

Administração Regional do Jardim Botânico
RA - XXVII

PLANO DE AÇÃO

2024/2025



ADMINISTRADOR REGIONAL

ADERIVALDO MARTINS CARDOSO

E-mail: aderivaldo.martins@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988

CHEFE DE GABINETE

KADIJA DE ALMEIDA GUIMARÃES

Email: kadija.almeida@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: **2712**

OUVIDORIA

JOÃO PAULO BANDEIRA LEITE

E-mail: joao.leite@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: 2701

COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO – CODES

SANDRA RENATA SANTANA BASTOS

E-mail: sandra.bastos@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: 2716

COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO, OBRAS E MANUTENÇÃO – COLOM

MARCELO VAZ

E-mail: marcelovaz.arq@gmail.com

Telefone: 61 99854-7652 / 3550-6988 / Ramal: 2706

COORDENACAO DE ADMINISTRACÃO GERAL – COAG

MÁRCIO PEREIRA DA SILVA

E-mail: marcio.pereira@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: 2723

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico, apresenta o documento intitulado Plano Plurianual de Ação (PPA) para o biênio 2024/2025.

O PPA foi elaborado com as finalidades que seguem abaixo:

- Realizar um diagnóstico dos principais indicadores da Ouvidoria;
- Elaborar a matriz de análise da Ouvidoria, cruzando dados de volume e qualidade das manifestações e respectivas respostas;
- Apresentação de ações-chave para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria à população, com vistas à excelência do serviço, detalhadas no nível da execução e controle.

DIAGNÓSTICOS

Recursos Humanos

Neste momento a Ouvidoria da Administração dispõe do Chefe de Ouvidoria e de um Assessor Técnico.

Tendo em vista que o Chefe de Ouvidoria, além dos serviços realizados ao atendimento aos cidadãos, registros e monitoramento das demandas, produção de relatórios, planos e outros assuntos inerentes ao cargo, participa ativamente de reuniões e comissões, programas, comitês e outros projetos que de alguma forma se relacionam com o serviço de ouvidoria, necessita ainda de capacitação como atividade inerente ao cargo, bem como atende as convocações da CGDF/OGDF, a manutenção de um Assessor para o biênio de 2024/2025 é extremamente necessário para suprir as ausências do Chefe de Ouvidoria e desta forma prestar o atendimento presencial ao cidadão.

Ressalto que a Instrução Normativa nº 01/2017, no seu Art. 4º já determina que: "As ouvidorias seccionais serão compostas por um ouvidor titular e no mínimo um servidor auxiliar, os quais receberão treinamento específico a ser ministrado pelo órgão central, mediante data e hora marcadas. ”

Recursos Materiais

Hoje a sala da Ouvidoria dispõe de mobiliário contendo mesas, cadeiras e armário.

