



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE-2023

Ouvidoria da
Administração Regional do SIA

Administração Regional
do SIA



 www.participa.df.gov.br

 Central 162

 Presencialmente - Administração Regional do SIA

SUMÁRIO

- 03** Visão Geral
- 04** Nossos números de ouvidoria
- 05** Nossas Demandas
- 06** Nossos Indicadores
- 07** LAI
- 08** Nossos Projetos
- 12** Ações Extraprojetos

VISÃO GERAL

Nesse relatório de Ouvidoria você vai encontrar os resultados e tudo que conseguimos avançar referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2023, comparado ao ano de 2022.

A Ouvidoria da Administração Regional do SIA, tem focado no trabalho em resultados, e relataremos como temos feito para melhorar a vida das pessoas, por meio de ações e projetos que tem aproximado a ouvidoria e a Administração Regional aos cidadãos, a fim de estimular e garantir a participação social e melhorar os serviços entregues a população.

Temos implementado esse ano, junto a Administração, uma das diretrizes principais a ser trabalhada em todas as Ouvidorias da rede SIGO/DF, que é a Governança de serviços, utilizando os dados de ouvidoria com intuito de auxiliar o gestor e áreas técnicas na tomada de decisões, com melhor planejamento, prestação e para melhoria contínua dos serviços oferecidos ao cidadão.



NOSSOS NÚMEROS DE OUVIDORIA

78

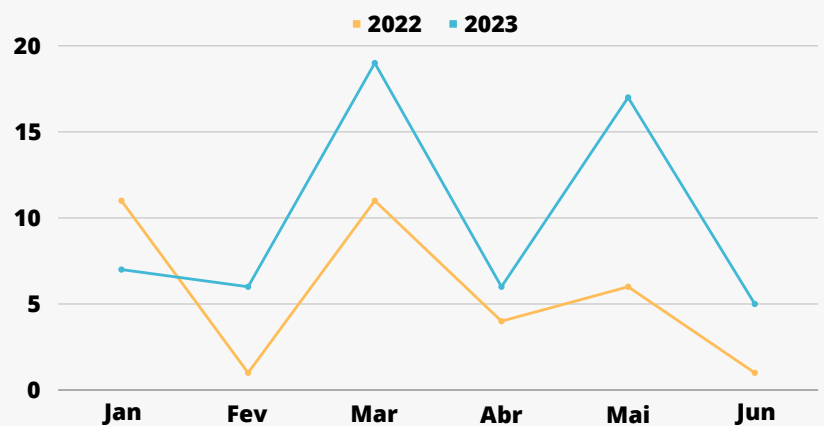
Registros

Jan à Set /2023

41

Registros

Jan à Set /2022



<http://painel.ouv.df.gov.br>

No período de Janeiro à Setembro de 2023, percebemos um **aumento de 50%** de registros, em comparação ao mesmo período no ano de 2022.

Esse aumento foi decorrente do projeto: Ouvidoria do SIA mais perto de você, de divulgação externa do serviço e canais de ouvidoria, e de ações de visitas do Administrador, com equipe técnica e ouvidoria aos empresários e comunidade do SIA, que é realizado quinzenalmente.



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

NOSSAS DEMANDAS



<http://painel.ouv.df.gov.br>



<http://painel.ouv.df.gov.br>

A tipologia das demandas mais recorrentes nesse 3º trimestre foram as Reclamações, Solicitações e Elogio.

Os 5 assuntos mais recorrentes, representaram **66,6** de todas as manifestações registradas nesse período na Administração Regional do SIA.

Todas as solicitações e reclamações apresentadas pelo cidadão foram solucionadas nesta região administrativa.

NOSSOS INDICADORES

| | Metas 2023 | 1° Trimestre | 2° Trimestre | 3° Trimestre |
|-----------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Recomendação | 88% | 100% | 100% | 100% |
| Satisfação | 76% | 100% | 100% | 100% |
| Qualidade da resposta | 70% | 100% | 100% | 100% |
| Resolutividade | 50% | 100% | 100% | 100% |

Os Indicadores de Performance Institucional representam a saúde operacional da Rede SIGO de Ouvidorias (índice de recomendação e satisfação com o serviço de ouvidoria e a qualidade da resposta), que são avaliados pelo cidadão, através da pesquisa de satisfação após a resposta no sistema de Ouvidoria (OUV/DF), sendo que no 1°, 2° e 3° trimestre de 2023, permanecemos com avaliação de **100%** em todos os índices.

Já a Performance de serviço, representa a saúde operacional do órgão (resolutividade), sendo um indicador mensurado por meio da avaliação do cidadão após receber a resposta da sua manifestação, que finaliza seu protocolo informando se foi **resolvido** ou **não resolvido**. Essa avaliação é feita apenas para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços.

