

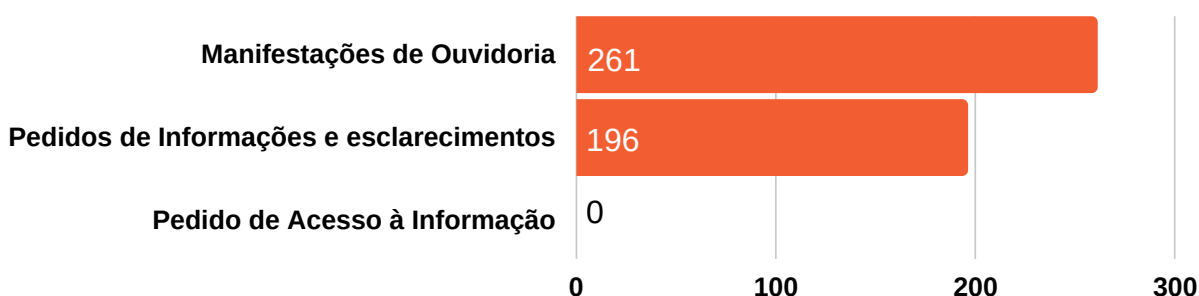
Relatório de Atividades Ouvidoria

Março 2021

No mês de março de 2021, a Ouvidoria do Instituto de Seguridade do Servidor Municipal de Camaçari recebeu 261 manifestações de Ouvidoria (solicitação, reclamação e denúncia) e 196 pedidos de informações e esclarecimentos. O aumento no número de manifestações se deve à classificação de solicitações de informe de rendimentos e contracheques, por exemplo, na categoria "solicitação", uma vez que se tem uma demanda satisfeita. Anteriormente, essas demandas eram classificadas como pedidos de informações e esclarecimentos.

No período, não foram registrados pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação.

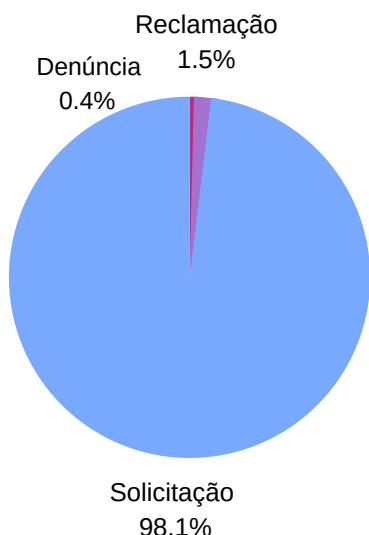
DEMANDAS OUVIDORIA - março 2021



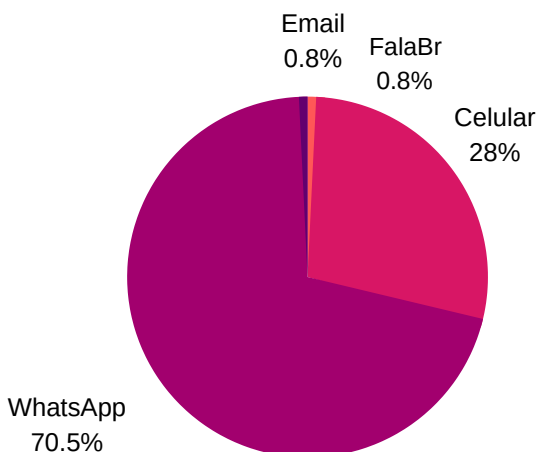
MANIFESTAÇÕES

Das 261 manifestações registradas em março de 2021, 256 foram do tipo "solicitação", 4 foram reclamações e 1 foi do tipo "denúncia", sendo esta última destinada equivocadamente à Ouvidoria do ISSM. Todas as manifestações foram respondidas no prazo máximo de um dia e a denúncia foi encaminhada à Ouvidoria-Geral do Município.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO MARÇO 2021



