



**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](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)



## Processo IPMU/029/2024



**Controle Interno**  
**Relatório de Atendimentos**  
**3º Trimestre de 2024**  
**(julho/ agosto/ setembro)**



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

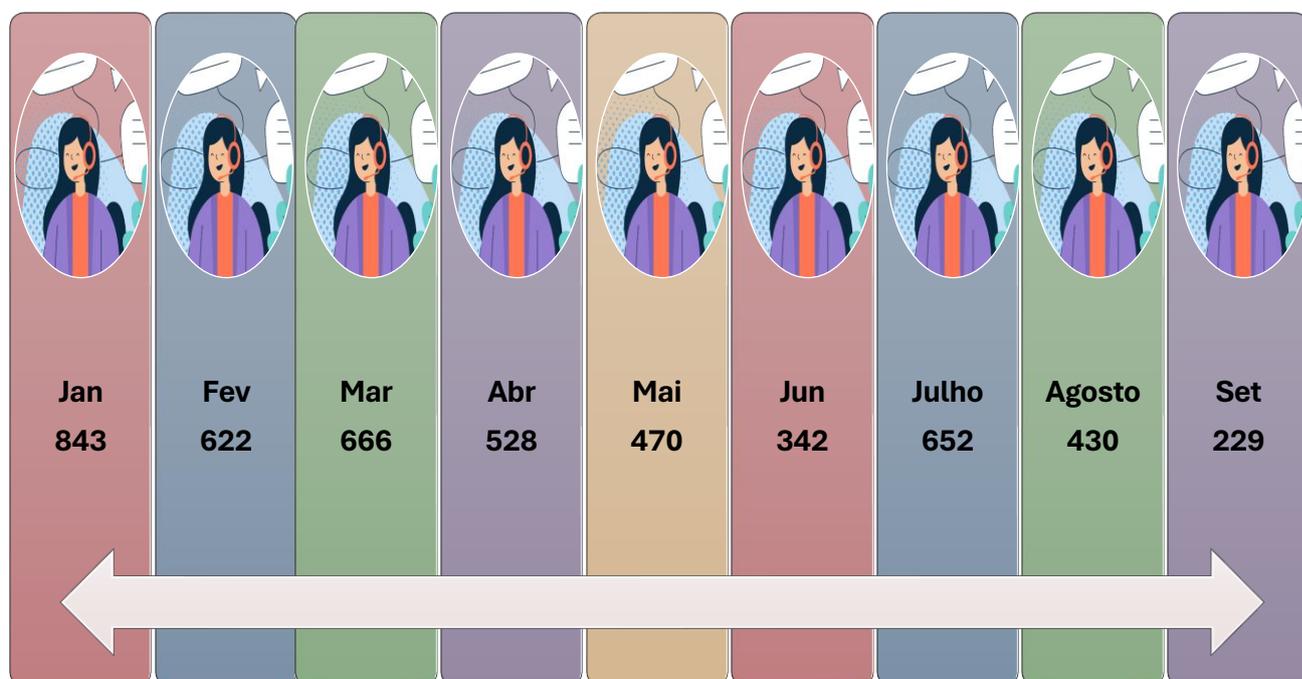
- **Imagem da Instituição:** Um atendimento de qualidade contribui para a boa imagem da instituição, refletindo positivamente na gestão pública.
- **Melhoria Contínua:** O feedback dos servidores através de canais como ouvidoria e fale conosco pode ser usado para aprimorar continuamente os serviços oferecidos.

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.