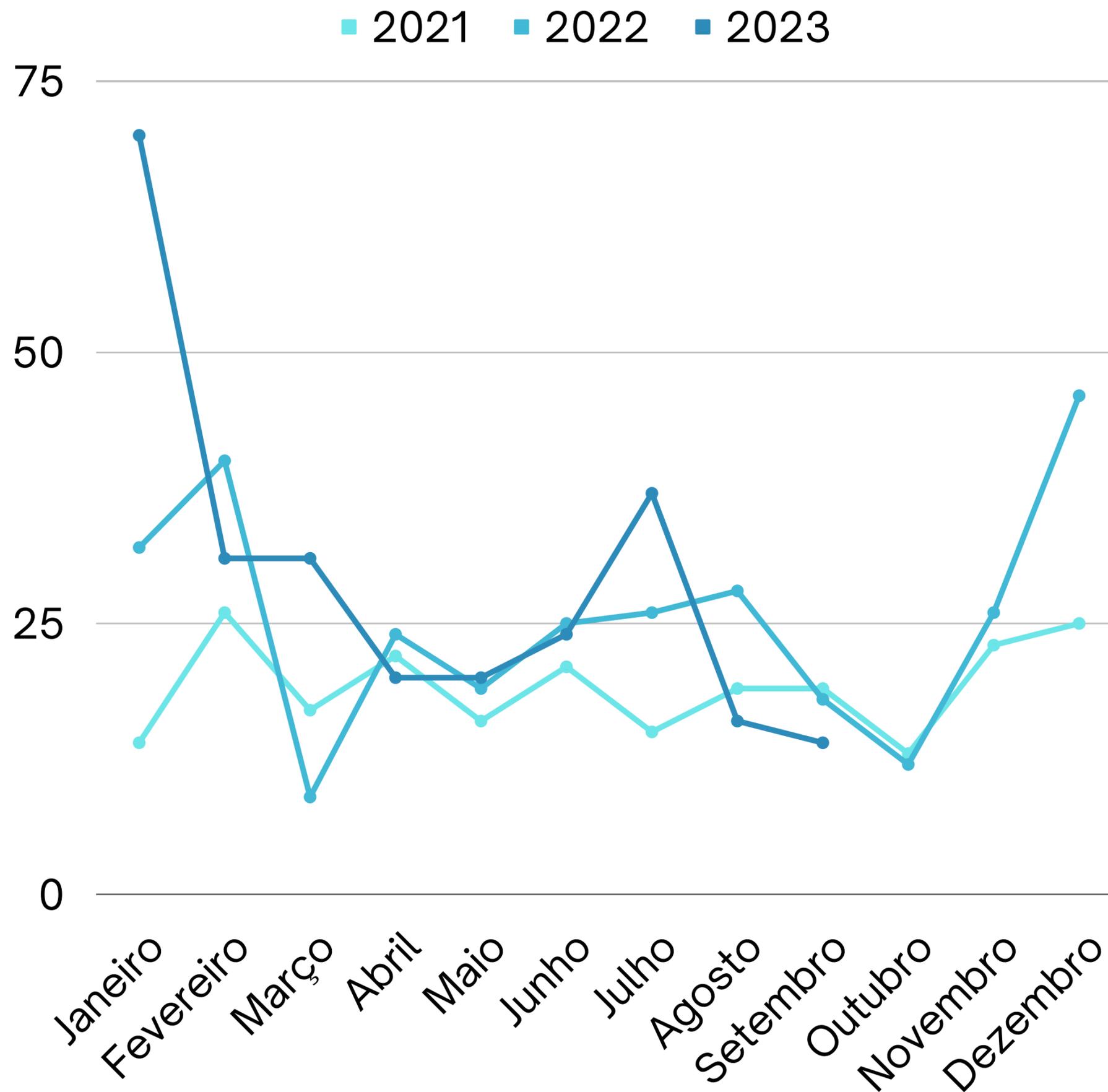
Para a realização dos registros e demais atribuições, a sala possui computador com acesso à internet.

Importante destacar que a sala possui a privacidade necessária para atendimento individualizado ao cidadão.



MANIFESTAÇÕES





No ano de 2022 foram registradas 305 manifestações, valor 75% MAIOR quando comparado a 2021, que contabilizou 230 registros.

No período entre janeiro e setembro de 2021 foram 169 manifestações, entre janeiro e setembro de 2022 foram 221 manifestações, e neste mesmo período de 2023, foram 263 manifestações, ou seja, durante dois anos no período acima especificado, houve um aumento de 64 % no registro de manifestações.

