

# Pesquisa de Satisfação



01/01/2020

Diretoria Executiva

Controle Interno



**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba



O **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU** mantém no seu site **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** de forma permanente, com o objetivo de avaliar o atendimento, ambiente físico, comunicação com os segurados e as ações desenvolvidas pela Diretoria Executiva e Conselhos de Administração e Fiscal.

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, e proporcionar um atendimento fácil, ágil e com qualidade.

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

No ano de 2020 contamos com a participação de **140 (cento e quarenta)** servidores ativos e inativos:

| Perfil       | Ativo | Aposentado | Pensionista | Total |
|--------------|-------|------------|-------------|-------|
| 1º Trimestre | 22    | 9          | 5           | 36    |
| 2º Trimestre | 29    | 15         | 4           | 48    |
| 3º Trimestre | 12    | 10         | 1           | 23    |
| 4º Trimestre | 23    | 7          | 3           | 33    |
|              | 86    | 41         | 13          | 140   |



**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

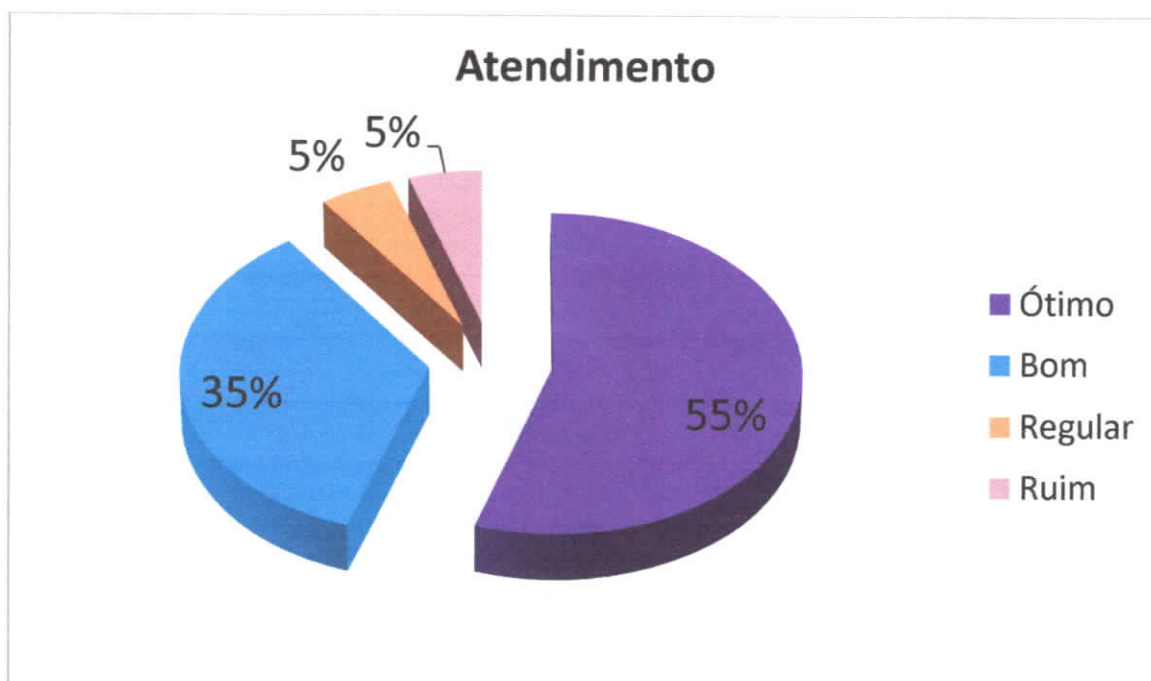
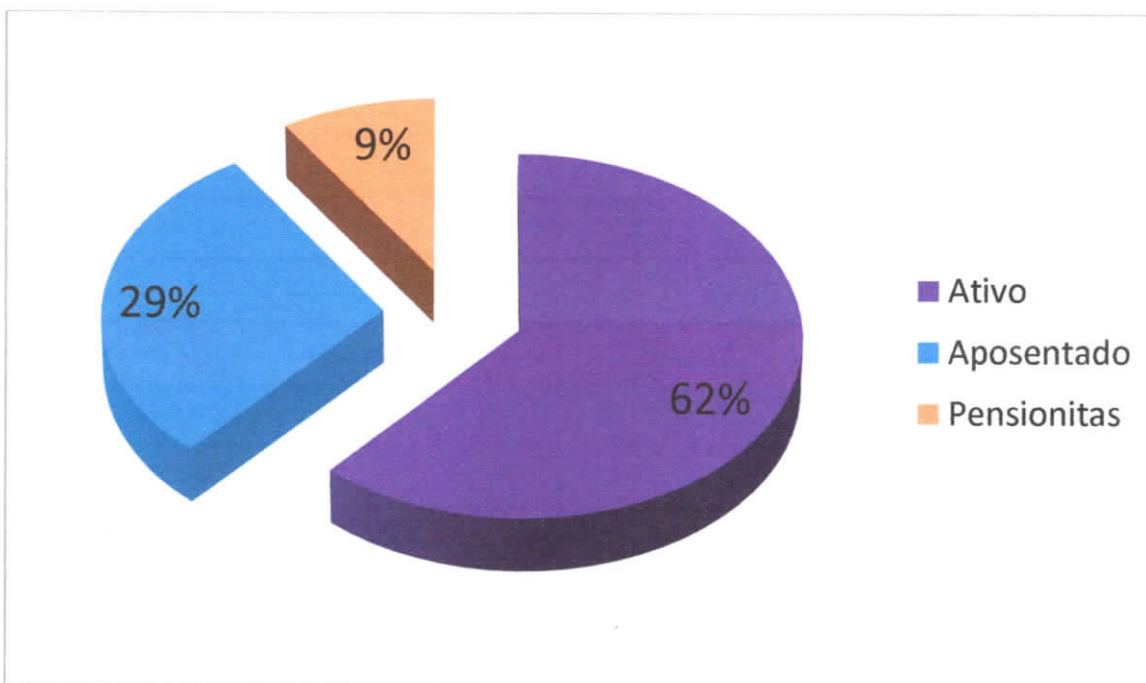
| Atendimento  | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Total |
|--------------|-------|-----|---------|------|-------|
| 1º Trimestre | 13    | 19  | 3       | 1    | 36    |
| 2º Trimestre | 30    | 13  | 3       | 2    | 48    |
| 3º Trimestre | 12    | 7   | 1       | 3    | 23    |
| 4º Trimestre | 22    | 10  | 0       | 1    | 33    |
|              | 77    | 49  | 7       | 7    | 140   |

