



Instituto de Previdência Municipal  
de Ubatuba – IPMU

# A Voz do Servidor

**Relatório de Satisfação IPMU 2025**

Transparência, Excelência e Governança no  
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba.

## Amostra



62 interações ativas e avaliadas ao longo de todo o ano (Janeiro a Dezembro de 2025).

## Mecanismo



Pesquisa de pulso contínua abordando três pilares vitais da experiência: Atendimento Humano, Infraestrutura Física e Funcionalidade Digital.

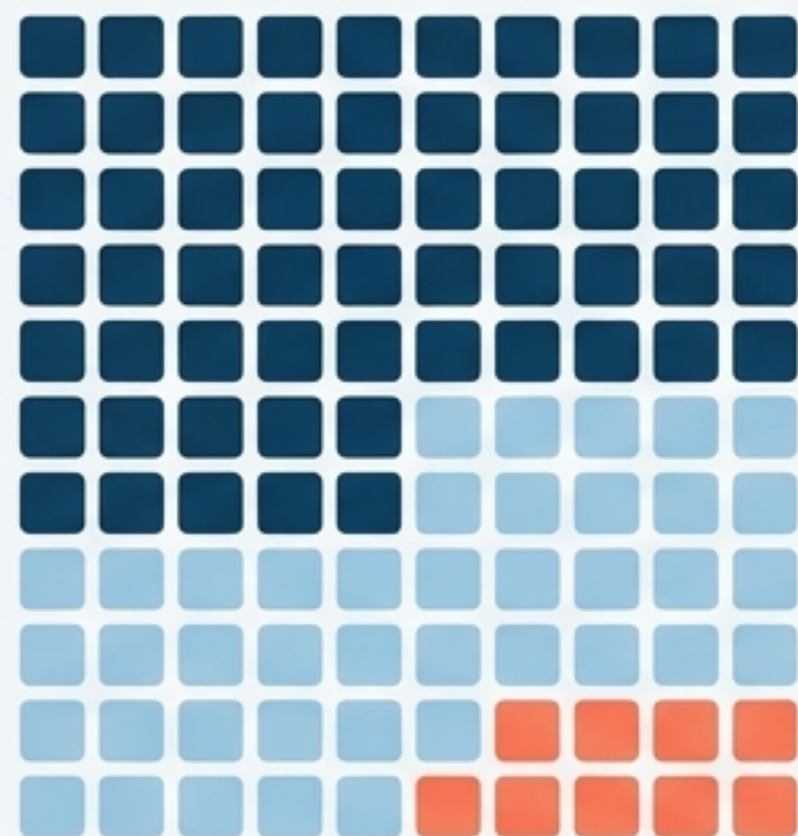
## Objetivo



Monitoramento transparente da experiência do usuário para garantir governança e melhoria contínua dos serviços previdenciários.

Os dados representam uma escuta ativa ininterrupta durante os 12 meses de 2025.