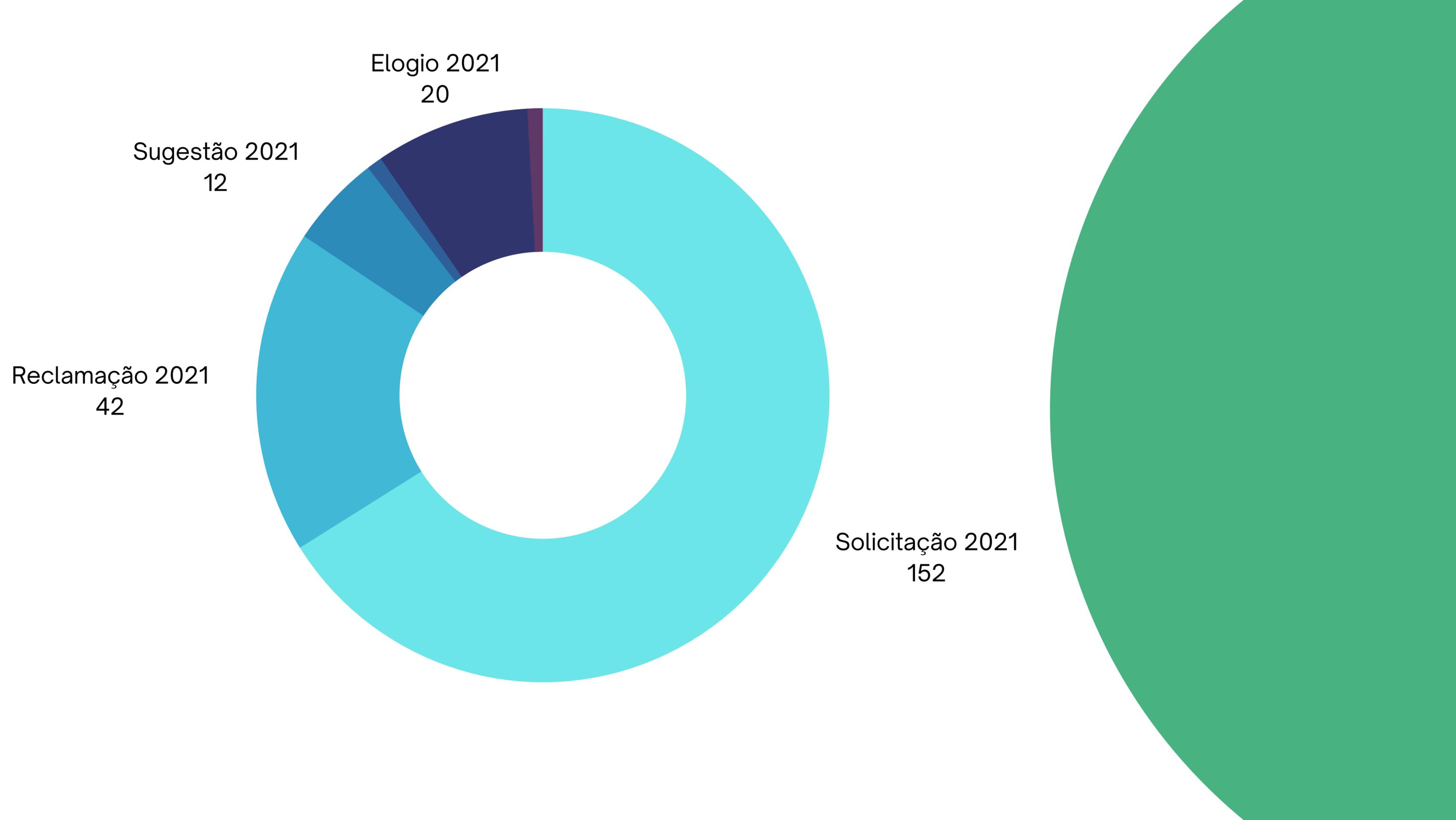
Possivelmente, o número de registros se justifica em virtude do tipo de serviço público prestado pela Administração Regional do Jardim Botânico. Portanto, as manifestações recebidas, em grande maioria, giram ao redor de vários temas, porém todos relacionados com a solicitação de serviços de manutenção, conservação e zeladoria.

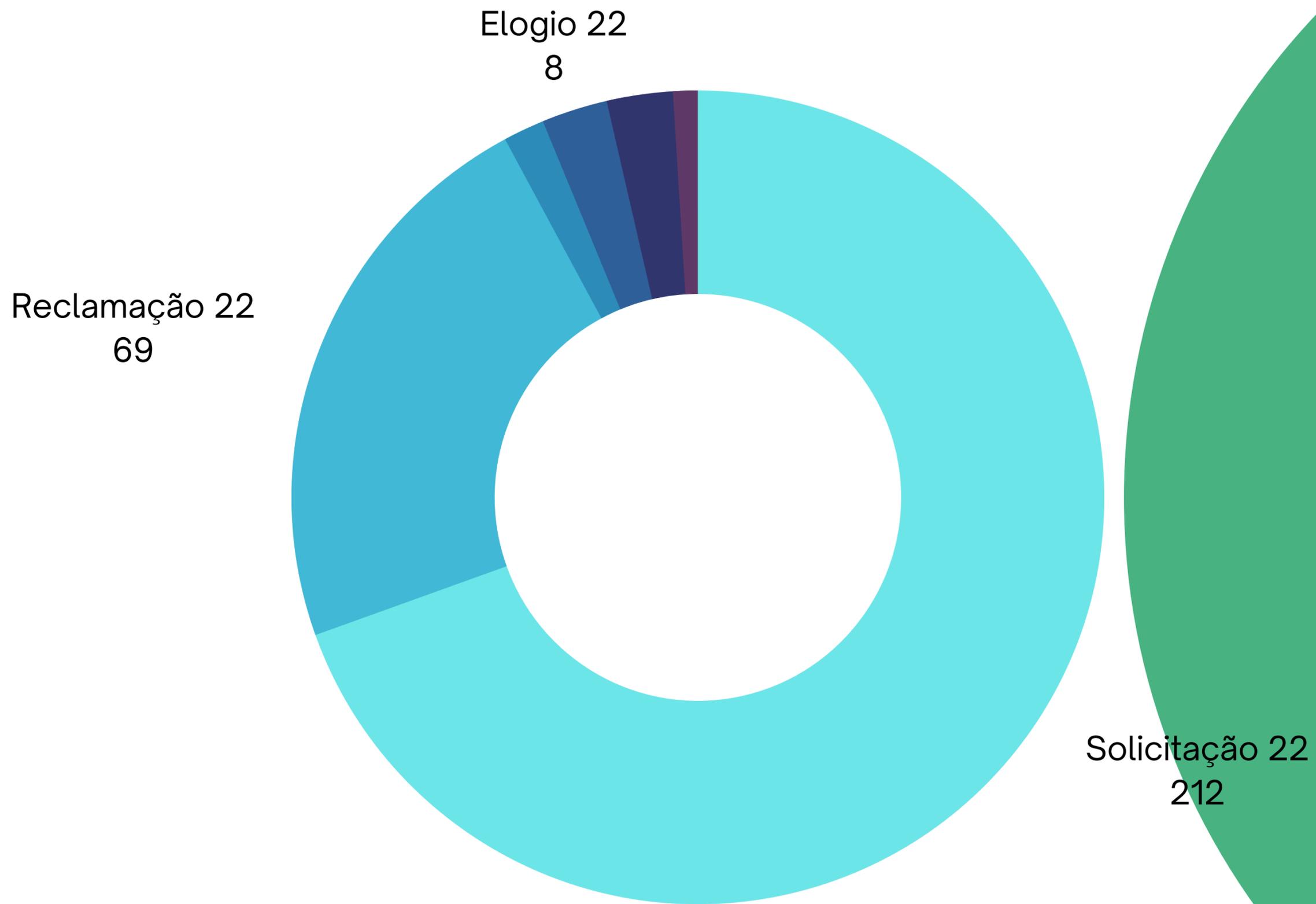
Entendemos que variações como essa são normais, tendo em vista que são decorrentes de fenômenos da natureza (intemperismo), e também muitas vezes por ação antrópica.



