

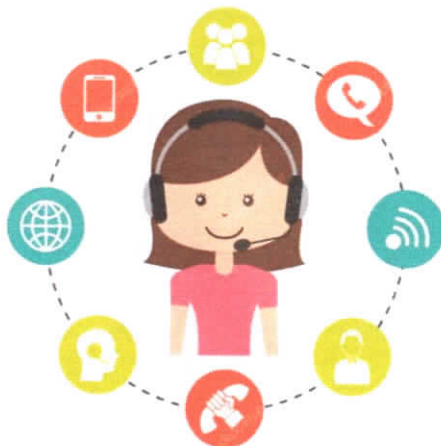
Relatório Anual de Atendimento

IPMU/178/2020





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



O **Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU**, desde o ano de 2019, utiliza do sistema de gestão de atendimentos, visando quantificar os atendimentos realizados pelas diversas Diretorias do IPMU.

O 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:

- ✚ Atendimento presencial na sede do IPMU (somente através de agendamento)
- ✚ Atendimento on-line através da central de atendimento disponibilizada na internet;
- ✚ Atendimento telefônico e via whatsapp;
- ✚ Atendimento via e-mail ou "fale conosco";
- ✚ Atendimento da Ouvidoria (www.ipmu.com.br)

Buscando se adequar às recomendações dos órgãos de saúde o IPMU adotou medidas de prevenção ao novo coronavírus no mês de março/2020. Uma série de procedimentos e ações foram implementadas para reduzir a necessidade de atendimentos presenciais na sede do IPMU. Além das adequações, as medidas buscaram preservar os idosos, aposentados e pensionistas que frequentam o local e também evitar a sobrecarga de instituições de saúde.

