



*Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*  
*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

# **Relatório de Ouvidoria do primeiro semestre de 2024**



# *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

## Sumário

|                                                                    |   |
|--------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Apresentação:.....                                              | 3 |
| 2. Canais De Atendimento:.....                                     | 4 |
| 3. Análise da Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2024..... | 4 |
| 4. Dos atendimentos pelo WhatsApp.....                             | 6 |



# *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n° 127 de 24.09.1999*

## **1. Apresentação:**

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto com o intuito de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços prestados.

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal n° 13.460 de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, em seus diversos canais, nos primeiros seis meses do ano de 2024

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às dúvidas recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos.

Este relatório tem por objetivo disponibilizar ao Conselho de Previdência Municipal do IPMC, informações que auxiliem no processo de melhoria contínua e aprimoramento dos serviços prestado aos servidores municipais de Catanduva/SP.



## *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

### **2. Canais De Atendimento:**

A Ouvidoria possui horário de atendimento das 08h00min às 16h00min. As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da página da Ouvidoria, disponível no site: <https://ipmc.com.br/contato>
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@ipmc.com.br](mailto:ouvidoria@ipmc.com.br)
- Ligação telefônica através dos números: (17) 3523-7583 / 3524-4541
- Do WhatsApp: (17) 996521152
- Atendimento presencial no IPMC: 08h00min às 16h00min

### **3. Análise da Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2024**

Os atendimentos citados são de acordo com a escolha no canal de Ouvidoria/reclamações realizada pelos servidores.

O mês de janeiro teve apenas um atendimento de ouvidoria relacionado ao contato diretamente com o Instituto por meio do telefone fixo. Por outro lado, os demais atendimentos ficaram concentrados nas áreas de plano de saúde, aposentadoria, holerites, folhas e prova de vida dos servidores inativos e pensionistas



## *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

No mês de fevereiro, foi registrado apenas um atendimento relacionado a reclamações sobre a ausência dos nomes dos dependentes do titular no cálculo da restituição do plano de saúde.

No mês de março, foi registrada uma reclamação referente ao desconto de 14% aplicado pelo Instituto na folha de pagamento, além de uma dúvida sobre o lançamento do tempo de contribuição, o desconto relacionado ao plano de saúde e o valor da restituição do plano de saúde.

No mês de abril de 2024, surgiram dúvidas relacionadas ao procedimento para inscrição no concurso público oferecido pelo Instituto, ao andamento do processo de aposentadoria e ao pagamento de pensionistas.

No mês de maio, registraram-se três reclamações relacionadas ao pagamento da restituição do plano de saúde.

Em junho, foram registradas três dúvidas sobre a ausência do pagamento da restituição do plano de saúde e uma dúvida referente à folha de pagamento.



*Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*  
*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

#### 4. Dos atendimentos pelo WhatsApp

O relatório de atendimento do sistema Onecode apresenta os seguintes dados referentes aos seis primeiros meses do ano de 2024, houve um total de 13 atendentes, 4780 contatos, 186.993 mensagens e 17.431 atendimentos foram resolvidos.

