

Relatório de Controle Interno Pesquisa de Satisfação – 1º semestre de 2026

Processo IPMU/012/2026

Relatório de Controle Interno

Pesquisa de Satisfação | 1º Semestre de 2026

Processo Administrativo IPMU/012/2026

• Janeiro a junho de 2026 • Ubatuba/SP

1. Introdução

O presente **Relatório Técnico de Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria**, elaborado no âmbito do **Processo Administrativo IPMU/012/2026**, tem por finalidade apresentar a análise quantitativa e qualitativa da percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços prestados pelo **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**, relativamente ao **primeiro semestre de 2026, compreendido entre os meses de janeiro e junho**.

A avaliação integra as atividades de acompanhamento institucional, constituindo instrumento de monitoramento da qualidade do atendimento, identificação de oportunidades de melhoria, aperfeiçoamento dos processos administrativos e fortalecimento dos mecanismos de transparência, participação social e controle da gestão previdenciária.

A pesquisa contempla a percepção dos diferentes segmentos de segurados vinculados ao Instituto – **servidores ativos, aposentados e pensionistas** –, permitindo avaliar a experiência dos usuários em relação a três dimensões fundamentais da prestação dos serviços:

- **Qualidade do atendimento:** cordialidade, eficiência, clareza das orientações, resolutividade e satisfação geral com os serviços prestados.
- **Ambiente físico:** condições de acolhimento, organização, conforto, acessibilidade e adequação das instalações destinadas ao atendimento.
- **Site institucional:** facilidade de navegação, acessibilidade, disponibilidade, clareza e atualização das informações disponibilizadas ao público.

Complementarmente, são examinados os indicadores relacionados à identificação dos participantes, apresentação de sugestões, registro de reclamações e manifestação de interesse em receber resposta institucional, possibilitando avaliar não apenas os níveis de satisfação, mas também a efetividade dos instrumentos de comunicação e relacionamento com os segurados.

Sob a perspectiva do Controle Interno, a sistematização dessas informações contribui para a identificação preventiva de fragilidades, o acompanhamento da qualidade dos serviços e o direcionamento de medidas corretivas e preventivas, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e transparência que orientam a Administração Pública.

O relatório também busca subsidiar a atuação da Diretoria Executiva, do Conselho Deliberativo e do Conselho Fiscal, oferecendo informações gerenciais que auxiliem o acompanhamento dos resultados institucionais e o aprimoramento contínuo dos serviços previdenciários.

O levantamento compreende exclusivamente os registros realizados entre **janeiro e junho de 2026**, correspondentes ao primeiro e ao segundo trimestres do exercício.

A análise está estruturada em três perspectivas complementares:

- **Evolução mensal:** acompanhamento das avaliações e manifestações registradas em cada mês.
- **Comparação trimestral:** identificação de alterações nos indicadores entre o primeiro e o segundo trimestres.
- **Consolidação semestral:** avaliação integrada dos resultados, considerando o conjunto das respostas efetivamente registradas no período.

2. Importância da Pesquisa de Satisfação e da Ouvidoria

A **Pesquisa de Satisfação e a Ouvidoria** constituem instrumentos estratégicos de governança, transparência, participação social e avaliação da qualidade dos serviços públicos, desempenhando papel fundamental no processo de melhoria contínua da gestão previdenciária do **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**.

No âmbito da administração dos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), a qualidade dos serviços prestados deve ser avaliada não apenas pela regularidade dos procedimentos administrativos, pelo cumprimento dos prazos legais e pela conformidade dos atos previdenciários, mas também pela percepção dos segurados quanto à acessibilidade, eficiência, clareza das informações, cordialidade e capacidade de resolução das demandas apresentadas.

O IPMU atende servidores ativos, aposentados e pensionistas em situações que envolvem direitos previdenciários, segurança financeira e planejamento de vida, como concessão de aposentadorias e pensões, simulações de benefícios, recadastramentos, emissão de documentos e esclarecimento de dúvidas sobre legislação previdenciária. Nesse contexto, a qualidade do relacionamento institucional assume especial relevância, pois a confiança dos segurados depende tanto da segurança técnica das decisões quanto da forma como os serviços são disponibilizados e as informações são transmitidas.

A **Pesquisa de Satisfação** permite identificar, de maneira sistemática, os aspectos positivos e as oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo Instituto, abrangendo dimensões como atendimento presencial, condições do ambiente físico e funcionalidade do site institucional. A análise das avaliações classificadas como **"Ótimo" e "Bom"** possibilita reconhecer práticas bem avaliadas que devem ser preservadas, enquanto os registros **"Regular" e "Ruim"** representam indicadores de atenção, orientando a investigação de possíveis fragilidades operacionais, dificuldades de acesso e necessidades de melhoria.

A **Ouvidoria**, por sua vez, complementa esse processo ao disponibilizar mecanismos de comunicação e participação dos usuários, permitindo o recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento de reclamações, sugestões e demais manifestações. Sua atuação contribui para o fortalecimento da transparência administrativa, da responsabilidade institucional e do direito dos cidadãos de participar da avaliação dos serviços públicos, em consonância com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Sob a perspectiva da governança previdenciária, a integração entre Pesquisa de Satisfação, Ouvidoria e Controle Interno possibilita transformar manifestações individuais em informações gerenciais relevantes, contribuindo para o planejamento de ações corretivas e preventivas, o aperfeiçoamento dos fluxos administrativos e a melhoria da comunicação institucional.

2.1. Relevância para o Controle Interno e a Governança Previdenciária

A análise sistemática dos indicadores de satisfação representa importante instrumento de apoio às atividades da Assessoria de Gestão Previdenciária e Controle Interno, especialmente no acompanhamento da qualidade dos serviços, na identificação preventiva de riscos operacionais e na avaliação da efetividade dos mecanismos de atendimento e comunicação com os segurados.