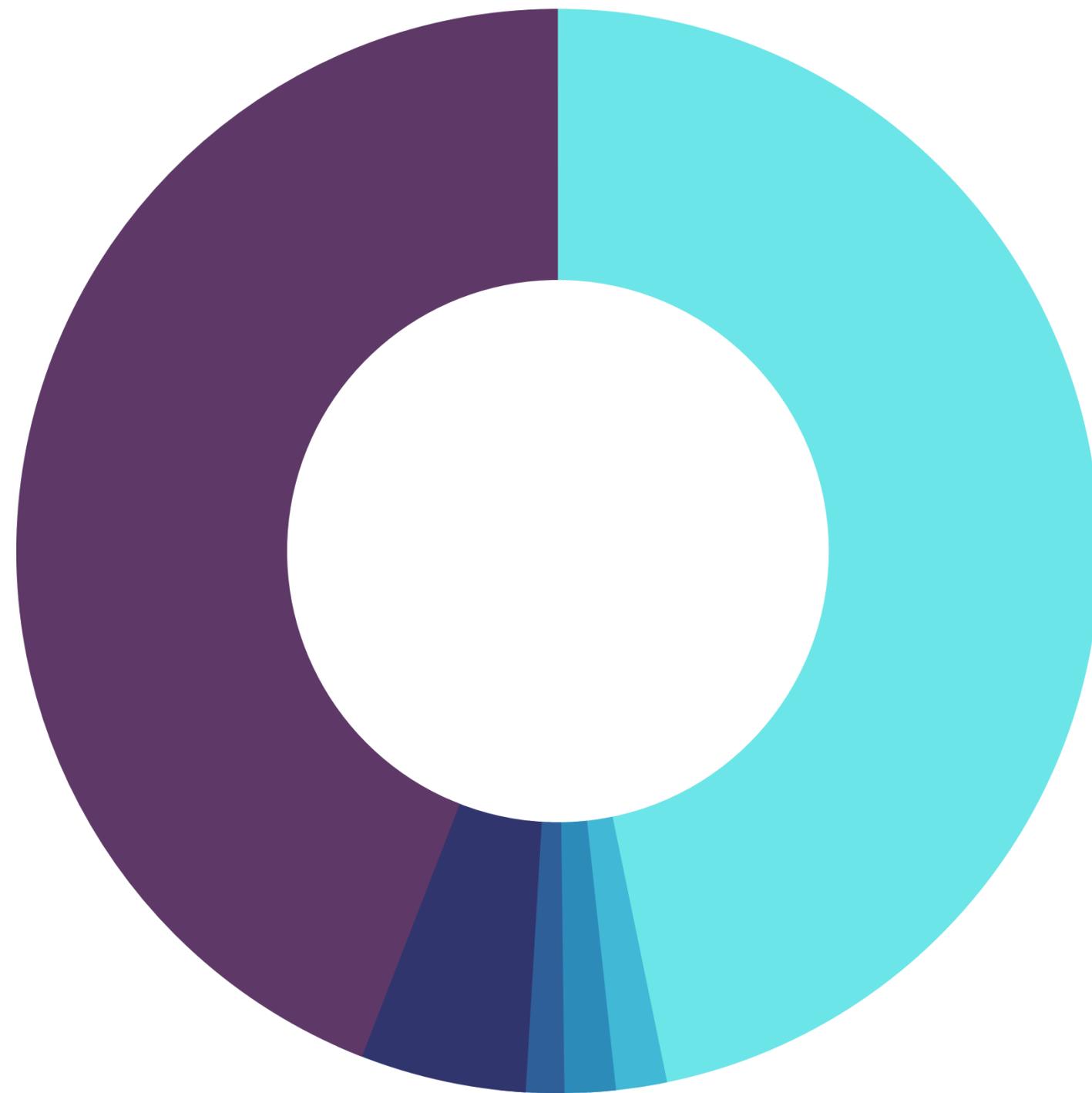
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES







Solicitação 2023
116



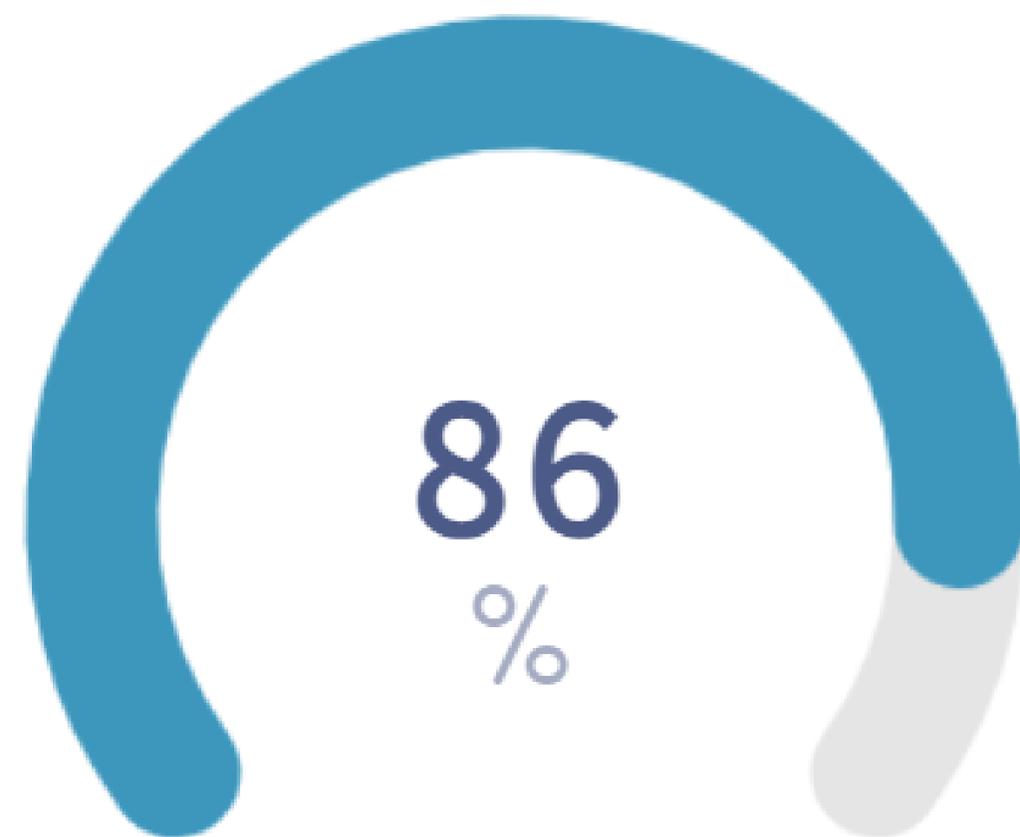
Reclamação 2023
123

Elogio 2023
13

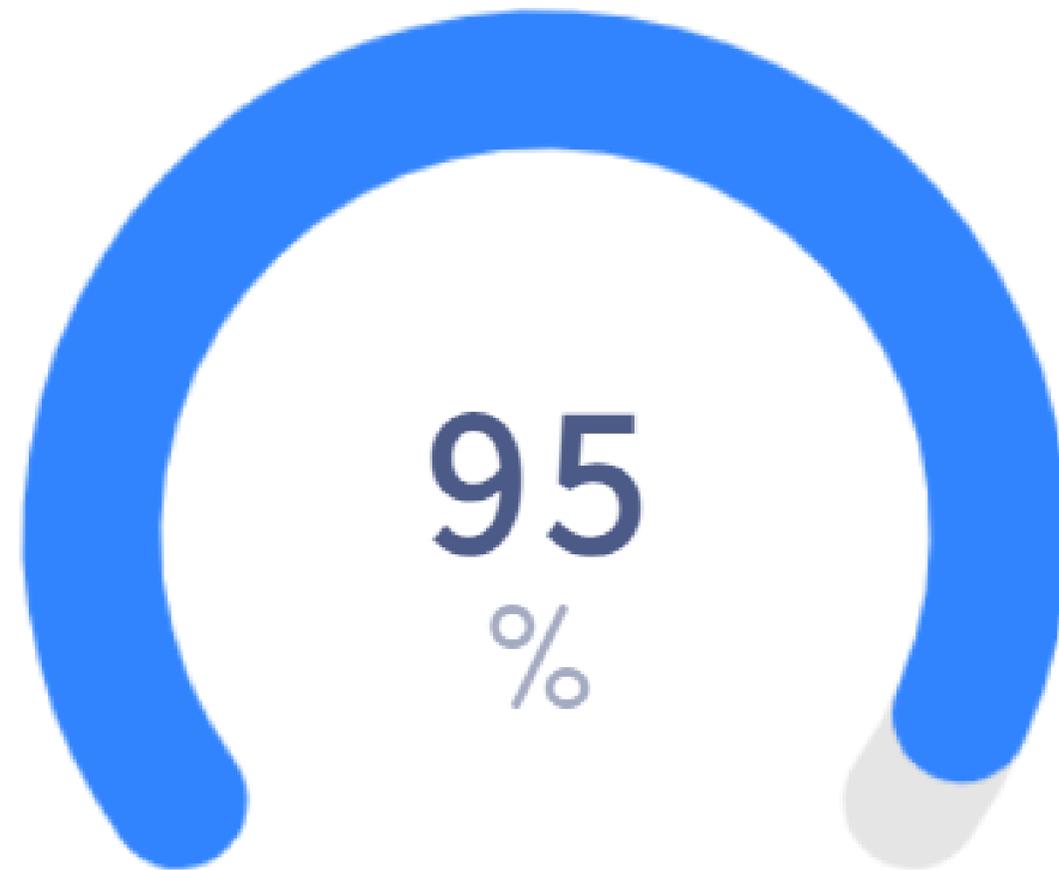
