




Administração Regional da Ceilândia

RELATÓRIO CONSOLIDADO

2022



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



RELATÓRIO 2022

consolidado

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

ADMINISTRADOR REGIONAL

Fernando Batista Fernandes

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:

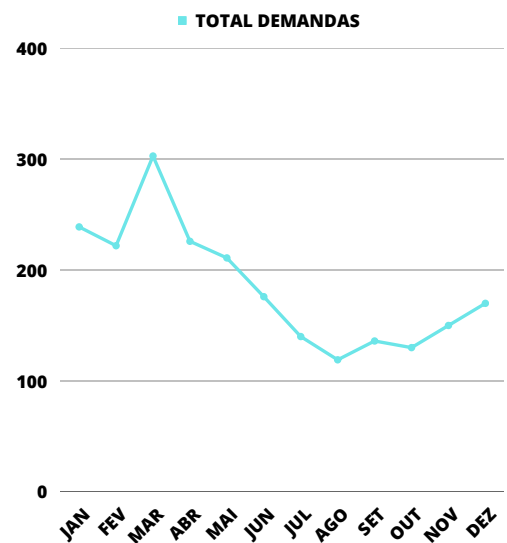
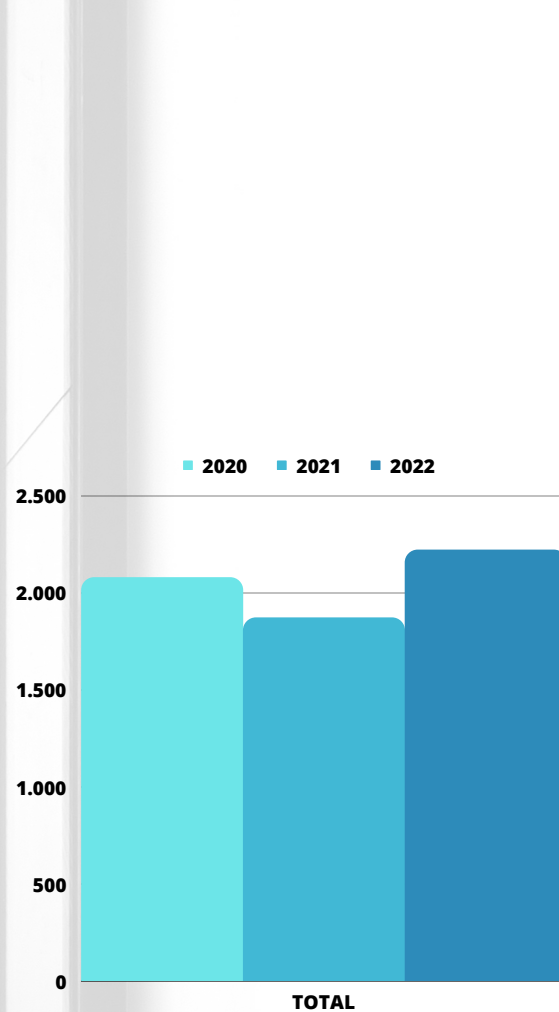
- Apresentar informações atualizadas relacionadas à execução das ações previstas no Plano de Ação;
- Destacar as ações relevantes relacionadas à área, empreendidas no período;
- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do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

	CEILÂNDIA 2021	METAS SIGO 2022
➔ Manifestações (até 29/12/2021)	= 1873	--
➔ Índice de resolatividade	= 25%	43%
➔ Índice de satisfação	= 62%	70%
➔ Índice de recomendação	= 74%	73%
➔ Qualidade da resposta =	39%	48%

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> - em 29/12/2021

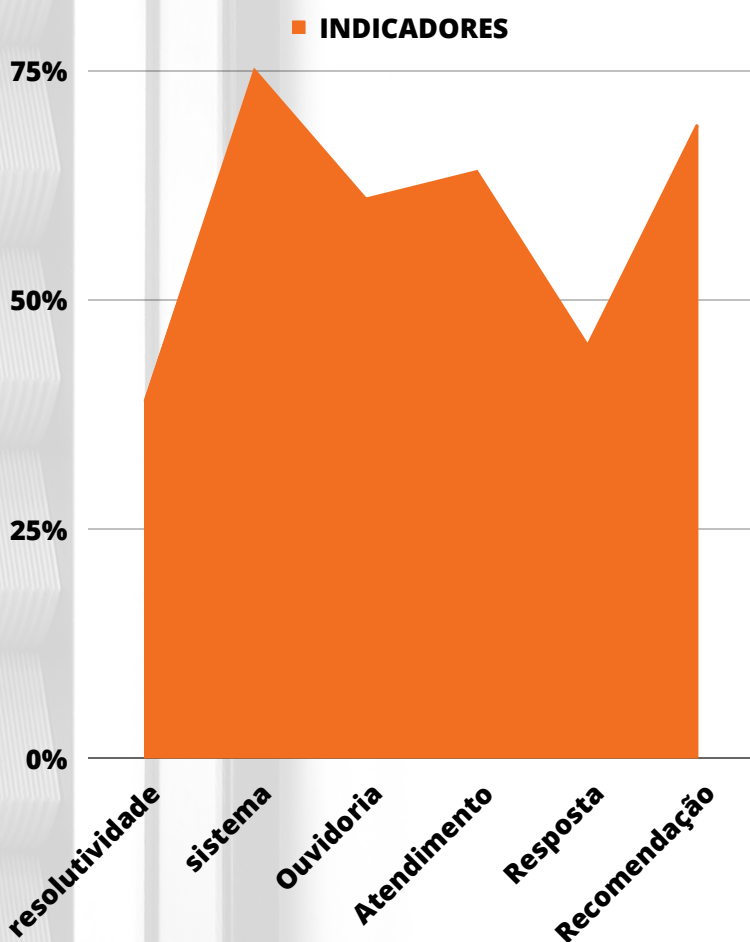
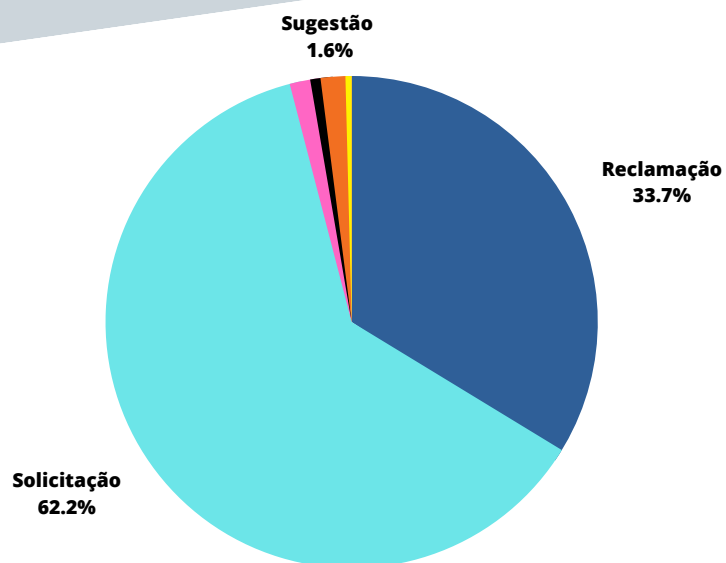
VISÃO GERAL

