




VALIPREV

Fortalecendo o futuro!

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Edição 2026 | Valinhos, SP

 (19) 3515-7132 |  contato@valiprev.com.br |  www.valiprev.sp.gov.br

1. Apresentação

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade informar aos cidadãos, em especial aos segurados e dependentes do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Valinhos, sobre os serviços prestados pelo Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Valinhos – VALIPREV, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Lei Municipal 6.375, de 29 de novembro de 2022.

2. Sobre o VALIPREV

O VALIPREV é uma autarquia municipal responsável pela gestão do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), instituído pela Lei Municipal nº 4.877/2013, com a finalidade de assegurar benefícios previdenciários.

3. Princípios da Prestação dos Serviços

- Legalidade
- Impessoalidade
- Moralidade
- Publicidade e transparência
- Eficiência
- Equilíbrio financeiro e atuarial
- Atendimento humanizado
- Segurança e Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

4. Público-Alvo

- Servidores ativos
- Aposentados
- Pensionistas
- Dependentes
- Sociedade em geral

5. SERVIÇOS PRESTADOS (DETALHADOS NO ANEXO I)

5.1 Concessão de Aposentadoria

5.2 Concessão de Pensão por Morte

5.3 Abono de Permanência

5.4 Revisão de Benefícios

5.5 Atualização Cadastral / Recadastramento

5.6 Simulação de Aposentadoria

5.7 Emissão de Documentos/Certidões Previdenciários

6. SERVIÇOS DIGITAIS

- Portal do servidor
- Consulta de holerites
- Informes de rendimentos
- Simulações
- Protocolos

7. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Disponibilização de:

- Relatórios financeiros
- Avaliações atuariais
- Investimentos
- Licitações e contratos
- CRP

8. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

- Conselhos
- Audiências públicas
- LAI
- Ouvidoria

9. FORMAS DE ACESSO

O VALIPREV disponibiliza diversos canais de comunicação para garantir que o segurado e os seus dependentes tenham acesso facilitado à informação e aos serviços previdenciários:

Atendimento Presencial: Realizado na sede do Instituto de Previdência Social dos Servidores Municipais de Valinhos – Rua Fernando Leite Ferraz 349 – Jardim Nova Europa – Valinhos/SP.

Telefone: (19) 3515-7132.

E-mail: contato@valiprev.com.br.

Portal Oficial: www.valiprev.sp.gov.br (acesso a informações, legislação e serviços digitais).

Redes Sociais (Canais Informativos):

Instagram: [@valiprevoficial](https://www.instagram.com/valiprevoficial).

10. REQUISITOS GERAIS

- Documento de identificação
- CPF
- Documentação específica conforme o serviço

11. PRAZOS

Os prazos variam conforme o serviço e iniciam com a entrega completa da documentação.

12. PADRÕES DE QUALIDADE

O VALIPREV assume o compromisso de prestar serviços com eficiência, ética e transparência, seguindo os seguintes padrões de qualidade:

Prioridades de Atendimento: É assegurado o atendimento prioritário a idosos, pessoas com deficiência (PCD), gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, em conformidade com a legislação federal e municipal vigente.

Tempo de Espera para Atendimento Presencial: O Instituto estabelece como meta que o tempo de espera para o atendimento não ultrapasse os 30 minutos.

Agilidade na Resposta Eletrônica: Pedidos de informação, dúvidas ou solicitações enviadas por e-mail ou através do portal oficial terão uma resposta preliminar ou definitiva em até 5 dias úteis.

Compromisso da Ouvidoria: As manifestações registradas na Ouvidoria (elogios, sugestões, reclamações ou denúncias) serão respondidas num prazo de até 30 dias.

Linguagem Cidadã: Todas as comunicações e orientações do Instituto são pautadas pela simplicidade e clareza, visando facilitar a compreensão dos temas previdenciários por todos os servidores.

Atualização Tecnológica: Compromisso com a modernização dos processos internos e a implementação de serviços digitais, como o cadastramento online, para aumentar a fluidez do atendimento.

Pesquisa de Satisfação: Após cada atendimento presencial ou conclusão de processo digital, o usuário poderá avaliar o serviço prestado. Os resultados são utilizados para o aprimoramento contínuo da gestão.

13. OUVIDORIA

Canais para:

- Reclamações
- Sugestões
- Denúncias
- Dúvidas

As manifestações podem ser feitas de forma identificada (para quem deseja receber retorno) ou anônima (sem envio de resposta direta), garantindo o sigilo e a proteção do manifestante conforme a lei.

14. ATUALIZAÇÃO

A Carta será atualizada periodicamente.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Carta entra em vigor na data de sua publicação.