A consolidação periódica das informações permite verificar a evolução dos níveis de satisfação, identificar oscilações relevantes, acompanhar manifestações críticas e avaliar a necessidade de adoção de providências administrativas.

Os resultados também fornecem subsídios à Diretoria Executiva, ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal, respeitadas as competências institucionais de cada órgão, permitindo o acompanhamento dos indicadores de qualidade, a identificação de prioridades administrativas e o fortalecimento dos mecanismos de prestação de contas.

Nesse sentido, a Pesquisa de Satisfação contribui para:

- **Fortalecimento da governança:** disponibilização de informações que apoiem decisões administrativas fundamentadas em evidências.
- **Aprimoramento dos serviços:** identificação de oportunidades de melhoria no atendimento presencial, no ambiente físico e nos canais digitais.
- **Gestão preventiva de riscos:** reconhecimento de fragilidades que possam comprometer a qualidade, a acessibilidade ou a eficiência dos serviços.
- **Transparência e participação social:** valorização das manifestações dos segurados como instrumento de avaliação institucional.
- **Eficiência administrativa:** direcionamento de recursos e esforços para demandas identificadas como prioritárias.
- **Acompanhamento de resultados:** comparação dos indicadores mensais, trimestrais e semestrais, permitindo avaliar tendências e os efeitos das medidas implementadas.

Essas práticas também se alinham às diretrizes de profissionalização, controle, transparência e aperfeiçoamento institucional promovidas pelo **Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão dos RPPS – Pró-Gestão RPPS**, no qual o IPMU possui certificação de Nível III.

2.2. Importância da Identificação dos Usuários e da Devolutiva Institucional

Um aspecto relevante da avaliação consiste no acompanhamento dos indicadores relacionados à identificação dos participantes, ao registro das manifestações e à solicitação de resposta institucional.

A identificação voluntária do usuário, quando necessária e observadas as regras de proteção de dados pessoais, possibilita esclarecer situações específicas, solicitar informações complementares e realizar o acompanhamento individualizado de determinadas demandas.

Entretanto, a ausência de identificação não deve comprometer a possibilidade de participação na pesquisa nem impedir que manifestações anônimas sejam consideradas na avaliação geral dos serviços, respeitadas as condições legais aplicáveis.

Especial atenção deve ser dedicada às avaliações classificadas como **"Regular" ou "Ruim"**, sobretudo quando acompanhadas de descrição do problema e solicitação de retorno. Esses registros representam oportunidades concretas de atuação administrativa, permitindo identificar as causas da insatisfação e verificar a necessidade de providências.

A efetividade dos canais de participação deve ser avaliada não apenas pela quantidade de manifestações recebidas, mas também pela capacidade institucional de analisar as demandas, encaminhar soluções e oferecer respostas adequadas, observando os prazos e procedimentos aplicáveis.

2.3. Monitoramento Contínuo e Melhoria da Qualidade dos Serviços

A efetividade da Pesquisa de Satisfação depende de sua utilização como instrumento permanente de gestão, e não apenas como levantamento estatístico isolado.

O acompanhamento mensal e a consolidação trimestral e semestral permitem identificar tendências, verificar a persistência de avaliações desfavoráveis e monitorar os resultados das medidas administrativas adotadas.

Importante que os indicadores sejam incorporados às rotinas de acompanhamento institucional, mediante análise periódica das manifestações, definição de prioridades, atribuição de responsabilidades e verificação da implementação das ações de melhoria.

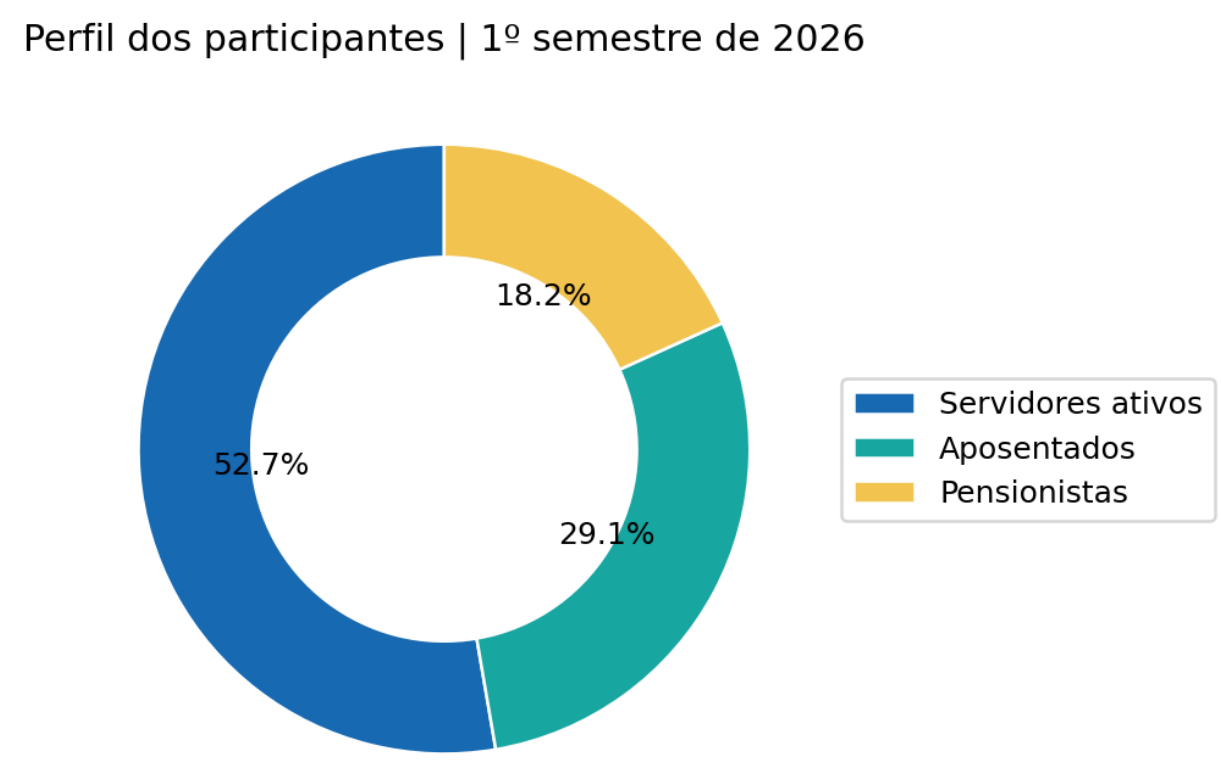
Também é importante considerar que os resultados refletem exclusivamente a percepção dos participantes que responderam ao questionário, não podendo ser automaticamente generalizados para a totalidade dos segurados do IPMU. A interpretação deve observar o quantitativo de respostas, sua distribuição ao longo do período e a composição dos participantes.