Assim, a resolutividade é um indicador de gestão, onde também obtivemos **100%** de resolutividade do órgão frente as demandas apresentadas.

58

Pedidos de acesso à informação

O acesso a informação ao usuário pela nova plataforma PARTICIPA/DF, que foi lançada em Dezembro/2022, onde o cidadão acessa todos os serviços de Ouvidoria e de Acesso à Informação em um só lugar e com login único, facilitou a participação social.

Desde o lançamento da nova plataforma em 07/12/2022, até o 3º trimestre de 2023, respondemos 58 pedidos de acesso à informação na Administração Regional do SIA, com todas as solicitações respondidas dentro do prazo estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

NOSSOS PROJETOS

Desenvolvemos 2 projetos com relação aos assuntos mais demandados na Administração Regional do SIA:

1 - Projeto Ouvidoria do SIA mais perto de você:

O projeto consiste em aproximar e divulgar a ouvidoria para a comunidade da Administração Regional do SIA, que por ser uma região administrativa peculiar, com presença em sua maioria apenas de empresários, comerciantes e trabalhadores, percebemos uma baixa procura e registro de demandas ao órgão, com um decréscimo de 62% do número de manifestações de 2022 com relação a 2021.

O intuito é realizar ações de comunicação e divulgação externa que aproximará a ouvidoria e a Administração Regional aos cidadãos, a fim de estimular e garantir a participação social e melhorar os serviços entregues a população.

As ações desenvolvidas nesse até o 3º trimestre de 2023, foram:

1- Divulgação do serviço de Ouvidoria, e acolhimento de demandas, através de reuniões quinzenais do Administrador com o empresariado e comunidade que trabalham na Administração Regional do SIA, sendo que nesse até o 3º trimestre foram realizadas 15 participações em reuniões.

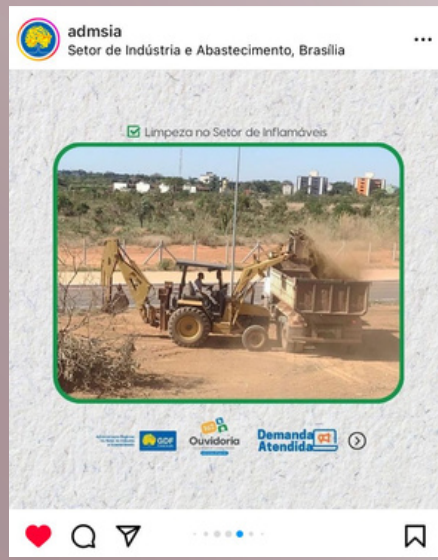
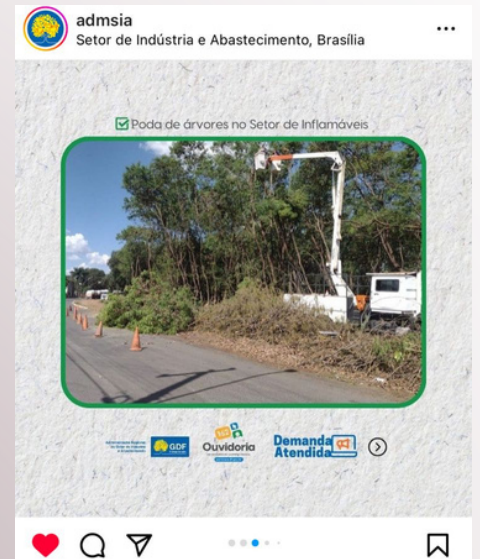
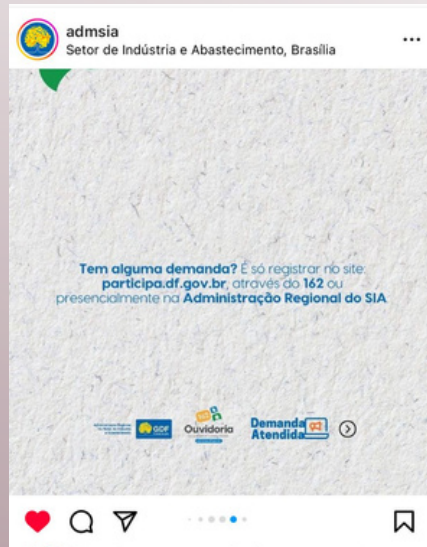
2 - Peças de publicação e divulgação do serviço de Ouvidoria da Administração Regional do SIA, realizado na rede social do Instagram da Administração Regional do SIA.

