



Administração Regional da Ceilândia

RELATÓRIO CONSOLIDADO

2023



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



RELATÓRIO 2023

consolidado

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Daniel Alves Lima

ADMINISTRADOR REGIONAL

Dilson Resende de Almeida

CHEFE DA OUVIDORIA

Flávio Boeres Juvencio

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.

O exercício de 2023 foi de muitas dificuldades para a ouvidoria da Administração Regional de Ceilândia devido a falta de pessoal, afastamentos por saúde, cargo vago de ouvidor e falta dos Plano de Ação para o corrente ano.

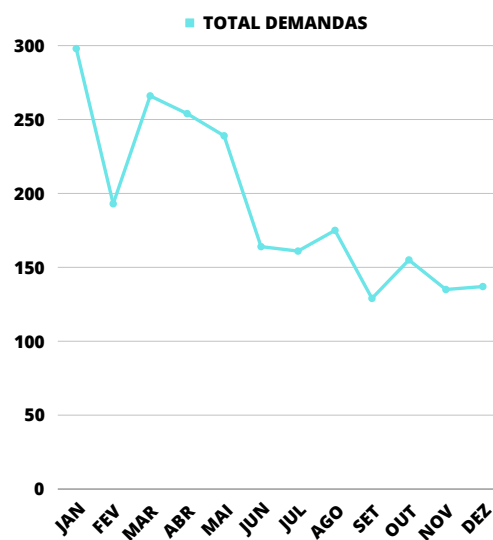
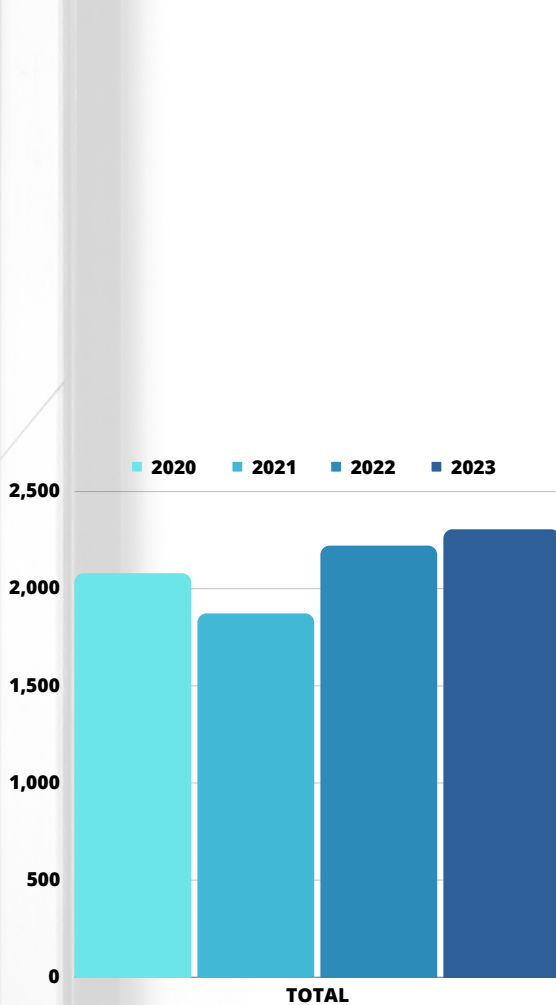
Por isso o ano de 2023 foi de de reorganização administrativa e montagem de equipe. Em 03/07/2023 foi nomeado o atual Ouvidor, em 18/09/2023 um servidor Analista da Carreira PPGG oriundo de chamamento público e em 23/10/2023 um servidor Gestor da PPGG vindo de cessão. Total de 4 servidores.

Observa-se um aumento de demandas e a aumento da satisfação mesmo com os problemas relatados.

| | | | |
|---------------------------|------|------|---|
| PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 2023 | 2022 | |
| MANIFESTAÇÕES | 2306 | 2222 | ↑ |
| ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | 33% | 27% | ↑ |
| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO | 72% | 57% | ↑ |
| ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO | 76% | 67% | ↑ |
| SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA | 59% | 35% | ↑ |

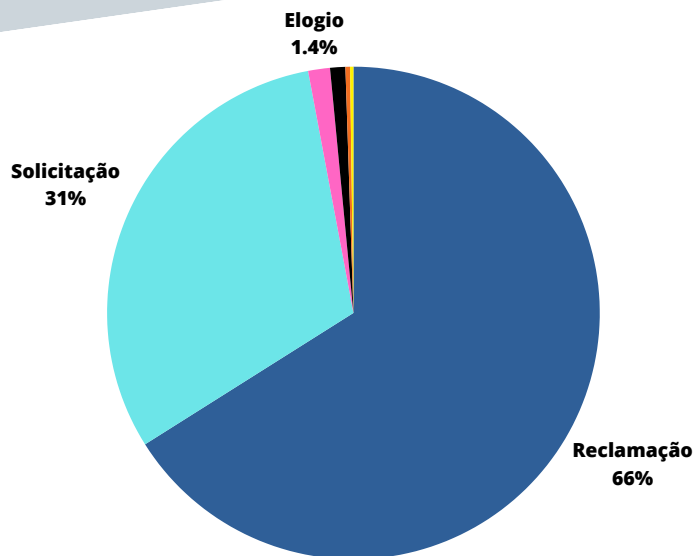
VISÃO GERAL

O ano de 2023 superou os anos anteriores em quantidade de demanda, elevando a média anual para 2120 ao ano. O ano foi evidenciado com um primeiro semestre acima e o segundo abaixo da média mensal de 192 demandas.

