

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

JANEIRO – 2025

1. Introdução

Apresentamos o **Relatório de Gestão da Ouvidoria** referente ao mês de Janeiro de 2025. O objetivo do presente Relatório é dar transparência às ações da Ouvidoria e apresentar os principais resultados das demandas registradas pelos Servidores e Usuários do IPMT.

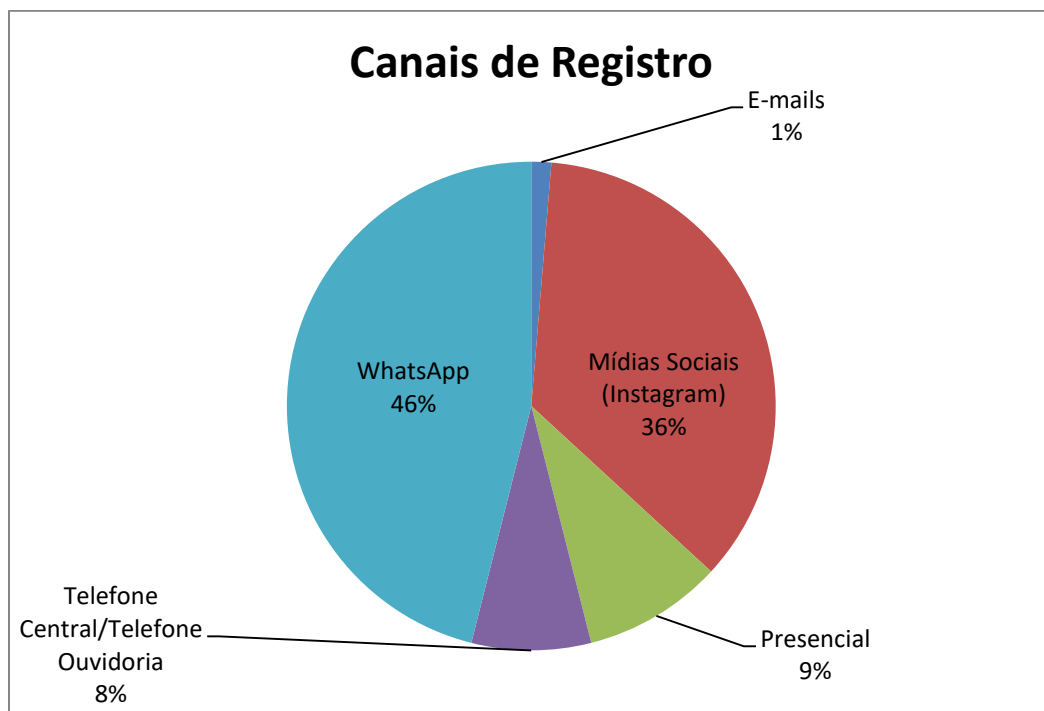
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018, e Regimento Interno do IPMT. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de acesso à informação. Os dados foram extraídos do dia 01 a 31 de Janeiro de 2025.

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 01
Mídias Sociais (Instagram) - 27
Presencial - 07
Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 06
WhatsApp – 35
Total - 76

Gráfico

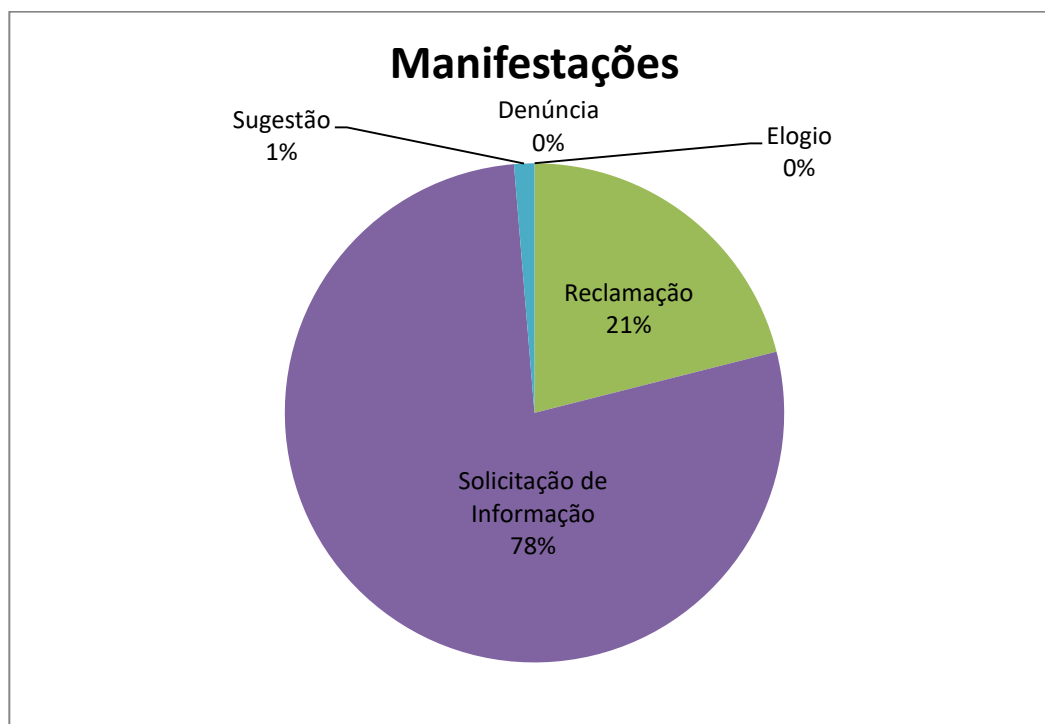


Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas 76 manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 0
Elogio - 0
Reclamação - 16
Solicitação de Informação - 59
Sugestão - 01

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Suspensão do atendimento em Clínicas conveniadas pelo IPMT-Saúde por falta de pagamento;
- Perícias Médicas – setor não atende telefone e/ou whatsapp e demora no atendimento do whatsapp para agendamento de perícia;
- Prova de Vida;
- Previsão da remuneração dos Aposentados/Pensionistas;
- IPMT-Praia;
- Servidores foram barrados no estacionamento por falta de vagas e não foram avisados previamente;
- Autorização de exames;
- Tabela de Pagamento.

Resolutividade

Imediato	65	85%
Até 7 dias	7	10%
Após 7 dias	4	5%
TOTAL	76	100%

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 76 manifestações no período de Janeiro de 2025, 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

