



# **CARTA DE SERVIÇOS**

## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO À CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>4</b>
<b>2. COORDENADORIA DE PREVIDÊNCIA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Pensão por morte.....	5
2.1.1. Esposo/esposa se casado(a) oficialmente.....	5
2.1.2. Filho menor/maior inválido/tutelado/curatelado.....	6
2.2. Recadastramento do Aposentado.....	6
2.3. Recadastramento do Pensionista.....	7
2.4. Recadastramento dos Servidores Ativos IPAM.....	9
2.5. Inscrição de Dependentes.....	10
2.6. Simulação de Aposentadoria.....	10
2.7. Emissão de Contracheque.....	11
2.8. Emissão de Cédula C.....	12
2.9. Consulta de Processos.....	12
<b>3. COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.....</b>	<b>13</b>
3.1. Recadastramento de Fornecedores.....	13
3.2. Recebimento de documentos Licitatórios.....	13
3.3. Informações Licitatórias.....	14
3.4. Sessão licitatória nos dias de sessão pública.....	15
<b>4. DIVISÃO DE CADASTRO.....</b>	<b>15</b>
4.1. Inscrição dos segurados.....	15
4.2. Inclusão dos segurados.....	16
4.3. Inscrição dos dependentes.....	17
4.4. Atualização do cadastro da Assistência Médica.....	18
4.4.1. Segurados.....	18
4.4.2. Dependentes.....	19
4.4.3. Pai/Mãe.....	20
4.5. Inclusão de Dependentes.....	21
4.5.1. Dependentes maritais.....	21
4.5.2. Dependentes universitários.....	22
4.5.3. Dependentes pai/mãe.....	23
4.5.4. Dependentes inválidos.....	24
4.5.5. Dependentes sob guarda definitiva.....	26
4.6. Exclusão de Dependentes.....	27
4.6.1. Dependentes maritais.....	27
4.6.2. Dependentes universitários.....	28
4.6.3. Dependentes pai/mãe.....	29
4.6.4. Dependentes inválidos.....	30
4.7. Reintegração da Assistência Médica.....	31
4.8. Cancelamento da Assistência Médica.....	32
4.9. Solicitação de documentos de identificação.....	33
4.10. Emissão de carteira de identificação do IPAM.....	34
<b>5. PROCURADORIA GERAL.....</b>	<b>35</b>
5.1. Análises e emissão de parecer jurídico.....	35
<b>6. PROTOCOLO.....</b>	<b>36</b>

6.1. Informações em geral.....	36
6.2. Recebimento de Documentos.....	36
6.3. Cancelamento da Assistência Médica.....	37
6.4. Inclusão de dependentes.....	38
6.5. Exclusão de dependente.....	38
6.6. Isenção de Elemento Moderador.....	39
6.7. Manutenção do segurado.....	40
6.8. Ressarcimento de desconto indevido na Previdência.....	41
6.9. Reintegração da Assistência Médica.....	42
6.10. Certidão de Tempo de Contribuição.....	43
6.11. Ressarcimento de exames, consultas e cirurgias.....	44
6.12. Reembolso de desconto Indevido pelo Emento Moderador.....	45
6.13. Cirurgia bariátrica.....	45
6.14. Declaração DPVAT.....	46
<b>7. COORDENADORIA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA.....</b>	<b>47</b>
7.1. Emissão de Senhas.....	47
7.2. Consultas processuais.....	48
<b>8. DIVISÃO ELEMENTO MODERADOR.....</b>	<b>49</b>
8.1. Informação de débitos no extrato financeiro de despesas médicas e laboratoriais.....	49

# 1. INTRODUÇÃO À CARTA DE SERVIÇOS



“A Carta de Serviços ao Cidadão criada pela Lei Federal nº13.460/2017 tem abrangência nacional e estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela a administração pública, e amplia a abrangência para a União, Estado, Distrito Federal e Municípios.”

É um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo IPAM, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões assim estabelecidos. Através da Carta divulgaremos os serviços que o IPAM oferece e orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado, antes de acessados pelo público alvo. Por reconhecer os segurados como parceiros, a Carta de Serviços do IPAM também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados. Focado no compromisso com seus usuários, o IPAM mantém o seu objetivo estratégico na direção da melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento ao público. Abaixo estará disponível por tópicos o detalhamento dos serviços prestados a público pelo Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores do Município de Porto Velho – IPAM.

