



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA Consolidado - 2023

**Ouvidoria da Administração  
Regional do SIA**

É tempo de ação.



**GDF**

# SUMÁRIO

- 3** Visão Geral
- 4** Números de ouvidoria
- 5** Nossos Indicadores
- 7** LAI
- 8** Nossos Projetos
- 10** Equipes

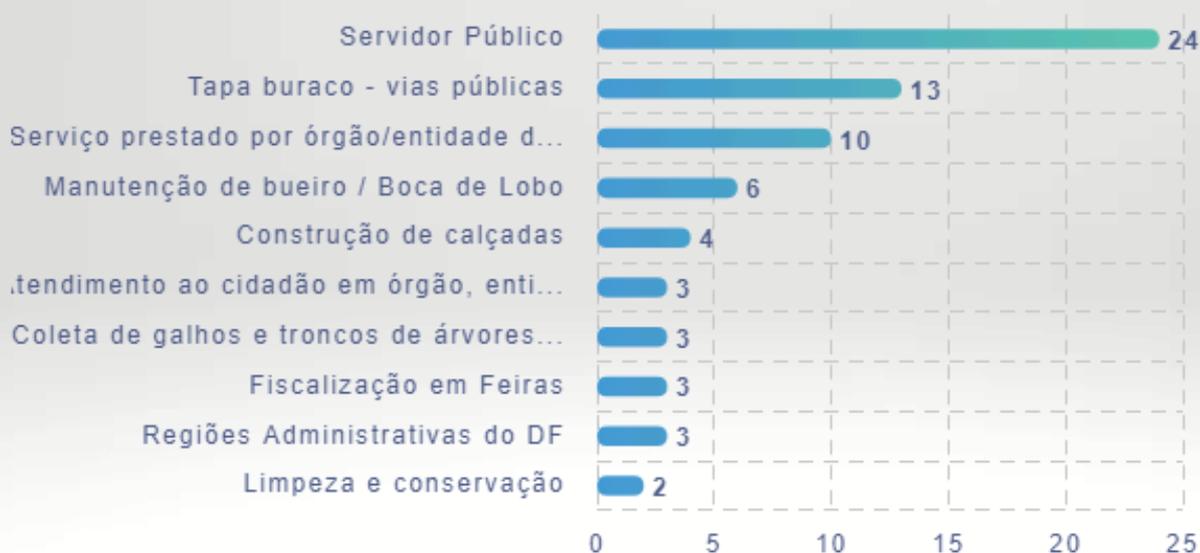
# VISÃO GERAL

Nesse relatório de Ouvidoria você vai encontrar os resultados e tudo que conseguimos avançar no ano de 2023, comparado ao ano de 2022.

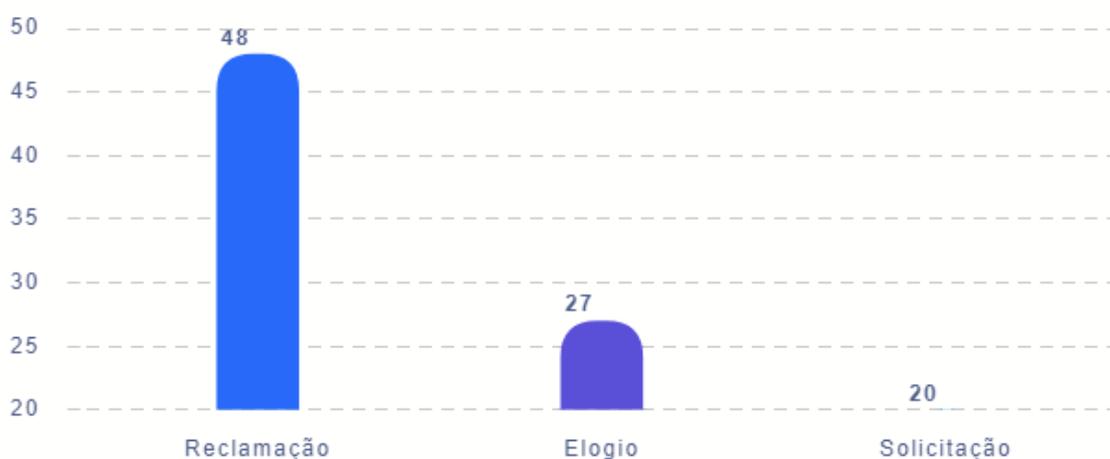
A Ouvidoria da Administração Regional do SIA, tem focado no trabalho em resultados, e relataremos como temos feito para melhorar a vida das pessoas, por meio de ações e projetos que tem aproximado a ouvidoria e a Administração Regional aos cidadãos, a fim de estimular e garantir a participação social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

