



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 - E-mail: ipmu@ubatuba.sp.gov.br



Processo IPMU/013/2025



**Controle Interno
Relatório de Atendimentos
2º Trimestre de 2025
(abr/ mai/ jun)**



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS - 2º TRIMESTRE DE 2025

 **Período: Abril, Maio e Junho de 2025**

 **Controle Interno**

1. Introdução

O Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU mantém um sistema de atendimento híbrido, oferecendo suporte **presencial, telefônico e eletrônico** (via e-mail, WhatsApp, ouvidoria e "Fale Conosco"). Desde 2020, foram adotadas diversas medidas para **reduzir a necessidade de deslocamento físico**, promovendo mais comodidade, segurança e eficiência no atendimento aos servidores, beneficiários, fornecedores e demais públicos.

2. Importância Estratégica do Atendimento

O atendimento aos segurados é fundamental para o bom funcionamento do IPMU. A seguir, destacam-se os principais aspectos que evidenciam sua relevância:

2.1 Eficiência e Eficácia

- ✔ **Resolução Ágil:** Atendimento rápido contribui para resolver dúvidas e problemas de forma eficaz.
- ✔ **Otimização de Processos:** Reduz a burocracia e melhora o fluxo administrativo.

2.2 Satisfação e Confiança

- 👉 **Relação de Confiança:** Um bom atendimento fortalece a imagem institucional junto aos servidores.
- 😊 **Servidores Satisfeitos:** Garante que os segurados se sintam acolhidos, respeitados e valorizados.

2.3 Transparência e Comunicação

- 📌 **Clareza nas Informações:** Facilita o acesso às normas, direitos e deveres dos servidores.

🌐 **Acessibilidade:** Permite o alcance mesmo àqueles que residem em locais distantes da sede.

2.4 Adaptabilidade e Inovação

💻 **Uso de Tecnologia:** Ferramentas como e-mail e WhatsApp mostram adaptação às novas exigências de comunicação.

🚀 **Modernização:** Adoção de canais digitais demonstra postura inovadora da gestão previdenciária.

2.5 Qualidade de Vida

🚗 **Menor Deslocamento:** Atendimento remoto evita deslocamentos desnecessários, economizando tempo e recursos.

🏠 **Conforto e Segurança:** O servidor pode buscar informações no conforto de sua casa.

2.6 Impacto na Gestão Pública

☀️ **Imagem Institucional:** Atendimento humanizado e eficiente reforça a credibilidade da autarquia.

🗣️ **Melhoria Contínua:** A escuta ativa, por meio da Ouvidoria, é ferramenta essencial de gestão participativa.



3- Distribuição dos Atendimentos por Canal

No **1º Trimestre de 2025** foram realizados **1.933 atendimentos**: janeiro (689 atendimentos), fevereiro (494 atendimentos) e março (750 atendimentos).

No **2º Trimestre de 2025** foram realizados **1.629 atendimentos**: janeiro (689 atendimentos), fevereiro (494 atendimentos), março (750 atendimentos), abril (670 atendimentos), maio (638 atendimentos) e junho (321 atendimentos).

Resumo Mensal

Mês	Total de Atendimentos
Abril	670
Maio	638
Junho	321

Assuntos Mais Demandados

Assunto	Abril	Maio	Junho	Total
 Recebimento de Documentos	54	20	16	90
 Holerite	55	85	26	166
 Requerimentos	12	8	5	25
 Aposentadoria	6	4	2	12
 Empréstimo Consignado	4	2	1	7
 Simulação de Aposentadoria	3	1	3	7
 Informações gerais	20	14	5	39
 Portaria de Aposentadoria	8	—	—	8
 Serviços bancários	1	1	1	3
 Informe de Rendimentos	12	—	2	14
 Notificações Judiciais	2	3	4	9

