



**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

---

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**2ª EDIÇÃO – 2020**



## APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos usuários dos serviços públicos e transparência aos atos de gestão praticados, o Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres – PREVICÁCERES apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta Carta fundamenta-se na Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo PREVICÁCERES, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Aqui, você também encontrará informações e orientações sobre como se comunicar com o PREVICÁCERES e utilizar os seus serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta Carta – acesse:

<https://www.previcaceres.com.br/ouvidoria/>

Após a leitura, solicite, questione e colabore. As informações aqui prestadas irão facilitar o seu dia a dia.



## SUMÁRIO

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>                                                                    | <b>4</b>  |
| O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?.....                                                               | 4         |
| PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS.....                                                        | 4         |
| <b>2. SOBRE O PREVICÁCERES .....</b>                                                          | <b>5</b>  |
| <b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....</b>                                              | <b>7</b>  |
| 3.1 Atendimento Presencial, via Telefone ou E-mail.....                                       | 7         |
| DIREÇÃO EXECUTIVA.....                                                                        | 7         |
| GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS.....                                                                   | 7         |
| CONTABILIDADE.....                                                                            | 7         |
| GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO .....                                                               | 8         |
| PROCURADORIA.....                                                                             | 8         |
| CONTROLADORIA E OUVIDORIA .....                                                               | 8         |
| GERÊNCIA DE FINANÇAS.....                                                                     | 8         |
| 3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas ..... | 8         |
| <b>4. SERVIÇOS OFERECIDOS .....</b>                                                           | <b>9</b>  |
| <b>5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO .....</b>                                                 | <b>11</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                              | <b>12</b> |



---

## **1. INTRODUÇÃO**

### **O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?**

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada 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.

### **PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS**

Constitui o Público-Alvo desta Carta de Serviços, os usuários que demandam e utilizam os serviços do PREVICÁCERES.



## **2. SOBRE O PREVICÁCERES**

O Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres – PREVICÁCERES, foi instituído pela Lei Complementar nº. 26 de 27 de novembro de 1997 e reestruturado pela Lei Complementar nº 143 de 12 de Julho de 2019. Possui natureza autárquica, personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira.

O PREVICÁCERES tem a finalidade de garantir aos seus segurados, na conformidade da lei, prestações de serviços de natureza previdenciária, de forma que mantenha o equilíbrio financeiro e atuarial do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS).

Acolhe como segurados, os servidores titulares de cargos efetivos dos órgãos dos Poderes Executivo, e suas autarquias, além do Legislativo do Município de Cáceres, bem como os servidores estáveis em razão do art. 19, da ADCT, da Constituição Federal de 1988.

O PREVICÁCERES possui como funções básicas:

I – a administração, gerenciamento e operacionalização do regime próprio de previdência social, de forma eficiente e eficaz, segundo metas fixadas e resultados aferidos;

II – a concessão, pagamento e manutenção dos benefícios assegurados pelo regime;

III – a emissão da certidão de tempo de contribuição dos servidores estatutários efetivos, vinculados ao RPPS;

IV – a arrecadação e cobrança dos recursos e contribuições necessários ao custeio do regime, captando e formando patrimônio de ativos financeiros de coparticipação;

V – a gestão do fundo de previdência e dos recursos arrecadados, visando ao incremento e a elevação das reservas técnicas;

VI – a manutenção permanente do cadastro individualizado dos servidores públicos ativos e inativos, respectivos dependentes, e dos pensionistas;

VII – a realização de eventos, palestras, cursos e oficinas em prol dos segurados do PREVICÁCERES, bem como dos gestores da Administração Pública, inclusive do Legislativo e das Autarquias, visando à capacitação em questões do regime próprio de previdência dos servidores municipais;

VIII – a implantação de programas de pré-aposentadoria e pós-aposentadoria.

Quanto à estrutura administrativa, o PREVICÁCERES é composto pelos seguintes órgãos:

### **I – Órgãos de Direção:**

- a) Conselho de Gestão;
- b) Conselho Fiscal;
- c) Diretor-Executivo.



## **II – Órgãos Executivos:**

- a) Gerência de Administração;
- b) Gerência de Finanças;
- c) Gerência de Benefícios;
- d) Procuradoria;
- e) Contadoria.

