162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4°TRIMESTRE-2023

Ouvidoria da
Administração Regional do SIA

Administração Regional
do SIA

GDF
É tempo de ação.

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

Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

VISÃO GERAL

Nesse relatório de Ouvidoria você vai encontrar os resultados e tudo que conseguimos avançar referente aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro 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.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

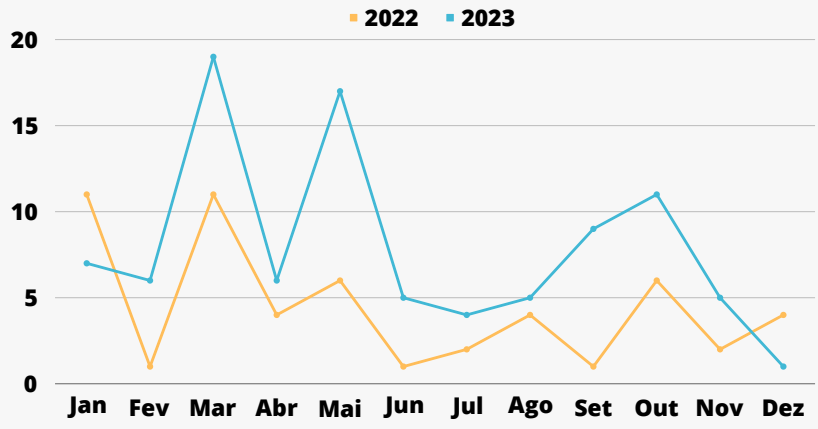
NOSSOS NÚMEROS DE OUVIDORIA

95 Registros

Jan à Dez /2023

53 Registros

Jan à Dez /2022



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

No perído de Janeiro à 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.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

NOSSAS DEMANDAS

ELOGIOS
8

RECLAMAÇÕES
6

SOLICITAÇÕES
3

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

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO SIA

1º SERVIÇO PRESTADO POR ENTIDADE/ORGÃO DO GOVERNO DO DF
5 Manifestações - sendo 5 Elogios

2º SERVIDOR PÚBLICO
4 Manifestações - sendo 3 Elogios e 1 Reclamação

3º COLETA DE GALHOS E TRONCOS
3 manifestações - sendo 2 Reclamações e 1 Solicitação

4º AGILIDADE DE PROCESSOS
1 Manifestação - Reclamação

5º COLETA DE ENTULHO
1 **Manifestação** - Solicitação

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

A tipologia das demandas mais recorrentes nesse 4° trimestre foram os Elogios, Reclamações e Solicitações.

Os 5 assuntos mais recorrentes, representaram 82% 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.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

NOSSOS INDICADORES

	Metas 2023	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Recomendação	88%	100%	100%	100%	100%
Satisfação	76%	100%	100%	100%	67%
Qualidade da resposta	70%	100%	100%	100%	0%
Resolutividade	50%	100%	100%	100%	0%

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, atraves 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, e apenas no 4° trimestre permanecemos com qualidade da resposta e resolutividade de 0%, devido uma avaliação negativa por parte do cidadão no sistema de ouvidoria.

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 nos 3 primeiros trimestres, e no 4° trimestre por ter ocorrido avaliação por parte de 1 cidadão, cuja a resolutividade do órgão permaneceu 0%.

LAI – ESIC

73

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 4° trimestre de 2023, respondemos 73 pedidos de acesso à informação na Administração Regional do SIA, com tempo médio de respostas de 14 dias e com 84% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido na Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011.

162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

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 4° 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 4° trimestre foram realizadas 18 participações em reuniões.

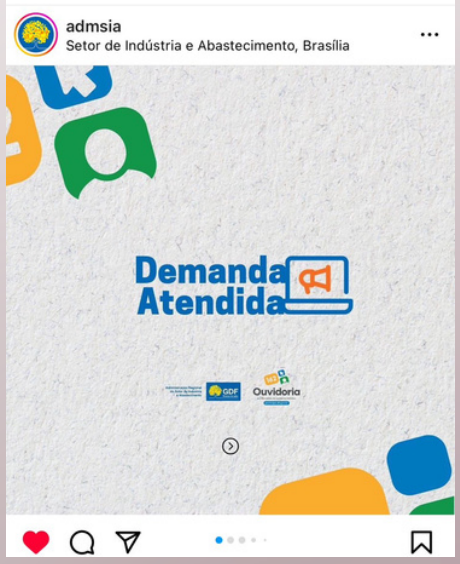
2 - Peças de publicação e divulgação do serviço de Ouvidoria da Administração Regional do SIA, realizado na rede social do Instagram da Administração Regional do SIA.