INDICADORES



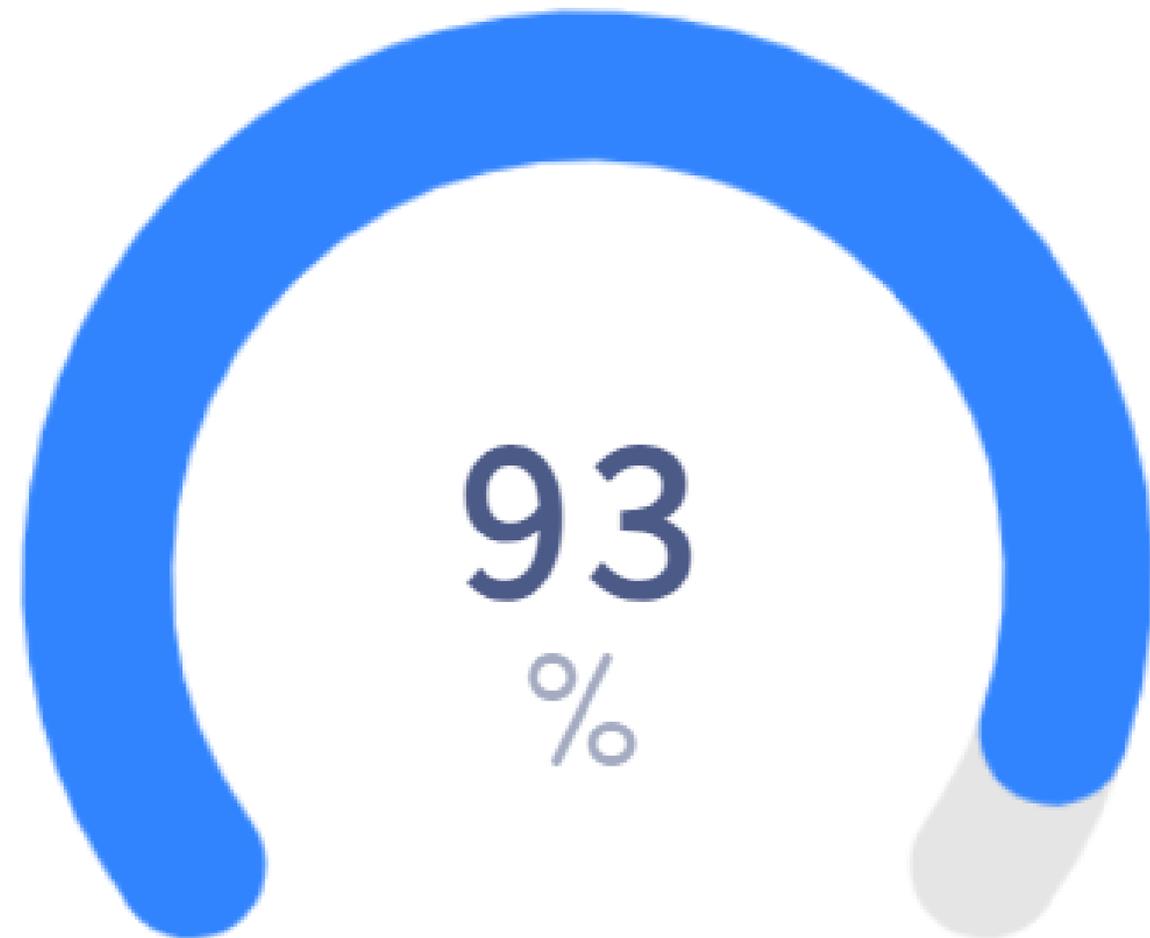
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