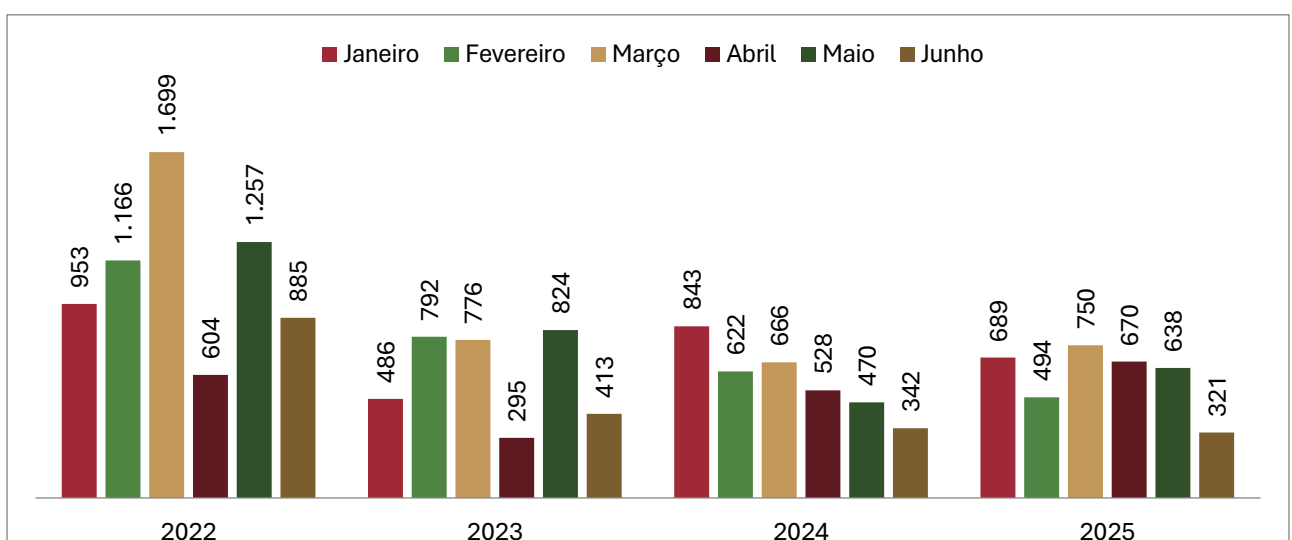


Classificação por Forma de Contato

Meio de Atendimento	Abril	Maio	Junho	Total Trimestre
Aplicativo	428	459	216	1.103
E-mail	31	17	36	84
Presencial	145	129	42	316
Telefone	6	2	3	11
Entrega direta	95	97	26	218

Destaques e Observações




- Houve uma **redução significativa** de atendimentos no mês de junho (**321 registros**) em relação aos meses anteriores.
- O **atendimento por aplicativo** continua sendo o principal canal, responsável por **quase 68% dos atendimentos do trimestre**.
- A **demandas por holerites e informações gerais** permanece alta, exigindo atenção constante da equipe técnica e administrativa.
- As **solicitações relacionadas à aposentadoria** (pedidos, simulações e portarias) representaram um volume expressivo e indicam a necessidade de reforço contínuo no atendimento especializado.
- O número de **requerimentos e empréstimos consignados** se manteve relativamente estável, com tendência de leve queda em junho.





4- Comparativo Trimestral de Atendimentos




◆ 1º Trimestre (jan-fev-mar)

Ano	Janeiro	Fevereiro	Março	Total 1º Trim.	Varição (%) vs. Ano Anterior
2022	953	1.166	1.699	3.818	–
2023	486	792	776	2.054	 -46,2%
2024	843	622	666	2.131	 +3,7%
2025	689	494	750	1.933	 -9,3%

◆ Observações do 1º Trimestre:

- O maior volume ocorreu em 2022, com expressivos 3.818 atendimentos.
- Em 2023, houve uma queda abrupta de -46,2%.
- 2024 apresentou leve recuperação (+3,7%), mas 2025 voltou a recuar para 1.933 atendimentos, menor patamar desde 2022.

