



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva – IPMC

Período: **janeiro a junho de 2025**

Data de emissão: 10/07/2025

1. Apresentação

Este relatório tem por objetivo apresentar um panorama geral das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva (IPMC), bem como os encaminhamentos adotados, estatísticas relevantes e sugestões de melhorias identificadas a partir da escuta ativa dos segurados, dependentes e demais cidadãos.

A Ouvidoria é um canal essencial de diálogo entre o Instituto e os cidadãos, promovendo a transparência, a ética e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Durante o período analisado, os canais disponíveis para manifestação foram:

- Atendimento presencial: 08h00 min às 16h00 min;
- Telefone institucional: 17 3523-7583 e 17 3524-4541;
- E-mail institucional: ouvidoria@ipmc.com.br;
- Atendimento via Whatsapp: 17 99652-1152;
- Página da Ouvidoria, disponível no site: <https://ipmc.com.br/contato>.

3. Classificação das Manifestações

As manifestações recebidas foram classificadas conforme os seguintes tipos:

- Reclamações;
- Solicitações de Informação;
- Denúncias.



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

4. Dados Quantitativos

Total de manifestações recebidas: 7

5. Principais Temas Abordados

Data	Canal	Tema	Setor Responsável	Solução
07/01/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Negativa de cobertura do plano de saúde	Plano de Saúde	Foi recomendado que o beneficiário entre em contato diretamente com a ouvidoria do plano de saúde, por meio dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela operadora.
01/02/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Descontos sindicais sem autorização no pagamento	Departamento de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Catanduva	Considerando tratar-se de um servidor em atividade, foi orientado que o mesmo entre em contato diretamente com o Departamento de Recursos Humanos responsável, a fim de obter os devidos esclarecimentos.
25/02/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Tratamento oferecido pelo plano de saúde	Plano de Saúde	Foi recomendado que o beneficiário entre em contato diretamente com a ouvidoria do plano de saúde, por meio dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela operadora.



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

18/03/2025	Correspondência física via Correio	Denúncia anônima sobre afastamento por licença saúde	Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catanduva	Em razão de tratar-se de uma denúncia envolvendo servidor em atividade, a manifestação foi devidamente repassada e protocolada junto à ouvidoria do órgão competente, para que fossem adotadas as providências cabíveis quanto ao caso.
06/05/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre os tipos de descontos na folha de pagamento	Ouvidoria	As dúvidas apresentadas foram devidamente esclarecidas, tendo em vista que houve uma alteração no formato de demonstração dos descontos em folha de pagamento
13/05/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre os tipos de descontos na folha de pagamento	Ouvidoria	As dúvidas apresentadas foram devidamente esclarecidas, tendo em vista que houve uma alteração no formato de demonstração dos descontos em folha de pagamento
04/06/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre aposentadorias	Aposentadoria	Foi encaminhado ao setor de aposentadoria, a qual retiraram todas as dúvidas em relação à aposentadoria



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

6. Análise Crítica e Recomendações

Com base nas manifestações recebidas, foram identificadas oportunidades de melhoria, tais como:

- Ampliar a divulgação de informações nos canais oficiais do IPMC.
- Realizar treinamentos periódicos com os servidores sobre atendimento humanizado.
- Investir em melhorias nos fluxos internos para resposta de solicitações e andamento de processos.
- Implementar um canal online de acompanhamento de demandas.

8. Conclusão

A Ouvidoria do IPMC reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a transparência e a valorização do servidor e da população. Os dados apresentados neste relatório reforçam a importância do canal como instrumento de gestão participativa e aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Catanduva, 10/07/2025

Breno Veronesi Miatello

Ouvidor

Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva – IPMC

E-mail: ouvidoria@ipmc.com.br

Telefone: 17 3524-4541 ou 17 99652-1152