##### Relatório – Atendimentos até junho de 2024.

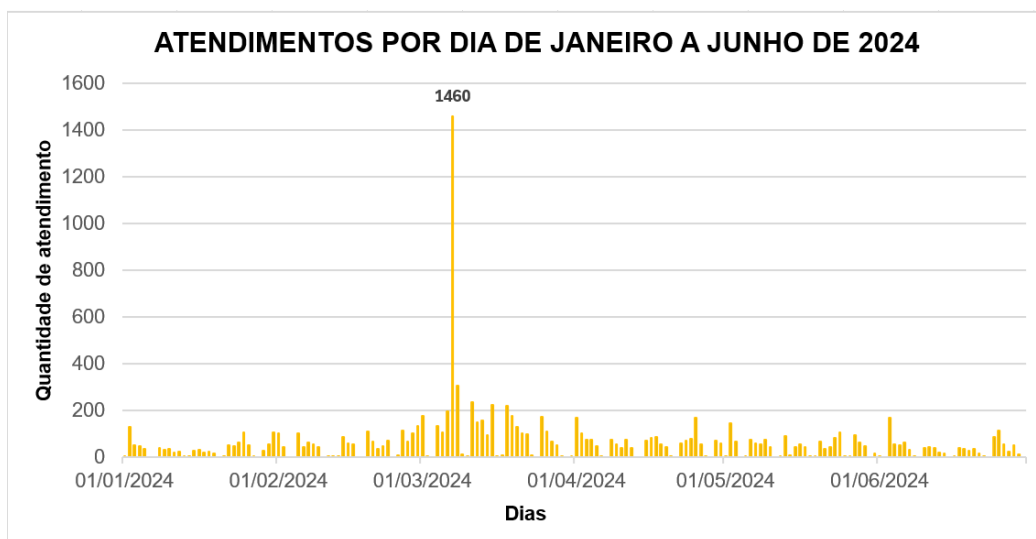


O gráfico de atendimentos, representado abaixo, revela picos significativos em datas específicas, com o maior número de atendimentos em um único dia sendo 1460, registrado em 07 de março de 2024. Este gráfico detalha o desempenho diário dos atendentes, destacando a consistência e os picos de atividade no atendimento ao longo do tempo.



*Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*  
*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

**Gráfico – Atendimentos por dia de janeiro a junho de 2024.**



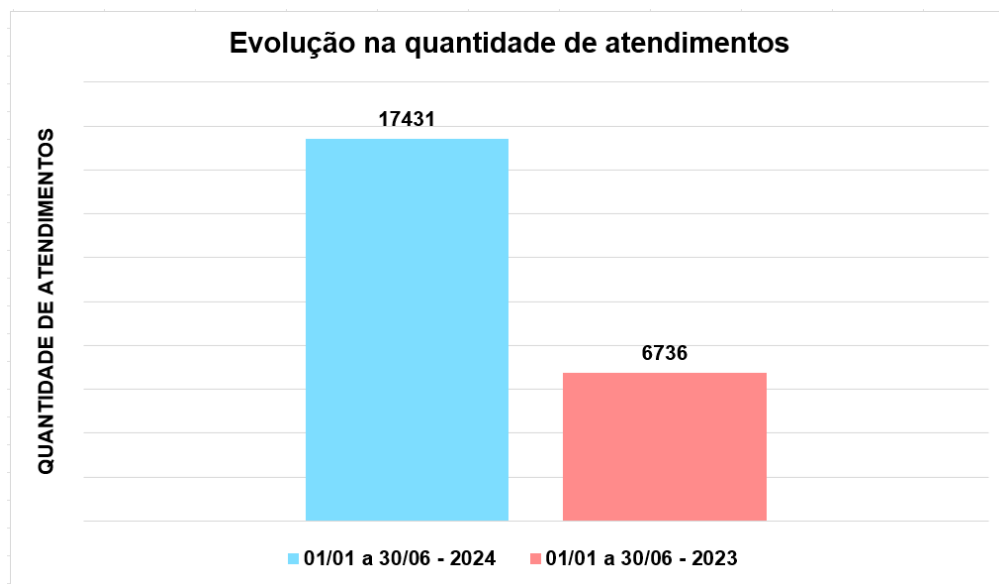
Por meio do gráfico a seguir, é possível observar uma comparação detalhada entre os anos de 2023 e 2024, no mesmo período analisado, evidenciando as variações no número de atendimentos realizados.



## *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

**Gráfico – Evolução na quantidade de atendimentos.**



Desse modo, é possível notar que houve um aumento de aproximadamente 159%, um número expressivo que reflete não apenas um crescimento quantitativo, mas também a melhoria contínua nos processos internos.

O relatório detalha as demandas recebidas e os atendimentos realizados, com o objetivo de promover a transparência e facilitar o controle social.

**Breno Veronesi Miatello**

**Ouvidor**