



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
2º Trimestre de 2024
(abril/ maio/ junho)**



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.

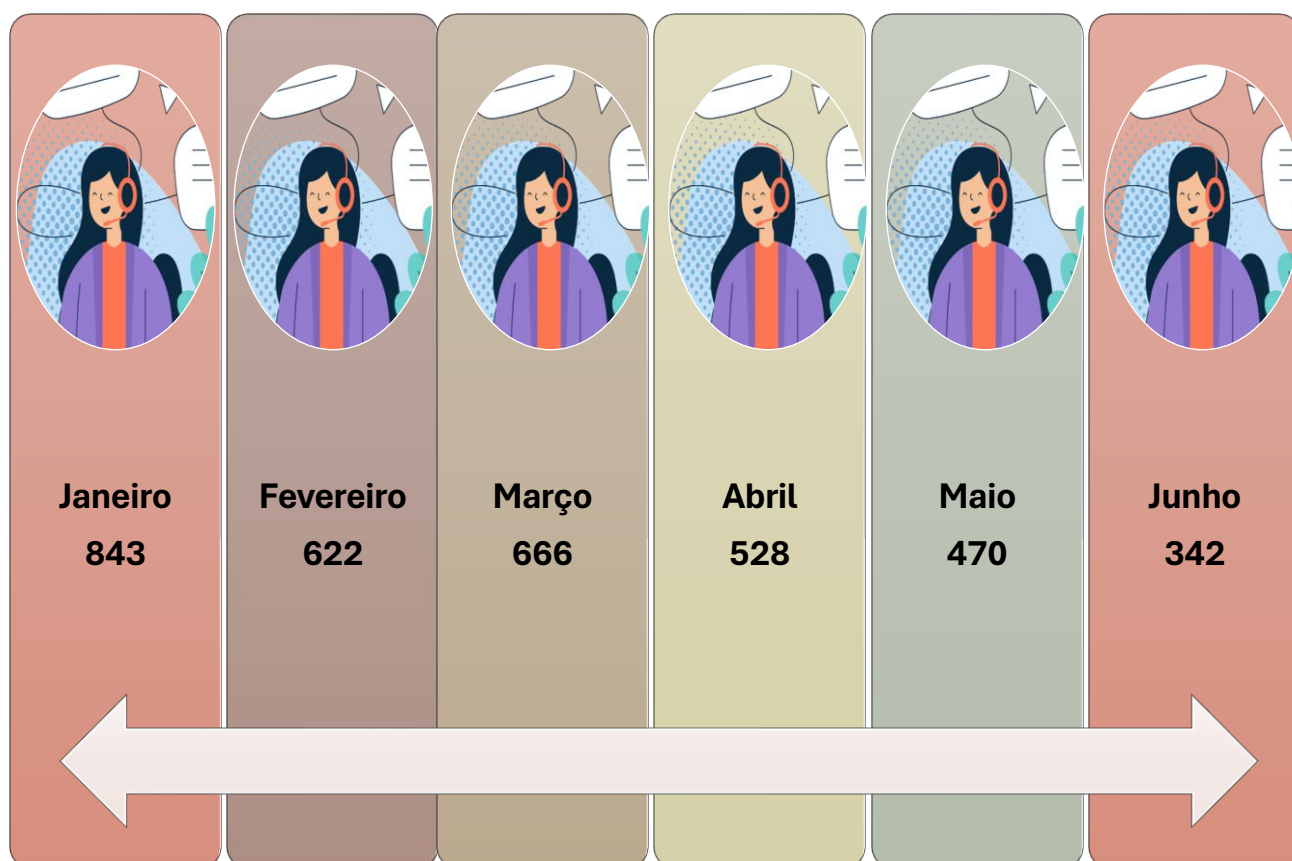


6. Impacto na Gestão Pública

- **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 **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 Segurança e Benefícios.



