

CARTA DE SERVIÇOS



**SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO
DO
MINISTÉRIO DA FAZENDA/RS**



Ministro da Fazenda

Guido Mantega

Secretário-Executivo

Nelson Henrique Barbosa Filho

Secretário-Executivo Adjunto

Dyogo Henrique de Oliveira

Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração

Augusto Akira Chiba

Subsecretário-Adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração

Erasmus Veríssimo de Castro Sampaio

Coordenadora-Geral de Planejamento e Projetos Organizacionais

Marisa Helena de Lima

Coordenadora-Geral de Gestão de Pessoas

João Cândido de Arruda Falcão

Coordenador-Geral de Recursos Logísticos

Sidney Viana Rodrigues

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

Josenilson Torres Veras

Coordenador-Geral de Orçamento, Finanças e Análise Contábil

Jorge Dornelles Soares

Superintendente de Administração/RS

Agenor Cardoso Vieira Neto

Divisão de Planejamento e Contabilidade

Carla Beatriz Pacheco de Oliveira

Divisão de Gestão de Pessoas

Angela Carvalho Lemos

Divisão de Recursos Logísticos

Erivelto Jorge Corrêa Lima

Equipe Técnica

Carla Beatriz Pacheco de Oliveira

José João Bogo

Maria Lucia Goulart de Aguiar

Rogério Garcia Franco

Apoio

Sabrina Leite Vanzella

SUMÁRIO

Apresentação	3
Introdução	4
Unidades da SAMF que prestam atendimento ao Cidadão	5
1 Unidade de Recepção do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul	6
2 Setor de Protocolo Geral do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul	8
3 Atendimento ao SICAF (Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores)	10
4 Atendimento ao SICONV (Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse)	12
5 Autoatendimento – SAC	15
6 Disponibilização dos Murais do Edifício-Sede MF/RS	18
7 Acompanhamento de Processos	19
8 Concessão de Auxílio Funeral	21
9 Concessão de Pensão	23
10 Inclusão/Alteração de dados cadastrais	29
11 Informações sobre Assistência à Saúde	31
12 Pagamento de Resíduo Salarial – Alvará Judicial	34
13 Requisição de cópias de documentos/processo	36
Prioridade de Atendimento	38
Compromisso com o Atendimento ao Usuário	40
Ouvidoria (Procedimentos para Sugestões e Reclamações)	42
Legislação	43

APRESENTAÇÃO

A Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul – SAMF/RS é um Órgão da Administração Direta do Poder Executivo, que está subordinado à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração da Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda – SPOA/SE-MF.

As competências regimentais estão definidas na Portaria nº 207, de 04/03/2010, que aprovou o Regimento Interno da Secretaria-Executiva.

Os Fundamentos Organizacionais definidos no Planejamento Estratégico, para o Triênio de 2009 a 2011 são:

Missão:

Prover soluções administrativas aos órgãos do Ministério da Fazenda e demais usuários, contribuindo para a melhoria contínua do serviço público.

Visão:

Ser referencial como unidade de excelência em gestão no âmbito da Administração Pública Federal até 2011.

Valores:

Legalidade, impessoalidade, ética, transparência, eficiência, eficácia, economicidade, espírito de equipe, empreendedorismo, superação de desafios e valorização dos servidores.

Áreas de Atuação:

Planejamento, Orçamento e Finanças, Contabilidade, Logística, Gestão de Pessoas e Tecnologia da Informação.

Endereço: a SAMF/RS localiza-se no Edifício-Sede do Ministério da Fazenda, sito na Av. Loureiro da Silva nº 445, 8º andar, Centro, na Cidade de Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul, CEP: 90013-900.

Os telefones para contato são: (51) 3455.2828 Fax: (51) 3455.2824

Superintendente de Administração da SAMF/RS: Agenor Cardoso Vieira Neto

E-mail: samf.rs.samf@fazenda.gov.br.

INTRODUÇÃO

A Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração da Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda - SPOA/SE-MF - e suas Unidades Regionais, as Superintendências de Administração nos Estados, aderiram ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA - no ano de 2007, como ferramenta do seu Planejamento Estratégico.

O Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (<http://www.gespublica.gov.br/>) foi instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23/02/2005, e é o resultado da evolução histórica de diversas iniciativas do Governo Federal para a promoção da gestão pública de excelência, orientada para resultados, visando contribuir para a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

A SAMF/RS utiliza as ferramentas de gestão oferecidas por ele e, na busca por maior visibilidade e transparência às suas ações, apresenta sua Carta de Serviços.

A Carta de Serviços foi instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11/08/2009, e tem por objetivo informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento, trazendo informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

A seguir apresentamos os serviços prestados pela SAMF/RS e seus padrões de atendimento.

