

Relatório Anual de Ouvidoria

2022

COMITÊ DE OUVIDORIA IMA

Bruna de Assis Uchôa

José Ribamar de Franca Carvalho Filho

Luana David

Luana Moisés Ferreira Maciel

INTRODUÇÃO

A ouvidoria da Informática de Municípios Associados – IMA é regida pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pela Lei Municipal nº 12.056/04, tendo como objetivo estabelecer um canal de comunicação com os clientes, empregados e cidadãos, para receber e garantir resposta às manifestações, tais como: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de empregados da IMA.

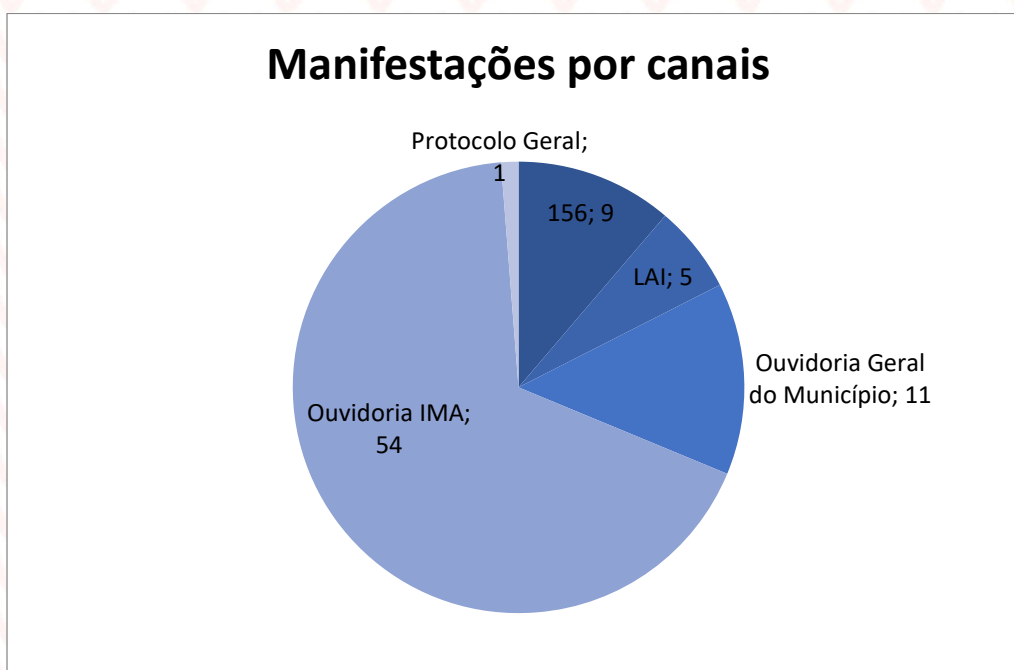
Tramitam manifestações de clientes, empregados e cidadãos, no Site da IMA, bem como às manifestações recebidas pelos canais e-Sic (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), 156 e Ouvidoria Geral do Município de Campinas.

Os dados foram coletados durante o ano de 2022 pelos canais disponíveis para manifestações, após o devido tratamento das demandas, tem por objetivo subsidiar o aprimoramento dos serviços prestados.

DADOS ESTATÍSTICOS DE 2022

No ano de 2022 a ouvidoria da IMA recebeu um total de 80 manifestações. Comparando com o ano de 2021, que foram registradas 42 manifestações, houve um aumento de aproximadamente 90% de procura pelos canais de ouvidoria.

Tal aumento pode ser atribuído ao fortalecimento da cultura de participação da sociedade na prestação de serviços para a Administração Pública, evidenciando a construção da confiabilidade dos canais de ouvidoria. As manifestações foram originadas dos seguintes canais:



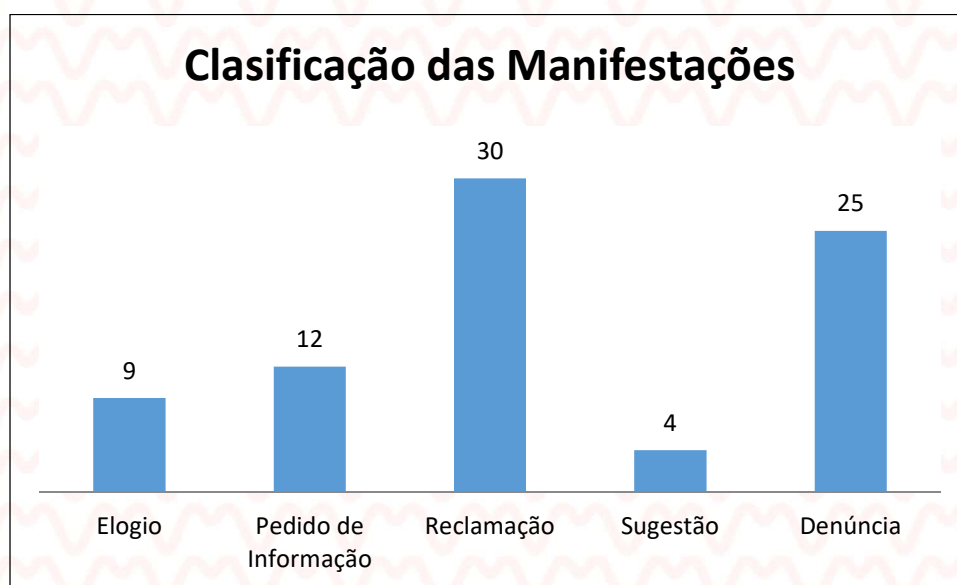
Todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria foram registradas, tratadas e encaminhadas às áreas responsáveis. As respostas finais apresentadas pelas áreas foram encaminhadas aos manifestantes. Um total de 53% das manifestações foram realizadas de forma anônima.

As respostas às manifestações atingiram uma taxa de resolatividade no exercício de 2022 de 100% (cem por cento) e o tempo médio para conclusão das manifestações foi de 9 dias.

9 dias
Tempo médio de
resposta

100%
Índice de
Resolutividade

Os encaminhamentos recebidos pela Ouvidoria são classificados de acordo com sua natureza, podendo ser categorizados como: Denúncia, Elogio, Pedido de Informação, Reclamação e Sugestão. O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações de acordo com sua classificação



Dos registros recebidos, observa-se que 30 correspondem a reclamações, o que representa 38% do total. As denúncias somaram 25 registros, configurando-se como o segundo tipo de manifestação mais frequente, equivalendo a 31% do total. Em seguida as seguintes manifestações totalizaram: pedidos de informações 15%, elogios 11% e sugestões 5%.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Com base na análise de manifestações registradas em 2022 é possível identificar as principais demandas e propostas de melhoria a serem implementadas pela Informática de Municípios Associados – IMA, quais sejam:

- A busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à administração pública;
- Aprimoramento de boas práticas de governança com objetivo de mitigar riscos de irregularidades ou infrações às normas internas;
- Reconhecimento dos empregados que devem ser vistos como referência em suas equipes.

COMITÊ DE OUVIDORIA IMA