

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

Relatório de Ouvidoria do segundo 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 julho a dezembro 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 nº 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 últimos 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
- Ligação telefônica através dos números: (17) 3523-7583 / 3524-4541
- Do WhatsApp: (17) 99652-1152
- Atendimento presencial no IPMC: 08h00min às 16h00min

3. Análise da Ouvidoria no período de julho a dezembro de 2024

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

O mês de julho teve dois atendimentos de ouvidoria relacionado ao plano de saúde, mais especificamente das parcelas da restituição do plano e por fim, houve uma dúvida referente a declaração de imposto de renda.

No mês de agosto, foi registrado apenas um atendimento relacionado ao andamento do processo da restituição do plano de saúde.

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

No mês de setembro, foi registrada existiram apenas duas reclamações na área da saúde, as quais eram sobre a falta de disponibilidade na agenda de determinado profissional da saúde e sobre as parcelas da restituição do plano.

O mês de outubro de 2024 registrou-se apenas uma dúvida sobre a retirada de carteirinha do plano de saúde, pois no momento o Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva passava por uma mudança em seu contrato com a operador de saúde.

Já no mês de novembro houve uma reclamação referente a cobrança indevida em folha de pagamento do Simcat.

No mês de dezembro, foi registrada apenas uma reclamação relacionada à área da saúde, referente ao atendimento prestado pela operadora de saúde.

Todas as reclamações ou dúvidas ou demandas foram destinadas aos setores responsáveis e solucionadas pelos servidores capacitados do IPMC.

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 últimos seis meses do ano de 2024, houve um total de 13 atendentes, 100.947 mensagens e 8.858 atendimentos foram resolvidos.

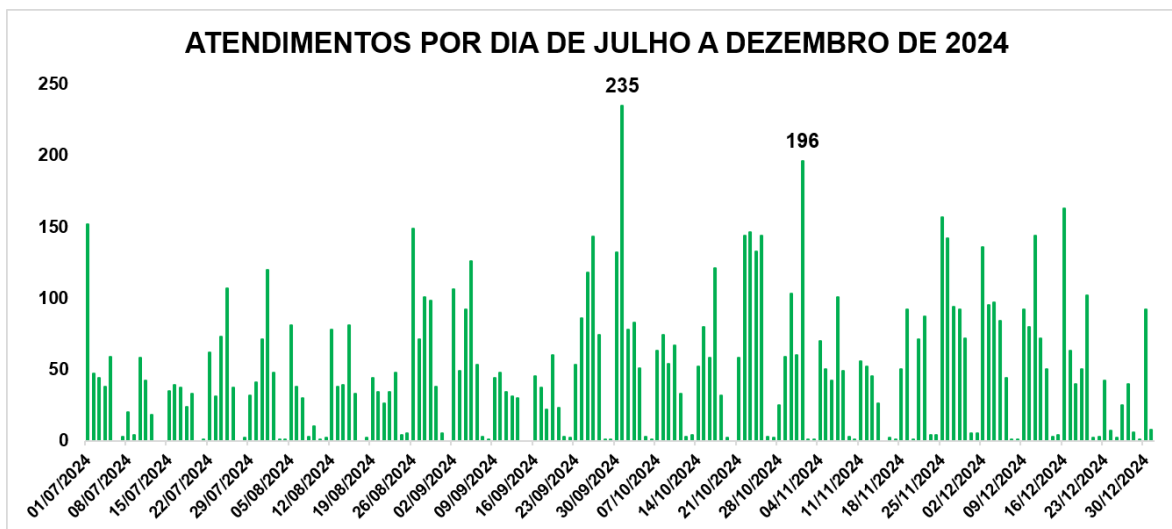
Relatório – Atendimentos até dezembro de 2024.



O gráfico de atendimentos abaixo destaca picos significativos em datas específicas, com o maior volume de atendimentos em um único dia atingindo 235, registrado em 1º de outubro de 2024. Outros picos também ocorreram em determinados meses, incluindo 1º de novembro de 2024, sendo a grande maioria relacionadas ao plano de saúde. Esses aumentos coincidem com o período em que o Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva enfrentava uma transição de contrato com a operadora de saúde. Por meio deste gráfico é possível detalhar o desempenho diário dos atendentes, destacando a consistência no atendimento ao longo do tempo.