No **primeiro semestre de 2026**, a pesquisa reuniu **55 respostas**, constituindo uma base de informações relevante para o diagnóstico descritivo da percepção dos usuários. Embora esse quantitativo recomende cautela na interpretação das oscilações mensais, os registros oferecem elementos úteis para identificar aspectos positivos e oportunidades de aperfeiçoamento.

A continuidade da pesquisa, associada à ampliação da participação dos segurados e à padronização dos procedimentos de registro e análise, poderá contribuir para o aprimoramento da qualidade das informações gerenciais e para a realização de comparações mais consistentes entre diferentes períodos.

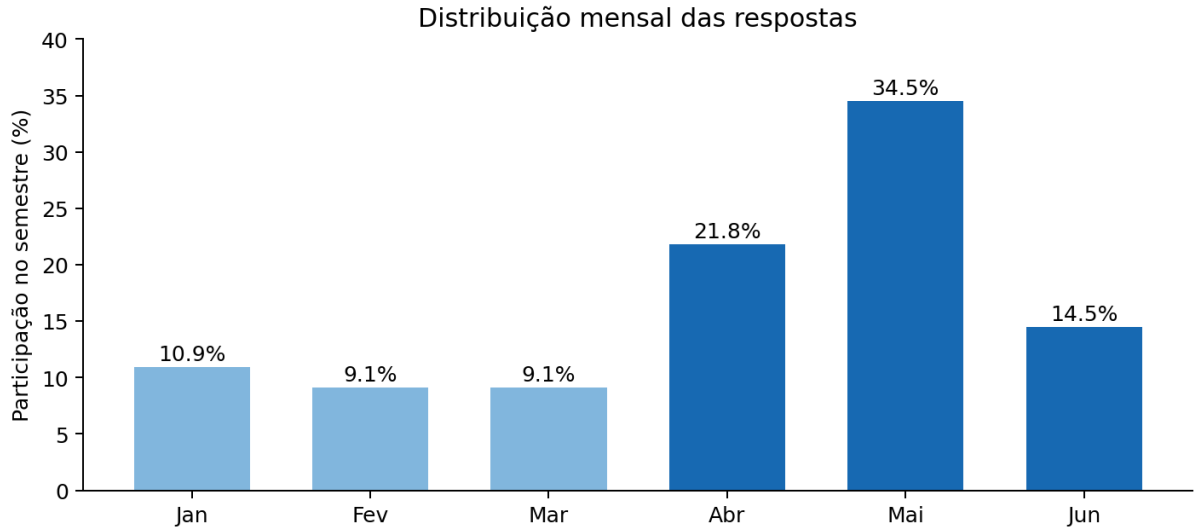
3. Perfil dos participantes

A pesquisa reuniu 55 respostas: 29 servidores ativos (52,7%), 16 aposentados (29,1%) e 10 pensionistas (18,2%). Os percentuais representam a composição dos respondentes, não a distribuição de todos os segurados do Instituto.



Distribuição mensal das respostas

Janeiro: 6 (10,9%); fevereiro: 5 (9,1%); março: 5 (9,1%); abril: 12 (21,8%); maio: 19 (34,5%); junho: 8 (14,5%). O segundo trimestre concentrou 70,9% das respostas. Percentuais calculados sobre as 55 respostas do semestre.



Nota metodológica: o pequeno número de respostas em determinados meses recomenda cautela na interpretação de variações mensais.

4. Análise Detalhada dos Indicadores

Atendimento

No semestre, 76,4% dos usuários avaliaram o atendimento como Ótimo ou Bom (61,8% Ótimo e 14,5% Bom), 20,0% como Regular e 3,6% como Ruim. Este é o item com menor aprovação entre os três avaliados. Abril foi o melhor mês, com 100% de avaliações positivas em 12 respostas. Os piores resultados foram março (60,0% positivos) e maio (63,2%). Maio concentra o maior volume de respostas do semestre e quase um terço delas (31,6%) foi Regular, além de uma avaliação Ruim. A recuperação em junho (87,5% positivos) sugere que o episódio foi pontual, mas convém investigar o que ocorreu no início de maio. Em fevereiro, a única avaliação Ruim de uma amostra de 5 respostas explica o índice de 20,0%.

