



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
3º 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 julho a setembro de 2023 não foi recebido nenhuma manifestação através dos canais de atendimentos.

Demonstrativo das principais demandas junto aos canais de atendimento

Demandas solicitadas	Julho	Agosto	Setembro	Total
Aposentadoria	07	21	07	35
Abono de permanência	01	00	00	01
Pensão por morte	01	01	01	03
Simulações/contagem tempo aposentadoria	63	44	25	132
Averbação de CTC	03	04	01	08
Emissão de CTC	02	06	04	12
Extrato de contribuição	01	05	0	06
Declaração de não uso de CTC	03	02	01	06
Declaração Inexistência de Dependentes	00	01	00	01
Cópia de Processo	00	01	00	01
Total	81	85	39	205

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

Itu, 20 de outubro de 2023.

Edivaldo Alves de Oliveira
Responsável pela Função de Ouvidoria