

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

OUTUBRO – 2024

1. Introdução

Apresentamos o **Relatório de Gestão da Ouvidoria** referente ao mês de Outubro 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 Outubro de 2024.

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 2

Mídias Sociais (Instagram) - 0

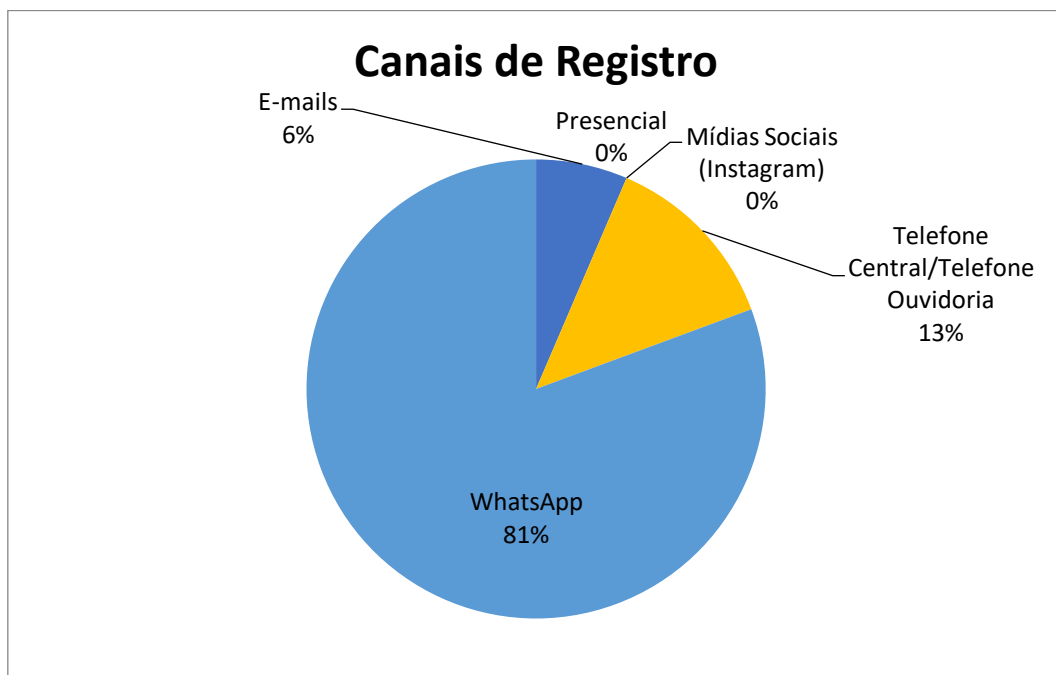
Presencial - 0

Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 4

WhatsApp – 25

Total - 31

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas 31 manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 0

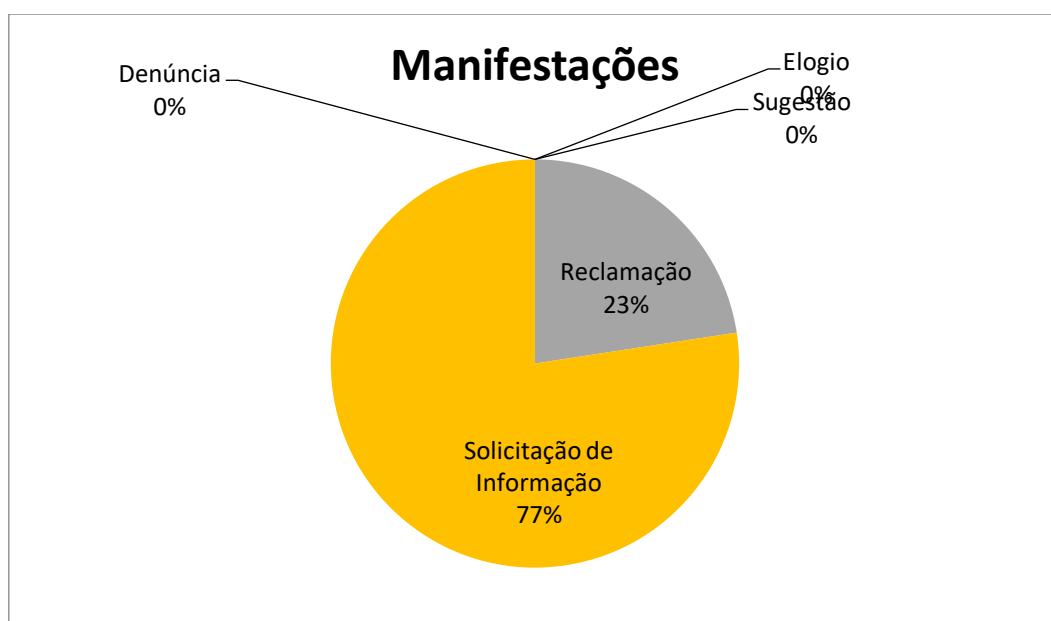
Elogio - 0

Reclamação - 7

Solicitação de Informação - 24

Sugestão - 0

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Autorização de exames;
- Clínicas e médicos conveniados;
- Agendamentos e realizações de Perícias Médicas;
- Solicitação de Certidão de Tempo de Contribuição;
- Prova de Vida;
- Previsão de recebimento da remuneração dos Aposentados/Pensionistas.

Resolutividade

Imediato	26	85%
Até 7 dias	03	10%
Após 7 dias	02	5%
TOTAL	31	100%

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 31 manifestações no período de Outubro 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