UNIDADES DA SAMF/RS QUE PRESTAM ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

RECURSOS LOGÍSTICOS

- 1 Unidade de Recepção do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul
- 2 Setor de Protocolo Geral do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul
- 3 Atendimento ao SICAF (Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores)
- 4 Atendimento ao SICONV (Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse)

COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 5 Autoatendimento - SAC
- 6 Disponibilização dos Murais do Edifício-Sede do MF/RS

RECURSOS HUMANOS:

- 7 Acompanhamento de Processos
- 8 Concessão de Auxílio Funeral
- 9 Concessão de Pensão
- 10 Inclusão/Alteração de dados cadastrais
- 11 Informações sobre Assistência à Saúde/Convênios
- 12 Pagamento de Resíduo Salarial – Alvará Judicial
- 13 Requisição de cópias de documentos/processos

RECURSOS LOGÍSTICOS:

1 Administração Predial: Unidade de Recepção do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul

A recepção do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul localiza-se no seguinte endereço:

Av. Loureiro da Silva nº 445, térreo, Porto Alegre/RS.

1.1 Serviço Prestado:

Os serviços prestados pela Recepção tem por objetivo informar, identificar e encaminhar o cidadão-usuário aos serviços prestados pelos Órgãos situados no Edifício Sede do Ministério da Fazenda no Rio Grande do Sul, cujo procedimento dá-se em etapa única encerrando no momento do encaminhamento do cidadão-usuário às unidades, localizadas do 1º ao 13º andar, a saber:

- ✦ Controladoria -Regional da União/RS;
- ✦ Centro de Treinamento Regional da ESAF/RS;
- ✦ Delegacia da Receita Federal do Brasil em Porto Alegre/RS.;
- ✦ Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento em Porto Alegre/RS;
- ✦ Procuradoria Regional da Fazenda Nacional na 4ª Região;
- ✦ Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 10ª R.F.;
- ✦ Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS;
- ✦ Superintendência do Patrimônio da União/RS;
- ✦ Banco do Brasil SA.

1.2 Usuários do Serviço:

Servidores Ativos, Aposentados , Pensionistas e Cidadão-usuário.

1.3 Requisitos para Acessar o Serviço Desejado:

Ao ingressar à recepção, o cidadão-usuário deverá apresentar o seu documento de identificação, telefone para contato e informar aos atendentes qual o serviço que deseja obter por intermédio do Ministério da Fazenda.

1.4 Forma de Atendimento:

O atendimento na Recepção do Ministério da Fazenda/RS é presencial.

1.5 Prazo máximo para atendimento na recepção:

Até 10 (dez) minutos.

Terão prioridade no atendimento os cidadãos-usuários cujos casos estejam previstos em Lei: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa, assim considerada com idade acima de 60 anos; e portadores de necessidades especiais.

1.6 Horário de atendimento:

O horário de atendimento na recepção do Ministério da Fazenda/RS é das 8h30min às 18h (exceto Central de Atendimento ao Contribuinte – CAC da Delegacia da Receita Federal do Brasil em Porto Alegre, que atualmente atende das 7h30min às 19h).

1.7 Canais de acesso:

Para solicitar esclarecimentos sobre o atendimento do serviço de identificação, entrar em contato pelo telefone (51) 3455.2868.

2 Setor de Protocolo Geral do Ministério da Fazenda no Rio Grande de Sul

2.1 Serviço:

O Setor de Protocolo do Ministério da Fazenda/RS tem por objetivo protocolar documentos por meio de processos administrativos.

2.2 Usuário do Serviço:

Cidadão-usuário e servidores.

2.3 Forma de prestação do Serviço:

Atendimento presencial.

2.4 Prazo máximo para prestação do serviço:

Até 15 min.

2.5 Locais e Forma de Acessar o Serviço:

O Serviço de Protocolo está disponível no endereço:
Av. Loureiro da Silva nº 445, térreo do Edifício-Sede do MF/RS.

2.6 Horário de Atendimento:

Das 9h às 17h30min (não fecha ao meio-dia).

2.7 Contato com o Usuário

Pessoalmente.

2.8 Procedimento de Consulta das Etapas do Serviço:

As consultas sobre o andamento e situação do documento protocolado, podem ser acessados no endereço eletrônico a seguir: <https://comprot.fazenda.gov.br>.

As consultas também poderão ser feitas pessoalmente no serviço de AUTOATENDIMENTO, sito na Av. Loureiro da Silva, nº 445, térreo do Edifício-Sede do MF/RS.

3 Atendimento ao SICAF (Sistema Cadastro Unificado de Fornecedores)

O **SICAF** tem por finalidade cadastrar e habilitar fornecedores, pessoas físicas ou jurídicas, interessadas em contratar serviços com órgãos e/ou entidades da Administração Pública, bem como acompanhar a regularidade fiscal durante a execução dos serviços contratados.

