



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Processo IPMU/014/2024



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação dos aposentados e pensionistas do **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU** no ano de 2024 foi um instrumento fundamental para entender as necessidades e expectativas dessa população específica.

Com **66 participantes**, o número foi suficiente para trazer informações relevantes sobre a percepção dos beneficiários em relação aos serviços prestados pelo instituto, além de indicar áreas para melhorias e ajustes.

Aqui estão alguns pontos-chave sobre a importância dessa pesquisa:

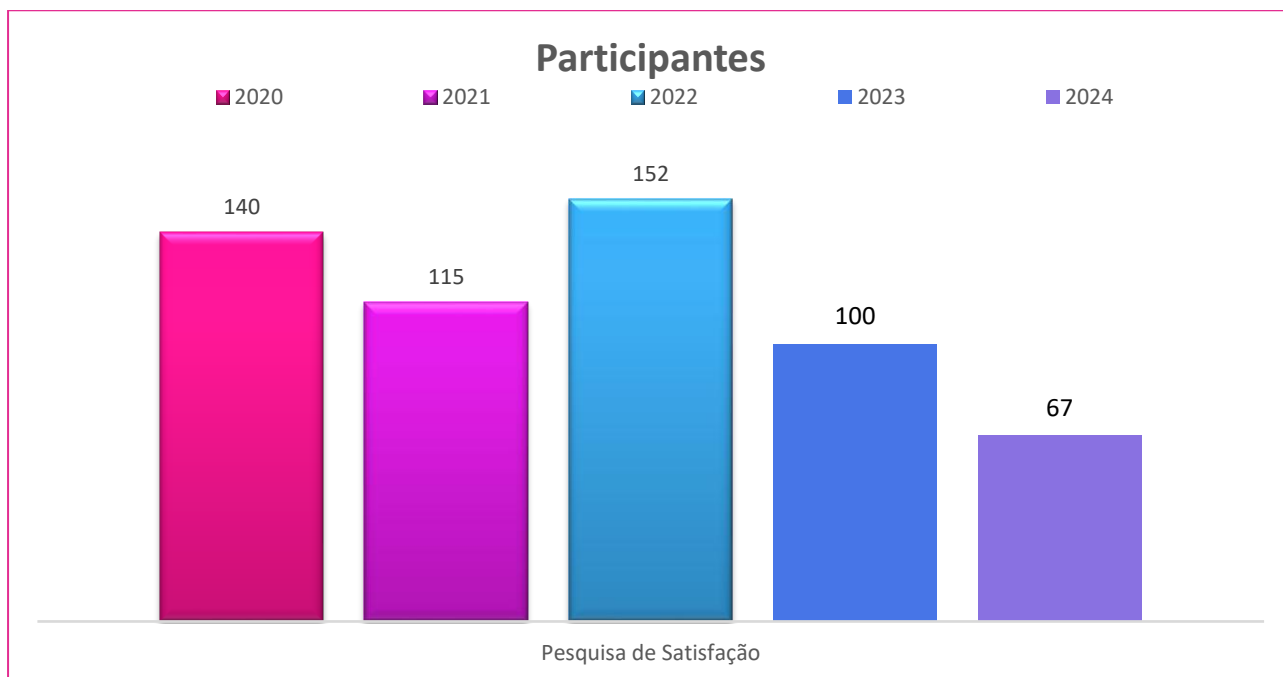
1. **Avaliação dos serviços:** A pesquisa ajuda a medir a qualidade dos serviços oferecidos pelo Instituto de Previdência Municipal, como a agilidade no pagamento de benefícios, a comunicação entre os beneficiários e o instituto, e o atendimento das demandas dos aposentados e pensionistas. Com essas informações, a instituição pode identificar pontos fortes e fracos.
2. **Transparência e engajamento:** Ao realizar pesquisas de satisfação, o Instituto demonstra preocupação com o bem-estar de seus beneficiários e com a transparência no serviço público. Isso também fortalece a relação de confiança entre o Instituto e os aposentados e pensionistas, criando um ambiente mais colaborativo e participativo.
3. **Identificação de melhorias:** Mesmo com um número relativamente pequeno de participantes (66), já é possível identificar aspectos que precisam de melhorias. Com essa informação, o Instituto pode priorizar ações corretivas e aprimorar processos que afetem diretamente o cotidiano dos beneficiários.
4. **Feedback direto:** A pesquisa oferece uma oportunidade para os aposentados e pensionistas expressarem suas opiniões e sugestões diretamente ao Instituto, o que pode resultar em um atendimento mais personalizado e ajustado às suas necessidades específicas.

