



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
1º Trimestre de 2025
(jan/ fev/ mar)



 **RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS - 1º TRIMESTRE DE 2025**

 **Período: Janeiro, Fevereiro e Março de 2025**

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

 **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.



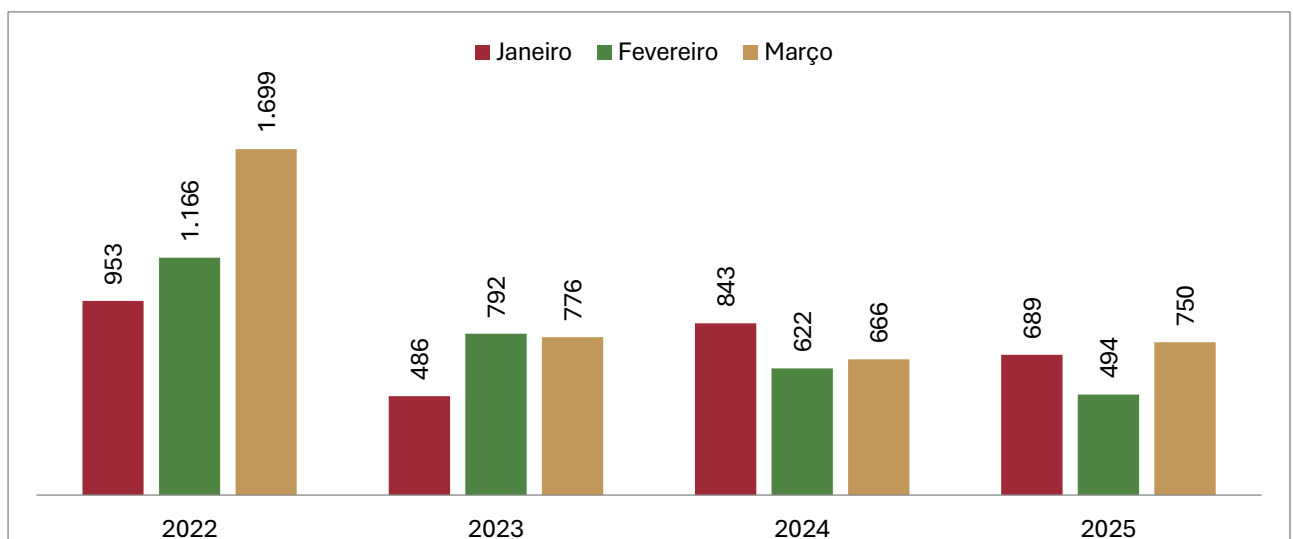
3- Distribuição dos Atendimentos por Canal

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

| Canal de Atendimento | Quantidade | Percentual (%) |
|---------------------------------------|--------------|----------------|
| Aplicativo/WhatsApp | 1.246 | 64,4% |
| E-mail | 102 | 5,3% |
| Outros (Fale Conosco, Ouvidoria etc.) | 134 | 6,9% |
| Presencial | 409 | 21,1% |
| Telefone | 42 | 2,2% |
| Total | 1.933 | 100% |

Análise

- A **maior parte dos atendimentos (64,4%) foi realizada via aplicativo ou WhatsApp**, reforçando a preferência dos segurados por canais rápidos e acessíveis.
- O **atendimento presencial ainda representa 21,1%**, o que mostra sua importância para casos que demandam atenção direta ou apoio específico.
- Os canais eletrônicos (aplicativo, e-mail, outros) somam **81,6% dos atendimentos**, indicando forte digitalização e aderência à estratégia de atendimento remoto.
- O telefone, com apenas 2,2%, perdeu relevância, sendo cada vez mais substituído por ferramentas de autoatendimento digital.





4- Comparativo Trimestral de Atendimentos

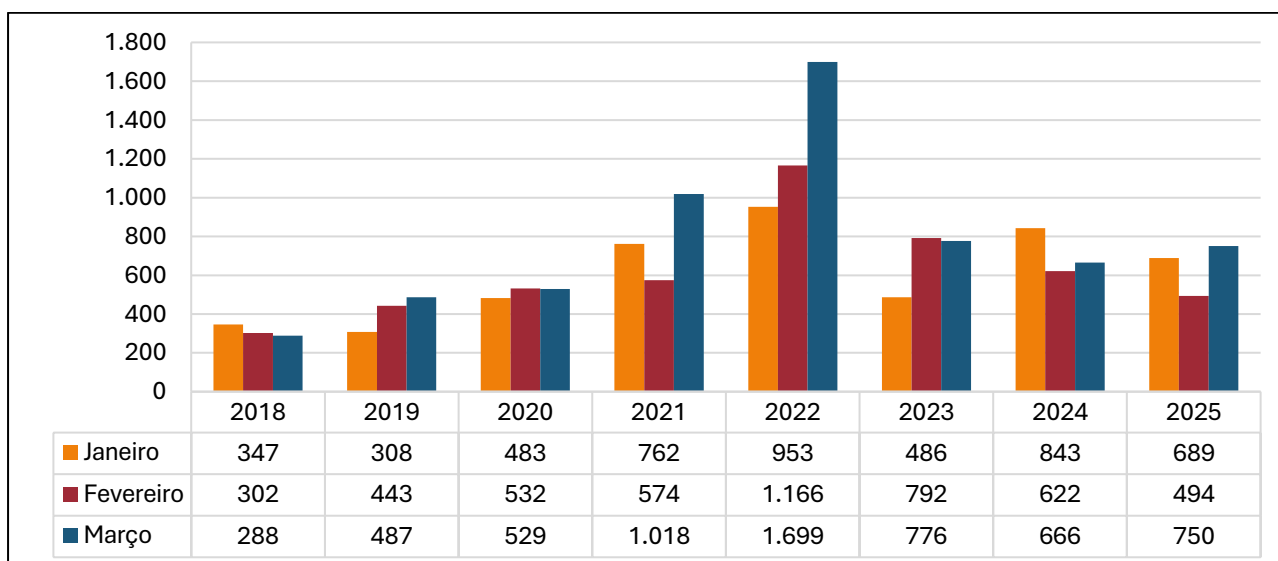
| Ano | Janeiro | Fevereiro | Março | Total Trimestral |
|------|---------|-----------|-------|------------------|
| 2022 | 953 | 1.166 | 1.699 | 3.818 |
| 2023 | 486 | 792 | 776 | 2.054 |
| 2024 | 843 | 622 | 666 | 2.131 |
| 2025 | 689 | 494 | 750 | 1.933 |

Análise de Evolução

- Em **2022**, houve o maior volume de atendimentos no período, especialmente em março (1.699), quando os atendimentos ainda eram majoritariamente presenciais.
- **2023** e **2024** registraram queda significativa, refletindo a consolidação dos canais eletrônicos.
- Em **2025**, embora os números tenham reduzido em relação a 2022, observou-se **uma recuperação em março** (750 atendimentos), sugerindo possível sazonalidade ou aumento na procura por serviços específicos.

Interpretação

- A tendência geral é de **redução no número total de atendimentos presenciais e telefônicos**, coerente com a ampliação dos serviços digitais.
- O menor total trimestral ocorreu em 2025 (**1.933 atendimentos**), o que pode indicar **maior efetividade das ferramentas eletrônicas e/ou melhor organização da demanda**.
- A manutenção de níveis consistentes de atendimento demonstra **engajamento ativo dos segurados** com os canais institucionais, mesmo com a digitalização dos serviços.



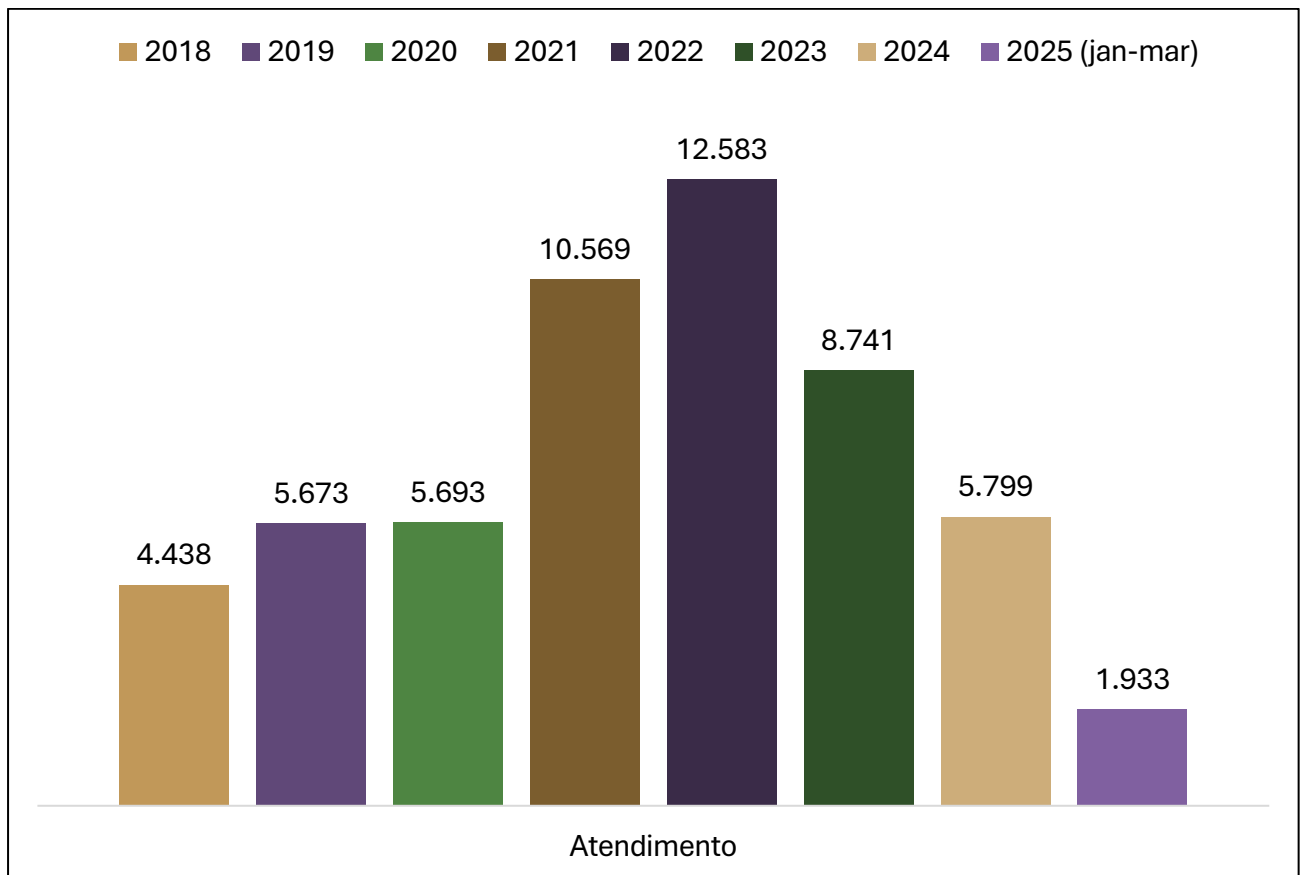
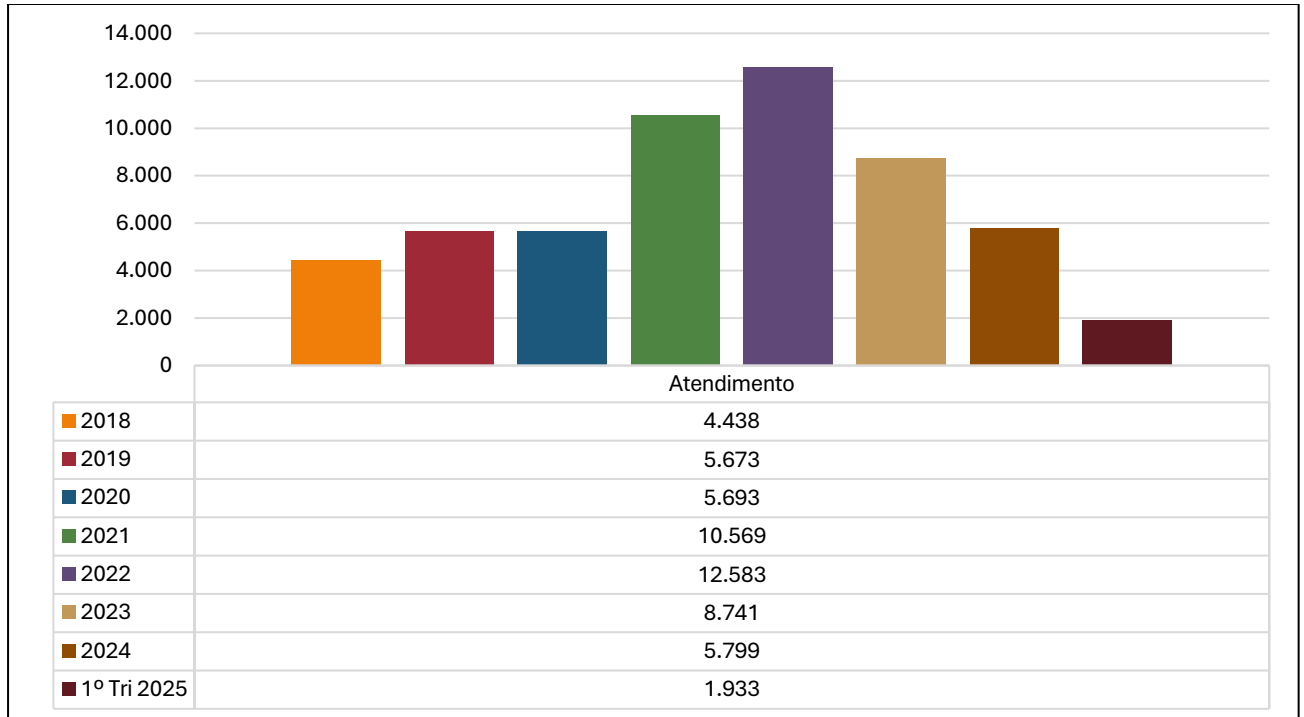


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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



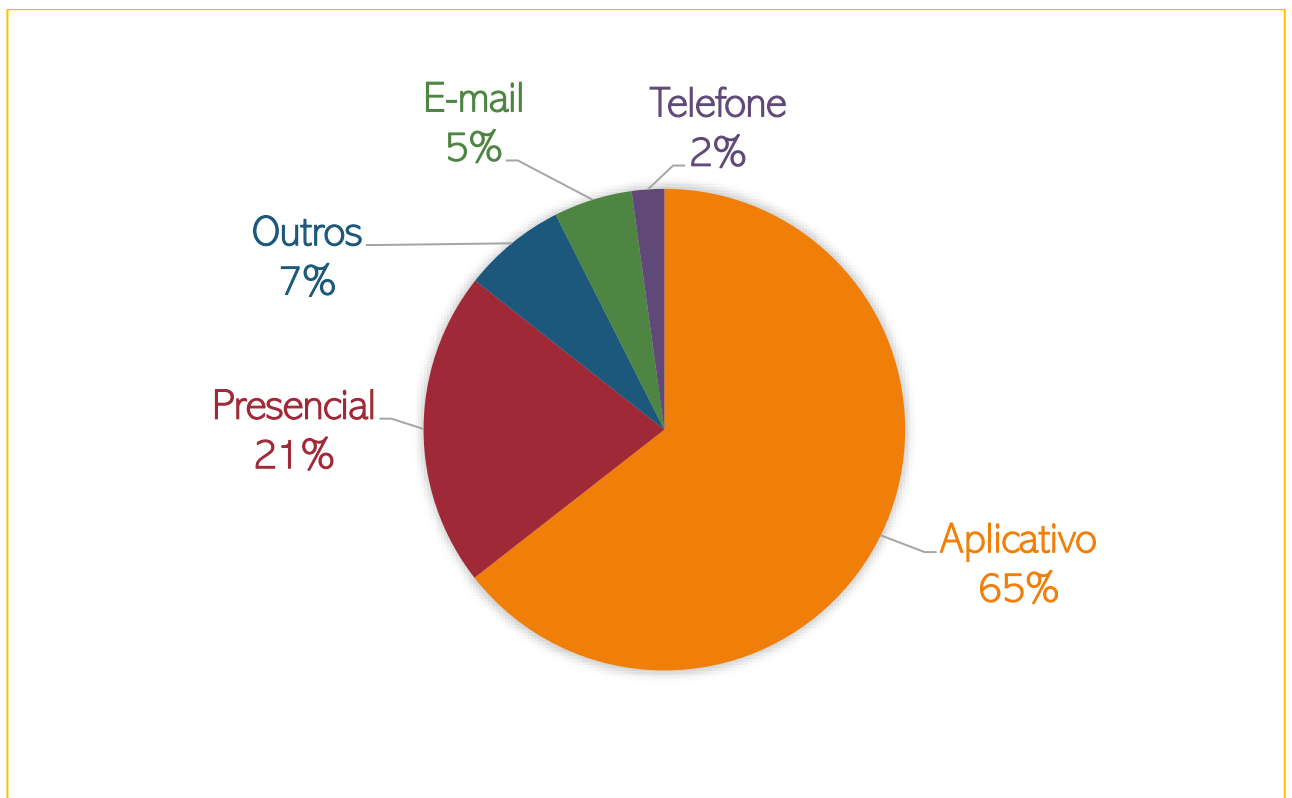
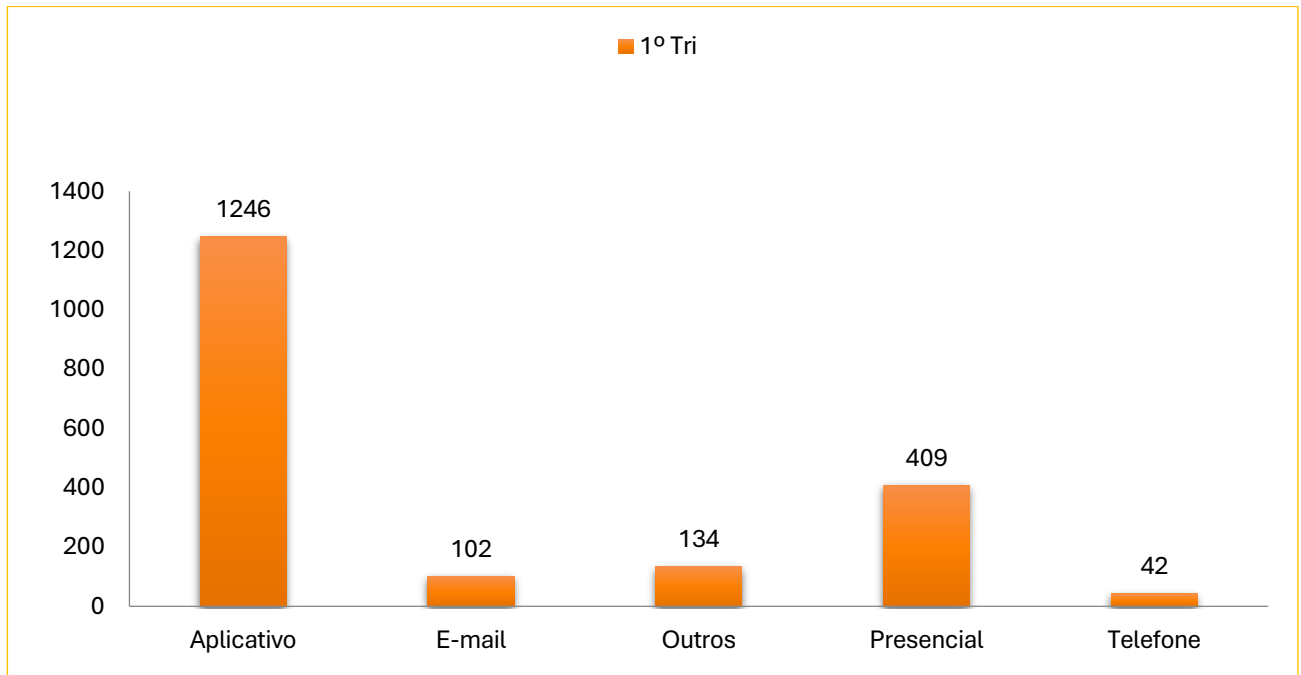


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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





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, 02 de junho 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