A Instrução Normativa nº 2, de 11/10/2010, estabelece os procedimentos destinados à implantação e operacionalização do SICAF, registro cadastral oficial do Poder Executivo Federal, garantindo assim, o princípio da isonomia, que norteia os procedimentos licitatórios consagrados na Lei nº 8.666, de 21/06/1993.

3.1 Usuário do serviço:

Pessoas Físicas ou Jurídicas.

3.2 Requisitos para efetuar o Cadastro no Sistema SICAF:

Trazer, preenchida e assinada, a **Solicitação do Serviço** disponível no endereço eletrônico <http://www.comprasnet.gov.br> na opção PUBLICAÇÕES – MANUAIS – Manual de Cadastro de Fornecedores – SICAF e cópia dos documentos acompanhados dos originais ou cópias autenticadas, constantes no referido Recibo de Solicitação de Serviço.

3.3 Prazo máximo para prestação do serviço:

Tempo de espera para atendimento é de até 15 minutos (na forma presencial).

Após, 24 horas para atualização e validação e 48 horas para cadastramento e renovação.

3.4 Horário de Atendimento:

Das 9h às 11h e das 13h30min às 17 h.

3.5 Atualização Cadastral e Dúvidas caso o atendimento seja presencial:

Na Av. Loureiro da Silva nº 445, 8º andar, sala 825.

3.6 Canais de acesso:**3.6.1 Consultas:**

Solicitação do serviço, manual e preenchimento dos formulários, disponíveis no sítio eletrônico <http://www.comprasnet.gov.br>.

3.6.2 0800 9782329 (orientação quanto a problemas com operacionalização do sistema e fornecimento de senhas).

3.6.3 Dúvidas:

Para esclarecimento de dúvidas o cidadão-usuário deverá entrar em contato pelos telefones (51) 3455.2871 e (51) 3455.2855.

4 Atendimento ao SICONV (Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse)

O **SICONV**, também chamado de **Sistema de Convênios**, é um instrumento que viabiliza aos órgãos concedentes e convenentes o gerenciamento *on-line* de todos os convênios cadastrados podendo ser acessado por qualquer pessoa e por qualquer computador com configuração mínima e conectado à Internet.

Foi criado pelo Decreto nº 6.170/2007, que instituiu o Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse, sendo posteriormente detalhado pela Portaria Interministerial nº 127/2008. Tais dispositivos legais já foram aperfeiçoados pelos Decretos nº 6.329/2007, nº 6.497/2008, nº 6.428/2008 e nº 6.619/2008 e pelas Portarias nº 342/2008 e nº 165/2008. Todos esses dispositivos visam implementar o SICONV, e se encontram no endereço eletrônico www.convenios.gov.br

O **SICONV** está integrado a outros sistemas do Governo Federal, tais como, os da Receita Federal, do SIAFI (empenho; transferência; movimentação conta-corrente; GRU), o Diário Oficial da União, o CADIN e o CAUC, as Certidões Negativas Federais, integração com bancos oficiais (abertura de conta), e os sistemas de órgãos concedentes e convenentes.

CONVÊNIOS são acordos, ajustes ou qualquer outro instrumento que discipline a transferência de recursos financeiros de dotações consignadas nos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União e tenha como partícipe, de um lado, órgão ou entidade da administração pública federal, direta ou indireta, e, de outro lado, órgão ou entidade da administração pública estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta, ou ainda, entidades privadas sem fim lucrativos, visando à execução de programa de governo, envolvendo a realização do projeto, atividade, serviço, aquisição de bens ou evento de interesse recíproco, em regime de mútua cooperação.

4.1 Descrição do Serviço:

Tem como finalidade cadastrar, habilitar, e, validar entidades, órgãos, empresas públicas, e, entidades sem fins lucrativos, que pactua execução de serviços e projetos, com repasse de recursos financeiros oriundos do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social da União, bem como atualizar documentos quando solicitado pelo proponente.

4.2 Requisitos necessários para efetuar o Cadastramento no Sistema SICONV:

Solicitação do serviço, manual e preenchimento dos formulários, por meio do sítio eletrônico <https://convenios.gov.br>.

Esclarecimentos pelo telefone (51) 3455.2855.

4.3 Prazo máximo para prestação do serviço:

Tempo de espera para atendimento é de até 15 minutos.

Para atualização e validação 24 horas e para cadastramento e renovação 48 horas.

4.4 Forma de prestação de serviço:

Presencialmente.

Av. Loureiro da Silva nº 445, 8º andar, sala 825.

4.5 Horário de Atendimento:

Missão: Prover soluções administrativas aos órgãos do Ministério da Fazenda e demais usuários, contribuindo para a melhoria contínua no serviço público.

13

Das 9h às 11h e das 13h30min às 17 h.

