



Administração Regional da Ceilândia

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2023



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

RELATÓRIO



2º Trimestre

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Daniel Alves Lima

ADMINISTRADOR REGIONAL

Dilson Resende de Almeida

CHEFE DA OUVIDORIA

Ivan Felipe

APRESENTAÇÃO

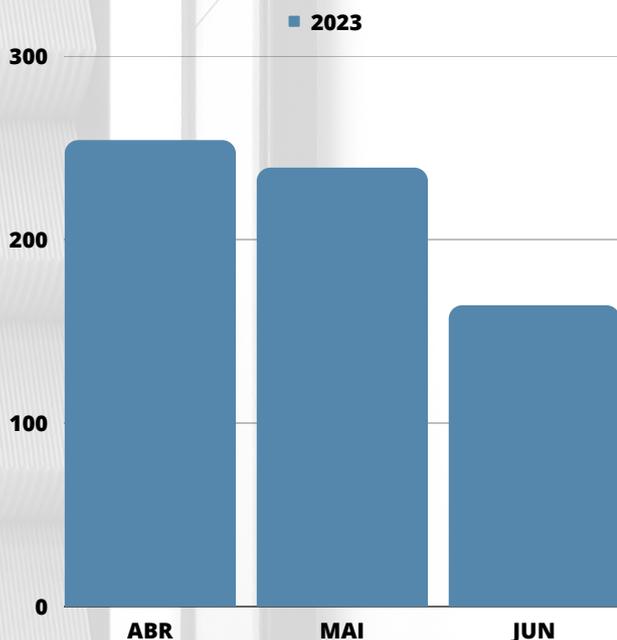
O presente relatório tem por objetivo apresentar a realidade da Ouvidoria seccional, com destaque para as demandas mais recorrentes, indicadores que demonstram como a população enxerga os serviços prestados pela Administração Regional e pontos de melhoria a serem implementados.

Em janeiro de 2022 foi publicado no sítio institucional da Administração Regional de Ceilândia o Plano de Ação Anual de Ouvidoria, referente ao exercício de 2022. Com base na Decisão nº 2.844/21 - TCDF e na IN nº 01/2017 - CGDF, os relatórios de ouvidoria deverão servir de instrumento para:

- Apresentar informações atualizadas relacionadas à execução das ações previstas no Plano de Ação;**
- Destacar as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;**
- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público e;**
- Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público.**

VISÃO GERAL

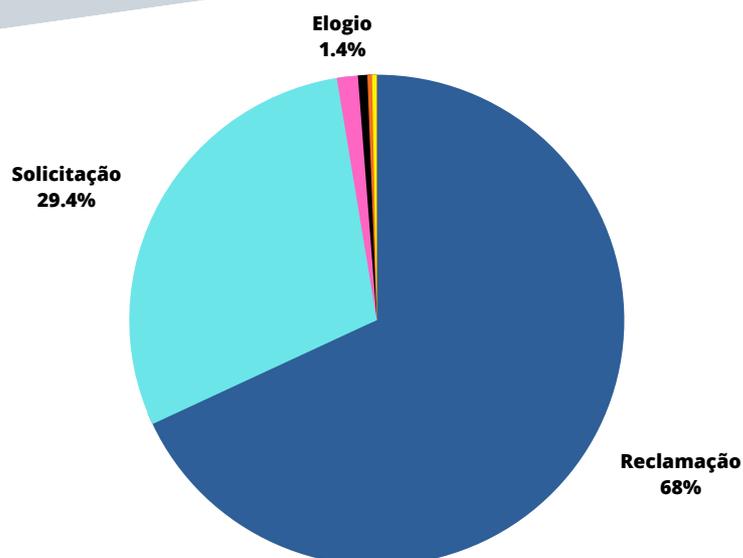
As manifestações do segundo trimestre encaminhadas para esta Ouvidoria continuam seguindo a tendência de queda. O principal motivo de queda se refere ao aumento das ações de tapa buraco e a criação da Ouvidoria da região Administrativa do Sol Nascente



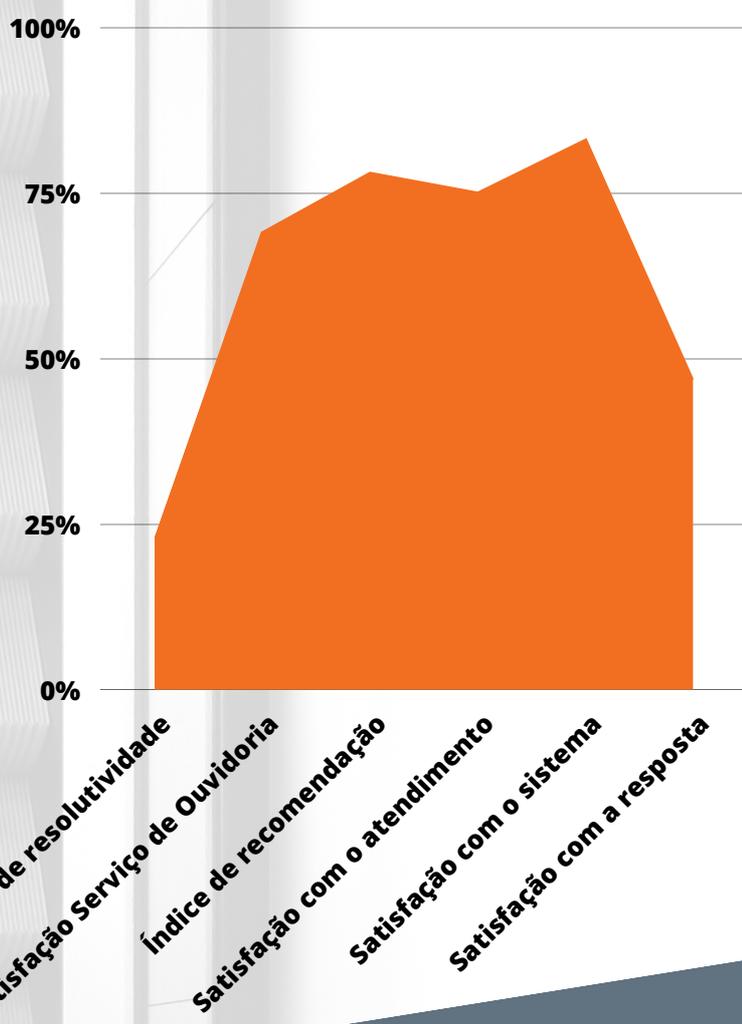
A Administração da Ceilândia está com um baixo índice de resolutividade (22%), com apenas 5,8 % de demandas resolvidas.

