



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/029/2024



Controle Interno
Relatório de Atendimentos
4º Trimestre de 2024
**(outubro/ novembro/
dezembro)**



O **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU** utiliza dos meios eletrônicos e telefônicos para o atendimento a distância, além do atendimento presencial ao público em geral, sejam beneficiários, fornecedores, instituições financeiras e demais públicos.

Desde 2020 uma série de procedimentos e ações foram implementadas para reduzir a necessidade de atendimentos presenciais na sede da instituição, priorizando o atendimento via telefone, WhatsApp, e-mail, ouvidoria e fale conosco.

O atendimento aos servidores é de vital importância para qualquer instituição pública, especialmente para um Instituto de Previdência como o IPMU. Aqui estão algumas razões que destacam essa importância:

1. Eficiência e Eficácia

- **Resolução Rápida de Problemas:** Atendimento ágil e eficaz permite a resolução rápida de dúvidas e problemas, evitando atrasos e mal-entendidos.
- **Processos Otimizados:** Melhora os processos administrativos e reduz a burocracia, tornando o serviço mais eficiente.

2. Satisfação e Confiança

- **Confiança na Instituição:** Atendimento de qualidade aumenta a confiança dos servidores na instituição, criando um relacionamento positivo.
- **Satisfação do Servidor:** Um bom atendimento garante que os servidores se sintam valorizados e respeitados, aumentando sua satisfação e motivação.

3. Transparência e Comunicação

- **Informação Clara:** Facilita a comunicação clara e transparente, garantindo que os servidores estejam bem informados sobre seus direitos e deveres.
- **Acessibilidade:** O atendimento eficiente torna a informação acessível a todos, independentemente de sua localização.

4. Adaptabilidade e Inovação

- **Tecnologia:** O uso de meios eletrônicos e telefônicos para atendimento demonstra adaptabilidade às novas tecnologias, melhorando a acessibilidade e conveniência.
- **Inovação nos Serviços:** Implementar novos métodos de atendimento, como WhatsApp e e-mail, mostra uma abordagem inovadora e moderna no serviço público.

5. Qualidade de Vida

- **Menos Deslocamento:** Reduz a necessidade de deslocamento para atendimento presencial, economizando tempo e recursos dos servidores.
- **Conforto e Conveniência:** Proporciona um atendimento mais conveniente, permitindo que os servidores resolvam suas questões de forma confortável e segura.



6. Impacto na Gestão Pública

- **Imagem da Instituição:** Um atendimento de qualidade contribui para a boa imagem da instituição, refletindo positivamente na gestão pública.
- **Melhoria Contínua:** O feedback dos servidores através de canais como ouvidoria e fale conosco pode ser usado para aprimorar continuamente os serviços oferecidos.

Em resumo, o atendimento eficiente e de qualidade aos servidores é essencial para garantir a eficácia dos serviços previdenciários, promover a satisfação e confiança dos servidores, e fortalecer a imagem da instituição perante a sociedade.

No **1º Trimestre de 2024** foram realizados **2.131 atendimentos**: janeiro (843 atendimentos), fevereiro (622 atendimentos) e março (666 atendimentos). O maior número de atendimentos relacionados à Diretoria de Seguridade e Benefícios.

No **2º Trimestre de 2024** foram realizados **1.340 atendimentos**: abril (528 atendimentos), maio (470 atendimentos) e junho (342 atendimentos). O maior número de atendimentos relacionados à Diretoria de Seguridade e Benefícios.

No **3º Trimestre de 2024** foram realizados **1.311 atendimentos**: julho (652 atendimentos), agosto (430 atendimentos) e setembro (229 atendimentos). O maior número de atendimentos relacionados à Diretoria de Seguridade e Benefícios.

No **4º Trimestre de 2024** foram realizados **1.017 atendimentos**: outubro (496 atendimentos), novembro (263 atendimentos) e dezembro (258 atendimentos). O maior número de atendimentos relacionados à Diretoria de Seguridade e Benefícios.