“

A Carta de Serviços elaborada pelo IPAM, disponibiliza abaixo o detalhamento dos serviços prestados aos seus usuários, visando orientar o usuário quanto aos requisitos e documentos necessários, formas de acesso e prazos para conclusão dos serviços solicitados.”



## 2. COORDENADORIA DE PREVIDÊNCIA

### 2.1. Pensão por morte

**Detalhamento do serviço:** a pensão por morte é benefício previdenciário concedido aos dependentes do segurado que falecer, aposentado ou não. Trata-se de prestação continuada, substituidora da remuneração que o segurado falecido recebia em vida.

**Quem pode ter acesso:** dependentes.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Segurado(a) falecido(a):

1. Certidão de óbito (original);
2. Documento de Identificação com foto;
3. Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;
4. Contracheque (mês do óbito) ou ficha financeira (cópia original).

**REQUERENTE:**

1. Documento de Identificação com foto (cópia e original);
2. Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;
3. Comprovante de residência (cópia e original);
4. Procuração, curatela ou tutela (se for o caso, cópia e original).

#### 2.1.1. Esposo/esposa se casado(a) oficialmente

1. Certidão de Casamento;
2. Documento de Identificação com foto;
3. Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;
4. Comprovante de residência;
5. Comprovante de conta bancária.

## **2.1.2. Filho menor/maior inválido/tutelado/curatelado**

1. Certidão de nascimento;
2. Documento de Identificação com foto;
3. Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;
4. Comprovante de residência atualizado;
5. Tutela (se for o caso de menor tutelado);
6. Curatela (se for o caso de maior inválido);
7. Laudo médico original (se for o caso de maior inválido);
8. Comprovante de conta bancária.

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra de Salles

**Telefone Institucional:** (69) 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para realização do serviço:**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.2. Recadastramento do Aposentado**

**Detalhamento do serviço:** o recadastramento é a prova de vida dos aposentados e deverá ser feito anualmente, sempre no mês do aniversário do servidor.

**Quem pode ter acesso:** aposentado ou representante legal.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;

3. Certidão de nascimento ou de casamento/escritura de união estável emitida em cartório;

4. Título de eleitor e comprovante de votação da última eleição;

5. Certidão de nascimento, RG e CPF dos dependentes;

6. Contracheque atualizado;

7. Comprovante de residência;

**\* No caso do aposentado ser assistido ou representado judicialmente, deverá o Curador apresentar os respectivos documentos:**

1. Documento de Identificação com foto;

2. CPF;

3. Documento de Curatela;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.3. Recadastramento do Pensionista**

**Detalhamento do serviço:** o recadastramento é a prova de vida dos pensionistas e deverá ser feito anualmente, sempre no mês do aniversário do servidor.

**Quem pode ter acesso:** pensionista ou representante legal.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

ESPOSO(A):

1. Documento de Identificação com foto;

2. CPF;

3. Certidão de casamento ou escritura de união estável emitida em cartório com o cônjuge falecido;
4. Certidão de Óbito do cônjuge falecido;
5. Título de eleitor e comprovante de votação da última eleição;
6. Contracheque atualizado;
7. Comprovante de residência;

#### FILHO(A)

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;
3. Certidão de nascimento;
4. Certidão de Óbito do responsável falecido;
5. Contracheque atualizado;
6. Comprovante de residência;

**\* No caso do pensionista ser assistido ou representado judicialmente, deverá o Tutor ou Curador apresentar os respectivos documentos:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;
3. Documento de Curatela ou Tutela;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.4. Recadastramento dos Servidores Ativos IPAM**

**Detalhamento do serviço:** o objetivo é manter a base cadastral dos servidores ativos devidamente atualizada, permitindo que as gestões dos sistemas de recursos humanos e previdenciário trabalhem com dados sempre consistentes e atualizados.

