



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 4º Trimestre de 2025 (out/ nov/ dez)



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS – 4º Trimestre de 2025

 Período: Outubro, Novembro e Dezembro

 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

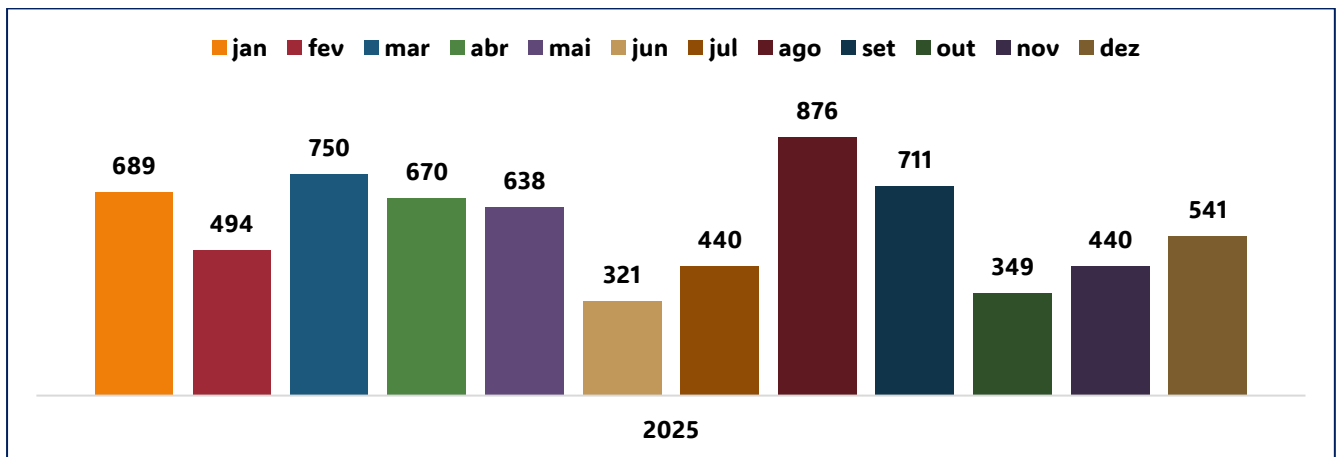
No **1º Trimestre de 2025** foram realizados **1.933 atendimentos**: janeiro (689 atendimentos), fevereiro (494 atendimentos) e março (750 atendimentos).

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).

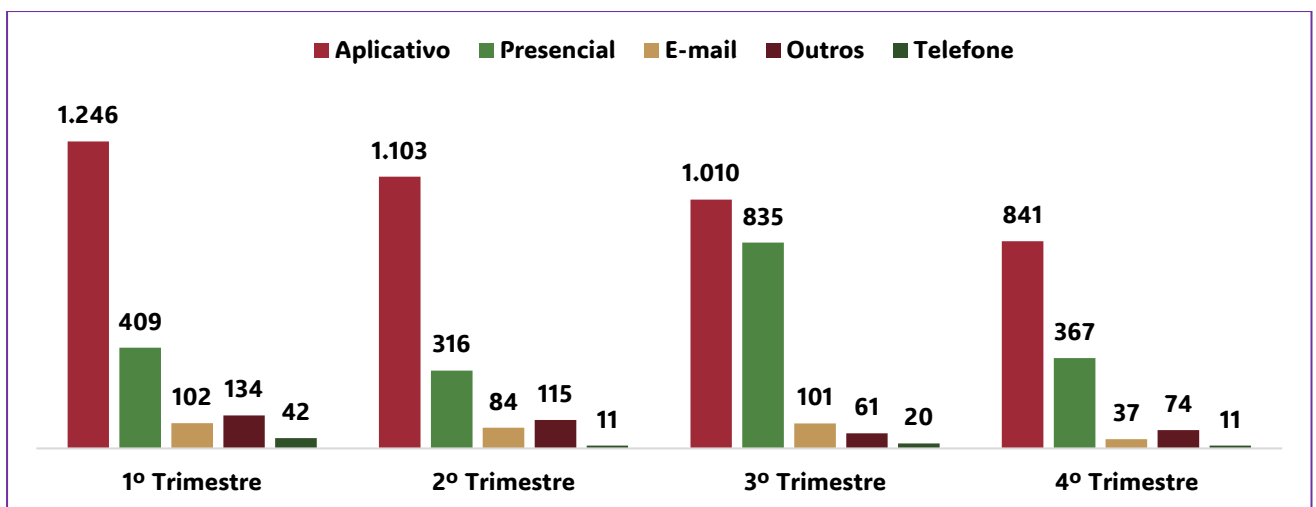
No **3º Trimestre de 2025** foram realizados **2.029 atendimentos**: janeiro (689 atendimentos), fevereiro (494 atendimentos), março (750 atendimentos), abril (670 atendimentos), maio (638 atendimentos), junho (321 atendimentos), julho (440 atendimentos), agosto (876 atendimento) e setembro (711 atendimento).

