

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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

1. Secretaria (Autarquia)

Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos – OLINPREV

2. Setor

- Departamento de Processos Administrativo Previdenciário – DPRO
- Departamento de Pagamentos de Benefícios Previdenciários – DPAG

3. Categoria

Benefícios Previdenciários

4. Nome dos Serviços

- Aposentadoria
- Pensão por Morte
- Prova de Vida
- Envio das Concessões de Benefícios ao Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE/PE)

5. Descrição dos Serviços

- **Aposentadoria:** concessão de benefício previdenciário ao servidor que atenda os requisitos legais, incluindo análise e simulações de tempo de contribuição, bem como revisões de aposentadorias já concedidas.
- **Pensão por Morte:** benefício concedido aos dependentes do servidor falecido, abrangendo também revisões de pensões e orientação quanto à documentação necessária para solicitação do benefício.
- **Prova de Vida:** procedimento obrigatório realizado todos os anos, no mês de aniversário do beneficiário, podendo ser realizado presencialmente, pelo aplicativo GOV.BR ou pelo sistema 3Prev.
- **Envio das Concessões de Benefícios ao Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE/PE):** encaminhamento obrigatório de todos os atos de concessão de aposentadoria e pensão emitidos pelo OLINPREV para análise e homologação pelo Tribunal de Contas de Pernambuco, garantindo a legalidade e transparência dos processos previdenciários.

6. Requisitos e Documentos Necessários

Aposentadoria

- RG e CPF;
- Certidão de casamento/união estável ou de divórcio (se houver);
- Certidão de tempo de contribuição do INSS (se houver);
- Documentos do cônjuge e/ou filhos menores;
- Comprovante de residência;
- Declaração de vínculo ou inexistência de vínculo em outro serviço;
- Laudo médico (se por invalidez);
- Declaração negativa de Processo Administrativo Disciplinar (PAD);
- Para professores: declaração das escolas e certidão de tempo de magistério.

Pensão por Morte

- Certidão de óbito;
- RG e CPF do servidor falecido e do requerente;
- Documentos dos dependentes;
- Certidão de casamento/união estável;
- Comprovação de dependência econômica;
- Comprovante de residência.

Prova de Vida

- **Presencial:** RG, CPF e comprovante de residência;
- **Aplicativo GOV.BR:** reconhecimento facial;
- **Sistema 3Prev:** reconhecimento facial e envio de documentos (RG, CPF e comprovante de residência).

7. Formas de Acesso ao Serviço

- Atendimento presencial na sede do OLINPREV.
- Atendimento eletrônico via e-mail, WhatsApp, aplicativo GOV e Sistema 3prev.

8. Principais Etapas para Processamento (Aposentadoria e Pensão)

1. Protocolo do requerimento.
2. Análise documental.
3. Instrução processual.
4. Parecer Jurídico
5. Decisão administrativa.
6. Comunicação ao requerente da concessão ou não do pedido.

9. Prazo Máximo para Prestação do Serviço

- Abertura de processo: até 15 minutos.
- Consulta de informações: até 30 minutos.
- Conclusão de análise: prazos variáveis conforme complexidade (em média até 90 dias, respeitando legislação).

10. Forma de Prestação do Serviço

Presencial, eletrônico (e-mail/WhatsApp, aplicativo GOV e Sistema 3prev).

11. Local e Forma para Apresentação de Manifestações

- Ouvidoria Geral do Município de Olinda – presencial, site oficial ou WhatsApp.
- OLINPREV – presencial, canais internos de atendimento (e-mail, WhatsApp).

12. Prioridades de Atendimento

Pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, conforme legislação vigente.

13. Previsão de Tempo de Espera para Atendimento

- Até 15 minutos para abertura de protocolo.
- Até 30 minutos para informações sobre andamento processual.

14. Mecanismos de Comunicação com os Usuários

- E-mail: previdencia@olinda.pe.gov.br | atendimento@olinprev.pe.gov.br
- WhatsApp: (81) 99879-0077
- Site: <http://olinprev.pe.gov.br>

15. Procedimentos para Receber e Responder Manifestações

- Registros via Ouvidoria Geral do Município ou diretamente no OLINPREV.
- Prazos de resposta conforme Lei nº 13.460/2017 (até 30 dias, prorrogável por igual período).

16. Mecanismos de Consulta do Andamento do Serviço

- Consulta presencial na sede.
- Contato por WhatsApp ou e-mail.

17. Legislação ou Normativos

- Constituição Federal.
- Lei Federal nº 9.717/1998.
- Lei nº 13.460/2017.
- Lei nº 6188/2021.
- Lei Complementar nº 01/90, 014/2002, 057/2021
- Emenda Constitucional nº 41/2003, 47/2005, 70/2012.
- Portaria MTP nº 1467/2022.