

MANAUSPREV

Manaus Previdência



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em 15/06/2026

Versão 3.0 – Revisão 3

MANAUS PREVIDÊNCIA
MANAUSPREV

Endereço: Avenida Constantino Nery, nº 2480, Chapada, CEP: 69.050-001

Telefone: (92) 3186-8000

MANAUSPREV

Manaus Previdência



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

PREFEITO

Renato Frota Magalhães

DIRETORA-PRESIDENTE

Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon

DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Lyvia Belém Martins Guimarães

DIRETORA DE PREVIDÊNCIA

Ana Sílvia dos Santos Domingues

CONTROLADORA-INTERNA

Andresa Nogueira do Carmo

OUVIDORIA DA MANAUS PREVIDÊNCIA

Elissandro da Cruz Pinheiro (Ouvidor Titular)

Diego Leonardo Barbosa Pinto (Ouvidor Suplente)



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

Manter a Manaus Previdência como referência nacional em gestão de RPPS, com excelência em governança, e desenvolver iniciativas que promovam inovação e responsabilidade socioambiental

VALORES

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

POLÍTICA DA QUALIDADE

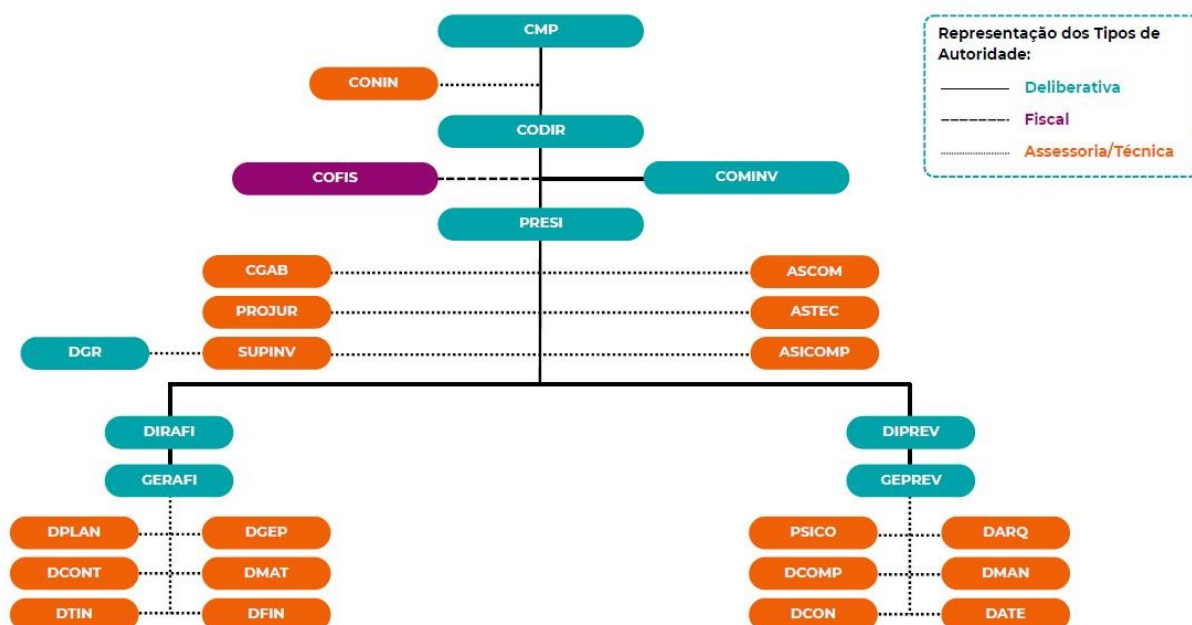
Gerir com excelência a Previdência Municipal, assegurando a concessão de benefícios previdenciários em conformidade com os requisitos legais, visando à satisfação dos segurados e beneficiários e à melhoria contínua dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.