3 - A Ouvidoria Itinerante planejada para ser realizada 3 ações durante o ano, através do Plano de ação, foi deliberado em reunião junto com o Administrador e toda coordenação da Administração Regional do SIA, a não realização desse tipo de ação, devido a peculiaridade da região administrativa ser totalmente comercial, que dificulta a saída de trabalhadores do horário de trabalho, podendo afetar também a produtividade do empresariado.

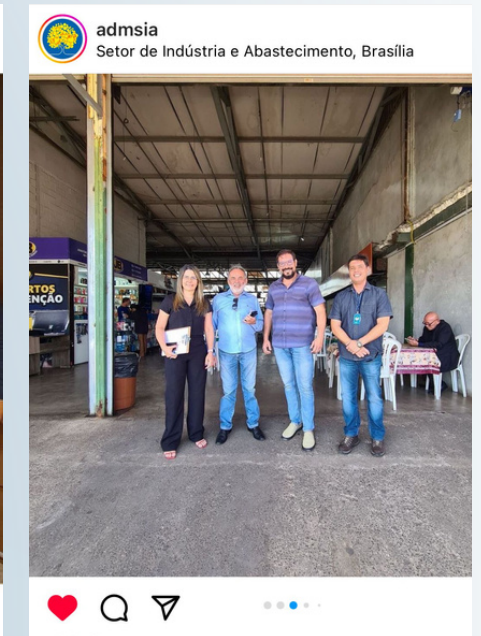
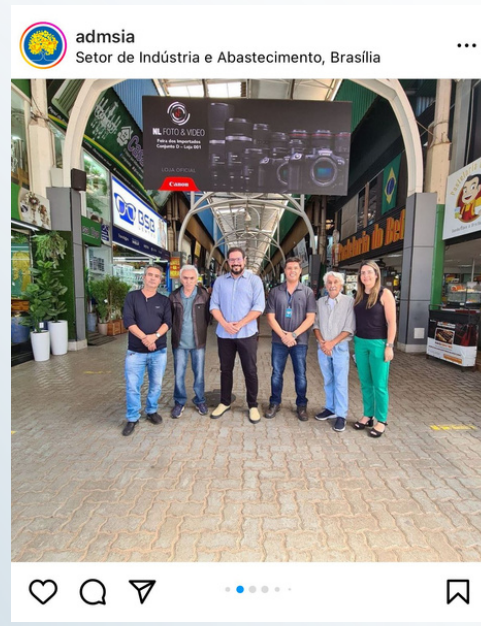
Com as ações realizadas até o 3º trimestre de 2023, aumentamos a divulgação do serviço de ouvidoria e aumentamos a participação social da comunidade, com um acréscimo de 50% das demandas de ouvidorias, quando comparado até o 3º trimestre de 2022.

Além disso tivemos uma avaliação dos cidadãos, através da pesquisa de satisfação, positiva de 100% de resolutividade dos serviços prestados pelo órgão, e 100% de satisfação com o serviço e resposta de ouvidoria.

DIVULGAÇÃO EXTERNA DA OUVIDORIA NAS REDES SOCIAIS



ACOLHIMENTO DE DEMANDAS COM O ADMINISTRADOR JUNTO AOS EMPRESÁRIOS E ASSOCIAÇÕES



2- Administração Regional do SIA: Receba seu Elogio!

A proposta é a valorização e reconhecimento público dos serviços e servidores da Administração Regional do SIA, através de mensagem personalizada pela ouvidoria e um mimo ao servidor pelo excelente trabalho desempenhado

As ações desenvolvidas nesse primeiro trimestre de 2023, foram:

1 - Impresso o Elogio recebido pelo Participa/DF, entregue em mãos na sala do servidor, na qual recebemos 19 elogios a servidores da Administração Regional do SIA, até o 3º trimestre de 2023.

2 - Arte de divulgação e reconhecimento público nas redes sociais internas (whatsapp) do órgão. Conforme modelo padrão abaixo:



3 - Encaminhamento dos Elogios através de Processo SEI para Gerência de Pessoal, para constar nos assentos funcionais do servidores.

O Elogio de Servidores Públicos da Administração Regional do SIA estão entre os assuntos mais recorrentes tanto em 2021 e 2022, e o intuito desse projeto é valorizar e reconhecer essas práticas e gerar uma cultura de motivação e engajamento.

AÇÕES EXTRAPROJETOS

A Ouvidora da Administração Regional do SIA, realizou nesse primeiro semestre cursos de capacitação em Formação em Ouvidoria : Gestão do Atendimento em Ouvidoria, Produzindo Resultados de Ouvidoria e Canvas para Ouvidores.

Nossa Equipe

- Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro
Chefe de Ouvidoria
- Luiz Gustavo Costa - Ouvidor
Substituto

