



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º Trimestre 2023**



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 somente uma manifestação através do formulário de contato no site do Ituprev.

Quanto a manifestação, refere-se a uma servidora que solicitou ajuda para visualização dos seus holerites e informes de imposto de renda através do site do Ituprev.

Foi instruído a servidora através do WhatsApp.



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	14	13	19	46
Abono de permanência	01	03	01	05
Pensão por morte	02	02	01	05
Simulações/contagem tempo aposentadoria	63	54	115	232
Averbação de CTC	00	01	02	03
Emissão de CTC	02	03	06	11
Extrato de contribuição	06	01	00	07
Declaração de não uso de CTC	01	00	04	05
Total	89	77	148	314

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

Itu, 17 de abril de 2023.

Edivaldo Alves de Oliveira

Responsável pela Função de Ouvidoria