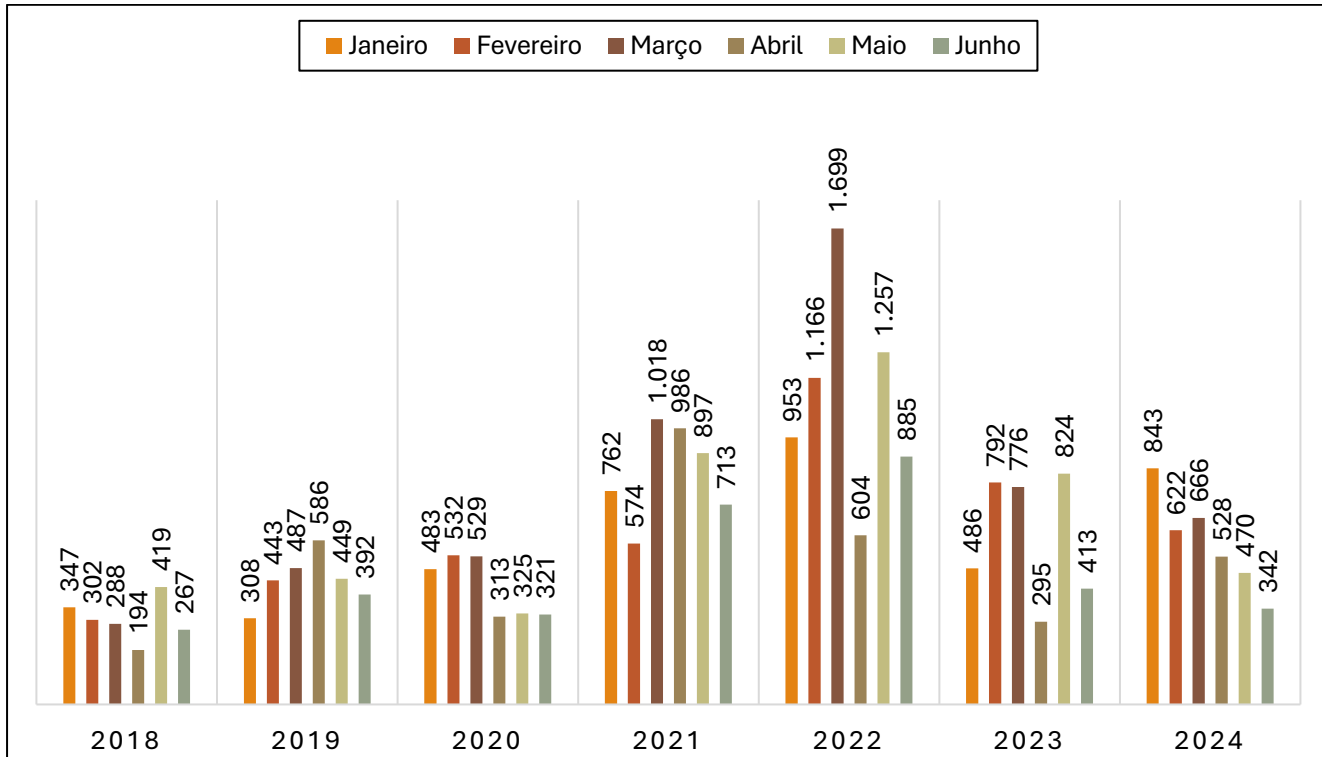
