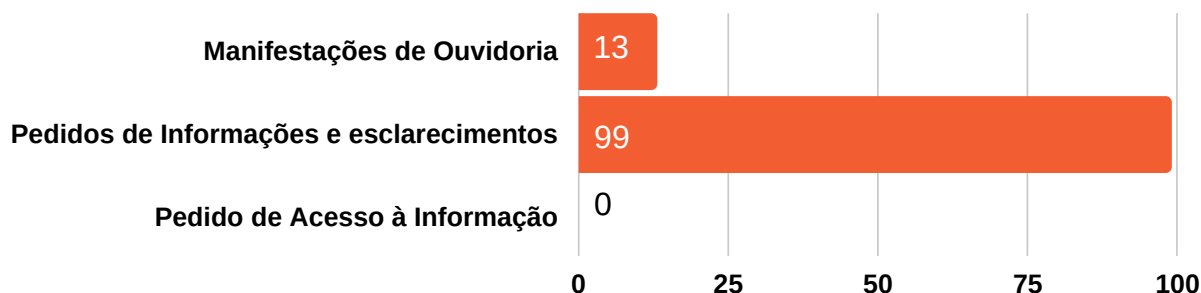


# Relatório de Atividades Ouvidoria

Janeiro 2021

No mês de janeiro de 2021, a Ouvidoria do Instituto de Seguridade do Servidor Municipal de Camaçari recebeu 13 manifestações de Ouvidoria (solicitação e reclamação) e 99 pedidos de informações e esclarecimentos. No período, não foram registrados pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação.

## DEMANDAS OUVIDORIA - janeiro 2021



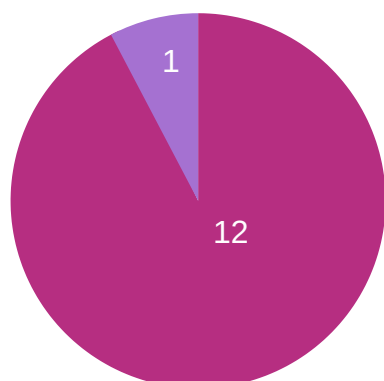
## MANIFESTAÇÕES

Das 13 manifestações registradas em janeiro de 2021, 12 foram do tipo "solicitação" e uma do tipo "reclamação", destinada equivocadamente ao ISSM. Todas as manifestações foram respondidas no prazo máximo de um dia, com exceção da manifestação destinada equivocadamente ao ISSM, que foi registrada via Sistema FalaBr no dia 30/12/2020, data na qual o ISSM se encontrava em recesso. Esta manifestação foi respondida em 12 dias.

### MANIFESTAÇÕES POR TIPO - JANEIRO 2021

Destinada equivocadamente ao ISSM

7.7%



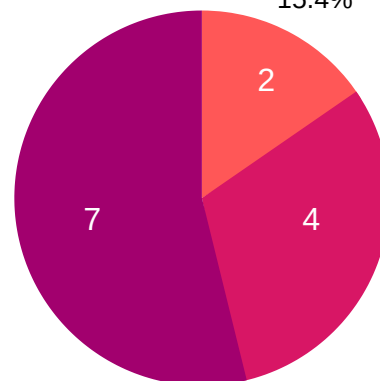
Solicitação

92.3%

### MANIFESTAÇÕES POR CANAL - JANEIRO 2021

FalaBr

15.4%



WhatsApp

53.8%

Celular

30.8%

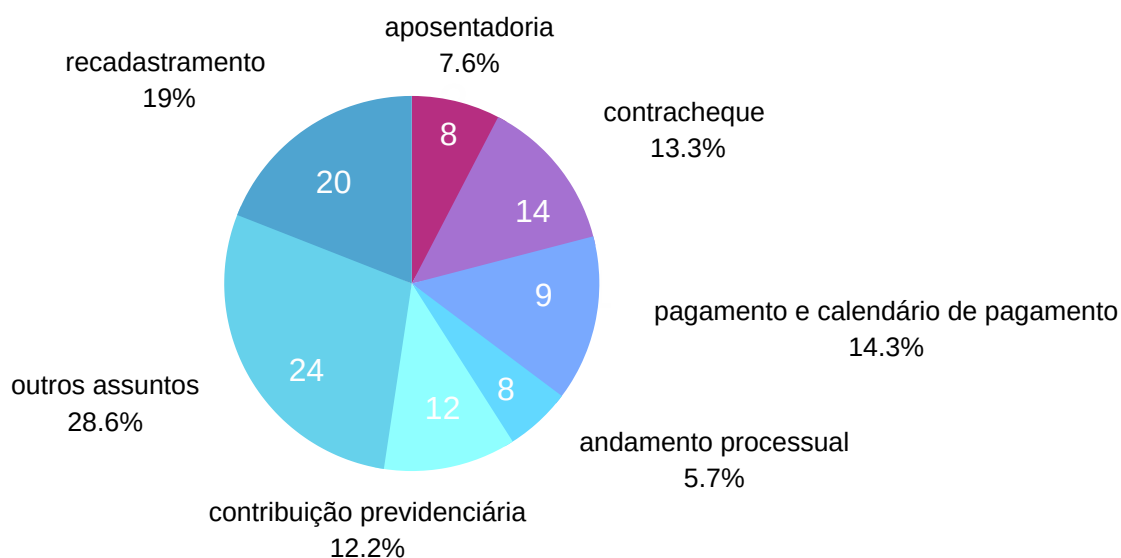
# Relatório de Atividades Ouvidoria

Janeiro 2021

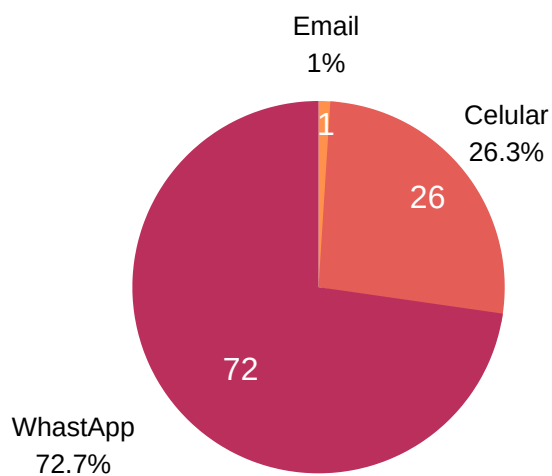
## PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS

Em janeiro de 2021, a Ouvidoria contabilizou 99 atendimentos a pedidos de informações e esclarecimentos.

### PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR ASSUNTO - JANEIRO 2021



### PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR CANAL - JANEIRO 2021



# 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

Acessando o site do sistema ([sistema.ouvidorias.gov.br](http://sistema.ouvidorias.gov.br)), por meio do link disponibilizado no Portal do ISSM;



► Email

Enviando email para [ouvidoria.issm@camacari.ba.gov.br](mailto: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.

*\*Os contatos por meio presencial e telefone (0800) estão indisponíveis desde março de 2020 devido à suspensão do atendimento e do trabalho presencial como forma de prevenção e combate à pandemia do Coronavírus.*