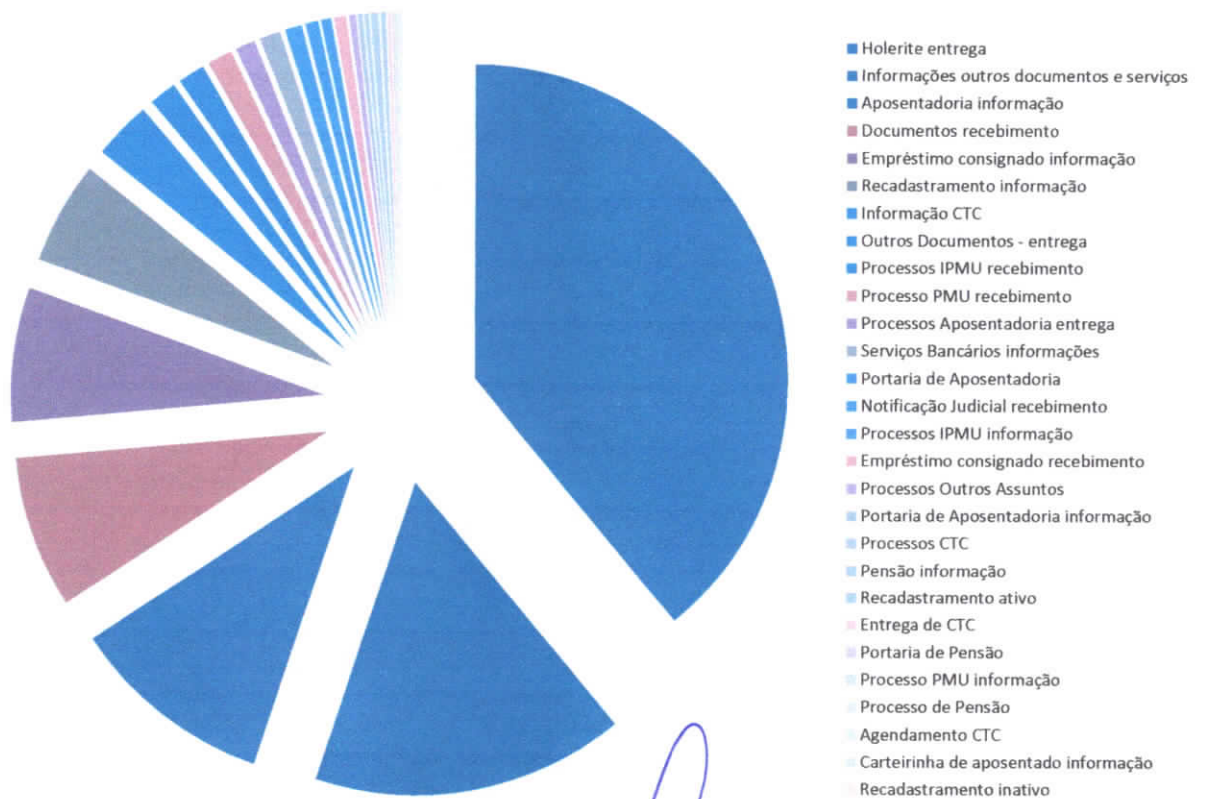
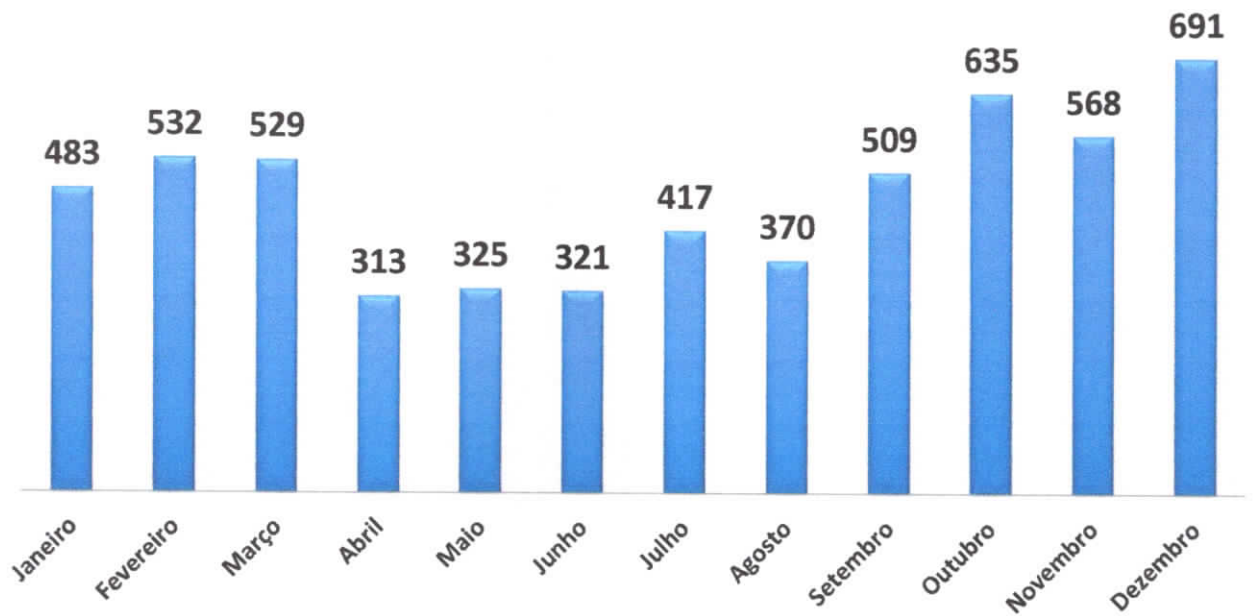
Alguns atendimentos presenciais foram suspensos, permanecendo os atendimentos via telefone, WhatsApp, e-mail, ouvidoria e fale conosco.

Ao longo de 2020 foi implementada a obrigatoriedade de agendamento para os atendimentos presenciais para protocolo de documentos para aposentadoria e pensão.

No ano de 2020 foram realizados **5.693 atendimentos**, sendo o maior número de atendimentos relacionados à Diretoria de Seguridade e Benefícios.



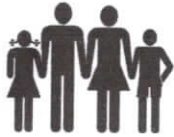
Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba





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

Holerite (informação)	1.637
Holerite (entrega)	1.581
Outros documentos e Serviços (Informações)	656
Aposentadoria (informação)	427
Documentos (recebimento)	319
Empréstimo consignado (informação)	280
Recadastramento informação	216
Certidão de Tempo de Contribuição (informação)	122
Outros Documentos (entrega)	58
Processos IPMU (recebimento)	56
Processo PMU (recebimento)	53
Processos Aposentadoria (entrega)	42
Serviços Bancários (informações)	45
Portaria de Aposentadoria (entrega)	36
Notificação Judicial (recebimento)	27
Processos IPMU (informação)	21
Empréstimo consignado (recebimento)	26
Processos Outros Assuntos	14
Portaria de Aposentadoria (informação)	12
Processos Certidão de Tempo de Contribuição	10
Pensão (informação)	17
Recadastramento ativo	12
Entrega de Certidão de Tempo de Contribuição	8
Portaria de Pensão (entrega)	5
Processo PMU (informação)	5
Processo de Pensão	4
Agendamento Certidão de Tempo de Contribuição	2
Carteirinha de aposentado (informação)	1
Recadastramento inativo	1

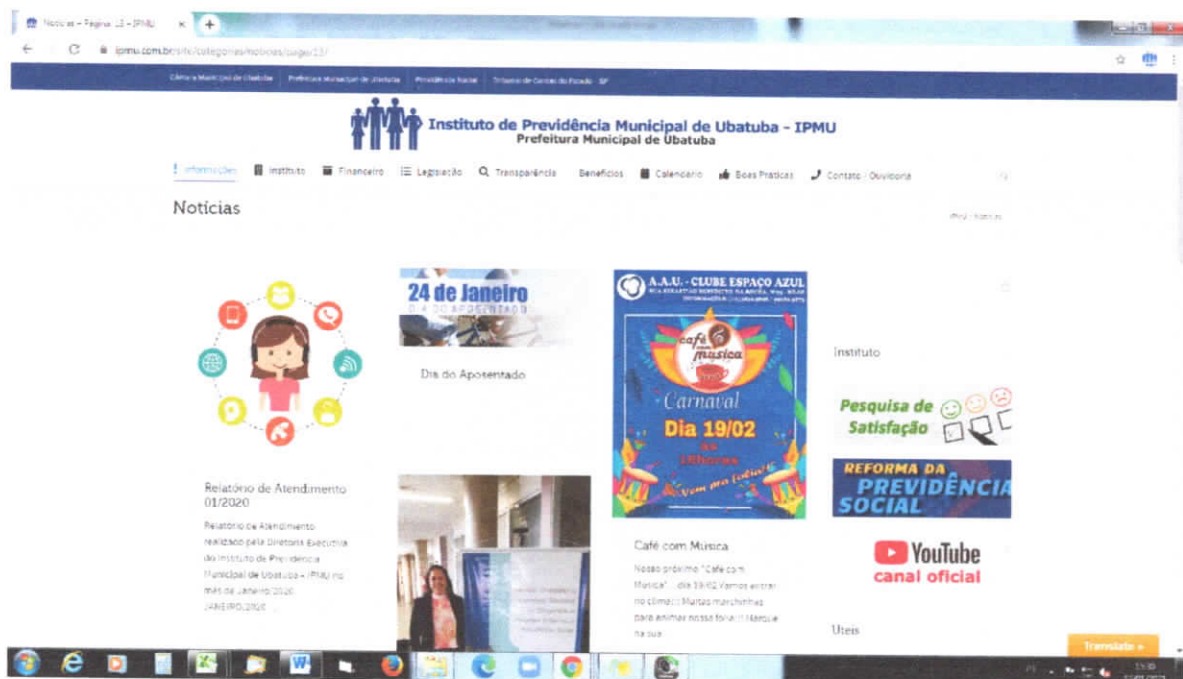


Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU
Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Todos os documentos relacionados ao atendimento realizado pelo Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU estão acostados nos seguinte processos administrativos:

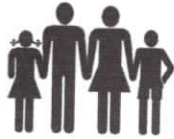
1. IPMU/165/2020 Relatório de Atendimento janeiro
2. IPMU/166/2020 Relatório de Atendimento fevereiro
3. IPMU/167/2020 Relatório de Atendimento março
4. IPMU/168/2020 Relatório de Atendimento abril
5. IPMU/169/2020 Relatório de Atendimento maio
6. IPMU/170/2020 Relatório de Atendimento junho
7. IPMU/171/2020 Relatório de Atendimento julho
8. IPMU/172/2020 Relatório de Atendimento agosto
9. IPMU/173/2020 Relatório de Atendimento setembro
10. IPMU/174/2020 Relatório de Atendimento outubro
11. IPMU/185/2020 Relatório de Atendimento novembro
12. IPMU/204/2020 Relatório de Atendimento dezembro

Mensalmente é disponibilizado no site do IPMU (www.ipmu.com.br) o resumo do Relatório de Atendimento:



[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten initials and marks]



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Notícias

- Relatório de Atendimento Março/2020**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU no mês de Março/2020. (MARÇO)
- Relatório de Atendimento Fevereiro/2020**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU no mês de Fevereiro/2020. (FEVEREIRO) ANTERIOR
- Reunião do Comitê de Investimentos**
Reunião Virtual do Comitê de Investimentos do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, realizada em 10/02/2020.