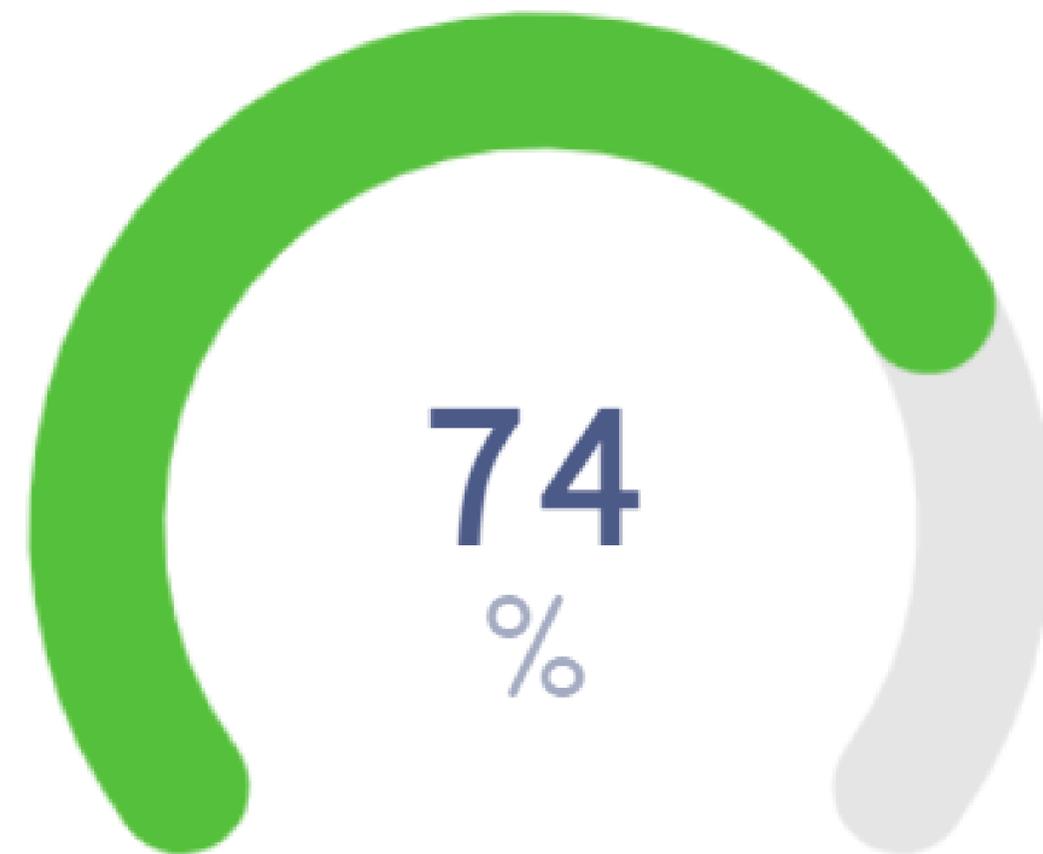
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



