

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

ABRIL – 2025

1. Introdução

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

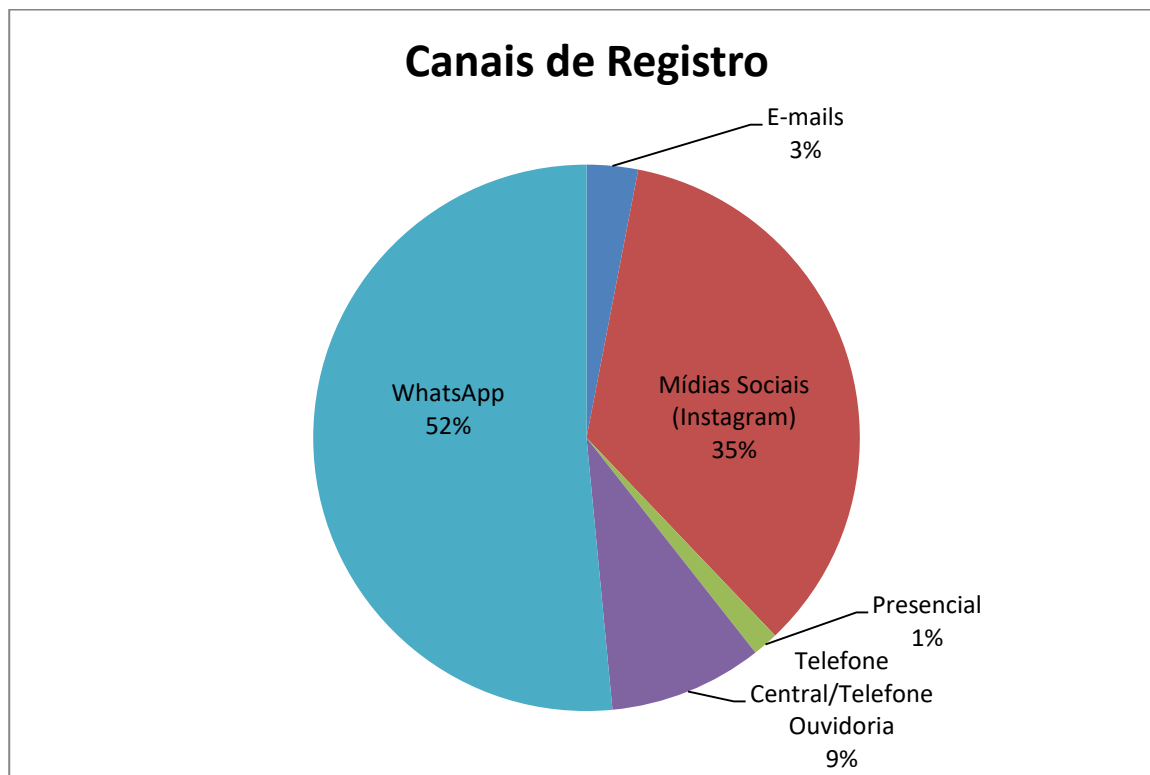
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018, e Regimento Interno do IPMT. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de acesso à informação. Os dados foram extraídos do dia 01 a 30 de Abril de 2025.

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 02
Mídias Sociais (Instagram) - 23
Presencial - 01
Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 06
WhatsApp – 34
Total - 66

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas **66** manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 02
Elogio - 0
Reclamação - 19
Solicitação de Informação - 45
Sugestão - 0

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Perícia Médica;
- Prova de Vida;
- Previsão da remuneração dos Aposentados/Pensionistas;
- IPMT-Praia;
- Autorização de exames;
- Pagamento do 13º Salário;
- Whatsapp do IPMT não responde;
- Demora no whatsapp do Atendimento;

Resolutividade

Imediato	53	80%
Até 7 dias	03	5%
Após 7 dias	10	15%
TOTAL	66	100%

Os seguintes processos, protocolados via SEI, são alguns dos processos que pertencem aos 15% em que a resolutividade, e que ainda não foram respondidos, superam 7 dias:

- 00041.008825/2024-81
- 00041.001203/2025-38
- 00041.001272/2025-18
- 00041.001285/2025-55
- 00041.001497/2025-54
- 00041.001182-2025-23

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 66 manifestações no período de Abril 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

