

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE

Ouvidoria da
Administração Regional do SIA

20

23

 www.participa.df.gov.br

 Central 162

 Presencialmente - Administração Regional do SIA

SUMÁRIO

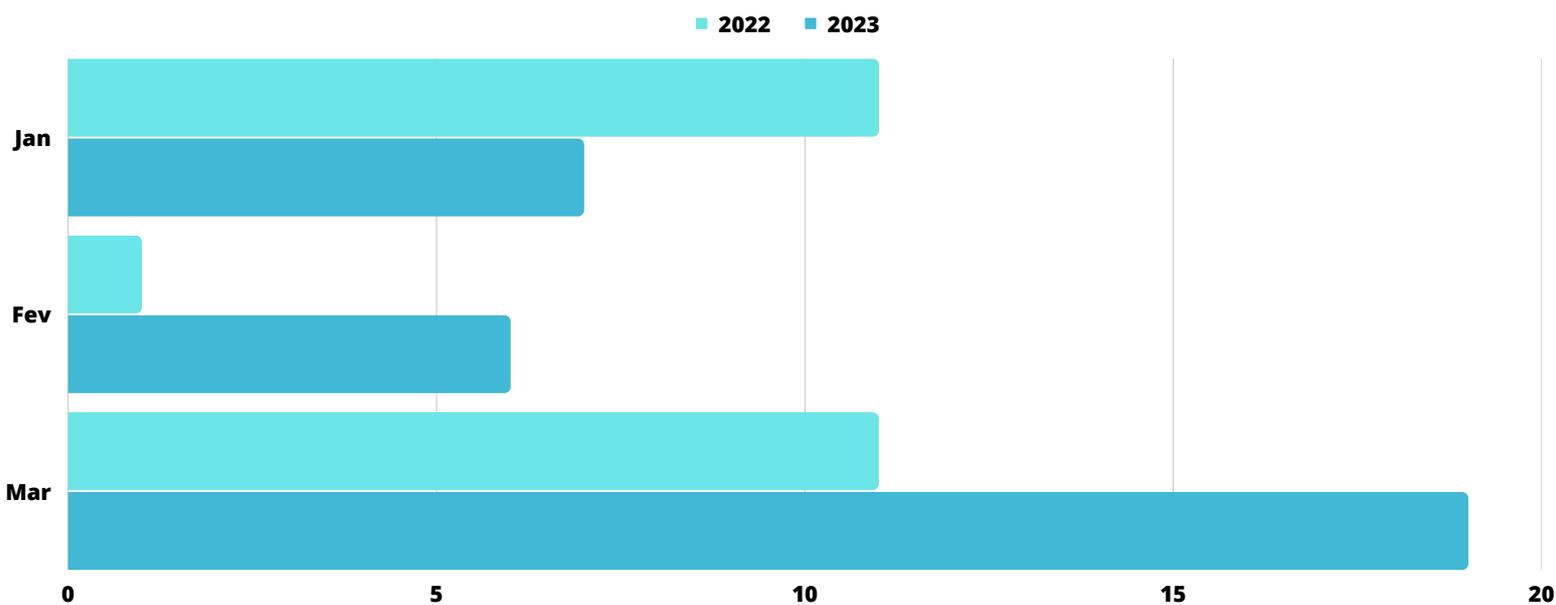
- 03** Nossos Registros
- 04** Nossos Atendimentos
- 05** Nossos Indicadores de Performance
- 06** Nossos Assuntos
- 07** Nossos Projetos
- 09** Nossas Capacitações
- 10** Ações Extraprojetos