Período	Respostas (n)	Ótimo + Bom	Regular	Ruim
Janeiro	6	66,7%	33,3%	0,0%
Fevereiro	5	80,0%	0,0%	20,0%
Março	5	60,0%	40,0%	0,0%
Abril	12	100,0%	0,0%	0,0%
Maio	19	63,2%	31,6%	5,3%
Junho	8	87,5%	12,5%	0,0%
Consolidado	55	76,4%	20,0%	3,6%

Ambiente Físico

O ambiente físico obteve 80,0% de avaliações positivas (63,6% Ótimo e 16,4% Bom), 16,4% Regular e 3,6% Ruim. O padrão mensal acompanha o do atendimento: abril com 100% positivo e maio como mês mais frágil (63,2%). Isso indica que os mesmos usuários, em geral, avaliaram os dois itens da mesma forma, o que sugere uma percepção global do serviço em vez de problemas isolados de estrutura. Nenhum comentário escrito aponta defeito específico no espaço físico.

Período	Respostas (n)	Ótimo + Bom	Regular	Ruim
Janeiro	6	83,3%	16,7%	0,0%
Fevereiro	5	80,0%	0,0%	20,0%
Março	5	80,0%	20,0%	0,0%
Abril	12	100,0%	0,0%	0,0%
Maio	19	63,2%	31,6%	5,3%
Junho	8	87,5%	12,5%	0,0%
Consolidado do semestre	55	80,0%	16,4%	3,6%

Site Institucional

O site foi o item mais bem avaliado: 81,8% de avaliações positivas (52,7% Ótimo e 29,1% Bom), 14,5% Regular e 3,6% Ruim. Fevereiro teve 40,0% de Ruim, que corresponde a 2 respostas em 5, e uma delas veio acompanhada do comentário "Atualizar o site". Em março, outro usuário relatou dificuldade para encontrar o simulador de aposentadoria on-line. Os dois registros coincidem e apontam para a atualização e a navegabilidade do portal como ponto de melhoria. Cabe ressaltar que a nota geral foi alta, o que indica que o problema é localizado em conteúdos e funcionalidades específicas.

Período	Respostas (n)	Ótimo + Bom	Regular	Ruim
Janeiro	6	83,3%	16,7%	0,0%
Fevereiro	5	60,0%	0,0%	40,0%
Março	5	80,0%	20,0%	0,0%
Abril	12	100,0%	0,0%	0,0%
Maio	19	73,7%	26,3%	0,0%
Junho	8	87,5%	12,5%	0,0%
Consolidado do semestre	55	81,8%	14,5%	3,6%

Identificação do Usuário

Apenas 3,6% dos usuários informaram nome e contato (2 de 55 respostas), uma em março e outra em abril. Mais de 96% das respostas foram anônimas. O anonimato facilita a sinceridade, mas impede o retorno individual ao usuário e limita a investigação de casos específicos.

Período	Respostas (n)	Se identificaram (Sim)	Não se identificaram (Não)
Janeiro	6	0,0%	100,0%
Fevereiro	5	0,0%	100,0%
Março	5	20,0%	80,0%
Abril	12	8,3%	91,7%
Maio	19	0,0%	100,0%
Junho	8	0,0%	100,0%
Consolidado	55	3,6%	96,4%

Sugestões

Somente 1,8% das interações trouxeram sugestão (1 de 55), registrada em maio. O texto foi enviado incompleto ("Autom"), possivelmente referindo-se à automação de serviços ou processos, o que precisa ser confirmado antes de qualquer providência. Também é relevante que os campos de sugestão e reclamação não foram preenchidos em quase todas as respostas de janeiro a março, o que pode indicar que os campos ficaram opcionais ou menos visíveis no início do ano.

Principais eixos de melhoria que emergem dos registros:

- Automação/digitalização de serviços (a partir do registro "Autom", a confirmar).
- Atualização do conteúdo do site (a partir do comentário de fevereiro).
- Facilidade para localizar o simulador de aposentadoria on-line (a partir do comentário de março).

Período	Respostas (n)	Com sugestão (Sim)	Sem sugestão (Não / sem registro)
Janeiro	6	0,0%	100,0%
Fevereiro	5	0,0%	100,0%
Março	5	0,0%	100,0%
Abril	12	0,0%	100,0%
Maio	19	5,3%	94,7%
Junho	8	0,0%	100,0%
Consolidado	55	1,8%	98,2%

Reclamações

Duas interações (3,6%) continham reclamação, ambas relacionadas ao site institucional:

- **Fevereiro:** pedido de atualização do site, feito por um aposentado que avaliou o site como Ruim.
- **Março:** relato de que "não se consegue achar" a ferramenta de simulação de aposentadoria on-line, feito por um servidor ativo que avaliou todos os itens como Regular.

Não houve reclamação escrita sobre atendimento ou ambiente físico, embora 20,0% e 16,4% dos usuários, respectivamente, tenham dado nota Regular a esses itens.

Período	Respostas (n)	Com reclamação (Sim)	Sem reclamação (Não / sem registro)
Janeiro	6	0,0%	100,0%
Fevereiro	5	20,0%	80,0%
Março	5	20,0%	80,0%
Abril	12	0,0%	100,0%
Maio	19	0,0%	100,0%
Junho	8	0,0%	100,0%
Consolidado	55	3,6%	96,4%

Identificação para Receber Resposta

Três usuários (5,5%) marcaram que desejavam receber resposta, em janeiro, março e abril. Os dois últimos deixaram nome, e-mail e telefone. O respondente de janeiro marcou "Sim" mas não preencheu os dados de contato, e por isso o IPMU não tem como atendê-lo. Esse é um ponto a corrigir no formulário: ao marcar "Sim", os campos de contato deveriam tornar-se obrigatórios. Nenhuma das três respostas era crítica, todas deram nota Ótimo ao atendimento.

Período	Respostas (n)	Pediram retorno (Sim)	Não pediram retorno (Não)
Janeiro	6	16,7%	83,3%
Fevereiro	5	0,0%	100,0%
Março	5	20,0%	80,0%
Abril	12	8,3%	91,7%
Maio	19	0,0%	100,0%
Junho	8	0,0%	100,0%
Consolidado	55	5,5%	94,5%

Usuários que Avaliaram como "Regular" ou "Ruim": Identificação do Problema e do Retorno
Foram **14 usuários (25,5% das 55 respostas)** que atribuíram Regular ou Ruim a pelo menos um dos três itens.

