



# CARTA DE SERVIÇOS

## AO USUÁRIO

Atualizada em 22/01/2025

Versão 2.0 – Revisão 2

**MANAUS PREVIDÊNCIA**  
**MANAUSPREV**



## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão da Manaus Previdência é um importante documento que tem como propósito informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pela instituição, orientar sobre como acessá-los e obter o suporte necessário. Além disso, a carta descreve os compromissos da Manaus Previdência com a qualidade do atendimento e os padrões de excelência estabelecidos para garantir a satisfação dos usuários.

### COMPROMISSOS:

- ✓ Prestar atendimento gratuito, simples, e sem a necessidade de intermediários;
- ✓ Atender com cortesia, respeito e de maneira acolhedora, clara e objetiva;
- ✓ Concluir o processo de aposentadoria em até 25 dias úteis e de pensão em até 20 dias úteis;
- ✓ Proporcionar instalações adequadas às pessoas com deficiência, com acessibilidade ao cidadão-usuário;
- ✓ Ampliar a disponibilidade de serviços via internet.



## **DIRETRIZES ESTRATÉGICAS**

### **MISSÃO**

Assegurar os direitos previdenciários aos segurados e beneficiários, com observância aos critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, de modo a contribuir com a gestão fiscal e responsável do Município.

### **VISÃO**

Transformar a Manaus Previdência em uma previdência digital acessível aos segurados e beneficiários até 2025.

### **VALORES**

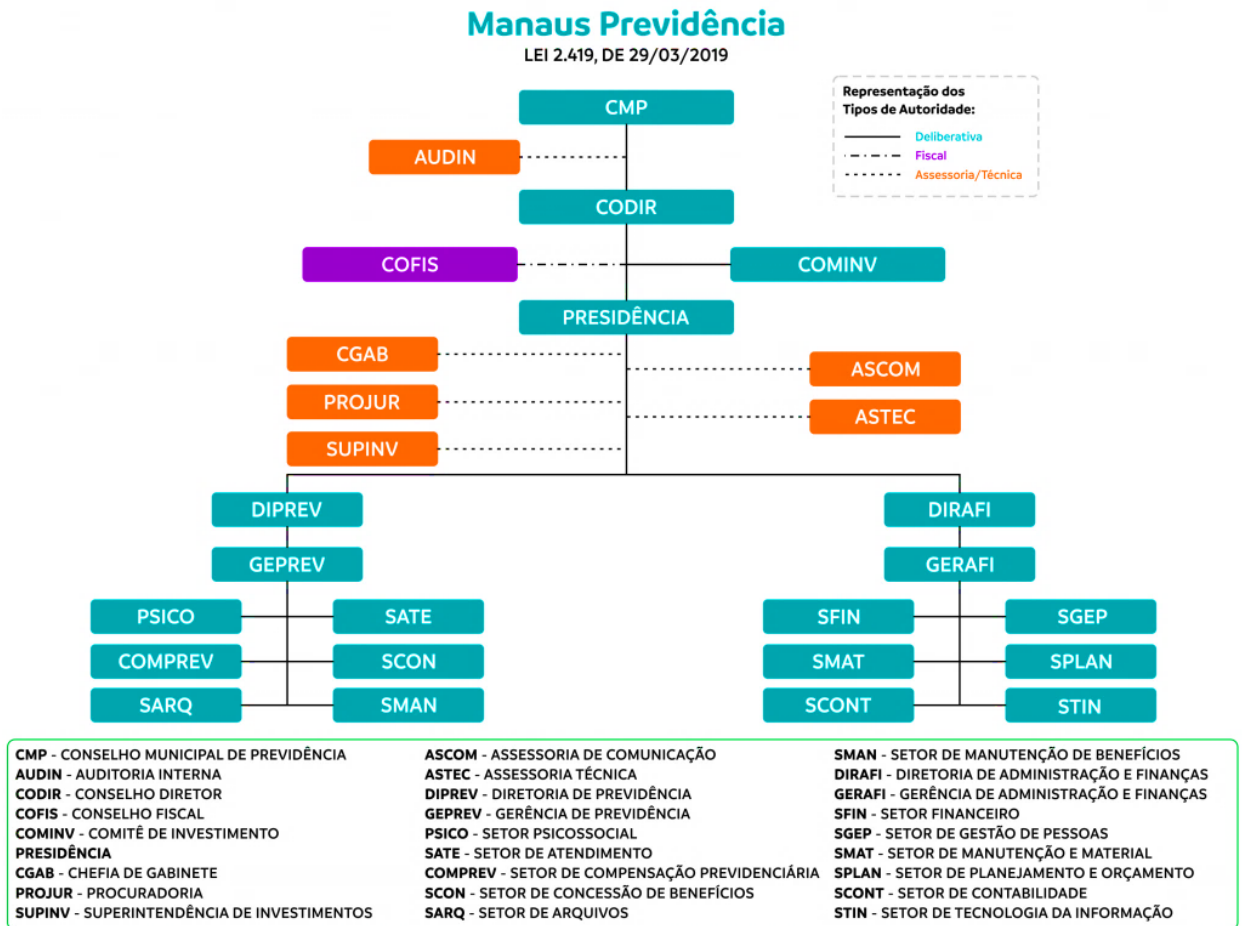
Transparência;  
Respeito;  
Cooperação;  
Ética;  
Excelência; e  
Modernidade.

