

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

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

**Mirella Fernanda Bezerra de Almeida**

**Prefeita do Município de Olinda**

**Francisco Carvalho da Silva Neto**

**Vice Prefeito do Município de Olinda**

**Claudia Maria Silva Tabosa**

**Diretora Presidente da OLINPREV**

**Roberto Ferreira da Rocha**

**Diretor Vice-Presidente da OLINPREV**

Carta de Serviços Atualizada em 22/01/2026

# SUMÁRIO

1. APOSENTADORIA.....	3
2. PENSÃO POR MORTE. ....	6
3. PROVA DE VIDA.....	8
4. ENVIO DE CONCESSÕES AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO - TCE/PE .....	10



<b>SETOR</b>	OLINPREV
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Concessão do benefício previdenciário aos servidores municipais que cumprirem os requisitos legais.
<b>REQUISITOS</b>	<p><b>Aposentadoria por tempo de contribuição:</b> Mulher - 30 anos de contribuição e 55 de idade; Homem - 35 anos de contribuição e 60 de idade.</p> <p><b>Aposentadoria por idade:</b> Mulher - 60 anos; Homem - 65 anos.</p> <p><b>Aposentadoria por invalidez:</b> Laudo médico atestando a incapacidade.</p>
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- RG e CPF</li><li>- Certidão de casamento/união estável ou divórcio</li><li>- Certidão de tempo de contribuição do INSS</li><li>- Documentos de cônjuge e filhos menores</li><li>- Comprovante de residência</li><li>- Declaração de vínculo ou inexistência de vínculo</li><li>- Laudo médico (invalidez)</li><li>- Declaração negativa de PAD</li><li>- Para professores: declarações das escolas e certidão de magistério</li></ul>
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Presencial, e-mail, WhatsApp, Sistema 3Prev, GOV.BR

<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protocolo do requerimento</li> <li>2. Análise documental</li> <li>3. Instrução processual</li> <li>4. Parecer jurídico</li> <li>5. Decisão administrativa</li> <li>6. Comunicação ao requerente</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Abertura: 15 min   Consulta: 30 min   Conclusão: até 90 dias.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	15–30 min.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES SOBRE O SERVIÇO</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente na OLINPREV, na Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda-Pernambuco.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	CF, Lei 9.717/1998, Lei 13.460/2017, Lei Municipal 6.188/2021, LC 01/90, 014/2002, 057/2021, EC 41/2003, 47/2005, 70/2012, Portaria MTP 1.467/2022.



<b>HORÁRIO</b>	Atendimento - Abertura de processos de segunda a sexta, das 07h30min às 13h30min; - Atendimento administrativo nas terças ou quintas, das 07h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	(81) 99879-0077.
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:atendimento@olinprev.pe.gov.br">atendimento@olinprev.pe.gov.br</a>

[olinda.pe.gov.br](http://olinda.pe.gov.br) presencial:



## 1. PENSÃO POR MORTE.

SETOR	OLINPREV
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Benefício devido aos dependentes do servidor falecido.
REQUISITOS	<p><b>Cônjuge / Companheiro(a):</b> vitalícia.</p> <p><b>Filhos:</b> O benefício é devido até os <b>21 anos de idade</b>, cessando automaticamente ao atingir a maioridade previdenciária.</p> <p><b>Filho Incapaz/Inválido:</b> vitalícia, desde que a condição seja comprovada por perícia médica e <b>a incapacidade seja preexistente ao óbito</b> do segurado.</p>
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certidão de óbito</li><li>- RG/CPF do servidor e dependentes</li><li>- Certidão de casamento/união estável</li><li>- Documentos de dependência econômica</li><li>- Comprovante de residência</li></ul>
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencial, e-mail, WhatsApp, Sistema 3Prev.

<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protocolo do requerimento</li> <li>2. Análise documental</li> <li>3. Instrução processual</li> <li>4. Parecer jurídico</li> <li>5. Decisão administrativa</li> <li>6. Comunicação ao requerente</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Abertura: 15 min   Consulta: 30 min   Conclusão: até 90 dias.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	E-mail, WhatsApp, presencial
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	15–30 min.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente na OLINPREV, na Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda-Pernambuco.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	CF, Lei 9.717/1998, Lei 13.460/2017, Lei Municipal 6.188/2021, LC 01/90, 014/2002, 057/2021, EC 41/2003, 47/2005, 70/2012, Portaria MTP 1.467/2022.