Indicador (base: 14 usuários)	Sim	Não / sem registro
Informaram o problema por reclamação escrita	14,3% (2)	85,7% (12)
Fizeram sugestão	7,1% (1)	92,9% (13)
Se identificaram (nome e contato)	0,0% (0)	100,0% (14)
Pediram retorno/resposta	0,0% (0)	100,0% (14)

Item avaliado como Regular/Ruim	Usuários (n)	Descreveram o problema	Se identificaram	Pediram retorno
Atendimento	13	7,7% (1)	0,0%	0,0%
Ambiente físico	11	9,1% (1)	0,0%	0,0%
Site	10	20,0% (2)	0,0%	0,0%

Distribuição dos 14 usuários	Valor
Por mês	Jan 2 · Fev 2 · Mar 2 · Abr 0 · Mai 7 · Jun 1
Aposentados	7 usuários (43,8% dos 16 aposentados)
Pensionistas	4 usuários (40,0% dos 10 pensionistas)
Servidores ativos	3 usuários (10,3% dos 29 servidores)

Este é o principal achado de gestão do semestre: **nenhum dos 14 usuários insatisfeitos se identificou ou pediu retorno**, e apenas 2 detalharam o motivo da insatisfação. Em outras palavras, 12 dos 14 descontentamentos não têm explicação, e o IPMU não tem como contatar nenhum deles. Há dois padrões. Primeiro, a insatisfação se concentra em aposentados e pensionistas (cerca de 40% de cada grupo, contra 10% dos servidores ativos). Segundo, maio reúne metade dos casos (7 de 14), incluindo cinco aposentados que avaliaram os três itens como Regular, quatro deles entre 1º e 4 de maio. Vale verificar se houve algum evento nesses dias (fila, mudança de horário, indisponibilidade de sistema, período de recadastramento).

5- Análise técnica da participação

A análise consolidada da Pesquisa de Satisfação do **IPMU**, referente ao **primeiro semestre de 2026**, evidencia uma **percepção predominantemente favorável dos serviços institucionais**, acompanhada de oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas à qualidade do atendimento, à acessibilidade dos canais de comunicação e à efetividade dos mecanismos de identificação e acompanhamento das manifestações dos usuários.

As 55 respostas registradas no período constituem uma base de informações relevante para o acompanhamento gerencial, permitindo identificar padrões de satisfação, diferenças entre os segmentos de segurados e aspectos que demandam atenção da Administração.

Principais resultados consolidados do semestre

Indicador avaliado	Ótimo + Bom	Regular	Ruim
Atendimento	**76,4%**	20,0%	3,6%
Ambiente físico	**80,0%**	16,4%	3,6%
Site institucional	**81,8%**	14,5%	3,6%

Avaliação da qualidade dos serviços

Os resultados demonstram que os três indicadores avaliados apresentaram índices de satisfação positiva superiores a 75,0%, com destaque para o **site institucional (81,8%)**, seguido pelo **ambiente físico (80,0%)** e pelo **atendimento (76,4%)**.

O desempenho indica uma percepção globalmente favorável dos serviços oferecidos pelo Instituto entre os participantes da pesquisa, sugerindo que as práticas institucionais de atendimento, acolhimento e disponibilização de informações apresentam aspectos positivos que devem ser preservados e continuamente aperfeiçoados.

Entretanto, o atendimento registrou o menor índice de aprovação e a maior proporção de avaliações classificadas como **Regular (20,0%)**, constituindo a principal dimensão a ser priorizada nas ações de melhoria.

Embora o percentual de avaliações **Ruim tenha permanecido em aproximadamente 3,6% nos três indicadores**, sua ocorrência deve ser acompanhada pelo Controle Interno, especialmente quando associada a dificuldades de acesso, comunicação, orientação ou resolução das demandas previdenciárias.

A avaliação Regular não representa, necessariamente, insatisfação plena, mas sinaliza que a experiência do usuário não alcançou o padrão de qualidade esperado. Por essa razão, sua análise é particularmente importante para a identificação preventiva de fragilidades.

Evolução temporal e identificação de períodos críticos

A comparação mensal evidencia oscilações nos níveis de satisfação, com destaque para os seguintes resultados:

- **Abril de 2026:** apresentou 100,0% de avaliações positivas nos três indicadores, constituindo o melhor desempenho mensal observado.

- **Maio de 2026:** concentrou 50,0% dos 14 participantes classificados como insatisfeitos no levantamento, correspondendo a sete registros, o que recomenda análise específica das manifestações desse período.
- **Primeiro trimestre:** apresentou menor volume de respostas, exigindo cautela na interpretação de oscilações percentuais.
- **Segundo trimestre:** concentrou 70,9% das respostas semestrais, oferecendo maior quantidade de observações para a avaliação dos indicadores.

O desempenho integralmente positivo de abril representa um resultado favorável, mas deve ser interpretado considerando o quantitativo de participantes daquele mês.

Da mesma forma, a concentração de avaliações desfavoráveis em maio não permite afirmar, isoladamente, a ocorrência de falha administrativa ou evento específico. Entretanto, constitui um **sinal de atenção gerencial**, justificando o exame dos registros e das condições de atendimento no período.

Recomenda-se, especialmente, a análise das manifestações registradas entre **1° e 4 de maio de 2026**, buscando identificar possíveis fatores relacionados às avaliações, como dificuldades de acesso aos serviços, indisponibilidade de informações, demora no atendimento ou outras circunstâncias efetivamente documentadas.

Análise da satisfação por segmento de segurados
A avaliação segmentada demonstra diferenças relevantes na percepção dos serviços institucionais.