A **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**, além de fornecer um canal de comunicação onde os servidores possam expressar sua opinião sobre os serviços, permite também identificar os pontos positivos e negativos do atendimento oferecido pela Diretoria Executiva do IPMU.

Na avaliação dos resultados, a Diretoria Executiva busca adotar medidas corretivas, reorientando e ajustando a prestação dos serviços.

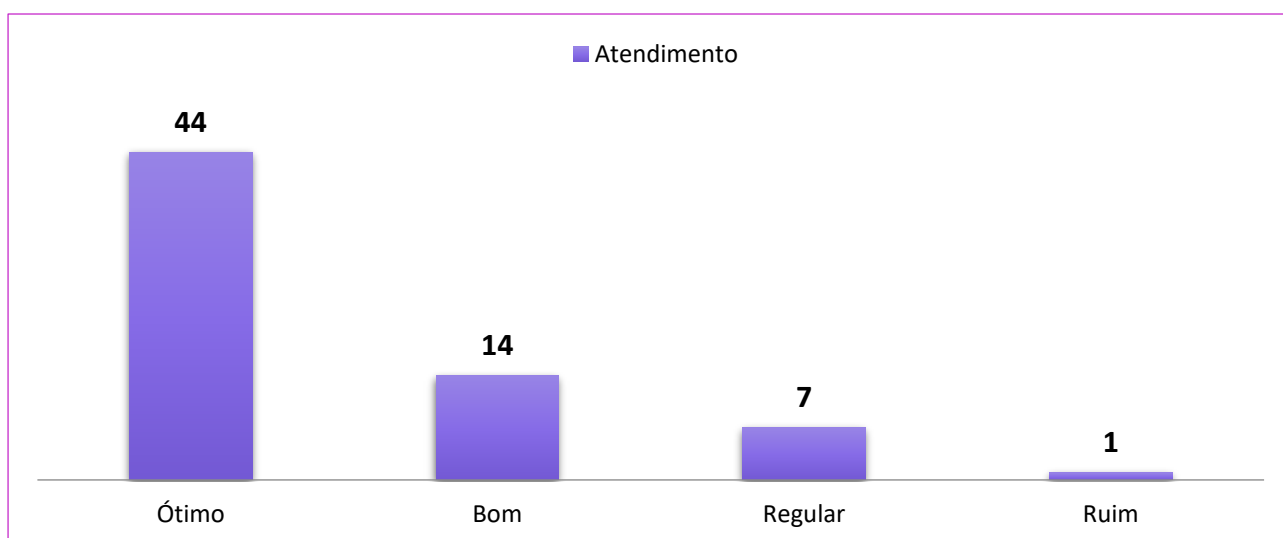
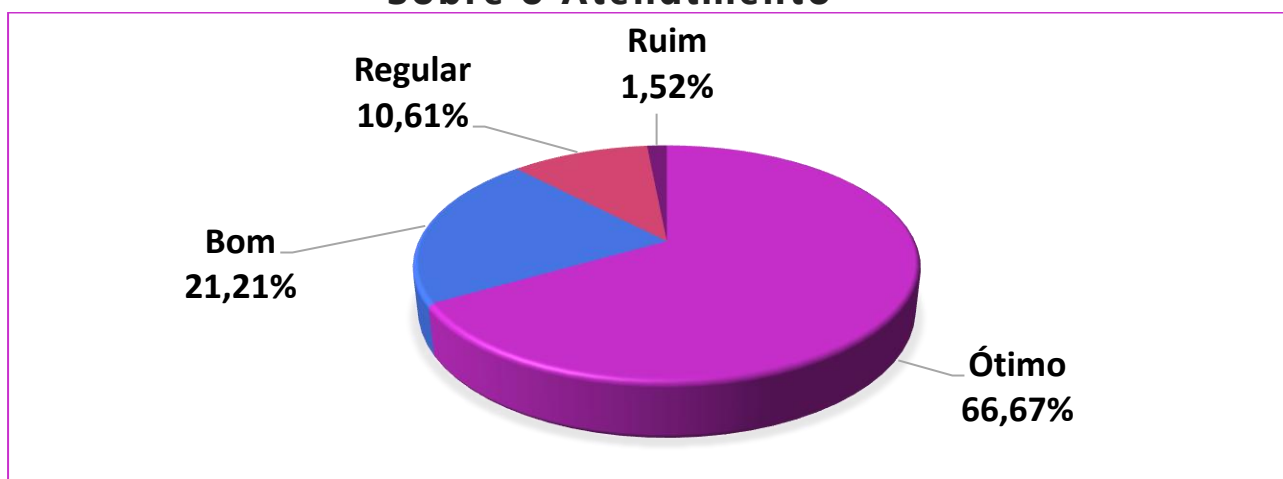