<b>HORÁRIO</b>	Atendimento -Abertura de processos de segunda a sexta, das 07h30min às 13h30min; -Atendimento administrativo nas terças ou quintas, das 07h30min às 13h30min. <a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:atendimento@olinprev.pe.gov.br">atendimento@olinprev.pe.gov.br</a>
<b>TELEFONE</b>	(81) 99879-0077.
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:ouvidoria@olinda.pe.gov.br">ouvidoria@olinda.pe.gov.br</a> <a href="mailto:atendimento@olinprev.pe.gov.br">atendimento@olinprev.pe.gov.br</a>

## 2. PROVA DE VIDA

<b>SETOR</b>	OLINPREV.
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	A comprovação deve ser realizada <b>anualmente, obrigatoriamente no mês de aniversário do beneficiário</b> , visando garantir a segurança do sistema previdenciário e evitar pagamentos indevidos.
<b>REQUISITOS</b>	Ser beneficiário (aposentado ou pensionista) com pagamento ativo no órgão.  Realizar o procedimento obrigatoriamente dentro do <b>mês de aniversário</b> .
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	- Presencial: RG, CPF, comprovante de residência; - GOV.BR: reconhecimento facial; - 3Prev: reconhecimento + documentos.
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Presencial, GOV.BR, Sistema 3Prev.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	1. Identificação; 2. Validação biométrica ou documental; 3. Confirmação no Sistema.



<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	Realização imediata.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Idosos, gestantes, lactantes, PCD.
<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Até 15 min.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente na OLINPREV, na Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda-Pernambuco.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	CF, Lei 9.717/1998, Lei 13.460/2017, Lei Municipal 6.188/2021, LC 01/90, 014/2002, 057/2021, EC 41/2003, 47/2005, 70/2012, Portaria MTP 1.467/2022.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 07h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	(81) 99879-0077.
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:atendimento@olinprev.pe.gov.br">atendimento@olinprev.pe.gov.br</a>

<b>SETOR</b>	OLINPREV
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO</b>	Submissão de atos de concessão de aposentadorias e pensões ao Tribunal de Contas para fins de exame de legalidade, registro e homologação definitiva, em conformidade com as normas de controle externo e fiscalização previdenciária.
<b>REQUISITOS</b>	Não se aplica.
<b>DOCUMENTOS NECESSÁRIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ato publicado;</li> <li>- Processo administrativo completo.</li> </ul>
<b>FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO</b>	Serviço de caráter interno, realizado diretamente pelo sistema do Tribunal de Contas.
<b>PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conclusão administrativa;</li> <li>2. Geração do ato;</li> <li>3. Publicação;</li> <li>4. Envio ao TCE.</li> </ol>
<b>PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO</b>	O prazo para remessa ao Tribunal de Contas inicia-se imediatamente após a conclusão definitiva do processo administrativo de concessão, com a devida publicação do ato no Diário Oficial.
<b>MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO</b>	E-mail institucional, Whatsapp ou presencial.
<b>MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	E-mail, WhatsApp, presencial.
<b>PRIORIDADE DE ATENDIMENTO</b>	Não se Aplica.

<b>PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO</b>	Prazo condicionado ao tempo de análise do órgão externo. A conclusão do serviço depende da homologação final pelo Tribunal de Contas, não havendo um prazo fixo para o julgamento.
<b>LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES</b>	O interessado que desejar registrar sua manifestação deve acessar o sistema da Ouvidoria de Olinda disponível em: <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> . ou presencialmente na OLINPREV, na Rua Coronel João Ribeiro, nº 930, Bairro Novo, Olinda-Pernambuco.
<b>PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES</b>	Através do Sistema da Ouvidoria de Olinda ( <a href="https://olinda.eouve.com.br/">https://olinda.eouve.com.br/</a> ) clicar no menu “Acompanhamentos” e digitar o protocolo que foi recebido quando do registro da manifestação.
<b>LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS</b>	CF, Lei 9.717/1998, Lei 13.460/2017, Lei Municipal 6.188/2021, LC 01/90, 014/2002, 057/2021, EC 41/2003, 47/2005, 70/2012, Portaria MTP 1.467/2022.
<b>HORÁRIO</b>	Atendimento presencial: -De segunda a sexta, das 07h30min às 13h30min.
<b>TELEFONE</b>	(81) 99879-0077.
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:atendimento@olinprev.pe.gov.br">atendimento@olinprev.pe.gov.br</a>