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

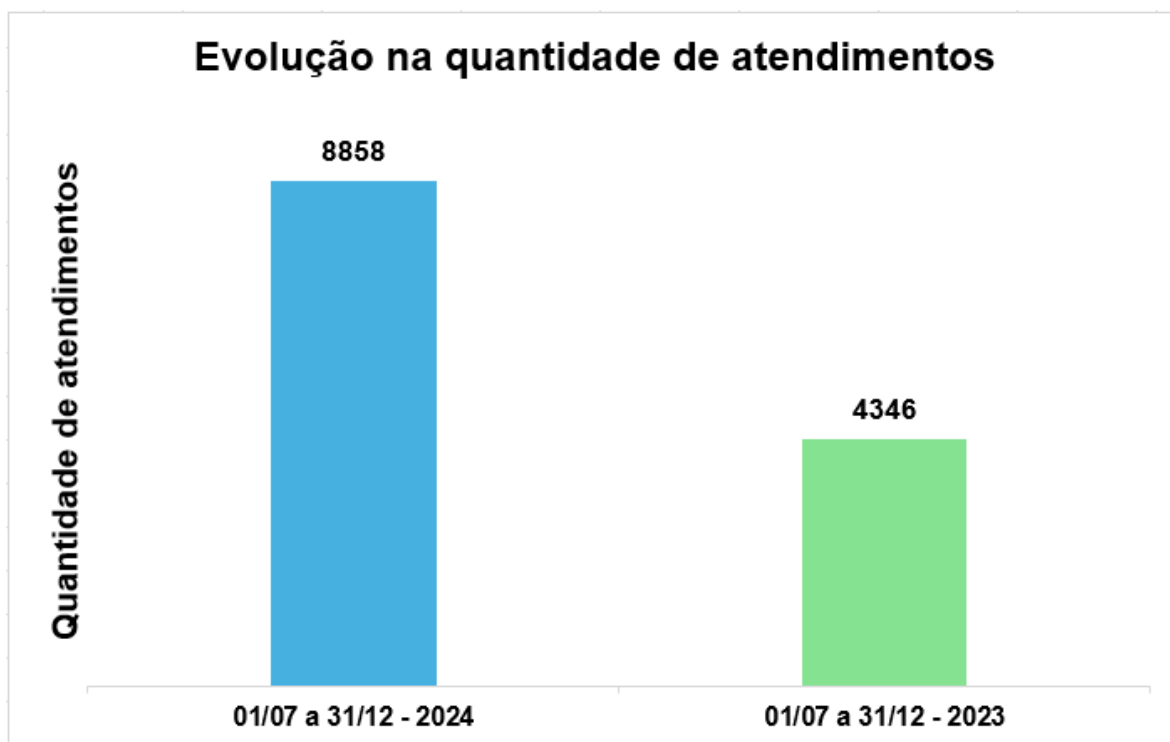
Gráfico – Atendimentos por dia de julho a dezembro de 2024.



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.

Gráfico – Evolução na quantidade de atendimentos nos últimos seis meses dos anos de 2023 e 2024.

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



Desse modo, é possível notar que houve mais que o dobro de atendimentos que reflete não apenas um crescimento quantitativo, mas também a melhoria contínua nos processos internos.

É importante destacar que o IPMC realizou a inclusão de novos servidores em seu quadro funcional por meio de concurso público, o que também contribuiu para o aumento no volume de atendimentos.

O relatório apresenta de forma detalhada as demandas recebidas e os atendimentos realizados pela ouvidoria nos últimos seis meses de 2024. Este documento visa fortalecer a transparência na gestão pública, permitindo uma visão clara e objetiva das ações desenvolvidas. Além disso, busca fomentar o

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

controle social, assegurando que a população tenha acesso às informações necessárias para acompanhar e avaliar a qualidade dos serviços prestados, reforçando o compromisso com a excelência e a ética no atendimento aos cidadãos.

Breno Veronesi Miatello
Ouvidor