

CARTA DE SERVIÇOS

PREVIDÊNCIA SOCIAL



HORTOPREV



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que tem como principal objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública. Por meio dela, o usuário tem acesso a informações claras e precisas sobre os serviços oferecidos, os requisitos para acessá-los, os prazos de atendimento, os canais de prestação e os mecanismos de comunicação com a administração.

A carta busca fortalecer a cidadania e promover a melhoria contínua dos serviços públicos, ao permitir que o usuário compreenda seus direitos e acompanhe a qualidade do atendimento. Além disso, estimula a adoção de práticas voltadas à simplificação e à desburocratização dos procedimentos administrativos.

Assim, a Carta de Serviços funciona como um compromisso entre a administração pública e o cidadão, promovendo maior transparência, eficiência e controle social sobre a gestão pública.



O HORTOPREV

Fundado em 26 de abril de 1996, O HORTOPREV (Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Hortolândia) é uma autarquia autônoma, responsável pelo recolhimento, gestão e aplicação das contribuições previdenciárias dos servidores públicos dos poderes executivo e legislativo do município de Hortolândia – SP.

O Instituto funciona pelo REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL (RPPS), destinado exclusivamente aos servidores públicos titulares de cargo de provimento efetivo no regime estatutário. Esse regime está previsto no artigo 40 da Constituição Federal.

Localizado à Rua Alda Lourenço Francisco, 160 Remanso Campineiro, Hortolândia - SP, funciona de segunda a sexta, das 8h00min às 17h00min.



INFORMAÇÕES GERAIS

Público Alvo: Servidores ativos e inativos dos poderes Executivo e Legislativo do município de Hortolândia.

Denominação: Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Hortolândia (HORTOPREV).

Endereço: Rua Alda Lourenço Francisco, 160 Remanso Campineiro, CEP: 13184-310, Hortolândia – SP.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta, das 08 às 17 horas

Serviços digitais: Os serviços digitais são oferecidos mediante a identificação adequada nos sistemas informacionais.

Serviços presenciais: Os serviços presenciais serão oferecidos mediante identificação do titular ou do procurado formalmente designado.

Custos dos serviços: Todos os serviços são prestados sem a necessidade de pagamento de taxas.

SUMÁRIO

Sumário

Alterar local de pagamento.....	6
Atualizar cadastro	6
Conhecer meus direitos de proteção de dados	7
Contar tempo para aposentadoria servidor da Câmara.....	7
Contar tempo para aposentadoria servidor da Prefeitura	8
Contar tempo para aposentadoria servidor HORTOPREV	8
Falar com a Ouvidoria	9
Obter acesso à informação	9
Obter declarações e documentos	10
Obter holerite	10
Obter informações gerais	11
Obter informe rendimentos	11
Protocolar documentos	12
Realizar prova de vida	12
Recorrer contra decisões administrativas	13
Recuperar senha de sistemas	13
Requerer aposentadoria	14
Requerer pensão por morte.....	15
Simular aposentadoria servidor da Câmara.....	16
Simular aposentadoria servidor da Prefeitura.....	17
Simular aposentadoria servidor HORTOPREV	18
Solicitar certidão de tempo de contribuição - Câmara.....	19
Solicitar certidão de tempo de contribuição - Prefeitura.....	19
Solicitar certidão de tempo de contribuição - HORTOPREV	20
Solicitar perícia e laudo médico	21
Solicitar revisão de aposentadoria.....	21
Solicitar senha para empréstimo consignado	22

Alterar local de pagamento

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- Comprovante bancário

Prazo

Imediato

Observações:

- 1 - Esse caso é exclusivo para beneficiários com registro de contas bancárias desatualizadas junto ao cadastro do HORTOPREV.
- 2 - Portabilidades poderão ser solicitadas diretamente junto às instituições bancárias.

Atualizar cadastro

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- Original dos documentos a serem atualizados

Prazo

Imediato

Observações:

O cadastro poderá ser atualizado no momento da realização da prova de vida.