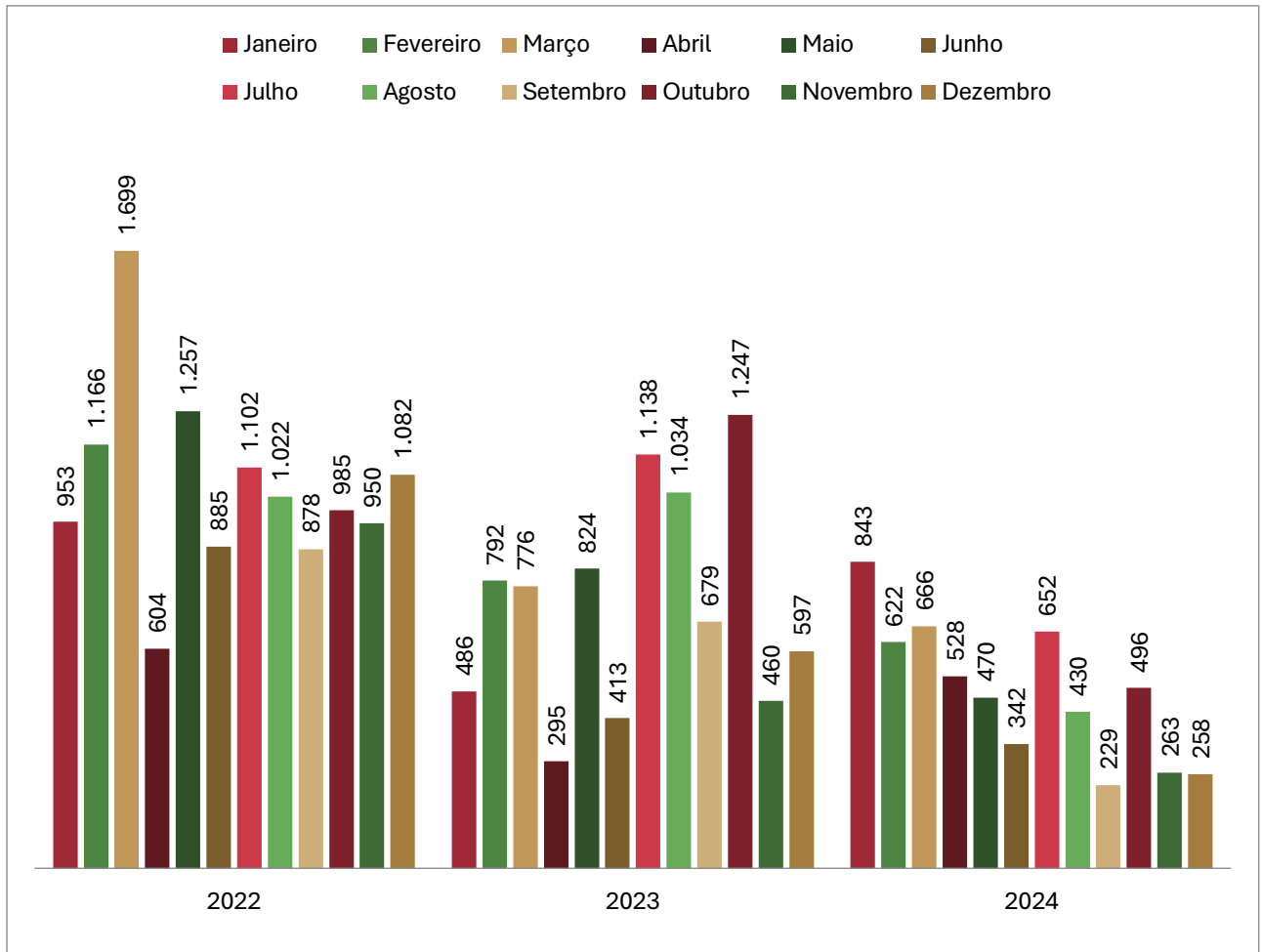


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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