Em 2024 contamos com a participação de **66 (sessenta e seis)** servidores ativos e inativos:



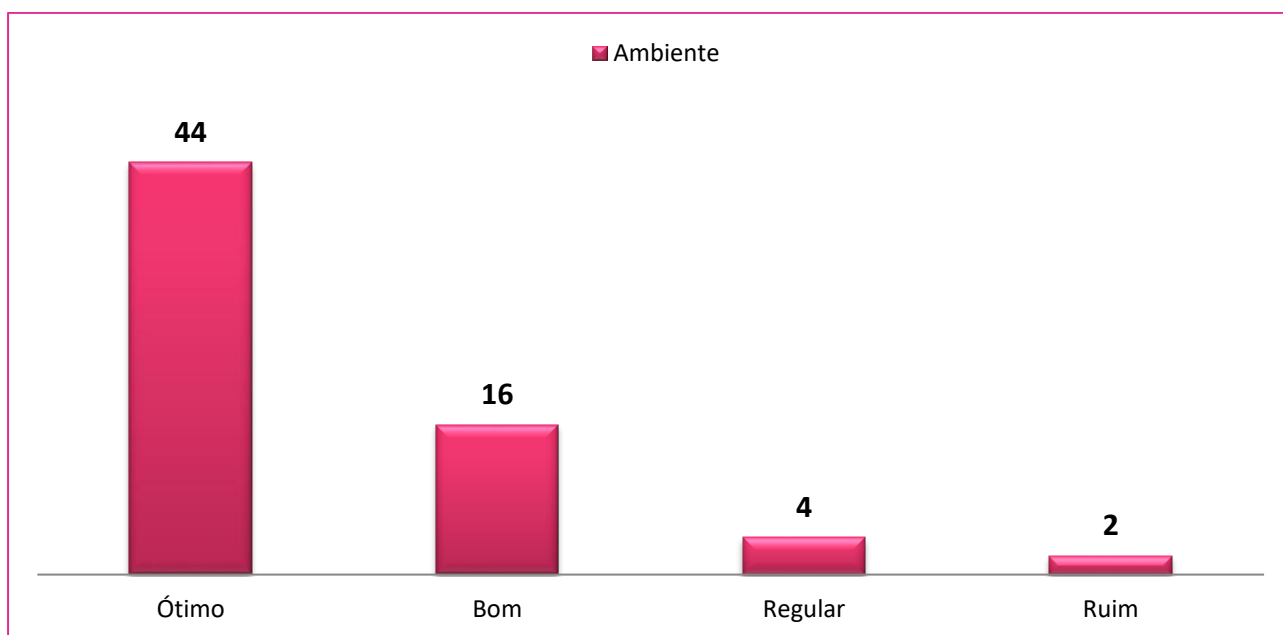
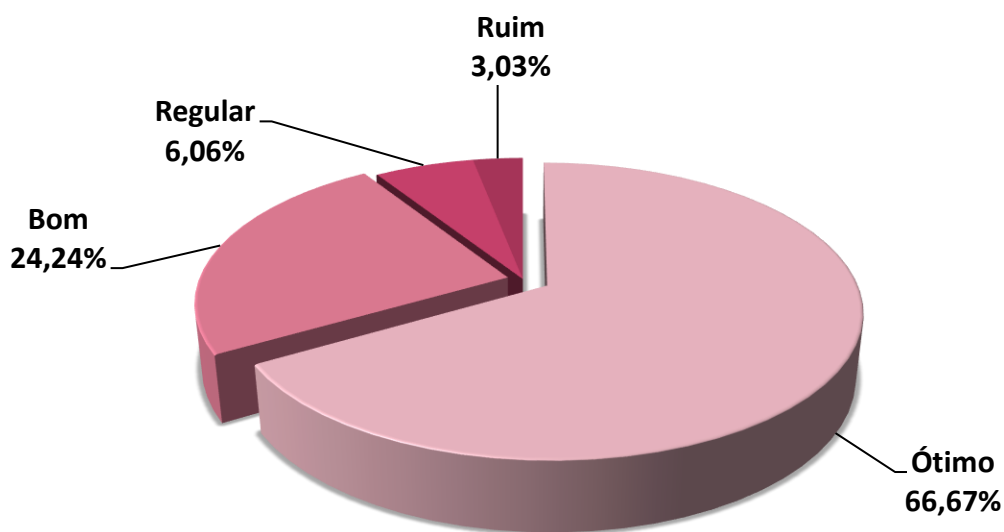