Conhecer meus direitos de proteção de dados

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Identificação do titular no formulário

Prazo

Imediato (regra geral)

Até 15 dias (em caso de informações completas)

Outro prazo (devidamente justificado e informado ao titular)

Observações:

Acesse

<https://hortoprev.hortolandia.sp.gov.br/protecao-de-dados/>

Contar tempo para aposentadoria servidor da Câmara

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- RG
- CPF
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço (com data de até 90 dias);

Prazo

60 (sessenta) dias

Observações:

Acesse

<https://www.hortolandia.sp.gov.br/paginas-de-servico/certidao-de-tempo-de-contribuicao-ctc-camara-municipal/>



Contar tempo para aposentadoria servidor da Prefeitura

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- RG
- CPF
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço (com data de até 90 dias)

Prazo

60 (sessenta) dias

Observações:

Acesse

<https://www.hortolandia.sp.gov.br/paginas-de-servico/revisao-de-aposentadoria-da-hortoprev/>

Contar tempo para aposentadoria servidor HORTOPREV

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- RG
- CPF
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço (com data de até 90 dias)

Prazo

60 (sessenta) dias

Observações:

Acesse

<https://www.hortolandia.sp.gov.br/paginas-de-servico/certidao-de-tempo-de-contribuicao-ctc-hortoprev/>



Falar com a Ouvidoria

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Identificação do cidadão no sistema Fala.BR (senha Gov)

Prazo

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Observações:

Acesse

<https://hortoprev.hortolandia.sp.gov.br/ouvidoria/>

Obter acesso à informação

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Identificação do cidadão no sistema Fala.BR (senha Gov)

Prazo

Imediato (regra geral)

20 dias (prazo regular)

10 dias (prorrogação)

Observações:

Acesse

<https://hortoprev1.hortolandia.sp.gov.br/acesso-a-informacao/>



Obter declarações e documentos

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

Conforme natureza da demanda

Prazo

Conforme natureza da demanda

Observações:

Obtenha informações através do site

<https://hortoprev1.hortolandia.sp.gov.br/perguntas-e-respostas/>

Obter holerite

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Credenciais junto ao sistema

Prazo:

Imediato

Observações:

Acesse

<https://portalrpps.universalprev.com.br/acesso/hortolandia/>



Obter informações gerais

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Nenhum

Prazo

Imediato

Observações:

Acesse

<https://hortoprev.hortolandia.sp.gov.br/onde-encontro/>

Obter informe rendimentos

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Credenciais junto ao sistema

Prazo

Imediato

Observações:

Acesse

<https://portalrpps.universalprev.com.br/acesso/hortolandia/>

Protocolar documentos

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

Conforme natureza da demanda

Prazo:

Conforme natureza da demanda

Observações:

Obtenha informações através do site

<https://hortoprev1.hortolandia.sp.gov.br/perguntas-e-respostas/>

Realizar prova de vida

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documento de identificação
- Comprovante de residência
- Certidão de casamento ou união estável (se for o caso)
- Certidão de nascimento dos filhos (até 21 anos)
- Certidão de óbito do cônjuge (se viúvo (a))

Prazo

Imediato

Observações:

A prova de vida deve ser realizada no mês do aniversário do beneficiário.

Recorrer contra decisões administrativas

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documento de identificação
- Demais documentos que fundamentam o pedido

Prazo:

Conforme natureza da demanda

Observações:

Não há

Recuperar senha de sistemas

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

Não há necessidade

Prazo

Imediato

Observações:

A senha poderá ser recuperada pelo próprio usuário, por meio da opção “esqueci a senha”

Requerer aposentadoria

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documento do titular (originais)
 - Documento de identificação (RG e CPF)
 - PIS/PASEP
 - Título de eleitor
 - Carteira de Trabalho
 - Comprovante de residência
 - Certidão de nascimento (solteiros)
 - Certidão de casamento, averbada se for o caso
- Documentos funcionais
 - Certidão de tempo de contribuição
 - Certidão de tempo de serviço
 - Fichas Financeiras
 - Portaria de nomeação
 - Último holerite
- Documentos dos dependentes
 - Documento de identificação (RG e CPF)
 - Certidão de nascimento (solteiros)
 - Certidão de casamento, averbada se for o caso

Prazo:

Até 30 dias

Observações:

- 1 - Servidores do poder executivo municipal obtêm a Certidão de Tempo de Serviço por meio do facil.hortolandia.sp.gov.br;
- 2 – Necessário agendamento: (19) 3897-3739;
- 3 - A solicitação do serviço de “Simulação de Aposentadoria” deve ser realizada anteriormente ao agendamento.