## **III – Órgão de Controle:**

- a) Controladoria;
- b) Ouvidoria.

## **IV – Órgão de Assessoramento:**

- a) Comitê de Investimentos.

As atribuições de cada órgão podem ser consultadas na Lei Geral do RPPS (Lei Complementar Municipal nº 143 de 12 de julho de 2019), nos arts. 111 a 142.



**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

#### 3.1 Atendimento Presencial, via Telefone ou E-mail



##### ONDE ESTAMOS

Rua General Osório, 409,  
Centro Cáceres - MT



##### LIGUE-NOS

(65) 3223-6477  
(65) 9 9805-6240  
(65) 9 9805-6251



##### ENTRE EM CONTATO

Mande uma mensagem em  
nosso e-mail, teremos o  
prazer em responde-lo

[previcaceres@gmail.com](mailto:previcaceres@gmail.com)

### UNIDADES DE ATENDIMENTO

#### DIREÇÃO EXECUTIVA

**LUANA APARECIDA ORTEGA PIOVESAN**

DIRETORA EXECUTIVA

(65) 3223-6477

[diretoria@previcaceres.com.br](mailto:diretoria@previcaceres.com.br)

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

#### GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS

**ROSINEI BRUNELLI**

GERENTE DE BENEFÍCIOS

(65) 3223-6477

[previcaceres@gmail.com](mailto:previcaceres@gmail.com)

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

#### CONTABILIDADE

**ADALGISA ISABEL CARDOZO DE ASSUNÇÃO**

CONTADORA

(65) 3223-6477

[previcaceres@gmail.com](mailto:previcaceres@gmail.com)

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira



## GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO

**KARINA MITIE SARAN**

GERENTE DE ADMINISTRAÇÃO

(65) 3223-6477

adm@previcaceres.com.br

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

## PROCURADORIA

**ERIKA PINTO DE ARRUDA**

PROCURADORA

(65) 3223-6477

previcaceres@gmail.com

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

## CONTROLADORIA E OUVIDORIA

**VANESSA FERREIRA DA SILVA**

CONTROLADORA INTERNA

(65) 3223-6477

controladoria@previcaceres.com.br

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

## GERÊNCIA DE FINANÇAS

**ANDERSON LUIZ CAITANO RIBEIRO**

GERENTE DE FINANÇAS

(65) 3223-6477

financeiro@previcaceres.com.br

07h30 às 11h30 13h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-feira

### 3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas

**Site Institucional:** apresenta a estrutura administrativa, os principais serviços, dados estatísticos do RPPS, notícias das ações e atividades realizadas pelo PREVICÁCERES, entre outras informações:

<https://www.previcaceres.com.br/>

**Portal da Transparência:** sítio eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa:

<https://sic.tce.mt.gov.br/97>

**Ouvidoria:** é o espaço indicado para você registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela autarquia municipal de previdência do servidor público:

<https://www.previcaceres.com.br/ouvidoria/>

**E-SIC:** Para realizar pedido de acesso à informação:

<https://sic.tce.mt.gov.br/97/solicitacao/lista>





**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

#### 4. SERVIÇOS OFERECIDOS

| Serviço Oferecido              | Usuário                            | Requisitos para acessar o serviço                                                                                                                                                                                                                | Processamento do Serviço                                                                                                          | Prazo para a prestação do serviço | Forma de prestação do serviço e Local de Acesso                                                                                         | Unidade Administrativa responsável |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Aposentadoria                  | Segurado                           | -Ser segurado do RPPS de Cáceres<br>-Protocolar requerimento<br>-Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)                                                                                                                          | O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019         | 60 dias                           | Presencial, na sede da autarquia                                                                                                        | Gerência de Benefícios             |
| Pensão por morte               | Dependente do Segurado             | -Ser dependente de segurado do RPPS de Cáceres<br>-Protocolar requerimento<br>-Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)                                                                                                            | O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo requerente, e processado conforme IN SBP nº 001/2019       | 60 dias                           | Presencial, na sede da autarquia                                                                                                        | Gerência de Benefícios             |
| Perícia Médica                 | Segurado ou Dependente do Segurado | -Ser segurado ou dependente do RPPS de Cáceres<br>-Protocolar requerimento de afastamento médico (no caso de perícias via Termo de Convênio) ou de condição de incapacidade para o trabalho (perícias para concessão de aposentadoria ou pensão) | A perícia será realizada para atender a finalidade da IN SBP nº 001/2019 ou dos Termos de Convênio nº 002/2020-CMC e 001/2020-PGM | 15 dias                           | - Presencial, na sede da autarquia<br>- O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possua vínculo funcional | Gerência de Benefícios             |
| Cadastramento/ Recadastramento | Segurado                           | -Ser segurado do RPPS de Cáceres                                                                                                                                                                                                                 | O serviço será processado em uma única fase, com o                                                                                | 1 dia                             | Presencial, na sede da autarquia                                                                                                        | Gerência de Administração          |