Sobre o Atendimento



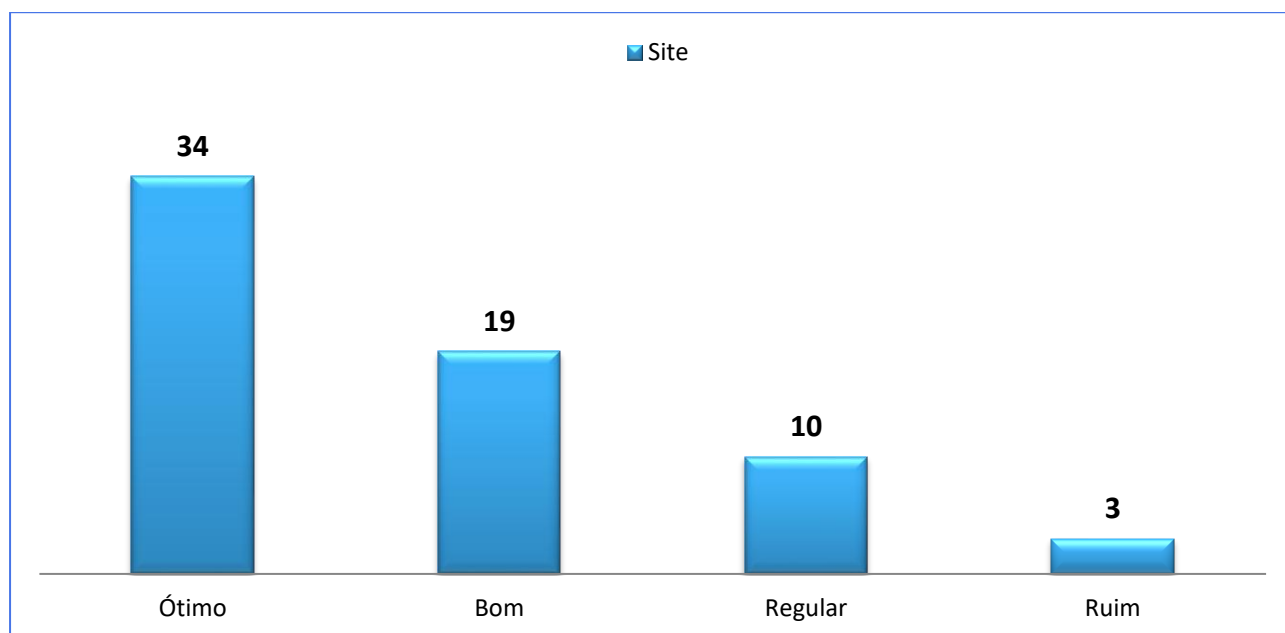
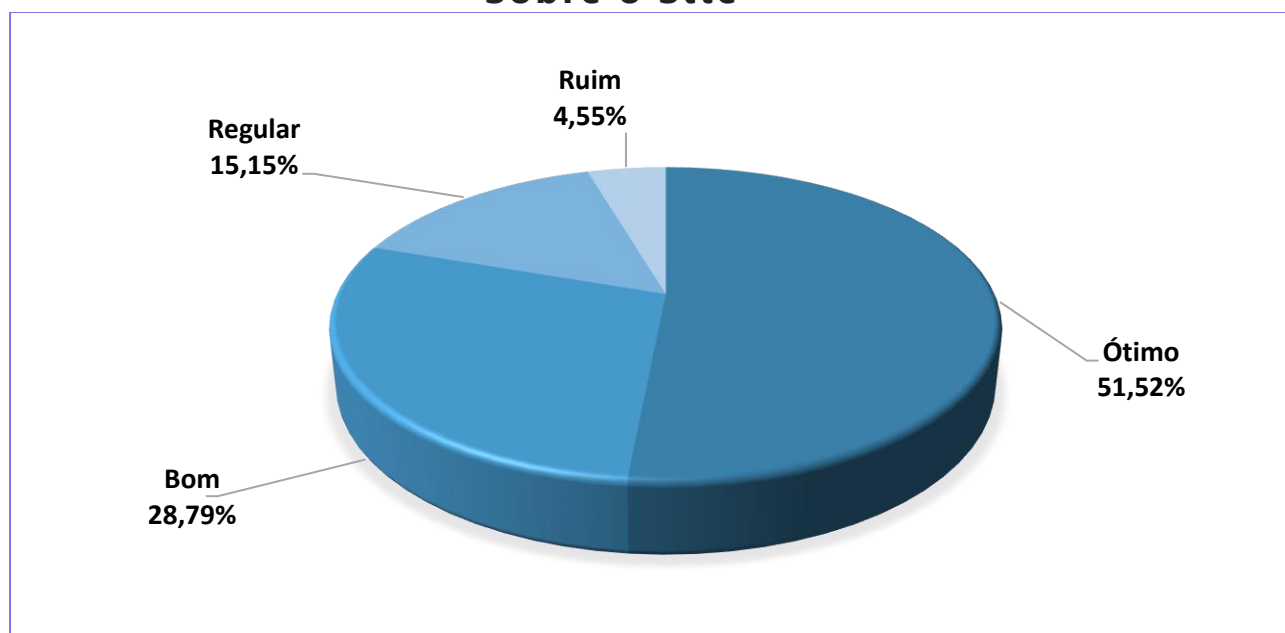


