



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
1º Trimestre 2026**



**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 1º trimestre de 2026, abrangendo o período de janeiro a março, 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
Solicitação	1	50%	Concluída com resposta conclusiva
Solicitação (encaminhamento externo)	1	50%	Encerrada com orientação ao interessado
Total	2	100%	



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

Síntese das Manifestações Recebidas

Novembro/Dezembro
<p><u>Manifestação 1:</u></p> <p>Assunto: Encaminhamento indevido de documentos (notas fiscais) referentes a contrato celebrado entre empresa privada e a Prefeitura da Estância Turística de Itu.</p> <p>Classificação: Solicitação (manifestação recebida por equívoco).</p> <p>Providência: Identificação de que a demanda não se enquadrava no âmbito de competência do ITUPREV, com orientação ao remetente para que entrasse em contato com o setor competente da Prefeitura Municipal.</p> <p>Situação: Encerrada com orientação adequada.</p> <p><u>Manifestação 2:</u></p> <p>Assunto: Solicitação de limpeza de mato em terreno de propriedade do ITUPREV.</p> <p>Classificação: Solicitação.</p> <p>Providência: Resposta ao cidadão informando que a limpeza do local seria realizada em breve, conforme cronograma de manutenção já estabelecido pelo Instituto.</p> <p>Situação: Encerrada com resposta conclusiva.</p>

Análise Geral

No 1º trimestre de 2026, verificou-se baixo volume de manifestações, todas devidamente tratadas dentro dos parâmetros estabelecidos pela Resolução nº 02/2022.

As demandas apresentadas foram pontuais e envolveram:

- Encaminhamento indevido de demanda externa (50%);
- Solicitação de manutenção de bem público (50%).



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

A atuação da Ouvidoria manteve-se alinhada aos princípios de eficiência, clareza na comunicação e adequada orientação ao cidadão, especialmente no que se refere à correta identificação do órgão competente para atendimento da demanda.

Conclusão

O 1º trimestre de 2026 transcorreu com regularidade no âmbito da Ouvidoria do ITUPREV, com número reduzido de manifestações e tratamento adequado de todas as demandas recebidas.

As manifestações foram devidamente analisadas, respondidas e encerradas, observando-se os fluxos previstos na Resolução nº 02/2022, com respostas claras, objetivas e dentro do prazo regulamentar.

A Ouvidoria permanece à disposição da Superintendência e dos Conselhos, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão administrativa e da prestação dos serviços públicos.

Itu, 14 de abril de 2026.

LARISSA VIEIRA CALDAS
Responsável pela Função Ouvidoria