ORGANOGRAMA

Manaus Previdência

Resolução nº 03, de 25 de março de 2026 – CMP/MANAUS PREVIDÊNCIA



CMP - CONSELHO MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA

CONIN - CONTROLADORIA INTERNA

CODIR - CONSELHO DIRETOR

COFIS - CONSELHO FISCAL

COMINV - COMITÊ DE INVESTIMENTOS

PRESI - PRESIDÊNCIA

CGAB - CHEFIA DE GABINETE

PROJUR - PROCURADORIA

SUPINV - SUPERINTENDÊNCIA DE INVESTIMENTOS

DGR - DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RISCOS

ASCOM - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

ASTEC - ASSESSORIA TÉCNICA

ASICOMP - ASSESSORIA DE INTEGRIDADE E COMPLIANCE

DIRAFI - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

GERAFI - GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

DPLAN - DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO

DCONT - DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

DTIN - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DGEP - DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS

DMAT - DEPARTAMENTO DE CONTRATAÇÕES, MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA

DFIN - DEPARTAMENTO FINANCEIRO

DIPREV - DIRETORIA DE PREVIDÊNCIA

GEPREV - GERÊNCIA DE PREVIDÊNCIA

PSICO - DEPARTAMENTO PSICOSSOCIAL

DCOMP - DEPARTAMENTO DE COMPENSAÇÃO

DCON - DEPARTAMENTO DE CONCESSÃO DE

BENEFÍCIOS

DARQ - DEPARTAMENTO DE ARQUIVO

DMAN - DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO DE

BENEFÍCIOS

DATE - DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
DIRETRIZES ESTRATÉGICAS.....	4
ORGANOGRAMA.....	5
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	7
BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS.....	8
1. Aposentadoria.....	8
2. Pensão por Morte.....	9
3. Revisão de Benefícios.....	10
4. Reversão de Aposentadoria.....	11
SERVIÇOS DISPONÍVEIS.....	12
1. Recadastramento.....	12
2. Comprovante de Rendimentos para IRPF (Cédula-C).....	13
3. Contracheque.....	14
4. Declaração de Existência ou Inexistência de Benefícios e Dependentes.....	15
5. Simulação de Aposentadoria.....	16
6. Atendimento Psicossocial.....	17
7. Atendimento Especializado.....	18
8. Isenção de Imposto de Renda.....	19
9. Inscrição de Dependentes.....	20
10. Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).....	21
11. Simulação de Abono de Permanência.....	22
PROGRAMAS E PROJETOS.....	23
1. Programa de Educação Previdenciária.....	23
2. Programa de Orientação para Aposentadoria – PREPARA PREV.....	24
3. Programa Manausprev Itinerante.....	25
4. Programa Vitalidade.....	26
5. Programa Feliz Vida Nova.....	27
6. Pensando o Futuro.....	28
7. Projeto Acolher.....	29
OUVIDORIA.....	30
1. Fale Conosco.....	30
2. Fala.Br.....	31
3. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	32



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

E-mail: 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

Instagram: 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
- ✓ 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

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
- ✓ 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. 76 da Lei Complementar nº 27/2025.

O interessado poderá fazer a solicitação de revisão de benefício presencialmente, mediante agendamento, ou via e-mail para 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
- ✓ 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

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
- ✓ 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 §3º do art. 72 da Lei Complementar nº 27/2025.

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
- ✓ 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 Departamento 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

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
- ✓ 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 Departamento 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

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
- ✓ 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 Departamento 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

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
- ✓ 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 Departamento 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

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
- ✓ 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 Departamento 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
- ✓ 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 Departamento 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 Departamento 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
- ✓ 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

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
- ✓ 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

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
- ✓ 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

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
- ✓ 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 65 da Lei Complementar nº 27/2025, o abono de permanência será devido ao servidor público municipal titular do cargo efetivo, que tenha completado as exigências estabelecidas para aposentadoria voluntária e que 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 de permanência pode ser realizada no Portal do Segurado ou solicitada via e-mail para 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.

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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ 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

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)****O que é o serviço?**

Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar pedido de Acesso à Informação 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 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011

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](#)