**Quem pode ter acesso:** servidor ativo IPAM.

### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;
3. Certidão de nascimento ou de casamento/escritura pública de união estável emitida em cartório;
4. Título de eleitor e comprovante de votação da última eleição;
5. Carteira de Trabalho;
6. Comprovante de escolaridade;
7. Contracheque atualizado;
8. Comprovante de residência;
9. Certidão de nascimento, RG e CPF dos dependentes;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** coprev@ipam.ro.gov.br

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## 2.5. Inscrição de Dependentes

**Quem pode ter acesso:** servidores ativos, aposentados e pensionistas.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

**FILHO MAIOR INVÁLIDO:**

1. Certidão de Nascimento (cópia e original);
2. Documento de Identificação com foto (cópia e original);
3. CPF (cópia e original);
4. Laudo médico atualizado (original);

**MENOR TUTELADO:**

1. Certidão de Nascimento (cópia e original);
2. Tutela;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## 2.6. Simulação de Aposentadoria

**Quem pode ter acesso:** servidores ativos.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;
3. Cópia de Certidão de Tempo de Contribuição anterior à Prefeitura (INSS ou outro RPPS);

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.7. Emissão de Contracheque**

**Detalhamento do serviço:** documento emitido pela repartição pública no qual se especifica o ordenado bruto do funcionário e respectivas deduções.

**Quem pode ter acesso:** segurados.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.8. Emissão de Cédula C**

**Detalhamento do serviço:** é um comprovante de rendimentos.

**Quem pode ter acesso:** segurados.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **2.9. Consulta de Processos**

**Quem pode ter acesso:** segurados.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

1. Documento de Identificação com foto;
2. CPF;

**Responsável pelo setor:** Orisvaldo Bezerra Salles

**Telefone Institucional:** 69 3211-3502

**E-mail do setor:** coprev@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Coordenadoria de Previdência no IPAM.

## **3. COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

### **3.1. Recadastramento de Fornecedores**

**Detalhamento do Serviço:** entrega de documentos e preenchimento de ficha cadastral.

**Quem pode ter acesso:** qualquer pessoa interessada.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

Identificação da pessoa interessada com os devidos documentos exigidos para habilitação do fornecedor.

**Responsável pelo setor:** Queila Israel da Silva

**Telefone Institucional:** 69 3211-1214

**E-mail do setor:** cpl@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento preferencial imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### **3.2. Recebimento de documentos Licitatórios**

**Detalhamento do serviço:** receber, examinar e certificar documentos.

**Quem pode ter acesso:** qualquer pessoa interessada.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Identificação da pessoa interessada.

**Responsável pelo setor:** Queila Israel da Silva

**Telefone Institucional:** 69 3211-1214

**E-mail do setor:** cpl@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento preferencial imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para realização do serviço:** atendimento presencial por ordem de chegada.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### **3.3. Informações Licitatórias**

**Detalhamento do serviço:** retirada de editais, abertura de licitações, informação quanto a credenciamentos, concursos e editais e prestar informações aos interessados.

**Quem pode ter acesso:** qualquer pessoa interessada.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Identificação da pessoa interessada.

**Responsável pelo setor:** Queila Israel da Silva

**Telefone Institucional:** 69 3211-1214

**E-mail do setor:** cpl@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### **3.4. Sessão licitatória nos dias de sessão pública**

**Detalhamento do serviço:** instaurar a fase de habilitação, abertura dos envelopes, etc, no dia da sessão.

**Quem pode ter acesso:** empresas participantes dos certames licitatórios.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Identificação da pessoa interessada com RG e CPF e demais documentos habilitatórios do certame licitatório.

**Responsável pelo setor:** Queila Israel da Silva

**Telefone Institucional:** 3211-1214

**E-mail do setor:** cpl@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4. DIVISÃO DE CADASTRO**

### **4.1. Inscrição dos segurados**

**Detalhamento do serviço:** cadastrar os servidores na condição de Estatutários, Prazo Determinado, Celetista (EMDUR), Aposentados e Pensionistas no plano de Assistência Médica, mediante a apresentação do contracheque com desconto de custeio da Assistência (7% para Servidor Público ou 10% para Aposentados e Pensionistas).

