



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA 4º 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 outubro a dezembro de 2024 foi recebido 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 na primeira quinzena de dezembro.



INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL  
DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE ITU – ITUPREV  
ESTÂNCIA TURÍSTICA DE ITU

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                           | 06             | 10              | 05              | 21           |
| Abono de permanência                    | 01             | 00              | 00              | 01           |
| Pensão por morte                        | 00             | 00              | 00              | 00           |
| Simulações/contagem tempo aposentadoria | 50             | 39              | 09              | 98           |
| Averbação de CTC                        | 00             | 02              | 01              | 03           |
| Emissão de CTC                          | 01             | 01              | 02              | 04           |
| Declaração de não uso de CTC            | 00             | 02              | 03              | 05           |
| <b>Total</b>                            | <b>58</b>      | <b>54</b>       | <b>20</b>       | <b>132</b>   |

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

Itu, 08 de janeiro de 2025.

Edivaldo Alves de Oliveira  
Responsável pela Função de Ouvidoria