4.6 Canais de acesso:**4.6.1 Consultas:**

No sítio <http://www.convenios.gov.br>

4.6.2 Pelo telefone: 0800 9782340**4.6.3 Dúvidas:**

Para esclarecimento de dúvidas sobre cadastro ou habilitação o cidadão-usuário deverá entrar em contato pelos telefones (51) 3455.2871, (51) 3455.2855.

COMUNICAÇÃO SOCIAL:

5 Autoatendimento – SAC

O serviço de autoatendimento visa à democratização do acesso aos serviços eletrônicos para o cidadão, disponibilizando recursos informatizados de modo que o próprio cidadão-usuário possa acessar os serviços.

A SAMF/RS disponibiliza ao cidadão-usuário atendentes que orientam a utilização do equipamento, caso necessário.

5.1 Serviços disponibilizados no Autoatendimento por meio dos seguintes sítios eletrônicos do governo:

5.1.1 Para consulta ao andamento de processos com origem no Ministério da Fazenda:

<http://comprot.fazenda.gov.br>

5.1.2 Procuradoria da Fazenda Nacional:

<http://www2.pgfn.fazenda.gov.br> , onde poderão ser consultados:

- ⤴ **Negativas** – Conjuntas (pessoas física e jurídica) – **Validade : 6 meses;**
- ⤴ **Consulta para emissão de Darf** Pessoa Física/Jurídica – **Validade mensal;**

Obs.: Não fazemos parcelamento de Darf, apenas emitimos segunda via dos DARFs quando o contribuinte já tiver feito o parcelamento.

5.1.3 Delegacia da Receita Federal do Brasil

Emissão de Comprovante de inscrição e de situação cadastral, pelo *site*:

www.receita.fazenda.gov.br

5.1.4 Previdência – INSS

<http://www.010.dataprev.gov> , onde poderão ser acessadas as seguintes informações:

- ✦ Consulta Certidão Negativa de Débito (CND)
- ✦ Consulta Resolução que prorroga a data de validade de Certidão (somente CNPJ ou CEI).
- ✦ Pedido de Certidão para fins de : Averbação de Imóveis, Baixa, As outras finalidades , Registro ou Arquivamento de alterações contratuais (somente CNPJ ou CEI).

5.1.5 Caixa Econômica Federal – Serviço ao Cidadão:

www.caixa.gov.br

- ✦ Certificado de Regularidade do CRF-FGTS, somente CNPJ ou CEI (matrícula).

5.2 Usuário:

Qualquer cidadão que necessite de informações disponibilizadas nos sítios eletrônicos do Ministério da Fazenda.

5.3 Prazo máximo para prestação do serviço:

Imediato ou no limite de espera dos equipamentos disponíveis (autoatendimento).

5.4 Local de acesso:

Entrada principal do Edifício-Sede do Ministério da Fazenda/RS, andar térreo.

5.5 Horário de atendimento:

Das 9h às 17h, de segunda a sexta-feira.

5.6 Prioridade de Atendimento

Atendimento preferencial conforme previsto em Lei. Não há necessidade de identificação para uso do serviço. Em caso de fila ou qualquer outra dúvida consultar as atendedoras do serviço que prestarão as orientações necessárias.

5.7 Tempo de Espera para atendimento

Até 10 (dez) minutos ou, excepcionalmente, na condição de ocupação dos equipamentos disponíveis no momento da consulta.

6 Disponibilização dos Murais do Edifício-Sede do Ministério da Fazenda/RS

6.1 Serviço:

Utilização dos murais do Edifício-Sede do MF.

O responsável pelo cartaz deve dirigir-se à Assessoria de Comunicação Social, localizada no 8º andar, sala 816, com o material a ser divulgado, desde que de interesse público e/ou profissional dos servidores.

6.2 Usuário do Serviço:

Público Interno e Externo.

6.3 Localização:

01 (um) Mural no saguão de cada andar do Edifício-Sede do MF/RS.

6.4 Prazo:

01 (um) dia útil, conforme a disponibilidade de espaço nos murais.

7 Acompanhamento de Processos com origem no Ministério da Fazenda

7.1 Descrição do serviço:

Localização física do processo.

7.2 Canais de Acesso:

Por intermédio do site: <http://comprot.fazenda.gov.br> e/ou Protocolo localizado no saguão do edifício-sede do Ministério da Fazenda/RS, sito na Av. Loureiro da Silva, 445, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

7.3 Horário de atendimento ao público na Capital:

7.3.1 Protocolo: das 9h às 17h30min.

7.3.2 Divisão de Gestão de Pessoas:

7.3.2.1 Ativos: das 9h às 11h30 e das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2820/3455.2825

7.3.2.2 Aposentados e pensionistas: das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/3455.2823

7.4 No interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

7.5 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

Entrar em contato por meio dos Canais de Acesso.

