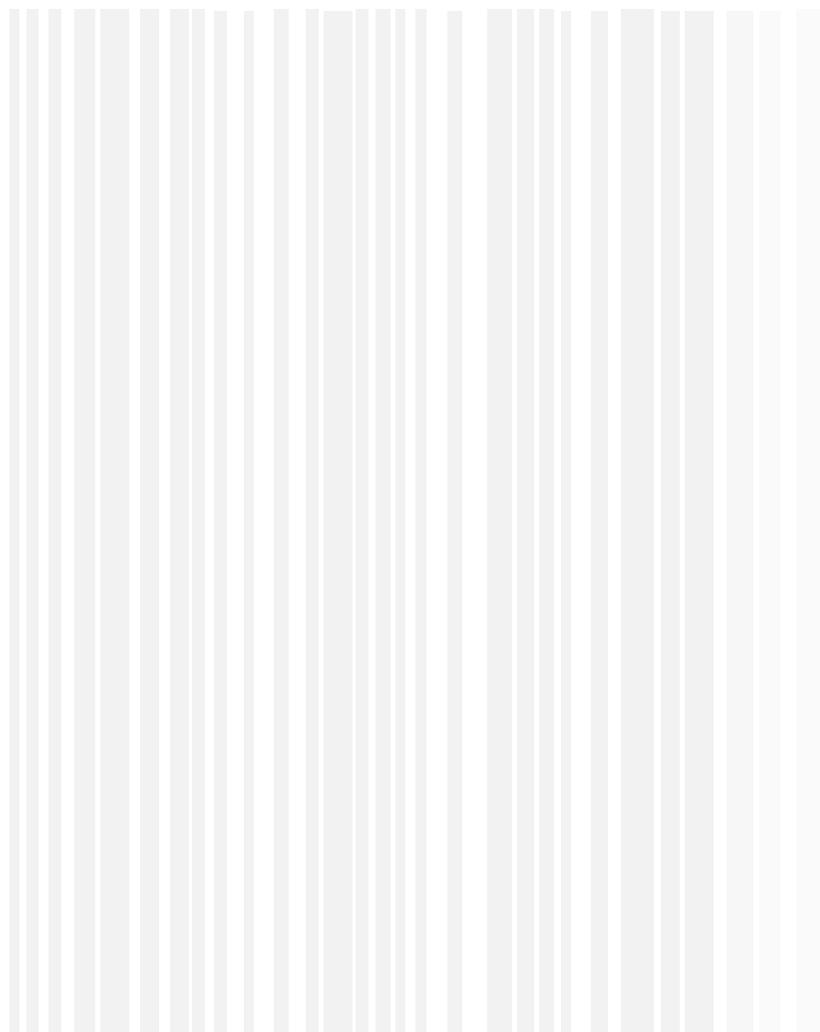


# IPM

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA

CARTA DE SERVIÇO  
AO USUÁRIO

# 2019



## 1

## Apresentação da Carta

De acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviço ao Usuário dispõe sobre serviços prestados pelos órgãos ou entidades, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados. Funciona como um poderoso instrumento de cidadania pois, quanto mais informações disponíveis, mais facilmente o cidadão consegue reivindicar direitos. A Carta de Serviços ao Usuário é, portanto, poderoso mecanismo de indução da melhoria de gestão das organizações, com a função em detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: prioridades de atendimento; tempo de espera para atendimento; prazos para a realização dos serviços; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; fornecimento de informações, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento; requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; condições mínimas a serem observadas, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e outras informações julgadas de interesse dos usuários.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216>>. Acesso em: 27 jun. 2019.

