



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º 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 4º trimestre de 2025, abrangendo o período de outubro a dezembro, 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 duas manifestações formais, assim classificadas conforme o artigo 5º da Resolução:

Espécie de Manifestação	Quantidade	Percentual	Situação
Reclamação	1	50%	Concluída com apuração e resposta conclusiva
Solicitação/Reclamação	1	50%	Respondida com esclarecimentos e orientação
Total	2	100%	



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

Síntese das Manifestações Recebidas

Novembro/Dezembro
<u>Manifestação 1:</u> Assunto: Reclamação quanto ao atendimento prestado por servidora e suposta negativa de emissão de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC). Classificação: Reclamação. Providência: Apuração interna junto à Diretoria e à servidora mencionada, com verificação dos procedimentos adotados para emissão da CTC, à luz da Portaria nº 1.467/2022 do Ministério da Previdência. Situação: Respondida com esclarecimentos técnicos e resposta conclusiva, informando a regularidade do atendimento e os requisitos legais necessários à emissão da certidão. <u>Manifestação 2:</u> Assunto: Manifestação sobre atribuições do cargo de Oficial Administrativo e critérios de designação de funções no âmbito do ITUPREV. Classificação: Solicitação/Reclamação. Providência: Solicitação de esclarecimentos à Diretoria Administrativa, análise das informações prestadas e orientação à manifestante quanto à necessidade de formalização de processo administrativo próprio para eventual contestação ou reavaliação jurídica. Situação: Encerrada com resposta fundamentada e orientação adequada.

Análise Geral

Durante o trimestre, observou-se baixo volume de manifestações, todas recebidas por meio eletrônico e devidamente tratadas dentro dos prazos regulamentares previstos na Resolução nº 02/2022.



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

As manifestações concentraram-se nos seguintes temas:

- Atendimento e procedimentos administrativos (50%);
- Atribuições funcionais e organização administrativa interna (50%).

A atuação da Ouvidoria se pautou pelos princípios da legalidade, imparcialidade, empatia e transparência, promovendo a mediação adequada entre os cidadãos e a Administração, sem se confundir com instância decisória ou consultiva jurídica.

Conclusão

O trimestre de outubro a dezembro de 2025 transcorreu com regularidade no âmbito da Ouvidoria do ITUPREV, registrando-se número reduzido de manifestações, todas devidamente apuradas e respondidas de forma clara, objetiva e conclusiva, em consonância com os fluxos e diretrizes estabelecidos pela Resolução nº 02/2022.

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

Itu, 07 de janeiro de 2026.

LARISSA VIEIRA CALDAS
Responsável pela Função Ouvidoria