

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

FEVEREIRO – 2025

1. Introdução

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

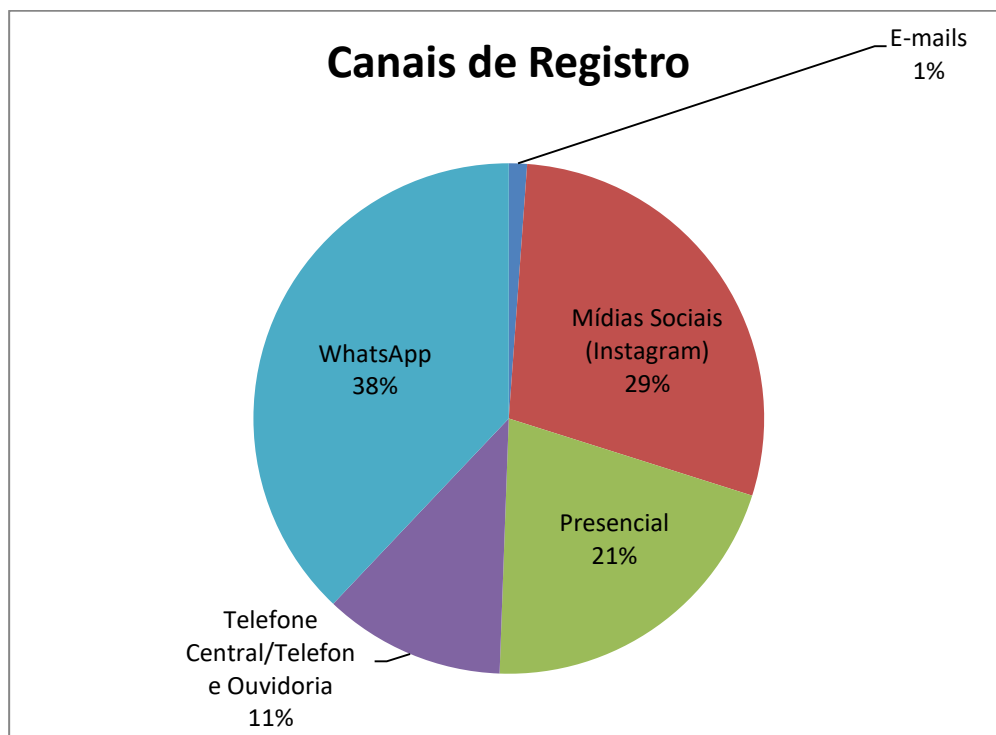
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018, e Regimento Interno do IPMT. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de acesso à informação. Os dados foram extraídos do dia 01 a 28 de Fevereiro de 2025.

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 01
Mídias Sociais (Instagram) - 25
Presencial - 18
Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 10
WhatsApp – 33
Total - 87

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas 87 manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 0
Elogio - 0
Reclamação - 28
Solicitação de Informação - 58
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;
- Terapias ABA deixaram de ser requisitadas por terapeutas/psicólogos e agora somente por médicos;
- Suspensão dos procedimentos de Osteopatia e Drenagem Linfática por clínica de fisioterapia;
- Prova de Vida;
- Previsão da remuneração dos Aposentados/Pensionistas;
- IPMT-Praia;
- Autorização de exames;

Resolutividade

Imediato	61	70%
Até 7 dias	8	10%
Após 7 dias	18	20%
TOTAL	87	100%

O aumento da resolutividade após 7 (sete) dias ocorreu devido à reclamação de segurados pela 'suspensão dos procedimentos de Osteopatia e Drenagem Linfática por clínica de fisioterapia' e 'Terapias ABA deixaram de ser requisitadas por terapeutas/psicólogos e agora somente por médicos'.

Os seguintes processos, protocolados via SEI, são alguns dos processos que pertencem aos 20% em que a resolutividade superam 7 dias:

- 00041.001203/2025-38
- 00041.001272/2025-18
- 00041.001285/2025-55
- 00041.008825/2025-81
- 00041.001497/2025-54
- 00041.001182-2025-23

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 87 manifestações no período de Fevereiro 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