2

## Serviços, Requisitos, Documentos, Formas e Informação de Acesso ao serviço.

SERVIÇO	REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p><b>Atendimento Previdenciário - Abertura de processos administrativos de concessão de aposentadorias:</b></p> <p><b>1) por tempo de contribuição;</b></p> <p><b>2) aposentadoria por idade</b></p> <p><b>3) aposentadoria compulsória</b></p> <p><b>4) aposentadoria por invalidez;</b></p> <p><b>5) aposentadoria especial;</b></p> <p><b>Também, concessão de</b></p> <p><b>a) auxílio-doença;</b></p> <p><b>b) salário-família;</b></p> <p><b>c) salário-maternidade</b></p>	<p>Documentos pessoais do requerente, e :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprovante de residência;</li> <li>▪ Documento de comprovação do vínculo efetivo com a PMJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou do beneficiário as dependências do IPMJP;</li> <li>▪ Visitas na residência do beneficiário, em caso de impossibilidade do deslocamento do mesmo, e</li> <li>▪ Por telefone, para esclarecimento de dúvidas e demais informações possíveis de serem prestadas por esse meio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Triagem do serviço procurado pelo segurado ou dependente;</li> <li>▪ Abertura de Processo Administrativo;</li> <li>▪ Instrução do Processo Administrativo;</li> <li>▪ Análise do pedido;</li> <li>▪ Homologação;</li> <li>▪ Execução;</li> <li>▪ Digitalização;</li> <li>▪ Arquivamento;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">Rua Engenheiro Clodoaldo Gouveia, 166, Centro, João Pessoa - PB, CEP: 58013-370</a></p> <p><b>Fone: (83) 3222-1005</b></p> <p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/</a></p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de 90 (noventa) dias para analisar a concessão dos benefícios.</p> <p>O atendimento presencial na sede terá o tempo de 15 minutos na espera.</p>

<p><b>Atendimento Previdenciário - Abertura de processos administrativos de concessão de pensões</b></p>	<p>Documentos pessoais do requerente, e :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprovante de residência;</li> <li>▪ Documento de comprovação do vínculo efetivo com a PMJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou do beneficiário as dependências do IPMJP;</li> <li>▪ Visitas na residência do beneficiário, em caso de impossibilidade de deslocamento do mesmo, e</li> <li>▪ Por telefone, para esclarecimento de dúvidas e demais informações possíveis de serem prestadas por esse meio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Triagem do serviço procurado pelo segurado ou dependente;</li> <li>▪ Abertura de Processo Administrativo;</li> <li>▪ Instrução do Processo Administrativo;</li> <li>▪ Análise do pedido;</li> <li>▪ Homologação;</li> <li>▪ Execução;</li> <li>▪ Digitalização;</li> <li>▪ Arquivamento;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">Rua Engenheiro Clodoaldo Gouveia, 166, Centro, João Pessoa - PB, CEP: 58013-370</a></p> <p><b>Fone: (83) 3222-1005</b></p> <p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/</a></p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de 90 (noventa) dias para analisar a concessão dos benefícios</p> <p>O atendimento presencial na sede terá o tempo de 15 minutos na espera.</p>
<p><b>Atendimento Previdenciário - Abertura de processos administrativos de revisões de benefícios previdenciários</b></p>	<p>Documentos pessoais do requerente, e :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprovante de residência;</li> <li>▪ Documento de comprovação do vínculo efetivo com a PMJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou do beneficiário as dependências do IPMJP;</li> <li>▪ Visitas na residência do beneficiário, em caso de impossibilidade de deslocamento do mesmo, e</li> <li>▪ Por telefone, para esclarecimento de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Triagem do serviço procurado pelo segurado ou dependente;</li> <li>▪ Abertura de Processo Administrativo;</li> <li>▪ Instrução do Processo Administrativo;</li> <li>▪ Análise do pedido;</li> <li>▪ Homologação;</li> <li>▪ Execução;</li> <li>▪ Digitalização;</li> <li>▪ Arquivamento;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">Rua Engenheiro Clodoaldo Gouveia, 166, Centro, João Pessoa - PB, CEP: 58013-370</a></p> <p><b>Fone: (83) 3222-1005</b></p> <p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/</a></p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de 90 (noventa) dias para analisar a concessão dos benefícios</p> <p>O atendimento presencial na sede terá o tempo de 15 minutos na espera.</p>