No **4º Trimestre de 2025** foram realizados **1.330 atendimentos**: janeiro (689 atendimentos), fevereiro (494 atendimentos), março (750 atendimentos), abril (670 atendimentos), maio (638 atendimentos), junho (321 atendimentos), julho (440 atendimentos), agosto (876 atendimento), setembro (711 atendimento), outubro (349), novembro (440) e dezembro (541).

Resumo Mensal

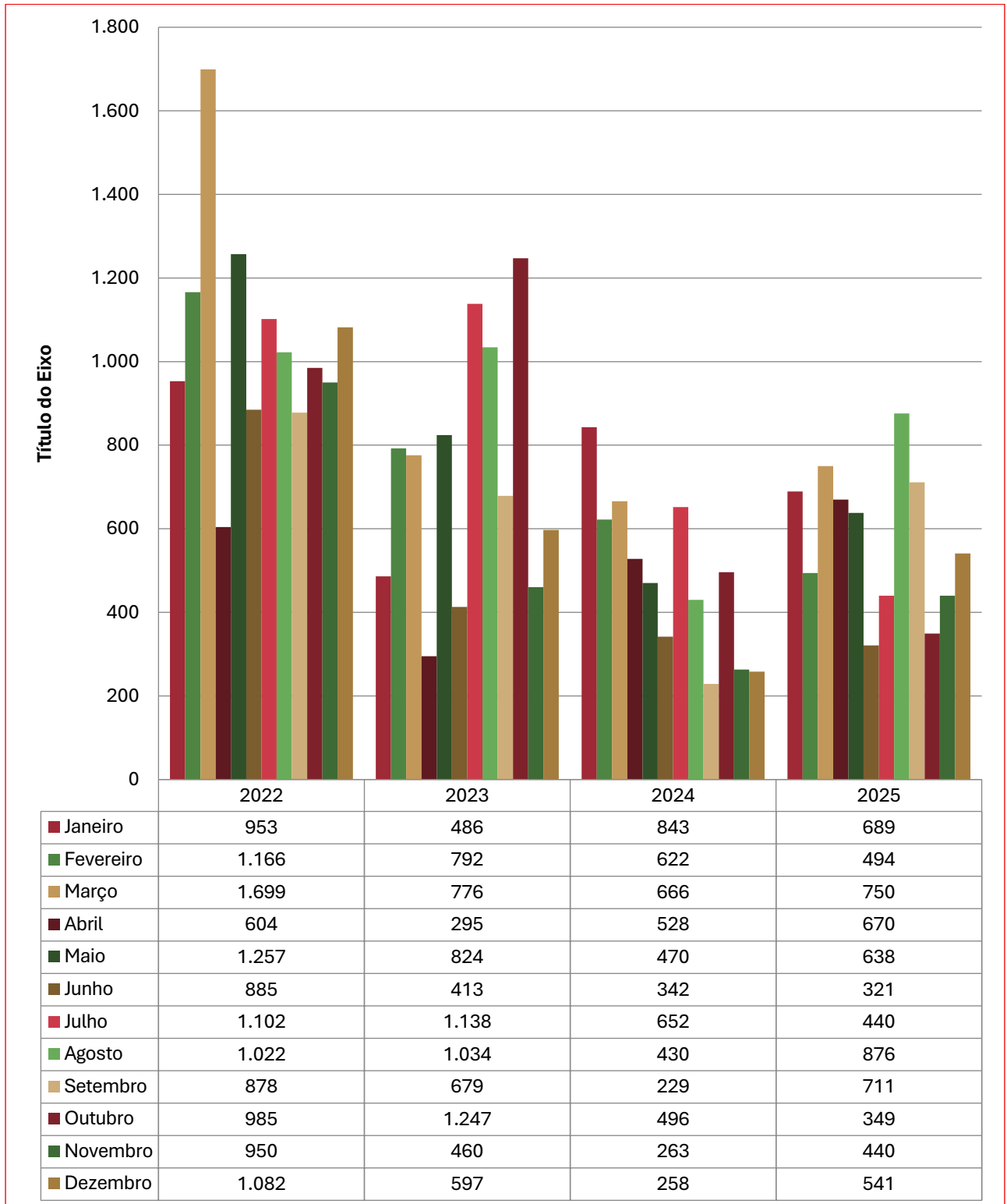


Classificação por Forma de Contato: trimestre



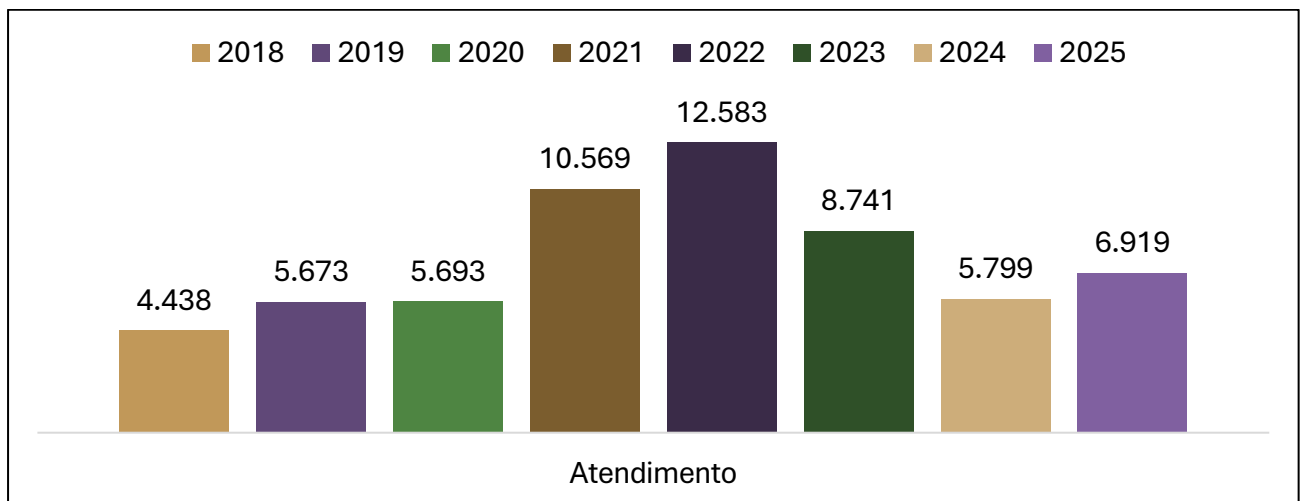
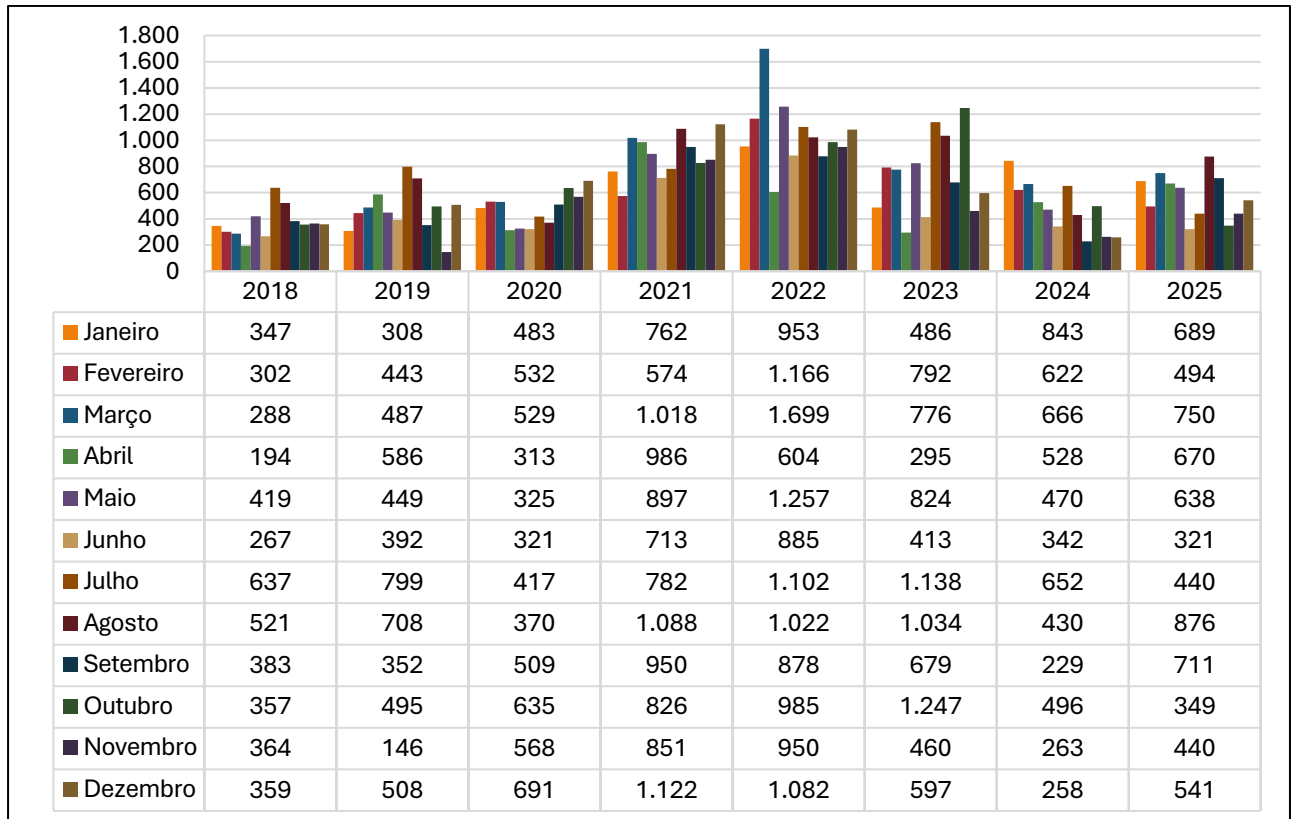