O ano de 2022 superou os anos anteriores em quantidade de demanda, elevando a média anual para 2.058 ao ano. O ano foi evidenciado com um primeiro semestre acima e o segundo abaixo da média mensal de 173 demandas.



NÚMEROS DE OUVIDORIA

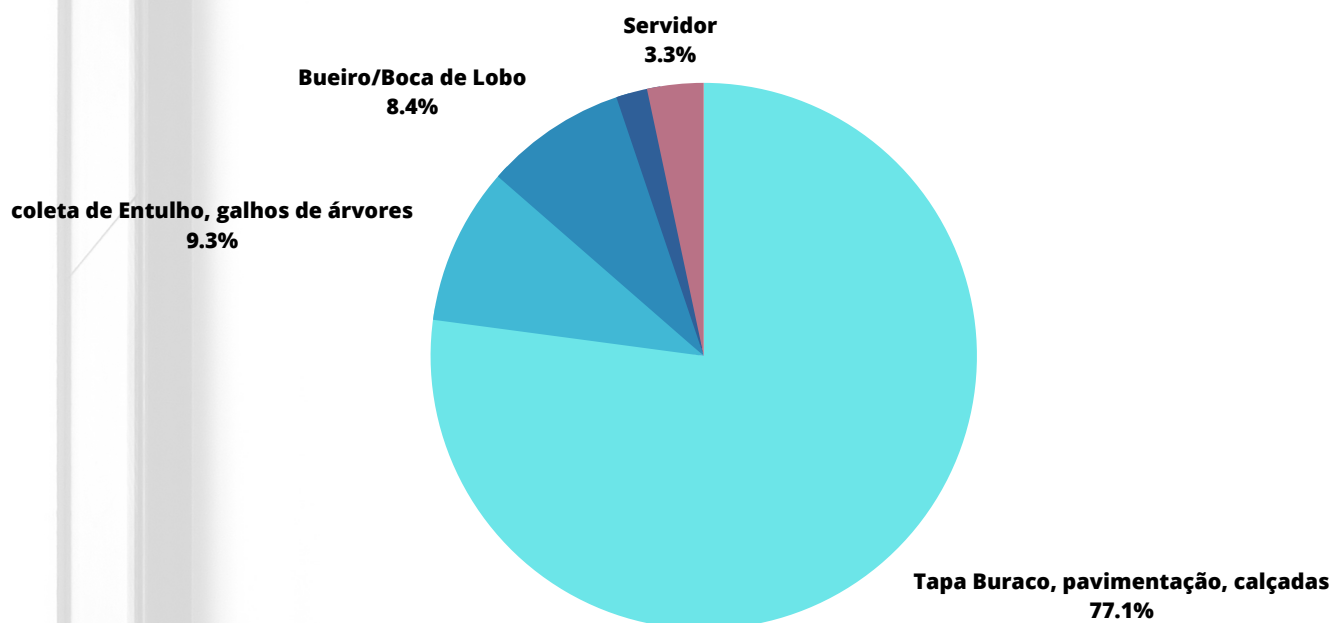
Tipologia



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 80% do total de demandas.



PROJETOS/AÇÕES

Os principais projetos da Ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia foram listados no Plano de Ação 2022A com a finalidade de alcançar as metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral.

	CEILÂNDIA 2021	METAS SIGO 2022
→ Manifestações (até 29/12/2021)	= 1873	--
→ Índice de resolatividade	= 25%	43%
→ Índice de satisfação	= 62%	70%
→ Índice de recomendação	= 74%	73%
→ Qualidade da resposta =	39%	48%

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> - em 29/12/2021

A ouvidoria buscou aprimorar a prestação dos serviços públicos melhorando a comunicação com os setores internos para melhorar a qualidade da resposta e aumentar a agilidade de atendimento.