

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE OLINDA - OLINPREV

1. Identificação do Órgão

Nome: Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Olinda (OLINPREV)
Sigla: OLINPREV
Endereço: Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda - PE, CEP: 53.030-040
E-mails: previdencia@olinda.pe.gov.br | atendimento@olinprev.pe.gov.br
Telefone: (81) 9188-5457 (WhatsApp)
Site: <http://olinprev.pe.gov.br>

2. Apresentação/Introdução

Gerir o Sistema de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Olinda, de modo a garantir a concessão e manutenção dos benefícios previdenciários, respeitando as normas legais e buscando sempre os meios necessários para garantir o equilíbrio financeiro e atuarial.

Público-alvo: Beneficiários (aposentados e pensionistas) e segurados ativos e respectivos dependentes vinculados ao RPPS do município de Olinda.

3. Lista Detalhada dos Serviços Prestados

Concessão de Benefícios Previdenciários:

- Aposentadoria:

Documentos necessários: RG, CPF, comprovante de residência, declarações de vínculo, entre outros.

- Pensão por Morte:

Documentos: certidão de óbito, documentos dos dependentes, declarações e comprovações específicas.



OLINPREV

Rua Coronel João Ribeiro, 930 - Bairro Novo - Olinda

- Direitos e Deixados:

Pagamento de valores devidos por falecimento de servidor aposentado ou pensionista.

Prazos e custos:

- Não há cobrança de taxas.
- Tempo médio de abertura de processo: 15 minutos.
- Tempo médio para informações de processos: 30 minutos.

4. Padrões de Qualidade no Atendimento

- Atendimento presencial, telefônico e por e-mail.
- Acessibilidade e linguagem clara.
- Informações transparentes e atendimento humanizado.

5. Compromissos e Prazos

Compromissos:

- Atendimento eficiente, humanizado e transparente.
- Respeito aos prazos e clareza nas informações.

Prazos médios:

- Atendimento inicial: até 15 minutos para abertura de processo.
- Informações sobre processos: até 30 minutos.

6. Canais de Atendimento e Participação

- Presencial: sede do OLINPREV.
- Telefônico: (81) 9188-5457 (WhatsApp).
- Eletrônico: previdencia@olinda.pe.gov.br | atendimento@olinprev.pe.gov.br

7. Formas de Avaliação dos Serviços

- Pesquisas de satisfação dos usuários.
- Instrumentos de escuta ativa.
- Monitoramento dos atendimentos.

8. Atualização da Carta

- Periodicidade: sempre que houver alteração nos serviços, procedimentos ou legislação aplicável.
- Responsável: Diretoria do OLINPREV.

9. Recomendações Técnicas para Publicação no Portal da Transparência

- Publicação em formatos HTML e PDF.
- Responsividade e compatibilidade com dispositivos móveis.
- Versão acessível para pessoas com deficiência.

Observações Finais

Horário de atendimento:

- Abertura de processos e cadastramento: Segunda a sexta, das 08h às 13h30.
- Informações sobre processos: Terça e quinta, das 08h às 13h30.

Endereço físico:

Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda - PE, CEP: 53.030-040

Contato:

- WhatsApp: (81) 9188-5457
- E-mails: previdencia@olinda.pe.gov.br | atendimento@olinprev.pe.gov.br