



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre 2025



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Introdução

Nos termos do artigo 8º da Resolução nº 02/2022, a Ouvidoria do ITUPREV apresenta relatório referente ao 3º trimestre de 2025, abrangendo o período de julho a setembro, com a finalidade de demonstrar a quantidade, a natureza e o tratamento das manifestações recebidas, bem como as medidas adotadas junto às unidades administrativas competentes.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso institucional com a transparência, a escuta ativa e o aprimoramento dos serviços previdenciários oferecidos pelo ITUPREV aos seus segurados, pensionistas e cidadãos do município de Itu.

Quantitativo e Classificação das Manifestações

Durante o trimestre, foram registradas quatro manifestações formais, assim classificadas conforme o artigo 5º da Resolução:

Espécie de Manifestação	Quantidade	Percentual	Situação
Solicitações de informação	2	50%	Concluídas com resposta conclusiva
Reclamação	1	25%	Concluída com encaminhamento e orientação
Reclamação/Solicitação híbrida	1	25%	Encaminhada e respondida
Total	4	100%	



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

Síntese das Manifestações Recebidas

Julho
Assunto: Informação sobre o pagamento da primeira parcela do décimo terceiro. Classificação: Solicitação. Providência: Esclarecimento imediato sobre a data de pagamento (18/07/2025). Situação: Encerrada com resposta conclusiva.
Agosto
Assunto: Reclamação sobre conduta do perito e solicitação de reavaliação de perícia médica. Classificação: Reclamação e solicitação. Providência: Orientação sobre a competência administrativa e encaminhamento à Prefeitura Municipal de Itu, órgão responsável pela decisão final sobre o benefício. Situação: Respondida com encaminhamento e esclarecimentos adequados.
Setembro
<u>Manifestação 1:</u> Assunto: Solicitação de retirada de dados pessoais (valor de aposentadoria) de resultados de busca pública. Classificação: Solicitação de informação e proteção de dados. Providência: Resposta com esclarecimento sobre a base legal de transparência (Lei nº 12.527/2011) e os limites de controle sobre indexação em buscadores externos. Situação: Encerrada com resposta conclusiva. <u>Manifestação 2:</u> Assunto: Pedido de emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC).



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

Classificação: Solicitação.

Providência: Orientação quanto ao canal correto de protocolo e encaminhamento ao setor responsável.

Situação: Concluída com resposta conclusiva.

Análise Geral

Durante o trimestre, verificou-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo regulamentar, com linguagem cidadã e clareza nas informações, conforme as diretrizes da Cartilha Interna da Ouvidoria (Anexo II da Resolução).

Os principais temas recorrentes envolveram:

- Informações sobre benefícios previdenciários e pagamentos (50%);
- Reclamações sobre atendimento ou procedimentos médicos (25%);
- Solicitações relativas à privacidade e transparência de dados (25%).

A atuação da Ouvidoria manteve-se orientada pelos princípios de empatia, transparência e imparcialidade, prezando pela adequada mediação entre cidadãos e administração.



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

Conclusão

O trimestre de julho a setembro de 2025 transcorreu com regularidade e bom desempenho nas respostas da Ouvidoria do ITUPREV.

Todas as demandas foram tratadas conforme os fluxos previstos na Resolução nº 02/2022, com respostas objetivas, imparciais e dentro do prazo regulamentar.

Itu, 09 de outubro de 2025.

LARISSA VIEIRA CALDAS
Responsável pela Função Ouvidoria