| Ambiente     | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Total |
|--------------|-------|-----|---------|------|-------|
| 1º Trimestre | 14    | 17  | 4       | 1    | 36    |
| 2º Trimestre | 28    | 15  | 4       | 1    | 48    |
| 3º Trimestre | 11    | 9   | 0       | 3    | 23    |
| 4º Trimestre | 25    | 5   | 2       | 1    | 33    |
|              | 78    | 46  | 10      | 6    | 140   |

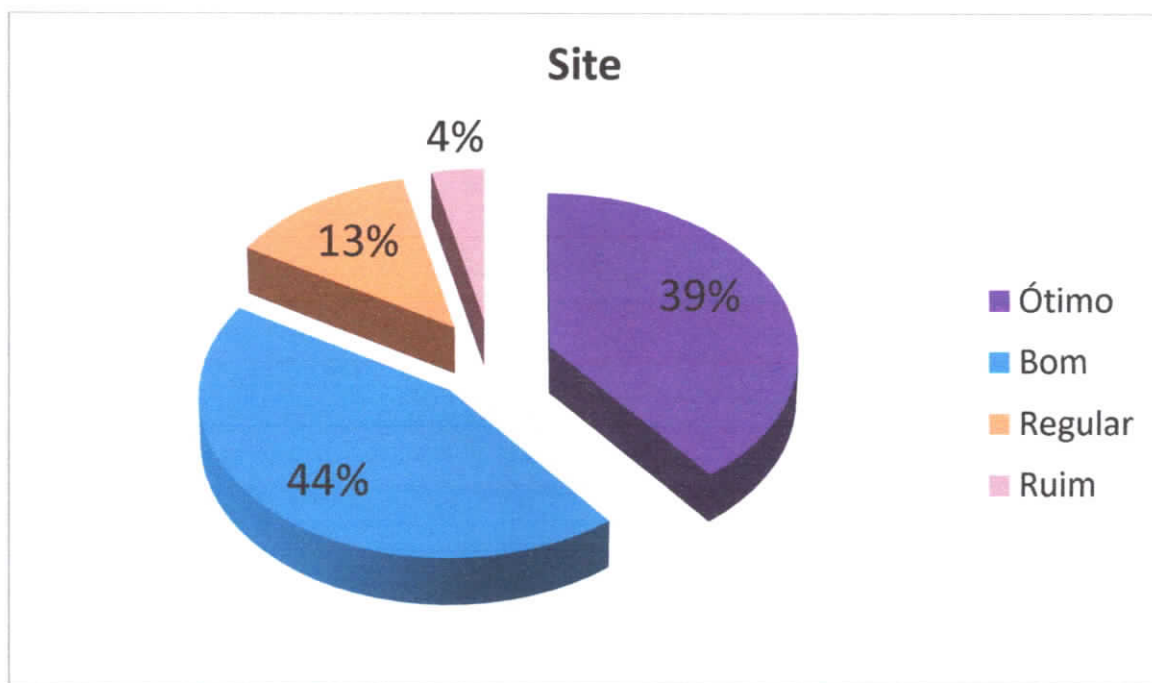
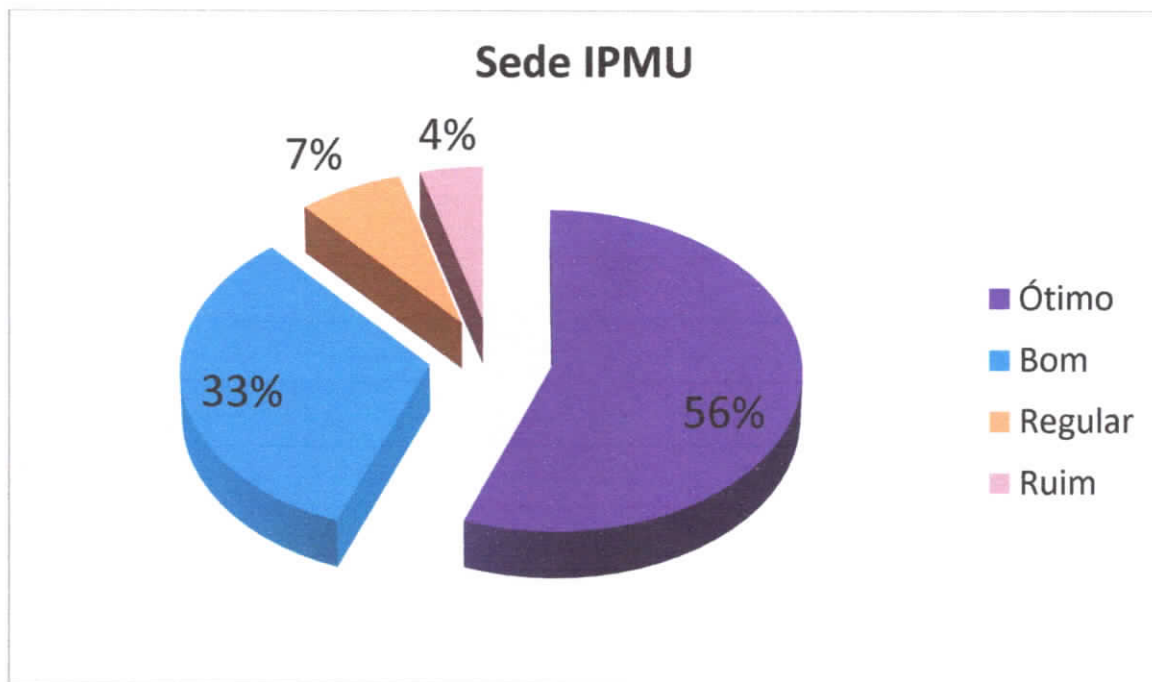
| Site         | Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Total |
|--------------|-------|-----|---------|------|-------|
| 1º Trimestre | 9     | 19  | 6       | 2    | 36    |
| 2º Trimestre | 21    | 21  | 6       | 0    | 48    |
| 3º Trimestre | 9     | 8   | 3       | 3    | 23    |
| 4º Trimestre | 16    | 14  | 3       | 0    | 33    |
|              | 55    | 62  | 18      | 5    | 140   |