◆ 2º Trimestre (abr-mai-jun)

Ano	Abril	Mai	Junho	Total 2º Trim.	Varição (%) vs. Ano Anterior
2022	604	1.257	885	2.746	–
2023	295	824	413	1.532	 -44,2%
2024	528	470	342	1.340	 -12,5%
2025	670	638	321	1.629	 +21,6%

◆ Observações do 2º Trimestre:

- Em 2022, o volume atingiu seu ápice com 2.746 atendimentos.
- O ano de 2023 apresentou forte queda (-44,2%), com leve retração em 2024.
- Em 2025, o IPMU obteve recuperação significativa de +21,6% no 2º trimestre, sobretudo em abril e maio, mesmo com queda em junho.

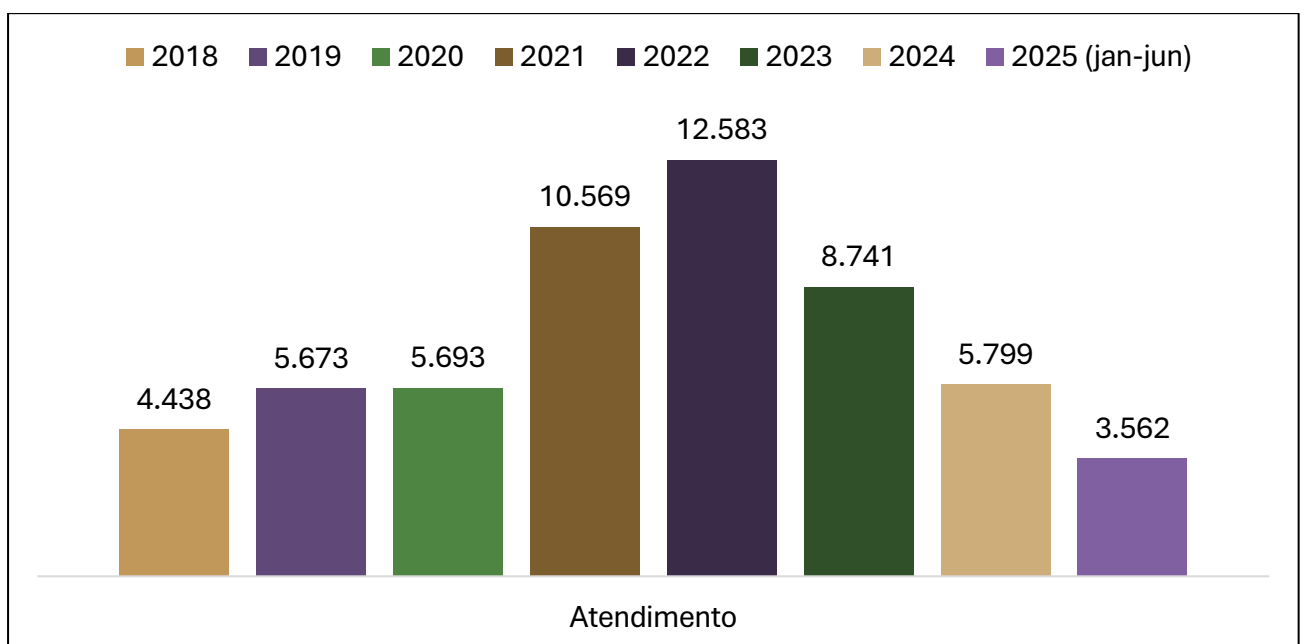
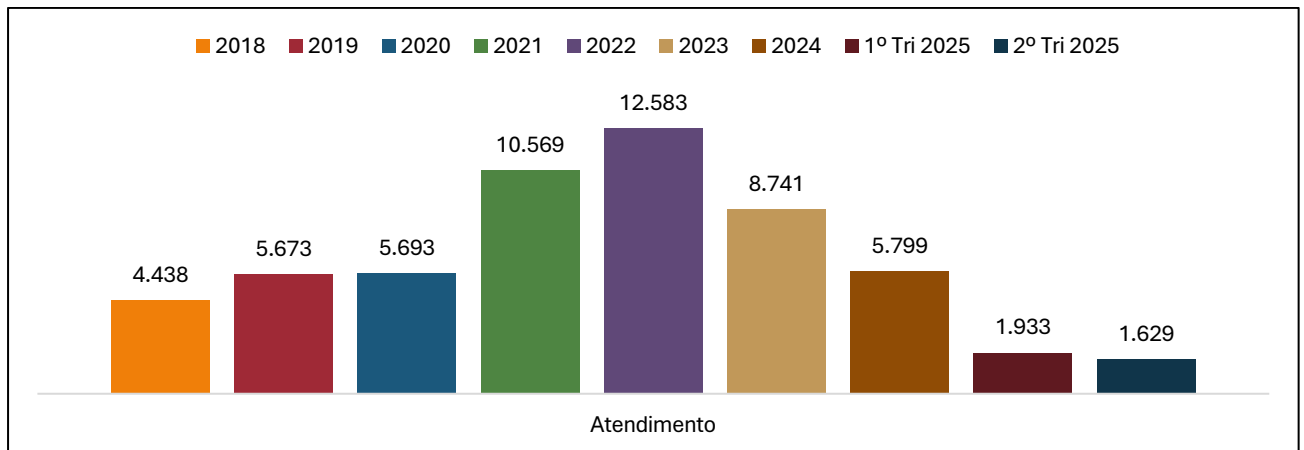
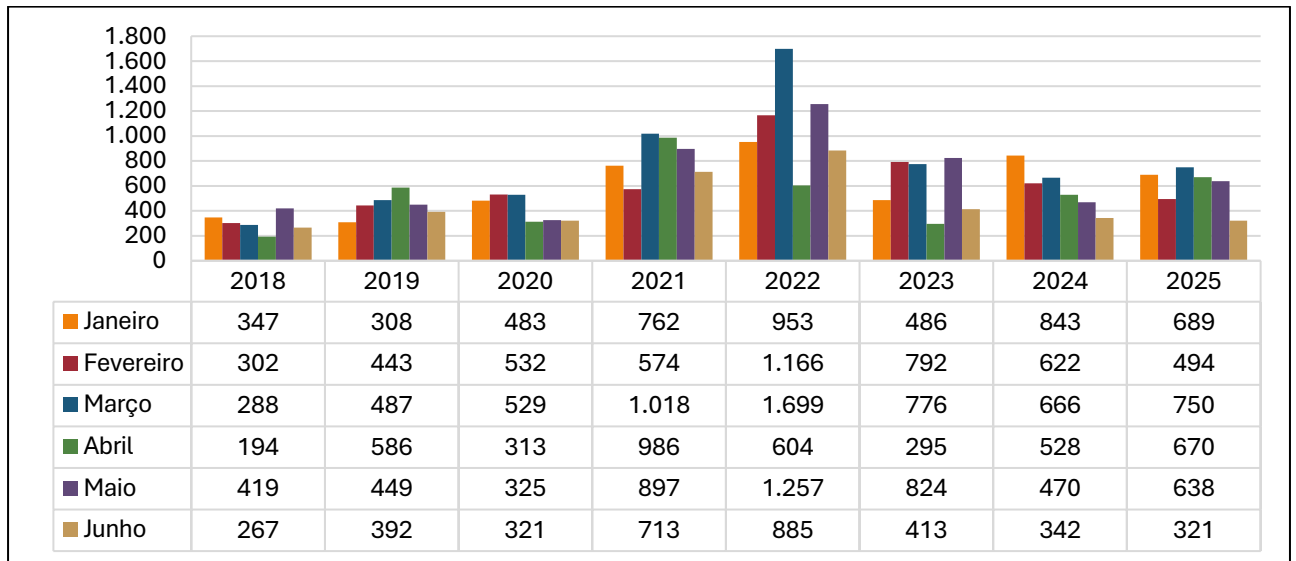


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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 - E-mail: ipmu@ubatuba.sp.gov.br