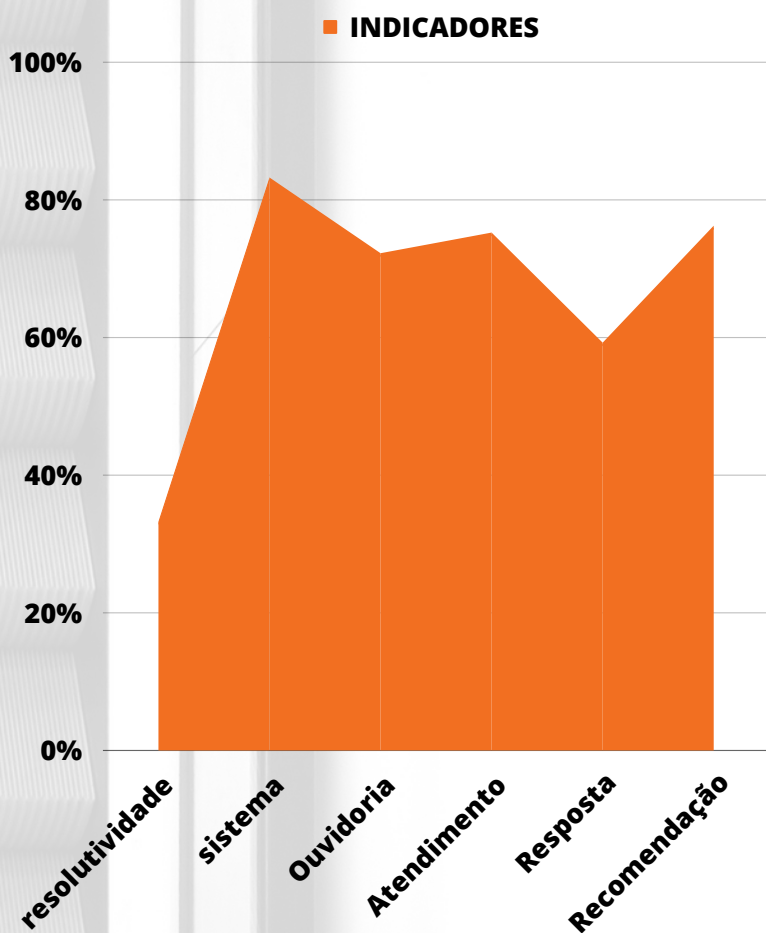


NÚMEROS DE OUVIDORIA

Tipologia

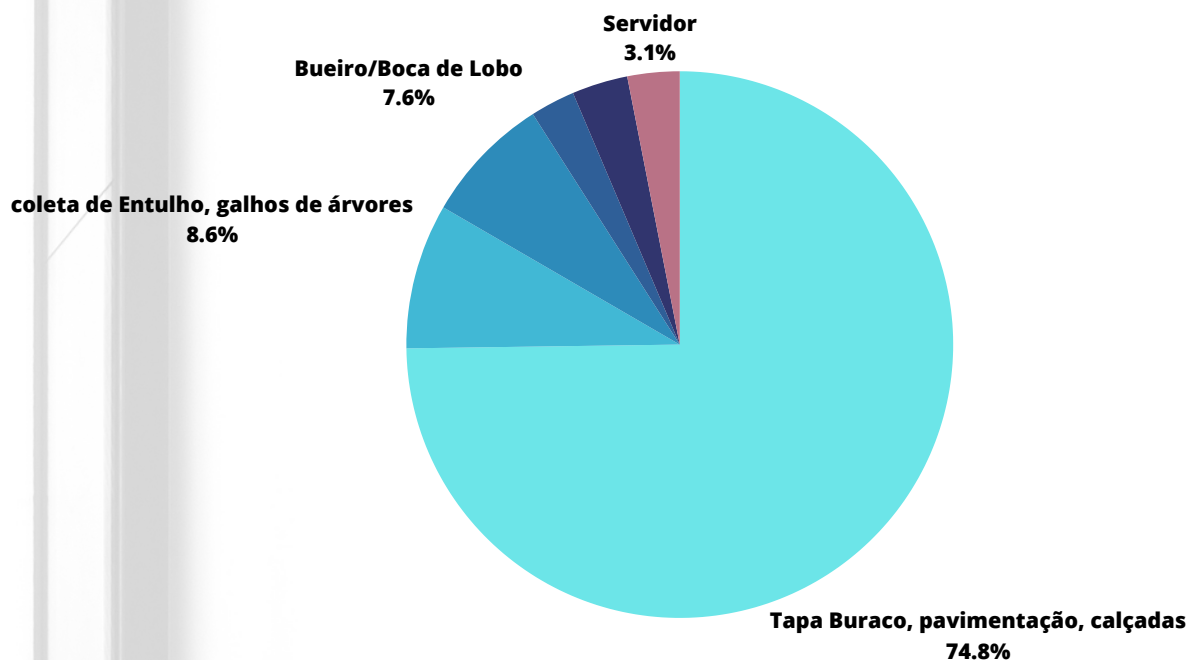


Grande parte das reclamações registradas, são na verdade solicitações de realização de serviços, em que os cidadãos, ao registrar sua demanda diretamente no sistema, marcam a tipologia como reclamação, equivocadamente.



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 2023 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 serão listados no Plano de Ação 2024/5 com a finalidade de alcançar as metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral.

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. Por isso foram alterados os processos de trabalho criando a vistoria prévia que acelerou as respostas ao cidadão,