

Relatório de Atividades Ouvidoria

2019 - 3º trimestre

Instituto de Seguridade do Servidor Municipal

CAMAÇARI - BA

WWW.ISSM.CAMACARI.BA.GOV.BR

0800 0717 700 | 71 98241-6829

OUVIDORIA.ISSM@CAMACARI.BA.GOV.BR

RUA FRANCISCO DRUMOND, S/N, CENTRO ADMINISTRATIVO, CAMAÇARI - BA.
CEP.42800-970



INSTITUTO DE SEGURIDADE DO SERVIDOR MUNICIPAL

CAMAÇARI - BAHIA

SUPERINTENDENTE

Pedro Jorge Villas Boas Alfredo Guimarães

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Ernani Bernardino Sena

DIRETORA DE PREVIDÊNCIA

Doraneí Dantas Costa

OUVIDORA

Rita Martins

Introdução

No terceiro trimestre de 2019, o número de manifestações continuou aumentando em comparação com os trimestres anteriores.

De 1º de julho a 30 de setembro deste ano foram registradas 45 manifestações na Ouvidoria do ISSM, um aumento de 181,2% em relação ao segundo trimestre do mesmo ano, quando foram registradas 16 manifestações.

Neste trimestre, foram dados passos importantes em termos de capacitação. No mês de julho, a ouvidora do ISSM foi certificada pela Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman (ABO), após passar por treinamento e avaliação.

Em setembro, a ouvidora participou do curso "Práticas da Lei de Acesso à Informação", promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), no âmbito do Programa de Formação Continuada (PROFOCO).

Dentre as atividades realizadas pela Ouvidoria do ISSM, no terceiro trimestre, destacam-se também a apresentação do funcionamento e estatísticas da Ouvidoria durante o Encontro Institucional do mês de setembro e a publicação da Portaria Nº 69/2019, que dispõe sobre o procedimento para a solicitação de informações no âmbito do ISSM.

Rita Martins
Ouvidora

Canais de Atendimento

A Ouvidoria do ISSM possui seis diferentes canais de atendimento.

Os usuários dispõem dos seguintes canais de Comunicação com a Ouvidoria do ISSM:



► Plataforma Fala Br (antigo E-ouv)
Acessando o site do sistema (sistema.ouvidorias.gov.br), por meio do link disponibilizado no Portal do ISSM;



► Email
Enviando email para ouvidoria.issm@camacari.ba.gov.br;



► WhatsApp
Enviando mensagens de texto ou áudio, via WhatsApp, para 71 98241-6829;



► Presencialmente
Comparecendo à sede do Instituto, de segunda a sexta-feira, das 09h às 14h;



► Telefone
Ligando para 0800 0717 700, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;



► Carta
Encaminhando correspondência ao endereço da Ouvidoria, situada na sede do ISSM, Rua Francisco Drumond, S/N, Centro Administrativo, Camaçari - BA. CEP. 42.800-970.

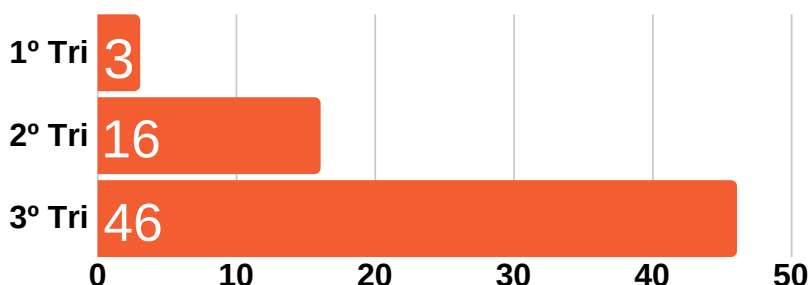
► *No próximo trimestre, pretende-se fazer a adesão ao Programa Brasil Transparente, da Controladoria-Geral da União (CGU). Aos órgãos que aderem ao Programa, é cedido o código fonte do e-SIC, um sistema eletrônico para recebimento de pedidos de acesso à informação. Uma vez que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no âmbito do ISSM, funciona em sua Ouvidoria, faz-se necessário adequação às ferramentas disponíveis para melhor gerenciamento dos pedidos de acesso a informação recebidos pelo Instituto.*

Demandas da Ouvidoria

No terceiro trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 45 manifestações e um pedido de acesso à informação.

