

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

JULHO – 2024

1. Introdução

Apresentamos o **Relatório de Gestão da Ouvidoria** referente ao mês de Julho de 2024. O objetivo do presente Relatório é dar transparência às ações da Ouvidoria e apresentar os principais resultados das demandas registradas pela população.

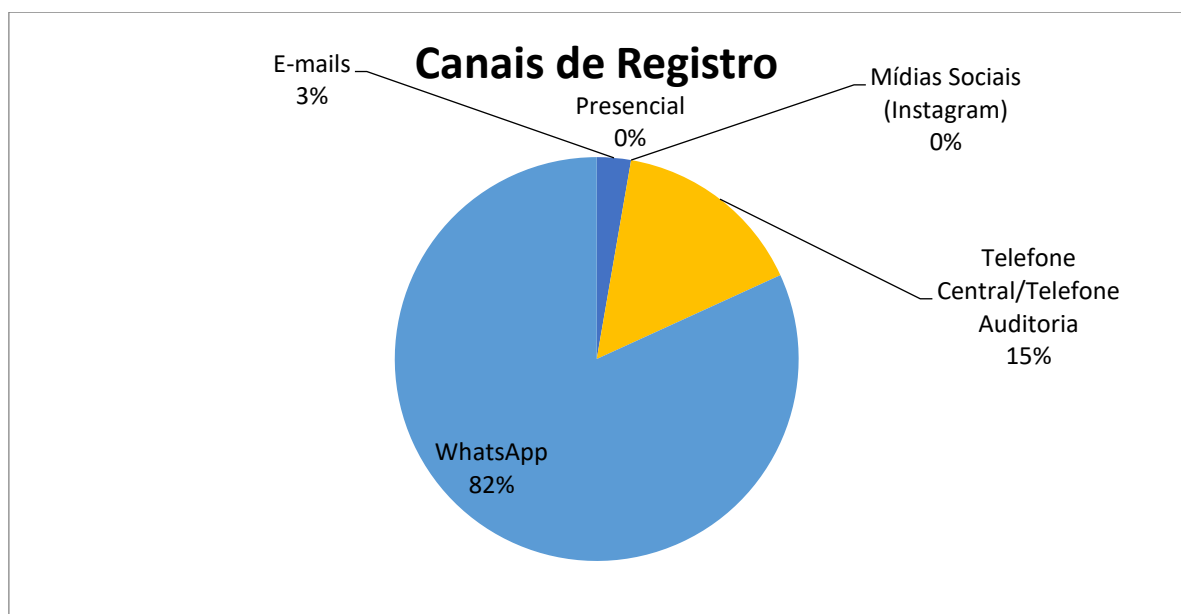
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de acesso à informação. Os dados foram extraídos do dia 01 a 31 de Julho de 2024.

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 03
Mídias Sociais (Instagram) - 0
Presencial - 0
Telefone Central/Telefone Auditoria - 17
WhatsApp - 90
TOTAL – 110

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas 110 manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 08

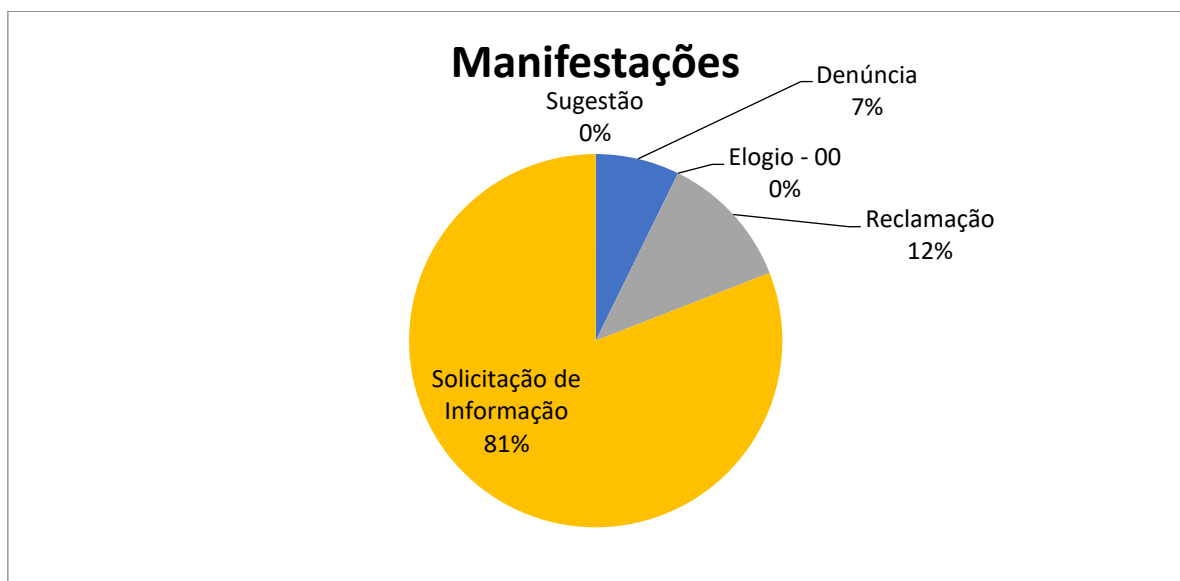
Elogio - 00

Reclamação - 13

Solicitação de Informação - 89

Sugestão - 00

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Falta de telefone fixo no Instituto;
- Não autorização de Cirurgia superior a 21 dias úteis;
- Não autorização de Exames superior a 07 dias úteis;
- Autorização de exame requisitada por médico particular;
- Informações sobre entrega de exames e agendamentos de perícias do concurso do IPMT;
- Solicitação de Consulta no Instituto, atualmente somente na Clínica conveniada;
- Solicitação de Reembolso de consulta particular;
- Clínicas e médicos conveniados;
- Solicitações sobre o IPMT Praia;
- Perícias Médicas.

Resolutividade

Imediato	77	70%
Até 7 dias	22	20%
Após 7 dias	11	10%
TOTAL	110	100%

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 110 manifestações no período de Julho de 2024, entre Denúncias, Elogios, Reclamações, Solicitações de Informação e Sugestão.

O presente documento faz-se instrumento de transparência da administração, além de referência para a identificação de melhorias dos serviços prestados.

Márcia Ribeiro de Sousa
Ouvidoria - IPMT