ms





*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

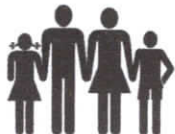


**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

**1º e 2º Trimestre de 2020**

|    | 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? |
|----|------------------|----------------|---|---|--|
| 1  | 05/01/2020 09:37 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 2  | 08/01/2020 16:22 | Servidor Ativo | Ruim                                    | Ruim                                      | Ruim   |
| 3  | 08/01/2020 19:13 | Aposentado     | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 4  | 22/01/2020 11:47 | Servidor Ativo | Bom                                     | Ótimo                                     | Bom  |
| 5  | 27/01/2020 10:27 | Aposentado     | Regular                                 | Regular                                   | Bom  |
| 6  | 28/01/2020 11:12 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 7  | 28/01/2020 20:33 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 8  | 30/01/2020 00:30 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 9  | 03/02/2020 09:39 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 10 | 03/02/2020 20:37 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 11 | 06/02/2020 14:33 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 12 | 07/02/2020 16:10 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 13 | 07/02/2020 18:08 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Bom                                       | Bom  |
| 14 | 10/02/2020 14:11 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Ótimo  |
| 15 | 11/02/2020 14:12 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 16 | 12/02/2020 19:11 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Regular  |
| 17 | 14/02/2020 19:26 | Pensionista    | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 18 | 16/02/2020 10:11 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 19 | 17/02/2020 16:14 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 20 | 20/02/2020 17:58 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 21 | 28/02/2020 02:16 | Pensionista    | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 22 | 02/03/2020 10:35 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 23 | 03/03/2020 06:30 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 24 | 03/03/2020 06:31 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 25 | 06/03/2020 15:39 | Aposentado     | Bom                                     | Ótimo                                     | Bom  |
| 26 | 07/03/2020 01:58 | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ruim   |
| 27 | 07/03/2020 02:05 | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Regular  |
| 28 | 09/03/2020 13:28 | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 29 | 12/03/2020 00:22 | Aposentado     | Regular                                 | Regular                                   | Bom  |
| 30 | 13/03/2020 04:35 | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Regular  |
| 31 | 16/03/2020 15:07 | Aposentado     | Bom                                     | Regular                                   | Regular  |
| 32 | 17/03/2020 15:23 | Aposentado     | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 33 | 24/03/2020 01:29 | Pensionista    | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 34 | 29/03/2020 11:13 | Servidor Ativo | Regular                                 | Regular                                   | Regular  |
| 35 | 31/03/2020 18:25 | Pensionista    | Bom                                     | Bom                                       | Regular  |
| 36 | 31/03/2020 19:25 | Pensionista    | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 37 | 01/04/2020 10:22 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 38 | 02/04/2020 22:44 | Pensionista    | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 39 | 03/04/2020 15:31 | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |





**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

|    |                  |                |         |         |         |
|----|------------------|----------------|---------|---------|---------|
| 40 | 06/04/2020 13:17 | Servidor Ativo | Bom     | Regular | Regular |
| 41 | 06/04/2020 13:25 | Servidor Ativo | Regular | Bom     | Regular |
| 42 | 09/04/2020 19:17 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 43 | 10/04/2020 10:30 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 44 | 13/04/2020 13:49 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 45 | 14/04/2020 17:37 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 46 | 20/04/2020 16:28 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 47 | 21/04/2020 12:48 | Aposentado     | Bom     | Bom     | Bom     |
| 48 | 22/04/2020 23:40 | Servidor Ativo | Ótimo   | Bom     | Bom     |
| 49 | 02/05/2020 15:38 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 50 | 03/05/2020 11:49 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 51 | 04/05/2020 08:39 | Servidor Ativo | Ruim    | Bom     | Regular |
| 52 | 06/05/2020 10:55 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 53 | 12/05/2020 18:35 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 54 | 20/05/2020 09:12 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 55 | 21/05/2020 00:13 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 56 | 22/05/2020 21:16 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 57 | 24/05/2020 12:18 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 58 | 24/05/2020 12:19 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 59 | 24/05/2020 21:03 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 60 | 26/05/2020 08:58 | Pensionista    | Ruim    | Ruim    | Regular |
| 61 | 26/05/2020 13:32 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 62 | 27/05/2020 10:22 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 63 | 27/05/2020 12:10 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 64 | 27/05/2020 17:09 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 65 | 01/06/2020 14:26 | Pensionista    | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 66 | 01/06/2020 14:27 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 67 | 03/06/2020 14:30 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 68 | 03/06/2020 16:18 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 69 | 04/06/2020 08:16 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 70 | 04/06/2020 17:52 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 71 | 04/06/2020 17:54 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 72 | 07/06/2020 18:45 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 73 | 12/06/2020 20:46 | Pensionista    | Regular | Regular | Regular |
| 74 | 15/06/2020 21:02 | Aposentado     | Ótimo   | Bom     | Bom     |
| 75 | 17/06/2020 14:53 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Bom     |
| 76 | 17/06/2020 18:18 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 77 | 18/06/2020 14:41 | Aposentado     | Bom     | Regular | Bom     |
| 78 | 21/06/2020 21:12 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 79 | 22/06/2020 10:51 | Servidor Ativo | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 80 | 24/06/2020 09:59 | Servidor Ativo | Bom     | Bom     | Bom     |
| 81 | 24/06/2020 18:49 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 82 | 25/06/2020 03:04 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 83 | 26/06/2020 17:32 | Aposentado     | Ótimo   | Ótimo   | Ótimo   |
| 84 | 30/06/2020 16:05 | Servidor Ativo | Regular | Regular | Regular |



**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

**3º Trimestre de 2020**

|    | 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? |
|----|----------------------|----------------|---|---|--|
| 1  | 01/07/2020 10:54     | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 2  | 06/07/2020 18:11     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 3  | 09/07/2020 02:06     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 4  | 17/07/2020 17:15     | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 5  | 20/07/2020 14:08     | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 6  | 24/07/2020 12:55     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Regular  |
| 7  | 24/07/2020 13:01     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 8  | 27/07/2020 09:15     | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 9  | 30/07/2020 10:16     | Aposentado     | Ótimo                                   | Bom                                       | Bom  |
| 10 | 31/07/2020 20:20     | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Regular  |
| 11 | 05/08/2020 17:26     | Servidor Ativo | Ruim                                    | Ruim                                      | Ruim   |
| 12 | 06/08/2020 12:05     | Aposentado     | Bom                                     | Bom                                       | Ótimo  |
| 13 | 11/08/2020 19:41     | Pensionista    | Ruim                                    | Ruim                                      | Ruim   |
| 14 | 15/08/2020 08:10     | Aposentado     | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 15 | 19/08/2020 15:49     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 16 | 19/08/2020 15:50     | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 17 | 20/08/2020 20:48     | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 17 | 30/08/2020 11:20     | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 19 | 01/09/2020 00:02     | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 20 | 02/09/2020 14:14     | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 21 | 02/09/2020 15:10     | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 22 | 15/09/2020 15:00     | Aposentado     | Ruim                                    | Ruim                                      | Ruim   |
| 23 | 17/09/2020 13:27     | Servidor Ativo | Regular                                 | Bom                                       | Regular  |