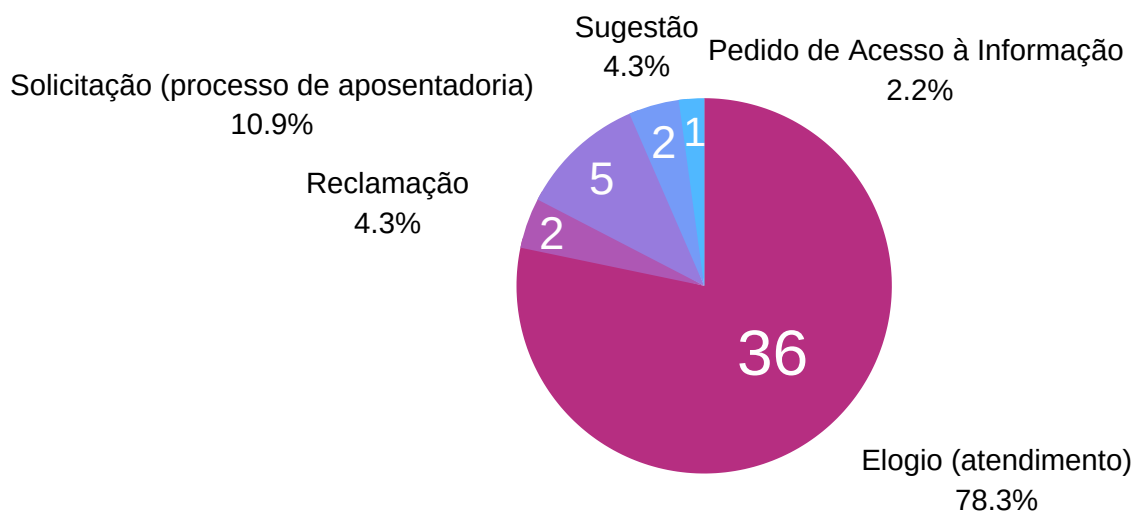
Nos meses de julho, agosto e setembro de 2019, a Ouvidoria do Instituto de Seguridade do Servidor Municipal (ISSM) recebeu 45 manifestações e um pedido de acesso à informação, o que representa um aumento de 187,5% na demanda, se comparado ao trimestre anterior.

DEMANDAS OUVIDORIA - 2019



DEMANDAS POR TIPO - 3º TRIMESTRE 2019

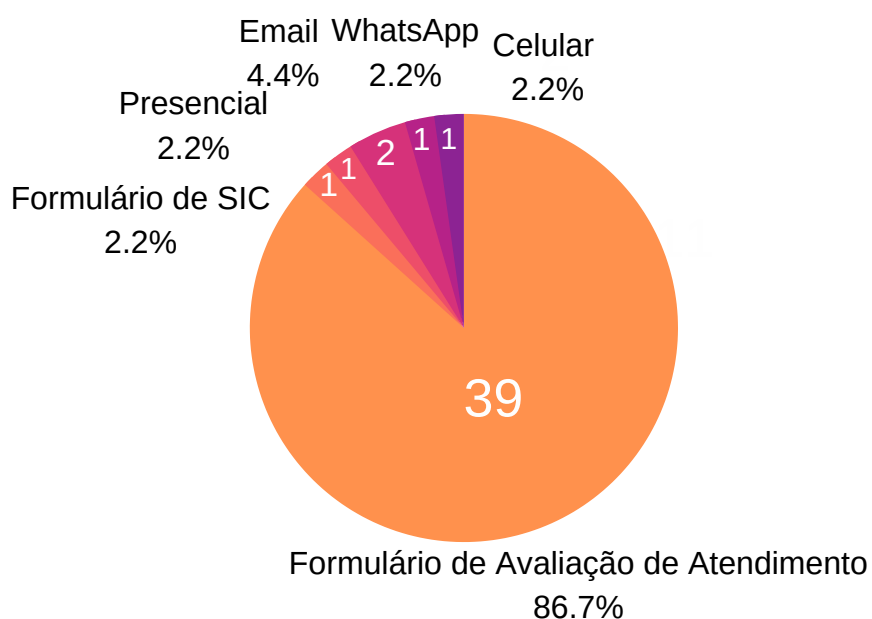
O gráfico abaixo demonstra o quantitativo de demandas por tipo e os temas mais recorrentes, no caso de mais de duas manifestações por tipo.



