



**RELATÓRIO DE  
OUVIDORIA  
4º 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 outubro a dezembro de 2023 foi recebido apenas uma manifestação através dos canais de atendimentos.

Quanto a manifestação foi uma servidora solicitando ajuda para acessar o portal do segurado, pois estava com dificuldades para emissão de holerites.

Demonstrativo das principais demandas junto aos canais de atendimento

<b>Demandas solicitadas</b>	<b>Outubro</b>	<b>Novembro</b>	<b>Dezembro</b>	<b>Total</b>
Aposentadoria	12	06	03	21
Abono de permanência	00	03	00	03
Pensão por morte	02	02	01	05
Simulações/contagem tempo aposentadoria	29	36	18	83
Emissão de CTC	01	05	00	06
Declaração de não uso de CTC	02	03	03	08
Declaração Inexistência de Dependentes	01	01	00	02
Cópia de Processo	01	00	00	01
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>129</b>

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

Itu, 22 de janeiro de 2023.

Edivaldo Alves de Oliveira

Responsável pela Função de Ouvidoria