

Relatório de Gestão de Ouvidoria - IPMT

SETEMBRO – 2025

1. Introdução

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

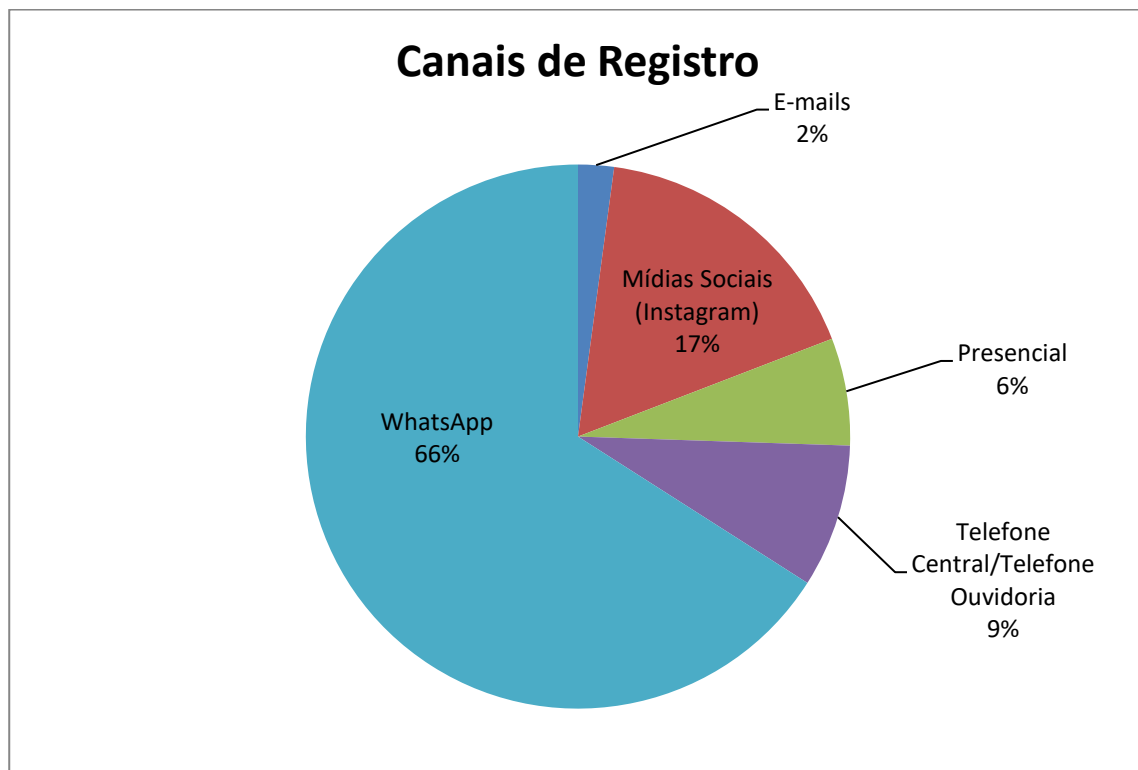
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018, e Regimento Interno do IPMT. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de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

2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

E-mails - 02
Mídias Sociais (Instagram) - 16
Presencial - 06
Telefone Central/Telefone Ouvidoria - 08
WhatsApp – 62
Total - 94

Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

Foram recebidas **94** manifestações, as quais tiveram como classificação:

Denúncia - 00
Elogio - 00
Reclamação - 33
Solicitação de Informação - 61
Sugestão - 00

Gráfico



Assuntos Recorrentes

- Prova de Vida;
- Suspensão do Benefício por não ter feito a Prova de Vida;
- Perícia Médica;
- Aposentados reclamam que estão bloqueados do Plano IPMT-Saúde;
- Previsão da remuneração dos Aposentados/Pensionistas;
- Autorização de exames;
- Plante;
- Médicos e/ou Clínicas Credenciados;
- Reclamação de usuários que não conseguem agendar consultas e quando conseguem assim que chega próxima da consulta a Clínica desmarca;
- Sistema fora do ar;
- IPMT Praia;
- Adesão de dependente ao Plano IPMT e Plante.

Resolutividade

Imediato	80	85%
Até 7 dias	09	10%
Após 7 dias	05	5%
TOTAL	94	100%

3. Conclusão

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 94 manifestações no período de Setembro 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