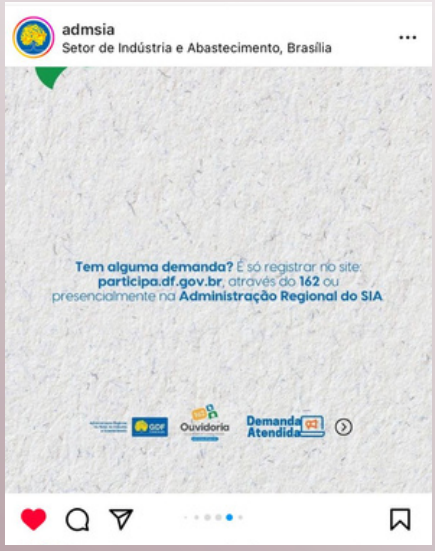
3 - A Ouvidoria Itinerante planejada para ser realizada 3 ações durante o ano, através do Plano de ação, foi deliberado em reunião junto com o Administrador e toda coordenação da Administração Regional do SIA, a não realização desse tipo de ação, devido a peculiaridade da região administrativa ser totalmente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

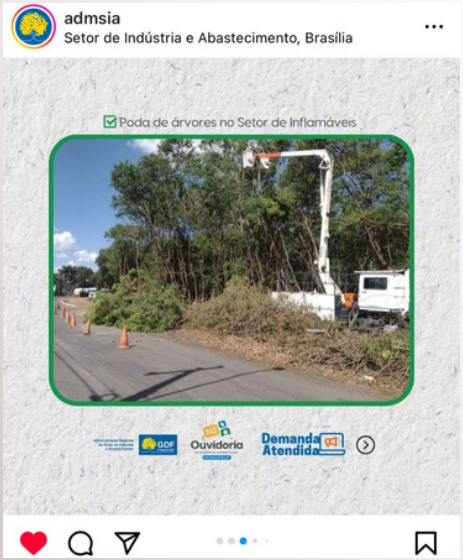
Com a ações realizadas até o 4° trimestre de 2023, aumentamos a divulgação do serviço de ouvidoria e aumentamos a participação social da comunidade, com um acréscimo de 79% das demandas de ouvidorias, quando comparado ao ano de 2022.

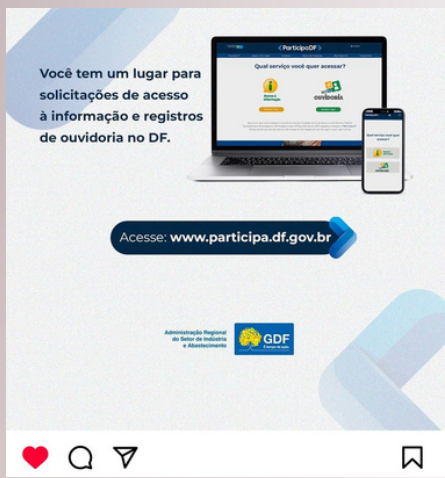
Além disso tivemos uma avaliação dos cidadãos, através da pesquisa de satisfação, positiva de 100% de resolutividade dos serviços prestados pelo órgão, e 100% de satisfação com o serviço e resposta de ouvidoria.

DIVULGAÇÃO EXTERNA DA OUVIDORIA NAS REDES SOCIAIS









@admsia

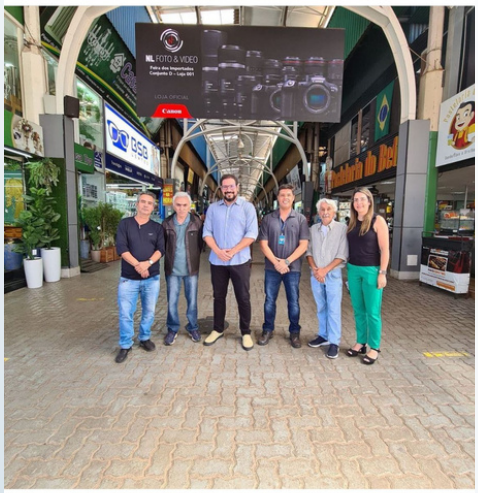
162 Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

ACOLHIMENTO DE DEMANDAS COM O ADMINISTRADOR JUNTO AOS EMPRESÁRIOS E ASSOCIAÇÕES

admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília

admsia

admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília



admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília

admsia

admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília

admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília

admsia
Sia

admsia
Setor de Indústria e Abastecimento, Brasília

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, foram:

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 4° 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 no ano de 2023 cursos de capacitação em Formação em Ouvidoria : Gestão do Atendimento em Ouvidoria, Produzindo Resultados de Ouvidoria e Canvas para Ouvidores.

Ganhou o prêmio Índice de Transparência Ativa 100%, da Controladoria Geral do Distrito Federal.

Nossa Equipe

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