



# Administração Regional da Ceilândia

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2023



**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://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

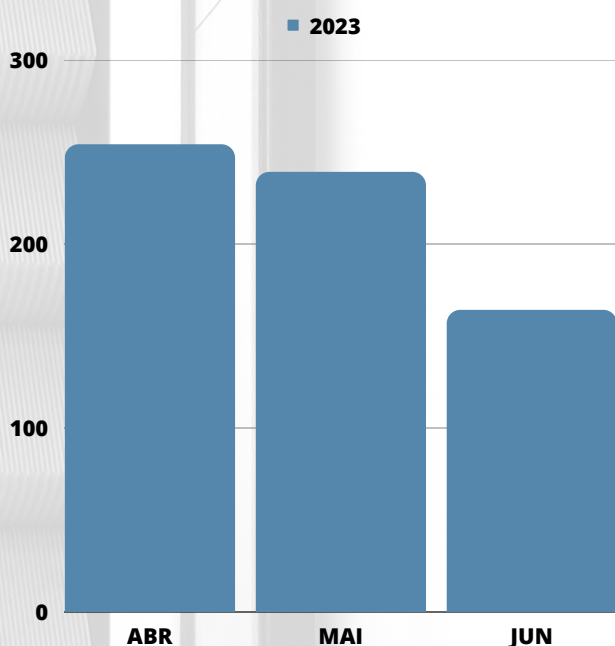
**O presente relatório tem por objetivo apresentar a realidade da Ouvidoria seccional, com destaque para as demandas mais recorrentes, indicadores que demonstram como a população enxerga os serviços prestados pela Administração Regional e pontos de melhoria a serem implementados.**

**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

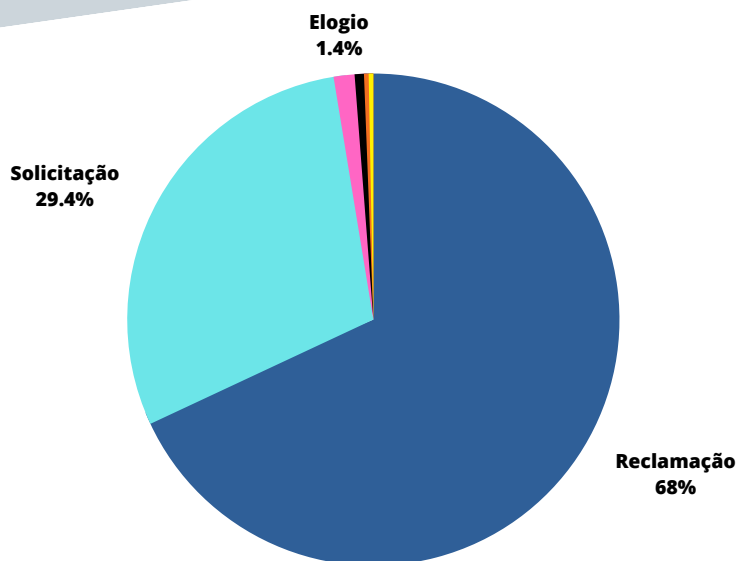
As manifestações do segundo trimestre encaminhadas para esta Ouvidoria continuam seguindo a tendência de queda. O principal motivo de queda se refere ao aumento das ações de tapa buraco e a criação da Ouvidoria da região Administrativa do Sol Nascente



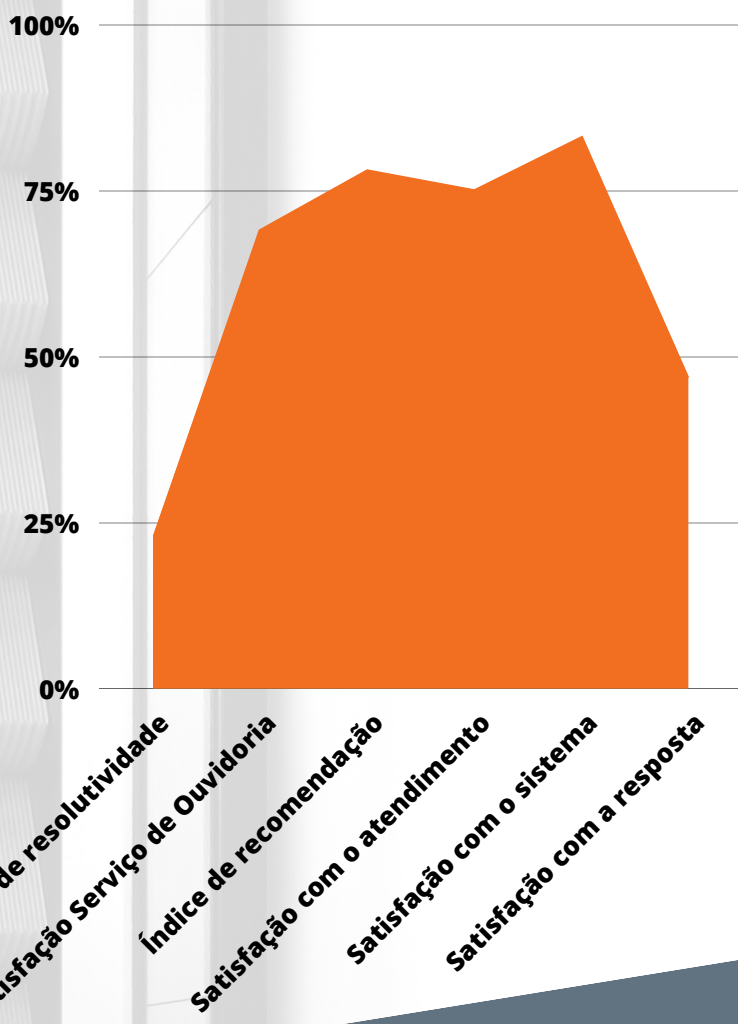
**A Administração da Ceilândia está com um baixo índice de resolutividade (22%), com apenas 5,8 % de demandas resolvidas.**

