

## Relatório Trimestral de Ouvidoria – IPMT

### 1. Introdução

Apresentamos o **Relatório Trimestral da Ouvidoria** referente aos meses de Outubro, Novembro, Dezembro de 2025. O objetivo do presente Relatório é dar transparência às ações da Ouvidoria e apresentar os principais resultados das demandas registradas pela população.

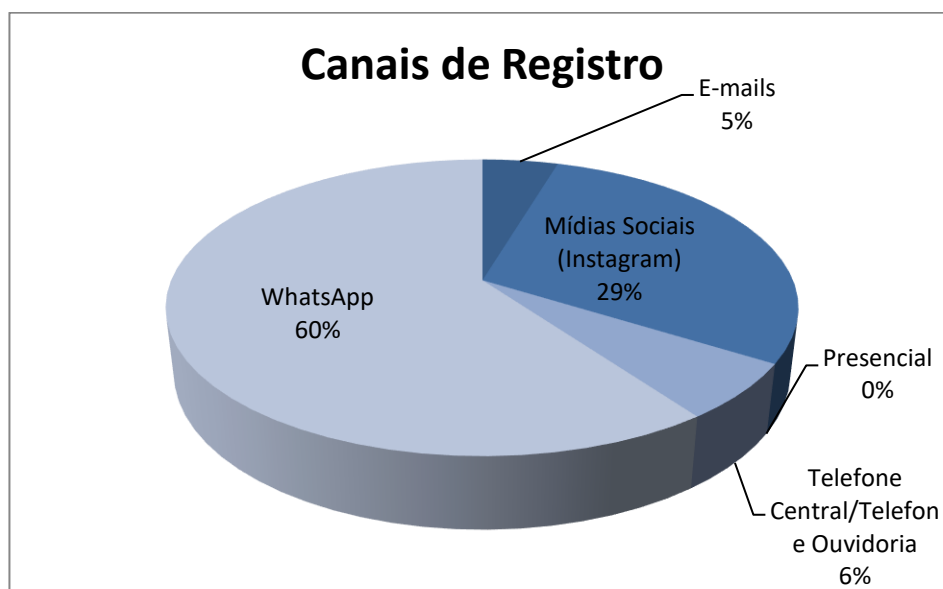
O relatório atende as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada por meio dos Decretos nº 070/2021 e 063/2018. O documento apresenta quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, resolutividade, total de manifestações recebidas, e Pedidos de acesso à informação.

### 2. Análise

Principais Canais de Registro e Quantidades:

|                                            | 4º TRIMESTRE |
|--------------------------------------------|--------------|
| <b>E-mails</b>                             | 03           |
| <b>Mídias Sociais (Instagram)</b>          | 19           |
| <b>Presencial</b>                          | 00           |
| <b>Telefone Central/Telefone Ouvidoria</b> | 04           |
| <b>WhatsApp</b>                            | 39           |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>65</b>    |

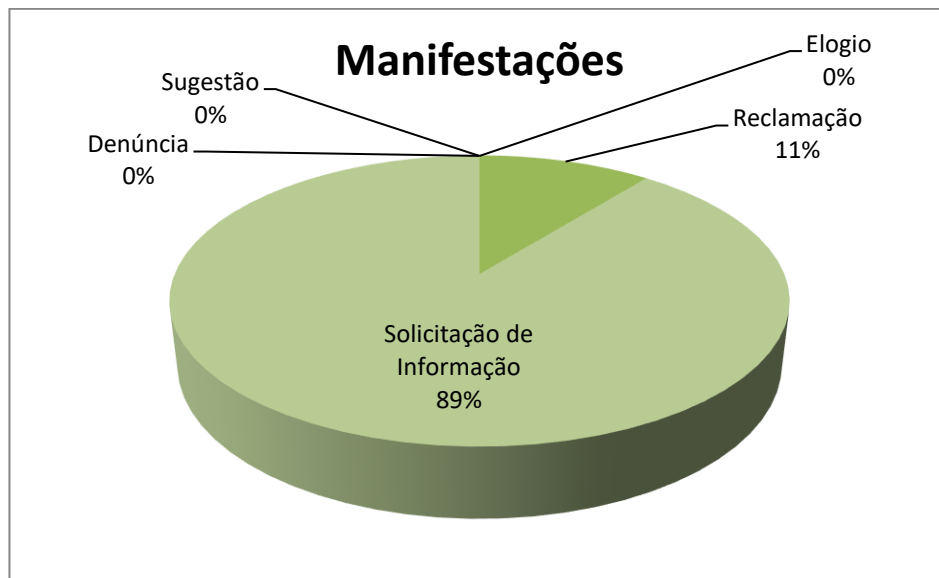
Gráfico



Classificação das Manifestações e Quantidades:

|                                  | 4º TRIMESTRE |
|----------------------------------|--------------|
| <b>Denúncia</b>                  | 00           |
| <b>Elogio</b>                    | 00           |
| <b>Reclamação</b>                | 07           |
| <b>Solicitação de Informação</b> | 58           |
| <b>Sugestão</b>                  | 00           |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>65</b>    |

Gráfico



Assuntos Recorrentes:

- Prova de Vida;
- Certidão de Tempo de Contribuição (CTC);
- Previsão da Remuneração de aposentados e/ou pensionistas;
- Contracheque de aposentados e/ou pensionistas;
- Informações sobre processos de aposentadorias.

## Resolutividade

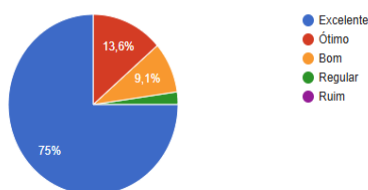
|                    | OUTUBRO   |     |
|--------------------|-----------|-----|
| <b>Imediato</b>    | 55        | 85% |
| <b>Até 7 dias</b>  | 07        | 10% |
| <b>Após 7 dias</b> | 03        | 5%  |
| <b>TOTAL</b>       | <b>65</b> |     |

## 3. Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria conta com a pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, obtendo o seguinte resultado:

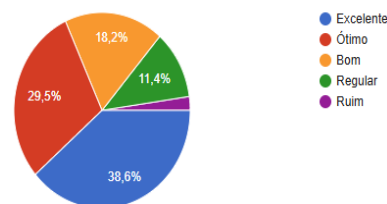
Quanto à cordialidade e empatia, como você avalia o atendimento prestado pela ouvidoria?

44 respostas



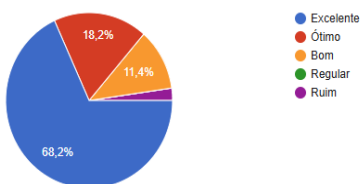
Quando ao tempo de espera?

44 respostas



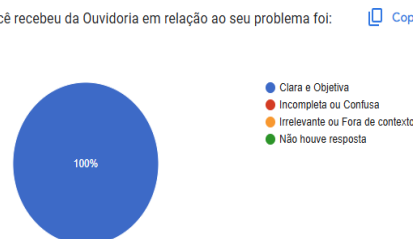
De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento realizado pela ouvidoria?

44 respostas



A resposta que você recebeu da Ouvidoria em relação ao seu problema foi:

11 respostas



## 4. Conclusão

Destacamos a apresentação dos resultados da atuação da Ouvidoria ao Conselho Deliberativo realizada dia 11 de junho e 10 de setembro de 2025.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Teresina - IPMT acolheu 65 manifestações no trimestre, referente aos meses de Outubro, Novembro, Dezembro 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