



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º Trimestre 2024**



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 2024 foi recebido somente uma manifestação através do canal e-ouve.

Quanto a manifestação, refere-se à solicitação de um munícipe para roçada do mato no terreno do Ituprev localizado no Bairro Presidente Médici.

O serviço de roçada foi realizado no mês de março.



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	19	13	08	40
Abono de permanência	01	01	01	03
Pensão por morte	02	01	01	04
Simulações/contagem tempo aposentadoria	64	65	43	172
Averbação de CTC	01	0	02	03
Emissão de CTC	04	02	01	07
Extrato de contribuição	0	01	03	04
Declaração de não uso de CTC	01	03	01	05
Total	92	86	60	238

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

Itu, 09 de abril de 2024.

Edivaldo Alves de Oliveira
Responsável pela Função de Ouvidoria