### **POLÍTICA DA QUALIDADE**

Gerir com excelência a Previdência Municipal, visando à satisfação dos segurados e beneficiários, mediante a execução efetiva do plano de benefícios e melhoria contínua dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.



## ORGANOGRAMA





## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	2
<b>DIRETRIZES ESTRATÉGICAS</b> .....	3
<b>ORGANOGRAMA</b> .....	4
<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b> .....	6
<b>BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS</b> .....	7
1. Aposentadoria .....	7
2. Pensão por Morte .....	8
3. Revisão de Benefícios .....	9
4. Reversão de Aposentadoria .....	10
<b>SERVIÇOS DISPONÍVEIS</b> .....	11
1. Recadastramento .....	11
2. Comprovante de Rendimentos para IRPF (Cédula-C) .....	12
3. Contracheque .....	13
4. Declaração de Existência ou Inexistência de Benefícios e Dependentes .....	14
5. Simulação de Aposentadoria .....	15
6. Atendimento Psicossocial .....	16
7. Atendimento Especializado .....	17
8. Isenção de Imposto de Renda .....	18
9. Inscrição de Dependentes .....	19
10. Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) .....	20
11. Simulação de Abono de Permanência .....	21
<b>PROGRAMAS E PROJETOS</b> .....	22
1. Programa de Educação Previdenciária .....	22
2. Programa de Orientação para Aposentadoria – PREPARA PREV .....	23
3. Programa Manausprev Itinerante .....	24
4. Programa Vitalidade .....	25
5. Programa Feliz Vida Nova .....	26
6. Pensando o Futuro .....	27
7. Projeto Acolher .....	28
<b>OUVIDORIA</b> .....	29
1. Fale Conosco .....	29
2. Fala.Br .....	30
3. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) .....	31



## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

### **PRESENCIAL**

Av. Constantino Nery, nº 2.480, Bairro Chapada  
CEP 69.050-001  
Manaus-AM

### **ELETRÔNICO**

Site: [manausprevidencia@manaus.am.gov.br](mailto:manausprevidencia@manaus.am.gov.br)  
E-mail: [sate.manasuprev@gmail.com](mailto:sate.manasuprev@gmail.com)

### **TELEFONE – CALL CENTER**

(92) 3186-8000

### **WHATSAPP**

(92) 98423-0900

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Segunda a sexta: 8h às 14h

### **REDES SOCIAIS**

**Facebook:** [facebook.com/manausprevidencia](https://facebook.com/manausprevidencia)

**Instagram:** [instagram.com/manausprevidencia](https://instagram.com/manausprevidencia)



## **BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS**

### **1. Aposentadoria**

#### **O que é o serviço?**

O servidor ativo estatutário interessado em solicitar a aposentadoria deve se dirigir ao setor de Divisão de Pessoal da sua secretaria de origem. O Setor formalizará o processo acompanhado dos documentos/dossiê funcional e encaminhará à Manaus Previdência para análise e validação do benefício de acordo com a legislação vigente.

Após a publicação da Portaria de Concessão de Benefício, a Manaus Previdência procederá à inclusão do benefício na folha de pagamento dos aposentados. Posteriormente, o processo será encaminhado ao Tribunal de Contas do Estado (TCE) para homologação.

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

#### **Principais Etapas do Serviço**

Solicitação no setor de Divisão de Pessoal da secretaria de origem do servidor.

