



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
4º 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 outubro a dezembro de 2022 foi recebido somente uma manifestação através do formulário de contato no site do Ituprev.

Quanto a manifestação, refere-se a uma servidora que abriu processo de aposentadoria e no andamento da análise do processo foi percebido erro na CTC emitida pelo INSS, o que foi comunicado a servidora, porém ela alegou que deveria ter observado o erro logo na abertura do processo.

Para melhora no procedimento foi inserido uma nova etapa de conferência nos processos com o objetivo de agilizar a identificação e assim comunicar o servidor o mais breve possível.



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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Aposentadoria	22	15	18	55
Abono de permanência	00	03	01	04
Pensão por morte	00	00	00	00
Simulações/contagem tempo aposentadoria	49	32	23	104
Averbação de CTC	03	01	00	04
Emissão de CTC	03	01	03	07
Extrato de contribuição	02	00	01	03
Declaração de não uso de CTC	02	05	02	09
Solicitação de cópia de processo	00	01	00	01
Total	81	58	48	187

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

Itu, 18 de janeiro de 2023.

Edivaldo Alves de Oliveira

Responsável pela Função de Ouvidoria