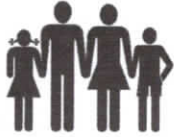




**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

**4º Trimestre de 2020**

|    | 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? |
|----|----------------------|----------------|---|---|--|
| 1  | 10/6/2020 15:53:27   | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 2  | 10/6/2020 18:38:57   | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 3  | 10/13/2020 14:45:27  | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 4  | 10/14/2020 16:58:59  | Aposentado     | Bom                                     | Ótimo                                     | Bom  |
| 5  | 10/15/2020 12:10:21  | Pensionista    | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 6  | 10/25/2020 12:07:55  | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 7  | 10/27/2020 21:23:23  | Servidor Ativo | Ruim                                    | Ruim                                      | Regular  |
| 8  | 10/29/2020 8:42:11   | Servidor Ativo | Bom                                     | Ótimo                                     | Bom  |
| 9  | 10/29/2020 8:49:21   | Pensionista    | Ótimo                                   | Bom                                       | Bom  |
| 10 | 10/29/2020 13:35:04  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 11 | 10/30/2020 11:51:31  | Servidor Ativo | Bom                                     | Regular                                   | Bom  |
| 12 | 10/30/2020 17:00:24  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 13 | 11/2/2020 6:56:15    | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 14 | 11/3/2020 11:14:40   | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 15 | 11/4/2020 10:01:10   | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 16 | 11/4/2020 23:45:21   | Pensionista    | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 17 | 11/6/2020 22:07:24   | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Regular  |
| 18 | 11/11/2020 11:38:17  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 19 | 11/12/2020 9:53:24   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 20 | 11/13/2020 19:16:50  | Servidor Ativo | Bom                                     | Ótimo                                     | Regular  |
| 21 | 11/24/2020 20:55:06  | Servidor Ativo | Bom                                     | Regular                                   | Bom  |
| 22 | 11/25/2020 12:57:13  | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 23 | 11/30/2020 7:23:21   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 24 | 11/30/2020 7:24:21   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 25 | 12/7/2020 20:25:34   | Servidor Ativo | Bom                                     | Bom                                       | Bom  |
| 26 | 12/10/2020 12:22:03  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 27 | 12/12/2020 9:28:55   | Aposentado     | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Bom  |
| 28 | 12/15/2020 7:03:33   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 29 | 12/16/2020 15:57:23  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 30 | 12/18/2020 15:59:37  | Servidor Ativo | Bom                                     | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 31 | 12/21/2020 9:32:17   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 32 | 12/22/2020 7:35:31   | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |
| 33 | 12/22/2020 15:33:20  | Servidor Ativo | Ótimo                                   | Ótimo                                     | Ótimo  |



# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

## Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Trimestralmente é disponibilizado no site do IPMU ([www.ipmu.com.br](http://www.ipmu.com.br)) o resumo da Pesquisa de Satisfação:

**Pesquisa de Satisfação Jan/Jun 2020**

O Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, aderiu no seu site PESQUISA DE SATISFAÇÃO de forma permanente, com o objetivo de:

- Conscientizar que o IPMU está apenas em funcionamento interno, sem atendimento ao público, bem como sem a realização de...

**Reunião Virtual do Conselho Fiscal**

Reunião virtual do Conselho Fiscal do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, realizada aos vinte e quatro dias do...

**Reunião Virtual do Comitê de Investimentos**

Reunião virtual do Comitê de Investimentos do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, realizada aos quatro dias...

**Pesquisa de Satisfação Jul/Set 2020**

O Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU aderiu no seu site PESQUISA DE SATISFAÇÃO de forma permanente, com o objetivo de...

**Relatório de Atendimento 09/2020**

Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, no mês de Setembro 2020: SETEMBRO

**IPMU Garante Renovação do Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP**

IPMU Garante Renovação do Certificado de Regularidade Previdenciária – CRP



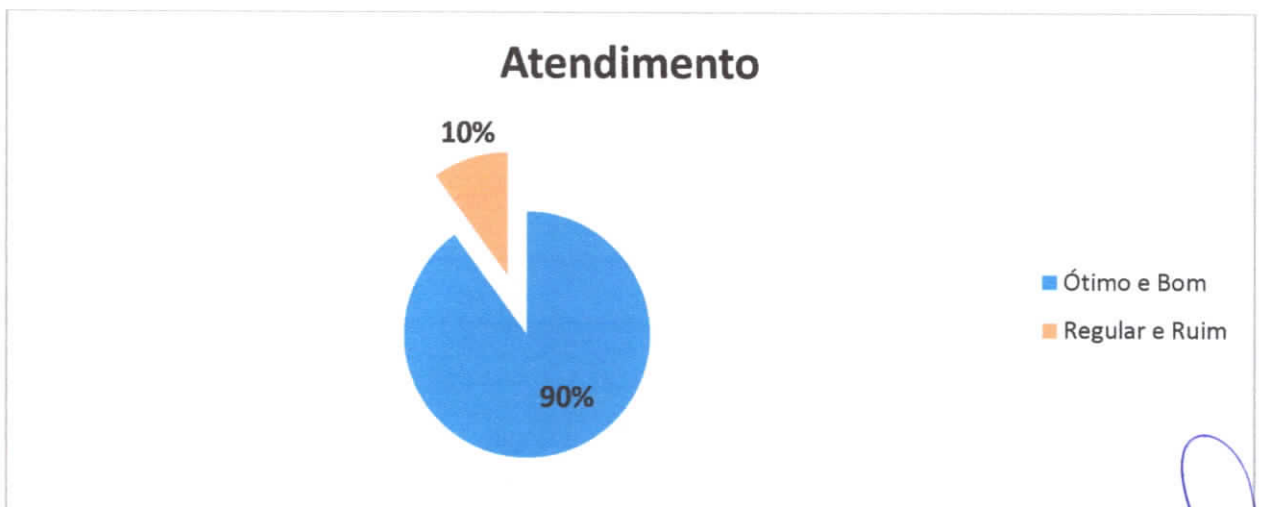
# Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