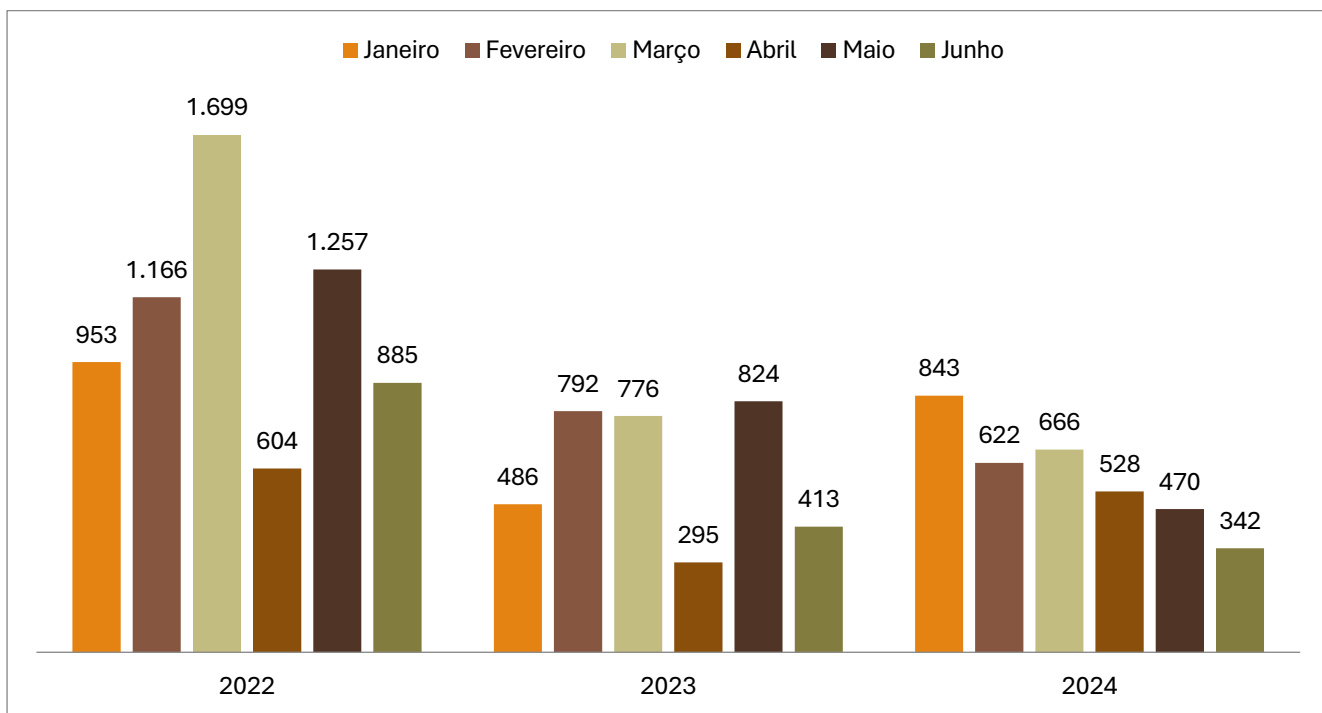


