

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de proporcionar maior facilidade de acesso aos usuários dos serviços públicos e transparência aos atos de gestão praticados, o Instituto de Previdência do Município de Baião – IPMB, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta carta fundamenta-se na Lei nº 13.460/2017 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo IPMB, 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 IPMB e utilizar os seus serviços.

Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões também sobre esta carta.

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

IPMB

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
O QUE É CARTA DE SERVIÇO.....	4
PUBLICO ALVO DA CARTA DE SERVIÇO.....	4
2. SOBRE O IPMB.....	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	7
DIREÇÃO EXECUTIVA.....	7
GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS.....	7
CONTABILIDADE.....	7
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO.....	7
CONTROLADORIA.....	7
4. SERVIÇOS OFERECIDOS.....	8
5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO.....	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1-INTRODUÇÃO

O QUE É CARATA DE SERVIÇO?

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 tem como premissa o foco no cidadão e a indução do controle social.

PÚBLICO-ALVO DA CARAT DE SERVIÇO

Constitui o Público-alvo desta Carta, os usuários que demandam e utilizam os serviços do IPMB.

IPMB

2-SOBRE O IPMB

O Instituto de Previdência do Município de Baião – IPMB, foi instituído pela Lei complementar nº 1342 de 15 de Abril de 2002, reestruturada pela Lei complementar nº 1.500 de 11 de Novembro de 2013 e pela Lei complementar nº 1.609 de Novembro de 2020. Possui natureza autárquica, personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa.

O IPMB 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, bem como os servidores estáveis em razão do art. 19, da ADCT, da Constituição Federal de 1988.

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, pagamentos e manutenção dos benefícios assegurados pelo regime;
- III. A emissão de certidão de tempo de contribuição dos servidores estatutários efetivos, vinculados ao APPS;
- IV. A arrecadação e cobranças dos recursos e contribuições necessários ao custeio do regime, captando e formando patrimônio de ativos financeiros de coparticipação;
- V. A gestão de 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 IPMB, bem como dos gestores da Administração Pública, inclusive do Legislativo e das Autarquias, visando à capacitação em questão do regime próprio de previdência dos servidores municipais;
- VIII. A implementação de programas de pré-aposentadoria e pós-aposentadoria;

Quanto a estrutura administrativa, o IPMB é composto pelos seguintes órgãos:

I- Órgão de Direção:

- a) Conselho de gestão;
- b) Conselho fiscal;
- c) Diretor executivo.

II-Órgãos Executivos:

- a) Gerência de administração;
- b) Gerência de benefícios.

III-Órgão de Controle:

- a) Controladoria;
- b) Ouvidoria.

IV-Órgão de Assessoramento:

- a) Comitê de Investimento;
- b) Assessoria Previdenciária;
- c) Assessoria Jurídica;
- d) Assessoria Contábil.

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.

IPMB

3-CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ONDE ESTAMOS	ENTRE EM CONTATO
Rua Lauro Sodré, Baião-Pa.	Institutoprevidenciadebaiao@gmail.com

UNIDADES DE ATENDIMENTO

DIREÇÃO EXECUTIVA:

BENEDITO NUNES BAISTA FILHO
(91)98851-7520
institutoprevidenciadebaiao@gmail.com
07h às 13h – segunda à sexta-feira

GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS:

RAIMUNDO LIRA DE FARIAS
(91)98818-8394
farias.lira@yahoo.com.br

CONTABILIDADE:

Rodrigo Ramos Lobo
(91)98523-1561
contato.rescontabilidade@gmail.com

GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO:

JOSÉ HAROLDO LEITE BRITO
(91)98501-5060
07h às 13h – segunda à sexta-feira

CONTROLADORIA:

Nurya Regina Gomes da Silva
(91)98544-5015
nuryaadv23@yahoo.com
07 às 13h – segunda à sexta-feira

4-SERVIÇOS OFERECIDOS

Serviços oferecidos	Usuários	Requisitos para acessar o serviço	Processamento do serviço	Prazo para a prestação do serviço	Forma de prestação de serviço e local de acesso	Unidade administrativa responsável
Aposentadoria	Segurado	-Ser segurado do RPPS de Baião -Protocolar requerimento -Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)	O beneficiário 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 beneficiário 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
Cadastro e Recadastramento	Segurado	-Ser segurado do RPPS de Baião -Protocolar requerimento -Apresentar os documentos exigidos	O serviço será processado em uma única fase, com o comparecimento do segurado à sede do IPMB	1 Dia	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de benefícios

5-COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o IPMB 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 IPMB.
- 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 n.º 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.

IPMB

6-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a apresentação desta Carta de Serviços, o IPMB 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.

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.

IPMB