# Radiografia do Público: Quem avalia o IPMU?



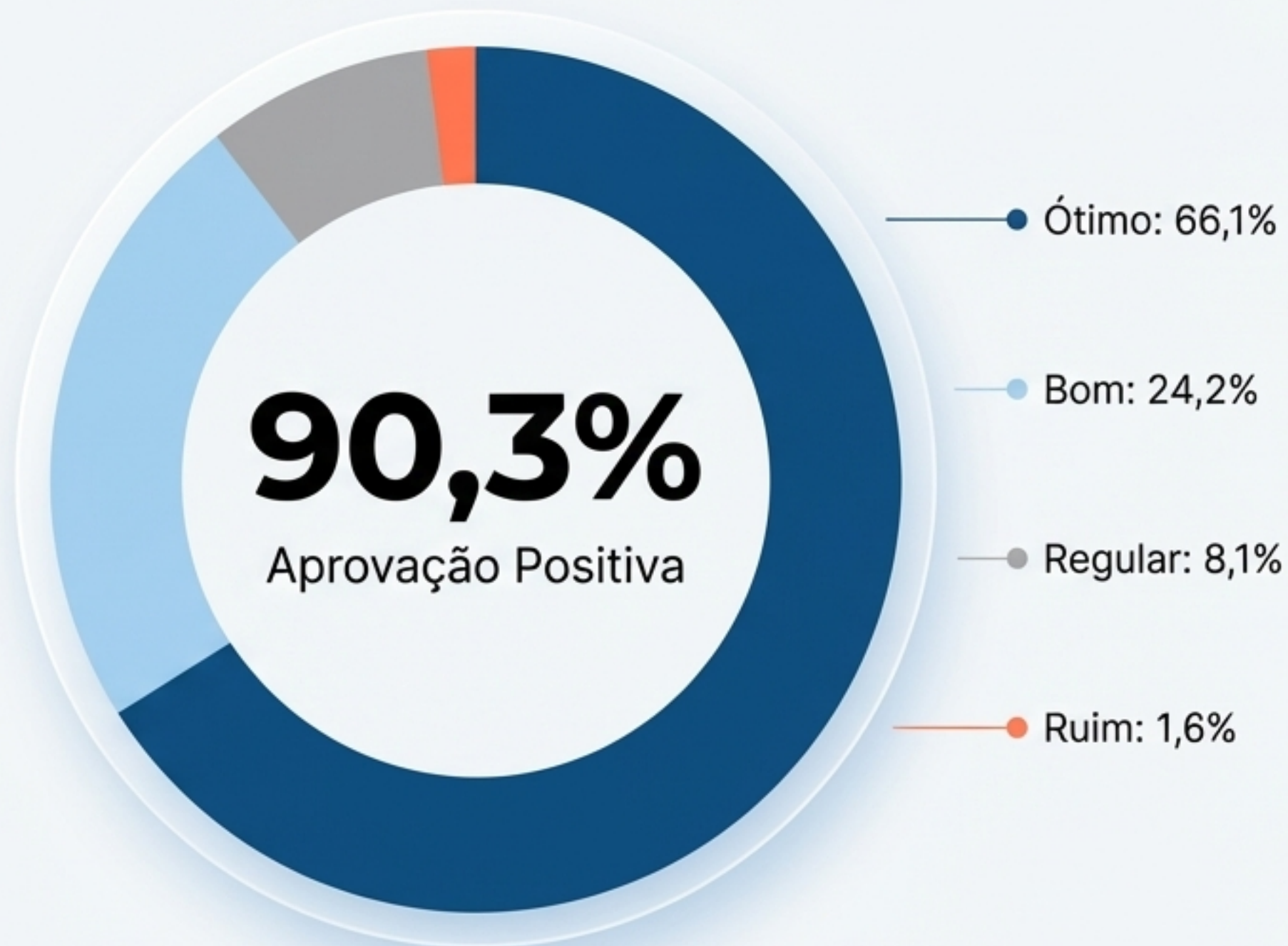
- **58,1%**  
Servidores Ativos
- **33,9%**  
Aposentados
- **8,0%**  
Pensionistas

## O Engajamento pelo Futuro

A maior parcela de participação na pesquisa vem dos servidores ativos (58%), indicando uma forte conexão e proatividade em relação ao seu futuro previdenciário. Simultaneamente, os aposentados mantêm uma voz representativa no feedback contínuo.



# O Atendimento: O Fator Humano

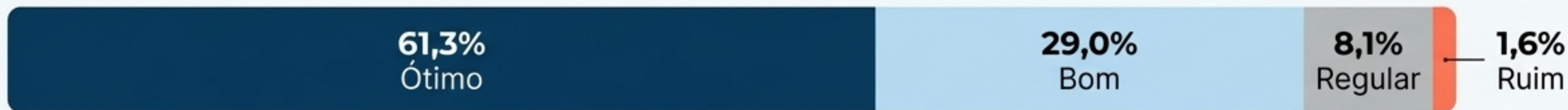


O atendimento humano é o maior patrimônio do IPMU. Mais de 9 a cada 10 beneficiários classificam a interação presencial ou telefônica como amplamente positiva. Isso reflete o preparo de uma equipe empática, ágil e resolutiva.