**Quem pode ter acesso:** titular do plano.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto;

2. Comprovante de residência;
3. Documento de Estado Civil;
4. Termo de posse;
5. Contracheque do titular atualizado com os 7% de desconto da Assistência Médica;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para Realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir Carteira:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## 4.2. Inclusão dos segurados

**Detalhamento do serviço:** inclusão dos servidores na condição de Segurado em Manutenção, Cedidos e Afastados para interesse particular no plano de Assistência Médica, é realizado mediante abertura de Processo e Parecer Jurídico conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84, Lei Complementar N° 238, artigo 1°. Pagamento através de boleto de 14%, sendo 7% para Assistência Médica e 7% Patronal.

**Quem pode ter acesso:** titular do plano.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto;
2. Comprovante de residência;

3. Portaria de cedência/afastamento;

4. Ficha financeira;

5. Ficha funcional;

5. Requerimento do titular;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** no momento em que o processo estiver liberado, através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### **4.3. Inscrição dos dependentes**

**Detalhamento do serviço:** cadastrar os dependentes (filho menor 18 anos e cônjuge) na Assistência Médica, mediante autorização do titular e a apresentação do contracheque com o desconto de custeio da Assistência (7% para Servidor Público ou 10% para Aposentados e Pensionistas).

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do dependente;
2. Comprovante de residência do dependente;
3. Documento de Estado Civil do dependente;
4. Contracheque atualizado do titular;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir Carteira:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.4. Atualização do cadastro da Assistência Médica**

### **4.4.1. Segurados**

**Detalhamento do serviço:** o cadastro do segurado é sempre atualizado mediante a apresentação do desconto de custeio da Assistência (7% para Servidor Público ou 10% para Aposentados e Pensionistas).

**Quem pode ter acesso:** titular do plano.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto;
2. Contracheque do titular;
3. Atualizar os dados cadastrados quando necessário;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para Realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir Carteira:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.4.2. Dependentes**

**Detalhamento do serviço:** o cadastro do dependente é sempre atualizado e renovado a cada SEMESTRE, mediante a apresentação da declaração de matrícula da faculdade atualizada, em seguida é emitida uma nova carteira para o dependente.

**Quem pode ter acesso:** titular do plano e/ou dependente universitário.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do dependente;
2. Contracheque do titular;
3. Declaração de nada consta do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS do dependente;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para Realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir Carteira:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.4.3. Pai/Mãe**

**Detalhamento do serviço:** o cadastro do dependente pai/mãe sempre é atualizado e renovado ANUALMENTE, mediante a apresentação da declaração do INSS atualizada, em seguida é emitida uma nova carteira para o dependente.

**Quem pode ter acesso:** titular do plano e/ou pai/mãe.

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do dependente;
2. Contracheque do titular;
3. Declaração de nada consta do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS do dependente;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** atendimento por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir Carteira:** imediato

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.5. Inclusão de Dependentes**

### **4.5.1. Dependentes maritais**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes maritais com ou sem filho em comum, é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de União Estável TODAS autenticadas firma e registrada (quando não houver filhos em comum em cartório) em cartório;
5. Documento de estado civil (de ambas as partes);
6. Requerimento do titular;
7. Documentos das testemunhas (RG, CPF, comprovante de residência);
8. Documentos comprobatórios de que o casal convive a mais de 2 (dois) anos juntos (conta de luz, água, telefone);
9. FIS (ficha do segurado);
10. Carteira do IPAM do titular e dependente a ser incluído;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para inclusão:** até 30 dias.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM até 30 dias úteis

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.5.2. Dependentes universitários**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes universitários é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84, Lei Complementar N° 238, artigo 1° efetuado desconto na Assistência de mais 7% para Servidor Público, Aposentados e Pensionistas.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de DEPENDÊNCIA ECONÔMICA autenticada firma do titular e testemunhas;
5. Documento de estado civil (titular e dependente);
6. Requerimento do titular;
7. Documentos das testemunhas (RG, CPF, comprovante de residência);
8. FIS (ficha do segurado);
9. Carteira do IPAM do titular e dependente a ser incluído;
10. Certidão de Nascimento do Filho em comum;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para inclusão:** até 30 dias.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.5.3. Dependentes pai/mãe**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes pai/mãe é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84, Lei Complementar N° 238, artigo 1° efetuado desconto na Assistência de mais 7% para Servidor Público, Aposentados e Pensionistas.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de DEPENDÊNCIA ECONÔMICA autenticada firma do titular e testemunhas;
5. Documento de estado civil (titular e dependente);
6. Requerimento do titular;