5- Forma de Atendimento

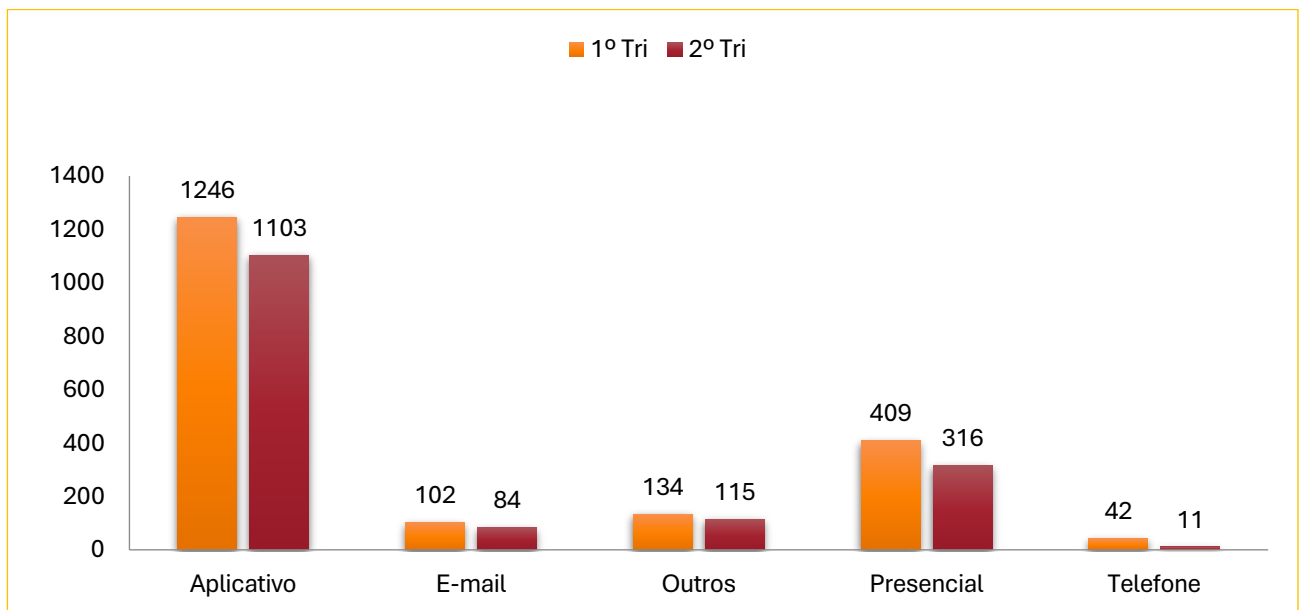
A seguir, a consolidação dos atendimentos realizados por canal, com destaque para a predominância do uso do aplicativo institucional:

Forma de Atendimento	1° Trimestre	2° Trimestre
 Aplicativo	1.246	1.103
 E-mail	102	84
 Outros	134	115
 Presencial	409	316
 Telefone	42	11

Análise Comparativa:

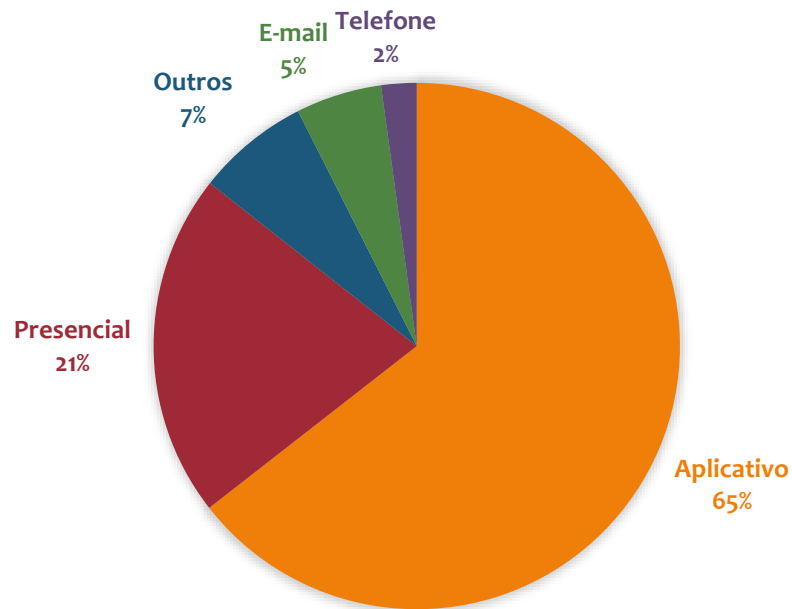
Os dados indicam uma consolidação do atendimento digital via aplicativo, refletindo a preferência dos segurados por soluções rápidas e acessíveis. A diminuição dos atendimentos presenciais e por telefone reforça a importância da modernização e da manutenção dos canais online. O IPMU seguirá investindo em tecnologia e capacitação para garantir um atendimento cada vez mais eficiente e humanizado.