7.6 Prazo:

Até 5 dias úteis.

8 Concessão de Auxílio Funeral

8.1 Descrição do serviço:

Benefício devido à família do servidor(a) falecido(a) na atividade ou aposentado(a), que houver custeado o funeral, em valor equivalente a um mês da remuneração ou provento. No caso de acumulação legal de cargos, o auxílio será pago somente em razão do cargo de maior remuneração.

É devido também ao terceiro que custeou o funeral, que será indenizado no valor da despesa, limitado ao valor da remuneração ou provento.

8.2 Fundamento Legal:

Arts. 226 a 228 e 241 da Lei nº 8.112/90..

8.3 Canais de Acesso:

Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito na Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

8.4 Horário de atendimento ao público na Capital:

8.4.1 Ativos: das 9h às 11h30min e das 13h30min às 17h;

Telefones: (51) 3455.2820/2825

8.4.2 Aposentados e pensionistas: das 13h30min às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/2823

8.5 Horário de atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

8.6 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

Para requerer o benefício, o familiar ou terceiro deverá comparecer na recepção da Divisão de Gestão de Pessoas da SAMF/RS ou na área de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil no interior do Estado munido da certidão de óbito do servidor(a), comprovante de parentesco, Identidade, CPF e comprovantes (originais) das despesas com o funeral.

8.7 Como é efetuada a concessão do benefício:

- ✦ Se custeado por pessoa da família, em valor equivalente a um mês de remuneração ou provento;
- ✦ Se custeado por terceiros, será indenizado no valor efetivo da despesa mediante comprovação por meio de notas fiscais, até o limite da remuneração ou provento.

8.8 Prazo:

48 horas.

Observação: Consideram-se da família do servidor, além do cônjuge e filhos, quaisquer pessoas que vivam às suas expensas e constem do seu assentamento individual.

Equipara-se ao cônjuge a companheira ou companheiro, que comprove união estável como entidade familiar (art. 248 da Lei nº.8.112/90).

9 Concessão de Pensão

9.1 Descrição do serviço:

Direito assegurado aos dependentes dos servidores, elencados nos incisos I e II do art. 217, da Lei nº 8.112/90.

9.2 Fundamento Legal:

Artigos 215 a 225, da Lei nº 8.112/90 e Orientação Normativa SRH/MP nº 9/2010).

9.3 Canais de Acesso:

9.3.1 Local: Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito na Av. Loureiro da Silva , 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

9.3.2 Horário de atendimento ao público na Capital:

Das 13h30 às 17h.

9.3.3 Telefones:

(51) 3455.2813/23455.2823

9.3.4 Horário de atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

9.4 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:**9.4.1 Para o(a) Viúvo(a):**

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Certidão de Casamento, Identidade e CPF do viúvo(a);
- ✦ Dados Bancários;
- ✦ Comprovante de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.4.2 Para o(a) Companheiro(a):

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Identidade, CPF do(a) companheiro(a) designado que comprove União Estável como entidade familiar.;
- ✦ Dados Bancários;
- ✦ Comprovante de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.4.3 O(A) companheiro(a) deverá reunir, no mínimo, três dos comprovantes elencados abaixo:

- ✦ Declaração de Imposto de Renda do(a) servidor(a) falecido(a), em que conste o(a) companheiro(a) como dependente;
- ✦ Disposições testamentárias;
- ✦ Certidão de nascimento de filhos havidos em comum;
- ✦ Certidão de casamento religioso;
- ✦ Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos de vida civil, desde que a fatura fornecida pela concessionária do serviço público esteja em nome do respectivo cônjuge;
- ✦ Procuração reciprocamente outorgada;
- ✦ Conta bancária conjunta;
- ✦ Registro em associação de qualquer natureza no qual conste o(a) interessado(a) como dependente/companheiro(a) do(a) servidor(a) falecido(a) ou vice-versa;
- ✦ Apólice de seguro, na qual conste o(a) servidor(a) falecido(a) como instituidor(a) do seguro e a pessoa interessada como sua beneficiária;
- ✦ Ficha de tratamento em instituição de assistência médica, na qual conste o(a) servidor(a) falecido(a) como responsável ou vice-versa;
- ✦ Correspondências no mesmo endereço: fatura de cartão de crédito, contas de luz, água ou telefone, etc.;
- ✦ Outros documentos que possam levar à firme convicção da união estável entre o(a) interessado(a) e o(a) servidor(a) falecido(a).