MANIFESTAÇÕES POR CANAL MARÇO 2021

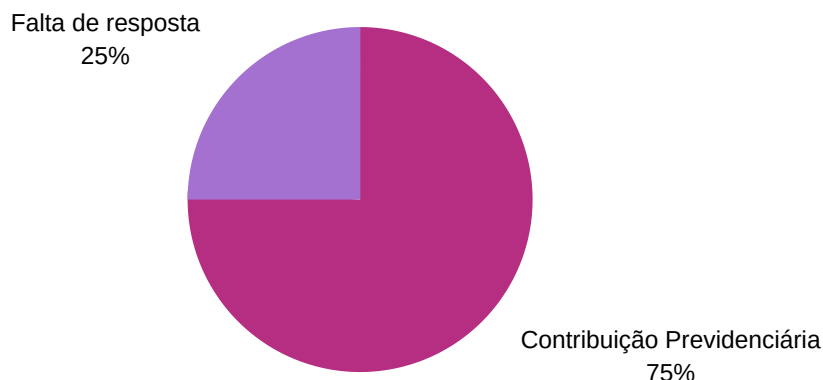


Relatório de Atividades Ouvidoria

Março 2021

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO MARÇO 2021

RECLAMAÇÕES



As 4 reclamações registradas no mês de março de 2021 foram sobre a falta de resposta sobre o andamento de solicitação de pagamento de espólio e sobre a contribuição previdenciária de inativos de 14%, que passou a incidir sobre o valor que supera o salário-mínimo a partir de março de 2021.

Quanto a esta situação, por se tratar de cumprimento da legislação, as respostas dadas são no sentido de esclarecimento sobre o assunto. Além dos esclarecimentos individuais aos segurados que entram em contato através dos canais de Atendimento e da Ouvidoria, o ISSM vem divulgando informações sobre o assunto no site e nas redes sociais.

Quanto à reclamação sobre a falta de resposta e informações quando da solicitação de pagamento de espólio, foi verificado junto ao Atendimento que a usuária foi respondida pelo setor, necessitando, todavia, de encaminhamento interno da Diretoria Administrativa e Financeira para resposta definitiva e resolução da questão. Ao apurar a situação junto à referida Diretoria, verificou-se que estava pendente a confirmação de veracidade dos documentos enviados por email. Ao tomar conhecimento da situação, a Ouvidoria verificou com o diretor Superintendente a possibilidade de confirmar a veracidade dos documentos por ligação de vídeo via WhatsApp, o que foi corroborado pelo superintendente e realizado pela Ouvidoria, sanando, assim, a pendência da confirmação dos documentos. No entanto, o prazo dado pela Diretoria para efetuar o pagamento não foi cumprido e a usuária mais uma vez relatou sua insatisfação.

Diante do exposto, a Ouvidoria recomenda o aprimoramento da Comunicação Interna entre os setores para manter o usuário sempre informado a respeito de suas solicitações e para cumprimento dos prazos informados ao usuário.

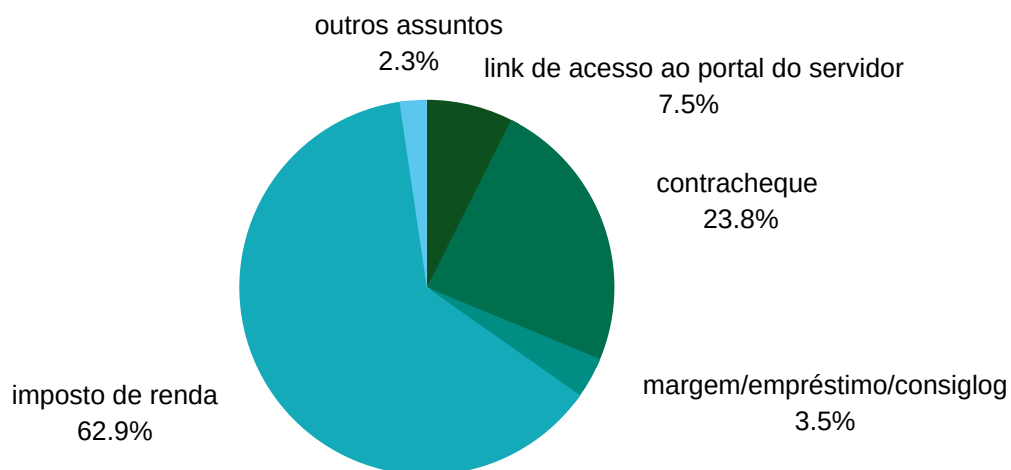
Conforme a Portaria Nº 17/2020, "*as solicitações que não puderem ser atendidas de imediato serão respondidas formalmente pelo mesmo meio em que foram formalizadas no prazo de 48h*". Sendo assim, com o objetivo de cumprir o disposto na Portaria e de manter o usuário ciente de que sua solicitação está tendo o devido encaminhamento, recomenda-se entrar em contato com a Diretoria ou Setor responsável para verificar o andamento da solicitação e, se for o caso, informar o usuário sobre a necessidade de novos documentos ou de maior prazo para resolução final da solicitação.

