



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
2º 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 abril a junho de 2022 foi recebido somente uma manifestação através dos canais de atendimento da ouvidoria, manifestação esta que foi enviada através do formulário de contato no site do Ituprev.

A manifestação em questão trata-se de uma reclamação com relação a pagamento de rescisão por pensão por morte. A pensionista encaminhou para o Ituprev, porém a competência para o pagamento de rescisão é por conta da Prefeitura, a manifestação foi encaminhada para o Departamento Pessoal para sua análise.



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	Abril	Mai	Junho	Total
Aposentadoria	15	18	18	51
Abono de permanência	0	02	0	02
Pensão por morte	0	02	0	02
Simulações/contagem tempo aposentadoria	32	33	33	98
Averbação de CTC	02	02	02	06
Emissão de CTC	02	02	02	06
Extrato de contribuição	03	0	0	03
Declaração de não uso de CTC	0	03	03	06
Solicitação de cópia de processo	02	02	0	04
Total	56	64	58	178

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

Itu, 21 de julho de 2022.

Edivaldo Alves de Oliveira

Responsável pela Função de Ouvidoria