



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º Trimestre 2022**



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 janeiro a março de 2022 foi recebido três manifestações através dos canais de atendimento da ouvidoria, uma por e-mail e outras duas através do formulário de contato no site do Ituprev. Houve duas solicitações de informação e uma reclamação.

Quanto as solicitações de informação, houve uma servidora que solicitou esclarecimento quanto a regra de concessão de sua aposentadoria, pois não estava concordando com a regra concedida. 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 a reclamação, uma munícipe reclamou da falta de manutenção do terreno pertencente ao Ituprev localizado no bairro Presidente Médice. Já há processo administrativo (0078/2022) para contratação de empresa para tal manutenção.



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

Demonstrativo das principais demandas junto aos canais de atendimento

Demandas solicitadas	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Aposentadoria	11	15	13	39
Abono de permanência	01	01	01	03
Pensão por morte	01	01	0	02
Simulações/contagem tempo aposentadoria	33	37	44	114
Averbação de CTC	05	05	02	12
Emissão de CTC	04	01	04	09
Extrato de contribuição	0	01	0	01
Certidão de inexistência de dependentes	0	01	0	01
Declaração de não uso de CTC	0	04	02	06
Solicitação de cópia de processo	01	0	0	01
Total	56	66	66	188

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

Itu, 20 de abril de 2022.

Edivaldo Alves de Oliveira
Responsável pela Função de Ouvidoria