7. Documentos das testemunhas (RG, CPF, comprovante de residência);
8. FIS (ficha do segurado);
9. Carteira do IPAM do titular;
10. Certidão de NADA CONSTA das entidades IPERON, INSS e IPAM;
11. Documentos pessoais com foto do dependente a ser incluso;
12. Comprovante de residência;
13. Carteira de trabalho do dependente até a página 21;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para inclusão:** até 30 dias.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado o desconto de +7% na Assistência Médica.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.5.4. Dependentes inválidos**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes inválidos após atingir a maioridade é realizado somente com a abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de DEPENDÊNCIA ECONÔMICA autenticada firma do titular e testemunhas;
5. Documento de estado civil (titular e dependente);
6. Requerimento do titular;
7. Documentos das testemunhas (RG, CPF, comprovante de residência);
8. FIS (ficha do segurado);
9. Carteira do IPAM do titular;
10. Certidão de NADA CONSTA das entidades IPERON, INSS e IPAM;
11. Documentos pessoais com foto do dependente a ser incluso;
12. Comprovante de residência do dependente;
13. Laudo autorizado pelo médico;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para atendimento:** 30 dias úteis.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM em até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.5.5. Dependentes sob guarda definitiva**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes sob guarda definitiva é realizado somente com a abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de dependência econômica autenticada firma do titular e testemunhas;
5. Documento de estado civil (titular e dependente);
6. Requerimento do titular;
7. Documento das testemunhas (RG, CPF e comprovante de residência);
8. FIS (ficha do segurado);
9. Carteira do IPAM do titular;
10. Certidão de nada consta das entidades IPERON, INSS e IPAM;
11. Documentos pessoais com foto do dependente a ser incluso;
12. Comprovante de residência do dependente;
13. Termo declarando a guarda definitiva assinado pelo juiz;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para inclusão:** 30 dias úteis.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM em até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.6. Exclusão de Dependentes**

### **4.6.1. Dependentes maritais**

**Detalhamento do serviço:** a exclusão dos dependentes maritais registrados ou não, é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84. É cancelado o desconto de +7% para dependente no plano de Assistência Médica, sendo expedido ofício para SEMAD.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular;
3. Comprovante de residência;
4. Declaração de Convivência NÃO Marital autenticada firma do titular e testemunhas, e registrada em cartório;
5. Requerimento do titular;
6. Carteira do IPAM do titular;
7. Documentos pessoais com foto do dependente a ser incluso;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3211-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para conclusão do processo:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.6.2. Dependentes universitários**

**Detalhamento do serviço:** a exclusão dos dependentes universitários é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei Nº 227/2005, artigo 84, Lei Complementar Nº 238, artigo 1º. É cancelado o desconto de +7% para dependente no plano de Assistência Médica, sendo expedido ofício para SEMAD.

OBS: os dependentes que atingirem a idade de 23 anos são bloqueados automaticamente e posteriormente, expedido ofício para SEMAD cancelar o desconto de +7% de dependente.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

#### **Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular com o desconto de +7% para dependente;
3. Comprovante de residência do titular;
4. Requerimento do titular;
5. FIS (ficha do segurado);
6. Carteira do IPAM do titular;
7. Documentos pessoais com foto do dependente a ser excluído;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para conclusão do processo:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.6.3. Dependentes pai/mãe**

**Detalhamento do serviço:** a exclusão dos dependentes pai/mãe é realizado mediante abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84, Lei Complementar N° 238, artigo 1º. É cancelado o desconto de +7% para dependente no plano de Assistência Médica, sendo expedido ofício para SEMAD.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular com o desconto de +7% para dependente;
3. Comprovante de residência do titular;
4. Requerimento do titular;
5. FIS (ficha do segurado);
6. Carteira do IPAM do titular;

7. Documentos pessoais com foto do dependente a ser excluído;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para conclusão do processo:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM em até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.6.4. Dependentes inválidos**

**Detalhamento do serviço:** a inclusão dos dependentes inválidos após atingir a maioridade é realizado somente com a abertura de processo e emissão do parecer jurídico e social conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos devidamente assinados pelo titular do plano).