NÚMEROS DE OUVIDORIA

Tipologia



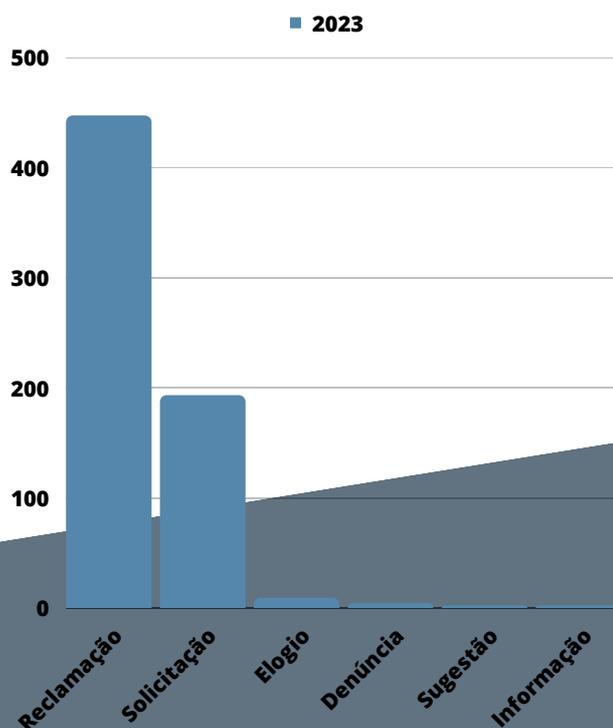
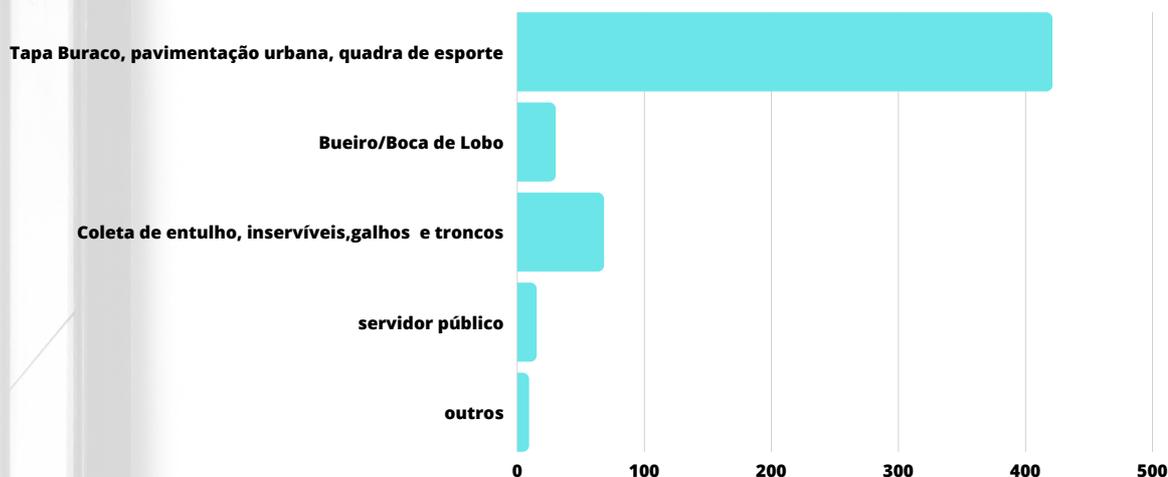
INDICADORES



Grande parte das reclamações registradas, são na verdade solicitações de realização de serviços, em que os cidadãos, ao registrar sua demanda diretamente no sistema, marcam a tipologia como reclamação, equivocadamente. Isso, porém não esconde o fato de que há reclamações por não atendimento de solicitações que foram agendadas e não atendidas, o que faz parte das mudanças de procedimento previstas no Plano de Ação 2022.

ASSUNTOS MAIS COBRADOS

As principais demandas enviadas para a Administração regional de Ceilândia dependem de apoio de outros órgão governamentais (NOVACAP, SLU) para sua execução. No exercício de 2022 o grande destaque ficou para as demandas de tapa buraco, pavimentação urbana - asfalto e manutenção de calçadas com quase 64% do total de demandas.



PROJETOS/AÇÕES

A ouvidoria no atual trimestre ficou prejudicada devido a reestruturação interna, falta de pessoal devido a afastamentos para tratamento de saúde. Além disso, houve reorganização interna e mudança de equipes. Com isso os projetos e ações extras ficaram em segundo plano.