#### **Canais de comunicação:**

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 25 (vinte e cinco) dias úteis

#### **Formas de prestação:**

Presencial e Eletrônica

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

#### **Manifestação do Usuário**

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 2. Pensão por Morte

### O que é o serviço?

A pensão por morte é um benefício previdenciário concedido aos dependentes do segurado após o seu falecimento, seja ele servidor ativo ou aposentado.

O interessado poderá fazer a solicitação de pensão por morte presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

Em ambos os casos, o interessado deverá juntar toda a documentação necessária, conforme o tipo de dependente. Para solicitações via e-mail, todos os documentos deverão estar digitalizados em formato PDF.

OBS: Os documentos juntados pelo dependente estão sujeitos à comprovação de veracidade por meio da apresentação dos respectivos originais, a critério da Autarquia.

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 20 (vinte) dias úteis

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)





### 3. Revisão de Benefícios

#### O que é o serviço?

O aposentado ou pensionista poderá solicitar a revisão do benefício, observando o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos, nos termos do art. 63 da Lei Municipal nº 870/2005.

O interessado poderá fazer a solicitação de revisão de benefício presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

#### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 35 (trinta e cinco) dias úteis

#### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento

Eletrônica: ordem de chegada

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



#### 4. Reversão de Aposentadoria

##### O que é o serviço?

O servidor aposentado por invalidez poderá solicitar a reversão de aposentadoria, visando retornar ao serviço ativo. A solicitação pode ser feita presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

##### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

##### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de emissão de Laudo pela Junta Médico-Pericial do Município, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

##### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

##### Taxas e Preços:

Gratuito

##### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

##### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## SERVIÇOS DISPONÍVEIS

### 1. Recadastramento

#### O que é o serviço?

O recadastramento de aposentados e pensionistas é obrigatório e deve ser realizado anualmente no mês de aniversário do beneficiário, de forma presencial ou online.

O servidor aposentado ou pensionista que, sem justificativa, deixar de realizar o recadastramento terá seu benefício previdenciário suspenso, conforme o §5º do art. 11 da Lei n.º 870, de 21 de julho de 2005.

Os aposentados ou pensionistas com dificuldades de locomoção ou que não residam no Município de Manaus deverão realizar o recadastramento exclusivamente de forma online.

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

#### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência ou de forma online.

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)
- ✓ Recadastramento Online: [CLIQUE AQUI](#)

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

Imediato

#### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento

Eletrônica: imediato

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 2. Comprovante de Rendimentos para IRPF (Cédula-C)

### O que é o serviço?

O Comprovante Anual de Rendimentos (Cédula C) é o documento oficial que detalha os rendimentos recebidos no ano anterior, necessário para a declaração do Imposto de Renda Pessoa Física. A emissão pode ser realizada diretamente pelo Portal do Segurado ou solicitada por e-mail ao Setor de Atendimento.

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

### Principais Etapas do Serviço

Emissão pelo Portal do Segurado [CLIQUE AQUI](#)  
Solicitação via e-mail, para: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Para solicitação via e-mail, o prazo de envio será de 3 dias úteis.

### Formas de prestação:

Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



### 3. Contracheque

#### O que é o serviço?

O Contracheque é o documento oficial que detalha os proventos mensais do segurado. A emissão pode ser realizada diretamente pelo Portal do Segurado ou solicitada por e-mail ao Setor de Atendimento.

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

#### Principais Etapas do Serviço

Emissão pelo Portal do Segurado [CLIQUE AQUI](#)  
Solicitação via e-mail, para: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Para solicitação via e-mail, o prazo de envio será de 3 dias úteis.

#### Formas de prestação:

Eletrônica

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



#### 4. Declaração de Existência ou Inexistência de Benefícios e Dependentes

##### O que é o serviço?

A Declaração de Existência ou Inexistência de Benefícios e Dependentes é o documento oficial que informa se o segurado possui benefícios junto à Manaus Previdência e detalha seus dependentes. A emissão pode ser realizada diretamente pelo Portal do Segurado ou solicitada por e-mail ao Setor de Atendimento.

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

Nome completo do dependente/interessado

RG e CPF

Órgão de destino da Declaração, ou seja, onde será entregue (exemplo: Manausmed, Amazonprev ou outro Órgão/Instituição).

##### Principais Etapas do Serviço

Emissão pelo site [CLIQUE AQUI](#)

Solicitação via e-mail, para: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

##### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Para solicitação via e-mail, o prazo de envio será de 3 dias úteis.