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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



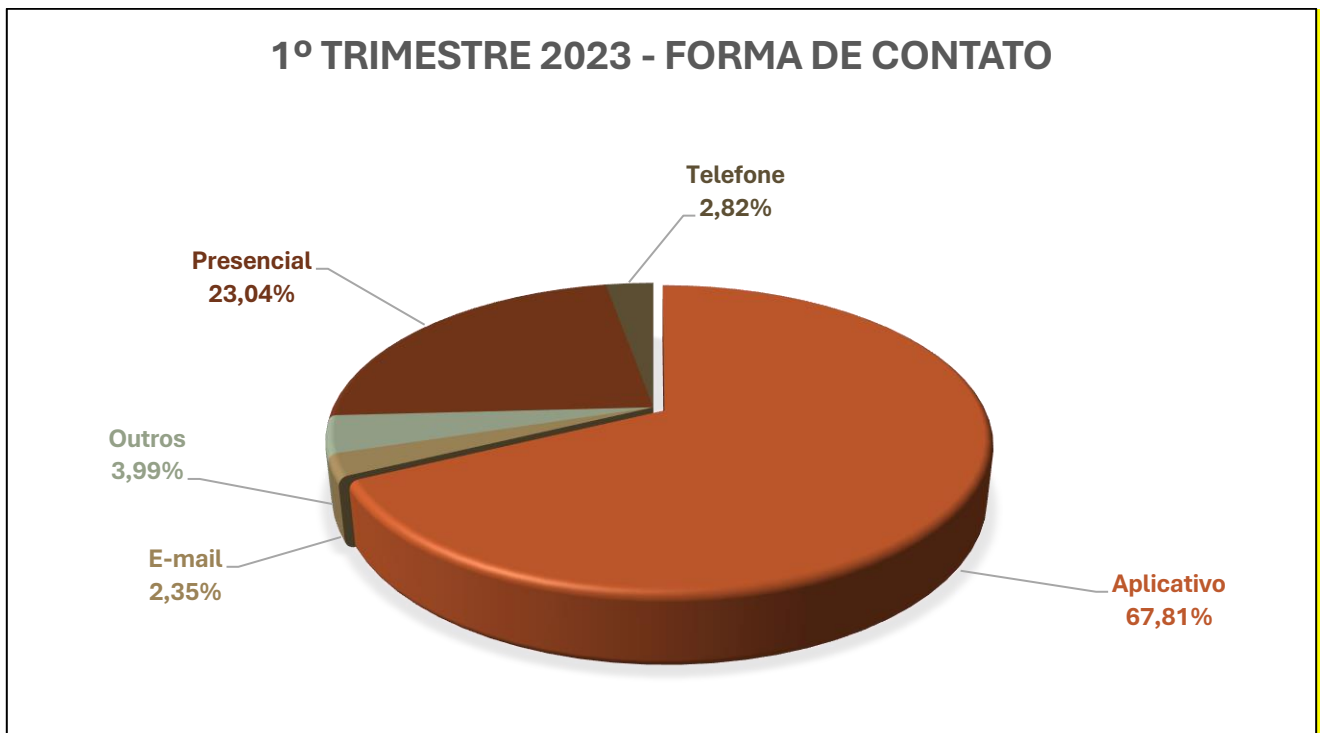
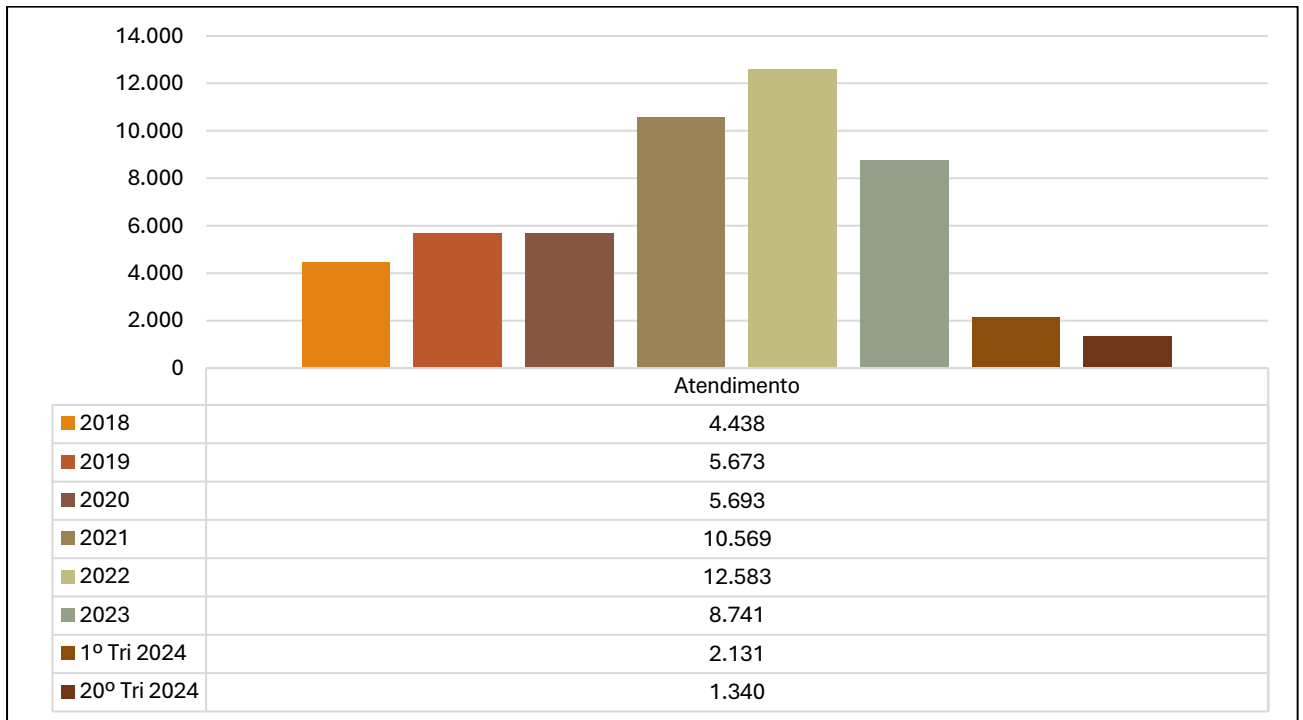