Sobre o Ambiente





Sobre o Site





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

	Carimbo de data/hora	Você é?	O que você acha do atendimento do IPMU?	O que você acha do nosso ambiente físico?	O que você acha do site institucional do IPMU?	Você quer se identificar para receber uma resposta?
1	1/16/2024 10:48:23	Pensionista	Bom	Bom	Bom	Não
2	1/20/2024 14:29:19	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
3	1/21/2024 9:34:50	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
4	1/21/2024 9:35:59	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
5	1/22/2024 8:53:17	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
6	1/24/2024 16:31:05	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
7	1/25/2024 16:55:34	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
8	1/25/2024 17:15:35	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
9	1/25/2024 17:26:22	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
10	1/27/2024 9:08:47	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
11	1/30/2024 17:03:44	Servidor Ativo	Regular	Bom	Regular	Não
12	2/2/2024 17:35:32	Servidor Ativo	Regular	Ruim	Ruim	Não
13	2/8/2024 7:57:04	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
14	2/21/2024 12:07:53	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
15	2/29/2024 13:02:02	Aposentado	Regular	Regular	Regular	Não
16	3/5/2024 18:40:06	Aposentado	Bom	Bom	Bom	Não
17	3/13/2024 19:12:49	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
18	4/3/2024 17:30:03	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
19	4/10/2024 13:42:55	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
20	4/17/2024 23:14:11	Pensionista	Regular	Regular	Regular	Não
21	4/23/2024 10:32:54	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
22	4/26/2024 12:39:09	Aposentado	Bom	Bom	Regular	Não
23	4/29/2024 15:46:13	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
24	4/30/2024 19:40:31	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
25	5/8/2024 12:20:00	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
26	5/8/2024 21:07:13	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
27	5/8/2024 21:08:37	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
28	5/23/2024 10:14:48	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim
29	5/23/2024 15:07:23	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
30	5/29/2024 23:50:07	Pensionista	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
31	6/7/2024 15:59:14	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Sim
32	6/26/2024 13:54:07	Aposentado	Bom	Bom	Regular	Não
33	6/28/2024 5:09:16	Aposentado	Bom	Bom	Bom	Não
34	7/23/2024 16:43:59	Aposentado	Bom	Bom	Regular	Não
35	8/1/2024 16:46:00	Aposentado	Regular	Regular	Regular	Não
36	8/2/2024 20:47:17	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
37	8/13/2024 16:07:37	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
38	8/17/2024 9:50:34	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
39	8/20/2024 17:48:40	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
40	8/21/2024 6:39:43	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
41	8/21/2024 22:44:13	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
42	8/27/2024 17:59:30	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
43	8/28/2024 14:34:20	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim
44	8/30/2024 8:03:59	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
45	8/30/2024 8:17:27	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
46	8/30/2024 14:13:43	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
47	8/30/2024 14:21:36	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
48	9/2/2024 16:20:13	Aposentado	Regular	Regular	Regular	Sim
49	9/9/2024 5:35:13	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim
50	9/9/2024 11:11:11	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
51	9/9/2024 12:14:52	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
52	9/19/2024 23:56:00	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
53	9/22/2024 16:38:13	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
54	9/24/2024 8:07:15	Servidor Ativo	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não
55	10/7/2024 16:20:47	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
56	10/21/2024 16:35:50	Pensionista	Ruim	Ruim	Ruim	Não
57	10/24/2024 11:24:49	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
58	11/9/2024 9:40:57	Servidor Ativo	Regular	Bom	Regular	Não
59	11/21/2024 9:48:18	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Regular	Não
60	11/22/2024 8:17:36	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ruim	Não
61	11/24/2024 8:50:19	Servidor Ativo	Bom	Bom	Bom	Não
62	11/25/2024 7:05:35	Aposentado	Bom	Ótimo	Ótimo	Não
63	12/4/2024 12:33:13	Aposentado	Ótimo	Bom	Bom	Não
64	12/19/2024 9:01:54	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
65	12/19/2024 9:03:39	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Bom	Não
66	12/30/2024 9:49:08	Aposentado	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não