9.4.4 Para Filhos menores de 21 anos:

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Certidão de Nascimento, Identidade e CPF do(a) filho(a);
- ✦ Dados Bancários (para maiores de 18 anos);
- ✦ Termo de Responsabilidade firmado pelo tutor (menores de 18 anos);
- ✦ Dados bancários, Identidade e CPF do tutor;
- ✦ Comprovante de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.4.5 Para Pai e Mãe:

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Identidade e CPF do pai e/ou da mãe;
- ✦ Declaração de dependência econômica assinada pelo servidor;
- ✦ Comprovação de Renda e de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário);
- ✦ Declaração de Imposto de Renda do servidor falecido, onde conste(m) o pai e/ou a mãe como dependentes;
- ✦ Documentos que comprovem a dependência econômica (plano de saúde, recibos de médico, etc.).

9.4.6 Para filhos maiores de 21 anos e inválidos:

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Certidão de Nascimento, Identidade e CPF do(s) filho(s);
- ✦ Laudo expedido por Junta Médica Oficial atestando a invalidez, inclusive sua existência na data do óbito do ex-servidor(a);
- ✦ Termo de Responsabilidade firmado pelo curador (se for o caso) e dados bancários, Identidade e CPF do curador (se for o caso);
- ✦ Comprovante de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.4.7 Para Menor sob a Guarda ou Tutela:

- ✦ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ✦ Termo de Guarda ou Tutela;
- ✦ Certidão de Nascimento, Identidade e CPF do menor;
- ✦ Termo Responsabilidade firmado pelo tutor;
- ✦ Identidade e CPF do tutor;
- ✦ Comprovação da incapacidade dos genitores no sustento do menor;
- ✦ Comprovante de Residência;
- ✦ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.4.8 Para Pessoa Designada maior de 60 anos:

- ⤴ Certidão de Óbito e último contracheque do(a) servidor(a) falecido(a);
- ⤴ Declaração da dependência econômica assinada pelo servidor;
- ⤴ Identidade e CPF da pessoa designada;
- ⤴ Dados Bancários;
- ⤴ Comprovação de Renda e de Residência;
- ⤴ Declaração de não acumulação de pensão (formulário).

9.5 Prazo:

Até 50 dias úteis, conforme a data do óbito e cronograma da folha de pagamento (SIAPE).

Observação: No caso de menores de 18 anos, informar a conta bancária do representante legal, que assinará Termo de Responsabilidade comprometendo-se a comunicar qualquer evento superveniente que altere a condição de representação.

10 Inclusão/Alteração de Dados Cadastrais

10.1 Descrição do serviço:

Inclusão e/ou alteração de dados cadastrais relativos a servidores ativos, aposentados e pensionistas tais como:

- ✦ conta bancária;
- ✦ endereço;
- ✦ estado civil;
- ✦ escolaridade;
- ✦ outros.

10.2 Canais de Acesso:

10.2.1 Local:

Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito na Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

10.2.2 Horário de atendimento ao público na Capital:

- ✦ **Ativos:** das 9h às 11h30 e das 13h30 às 17h;

Telefones: (51) 3455.2820/23455.2825

- ✦ **Aposentados e pensionistas:** das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/3455.2823

10.2.3 Horário de atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

10.3 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

Os aposentados e os pensionistas deverão comparecer na Divisão de Gestão de Pessoas da SAMF/RS ou no serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil no interior do Estado munido com a documentação original relativa ao dado a ser incluído ou alterado.

Os servidores ativos deverão solicitar a inclusão ou alteração de seus dados cadastrais por intermédio do Sistema de Demandas, instituído pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA/SE-MF.

10.4 Acesso: <http://intraspoa.fazenda/portal/>.**10.5 Prazo:**

Até 5 dias úteis, desde que o folha de pagamento não esteja em processamento, conforme cronograma SIAPE.

Observação: A documentação deverá ser apresentada até o 5º dia útil de cada mês.

11 Informações sobre Assistência à Saúde/Convênios

11.1 Descrição do serviço:

A assistência à saúde suplementar do servidor ativo ou aposentado, seus dependentes e pensionistas, será prestada mediante convênios, contratos ou auxílio de caráter indenizatório (ressarcimento).

11.2 Produtos/Serviços:

- ✦ Convênios firmados pelo Ministério da Fazenda com as operadoras de plano de saúde ASSEFAZ, GEAP e Unafisco;
- ✦ Auxílio de caráter indenizatório (ressarcimento) relativo a despesas oriundas da contratação, pelo servidor, de Planos de Saúde.

11.3 Fundamento Legal:

Orientação Normativa SRH/MP nº 5/2010.

11.4 Canais de acesso:

11.4.1 Local:

Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito na Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

11.4.2 Horário de atendimento ao público na Capital:

⤴ **Ativos:** das 9h às 11h30 e das 13h30 às 17h;

Telefones: (51) 3455.2820/3455.2825

⤴ **Aposentados e pensionistas:** das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/3455.2823

11.4.3 Horário de atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

11.5 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

O servidor ativo, aposentado e pensionista, titular de plano de assistência à saúde complementar que atenda às exigências contidas no termo de referência básico, anexo à Portaria Normativa SRH nº 05, de 11/10/2010, deverá apresentar requerimento anexando os seguintes documentos para obtenção do auxílio de caráter indenizatório:

- ⤴ Cópia autenticada do contrato;
- ⤴ Declaração da operadora de saúde (contratada) ou cooperativa ou sindicatos (contratante) que o servidor é o titular do plano de saúde, se for o caso;
- ⤴ Cópia autenticada do(s) comprovante(s) de pagamento da mensalidade – boleto com autenticação mecânica ou boleto com recibo bancário.