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



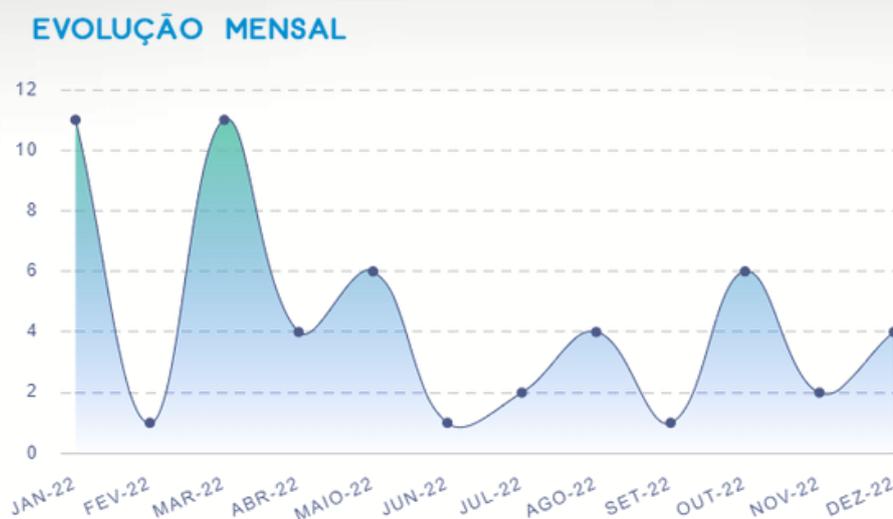
## CLASSIFICAÇÃO



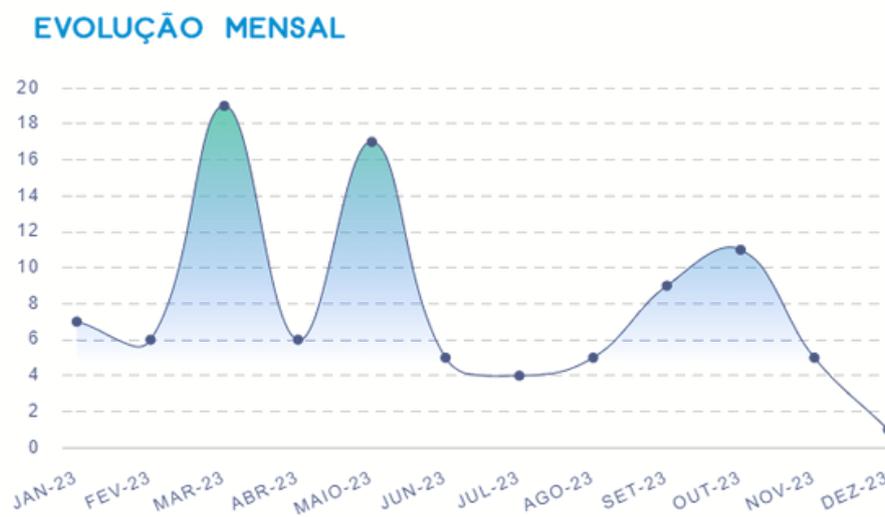
# NOSSOS INDICADORES

No período de janeiro a dezembro de 2023, percebemos um aumento de 79% 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 foi realizado nos primeiro semestre quinzenalmente, e no segundo semestre mensalmente.