Segmento de segurados	Percentual com restrições na avaliação
Servidores ativos	10,3%
Aposentados	43,8%
Pensionistas	40,0%

Os resultados indicam maior concentração proporcional de avaliações com restrições entre **aposentados (43,8%) e pensionistas (40,0%)**, em comparação com os servidores ativos (10,3%).

Essa diferença constitui um dos principais achados da pesquisa, pois sugere a necessidade de aprofundar a avaliação das condições de acesso e utilização dos serviços pelos beneficiários previdenciários.

Entre os aspectos que merecem investigação estão a clareza das orientações, a facilidade de utilização dos canais digitais, a acessibilidade do atendimento presencial, a compreensão dos procedimentos administrativos e a disponibilidade de mecanismos de comunicação adequados às diferentes necessidades dos usuários.

Ressalta-se, contudo, que os resultados não permitem atribuir a diferença observada a uma causa específica. A identificação dos fatores associados às avaliações depende de informações complementares, preferencialmente obtidas por meio de perguntas objetivas e campos destinados à descrição da experiência do participante.

Sob a perspectiva da gestão previdenciária, recomenda-se que aposentados e pensionistas recebam atenção prioritária nas ações de aprimoramento da comunicação e acessibilidade, especialmente por constituírem públicos diretamente relacionados à continuidade do pagamento de benefícios e à prestação de informações previdenciárias.

Identificação dos usuários, sugestões e reclamações

A análise dos mecanismos de participação evidencia baixa utilização dos campos destinados à identificação e ao detalhamento das manifestações.

Indicador	Resultado
Usuários que se identificaram	3,6%
Usuários que apresentaram sugestões	1,8%
Usuários que registraram reclamações	3,6%
Usuários insatisfeitos que se identificaram	0,0%
Usuários insatisfeitos que solicitaram retorno	0,0%

Os resultados demonstram que, embora a avaliação geral dos serviços seja positiva, a pesquisa apresenta limitações relevantes quanto à obtenção de informações qualitativas e à possibilidade de acompanhamento individualizado das manifestações críticas.

O percentual de identificação de apenas 3,6% reduz a possibilidade de esclarecimento de situações específicas, enquanto a baixa frequência de sugestões e reclamações limita a compreensão das causas associadas às avaliações regulares e ruins.

Entre as manifestações registradas, foram identificados apontamentos relacionados ao site institucional, especialmente quanto à atualização das informações e à dificuldade de localização do simulador de aposentadoria.

Também foi identificado registro de sugestão incompleta, contendo a expressão "Autom", cuja interpretação não pode ser realizada com segurança sem informações adicionais.

Esses apontamentos recomendam avaliação da organização do conteúdo do portal, da facilidade de navegação e da visibilidade dos serviços digitais de maior interesse dos segurados.

Análise das avaliações regulares e ruins e da ausência de solicitação de retorno

Um dos aspectos mais relevantes identificados refere-se à dificuldade de estabelecer contato com os participantes que manifestaram restrições à qualidade dos serviços.

No levantamento, **14 participantes, equivalentes a 25,5% das respostas, apresentaram algum registro de insatisfação ou restrição**, conforme o critério de classificação utilizado na consolidação.

Entretanto, em 12 desses 14 casos, não foi possível identificar adequadamente a causa da avaliação desfavorável, correspondendo a aproximadamente **85,7% das manifestações com restrições**.

Além disso, nenhum dos participantes classificados nesse grupo apresentou identificação que possibilitasse contato individualizado ou solicitou retorno institucional.

Essa situação evidencia uma limitação operacional importante: o Instituto consegue identificar a existência de avaliações desfavoráveis, mas nem sempre dispõe de elementos suficientes para compreender suas causas e direcionar providências específicas.

A ausência de identificação, entretanto, não deve ser interpretada como falta de interesse do usuário na melhoria dos serviços, uma vez que pode decorrer de preferência pelo anonimato, dúvidas sobre a finalidade dos campos ou dificuldades no preenchimento do questionário.

Dessa forma, recomenda-se o aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa, especialmente mediante a inclusão de campos de "justificativa" associados às avaliações Regular e Ruim e de mecanismos claros e facultativos de identificação e solicitação de resposta.

Parecer técnico: a principal fragilidade identificada não está exclusivamente nos percentuais de satisfação, mas na capacidade de transformar avaliações desfavoráveis em informações suficientemente detalhadas para subsidiar ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

Diagnóstico geral da imagem institucional do IPMU

A análise integrada dos indicadores permite concluir que a **imagem do IPMU perante os participantes da pesquisa é predominantemente positiva**, com índices de aprovação superiores a três quartos das respostas nas três dimensões avaliadas.

O desempenho do site institucional e do ambiente físico constitui aspecto favorável, enquanto o atendimento, apesar da aprovação majoritária, apresenta maior proporção de avaliações intermediárias e demanda acompanhamento específico.

Entretanto, a análise também revela três pontos de atenção:

1. **Qualidade do atendimento:** necessidade de investigar os fatores associados às avaliações regulares, buscando elevar os níveis de satisfação e resolutividade.
2. **Diferenças entre segmentos:** maior proporção de avaliações com restrições entre aposentados e pensionistas, recomendando ações de acessibilidade e comunicação direcionadas.
3. **Efetividade dos mecanismos de participação:** baixa identificação dos usuários e insuficiência de informações qualitativas sobre as avaliações desfavoráveis, dificultando o encaminhamento de providências individualizadas.

Portanto, o diagnóstico institucional deve ser considerado **favorável, com oportunidades de aperfeiçoamento**, especialmente quanto à escuta qualificada dos usuários, ao acompanhamento das manifestações críticas e à ampliação da acessibilidade dos canais de atendimento.