Classificação por Forma de Contato: Janeiro - Dezembro






4- Comparativo de Atendimentos










5- Forma de Atendimento

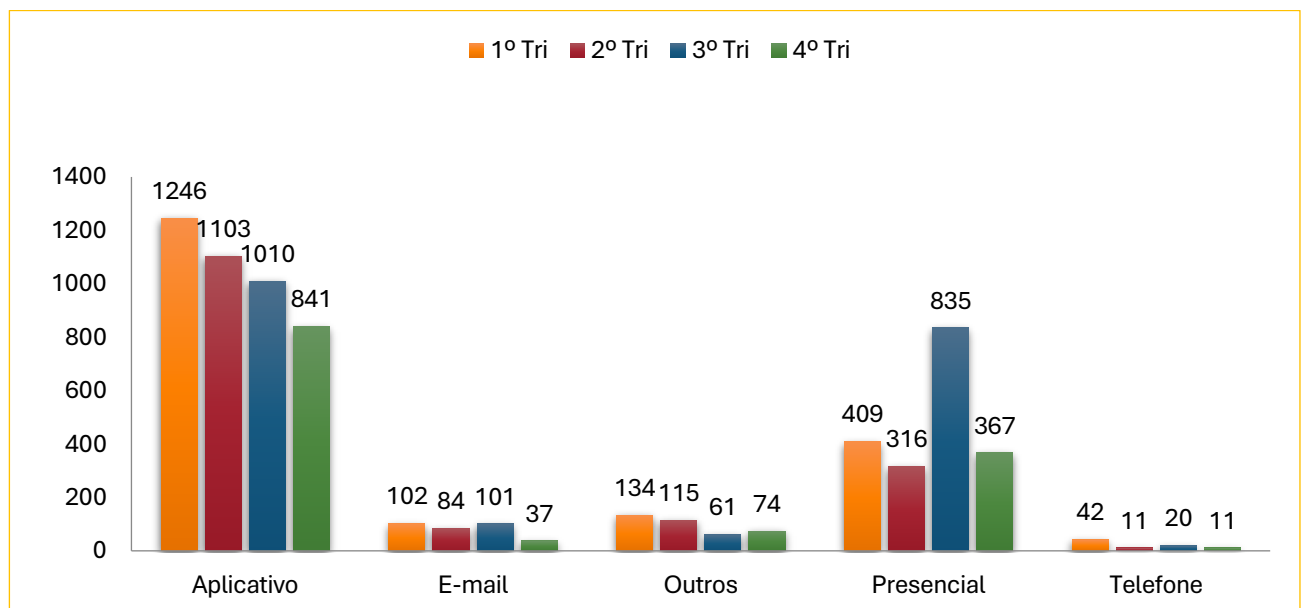
A seguir, a consolidação dos atendimentos realizados por canal, com destaque para a predominância do uso do aplicativo institucional:

