



PreviCáceres

Instituto Municipal de Previdência Social
dos Servidores de Cáceres - MT

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres

Rua General Osório, 409, Centro – CEP 78.200-000 – Cáceres / MT
previcaceres@gmail.com – Telefone: (65) 3223-6477



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.



PreviCáceres

Instituto Municipal de Previdência Social
dos Servidores de Cáceres - MT

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?	4
PÚBLICO-ALVO DA CARTA DE SERVIÇOS	4
2. SOBRE O PREVICÁCERES	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7
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.....	8
GERÊNCIA DE FINANÇAS	8
3.2 Outros canais de atendimento para acesso a informações e esclarecimentos de dúvidas	8
4. SERVIÇOS OFERECIDOS	9
5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

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.



PreviCáceres

Instituto Municipal de Previdência Social
dos Servidores de Cáceres - MT

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

UNIDADES DE ATENDIMENTO

DIREÇÃO EXECUTIVA

LUANA APARECIDA ORTEGA PIOVESAN

DIRETORA EXECUTIVA

(65) 3223-6477

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

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

CONTABILIDADE

DENISE PEREIRA PACHECO

CONTADORA

(65) 3223-6477

previcaceres@gmail.com

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

Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres

Rua General Osório, 409, Centro – CEP 78.200-000 – Cáceres / MT

previcaceres@gmail.com – Telefone: (65) 3223-6477



PreviCáceres

Instituto Municipal de Previdência Social
dos Servidores de Cáceres - MT

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

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>

Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres

Rua General Osório, 409, Centro – CEP 78.200-000 – Cáceres / MT
previcaceres@gmail.com – Telefone: (65) 3223-6477



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 -Protocolar requerimento -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 -Protocolar requerimento -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
Auxílio-Doença	Segurado	-Ser segurado do RPPS de Cáceres -Protocolar requerimento -Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo requerente, e processado conforme IN SBP nº 002/2019	30 dias	- Presencial, na sede da autarquia - O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possua vínculo funcional	Gerência de Benefícios
Auxílio-Reclusão	Dependente do Segurado	-Ser dependente de segurado do RPPS de Cáceres -Protocolar requerimento	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo requerente, e	30 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios

Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres

Rua General Osório, 409, Centro – CEP 78.200-000 – Cáceres / MT

previcaceres@gmail.com – Telefone: (65) 3223-6477



PreviCáceres

Instituto Municipal de Previdência Social
dos Servidores de Cáceres - MT

		-Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	processado conforme IN SBP nº 002/2019			
Salário-Maternidade	Segurada	-Ser segurada do RPPS de Cáceres -Protocolar requerimento -Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pela requerente, e processado conforme IN SBP nº 002/2019	30 dias	- Presencial, na sede da autarquia - O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que a servidora possua vínculo funcional	Gerência de Benefícios
Salário-Família	Segurado	-Ser segurado do RPPS de Cáceres -Protocolar requerimento -Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo requerente, e processado conforme IN SBP nº 002/2019	30 dias	- O requerimento deve 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 -Apresentar os documentos exigidos em regulamento	O serviço será processado em uma única fase, com o comparecimento do segurado à sede do PREVICÁCERES	1 dia	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Administração
Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	Segurado ou Ex-Servidores do Município	-Possuir tempo de contribuição junto ao RPPS de Cáceres -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 -Recebimento da CTC: Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios

Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Cáceres

Rua General Osório, 409, Centro – CEP 78.200-000 – Cáceres / MT
previcaceres@gmail.com – Telefone: (65) 3223-6477

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.

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.