##### Formas de prestação:

Eletrônica

##### Taxas e Preços:

Gratuito

##### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada

##### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 5. Simulação de Aposentadoria

### O que é o serviço?

A simulação de aposentadoria tem como objetivo verificar se o servidor implementou os requisitos necessários para a aposentadoria. A simulação pode ser realizada diretamente pelo Portal do Segurado ou solicitada por e-mail ao Setor de Atendimento.

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

### Principais Etapas do Serviço

Emissão pelo Portal do Segurado [CLIQUE AQUI](#)  
Solicitação via e-mail, para: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Para solicitação via e-mail, o prazo de envio será de 3 dias úteis.

### Formas de prestação:

Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 6. Atendimento Psicossocial

### O que é o serviço?

O atendimento psicossocial é um serviço que oferece suporte psicológico e social ao segurado, visando promover o bem-estar emocional e social. O atendimento psicossocial é realizado mediante agendamento, no Setor Psicossocial, na sede da Manaus Previdência.

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com agendamento de atendimento presencial

### Formas de prestação:

Presencial, mediante agendamento

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Por agendamento

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)





## 7. Atendimento Especializado

### O que é o serviço?

O atendimento especializado, prestado pelo Setor de Concessão de Benefícios, é destinado a esclarecer dúvidas e fornecer orientações a servidores ativos, aposentados e pensionistas. O atendimento especializado é realizado mediante agendamento, no Setor de Atendimento, na sede da Manaus Previdência.

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com agendamento de atendimento presencial

### Formas de prestação:

Presencial, mediante agendamento

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Por agendamento

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 8. Isenção de Imposto de Renda

### O que é o serviço?

O aposentado ou pensionista poderá solicitar a isenção de imposto de renda mediante a apresentação de Laudo médico emitido pela Junta Médico-Pericial do Município. A solicitação pode ser feita presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de emissão de Laudo pela Junta Médico-Pericial do Município, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 9. Inscrição de Dependentes

### O que é o serviço?

O aposentado poderá solicitar a inscrição dos seguintes dependentes: esposo(a), companheiro(a), filho(a) menor, filho(a) maior inválido, menor tutelado e genitor(a). A solicitação pode ser feita presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 30 (trinta) dias úteis

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 10. Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)

### O que é o serviço?

O servidor que trabalha ou trabalhou sob a égide do Regime de Direito Administrativo (RDA) e ex-servidores estatutários do município de Manaus poderão solicitar a Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) para averbação junto a outro Regime de Previdência. A solicitação pode ser feita presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Documentos necessários: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Solicitação na sede da Manaus Previdência ou via e-mail.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Até 45 (quarenta e cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Presencial: por agendamento  
Eletrônica: ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 11. Simulação de Abono de Permanência

### O que é o serviço?

Conforme o artigo 54 da Lei nº. 870/2005, o abono de permanência será devido ao segurado ativo que tenha completado as exigências para aposentadoria voluntária e que, mesmo podendo se aposentar, opte por permanecer em atividade. Caso o servidor tenha implementado os requisitos, deverá requerer o abono de permanência no Setor de Pessoal da sua Secretaria de Origem. A simulação de abono permanência pode ser realizada no Portal do Segurado ou solicitada via e-mail para [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)

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

Nome completo  
RG e CPF  
Secretaria e matrícula

### Principais Etapas do Serviço

Emissão pelo Portal do Segurado [CLIQUE AQUI](#)  
Solicitação via e-mail, para: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com).

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

Para solicitação via e-mail, o prazo de envio será de 3 dias úteis.

### Formas de prestação:

Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## PROGRAMAS E PROJETOS

### 1. Programa de Educação Previdenciária

#### O que é o serviço?

O Programa de Educação Previdenciária da Manaus Previdência abrange um conjunto de atividades e projetos voltados a atender o público de segurados do Regime Próprio de Previdência do Município de Manaus e seus dependentes em dois momentos distintos: antes e depois da concessão do benefício previdenciário. Nesse contexto, a Manaus Previdência oferece os seguintes programas: Programa de Orientação para Aposentadoria – PREPARA PREV, Programa Manausprev Itinerante, Programa Vitalidade, Programa Feliz Vida Nova, Programa Pensando o Futuro e Projeto Acolher.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

#### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência e nas Secretarias Municipais

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

#### Formas de prestação:

Presencial

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

N/A

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 2. Programa de Orientação para Aposentadoria – PREPARA PREV