# NÚMEROS DE OUVIDORIA

## Tipologia



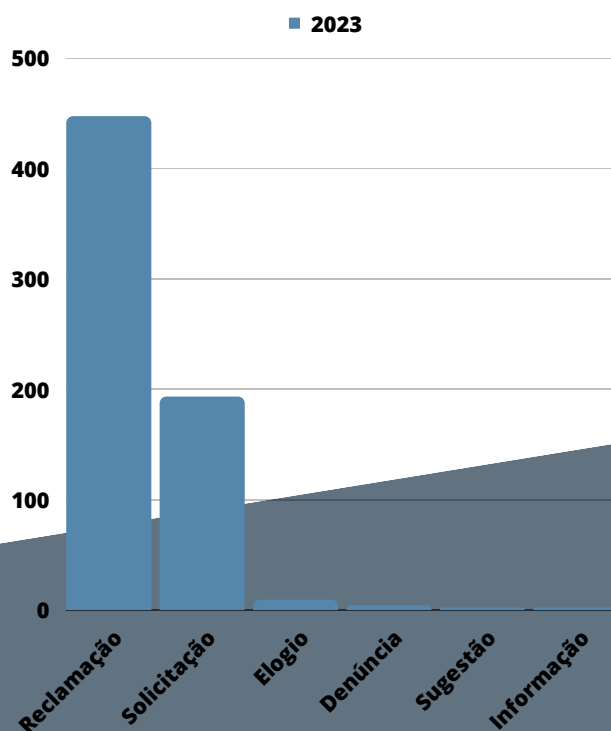
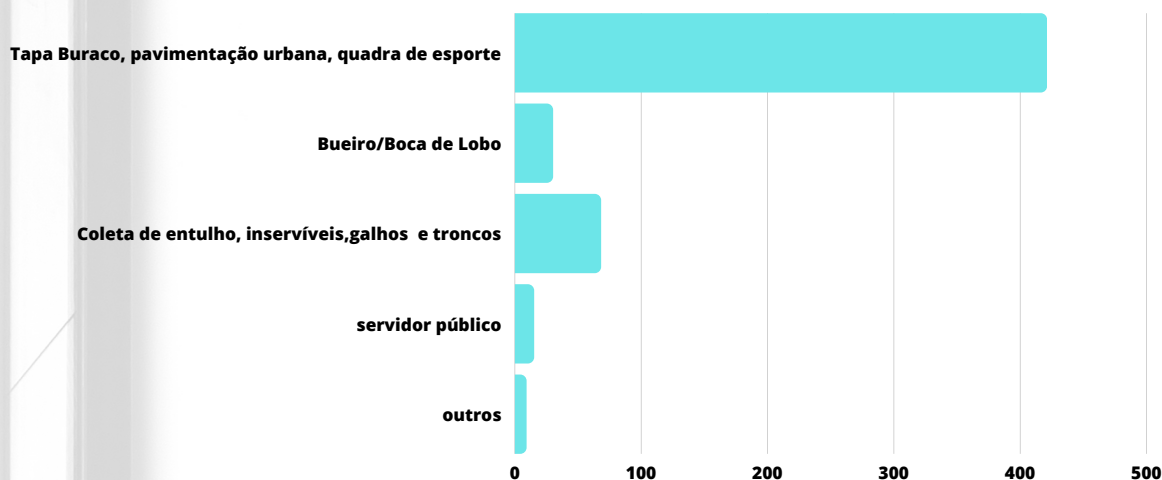
### INDICADORES



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.**