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

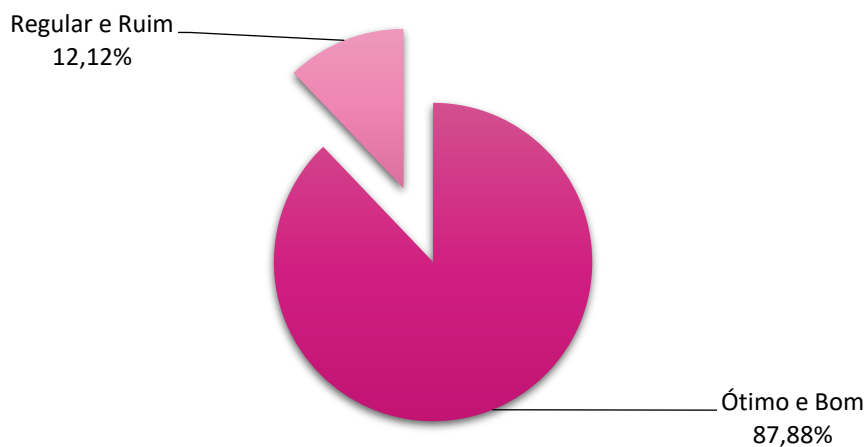
Periodicamente a Diretoria Executiva disponibiliza no site do IPMU (www.ipmu.com.br) o resumo da Pesquisa de Satisfação:

The screenshot shows a web browser window with the IPMU website. The main content area displays a survey titled "Pesquisa de Satisfação". Below the title, it says "Pesquisa de Satisfação do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU" and provides a link to view results: <https://ipmu.com.br/site/resultados-da-pesquisa-de-satisfacao/>. A red asterisk indicates that participation is mandatory (*Obrigatório). The survey asks "Você é?" (Are you?) with three radio button options: "Aposentado" (Retired), "Pensionista" (Pensioner), and "Servidor Ativo" (Active Servant). It also asks "Você quer se identificar para receber uma resposta?" (Do you want to identify yourself to receive an answer?) with two radio button options: "Sim" (Yes) and "Não" (No). The browser's address bar shows the URL "ipmu.com.br/site/".