### O que é o serviço?

Consiste no desenvolvimento de ações direcionadas aos servidores em fase de pré-aposentadoria, ou seja, a 2 anos de completar os requisitos para obtenção do benefício. São ações que visam sensibilizar quanto à importância da vivência na aposentadoria, com qualidade e planejamento, utilizando-se de eixos norteadores como Psicossocial, Saúde, Direitos/Deveres, Economia/Cidadania.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência e nas Secretarias Municipais

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

N/A

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



### 3. Programa Manausprev Itinerante

#### O que é o serviço?

Abrange um conjunto de atividades que visam o compartilhamento e disseminação, no âmbito do município de Manaus, de informações procedimentais, técnicas e jurídicas sobre a previdência do servidor público.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

#### Principais Etapas do Serviço

Realizado nas Secretarias Municipais

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

#### Formas de prestação:

Presencial

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

N/A

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)





#### 4. Programa Vitalidade

##### O que é o serviço?

Trata-se de um programa voltado para aposentados e pensionistas da Manaus Previdência que visa abarcar as nuances da vida pós-concessão do benefício. É sensível aos efeitos da aposentadoria que, na maioria dos casos, é concomitante com a acentuação do processo de envelhecimento, abarcando assim uma série de transformações biopsicossociais. Deste modo, o Programa Vitalidade visa amenizar as fragilidades dos segurados e atentar para a responsabilidade social da instituição.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

##### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência

##### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

##### Formas de prestação:

Presencial

##### Taxas e Preços:

Gratuito

##### Prioridade no Atendimento:

N/A

##### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 5. Programa Feliz Vida Nova

### O que é o serviço?

Consiste no acolhimento e integração dos novos aposentados da autarquia, de modo a oferecer boas vindas e contribuir na adaptação a essa nova etapa da vida.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

N/A

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 6. Pensando o Futuro

### O que é o serviço?

Busca preparar os adolescentes pensionistas da Manaus Previdência, com idade entre 14 e 21 anos incompletos, para a cessação da pensão por morte, de modo que lhes sejam apresentadas alternativas para o desenvolvimento pessoal e profissional.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

N/A

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 7. Projeto Acolher

### O que é o serviço?

Grupo de apoio ao luto voltado aos pensionistas que tiverem o benefício de pensão por morte deferido, e aos aposentados, em casos de falecimento de familiar. Tem por objetivo oferecer suporte psicológico para lidar com o processo de luto de forma mais equilibrada e saudável.

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

Para mais informações: [CLIQUE AQUI](#)

### Principais Etapas do Serviço

Realizado na sede da Manaus Previdência

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001
- ✓ Telefone: Call Center (92) 3186-8000
- ✓ Whatsapp (92) 98423-0900
- ✓ E-mail: [sate.manausprev@gmail.com](mailto:sate.manausprev@gmail.com)
- ✓ Auto Agendamento [SAGEM](#)

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

De acordo com a programação

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

N/A

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## OUVIDORIA

### 1. Fale Conosco

#### O que é o serviço?

O Fale Conosco é um canal amplo, destinado a questões operacionais, suporte técnico, informações sobre nossos serviços e outras dúvidas comuns.

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

Identificação do Usuário e e-mail para contato

#### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fale Conosco ou E-mail

#### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: [CLIQUE AQUI](#)
- ✓ E-mail: [ouvidoria.manausprevidencia@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.manausprevidencia@manaus.am.gov.br)

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

Até 3 dias úteis

#### Formas de prestação:

Eletrônica

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

#### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



## 2. Fala.Br

### O que é o serviço?

O Fala.Br é uma plataforma digital criada pelo governo federal para possibilitar a comunicação direta entre cidadãos e órgãos públicos. Nele você pode registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informações direcionadas aos diferentes órgãos e entidades do governo. O Fala.Br é um canal voltado para reclamações e solicitações mais complexas ou que não foram resolvidas satisfatoriamente pelos canais regulares de atendimento, destinado a analisar, de maneira imparcial, casos que demandam uma atenção especial e buscar soluções justas e adequadas.

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

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br de forma clara e sucinta

### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: [CLIQUE AQUI](#)
- ✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001

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

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando [AQUI](#)



### 3. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

<b>O que é o serviço?</b>
Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma clara e sucinta
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Eletrônico: <a href="#">CLIQUE AQUI</a></li><li>✓ Presencial: Avenida Constantino Nery, N° 2480, Chapada, Cep: 69.050-001</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial e Eletrônica
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de Chegada
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria clicando <a href="#">AQUI</a>