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do titular;
2. Contracheque do titular atualizado;
3. Comprovante de residência do titular;
4. Requerimento do titular;
5. FIS (ficha do segurado);
6. Carteira do IPAM do titular;

7. Documentos pessoais com foto do dependente a ser excluído;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** (69) 3211-8177

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento presencial:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM em até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

#### **4.7. Reintegração da Assistência Médica**

**Detalhamento do serviço:** a reintegração do Servidor Público após atingir o limite mínimo de 3 meses desde a data do cancelamento do plano é realizado somente com a abertura de processo e emissão de parecer jurídico conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular do plano.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Requerimento do titular;
2. Documento pessoal com foto do titular;
3. Contracheque do titular atualizado;
4. Comprovante de residência;
5. FIS (ficha do segurado);

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5°.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para conclusão:** 30 dias úteis.

**Prazo para emitir carteira:** no momento em que o processo estiver liberado o desconto de +7% na Assistência Médica.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.8. Cancelamento da Assistência Médica**

**Detalhamento do serviço:** o cancelamento do plano é realizado somente com a abertura de processo e emissão de parecer jurídico conforme a Lei N° 227/2005, artigo 84.

**Quem pode ter acesso:** titular do plano.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Requerimento do titular;
2. Documento pessoal com foto do titular;
3. Contracheque do titular;
4. Devolução da carteira do IPAM do titular;
5. FIS (ficha do segurado);

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para conclusão:** no momento em que o processo estiver liberado através do DEFERIMENTO pela Procuradoria Geral do IPAM em até 30 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.9. Solicitação de documentos de identificação**

**Detalhamento do serviço:** localização e busca de processos do segurado para análise de informações e ceder documentos para os segurados quando solicitado.

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado (mediante apresentação dos documentos comprovando vínculo com o titular do plano).

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do requerente;
2. Solicitação escrita autorizada pelo titular e/ou procuração reconhecida em território nacional;
3. Número do processo e data de abertura;

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 12 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para entrega:** até 7 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **4.10. Emissão de carteira de identificação do IPAM**

**Detalhamento do serviço:** elaborar carteira de identificação do servidor e seus dependentes somem com o contracheque com desconto da Assistência Médica (7% para Servidor Público ou 10% para Aposentados e Pensionistas).

**Quem pode ter acesso:** titular e/ou interessado.

**Requisitos, documentos, formas e informações para acesso:**

Cópias dos Documentos:

1. Documento pessoal com foto do requerente;
2. Contracheque atualizado do titular;
3. Foto 3×4 (opcional);

**Responsável pelo setor:** Emily Andriely Sá de Melo

**Telefone Institucional:** 69 3221-1175

**E-mail do setor:** dicage@ipam.ro.gov.br

**Formas de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para atendimento:** por ordem de chegada, tempo máximo de espera para atendimento no balcão 20 min.

**Prazo para entrega:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## 5. PROCURADORIA GERAL

### 5.1. Análises e emissão de parecer jurídico

**Detalhamento do serviço:** análise e emissão de parecer jurídico quanto a concessão de benefícios da Previdência Social, tais como aposentadorias em geral, readaptação, revisão de proventos, pensão por morte, auxílio-reclusão e auxílio-doença; restituições diversas, isenção imposto de renda e licença-prêmio, e Assistência à Saúde, tais como auxílio-funeral, cancelamento, inscrição e reintegração de assistência à saúde; manutenção da qualidade do segurado, isenção de elemento moderador, ressarcimentos de descontos indevidos e exames, consultas e outros procedimentos médicos, laboratoriais e cirúrgicos.

