



**RELATÓRIO DE  
OUVIDORIA  
4º Trimestre 2021**



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU – ITUPREV  
ESTÂNCIA TURÍSTICA DE ITU

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ouvidoria – Órgão interno que recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

O processo de atendimento da Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo cidadão, por meio do: site do Ituprev, canal e-ouve, e-mail, por telefone ou presencialmente.

De outubro a dezembro de 2021 foi recebido quatro manifestações através dos canais de atendimento da ouvidoria, uma pelo canal e-ouve, uma por e-mail e outras duas através do formulário de contato no site do Ituprev. Houve uma denúncia anônima, duas solicitações de informação e um elogio.

A denúncia foi feita através do canal e-ouve e trata-se de uma ocupação irregular da área pertencente ao Ituprev, localizada na Avenida Ernesto Rodrigues – Jardim União.

Quanto a solicitação de informação, trata-se de dúvida do procurador de um servidor quanto a revisão de cálculo de uma aposentadoria já concedida, pois ele ganhou na justiça o direito sobre triênio e sexta parte sobre carga suplementar.

Com relação a outra solicitação de informação, refere-se a uma consulta, o procurador do servidor solicitando posição quanto ao andamento do processo de revisão de aposentadoria.

E por fim, com relação ao elogio, uma servidora que nos enviou e-mail elogiando pelo atendimento e acolhimento dos servidores.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU - ITUPREV  
ESTÂNCIA TURÍSTICA DE ITU

Demonstrativo das principais demandas junto aos canais de atendimento

<b>Demandas solicitadas</b>	<b>Outubro</b>	<b>Novembro</b>	<b>Dezembro</b>	<b>Total</b>
Aposentadoria	19	13	05	37
Abono de permanência	01	0	01	02
Pensão por morte	0	0	0	0
Simulações/contagem tempo aposentadoria	33	19	15	67
Averbação de CTC	0	0	0	0
Emissão de CTC	02	01	03	06
Extrato de contribuição	02	0	02	04
Certidão de inexistência de dependentes	0	01	0	01
Declaração de não uso de CTC	0	02	04	06
Solicitação de cópia de processo	01	01	01	03
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>126</b>

Este relatório apresentou informações objetivas para controle social, buscando sempre a excelência no atendimento e o respeito ao cidadão.

Itu, 20 de janeiro de 2022.

Edivaldo Alves de Oliveira

Responsável pela Função de Ouvidoria