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

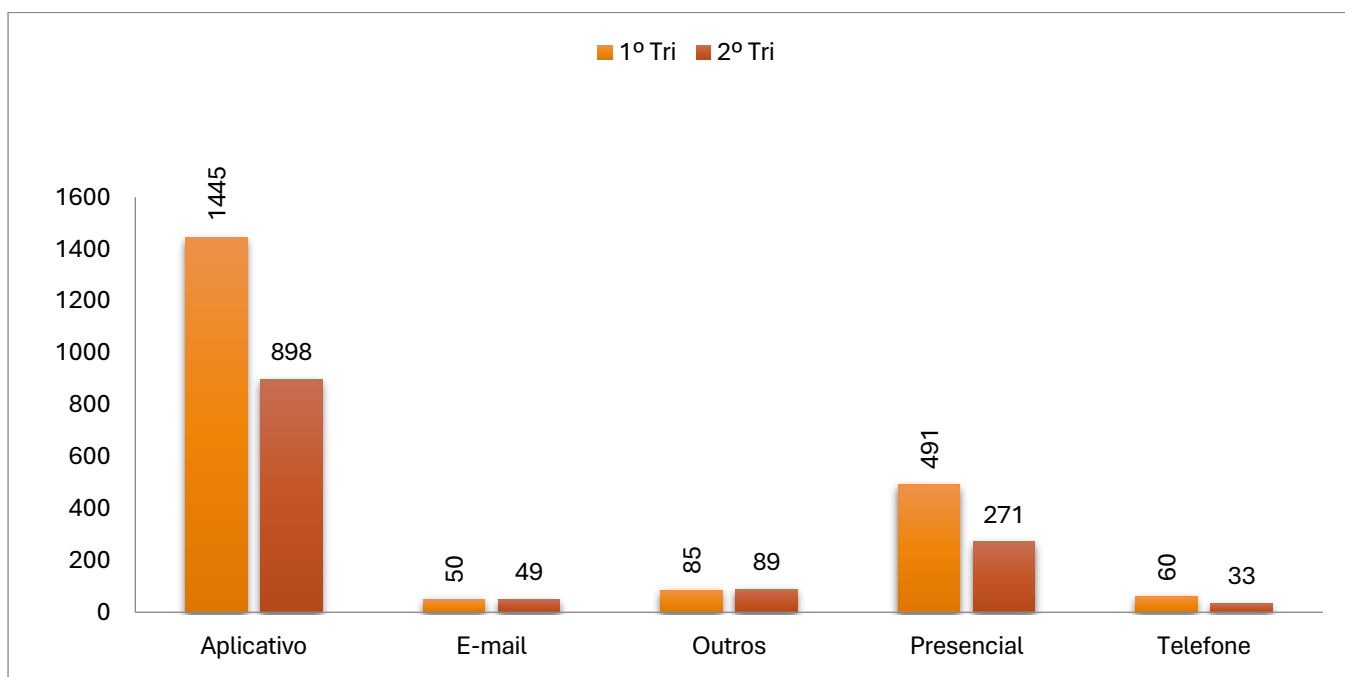
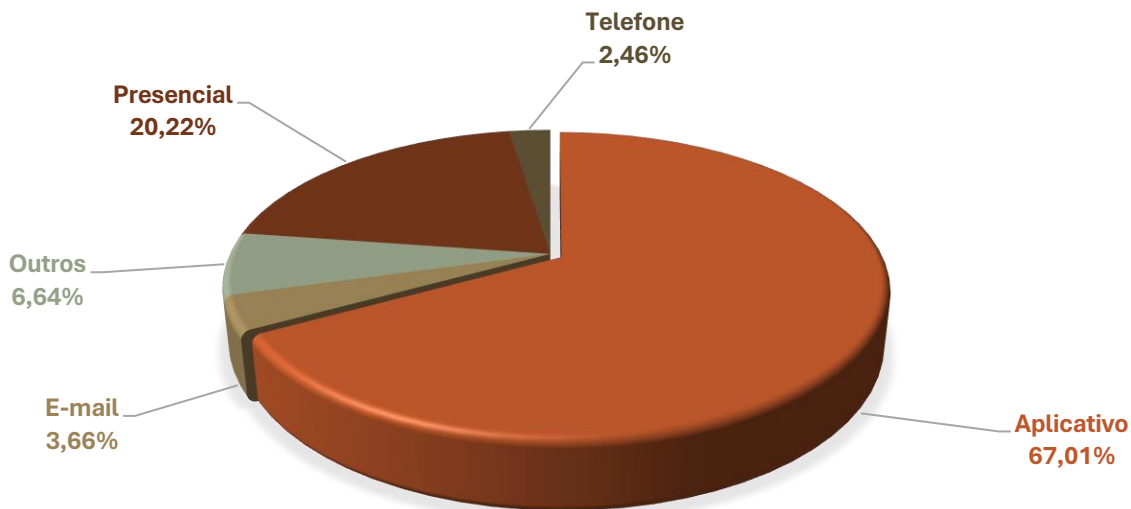
Rua Paraná, 408 – Centro – Ubatuba – São Paulo – CEP 11.690-400