- **Aplicativo** : Segue como principal canal de atendimento, com leve redução de 11,5% no segundo trimestre.
- **Presencial** : Redução de 22,7% nos atendimentos presenciais, indicando tendência de digitalização.
- **Telefone** : Queda acentuada de 73,8%, reforçando a baixa demanda por esse canal.
- **E-mail**  e **Outros** : Mantêm-se estáveis, com pequenas variações.

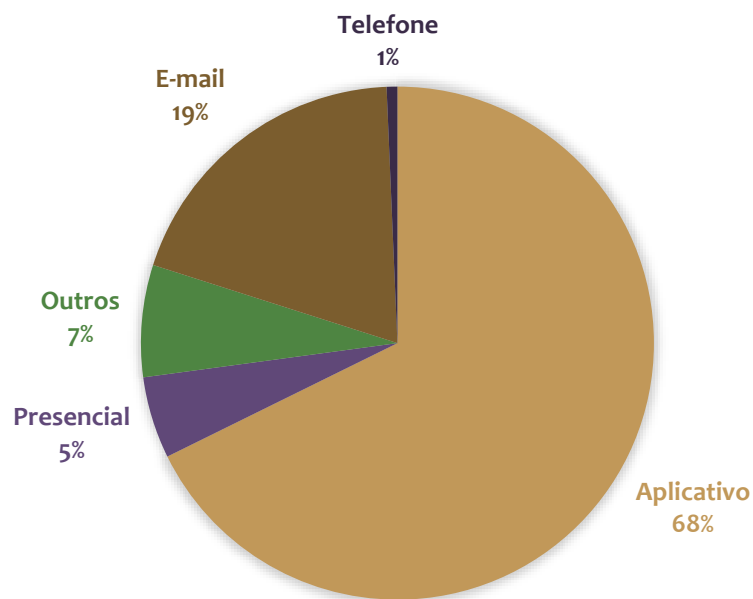




1º TRIMESTRE



2º TRIMESTRE





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 - E-mail: ipmu@ubatuba.sp.gov.br

5. Considerações Finais

O atendimento eficiente, humanizado e multicanal é **uma das principais ferramentas de fortalecimento institucional do IPMU**. Além de contribuir para a **excelência na prestação de serviços públicos**, ele também:

- Reduz custos operacionais;
- Amplia a capilaridade da informação;
- Melhora a imagem institucional;
- Estimula a inovação e modernização administrativa.

A atuação do Controle Interno seguirá acompanhando, avaliando e sugerindo melhorias contínuas aos processos de atendimento, contribuindo para **a boa governança, transparência e eficiência do Instituto**.

Ubatuba, 11 de julho de 2025

Luiz Alexandre de Oliveira

Responsável pelo Controle Interno

Portaria IPMU n° 066/2022

Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

De acordo

Equipe de Controle Interno

Portaria IPMU n° 066/2022

Flávio Bellard Gomes

Membro do Conselho de Administração do
Instituto de Previdência Municipal de
Ubatuba

Antonio Carlos Berti Gomes

Membro do Conselho Fiscal do Instituto de
Previdência Municipal de Ubatuba

Ciente

Sirleide da Silva

Presidente do Instituto de Previdência
Municipal de Ubatuba