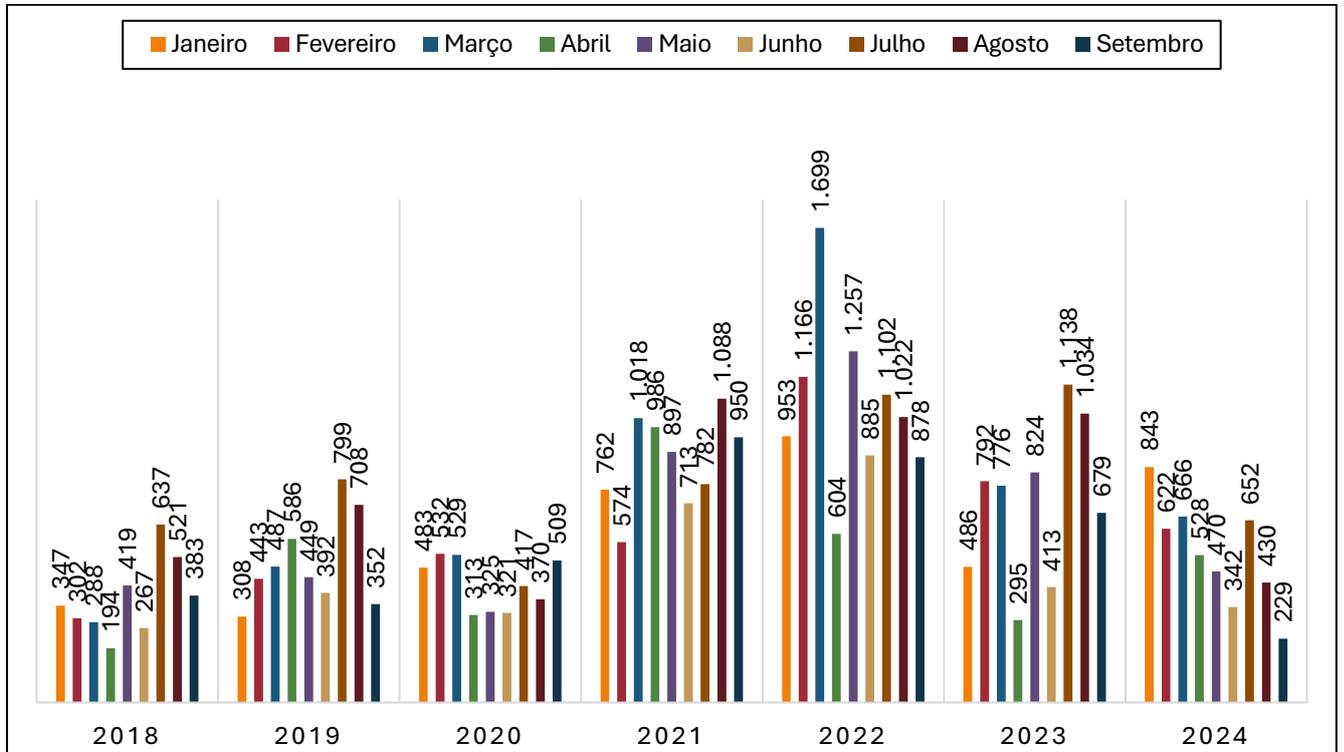
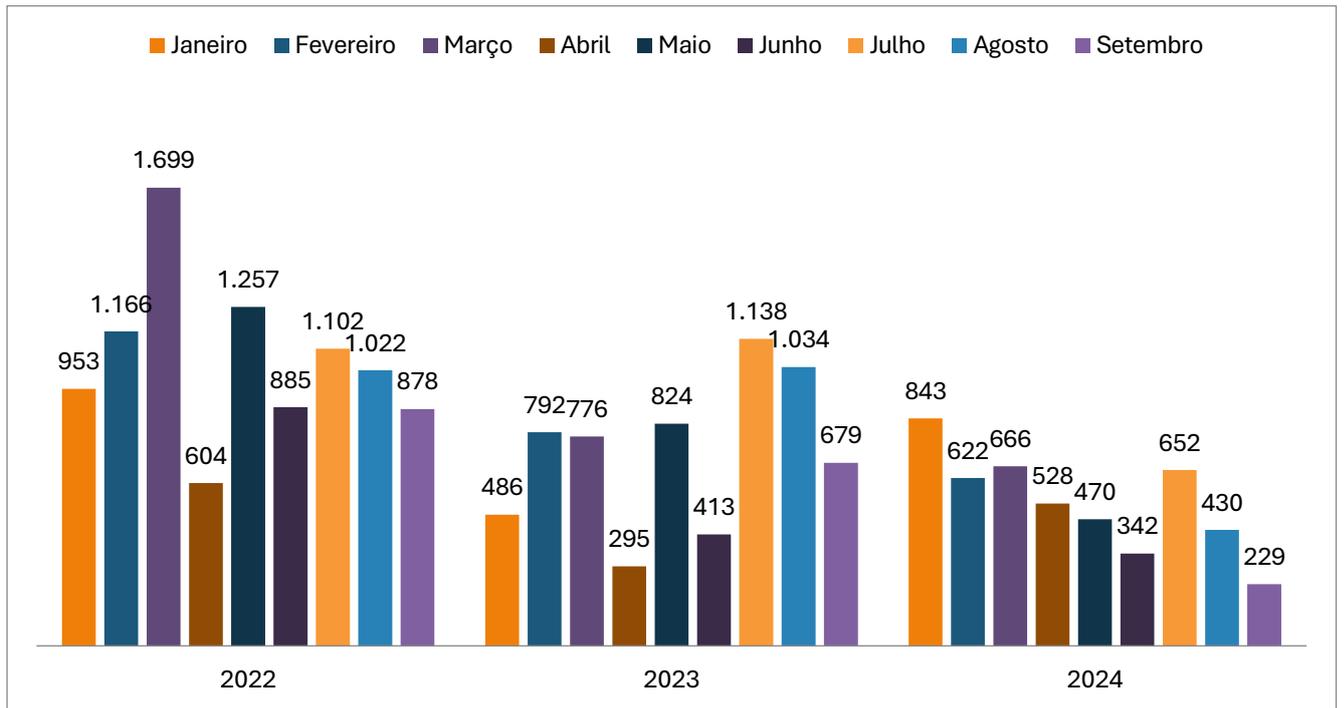


# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)



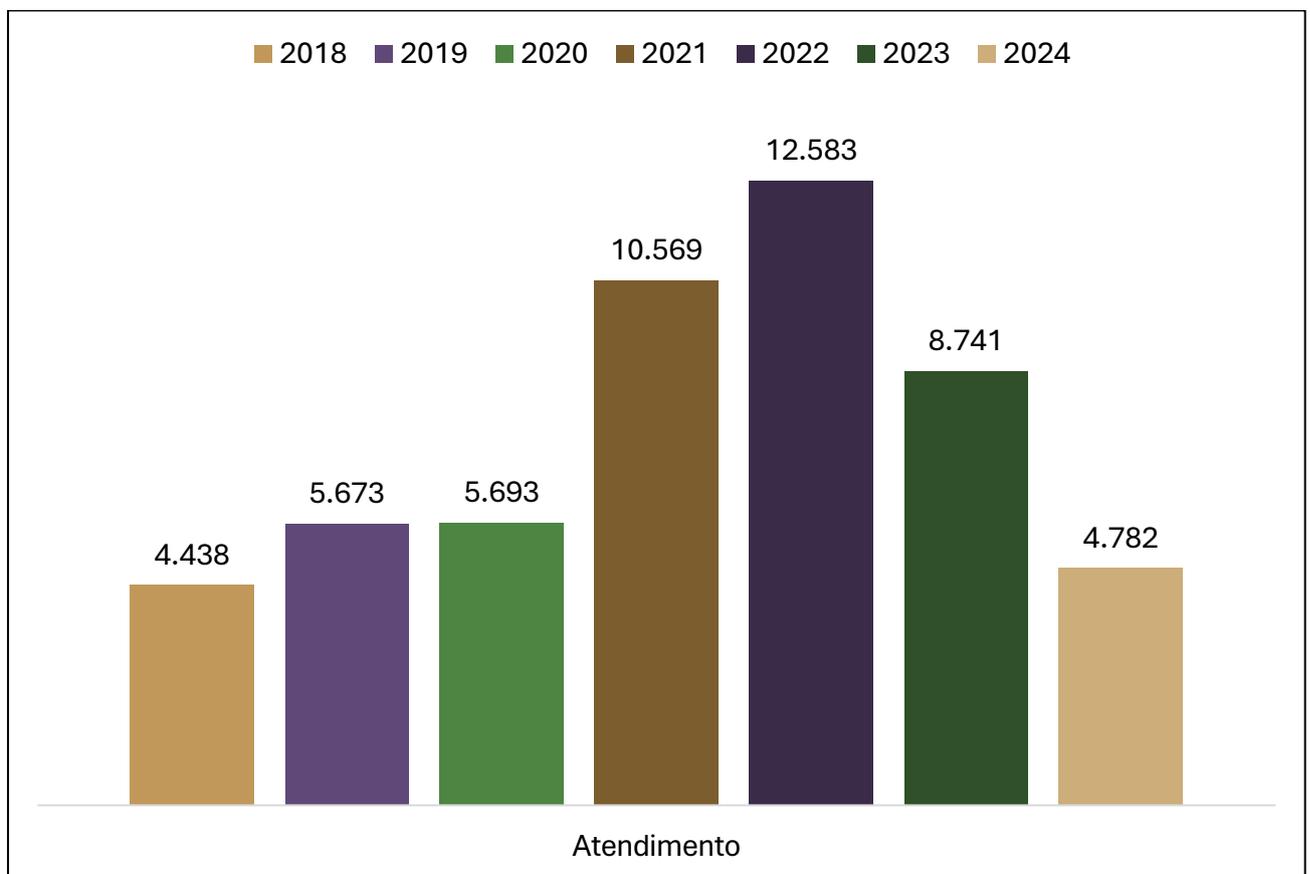
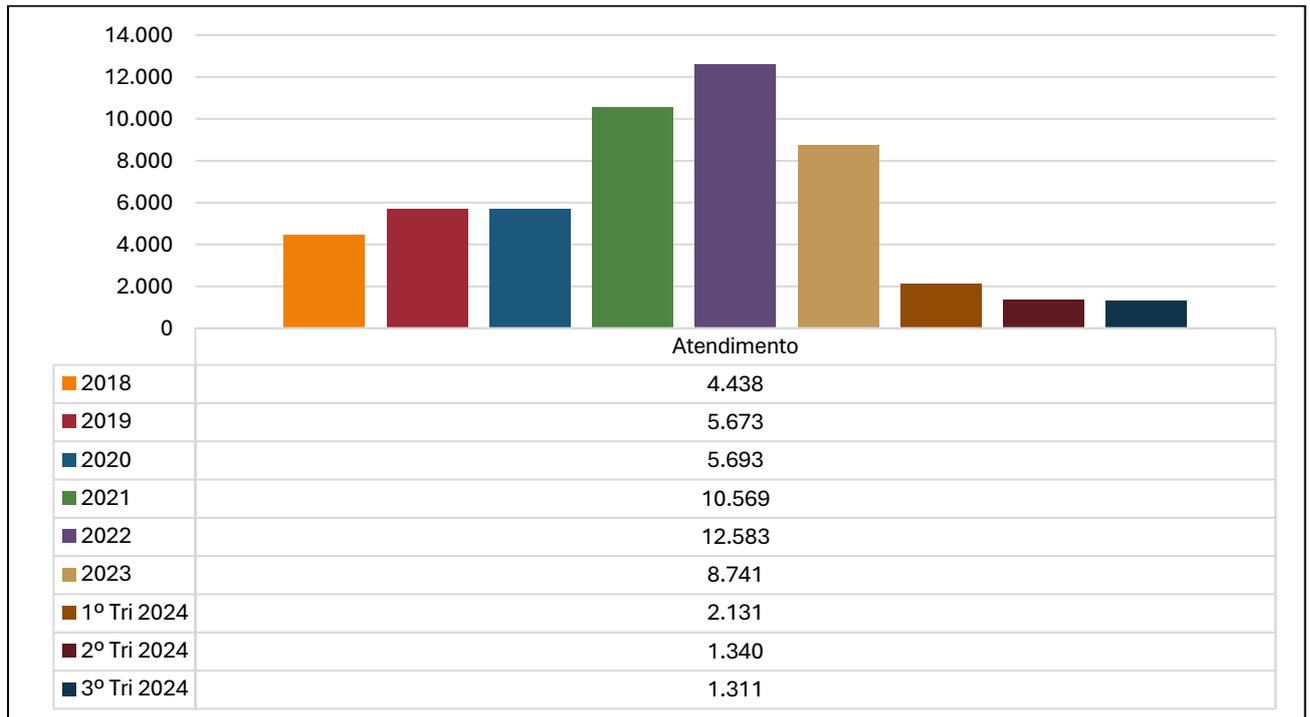


# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)



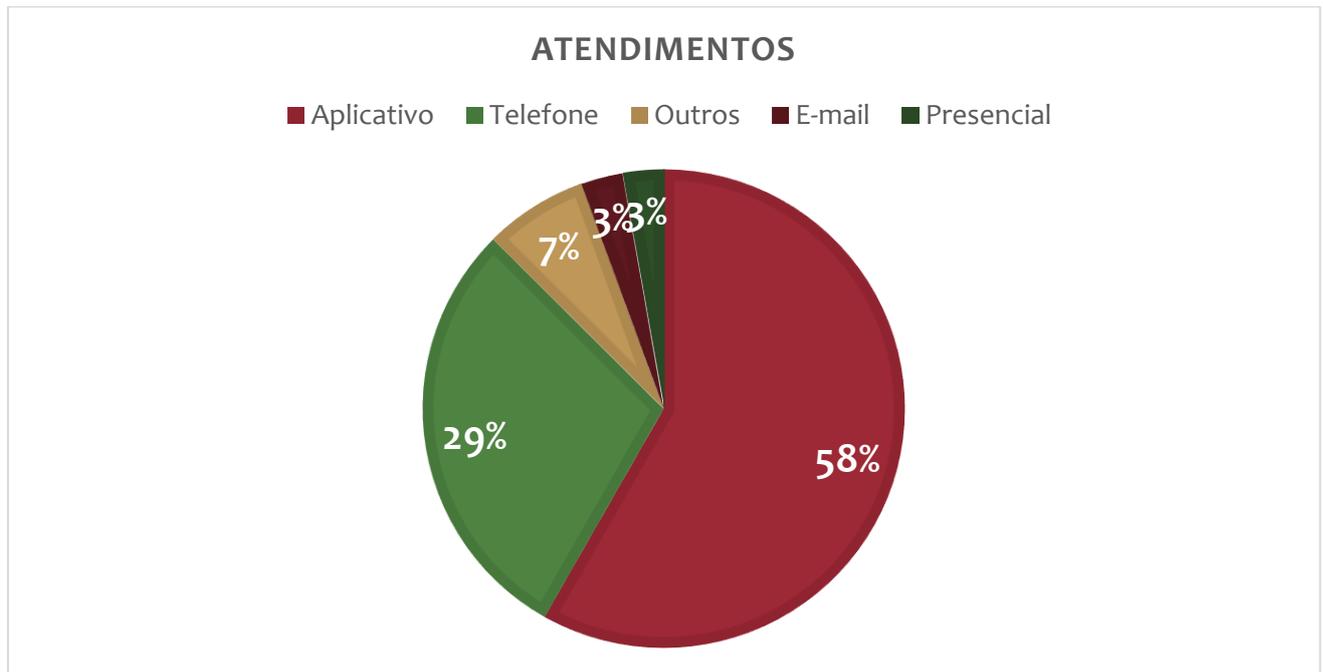
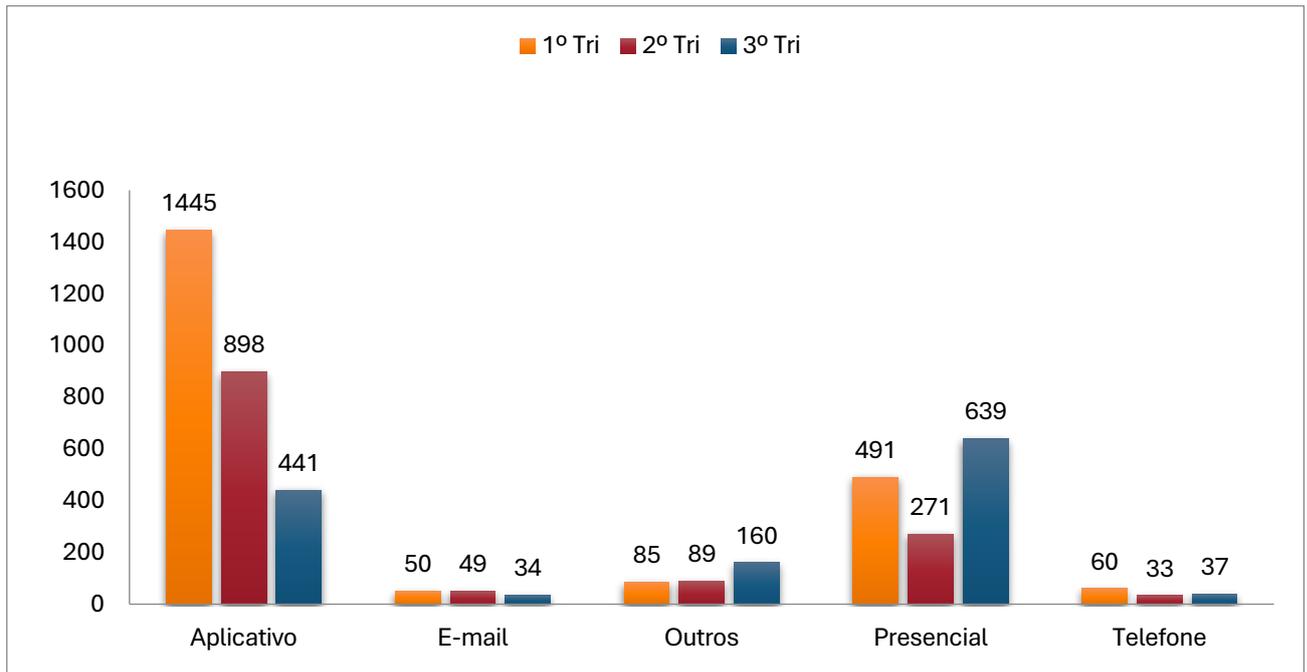


# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)





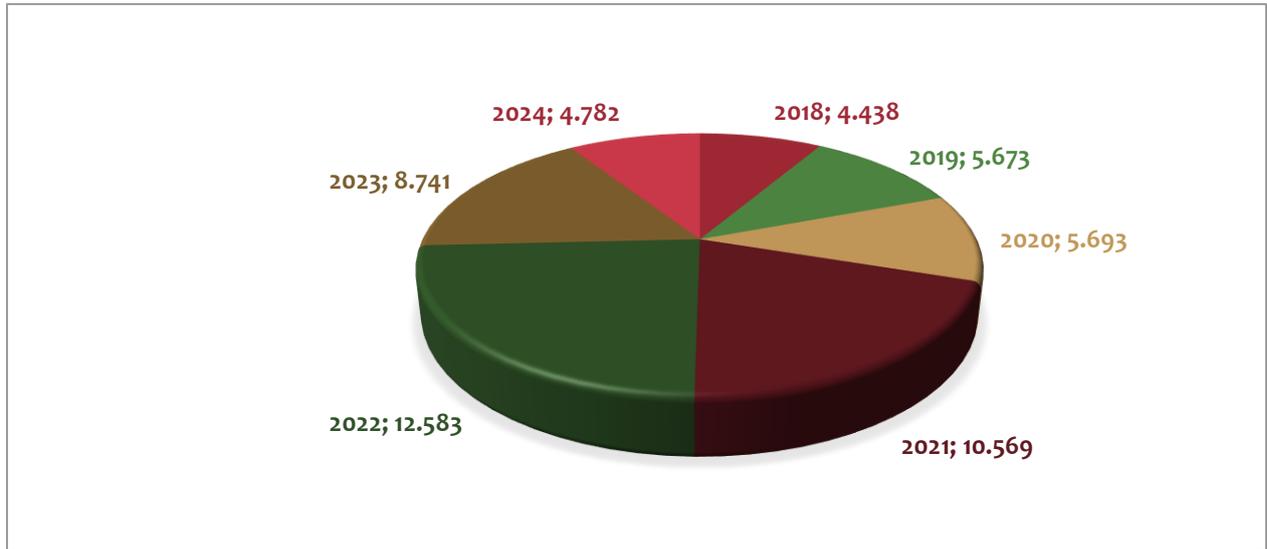
# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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](http://www.ipmu.com.br) - E-mail: [ipmu@ubatuba.sp.gov.br](mailto:ipmu@ubatuba.sp.gov.br)

## Comparativo de Atendimento



Ubatuba, 11 de outubro de 2024

**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