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





1º TRIMESTRE 2023 - FORMA DE CONTATO





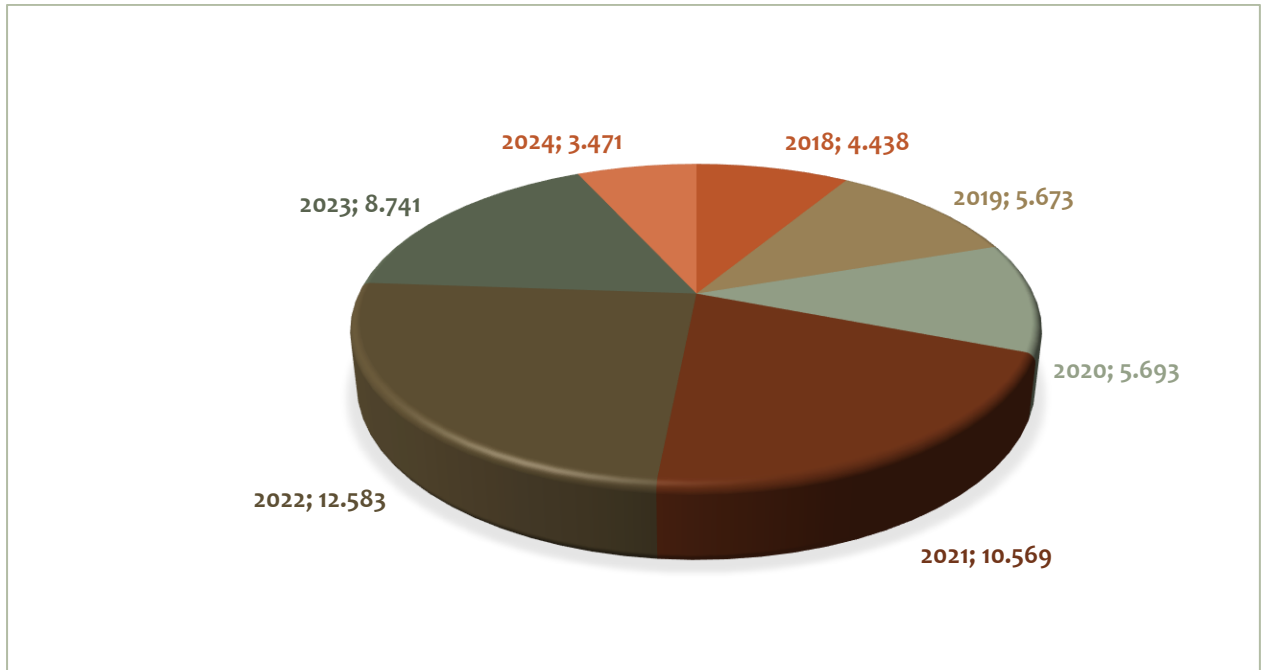
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU

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, 05 de julho 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