<b>Requisitos</b>	Comprovar a condição de Aposentado ou Pensionista, ou dependente legal, que tens seus vencimentos pelo instituto.
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores do IPMCP, Aposentados e Pensionistas.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Imediato, ou em até 24 horas.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00; a partir do dia 06 ao dia 20 de cada mês. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764

<b>Ouvidoria</b>	
Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.	
<b>Requisitos</b>	Nenhum.
<b>Quem pode acessar?</b>	Cidadão interessado.
<b>Prazo máximo para resposta</b>	30 dias.
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Eletrônico ou presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764



<b>Simulação de aposentadoria</b>	
<b>Requisitos</b>	<b>Documentação necessária:</b> Certidão de Tempo de Contribuição Carteira de Identidade
<b>Quem pode acessar?</b>	Servidores Efetivos
<b>Prazo máximo para resposta</b>	Em até 48h
<b>Forma de atendimento e acesso</b>	Presencial.
<b>Local / Horário de atendimento</b>	Endereço: Avenida Getúlio Vargas, S/N, Centro, das 08:00 às 14:00. E-mail: <a href="mailto:ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br">ipasecap@ipasecap.cachoeiradopiria.pa.gov.br</a> WhatsApp: (91) 98632-5764