		dúvidas e demais informações possíveis de serem prestadas por esse meio.				
<b>Esclarecimento de dúvidas sobre benefícios previdenciários</b>	<p>Documentos pessoais do requerente, e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovante de residência;</li> <li>Documento de comprovação do vínculo efetivo com a PMJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou do beneficiário as dependências do IPMJP;</li> <li>Visitas na residência do beneficiário, em caso de impossibilidade do deslocamento do mesmo, e</li> <li>Por telefone, para esclarecimento de dúvidas e demais informações possíveis de serem prestadas por esse meio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Triagem do serviço procurado pelo segurado ou dependente;</li> <li>Abertura de Processo Administrativo;</li> <li>Instrução do Processo Administrativo;</li> <li>Análise do pedido; Homologação;</li> <li>Execução;</li> <li>Digitalização;</li> <li>Arquivamento;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">Rua Engenheiro Clodoaldo Gouveia, 166, Centro, João Pessoa - PB, CEP: 58013-370</a></p> <p><b>Fone: (83) 3222-1005</b></p> <p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/</a></p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de 90 (noventa) dias para analisar a concessão dos benefícios</p> <p>O atendimento presencial na sede terá o tempo de 15 minutos na espera.</p>
<b>Emissão de declarações, certidões, entre outros</b>	<p>Documentos pessoais do requerente, e :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovante de residência;</li> <li>Documento de comprovação do vínculo efetivo com a PMJP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou do beneficiário as dependências do IPMJP;</li> <li>Visitas na residência do beneficiário, em</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Triagem do serviço procurado pelo segurado ou dependente;</li> <li>Abertura de Processo Administrativo;</li> <li>Instrução do Processo Administrativo;</li> <li>Análise do pedido; Homologação;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">Rua Engenheiro Clodoaldo Gouveia, 166, Centro, João Pessoa - PB, CEP: 58013-370</a></p> <p><b>Fone: (83) 3222-1005</b></p>	<p>08:00hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	<p>O prazo de 90 (noventa) dias para analisar a concessão dos benefícios</p> <p>O atendimento presencial na sede terá o</p>

		<p>caso de impossibilidade de deslocamento do mesmo, e</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por telefone, para esclarecimento de dúvidas e demais informações possíveis de serem prestadas por esse meio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Execução;</li> <li>▪ Digitalização;</li> <li>▪ Arquivamento;</li> </ul>	<p><a href="http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/">http://www.ipmjp.pb.gov.br/site/</a></p>		<p>tempo de 15 minutos na espera.</p>
<p><b>Clube da Pessoa Idosa:</b></p> <p><b>Atividades aquáticas (hidroginástica e natação);</b></p> <p><b>atividades cognitivas (artesanato, oficina da memória, oficina circular);</b></p> <p><b>Atividades físicas (aeróbica, alongamento, relaxamento, ginástica gerontológica, grupo de caminhada orientada, yoga, pilates e yogilates).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preenchimento da ficha de inscrição;</li> <li>▪ 01 foto 3x4;</li> <li>▪ Cópia dos documentos de identificação (Identidade, CPF);</li> <li>▪ Comprovante de aposentadoria;</li> <li>▪ comprovante de residência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atendimento presencial com o comparecimento do servidor ou na sede do Clube;</li> <li>▪ Prioridades de atendimento: O Clube da Pessoa Idosa atende pessoas idosas, com os seguintes critérios de prioridade: Pessoa idosa com oitenta anos aposentada pelo IPMJP; Pessoa idosa</li> </ul>		<p><a href="#">Rua Anna Guedes Vasconcelos, s/n, Altiplano, Cabo Branco, João Pessoa – PB</a></p> <p><b>Fone: (83) 3214-8188</b></p>	<p>07:30hs às 17:00hs</p> <p>Dias úteis</p>	

São oferecidos também serviços de fisioterapia (massagem shiatsu), enfermagem, nutrição e psicologia

com oitenta anos; Pessoa idosa com sessenta anos aposentada pelo IPMJP; Pessoa idosa com sessenta anos.

Superintendente

**Roberto Wagner Mariz Queiroga**

Superintendente Adjunto

**Rodrigo Ismael da Costa Macedo**

Chefe da Assessoria de Gabinete

**Luana Toscano de Oliveira Galvão**

Diretor administrativo financeiro

**Felipe Miranda Gomes**

Chefe da divisão de Previdência

**Yuri Veiga Cavalcanti**

Chefe da divisão de Informática

**Paulo Sérgio Vilarim**

Coordenador do Clube da Pessoa Idosa

**Haydee Casse da Silva**

Coordenador do Shopping 4400

**Luiz Henrique de Albuquerque Cavalcanti**