Forma de Atendimento	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
 Aplicativo	1.246	1.103	1.010	841
 E-mail	102	84	101	37
 Outros	134	115	61	74
 Presencial	409	316	835	367
 Telefone	42	11	20	11

Análise Comparativa:

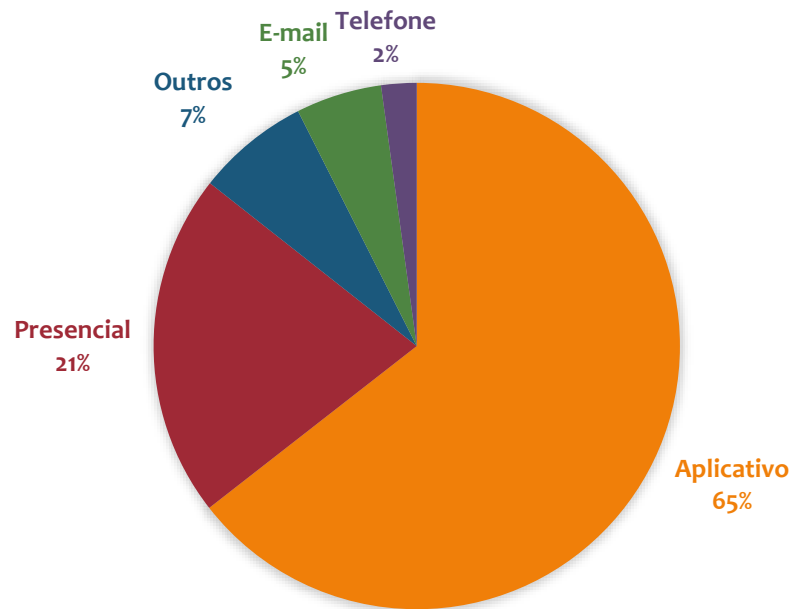
Os dados indicam uma consolidação do atendimento digital via aplicativo, refletindo a preferência dos segurados por soluções rápidas e acessíveis. A diminuição dos atendimentos presenciais e por telefone reforça a importância da modernização e da manutenção dos canais online. O IPMU seguirá investindo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

- **Aplicativo** : Segue como principal canal de atendimento.
- **Presencial** : Aumento no considerando período de recadastramento dos inativos.
- **Telefone** : leve aumento, mas com baixa demanda por esse canal.
- **E-mail** : Mantêm-se estáveis, com pequenas variações.
- **Outros** : Redução no terceiro trimestre.

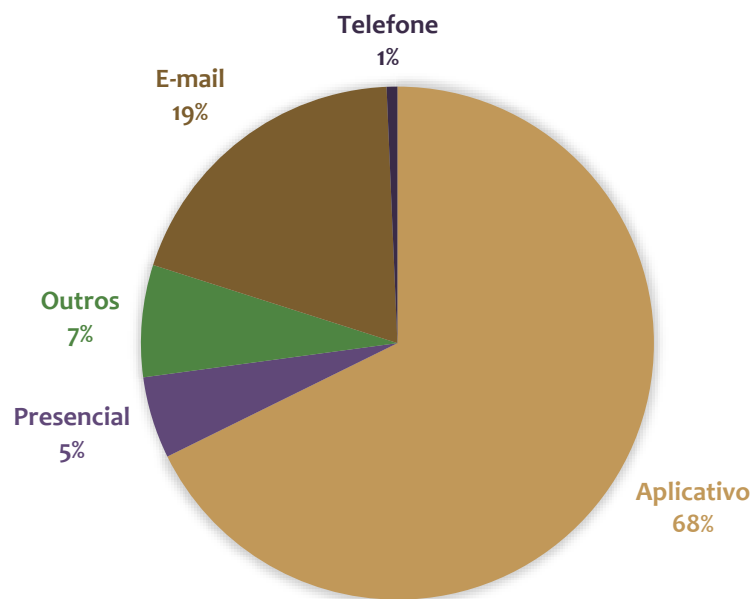




1º TRIMESTRE

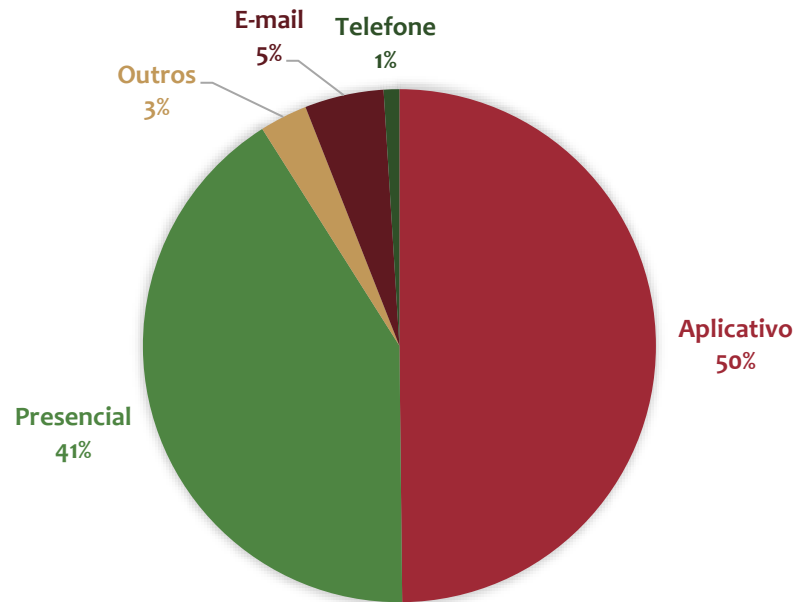


2º TRIMESTRE

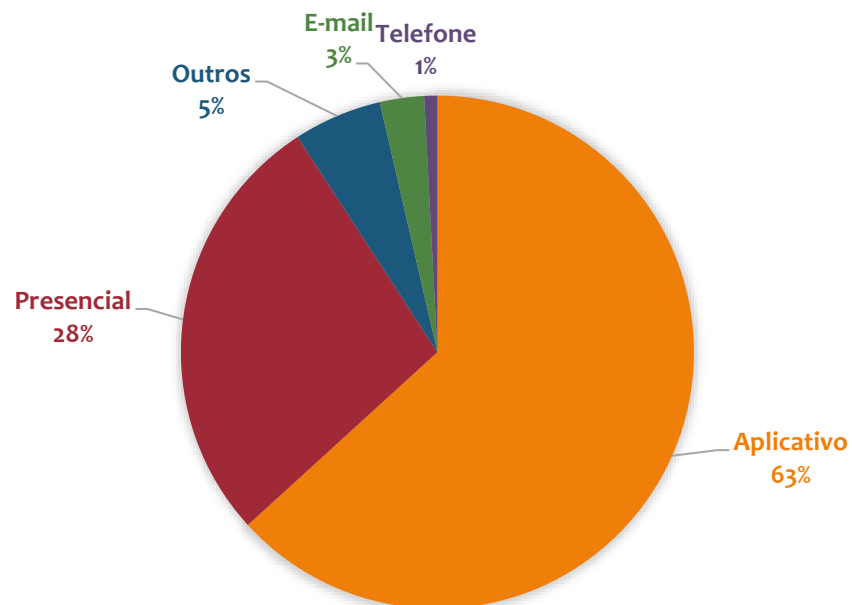




3° TRIMESTRE



4° 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

6. 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, 30 de dezembro de 2025

Michele de Oliveira Alves

Responsável pelo Controle Interno

Portaria IPMU n° 062/2025

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