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

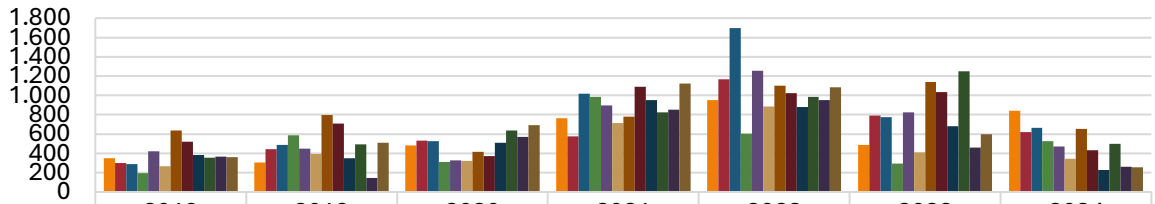


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

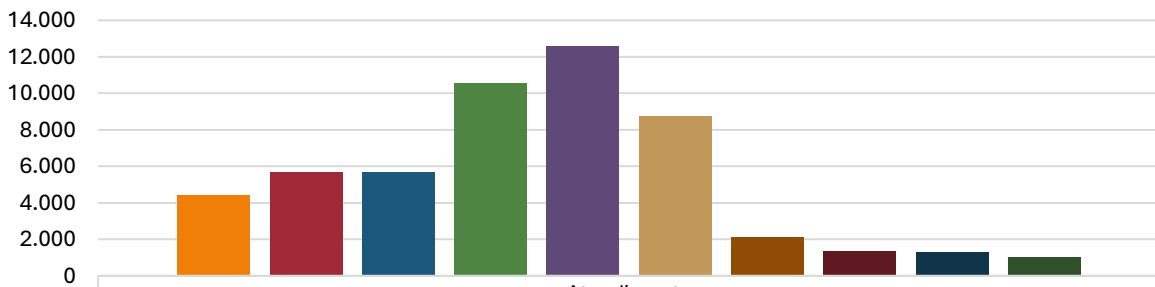
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

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



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



	Atendimento
■ 2018	4.438
■ 2019	5.673
■ 2020	5.693
■ 2021	10.569
■ 2022	12.583
■ 2023	8.741
■ 1º Tri 2024	2.131
■ 2º Tri 2024	1.340
■ 3º Tri 2024	1.311
■ 4º Tri 2024	1.017