NOSSOS REGISTROS

32

1º trimestre /2023

Crescimento de
34%
comparado ao 1º trimestre de 2022



Nossos canais



19

59%



3

9%



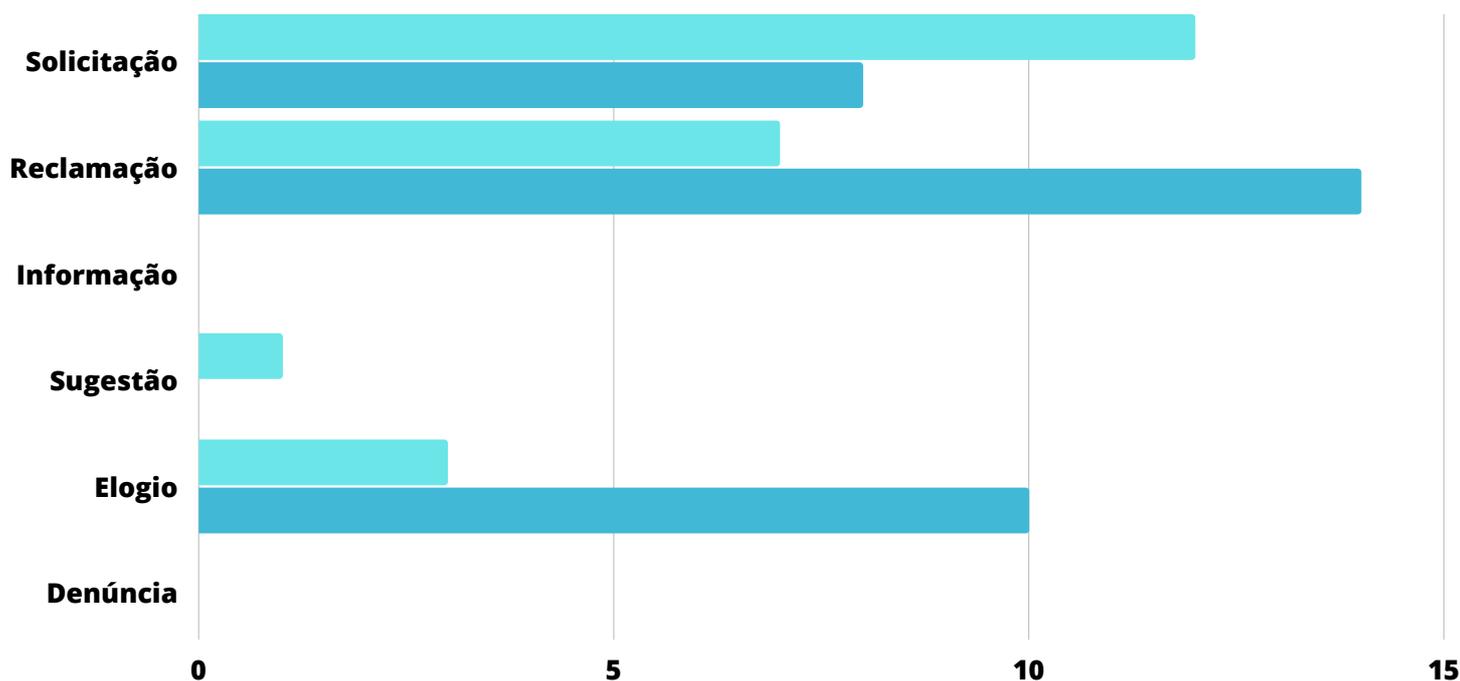
10

31%

NOSSOS ATENDIMENTOS

43% Reclamações

■ 2022 ■ 2023



No 1º trimestre de 2023, houve um acréscimo de 34% das demandas de ouvidorias ,quando comparado ao 1º trimestre de 2022.

Nesse trimestre a internet permaneceu como o meio de canal mais utilizado pelo cidadão, com 59% das demandas, seguido do atendimento presencial com 31%.

A tipologia mais predominante das demandas foi a reclamação com 43% das demandas, seguido pelo Elogio aos servidores com 31% das manifestações, e solicitações com 25%.

NOSSOS INDICADORES DE PERFORMANCE

1º Trimestre de 2022

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



1º Trimestre de 2023

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O
SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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 1º trimestre de 2023, permanecemos com avaliação de 100% de 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.

Das 32 manifestações de ouvidoria recebidas, 18,75% foram avaliadas pelo cidadão.

NOSSOS ASSUNTOS

Durante o 1º trimestre, os 5 assuntos mais recorrentes, representaram 71,8% de todas as manifestações registradas nesse período na Administração Regional do SIA. Com a resolutividade de 100%, avaliada pelo cidadão, com relação aos assuntos de Tapa Buracos, Projetos e Obras de Infraestrutura Urbana e Manutenção de Bueiro e Boca de Lobo, sendo que o assunto Servidor Público por se tratar de Elogios não é avaliado pelo cidadão, e o assunto Manutenção em Estrada e Rodovias não foi avaliado no período pelo cidadão.

ASSUNTOS	QTD	SOLICITAÇÕES	RECLAMAÇÕES	ELOGIO
TAPA BURACO - VIÁS PÚBLICAS	9	5	4	0
SERVIDOR PÚBLICO	9	0	0	9
PROJETOS E OBRAS DE INFRAESTRUTURA URBANA	2	0	2	0
MANUTENÇÃO DE BUEIRO E BOCA DE LOBO	2	1	1	0
MANUTENÇÃO EM ESTRADA E RODOVIAS	1	1	0	0

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 primeiro 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 primeiro trimestre foram realizadas apenas 2 participações em reuniões, pois as ações só começaram a ser desenvolvidas a partir de Março/2023, devido a Ouvidora ter tomado posse em 17/02/2023.

