



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
2º 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 abril a junho de 2023 foi recebido duas manifestações através dos canais de atendimentos, uma através do formulário de contato no site e outra por e-mail.

Quanto as manifestações, houve uma reclamação de um esposo de uma servidora que não conseguiu acessar o site para emissão do informe de rendimento para declaração do imposto de renda. Relatou que mesmo em contato com o instituto não conseguiu acessar o site para emissão do informe de rendimento e que já estava tentando acesso por um período de 5 dias. Foi enviado o informe de rendimento via e-mail para servidora e comunicado o setor responsável para verificarem internamente possíveis inconsistências e avaliação de eventuais necessidades de atualização do site.

A outra manifestação foi uma dúvida de uma servidora quando a destinação do valor contribuído junto ao Ituprev (14%), o que foi explicado a servidora que a contribuição é destinada a garantir as aposentadorias e pensões 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

Demandas solicitadas	abril	maio	junho	Total
Aposentadoria	08	11	11	30
Abono de permanência	02	0	01	03
Pensão por morte	0	0	01	01
Simulações/contagem tempo aposentadoria	58	58	45	161
Averbação de CTC	0	01	0	01
Emissão de CTC	01	06	04	11
Extrato de contribuição	01	0	03	04
Declaração de não uso de CTC	03	02	04	09
Declaração Inexistência de Dependentes	01	0	01	02
Cópia de Processo	0	01	0	01
Total	74	79	70	223

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

Itu, 17 de julho de 2023.

Edivaldo Alves de Oliveira
Responsável pela Função de Ouvidoria