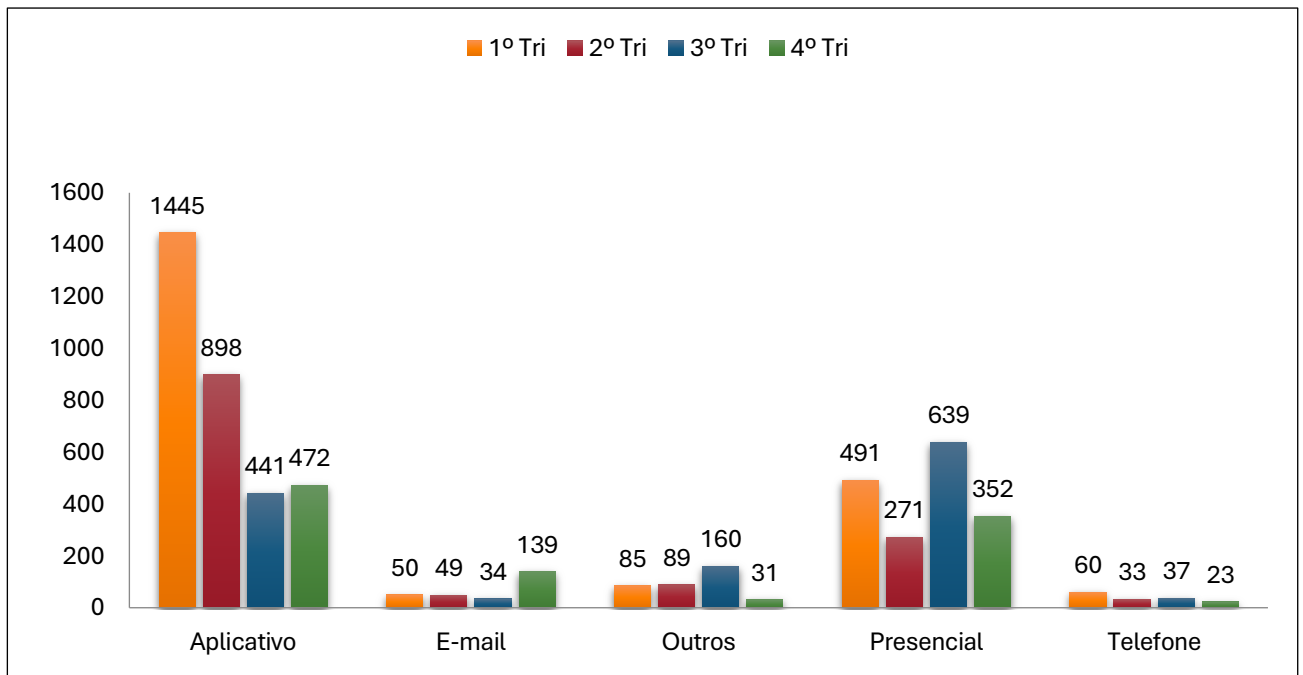
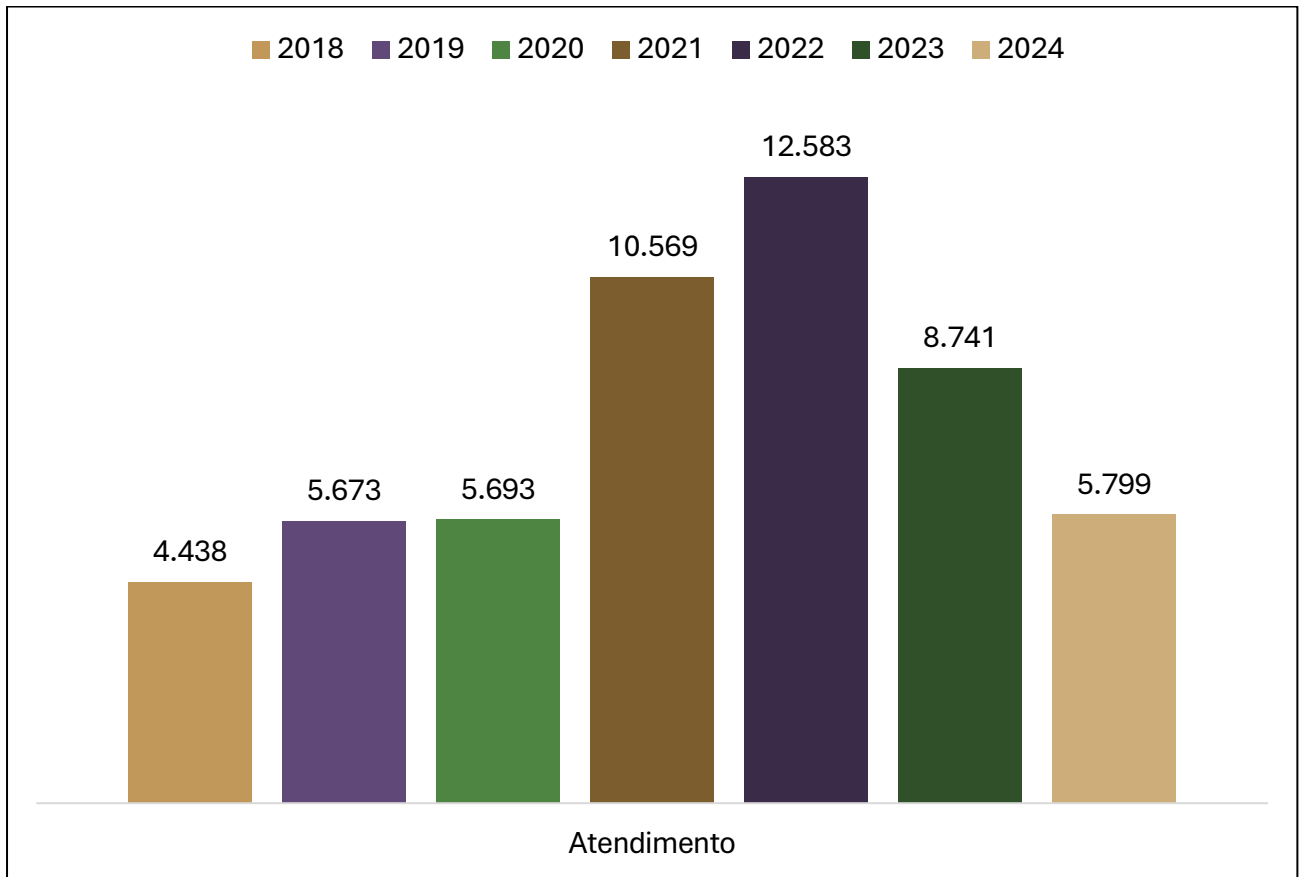


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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





