



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

### **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DE SENADOR PREV.**

#### **Carta de Serviços ao Usuário**

O atendimento ao cidadão na 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, a Instituto de Previdência de Senador Prev., 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**

##### **Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo**

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.

# SENADOR PREV

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Requisitos</b>                     | Nenhum   |
| <b>Quem pode acessar?</b>             | Cidadão interessado  |
| <b>Prazo máximo para resposta</b>     | <p>- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade;</p> <p>- Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.</p> |
| <b>Forma de atendimento e acesso</b>  | Eletrônico ou presencial   |
| <b>Local / Horário de atendimento</b> | Endereço: Rua do comércio, 05 – centro<br>Horário de atendimento: De 08h00 às 14h00<br>Fone: (82) 3634-1213<br><a href="https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/portal-da-transparencia/sic/">https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/portal-da-transparencia/sic/</a>         |

## Ouvidoria

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: Rua do comércio, 05 – centro<br>Horário de atendimento: De 08h00 às 14h00<br>Fone: (82) 3634-1213<br><a href="https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/">https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/</a> |



## INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

CNPJ: 17.863.076/0001-43

SENADOR RUI PALMEIRA- AL

### **Carta de Serviços – Senador Prev**

#### **O que é o serviço?**

De acordo com a Lei 298/2021, dispõe sobre a reestrutura do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Senador Rui Palmeira-AL. O RPPS do Município de Senador destina-se a assegurar aos seus segurados e aos seus dependentes prestações de natureza previdenciária. Considera-se segurados obrigatórios do RPPS os servidores ocupantes de cargos efetivos deste Município. Mediante requerimento do Interessado e a documentação apresentada, o Instituto fará a análise do processo, considerando a Lei vigente e posteriormente a possibilidade jurídica ou não do pedido.

#### **Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:**

#### **Pedido de APOSENTADORIA:**

- \* Requerimento do Interessado
- \* Documentação Pessoal
- \* Certidão de Nascimento ou Casamento
- \* Comprovante de residência
- \* CTPS (carteira de trabalho) e NIT
- \* 02 (dois) últimos contracheques
- \* Portaria de Nomeação
- \* Ficha Funcional
- \* Ficha Financeira dos últimos anos em atividade
- \* Relação das remunerações de contribuições
- \* Relação das 80 maiores contribuições
- \* CTC (prefeitura)
- \* Declaração de tempo de serviço



## INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

CNPJ: 17.863.076/0001-43

SENADOR RUI PALMEIRA- AL

- \* Certidão do RH informando se o servidor responde ou não a processo administrativo
- \* Declaração do RH informando acúmulo ou não de cargo
- \* CTC (INSS)
- \* CNIS
- \* Declaração de regência (professores)

### **Pedido de PENSÃO:**

- \* Requerimento do Interessado
- \* Doc pessoal do Dependente
- \* Comprovante de Residência
- \* Certidão de Nascimento ou casamento
- \* Certidão de óbito
- \* Declaração do RH
- \* Portaria de Nomeação

### **Principais Etapas do Serviço:**

Comparecer ao Instituto Senador Prev com as devidas documentações, juntamente com requerimento de solicitação.

### **Canais de Comunicação:**

Telefone: 82 3634-1213

E-mail: [senadorprevadvog@senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br](mailto:senadorprevadvog@senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br)

Presencial: Rua do Comercio, 05, Centro, Senador Rui Palmeira-AL, CEP: 57.515-000. Horário: 8:00h às 14:00h



## INSTITUTO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

CNPJ: 17.863.076/0001-43

SENADOR RUI PALMEIRA- AL

### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

A prestação de serviço, ou seja, a conclusão do processo será realizado com a análise de toda documentação, podendo acarretar em solicitação de novos documentos, assim não tendo prazo definido.

### **Formas de Prestação:**

Telefone: 82 3634-1213

Presencial: Rua do Comercio, 05, Centro, Senador Rui Palmeira-AL, CEP: 57.515-000. Horário: 8:00h às 14:00h

Assim feito a solicitação/Requerimento, o interessado receberá informações por telefone e na forma presencial, comparecendo na sede do Instituto.

### **Taxa e Preços:**

Gratuito

### **Manifestação do Usuário:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

<https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/>

**Data: 07/02/2024**

**URL: <https://senadorprev.senadorruipalmeira.al.gov.br/>**