



# **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 Social do Município de Gurupi – Gurupi Prev apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

Esta Carta fundamenta-se na Lei Municipal n.º 2.694/2023 e tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Gurupi Prev, 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 Gurupi Prev e utilizar os seus serviços.

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

<http://transparencia.gurupi.to.gov.br/institucional.php>

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 GURUPI PREV</b>	<b>5</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO</b>	<b>7</b>
<b>3.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL, VIA TELEFONE OU E-MAIL</b>	<b>7</b>
DIREÇÃO EXECUTIVA	7
GERÊNCIA DE BENEFÍCIOS	7
CONTABILIDADE	7
GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO	7
PROCURADORIA	7
CONTROLADORIA	7
GERÊNCIA DE FINANÇAS	8
<b>3.2 OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS</b>	<b>8</b>
<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 GURUPI PREV.

## 2. SOBRE O GURUPI PREV



O Regime Próprio de Previdência Social do Município de Gurupi – Foi instituído pela Lei Complementar nº 977 de 16 de julho de 1992 e reestruturado pela Lei Complementar nº 16 de 28 de junho de 2011. Possui natureza autárquica, personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira.

O Gurupi Prev 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 Executivos, e suas autarquias, além do Legislativo do Município de Gurupi, bem como os servidores estáveis em razão do art. 19, da ADCT, da Constituição Federal de 1988.

O Gurupi Prev 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 Gurupi Prev, 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 Gurupi Prev é composto pelos seguintes órgãos:

**I – Órgãos de Direção:**

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

## **II – Órgãos Executivos:**

- a) Presidente;
- b) Gerência de Administração;
- c) Gerência de Finanças;
- d) Procuradoria;
- e) Contabilidade.

## **III – Órgão de Controle:**

- a) Controladoria;

## **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 16 de 28 de junho de 2011, nos arts. 13, 16 a 21.



### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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



##### ONDE ESTAMOS?

APM 01 B, Rua 02 e Rua 03

Park Filó Moreira

CEP: 77421-060 – Gurupi Tocantins



##### HORÁRIO DE ATENDIMENTO?

07h às 19h – Segunda à Sexta-feira



##### LIGUE-NOS OU ENTRE EM CONTATO

(63) 99118-4060

[gurupiprev@gurupi.to.gov.br](mailto:gurupiprev@gurupi.to.gov.br)

#### UNIDADES DE ATENDIMENTO



##### PRESIDENTE

RICARDO BUENO PARÉ

(63) 99984-1053

[Presidente.gurupiprev@gurupi.to.gov.br](mailto:Presidente.gurupiprev@gurupi.to.gov.br)

07h às 14h – Segunda-feira à Sexta-feira





**GERENTE DE BENEFÍCIOS**

**WILMA MENDES RAMOS**

**(63) 99108-1780**

**Rh.gurupiprev@gurupi.to.gov.br**

**07h às 14h - Segunda à Sexta-feira**



**CONTABILIDADE**

**JOSÉ FELIX - CONTADOR**

**(63)99108-1780**

**prev@gmail.com**

**07h às 14h - Segunda à Sexta-feira**



**PROCURADORIA GERAL DO GURUPI PREV**

**SYLMAR RIBEIRO BRITO**

**(63) 99112-5864**

**procuradoria@gurupi.to.gov.br**

**07h às 14h - Segunda à Sexta-feira**



**CONTROLADORIA GERAL DO GURUPI PREV**

**MANOEL SOUZA DE ALENCAR**

**(63) 99112-5864**

**Controladoria.gurupiprev@gurupi.to.gov.br**

**07h às 14h - Segunda à Sexta-feira**



**GERENTE ADMINISTRATIVO**

**MARIA ROSÂNGELA DIAS**

**(63) 99118-4060**

**Administrativo.gurupiprev@gurupi.to.gov.br**

**07h às 14h - 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 Gurupi Prev, entre outras informações: <https://gurupi.to.gov.br/gurupiprev/>

**Portal da Transparência:** sítio eletrônico onde estão disponibilizadas as informações da gestão administrativa da entidade de forma digital, que caracteriza a transparência ativa: <http://transparencia.gurupi.to.gov.br/index.php>

**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

**E-SIC:** Para realizar pedido de acesso à informação. O Link poderá ser acessado através da Plataforma: <http://transparencia.gurupi.to.gov.br/ouvidoria.php>

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser dependente de segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 001/2019)</li> </ul>	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
Auxílio-Doença	Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)</li> </ul>	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial, na sede da autarquia</li> <li>- O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possui vínculo funcional</li> </ul>	Gerência de Benefícios

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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
Auxílio-Reclusão	Dependente do Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser dependente de segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)</li> </ul>	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Benefícios
Salário-Maternidade	Segurada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser segurada do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)</li> </ul>	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial, na sede da autarquia</li> <li>- O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que a servidora possui vínculo funcional</li> </ul>	Gerência de Benefícios
Salário-Família	Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos (IN SBP nº 002/2019)</li> </ul>	O benefício será analisado quanto ao preenchimento dos requisitos pelo segurado, e processado conforme IN SBP nº 001/2019	30 dias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencial, na sede da autarquia</li> <li>- O requerimento pode ser protocolado no RH da entidade a que o servidor possui vínculo funcional</li> </ul>	Gerência de Benefícios

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
Cadastramento / Recadastramento	Segurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser segurado do RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Apresentar os documentos exigidos em regulamento</li> </ul>	O serviço será processado em uma única fase, com o comparecimento do segurado à sede do GURUPI PREV	1 dias	Presencial, na sede da autarquia	Gerência de Administração
Emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)	Segurado ou Ex-Servidores do Município	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possuir tempo de contribuição junto ao RPPS de Gurupi-TO</li> <li>- Protocolar requerimento</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimento: Presencial ou via e-mail</li> <li>- Recebimento da CTC: Presencial, na sede da autarquia</li> </ul>	Gerência de Benefícios

## 5. COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão e ao atendimento de qualidade ao usuário, o Gurupi Prev 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 Gurupi Prev.
- \* 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 e instrumentos de aferição de 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 Gurupi Prev 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.