11.6 Prazo:

Até 10 dias úteis desde que a folha de pagamento não esteja em processamento, conforme cronograma SIAPE.

11.7 Observação: São beneficiários do plano de assistência à saúde:

I - na qualidade de servidor, também os ocupantes de cargo comissionado ou de natureza especial e de emprego público.

II - na qualidade de dependente do servidor:

- a) o cônjuge ou o(a) companheiro(a) na união estável;
- b) o(a) companheiro(a) na união homoafetiva, obedecidos critérios de reconhecimento da união estável;
- c) a pessoa separada judicialmente, divorciada, ou com união estável reconhecida e dissolvida judicialmente, com percepção de pensão alimentícia;
- d) os filhos e enteados, solteiros, até 21 anos de idade ou, se inválidos, enquanto durar a invalidez;
- e) os filhos e enteados, entre 21 e 24 anos de idade, dependentes economicamente do servidor e estudantes de curso regular reconhecido pelo Ministério da Educação;
- f) o menor sob guarda ou tutela concedida por decisão judicial, observado o disposto nas alíneas "d" e "e".

12 Pagamento de Resíduo Salarial – Alvará Judicial

12.1 Descrição do serviço:

Considera-se alvará judicial a autorização judicial expedida em favor de beneficiário(s) determinado(s), assegurando-lhe(s) o levantamento dos valores relativos a resídulos salariais e de exercícios anteriores, devidos ao servidor ativo, aposentado e ao pensionista falecido.

12.2 Fundamento Legal:

Ordem de Serviço SPOA/SE/MF nº 03/2009.

12.3 Canais de Acesso:

12.3.1 Local:

Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito a Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

12.3.2 Horário de atendimento ao público na Capital:

⤴ **Ativos:** das 9h às 11h30 e das 13h30 às 17h;

Telefones: (51) 3455.2820/3455.2825

⤴ **Aposentados e pensionistas:** das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/3455.2823

12.3.3 Horário de Atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

12.4 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

O requerente deverá apresentar a documentação abaixo relacionada, necessária à instrução de processo administrativo para pagamento do alvará judicial:

- ✦ Alvará judicial original ou cópia autenticada;
- ✦ Procuração (quando houver vários herdeiros sendo representados por um deles ou por advogado);
- ✦ Certidão de óbito do servidor ativo, aposentado ou beneficiário de pensão, conforme o caso;
- ✦ Identificação pessoal dos requerentes (cópia do documento de Identidade, CPF, dados bancários e outros que julgar necessários).

12.5 Prazo:

O pagamento depende da liberação de recursos pela unidade setorial do Sistema de Planejamento e Orçamento Federal.

13 Requisição de cópias de documentos/processos

13.1 Fundamento Legal:

Portaria SPOA-SE/MF nº 77/2008.

13.2 Canais de Acesso:

13.2.1 Local:

Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda/RS - Divisão de Gestão de Pessoas, sito na Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS.

13.2.2 Horário de atendimento ao público na Capital:

⤴ **Ativos:** das 9h às 11h30 e das 13h30 às 17h;

Telefones: (51) 3455.2820/3455.2825

⤴ **Aposentados e pensionistas:** das 13h30 às 17h.

Telefones: (51) 3455.2813/3455.2823

13.2.3 Horário de atendimento ao público no interior do Estado:

Conforme o horário de atendimento ao público do serviço de apoio logístico das Unidades da Receita Federal do Brasil.

13.3 Requisitos para obtenção do produto ou serviço:

De acordo com a Portaria SPOA-SE/MF nº 077, de 26 de fevereiro de 2008, os interessados em obter cópias de documentos sob a gestão e guarda da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração e de suas Superintendências de Administração nos Estados estarão sujeitos ao recolhimento prévio de valor a título de ressarcimento de despesas incorridas com o atendimento e que será levado a crédito da União.

O art. 2º da referida Portaria estabelece que o fornecimento de cópia de documento acima de 20 (vinte) e até 30 (trinta) unidades estará condicionada ao recolhimento prévio da importância de R\$ 5,00 (cinco reais), sendo acrescido de R\$ 0,10 (dez centavos) por cópia excedente às trinta unidades.

13.4 Prazo:

O prazo para recebimento das cópias será de até 10 dias úteis, a contar da data de entrada do requerimento e desde que comprovado o recolhimento do valor devido, se for o caso.