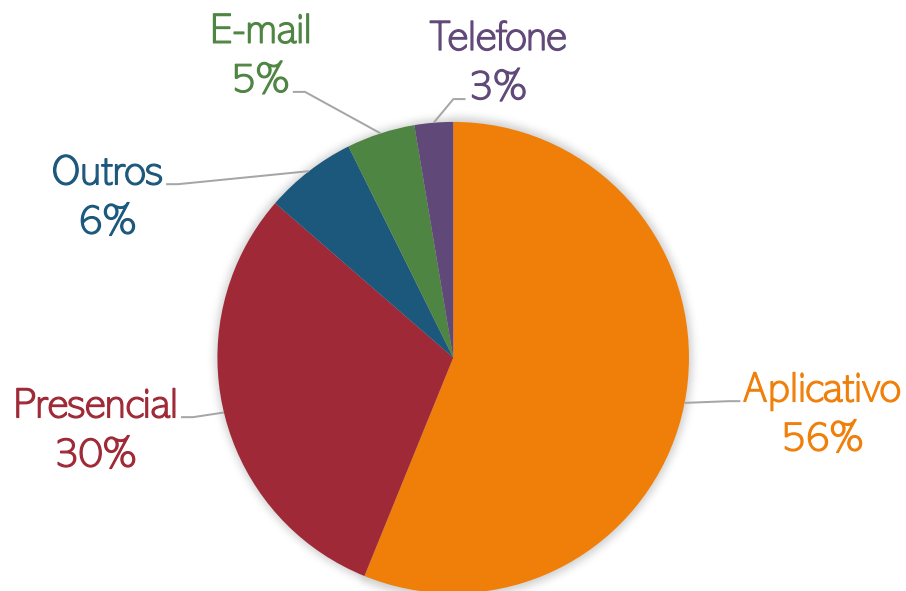
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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

Atendimento 2024	1º Tri	2º Tri	3º Tri	4º Tri	Total
Aplicativo	1445	898	441	472	3256
E-mail	50	49	34	139	272
Outros	85	89	160	31	365
Presencial	491	271	639	352	1753
Telefone	60	33	37	23	153
	2131	1340	1311	1017	5799





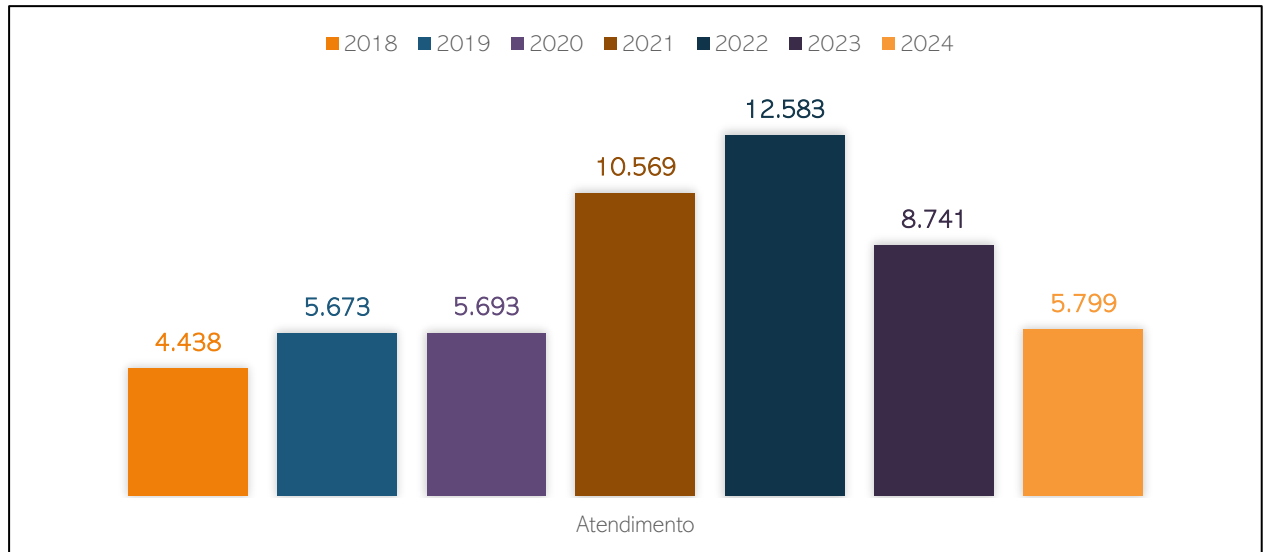
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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

Comparativo de Atendimento



Ubatuba, 02 de janeiro de 2025

Luiz Alexandre de Oliveira

Responsável pelo Controle Interno

Portaria IPMU nº 066/2022

Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

De acordo

Equipe de Controle Interno

Portaria IPMU nº 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