





**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 2025 foram recebidas duas manifestações através do canal e-ouve.

Quanto as manifestações, uma refere-se à solicitação de um munícipe para roçada do mato no terreno do Ituprev localizado no Bairro Presidente Médici, a outra uma solicitação de ajuda junto ao site para emissão de holerite.

O serviço de roçada foi realizado na primeira quinzena 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	15	08	17	40
Abono de permanência	02	0	0	02
Pensão por morte	02	01	01	04
Simulações/contagem tempo aposentadoria	51	51	40	142
Averbação de CTC	02	0	04	06
Emissão de CTC	03	01	02	06
Declaração de não uso de CTC	05	02	02	09
Total	80	63	66	209

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

Itu, 30 de abril de 2025.

Edivaldo Alves de Oliveira  
Responsável pela Função de Ouvidoria