



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 2026**

Data de emissão: 06/07/2026

1. Apresentação

Este documento traz um balanço detalhado dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do IPMC. Ele reúne as manifestações trazidas, os desdobramentos e as soluções dadas a cada caso. Como elo entre o instituto e a transparências para seus segurados, a Ouvidoria atua de forma indispensável para garantir a ética e a evolução constante dos nossos serviços.

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/Dúvidas;
- Solicitação.

4. Dados Quantitativos

Total de manifestações recebidas: 6



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

5. Principais Temas Abordados

Data	Canal	Tema	Setor Responsável	Solução
24/02/2026	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dificuldade de visualização do holerite no site do IPMC	Departamento de Recursos Humanos no IPMC	O setor responsável conseguiu elaborar um acesso alternativo e repassou as demais explicações de como deve realizar o acesso para os outros pagamentos
25/03/2026	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Tratamento oferecido pelo plano de saúde	Plano de saúde	Intermediação direta do IPMC junto à operadora do plano após relato de indisponibilidade de leito para cirurgia agendada. A operadora solucionou o impasse junto ao hospital e o beneficiário foi devidamente acomodado
28/03/2026	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Tratamento oferecido pelo plano de saúde	Plano de saúde	O IPMC acionou a operadora após queixa de falta de profissional para exame no hospital. Por restrições da LGPD, a empresa exigiu a manifestação direta do titular. O segurado foi orientado e recebeu os canais oficiais do plano
09/04/2026	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Dúvidas sobre descontos da mensalidade do plano de saúde	Plano de saúde	A dúvida relacionada aos descontos de mensalidade do plano de saúde foi sanada pelo setor responsável



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

06/05/2026	Atendimento presencialmente	Proteção de Dados (LGPD) – Restrição de Acesso a Dados Financeiros (ou: Privacidade da Informação – Sigilo de Holerite)	Departamento de Recursos Humanos do IPMC	De acordo com a solicitação realizada por uma beneficiária de restringir a divulgação de informações a terceiros. O caso foi encaminhado ao RH do IPMC e será transferido à Diretoria Executiva através desse relatório para o desenvolvimento de diretrizes institucionais sobre segurança da informação, buscando conciliar a transparência na divulgação de dados aos segurados com a total proteção jurídica do instituto perante a LGPD
24/06/2026	Atendimento via WhatsApp, por meio do canal de reclamações/ouvidoria	Reclamação do alto valor descontado de fatores	Ouvidoria	Foi realizado as demais explicações de como funciona o período de cobrança de fatores pela operadora de saúde e sugerido entrar em contato com o Instituto no início de cada mês para verificação do valor a ser descontado

6. Análise Crítica e Recomendações

Analisando o fluxo de manifestações acolhidas pela Ouvidoria no período, identificam-se três eixos principais de demandas que concentram as preocupações dos segurados:

- **Dependência e Alinhamento com a Rede Credenciada de Saúde:** Metade das ocorrências registradas (50%) está diretamente ligada à assistência à saúde (problemas com leitos, falta de profissionais para exames, dúvidas sobre mensalidades e reclamações sobre cobrança de fatores). Isso demonstra que as falhas operacionais das



Instituto de Previdência dos Municipiários de Catanduva

Lei Complementar n.º 127 de 24.09.1999

operadoras credenciadas geram forte impacto na percepção de qualidade do IPMC pelo servidor.

- **Transição Tecnológica e Acessibilidade Digital:** A dificuldade no acesso ao holerite via site aponta para a necessidade de um monitoramento constante da estabilidade do portal e de um suporte ativo focado na inclusão digital, visto que o público previdenciário pode apresentar maior resistência a novos sistemas automatizados.

- **Consciência sobre Privacidade e Governança de Dados:** A solicitação expressa de sigilo de dados financeiros e as travas operacionais da LGPD impostas pelo plano de saúde evidenciam que a proteção de dados pessoais se tornou uma pauta ativa entre os beneficiários, exigindo respostas institucionais robustas por parte da autarquia.

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, 06/07/2026

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



Documento assinado digitalmente

BRENO VERONESI MIATELLO

Data: 07/07/2026 12:34:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Breno Veronesi Miatello

Ouvidor



Documento assinado digitalmente

RENATO APARECIDO BIAGI

Data: 08/07/2026 10:14:26-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Renato Aparecido Biagi

Controlador Interno

JOSE ROBERTO

SETIN:15926875803

Assinado de forma digital por JOSE
ROBERTO SETIN:15926875803

Dados: 2026.07.07 12:26:50 -03'00'

José Roberto Setin

Diretor Superintendente