**Quem pode ter acesso:** todos os usuários, que possam se beneficiar ou utiliza efetiva ou potencialmente os serviços deste Instituto, na qualidade de beneficiários (segurados e dependentes) inscritos no RPPS-IPAM e no IPAM SAÚDE, extensivo aos servidores da Administração Direta e Indireta, incluindo as autarquias e Fundações e Empresas Municipais, interessados em filiar-se na assistência à Saúde, ou queira informações sobre a situação de seu respectivo processo no âmbito do Instituto.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

servidor público municipal, incluindo os beneficiários inscritos no IPAM (segurados e seus dependentes).

**Responsável pelo setor:** Ocicled Cavalcante da Costa

**Telefone Institucional:** 69 3211-1203

**E-mail do setor:** proger@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** de acordo com a demanda e a complexidade do assunto.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO – Sala da Procuradoria Geral no IPAM.

## 6. PROTOCOLO

### 6.1. Informações em geral

**Detalhamento do serviço:** informações quanto aos serviços prestados pelo IPAM.

**Quem pode ter acesso:** servidores e demais interessados.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

Acesso livre.

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### 6.2. Recebimento de Documentos

**Detalhamento do Serviço:** receber, registrar, cadastrar, tramitar, expedir, destinar todos os documentos sejam ofícios, memorandos, requerimentos, correspondências e faturamentos médicos endereçados ao IPAM.

**Quem pode ter acesso:** servidores, empresas, correios e demais interessados.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**sistema online (SISPREV WEB)**

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

### **6.3. Cancelamento da Assistência Médica**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar ao setor de Divisão de Cadastro para as providências cabíveis.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Extrato do elemento moderador (retirado no IPAM);
3. Contracheque atual (retirado no Cadastro);
4. FIS (retirado no Cadastro);
5. Carteira da Assistência Médica (reter no IPAM);
6. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.4. Inclusão de dependentes**

**Detalhamento do Serviço:** toda e qualquer inclusão de dependentes o Servidor deverá primeiro ir ao Cadastro pegar a relação de documentos. Após levantar a documentação necessária retorna ao Cadastro que confere a documentação e encaminha para o Protocolo com toda a documento necessária. Todos os processos deverão ser encaminhados para a DIVISÃO DE SERVIÇO SOCIAL, que agendará visita para emissão de parecer e dará continuidade processual.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:** procurar o Cadastro

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.5. Exclusão de dependente**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento

com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar ao setor de Divisão de Cadastro para as providências cabíveis.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Contracheque atual (retirado no Cadastro);
3. FIS (retirado no Cadastro);
4. Documentos pessoais;

**OBS<sup>1</sup>.**: em caso de exclusão de companheiro (união estável) deverá conter a **DECLARAÇÃO DE NÃO CONVIVÊNCIA MARITAL** (retirada no Cadastro) com as devidas autenticações realizadas no Cartório.

**OBS<sup>2</sup>.**: em caso de exclusão de cônjuge (**Casamento Civil ou religioso com efeito civil**) deverá conter a averbação do divórcio.

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.6. Isenção de Elemento Moderador**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento

com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenadoria de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Ficha de registro de acidente ou doença de trabalho;
3. Extrato do elemento moderador (retirado no IPAM);
4. FIS (retirado no Cadastro) ou carteira da assistência médica;
5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.7. Manutenção do segurado**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenadoria de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Ato concessório (portaria de cedência ou de concessão de licença);
3. Ficha financeira;
4. Ficha funcional;
5. Extrato do elemento moderador (retirado no IPAM);
6. Contracheque atual;
7. FIS (retirado no Cadastro);
8. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.8. Ressarcimento de desconto indevido na Previdência**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Presidência para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** servidores ou pessoa física mediante procuração.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento(expor o que considera indevido e por que);
2. Fichas financeiras;
3. Contracheque atual (retirado no Cadastro);
4. Cópia do cartão onde deverá ser depositado o valor do ressarcimento;
5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.9. Reintegração da Assistência Médica**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar ao setor de Divisão de Cadastro para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Extrato do elemento moderador (retirado no IPAM);
3. Contracheque atual (retirado no Cadastro);
4. FIS (retirado no Cadastro);

