



## *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: **julho a dezembro de 2025**

Data de emissão: 08/01/2026

### 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](mailto: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;
- Dúvidas em relação a descontos do plano de saúde em folha de pagamento;
- Solicitações de informações.



## *Instituto de Previdência dos Municipípios de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

### 4. Dados Quantitativos

Total de manifestações recebidas: 6

### 5. Principais Temas Abordados

<b>Data</b>	<b>Canal</b>	<b>Tema</b>	<b>Setor Responsável</b>	<b>Solução</b>
01/07/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Informação sobre o desconto feito em folha de pagamento.	Departamento de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Catanduva	A dúvida em relação aos descontos relacionados como "IPMC mês anterior" na folha de pagamento dos guardas civis foi retirada e recomendado entrar em contato diretamente com o RH da Prefeitura.
11/07/2025	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.
28/07/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre descontos de fatores	Plano de Saúde	A dúvida relacionada aos descontos de fatores foi retirada e sugerido ao(a) beneficiário(a) abrir um protocolo de estorno no caso de cobrança indevida por meio dos canais de atendimento oficiais da operadora.
01/09/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre descontos de fatores no caso de bloqueio	Plano de saúde	Foi explanado o funcionamento do bloqueio para o(a)



## *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

				beneficiário(a) e sugerido abrir um protocolo de estorno diretamente no plano de saúde no caso de cobranças indevidas.
26/09/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre descontos de fatores	Plano de saúde	Sugeriu-se a abertura de um protocolo de estorno no plano de saúde devido à cobrança em duplicidade.
07/11/2025	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre a diferença de valores de exames e procedimentos entre o laboratório particular e o plano de saúde	Plano de saúde	As dúvidas apresentadas foram devidamente esclarecidas, tendo em vista que existe um contrato entre a operadora de saúde com a prestadora de serviço, o que gera um preço tabelado e muitas das vezes pode ser diferente dos valores cobrados no particular.

### 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 em diversos assuntos;
- Implementar um canal online de acompanhamento de demandas.



## *Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva*

*Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999*

### 7. 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, 08/01/2026**

Breno Veronesi Miatello

Ouvidor

Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva – IPMC

E-mail: [ouvidoria@ipmc.com.br](mailto:ouvidoria@ipmc.com.br)

Telefone: 17 3524-4541 ou 17 99652-1152

*Breno Veronesi Miatello*

**Breno Veronesi Miatello**

**Ouvidor**

**RG 84.628.807-1**