Requerer pensão por morte

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

- Documentos do titular (original)
 - Documentos de identificação (RG e CPF)
 - PIS/PASEP
 - Título de eleitor
 - Certidão de óbito
 - Declaração de inexistência de dependentes
 - Certidão de tempo de serviço (se servidor ativo)
- Documentos dos dependentes (original)
 - Documentos de identificação (RG e CPF)
 - Comprovante de residência
 - Certidão de casamento ou declaração de união estável
 - Certidão de nascimento (filhos menores que de 21 anos)

Prazo:

30 dias

Observações:



Simular aposentadoria servidor da Câmara

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço (com Data de até 90 dias)
- Certidão(ões) de Tempo de Contribuição de outro(s) órgão(s) ou Declaração de Tempo de Contribuição (órgão públicos) e/ou CNIS (Extrato do INSS), se houver
- Certidão de Tempo de Serviço (solicitar junto ao RH da Câmara).

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/simulacao-de-tempo-decontribuicao-para-aposentadoria-servidor-da-camara-municipal>



Simular aposentadoria servidor da Prefeitura

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço (com Data de até 90 dias)
- Certidão(ões) de Tempo de Contribuição de outro(s) órgão(s) ou Declaração de Tempo de Contribuição (órgão públicos) e/ou CNIS (Extrato do INSS), se houver

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/simulacao-de-tempo-decontribuicao-para-aposentadoria-servidor-da-prefeitura-de-hortolandia>



Simular aposentadoria servidor HORTOPREV

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço atualizado
- Certidão(ões) de Tempo de Contribuição de outro(s) órgão(s) ou Declaração de Tempo de Contribuição (órgão públicos) e/ou CNIS (Extrato do INSS), se houver
- Certidão de Tempo de Serviço (solicitar junto ao RH da Câmara).

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/simulacao-de-tempo-decontribuicao-para-aposentadoria-servidor-da-hortoprev>



Solicitar certidão de tempo de contribuição - Câmara

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço atualizado
- Certidão de Tempo de Serviços
- Fichas financeiras
- Portaria de Nomeação e de Exoneração

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/certidao-de-tempo-de-contribuicao-ex-servidor-da-camara-municipal-de-hortolandia>

Solicitar certidão de tempo de contribuição - Prefeitura

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço atualizado

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/certidao-de-tempo-de-contribuicao-ex-servidor-da-prefeitura-de-hortolandia>



Solicitar certidão de tempo de contribuição - HORTOPREV

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- PIS/PASEP
- Comprovante de endereço atualizado

Prazo:

60 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/certidao-de-tempo-decontribuicao>

Solicitar isenção de imposto de renda

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- Comprovante de endereço atualizado
- Laudo Médico (relatórios, exames e/ou cirurgia e etc.);

Prazo:

90 dias

Observações:

Acesse

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/isencao-de-imposto-derenda-para-aposentados-e-pensionistas>



Solicitar perícia e laudo médico

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

Documentos de identificação

Exames médicos, conforme o caso

Prazo:

De acordo com a demanda

Observações:

Nos casos em que forem necessários, perícias e laudos serão agendados pelo HORTOPREV

Solicitar revisão de aposentadoria

Tipo de atendimento:

Digital

Documentos necessários:

- Documento de identificação (RG e CPF)
- Comprovante de endereço atualizado
- Decisão judicial (sentença) ou documento que comprove novas evidências que justifiquem a realização do serviço, se houver

Prazo:

90 dias

Observações:

Acesse:

<https://facil.hortolandia.sp.gov.br/156/hortoprev/revisao-de-aposentadoria-dahortoprev>



Solicitar senha para empréstimo consignado

Tipo de atendimento:

Presencial

Documentos necessários:

Documento de identificação

Prazo:

Imediato

Observações:

A senha somente será expedida para o titular ou seu procurador devidamente identificado



Em caso de dúvidas entre em contato:

contato@hortoprev.hortolandia.sp.gov.br

<https://hortoprev.hortolandia.sp.gov.br>

(19) 3897-3739