5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.10. Certidão de Tempo de Contribuição**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenadoria de Previdência para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** servidores ou pessoa física mediante procuração.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento (informar o período e onde averbará);
2. Certidão de tempo de serviço;
3. Fichas financeiras;
4. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.11. Ressarcimento de exames, consultas e cirurgias**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenadoria de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Nota fiscal;
3. Laudo médico;
4. FIS (retirado no Cadastro) ou carteira da assistência médica;
5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.12. Reembolso de desconto Indevido pelo Emento Moderador**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenadoria de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** servidores ou pessoa física mediante procuração.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Contracheque com o desconto considerado indevido ou ficha financeira;
3. Contracheque atual (retirado no Cadastro);
4. FIS (retirado no Cadastro);
5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.13. Cirurgia bariátrica**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento

com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenação de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** usuários da assistência médica do IPAM.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

**Documentos:**

1. Requerimento;
2. Pedido médico;
3. 5 (cinco) laudos médicos: nutricionista, endocrinologista, psicólogo, psiquiatra e cardiologista;
4. FIS (retirado no Cadastro);
5. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes

**Telefone Institucional:** 69 3211-1212

**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **6.14. Declaração DPVAT**

**Detalhamento do Serviço:** o usuário da assistência médica ou pessoa física mediante procuração dará entrada no processo no setor de Protocolo, o qual receberá o requerimento com os documentos necessários, cadastrar no SISPREV WEB e encaminhar a Coordenação de Assistência Médica para as providências necessárias.

**Quem pode ter acesso:** servidores ou pessoa física mediante procuração.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:****Documentos:**

1. Requerimento;
2. Boletim de ocorrência e comunicação de acidente de trabalho;
3. contracheque (retirado no Cadastro);
4. Documentos pessoais;

**Responsável pelo setor:** Brenda Cauane Santos Guedes**Telefone Institucional:** 69 3211-1212**E-mail do setor:** protocolo@ipam.ro.gov.br**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.****Prazo para Realização do serviço:** imediato.**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## 7. COORDENADORIA DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

### 7.1. Emissão de Senhas

**Detalhamento do Serviço:** emissão de senhas para autorização de consultas e/ou exames, informações de cirurgias, médicos e demais serviços conveniados.**Quem pode ter acesso:** segurados e dependentes.**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

Formalizar adesão de Assistência à Saúde do IPAM.

**Responsável pelo setor:** Rodrigo Morel de Moura**Telefone Institucional:** 69 3211-1227

**E-mail do setor:** coam@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial no IPAM, como também nos hospitais, clínicas, laboratórios e demais conveniados.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **7.2. Consultas processuais**

**Detalhamento do Serviço:** encaminhamento e andamento processual.

**Quem pode ter acesso:** segurados.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

Número do processo ou nome do interessado.

**Responsável pelo setor:** Rodrigo Morel de Moura

**Telefone Institucional:** 69 3211-1227

**E-mail do setor:** coam@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial.

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 17h30min.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** até 15 dias úteis.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.

## **8. DIVISÃO ELEMENTO MODERADOR**

### **8.1. Informação de débitos no extrato financeiro de despesas médicas e laboratoriais**

**Detalhamento do Serviço:** averiguação de cobrança de 20%, 50% e 100% nos lançamentos das despesas médicas e laboratoriais.

**Quem pode ter acesso:** segurados e/ou representante legal.

**Requisitos, Documentos, Formas e Informações para acesso:**

Ser servidor estatutário da PMPV, bem como inativos e pensionistas deste IPAM.

**Responsável pelo setor:** Adelson Fonseca Marques

**Telefone Institucional:** 69 3211-1003

**E-mail do setor:** elmo@ipam.ro.gov.br

**Forma de prestação de serviço:** atendimento presencial, bem como através da internet via site [www.ipam.ro.gov.br](http://www.ipam.ro.gov.br).

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira das 8 h às 14 h.

**Atendimento Preferencial Imediato conforme Lei 13.460, Art. 5º.**

**Prazo para Realização do serviço:** imediato, por ordem de chegada no setor.

**Local de acesso:** Av. Carlos Gomes, nº 1645, Bairro São Cristóvão – CEP 78.901-200 – Porto Velho – RO.