2 - Peças de publicação e divulgação do serviço de Ouvidoria da Administração Regional do SIA, realizado de 15 em 15 dias 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 nesse primeiro trimestre de 2023, aumentamos a divulgação do serviço de ouvidoria e aumentamos a participação social da comunidade, com um acréscimo de 34% das demandas de ouvidorias, quando comparado ao 1º 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.

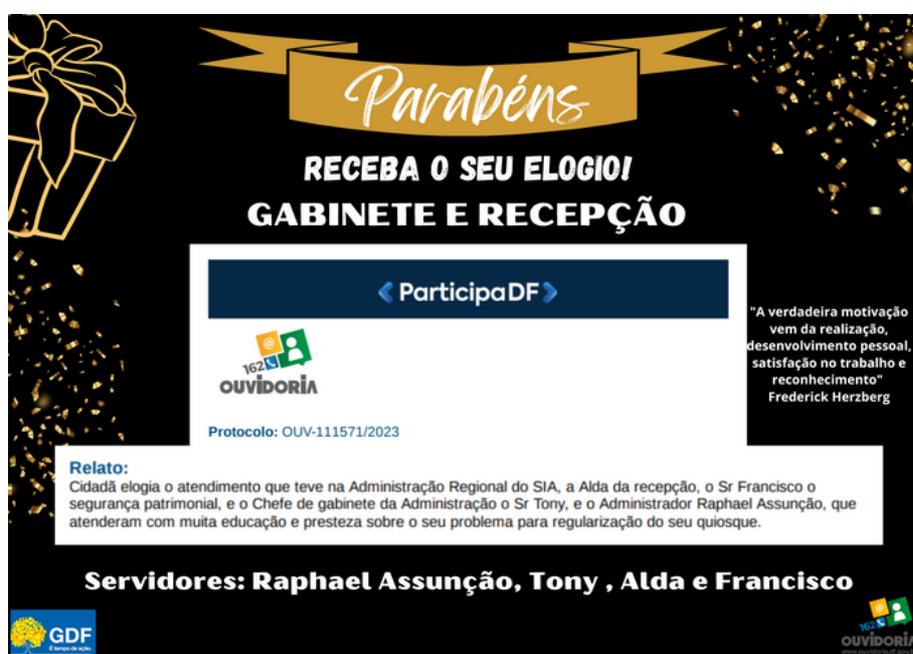
2- Administração Regional do SIA: Receba seu Elogio!

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 9 elogios a servidores da Administração Regional do SIA, no primeiro 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.

NOSSAS CAPACITAÇÕES

Atualmente a Ouvidoria da Administração Regional do SIA, é composta por 1 servidor - Chefe da Ouvidoria, e um substituto efetivo do quadro da Gerência de Pessoal, o intuito é promover a nova capacitação do programa de formação continuada da Rede SIGO-DF, tanto do Chefe de Ouvidoria, quanto do substituto efetivo, e conseguir um estagiário para auxiliar o trabalho de atendimento presencial ao cidadão.

Segue no quadro abaixo, os cursos obrigatórios para a Certificação em Ouvidoria, que está previsto para iniciar no 2º trimestre de 2023.

CURSOS PARA CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA	MICHELLE BARBOSA GONÇALVES PINHEIRO
Módulo I – Começando o trabalho de ouvidoria	
Ambientação para novos ouvidores (Somente para Ouvidores que entraram em 2023)	-
Módulo II -Produzindo resultados para melhorar vidas	
Gestão do Atendimento em Ouvidoria	
Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria	
Produzindo Resultados de Ouvidoria	
Módulo III – Conhecendo novos temas	
Entendendo denúncias, ética e integridade	
Atendimento inclusivo e acessível	
Aprendendo a se comunicar melhor	

AÇÕES EXTRAPROJETOS

A Ouvidora da Administração Regional do SIA, realizou a capacitação dos novos servidores da COEX, Gabinete, ASCOM, COAG e Protocolo no Projeto Administração Regional Digital 24 horas.

Nossa Equipe

- Michelle Barbosa Gonçalves Pinheiro
Chefe de Ouvidoria