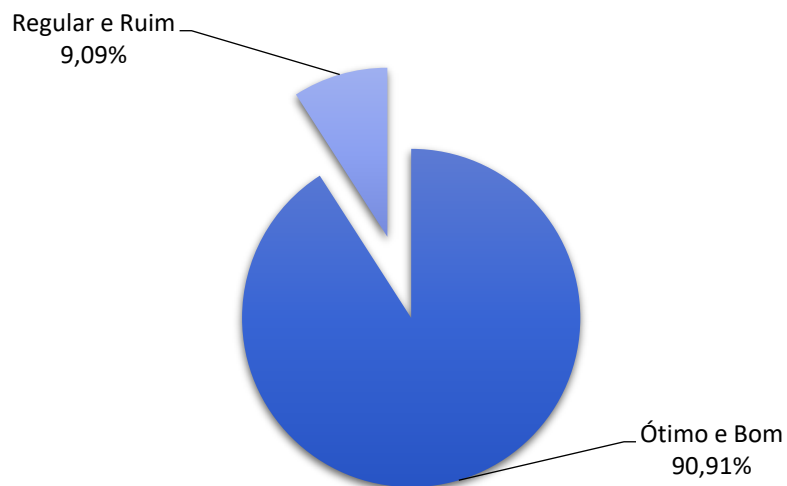
The screenshot shows a web browser window with the IPMU website. The main content area displays a news section titled "Notícias". It features a header with navigation links: "Informações", "Instituto", "Financeiro", "Legislação", "Transparência", "Benefícios", "Calendário", "Boas Práticas", and "Contato / Ouvidoria". Below the header, there are several news items. One item is titled "Pesquisa de Satisfação Jan/Jun 2020" and mentions that the IPMU maintains a permanent survey on its website. Another item is titled "Cronograma de Reuniões Setembro" and mentions that the IPMU is currently only in internal operation. There are also images of virtual meetings, including "Reunião Virtual do Conselho Fiscal" and "Reunião Virtual do Comitê de Investimentos". On the right side, there is a "Uteis" (Useful) section with links to various organizations, including the "Associação Brasileira de Instituições de Previdência", "Associação Nacional de Entidades de Previdência dos Estados e Municípios", "Associação Paulista de Entidades de Previdência do Estado e dos Municípios", "Câmara Municipal de Ubatuba", "Fundação de Arte e Cultura", "Ministério Previdência Municipal", "Prefeitura Municipal de Ubatuba", and "Tribunal de Contas do Estado de São Paulo". The browser's address bar shows the URL "ipmu.com.br/site/categorias/noticias/page/7/".



Atendimento



Sede





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

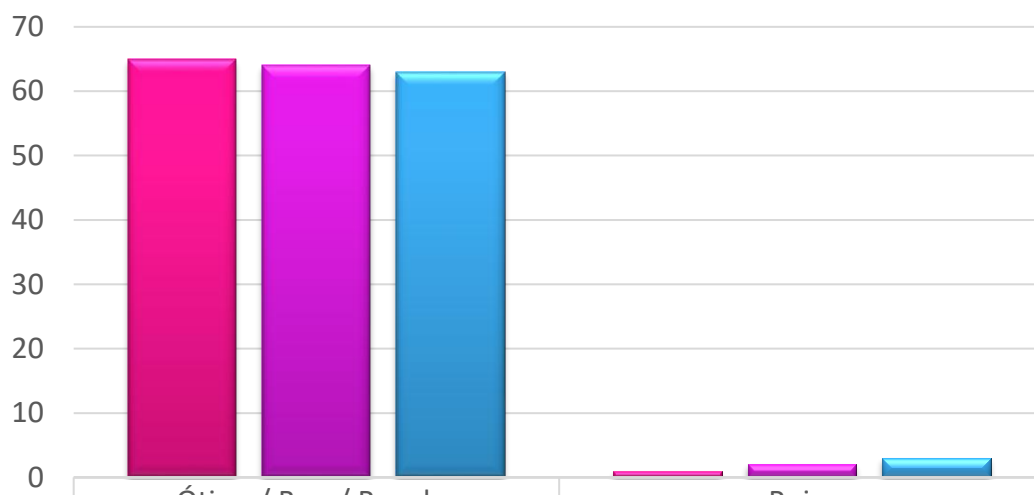
Tel/whatsapp: (12) 3833-3044 - Site: www.ipmu.com.br - E-mail: ipmu@ubatuba.sp.gov.br

Regular e
Ruim
19,70%

Site



Ótimo e Bom
80,30%



	Ótimo/ Bom/ Regular	Ruim
Atendimento	65	1
Sede	64	2
Site	63	3



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

CONCLUSÃO

A “**Pesquisa de Satisfação**” está disponibilizada no site do IPMU (www.ipmu.com.br), e o seu acompanhamento e publicação realizada de forma trimestral.

Não foram encontrados erros ou vícios formais nos procedimentos administrativos com relação ao acompanhamento da “**Pesquisa de Satisfação**”.

Ubatuba, 30 de janeiro de 2025

Luiz Alexandre de Oliveira

Responsável pelo Controle Interno

Portaria IPMU nº 066/2022/ Portaria IPMU nº 052/2022

Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

De acordo

Equipe de Controle Interno

Portaria IPMU nº 066/2022

Flávio Bellard Gomes

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

Antonio 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