Prioridade de Atendimento

Atendimento Preferencial , conforme dispõe a Lei nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 01/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais.

Em atendimento ao disposto ao art. 41 da Lei nº 10.741, de 1º/10/2003, é assegurada a reserva, para os idosos, de vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.

Terão prioridade no atendimento junto aos órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, das empresas prestadoras de serviços públicos e das instituições financeiras, as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme definido no artigo 5º, parágrafos 1º , 2º e 3º e nos artigos 6º e 7º pelo Decreto nº 5.296/2004.

Em observância ao artigo 8º do referido decreto, adaptações foram realizadas no Edifício-Sede do Ministério da Fazenda em Porto Alegre, sito na Av. Loureiro da Silva, nº 445 visando dar condições de acessibilidade para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, a saber:

- ✧ Disponibilização de vagas especiais no estacionamento do prédio do Ed. Sede/MF;
- ✧ Disponibilização de 01 (uma) rampa de acesso na calçada da frente do prédio e 01 (uma) rampa na calçada que dá acesso à porta lateral do Ed. Sede/MF;
- ✧ Um (01) elevador panorâmico, onde um segurança acompanha o portador de cuidados especiais até a porta da entrada principal do Edifício-Sede;

- ✧ Na recepção, localizada no saguão de entrada, encontram-se 02 (duas) cadeiras de rodas à disposição;
- ✧ Nos 05 (cinco) elevadores sociais, localizados no saguão da entrada principal do Edifício-Sede/MF, existem inscrições em braile identificando os números dos andares nos botões, além de indicadores sonoros identificando os andares;
- ✧ Foram adequados 02 (dois) banheiros, um masculino localizado no 4º andar e um feminino no 10º andar do Edifício-Sede/MF, visando atender às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

Compromisso com o Atendimento ao Cidadão-Usuário

A Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda em Porto Alegre tem o compromisso de aperfeiçoar a gestão de seus serviços e garantir um atendimento de qualidade ao cidadão. Para tanto estabelece:

- ✧ Atendimento Preferencial , conforme dispõe a Lei nº 10.048 de 08/11/2000 e a Lei nº 10.741, de 01/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais;
- ✧ Manutenção das unidades de atendimento, visando à garantia de acessibilidade, segurança e limpeza;
- ✧ Atendimento por equipes qualificadas;
- ✧ Disponibilidade de sistemas *online* nos quais o cidadão pode acompanhar o andamento de sua demanda;

O tratamento a ser dispensado ao Cidadão-usuário quando do atendimento será:

- ✧ Dentro dos princípios da urbanidade e cordialidade;
- ✧ Observando a legalidade;
- ✧ Com presteza;
- ✧ De conformidade com o Código de Ética, mantendo a conduta da moralidade administrativa.

Caso o Cidadão-usuário não consiga obter os serviços no tempo e com a qualidade estabelecidos nesta Carta, ou seja, fique insatisfeito com o atendimento, poderá, a qualquer tempo, recorrer à Ouvidoria do Ministério da Fazenda.

OUVIDORIA (Procedimentos para Sugestões e Reclamações)

Para denunciar, reclamar, sugerir, solicitar ou elogiar, o Ministério da Fazenda dispõe do Serviço de Ouvidoria que pode ser acessado das seguintes formas:

Telefone:

0800 702 1111

Internet:

Sítio eletrônico: <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/>

E-mail:

ouvidor.mf@fazenda.gov.br

Carta :

OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO DA FAZENDA

Endereço: SAS, Quadra 6, Bloco O – Ed. Órgãos Centrais – 7º andar – sala 720 – CEP 70070-917 – Brasília – DF.

Carta-Resposta (PORTE PAGO):

O **Formulário modelo** encontra-se disponível no seguinte endereço:

Ed. Sede do Ministério da Fazenda em Porto Alegre, na Av. Loureiro da Silva, nº 445, andar térreo.

No Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC ou na Recepção da SAMF/RS.

A postagem é gratuita, por meio dos Correios de qualquer parte do Brasil.

Legislação

- ✦ Decreto Nº 1.171, de 22 de Junho de 1994
- ✦ Decreto Nº 5.296, de 2 de Dezembro de 2004
- ✦ Decreto Nº 6.619, de 29 de Outubro de 2008
- ✦ Decreto Nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009
- ✦ Lei Nº 8.112, de 11 de Dezembro de 1990
- ✦ Lei Nº 7.076, de 4 de Junho de 1992
- ✦ Lei Nº 10.048, de 8 de Novembro de 2000
- ✦ Lei Nº 10.098, de 19 de Dezembro de 2000
- ✦ Lei Nº 10.741, de 1º de Outubro de 2003
- ✦ Lei Nº 12.008, de 29 de Julho de 2009