YouTube canal oficial

Notícias

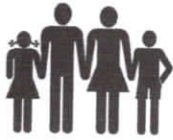
- ATENÇÃO EXPEDIENTE ESPECIAL EM PREVENÇÃO AO CORONAVIRUS**
Comunicado
Em atendimento ao Decreto Municipal nº 1341 de 30 de maio de 2020, o Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba...
- Relatório de Atendimento 04/2020**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU no mês de Abril/2020. (ABRIL)
- Importante!**
Portaria estabelece maior profissionalização de diretores e conselheiros de RPPS
A Portaria nº 9.907, publicada no Diário Oficial do município de segunda-feira (27), estabelece requisitos mínimos para dirigentes de unidade.

YouTube canal oficial



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Notícias - Página 2 - IPMU

Atividade realizada em julho para promover eventos que...

PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR E A SUA OBRIGATORIEDADE DEVIDO A EC 103/19

Curso Previdência Complementar e sua obrigatoriedade devido a EC 103/19

Relatório de Atendimento Julho/2020

Relatório de atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU no mês de Julho 2020 - JULHO.

Relatório de Atendimento Agosto/2020

Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU no mês de agosto 2020 - AGOSTO.

aposentadoria

Aposentados maio/setembro de 2020

No período de maio até setembro

Notícias - Página 3 - IPMU

Pesquisa de Satisfação Jul/Set 2020

O Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU realizou no mês de SETEMBRO a 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.

Reunião Comitê de Investimentos

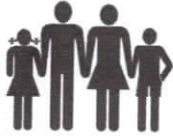
Reunião virtual do Comitê de Investimentos do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU, realizada em outubro.

CRP - Previdência Social

IPMU Garante Renovação do Certificado de Regularidade Previdenciária - CRP

Outubro 2020

Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		



Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Ubatuba

Notícias

- OS IMPACTOS DA EMENDA CONSTITUCIONAL 103/19 NA CARREIRA DO SERVIDOR PÚBLICO - PARTE 2**
Seminarário Previdenciário: Curso Exclusivo Seguradas IPMU - Os Impactos da Emenda Constitucional 103-19 na Carreira do Servidor Público - Parte (II) - Facilitadora...
- Reunião Conselho de Administração**
Reunião Virtual do Conselho de Administração do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU, realizada em 10/10/2020.
- Relatório de Atendimento 10/2020**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU, no mês de Outubro 2020 - Outubro.

YouTube canal oficial

Notícias

- Relatório de Atendimento Dezembro**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU, no mês de Dezembro 2020 - Entrega Copia
- Novos Aposentados**
No dia 04/11/2020, a Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU recebeu os novos aposentados. Durante...
- Relatório de Atendimento Novembro**
Relatório de Atendimento realizado pela Diretoria Executiva do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba - IPMU, no mês de Novembro 2020 - Entrega Portaria.

YouTube canal oficial



Parecer

Das análises dos documentos acostados nos 12 (doze) processos administrativos relacionados ao “Atendimento” do Instituto de Previdência Municipal de Ubatuba – IPMU, ficaram demonstradas que ao longo do ano de 2020, os responsáveis pela gestão administrativa e previdenciária do IPMU buscaram realizar as melhores práticas de gestão no atendimento aos seus segurados, fornecedores e público em geral.

Com o início da Pandemia do Covid 19 em março/2020, e a necessidade de diversos protocolos de distanciamento social, o atendimento permaneceu inalterado, sofrendo alterações na forma de condução, com a implementação do atendimento virtual (telefone / e-mail) e o agendamento de atendimento presencial quando necessário.

Não foram encontrados erros ou vícios formais nos procedimentos administrativos e previdenciários com relação ao “atendimento”.

Ubatuba, 04 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