Valinhos, 14 de abril de 2026

Maria Cláudia Barroso do Rego

Presidente



ANEXO I - QUADRO RESUMO DOS SERVIÇOS PRESTADOS – VALIPREV

Serviço	Aposentadoria					
Descrição	Concessão de benefício ao servidor elegível					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Idade/tempo contribuição; tempo no serviço público e no cargo que ocorrerá a aposentadoria	CPF, certidão estado civil, comprovante de endereço, declaração de acúmulo de benefícios, CTC (se aplicável), Carta de Concessão de outro benefício (se aplicável)	Protocolo → Análise → Busca de Informações no ente municipal → Cálculo → Servidor escolhe a Regra da Aposentadoria → Parecer Jurídico → Servidor escolhe a data → Homologação → Publicação de Portaria → Comunicação ao ente municipal → Concessão do Benefício	Até 120 dias	Presencial ou através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Pensão por Morte					
Descrição	Benefício aos dependentes do segurado falecido					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Comprovação de óbito, vínculo e dependência	Certidão de óbito, CPF do falecido, CPF dos dependentes, certidão estado civil atualizada, comprovante de endereço, outros documentos que comprovem o vínculo e dependência	Protocolo → Análise → Busca de Informações no ente municipal (no caso de servidor falecido ativo) → Cálculo → Parecer Jurídico → Ciência aos pensionistas → Homologação → Publicação de Portaria → Concessão da Pensão por Morte	Até 60 dias	Presencial ou através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Abono de Permanência					
Descrição	Devolução da contribuição ao servidor que cumpriu os requisitos para se aposentar por tempo de contribuição e idade, que permanece em atividade					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Cumprimento dos requisitos de aposentadoria por tempo de contribuição e idade	CPF, certidão estado civil, comprovante de endereço, declaração de acúmulo de benefícios, CTC (se aplicável), Carta de Concessão de outro benefício (se aplicável)	Protocolo → Análise → Busca de Informações no ente municipal → Cálculo → Servidor declina da Aposentadoria e opta pelo Abono de Permanência → Parecer Jurídico → Homologação → Comunicação ao ente municipal	Até 120 dias	Presencial ou através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Revisão de Benefícios					
Descrição	Revisão de aposentadorias ou pensões					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Existência de erro ou fato novo	Requerimento e documentos comprobatórios	Protocolo → Análise → Parecer Jurídico → Decisão	Até 60 dias	Presencial ou através do portal (site do VALIPREV)	Consulta por protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios / Jurídico

Serviço	Atualização Cadastral					
Descrição	Atualização de dados dos segurados					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Ser beneficiário ativo	Documentos pessoais atualizados	Apresentação → Validação → Atualização	até 10 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV) ou por meio do e-mail beneficios@valiprev.com.br	Confirmação no ato ou consulta posterior	Departamento de Benefícios / Coordenadoria RH

Serviço	Simulação de Aposentadoria					
Descrição	Estimativa da situação do servidor considerando as regras de aposentadoria do VALIPREV					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Vínculo com o RPPS	CPF. CTC (se desejar uma simulação mais apurada)	Solicitação → Levantamento → Simulação	até 15 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Emissão de Documentos					
Descrição	Holerite, informe de rendimentos e declarações					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Solicitação do servidor	CPF	Solicitação → Emissão	até 5 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios / Financeiro

Serviço	Emissão da Certidão de Não Averbação					
Descrição	Certidão informando que o Tempo e Contribuições não foram averbados pelo VALIPREV					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Vínculo com o RPPS	Certidão de Tempo de Serviço (CTS)	Solicitação → Emissão	até 5 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Emissão da Certidão de Não Averbação para retificar uma determinada Certidão de Tempo de Contribuição (CTC)					
Descrição	Certidão informando que o Tempo e Contribuições descritos na CTC apresentada não foram averbados pelo VALIPREV					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Vínculo com o RPPS	Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) a ser retificada	Solicitação → Emissão	até 5 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios

Serviço	Emissão da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) do VALIPREV					
Descrição	Certidão de Tempo e Contribuição do VALIPREV endereçada a outro instituto					
Requisitos Principais	Documentos Básicos	Principais Etapas	Prazo Máximo	Forma de Acesso	Acompanhamento do Serviço	Setor Responsável
Vínculo com o RPPS	CPF e publicação da Portaria de Exoneração no ente municipal	Protocolo → Análise → Busca de Informações no ente municipal → Emissão da CTC	Até 60 dias	Presencial, através do portal (site do VALIPREV)	Consulta via protocolo ou atendimento direto	Departamento de Benefícios





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: F627-CCFB-5196-ED71

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARIA CLAUDIA BARROSO DO REGO (CPF 025.XXX.XXX-07) em 14/04/2026 13:58:33 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://valiprev.1doc.com.br/verificacao/F627-CCFB-5196-ED71>