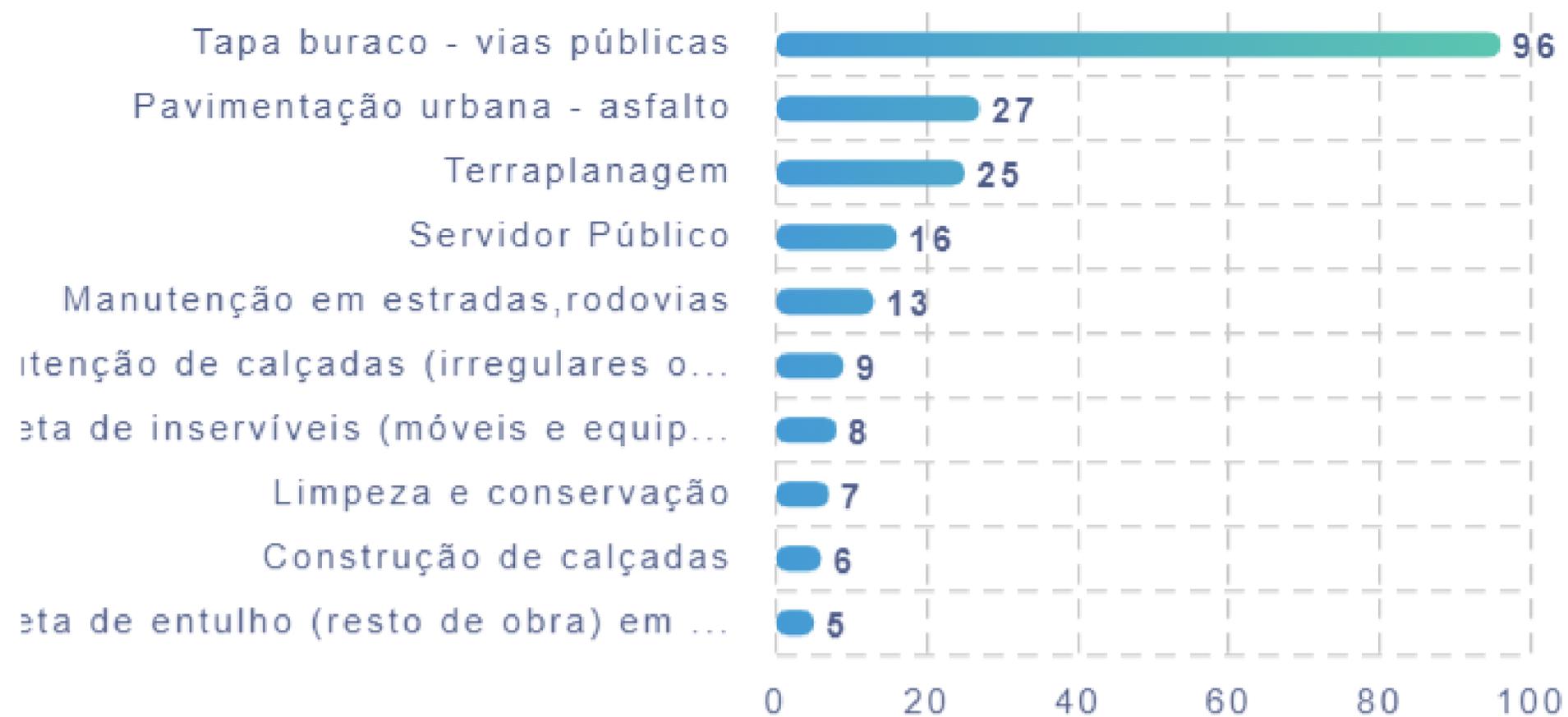
Conforme observado nas páginas desta seção de indicadores, a Administração Regional do Jardim Botânico, obteve resultados excepcionais durante o ano de 2023, sendo todos os indicadores acima de 70%. Para o biênio 2024/2025, esta Ouvidoria Seccional tem como meta manter todos os indicadores acima de 80%.

Os resultados apresentados podem ser justificados, principalmente, pelo programa de pós atendimento que foi implementado por esta Ouvidoria Seccional.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Pelo ranking acima exposto, podemos observar os assuntos mais solicitados nas manifestações registradas no Participa-DF, durante o ano de 2023.

CRONOGRAMA

O cronograma abaixo apresenta as principais ações que serão realizadas pela Ouvidoria Seccional da Administração Regional do Jardim Botânico, nos anos de 2024 e 2025.

MÊS/ANO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	CONVIDADO
04/24	Bate papo com a Ouvidoria	Ouvidor	CODES
10/24	Bate papo com a Ouvidoria	Assessor	ASCOM
05/25	Bate papo com a Ouvidoria	Ouvidor	COLOM
11/25	Bate papo com a Ouvidoria	Assessor	COAG

EQUIPE

Chefe da Ouvidoria
João Paulo Bandeira

Assessor
Hugo Ricardo



CONCLUSÃO

O presente PPA, foi pensado objetivando o aumento da participação social na gestão da coisa pública e o aperfeiçoamento do trabalho realizado por esta Ouvidoria Seccional.

Os resultados colhidos com as ações elaboradas serão apresentados, futuramente, ao longo de sua execução, nos Relatórios Trimestrais de Ouvidoria, que serão publicados.

Esta Ouvidoria Seccional continuará se empenhando para o aprimoramento constante de sua atuação junto aos cidadãos, buscando a interlocução cidadão-Estado de forma cada vez mais humanizada e atenciosa, atendendo aos ditames da transparência e do controle social.



GDF

É tempo de ação.