**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

|                                                    |                                        |                                                                                     |                                                                                                                                          |         |                                                                                                  |                        |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                                                    |                                        | -Apresentar os documentos exigidos em regulamento                                   | comparecimento do segurado à sede do PREVICÁCERES                                                                                        |         |                                                                                                  |                        |
| Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) | Segurado ou Ex-Servidores do Município | -Possuir tempo de contribuição junto ao RPPS de Cáceres<br>-Protocolar requerimento | Com o recebimento do requerimento à Gerência de Benefícios extrairá da base de dados o tempo de contribuição do segurado e emitirá a CTC | 60 dias | -Requerimento: Presencial ou via e-mail<br>-Recebimento da CTC: Presencial, na sede da autarquia | Gerência de Benefícios |



**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

## 5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o PREVICÁCERES tem como compromissos na prestação de seus serviços:

- Prestar os serviços e atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios do comprometimento ético e honesto; transparência; responsabilidade; respeito e acolhimento no atendimento; compromisso com os princípios da Administração Pública; participação social; competência técnica na gestão previdenciária; e sustentabilidade.
- Trabalhar por uma gestão transparente, de forma que permita aos seus segurados e à sociedade em geral conhecer os atos de gestão praticados pelo PREVICÁCERES.
- Receber, avaliar, encaminhar e dar o tratamento adequado às sugestões, pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre os serviços prestados, de forma a garantir soluções no menor prazo possível.
- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com os usuários que buscam os serviços do RPPS.
- Disponibilizar em meio impresso e digital Cartilha Previdenciária dirigida aos segurados, contemplando conhecimentos básicos e essenciais sobre o regime próprio de previdência social e os benefícios previdenciários.
- Atender os usuários dos serviços públicos com urbanidade, disponibilidade, atenção e igualdade, sem qualquer distinção de credo, raça, posição econômica ou social.
- Priorizar a credibilidade do serviço público, com retidão e probidade, inspirando segurança e confiança nas atitudes e palavras empenhadas pelos servidores e nos compromissos assumidos pela Administração da autarquia.
- Restringir o acesso a informações pessoais dos segurados.
- Em caso de atendimento presencial, realizar atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais (Lei n.º 10.048/2000 e Lei nº 10.741/2003).
- Garantir atendimento adequado e de fácil acesso via telefone, e-mail e outros meios de comunicação digitais.
- Realizar campanhas internas e treinamento dos funcionários, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- Fazer uso de instrumentos de aferição da satisfação dos usuários, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
- Promover a modernização da estrutura física, incluindo a sinalização visual e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público.
- Manter na rede mundial de computadores meios de acesso à informação para pessoas com necessidades especiais.
- Garantir segurança, limpeza, acessibilidade e conforto nas unidades de atendimento ao Público.



**PreviCáceres**

Instituto Municipal de Previdência Social  
dos Servidores de Cáceres - MT

---

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o PREVICÁCERES espera facilitar ainda mais o acesso aos seus serviços pelos usuários.

Os compromissos no atendimento aqui estabelecidos serão objetos de constante avaliação, de maneira que garanta o aferimento da qualidade dos serviços prestados aos usuários e o aperfeiçoamento dos mesmos.

A pesquisa de satisfação será realizada de forma permanente e continuada, através dos seguintes instrumentos:

I – Questionário impresso, na sede da autarquia;

II – Questionário eletrônico, no site institucional, através do endereço:

<https://www.previcaceres.com.br/avaliacao-institucional/>

Os dados obtidos com os instrumentos de avaliação serão tabulados e divulgados no sítio da autarquia, com periodicidade mínima anual, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados nesta Carta de Serviços ao Usuário.