## Ambiente Físico: Estrutura e Acolhimento

# 90,3% de Apreciação Positiva

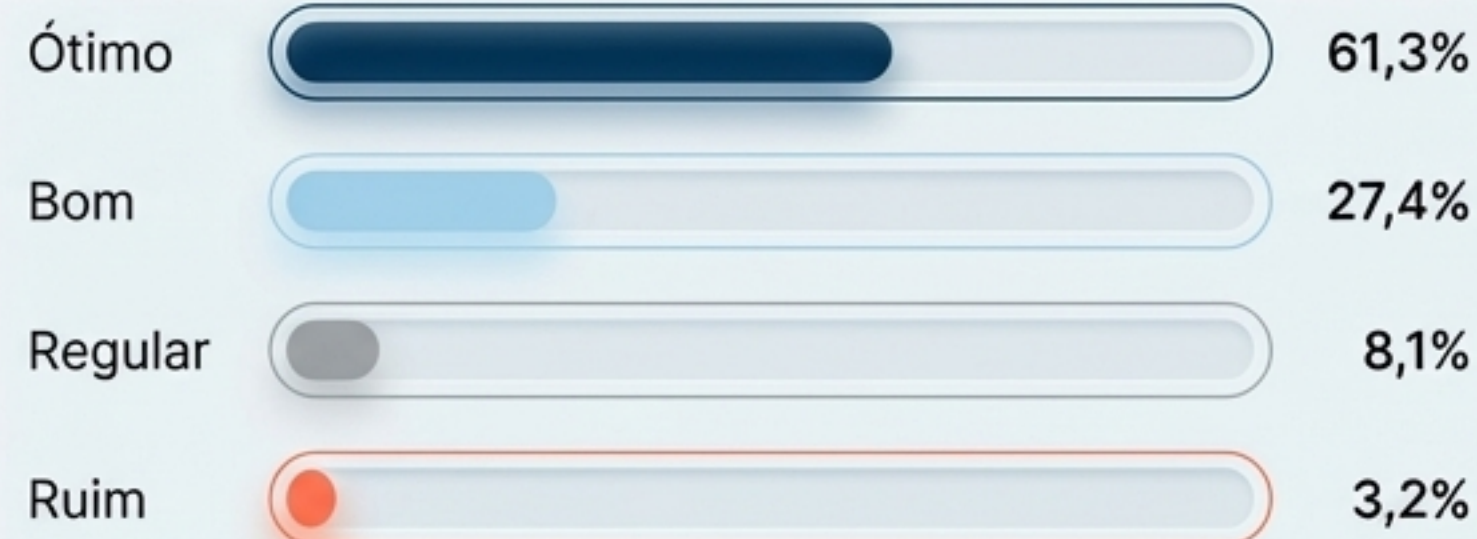


A percepção da estrutura física espelha perfeitamente a excelência do atendimento humano. A avaliação confirma que o espaço do IPMU é percebido como um **ambiente adequado, seguro, confortável e acolhedor** pela esmagadora maioria dos usuários.

# Site Institucional: A Presença Digital



## 88,7% de Aprovação Positiva



A transição do IPMU para serviços digitais é um sucesso validado. Contudo, os 3,2% de avaliações 'Ruins' (a maior taxa entre os três pilares, embora minúscula) apontam o único caminho claro para investimento: pequenas otimizações contínuas em UX (Experiência do Usuário) e acessibilidade digital.

# Síntese 2025: Matriz de Consistência Operacional

	Atendimento	Ambiente Físico	Site Institucional
Ótimo	66%	61%	61%
Bom	24%	29%	27%
Positivo Consolidado	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>89%</b>

**Nenhum Ponto Cego.** O IPMU entrega excelência de forma omnicanal. Não existe discrepância significativa entre a forma como o servidor é tratado pessoalmente, o espaço que ele ocupa e a tecnologia que ele usa em casa. A qualidade é uniforme.

# O Valor da Privacidade



# 100%

**100% dos usuários optaram por não se identificar para receber resposta.**

A escolha unânime pelo anonimato valida a honestidade absoluta dos resultados desta pesquisa. O IPMU provê um canal seguro onde o beneficiário se sente livre para avaliar a instituição sem qualquer receio de exposição, garantindo uma coleta de dados 100% real e livre de vieses.

## Escuta Ativa: Analisando o Atrito

**Apenas 1 comentário formal e textual registrado em 62 interações.**

“

**Retirar essa pesquisa OBRIGATÓRIA  
daqui que a gente é obrigado a  
responder mil vezes.**

(Aposentado, 15/04/2025)

A ausência de reclamações sobre os serviços é extraordinária. O único ponto de dor detectado não é sobre o trabalho do IPMU, mas sobre a fadiga do formulário. Isso revela uma oportunidade de governança: revisar a frequência de obrigatoriedade da pesquisa para reduzir a fricção digital sem perder a capacidade de medição.

# O Ano em Números - 2025



Atendimento Humano



Ambiente Físico



Plataforma Digital

## Domínio Ativo

Maior engajamento de servidores na ativa (58%).

## Confiança Cega

100% de sigilo garantindo dados transparentes.

## Excelência Equilibrada

Aprovação superior a 88% em todas as esferas institucionais.

# Governança e Transparência em Ação



A **pesquisa de satisfação** não é apenas um formulário burocrático, é o **coração** da Governança Corporativa do IPMU. A **medição** contínua assegura **compliance administrativo**, norteia cirurgicamente **novos investimentos** (como otimizações no site institucional) e atesta o **compromisso** da gestão perante **órgãos reguladores** e, principalmente, perante o **servidor municipal**.



**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU**

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Rua Paraná, 408 – Centro – Ubatuba – São Paulo – CEP 11.690-400

Tel/whatsapp: (12) 3833-3044 - Site: [www.ipmu.com.br](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)

**Os dados de 2025 provam que o IPMU consolidou um padrão sólido. O desafio para o futuro não é reverter quadros negativos, mas manter a excelência acima dos 90% enquanto aprimoramos a experiência de todos.**

**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba –  
Transparência que fortalece o seu futuro.**