Pedido de acesso à informação não se confunde com manifestação de ouvidoria. O primeiro é previsto pela Lei 12.527/2011 e regulamentado no ISSM pela Portaria N° 355/2014. Já a segunda é prevista pela Lei n° 13.460/2017 e regulamentada, no âmbito do ISSM, pela Portaria N° 306/2014.

As 45 manifestações registradas no terceiro trimestre de 2019 foram dos tipos "elogio", "sugestão", "solicitação" e "reclamação". A maioria delas foi feita via formulário impresso de Avaliação de Atendimento, disponibilizado na recepção do Instituto. Uma delas foi feita, equivocadamente, via formulário de pedido de acesso à informação. Após análise feita pela ouvidoria, a demanda foi categorizada como manifestação de ouvidoria, do tipo "solicitação".

DEMANDAS POR CANAL - 3º TRIMESTRE 2019



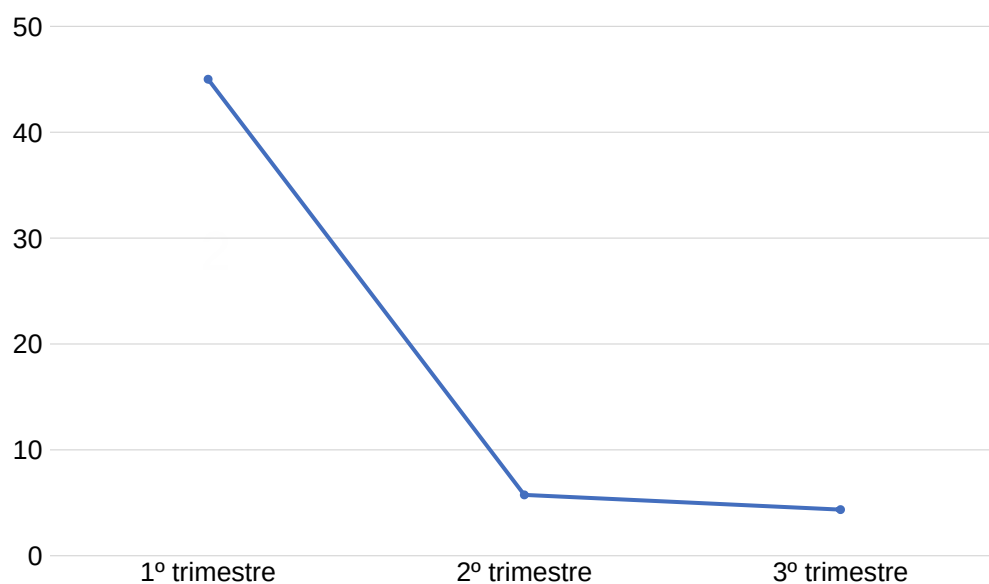
A tabela abaixo apresenta o andamento das manifestações no período. A quantidade de manifestações sem resposta deve-se ao tratamento que era dado aos elogios até meados de agosto. Embora este tipo de manifestação fosse encaminhado aos citados nos elogios, para conhecimento, ele não era respondido aos usuários, uma vez que não demanda soluções e respostas. No entanto, a partir do dia 23 de agosto, adotou-se uma boa prática de governança e os elogios passaram a ser respondidos também, desde que o manifestante tenha fornecido e-mail no momento do registro da manifestação.

Demandas da Ouvidoria ISSM – 3º tri / 2019	
Registradas:	46
Encaminhadas aos setores responsáveis:	46
Respondidas aos manifestantes:	19
Pendentes de resposta:	2

As duas manifestações pendentes de resposta ainda estão no prazo.

Do segundo para o terceiro trimestre de 2019, o tempo médio de resposta caiu de 5,75 para 4,36 dias, uma queda de 24,02%.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA - 2019



Conclusão

Embora a demanda da Ouvidoria tenha aumentado (187,2%) no terceiro trimestre, em comparação com o trimestre anterior, o tempo médio de respostas reduziu (-24,02%). Isso representa a boa gestão da Ouvidoria e fluidez na interlocução com as Diretorias do Instituto.

Além disso, as capacitações na área e o uso das ferramentas disponíveis também contribuem para o bom desempenho da Ouvidoria.

À medida que a Ouvidoria se fortalece e é reconhecida como um importante meio de participação social, ela reúne informações relevantes para contribuir no aprimoramento da prestação de serviços do ISSM e potencializa o bom relacionamento entre a Instituição e seus diferentes públicos.

Camaçari, 2 de outubro de 2019
