

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

MARÇO – 2025

1. Introdução

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

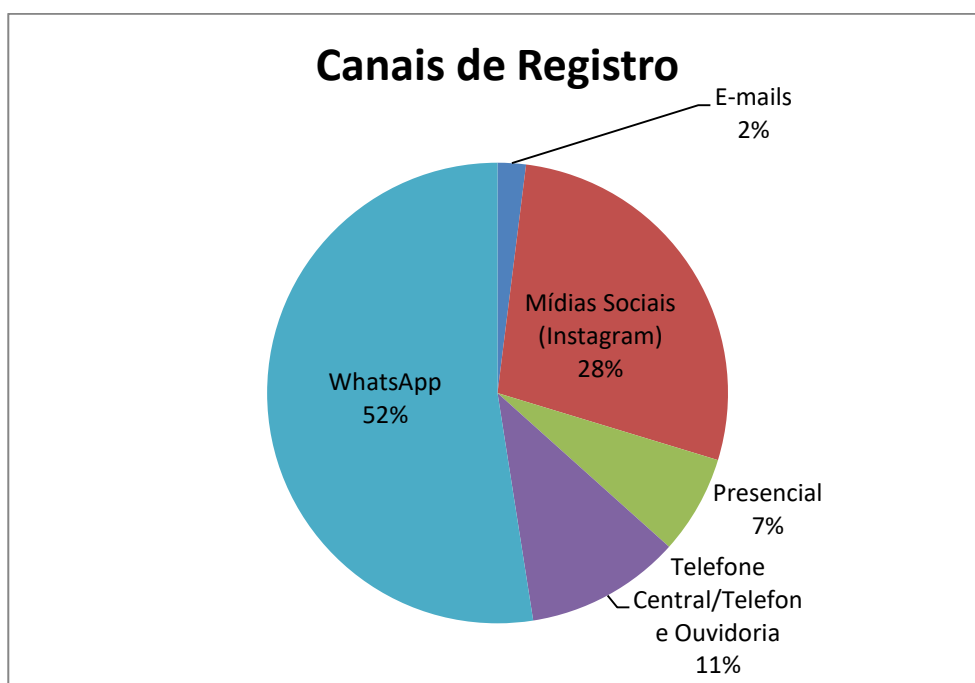
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018, e Regimento Interno do IPMT. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de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

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 02
Mídias Sociais (Instagram) - 28
Presencial - 07
Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 11
WhatsApp – 53
Total - 101

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas 101 manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 01
Elogio - 0
Reclamação - 20
Solicitação de Informação - 80
Sugestão - 0

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Terapias deixaram de ser requisitadas por terapeutas/psicólogos e agora somente por médicos;
- Perícia Médica;
- Suspensão dos procedimentos de Osteopatia e Drenagem Linfática por clínica de fisioterapia;
- Prova de Vida;
- Adesão ao IPMT – Saúde e ao Pante;
- Previsão da remuneração dos Aposentados/Pensionistas;
- IPMT-Praia;
- Autorização de exames – Demora no whatsapp do Atendimento;
- Informe de Rendimento para Imposto de Renda.

Resolutividade

Imediato	81	80%
Até 7 dias	05	5%
Após 7 dias	15	15%
TOTAL	101	100%

Os seguintes processos, protocolados via SEI, são alguns dos processos que pertencem aos 15% 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 101 manifestações no período de Março 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