Recomendações técnicas e medidas de aprimoramento

Considerando os resultados identificados, recomenda-se à Administração do IPMU a adoção das seguintes providências:

1. Investigação das avaliações desfavoráveis de maio de 2026. Realizar análise dos registros disponíveis, especialmente das manifestações concentradas no início de maio, verificando a existência de circunstâncias operacionais ou administrativas que possam estar relacionadas à redução dos indicadores de satisfação.

2. Aperfeiçoamento do questionário de satisfação. Incluir campo específico para descrição do motivo das avaliações Regular e Ruim, com preenchimento obrigatório da justificativa quando tecnicamente viável, sem exigir identificação pessoal.

3. Aprimoramento da identificação e da solicitação de resposta. Manter a participação anônima como opção expressa e acessível. Quando o usuário solicitar resposta individualizada, disponibilizar campos de nome e meio de contato, informando a finalidade da coleta e observando a legislação de proteção de dados pessoais.

4. Revisão do site institucional. Avaliar a atualização das informações disponíveis, a organização dos conteúdos, a facilidade de navegação e a localização do simulador de aposentadoria, priorizando os serviços digitais mais utilizados pelos segurados.

5. Ampliação da acessibilidade para aposentados e pensionistas. Desenvolver estratégias de participação adequadas às necessidades desses segmentos, incluindo aplicação assistida da pesquisa no atendimento presencial, orientação sobre canais digitais e avaliação da viabilidade de atendimento telefônico.

6. Padronização dos procedimentos de Ouvidoria. Estabelecer fluxo institucional para recebimento, classificação, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações, com definição de responsáveis e observância dos prazos legais aplicáveis.

7. Ampliação da participação dos usuários. Intensificar a divulgação da pesquisa por meio de QR Code nas dependências do Instituto, site institucional, canais eletrônicos e materiais informativos, buscando aumentar o número de respostas e diversificar o perfil dos participantes.

8. Definição de indicadores e metas gerenciais. Recomenda-se a adoção de meta institucional indicativa de **85,0% de avaliações Ótimo + Bom em cada dimensão**, sujeita à validação pela Administração, acompanhada de indicadores de participação, manifestações respondidas e providências implementadas.

9. Acompanhamento periódico pelo Controle Interno e órgãos colegiados. Consolidar os resultados em relatórios periódicos, com apresentação à Diretoria Executiva, ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal, respeitadas suas competências, permitindo acompanhar a evolução dos indicadores e a implementação das medidas de melhoria.

Síntese conclusiva da análise técnica

À vista dos resultados apurados, verifica-se que a Pesquisa de Satisfação do primeiro semestre de 2026 demonstra **avaliação institucional predominantemente favorável**, especialmente quanto ao site e ao ambiente físico, sem afastar a necessidade de aperfeiçoamento contínuo do atendimento e dos canais de comunicação.

As principais oportunidades de melhoria concentram-se na investigação das avaliações intermediárias e negativas, no fortalecimento da participação de aposentados e pensionistas e na obtenção de informações que permitam compreender adequadamente as manifestações dos usuários.

Sob a perspectiva do Controle Interno, recomenda-se que os resultados sejam utilizados como instrumentos de gestão preventiva, mediante acompanhamento dos indicadores, definição de responsabilidades e avaliação periódica das providências implementadas.

Conclui-se que o IPMU apresenta resultados positivos de satisfação entre os participantes da pesquisa, sendo recomendável avançar do monitoramento quantitativo para um modelo integrado de avaliação, escuta qualificada, tratamento das manifestações e acompanhamento das ações de melhoria, fortalecendo a transparência, a eficiência administrativa e a confiança dos segurados na gestão previdenciária.

6- Conclusão e Parecer Técnico Do Controle Interno

A **Pesquisa de Satisfação** constitui instrumento de apoio à governança previdenciária, permitindo incorporar a percepção dos usuários aos processos de planejamento, acompanhamento, avaliação e aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pelo IPMU.

Sua aplicação sistemática contribui para o fortalecimento dos mecanismos de transparência, controle gerencial, participação social e melhoria contínua, possibilitando que a Administração identifique tanto as práticas institucionais bem avaliadas quanto as situações que demandam medidas de aprimoramento.

No âmbito do Instituto, os resultados destinam-se a subsidiar:

- O acompanhamento da qualidade dos serviços presenciais e digitais.
- A identificação de fragilidades relacionadas ao atendimento, à comunicação e à acessibilidade.
- O monitoramento das manifestações críticas e das solicitações de resposta.
- O planejamento de ações corretivas, preventivas e de aperfeiçoamento institucional.
- A definição de prioridades administrativas com base em informações documentadas.

A Pesquisa de Satisfação do IPMU deve ser compreendida não apenas como instrumento de mensuração da opinião dos usuários, mas como mecanismo permanente de governança, controle preventivo, gestão de riscos operacionais e apoio à tomada de decisões, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços previdenciários e para o fortalecimento da confiança dos segurados na instituição.

A análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, referente ao **primeiro semestre de 2026 (janeiro a junho)**, no âmbito do **Processo Administrativo IPMU/012/2026**, permite avaliar, sob a perspectiva gerencial e preventiva do Controle Interno, a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços previdenciários, à adequação do ambiente físico, à funcionalidade do site institucional e à efetividade dos mecanismos de participação e comunicação com os segurados.
Com base nas **55 respostas efetivamente registradas**, verificou-se predominância de avaliações favoráveis nas três dimensões examinadas, com índices de satisfação classificados como **Ótimo + Bom de 76,4% para o atendimento, 80,0% para o ambiente físico e 81,8% para o site institucional**. Os resultados demonstram percepção majoritariamente positiva dos serviços prestados pelo Instituto entre os participantes da pesquisa, constituindo indicativo favorável da qualidade percebida no período.
Entretanto, a avaliação técnica evidencia que a aprovação majoritária não afasta a necessidade de acompanhamento das manifestações intermediárias e negativas, especialmente no indicador de atendimento, que apresentou **20,0% de avaliações Regulares e 3,6% de avaliações Ruins**. Esses percentuais representam oportunidades de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos, da comunicação institucional, da acessibilidade e da capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos segurados.
A análise segmentada também identificou maior proporção de avaliações com restrições entre **aposentados (43,8%) e pensionistas (40,0%)**, comparativamente aos servidores ativos (10,3%), recomendando atenção específica às condições de atendimento e à adequação dos canais de comunicação às necessidades desses públicos.
Outro aspecto relevante refere-se à **baixa identificação dos participantes e à limitada disponibilidade de informações qualitativas sobre as avaliações desfavoráveis**. O percentual de identificação de 3,6%, associado à ausência de solicitação de retorno entre os participantes classificados como insatisfeitos, restringe a possibilidade de esclarecimento das situações relatadas e de acompanhamento individualizado das manifestações.
Sob a ótica do Controle Interno, essa circunstância representa uma fragilidade do processo de obtenção e tratamento das informações, uma vez que a simples mensuração dos índices de satisfação, desacompanhada da identificação das causas das avaliações regulares e ruins, limita a capacidade institucional de estabelecer medidas corretivas direcionadas e verificar sua efetividade.
Dessa forma, considera-se necessário o aprimoramento do instrumento de pesquisa, com inclusão de campos específicos para justificativa das avaliações desfavoráveis, mecanismos claros de solicitação de resposta, preservação da possibilidade de participação anônima e observância das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais.

Recomendações do Controle Interno

Considerando os resultados apurados e as oportunidades de melhoria identificadas, esta Assessoria recomenda:

1. **Monitoramento sistemático dos indicadores:** manter o acompanhamento mensal e a consolidação trimestral e semestral dos resultados, possibilitando identificar tendências, oscilações relevantes e situações que demandem providências administrativas.
2. **Tratamento das avaliações regulares e ruins:** estabelecer procedimento de análise das manifestações desfavoráveis, com identificação das causas, classificação dos problemas relatados e encaminhamento aos setores responsáveis, quando cabível.
3. **Aprimoramento dos mecanismos de Ouvidoria:** fortalecer os procedimentos de registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações, assegurando rastreabilidade e observância dos prazos legais aplicáveis.
4. **Acessibilidade e atendimento aos beneficiários:** avaliar medidas específicas para aprimorar o atendimento de aposentados e pensionistas, considerando suas necessidades de informação, orientação e acesso aos serviços presenciais e digitais.
5. **Melhoria da comunicação digital:** revisar periodicamente o conteúdo e a organização do site institucional, com atenção à atualização das informações previdenciárias, à facilidade de navegação e à localização dos serviços mais utilizados pelos segurados.
6. **Ampliação da participação na pesquisa:** intensificar a divulgação do questionário e diversificar os meios de participação, buscando ampliar o número de respondentes e reduzir as limitações decorrentes da baixa quantidade de respostas mensais.
7. **Definição de metas e indicadores de acompanhamento:** avaliar a instituição de metas gerenciais de satisfação, acompanhadas de indicadores de resolutividade, tratamento das manifestações, cumprimento de prazos e implementação das medidas de melhoria.
8. **Acompanhamento pela governança institucional:** submeter os resultados à Diretoria Executiva, ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal, no âmbito de suas respectivas competências, para conhecimento, acompanhamento e avaliação das providências administrativas recomendadas.

Diante do exposto, verifica-se que a Pesquisa de Satisfação e a Ouvidoria representam instrumentos essenciais de escuta institucional, controle gerencial e aperfeiçoamento dos serviços previdenciários, permitindo ao IPMU avaliar a experiência dos segurados e identificar oportunidades de melhoria com base nas manifestações efetivamente recebidas.

Sua utilização integrada fortalece a cultura de avaliação permanente, a transparência administrativa, a prevenção de falhas e a responsabilidade institucional na prestação dos serviços públicos.

Sob a ótica do Controle Interno, a relevância desses instrumentos não se limita à mensuração dos índices de satisfação, abrangendo também a capacidade do Instituto de transformar os resultados da pesquisa em providências concretas, mensuráveis e acompanhadas ao longo do tempo.

Assim, o monitoramento sistemático das avaliações, sugestões, reclamações e solicitações de retorno contribui para consolidar uma gestão previdenciária mais acessível, eficiente, participativa e orientada às necessidades dos servidores ativos, aposentados e pensionistas, reforçando o compromisso do IPMU com a qualidade do atendimento, a proteção dos direitos previdenciários e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Parecer Técnico Conclusivo

À vista das informações examinadas, o Controle Interno manifesta-se no sentido de que os resultados da Pesquisa de Satisfação do primeiro semestre de 2026 apresentam avaliação predominantemente favorável dos serviços prestados pelo IPMU, acompanhada de pontos de atenção que recomendam medidas de aperfeiçoamento institucional.

Os indicadores analisados constituem evidências gerenciais relevantes para o acompanhamento da qualidade percebida dos serviços, permitindo identificar aspectos positivos a serem preservados e oportunidades de melhoria relacionadas ao atendimento, à comunicação institucional e ao tratamento das manifestações dos usuários.

Ubatuba, 23 de outubro de 2026.

Lucas Gustavo Ferreira Castanho
Assessor de Gestão Previdenciária e Controle Interno
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

De acordo

Antônio Carlos Berti Gomes
Presidente do Conselho Fiscal do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba

Flávio Bellard Gomes
Presidente do Conselho Deliberativo do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba

Ciente

Sirleide da Silva
Presidente do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba