



Controle Interno Atendimentos 2º Trimestre de 2026

Processo IPMU/013/2026



Relatório de Controle Interno Previdenciário

Atendimentos Administrativos — 2º Trimestre de 2026

1. Introdução

O Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU adota um modelo de atendimento híbrido, estruturado para garantir acessibilidade, eficiência e qualidade na prestação dos serviços aos seus segurados e demais públicos de interesse. O sistema contempla atendimento presencial, telefônico e canais digitais, incluindo e-mail, WhatsApp, ouvidoria e plataforma “Fale Conosco”.

Desde 2020, o Instituto vem implementando um conjunto de medidas voltadas à transformação digital e à modernização dos serviços, com foco na redução da necessidade de deslocamento físico, na ampliação da comodidade aos usuários e no aumento da eficiência operacional. Tais iniciativas contribuíram significativamente para a otimização dos fluxos de atendimento, racionalização do uso de recursos humanos e fortalecimento da transparência institucional.

Nesse contexto, o presente Relatório de Controle Interno Previdenciário tem por finalidade apresentar a análise técnica, quantitativa e qualitativa dos atendimentos administrativos realizados pelo IPMU no segundo trimestre de 2026 (abril, maio e junho).

O documento encontra-se estruturado sob a ótica da auditoria interna, em consonância com os princípios da Governança Corporativa, as diretrizes do Pró-Gestão RPPS (Nível III) e as melhores práticas de controle, transparência, eficiência e gestão orientada a resultados no âmbito da administração pública previdenciária.

2. Importância Estratégica do Atendimento

O atendimento aos segurados constitui um dos pilares estruturantes da gestão previdenciária, exercendo papel fundamental na garantia da eficiência operacional, na promoção da transparência institucional e no fortalecimento da confiança entre o Instituto e seus públicos de interesse. No âmbito do IPMU, o atendimento é concebido como instrumento estratégico de gestão, contribuindo diretamente para a qualidade dos serviços prestados e para a sustentabilidade do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS). Nesse contexto, destacam-se os seguintes aspectos:

2.1 Eficiência e Eficácia Operacional

A prestação de atendimento ágil e resolutivo contribui para a celeridade na solução de demandas administrativas e previdenciárias, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a efetividade dos serviços. Paralelamente, a padronização e a racionalização dos fluxos promovem a otimização dos processos internos, minimizando a burocracia, evitando retrabalhos e assegurando maior produtividade da equipe técnica.

2.2 Satisfação e Confiança dos Segurados

Um atendimento qualificado, humanizado e orientado à solução fortalece a relação de confiança entre o IPMU e seus segurados, refletindo positivamente na percepção institucional e contribuindo para a satisfação de servidores, aposentados e pensionistas.



2.3 Transparência e Comunicação Institucional

O atendimento desempenha papel essencial na disseminação de informações claras, precisas e acessíveis sobre direitos, deveres e normas previdenciárias, ampliando o alcance dos serviços em consonância com os princípios da publicidade e da transparência.

2.4 Adaptabilidade e Inovação na Gestão

A incorporação de ferramentas tecnológicas — e-mail, WhatsApp e plataformas digitais — evidencia a capacidade de adaptação do IPMU às novas demandas da sociedade e às tendências de transformação digital no setor público.

2.5 Qualidade de Vida e Inclusão

A ampliação do atendimento remoto reduz a necessidade de deslocamentos presenciais, favorecendo conforto, segurança e inclusão, e permitindo o acesso aos serviços independentemente da localização do usuário.

2.6 Impacto na Gestão Pública e Governança

O atendimento eficiente e humanizado fortalece a imagem institucional e a credibilidade do IPMU perante segurados, órgãos de controle e sociedade, sendo a Ouvidoria importante instrumento de gestão participativa e de melhoria contínua.

3. Distribuição dos Atendimentos

No segundo trimestre de 2026 foram registrados 1.516 atendimentos, distribuídos entre abril, maio e junho. A análise da distribuição revela um comportamento dinâmico, com recuperação de volume em maio (maior volume do trimestre) e redução expressiva em junho, acompanhada de deslocamento qualitativo do perfil das demandas (maior densidade previdenciária e recadastramento de inativos).

Mês	Atendimentos	Variação (%)
Abril	511	—
Maio	613	+19,96%
Junho	392	-36,05%
Total	1.516	—

Observação de Controle Interno: o relatório mensal de abril/2026 registra 510 atendimentos, ao passo que o consolidado semestral registra 511 (divergência de 1 atendimento no canal Aplicativo). Adota-se, neste relatório, a base consolidada (511); recomenda-se a conciliação do registro de abril para uniformização.

Análise Técnica da Variação

Abril (511) frente a março/2026 (643): redução de 20,53%, refletindo o arrefecimento posterior ao pico sazonal do IRPF, ainda com cauda relevante de Informes de Rendimentos.

Maio (613) frente a abril (511): elevação de 19,96% — recuperação do volume, com predominância de entregas (holerite) e persistência da demanda por Informe de Rendimentos.

Junho (392) frente a maio (613): redução de 36,05%, acompanhada de aumento da densidade previdenciária (recadastramento de inativos e abertura de processos de aposentadoria).

Comparativo interanual (2º trimestre): 2025 registrou 1.629 atendimentos e 2026, 1.516 (-6,94%). Na comparação mensal: abril -23,73%; maio -3,92%; junho +22,12%.



3.1. Abril de 2026: 511 atendimentos

Predominância do Aplicativo (312) e do Presencial (170).

Entrega concentrada em Holerite (177 no aplicativo e 52 no presencial) e em Informe de Rendimentos (72 aplicativo, 21 presencial, 4 e-mail e 1 telefone), refletindo a cauda da demanda sazonal do IRPF.

Forte atividade de Recadastramento de Ativos, sobretudo presencial (51), totalizando 60 no mês.

Demandas previdenciárias: Simulação de Aposentadoria (7), Abertura de Processo de Aposentadoria (5) e Pedido de CTC do INSS (5).

3.2. Maio de 2026: 613 atendimentos (maior volume do trimestre)

Maior volume do trimestre, com predominância do Aplicativo (457) e Entrega de 360 (Holerite 280; Informe de Rendimentos 70; 13º Salário 13).

Persistência da demanda por Informe de Rendimentos (70 aplicativo e 16 presencial), cauda final do ciclo do IRPF.

Registro atípico de 26 Reclamações pelo Aplicativo, decorrentes do atraso na portabilidade de salário na data de pagamento: os servidores que recebem por portabilidade tiveram o crédito processado ao longo do dia e, em parte, no dia seguinte, em razão de falha operacional no sistema do Banco Santander, conforme relatório da instituição financeira. As reclamações originaram-se da ausência do crédito na manhã da data de pagamento, tratando-se de evento externo ao IPMU e pontual, já esclarecido (ver Pontos de Atenção).

Manutenção do recadastramento (Ativos: 2 aplicativo e 5 presencial; Inativos: 3 presencial).

3.3. Junho de 2026: 392 atendimentos (menor volume do trimestre)

Menor volume do trimestre (-36,05% frente a maio), com deslocamento qualitativo do perfil das demandas.

Elevação expressiva do Recadastramento de Inativos (37 aplicativo, 24 presencial e 1 e-mail; total de 62), indicando o início da fase de recadastramento/prova de vida dos inativos.

Aumento das demandas previdenciárias de maior densidade técnica: Abertura de Processo de Aposentadoria (9),

Simulação de Aposentadoria (10), Pedido de CTC do INSS (9) e entrega de Portaria de Aposentadoria (8).

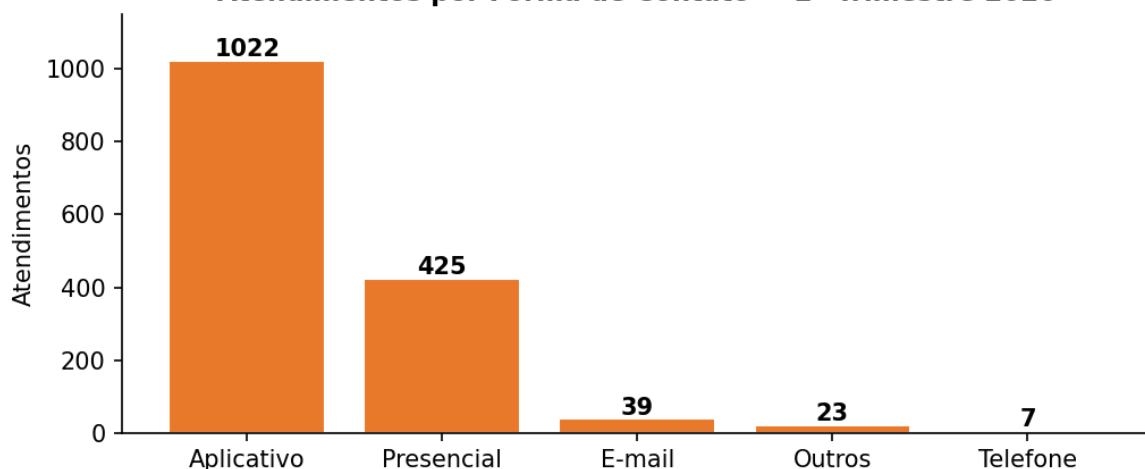
Ausência de demanda por Informe de Rendimentos no mês, confirmando o caráter sazonal do IRPF.

Consolidação por Canal de Atendimento — 2º Trimestre

Forma de Atendimento	Abril	Maio	Junho	2º Trimestre
Aplicativo	312	457	253	1.022
E-mail	14	12	13	39
Outros	11	2	10	23
Presencial	170	139	116	425
Telefone	4	3	0	7

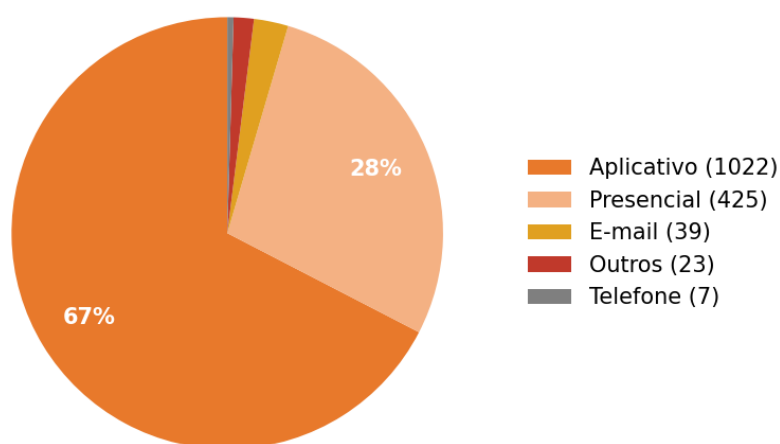


Atendimentos por Forma de Contato — 2º Trimestre 2026



Os dados indicam a consolidação do atendimento digital via aplicativo, responsável por 67,4% do total do trimestre, seguido do atendimento presencial (28,0%). A predominância dos canais eletrônicos reflete a preferência dos segurados por soluções rápidas e acessíveis e reforça a estratégia de modernização e manutenção dos canais online.

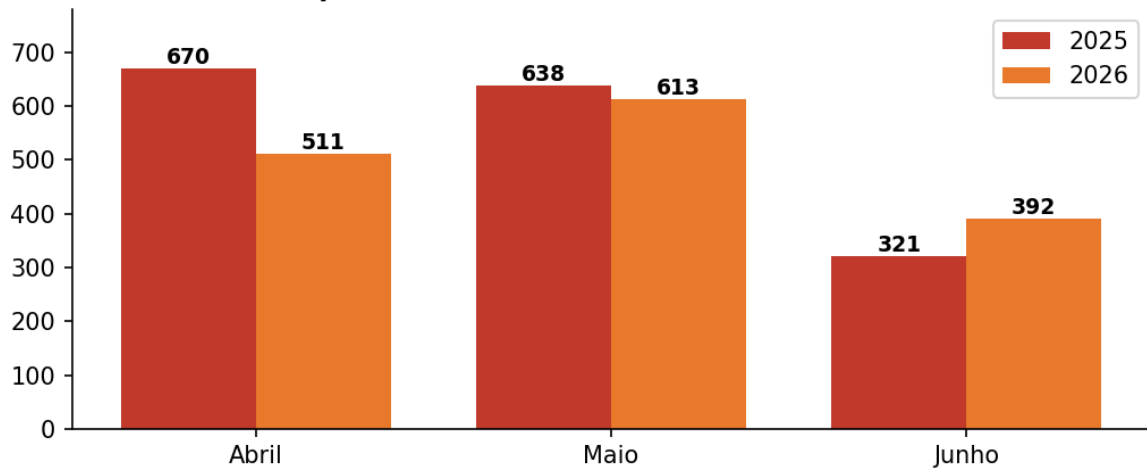
Distribuição por Canal — 2º Trimestre 2026





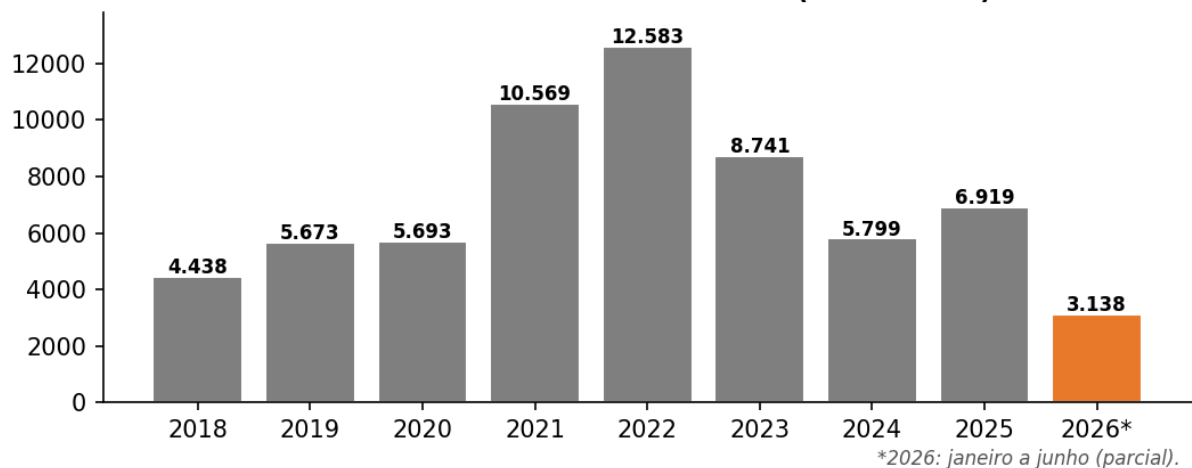
Comparativo Mensal e Evolução Histórica

Comparativo Mensal – 2º Trimestre 2025 x 2026



Em relação ao mesmo período de 2025, observa-se redução de 6,94% no volume total do trimestre, com quedas em abril e maio e elevação em junho — mês em que a demanda foi impulsionada pelo recadastramento de inativos.

Histórico Anual de Atendimentos (2018-2026*)





Série Histórica Mensal (2018–2026)

Mês	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Janeiro	347	308	483	762	953	486	843	689	560
Fevereiro	302	443	532	574	1.166	792	622	494	419
Março	288	487	529	1.018	1.699	776	666	750	643
Abril	194	586	313	986	604	295	528	670	511
Maiο	419	449	325	897	1.257	824	470	638	613
Junho	267	392	321	713	885	413	342	321	392
Julho	637	799	417	782	1.102	1.138	652	440	
Agosto	521	708	370	1.088	1.022	1.034	430	876	
Setembro	383	352	509	950	878	679	229	711	
Outubro	357	495	635	826	985	1.247	496	349	
Novembro	364	146	568	851	950	460	263	440	
Dezembro	359	508	691	1.122	1.082	597	258	541	

Os campos de julho a dezembro de 2026 permanecem em branco, por não integrarem o período de referência deste relatório.

4. Análise de Desempenho

A análise do desempenho operacional do segundo trimestre de 2026 evidencia um ciclo com três momentos complementares:

Abril — arrefecimento pós-IRPF, com forte recadastramento de ativos e cauda da demanda por Informes de Rendimentos;

Maiο — recuperação de volume e pico do trimestre, com predominância de entregas (holerite) e persistência do IRPF;

Junho — redução volumétrica com migração para demandas de maior densidade previdenciária (recadastramento de inativos, abertura de processos de aposentadoria e simulações).

O comportamento do período confirma a capacidade de adaptação do IPMU a diferentes perfis de demanda e a predominância consolidada do canal digital, evidenciando, todavia, a oportunidade de evolução para um modelo mais automatizado e preditivo, capaz de antecipar variações sazonais (IRPF) e ciclos de recadastramento (prova de vida).

A análise consolidada permite identificar quatro eixos estruturantes:

Instrumentos Financeiros (digitalização consolidada): entrega de holerites e calendários de pagamento — alto volume e baixa complexidade;



Gestão Cadastral (controle e integridade da base): recadastramento de ativos e inativos — fundamental para a mitigação de riscos atuariais e financeiros;

Concessão de Benefícios (alto impacto previdenciário): abertura de aposentadorias e pensões, análise de tempo de contribuição e CTC;

Obrigações Sazonais (IRPF): emissão de informes de rendimentos, com picos previsíveis de demanda.

Análise Estratégica de Governança

Pontos Fortes

- Rastreabilidade integral dos atendimentos, com registro estruturado por forma de contato, tipo e assunto, assegurando transparência e auditabilidade.
- Maturidade digital consolidada: o Aplicativo respondeu por 67,4% dos atendimentos do trimestre, reduzindo custos e ampliando a escala.
- Integração entre atendimento e gestão de benefícios (simulações, aberturas de processo e análise de CTC).
- Capacidade de absorção de ciclos distintos (recadastramento de ativos em abril e de inativos em junho) sem descontinuidade dos serviços.

Pontos de Atenção

- Elevação de reclamações em maio (26 registros pelo Aplicativo): causa identificada como atraso na portabilidade de salário na data de pagamento, decorrente de falha no sistema do Banco Santander — evento externo ao IPMU —, com regularização dos créditos no mesmo dia e no dia seguinte. Recomenda-se a juntada do relatório da instituição financeira ao processo e a adoção de comunicação preventiva aos segurados em ocorrências semelhantes.
- Divergência de 1 registro em abril entre o relatório mensal (510) e o consolidado (511): recomenda-se conciliação.
- Baixo nível de automação de serviços recorrentes (informes de rendimentos e holerites), com impacto sobre a eficiência em períodos de pico.

Considerações Finais

A análise do desempenho operacional do segundo trimestre de 2026 evidencia que o IPMU mantém patamar consistente de maturidade institucional, refletido na solidez dos mecanismos de controle interno, na confiabilidade dos processos e na capacidade de resposta às diferentes dinâmicas de demanda.

O comportamento observado ao longo do período demonstra a regularidade e a continuidade dos serviços, bem como a capacidade adaptativa do Instituto frente a cenários distintos — da cauda sazonal do IRPF ao ciclo de recadastramento de inativos. Sob a ótica estratégica, o IPMU encontra-se em transição para um modelo de gestão orientado por dados, fundamentado em três eixos: automação de processos, uso intensivo de dados e Business Intelligence, e otimização do capital humano.

Recomenda-se, para o próximo trimestre, o acompanhamento do processo de recadastramento/prova de vida (concentrado em julho e agosto), a juntada ao processo do relatório do Banco Santander que



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

documenta o atraso na portabilidade de salário ocorrido em maio e a conciliação do registro de abril, mantendo-se o monitoramento contínuo dos indicadores de atendimento.

A atuação do Controle Interno permanecerá pautada no acompanhamento sistemático, na avaliação contínua e na proposição de melhorias estruturantes, visando ao aperfeiçoamento permanente dos processos, ao fortalecimento da governança e à consolidação de um ambiente institucional cada vez mais eficiente, transparente e aderente às exigências legais e regulatórias.

Ubatuba, 1º de julho de 2026.

Lucas Gustavo Ferreira Castanho

Assessor de Gestão Previdenciária do Instituto de
Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

De acordo

Flávio Bellard Gomes

Presidente do Conselho de
Deliberativo do Instituto de Previdência
Municipal de Ubatuba

Antônio Carlos Berti Gomes

Presidente do Conselho Fiscal do
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba

Ciente:

Sirleide da Silva

Presidente do Instituto de Previdência
Municipal de Ubatuba