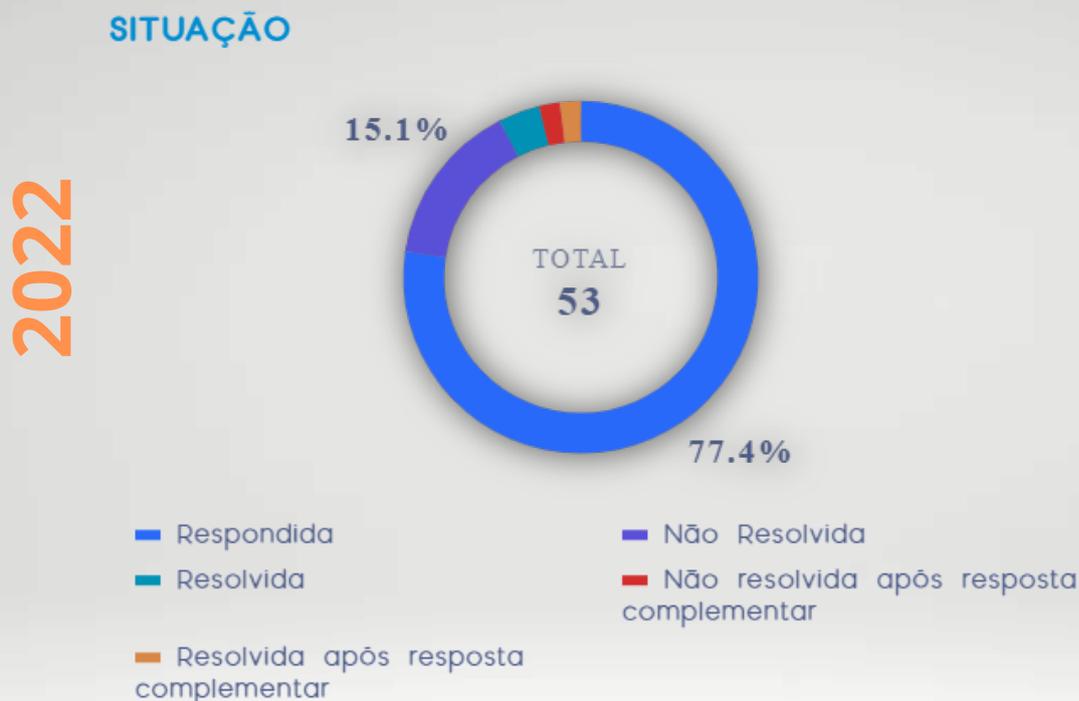
2022



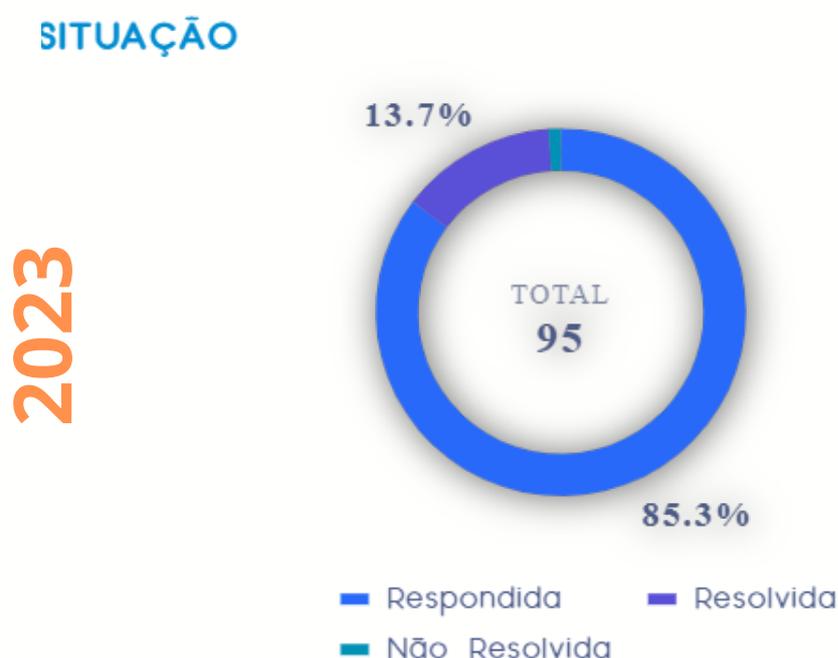
2023



# Durante o ano de 2022 foram recebidas 53 manifestações:



# Durante o ano de 2023 foram recebidas 95 manifestações:



# LAI - ESIC

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, o que facilitou a participação social.

No período compreendido entre 01/01/2023 a 31/12/2023, respondemos a 44 (quarenta e quatro) pedidos de acesso à informação na Administração Regional do SIA, com tempo médio de respostas de 7 dias e com 100% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

# NOSSOS PROJETOS EM 2023

**Desenvolvemos dois 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 aproximarão a ouvidoria e a Administração Regional aos cidadãos, a fim de estimular e garantir a participação social e melhorar os serviços entregues a população

## **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 no ano de 2023.**

**2.1- Impresso o Elogio recebido pelo Participa/DF, entregue em mãos na sala do servidor, na qual recebemos 27 elogios a servidores da Administração Regional do SIA, até o 4º trimestre de 2023.**

**2.2 - Arte de divulgação e reconhecimento público nas redes sociais internas (whatsapp) do órgão.**

**2.3 -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 em 2023 foi o de reconhecer e valorizar essas práticas para gerar uma cultura de motivação e engajamento.**

## **Sobre a equipe:**

**Este relatório abrange as atividades desenvolvidas no ano de 2023. Mas, foi produzido pela nova Chefe de Ouvidoria, Angelina Rejane do Vale de Menezes, que tomou posse em maio de 2024.**

**As informações foram coletadas com base nos relatórios trimestrais da Chefe de Ouvidoria anterior e nos dados do Painel da Ouvidoria Geral do Distrito Federal (<http://painel.ouv.df.gov.br>).**

**Brasília, 21/06/2024.**