Relatório de Atividades Ouvidoria

Março 2021

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO MARÇO 2021

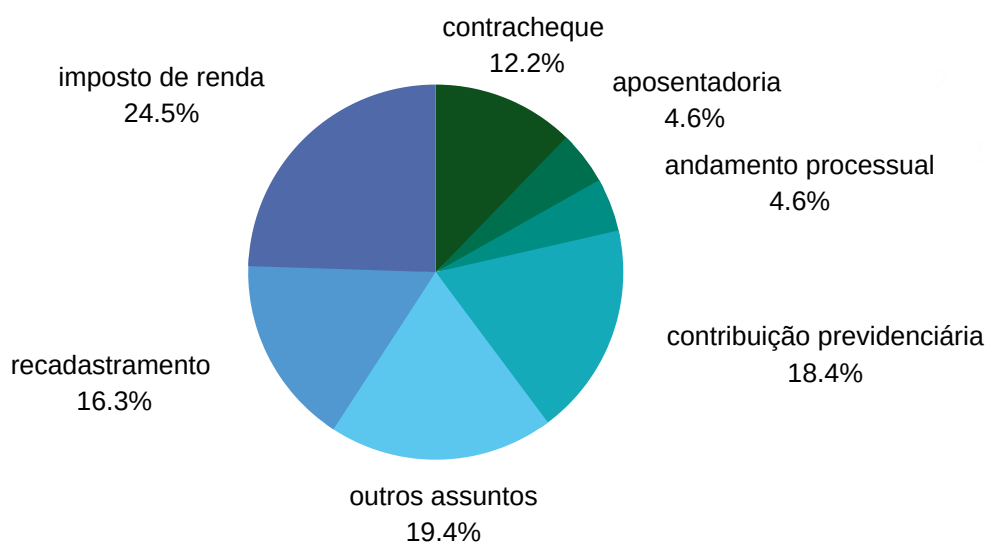
SOLICITAÇÕES



PEDIDOS DE INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS

Em março de 2021, a Ouvidoria contabilizou 196 atendimentos a pedidos de informações e esclarecimentos.

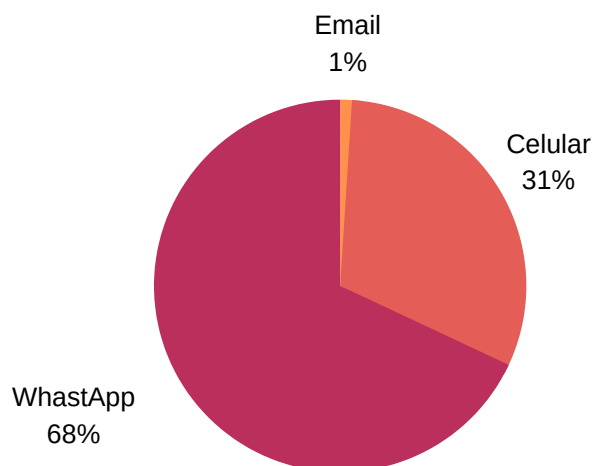
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR ASSUNTO - MARÇO 2021



Relatório de Atividades Ouvidoria

Março 2021

PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR CANAL - MARÇO 2021



Canais de Atendimento

A Ouvidoria do ISSM possui seis diferentes canais de atendimento.



► Plataforma Fala Br
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 08h às 16h;



► Telefone*
Ligando para 0800 0717 700, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h;



► 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.*