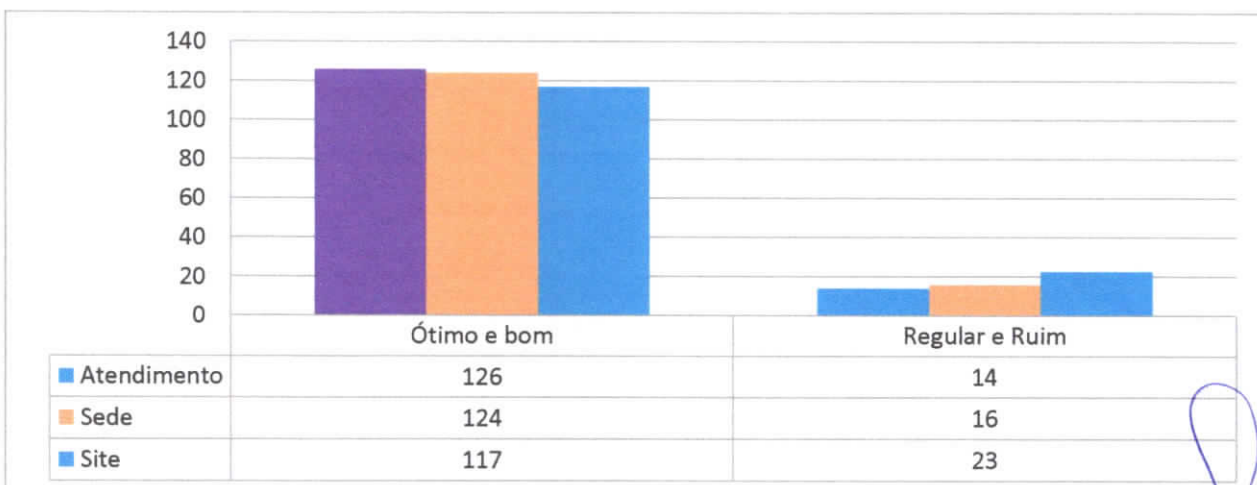
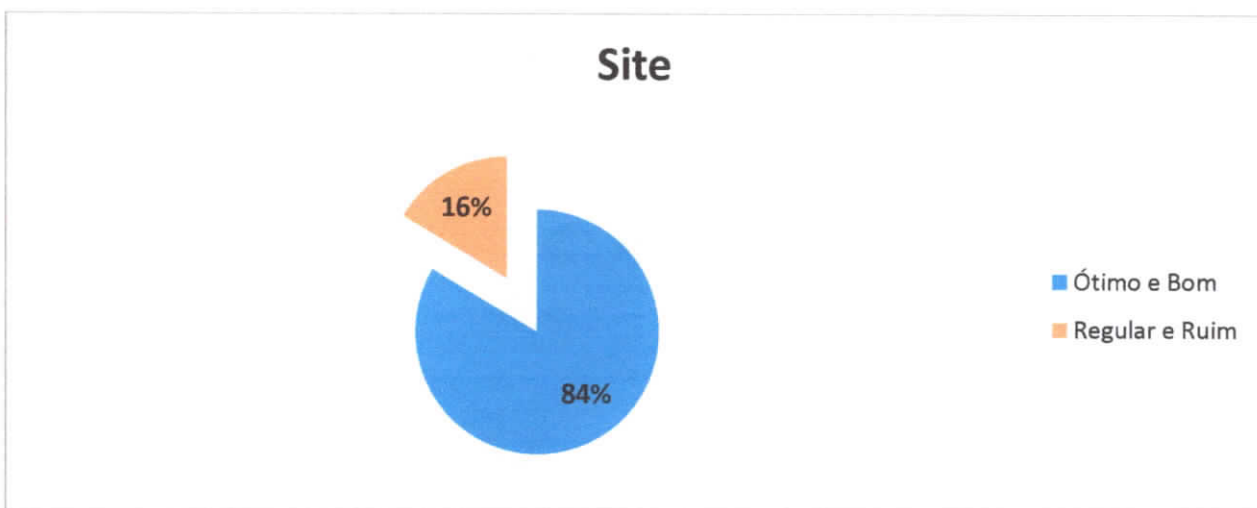
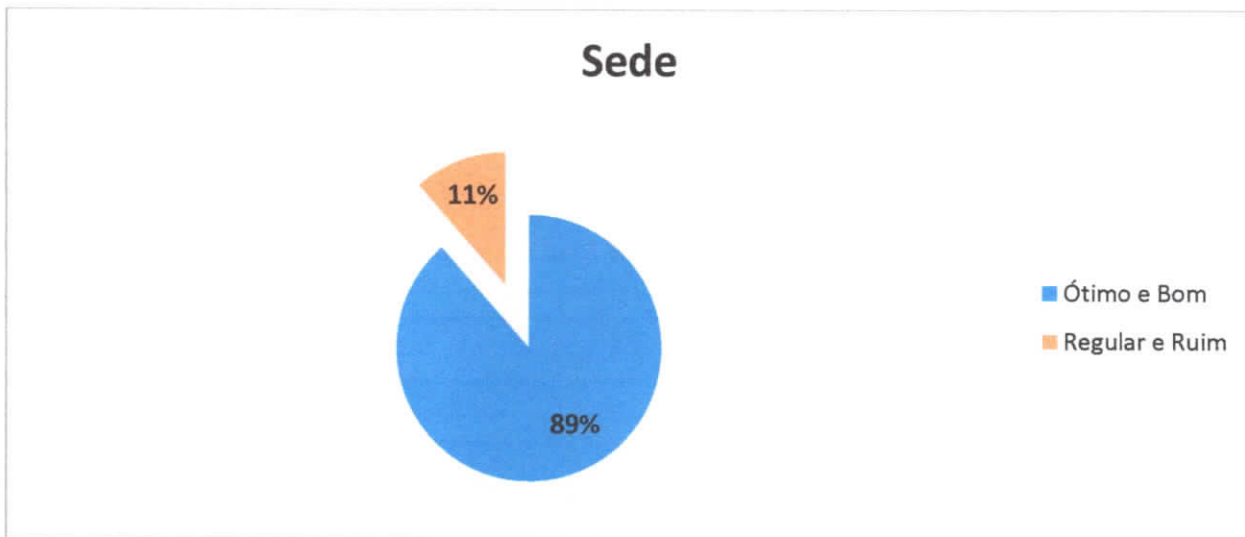
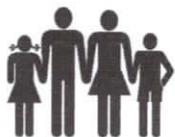


## Parecer

O resultado da "Pesquisa de Satisfação" referente ao ano de 2020 teve com índice de satisfação geral a marca de 80%.







*[Handwritten signatures and initials]*



**Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**  
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

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

A “Pesquisa de Satisfação” também seria realizada com o público que frequenta a sede do IPMU, mas foi suspensa em razão da pandemia do Covid-19 que obrigou a implementação de várias medidas de restrições no atendimento presencial.

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

Ubatuba, 12 de Janeiro de 2021

**Wellington Diniz**

Responsável pelo Controle Interno

Portaria IPMU nº 011/2018

Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

**De acordo**

**Flávio Bellard Gomes**

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

**Rozemara Cabral Mendes de Carvalho**

Membro do Conselho Fiscal do Instituto de  
Previdência Municipal de Ubatuba

**Sirleide da Silva**

Presidente do Instituto de  
Previdência Municipal de Ubatuba