



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

4º TRIMESTRE - 2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO  
JARDIM BOTÂNICO



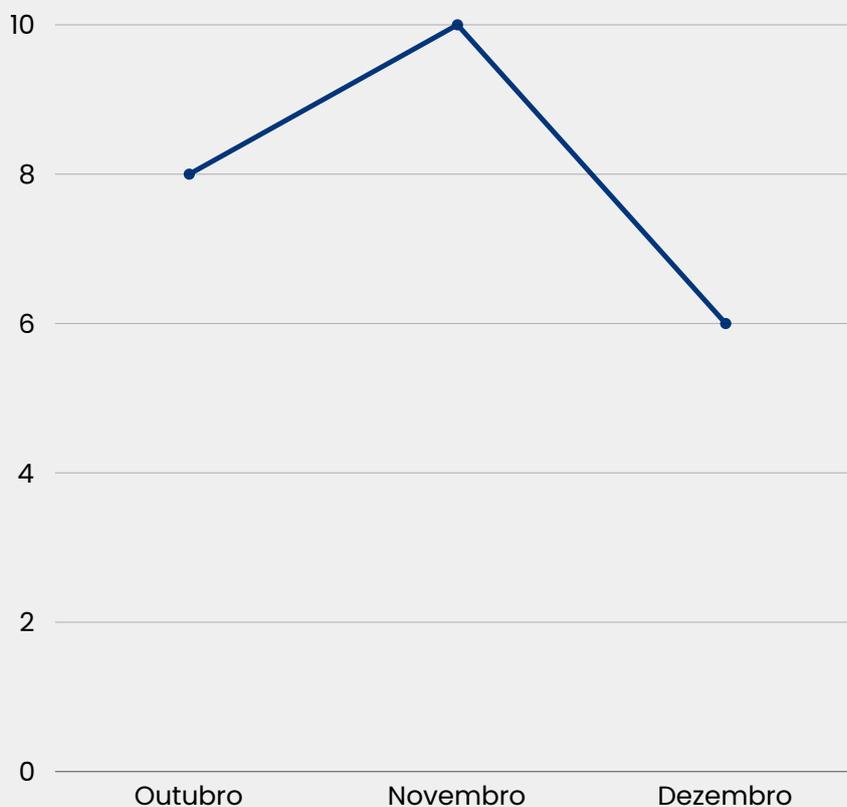
---

## **PARTICIPA -DF**

Esta seção apresentará os dados referentes às manifestações de "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação", e "denúncia", protocoladas no sistema PARTICIPA-DF ao longo do 4.º trimestre de 2024.

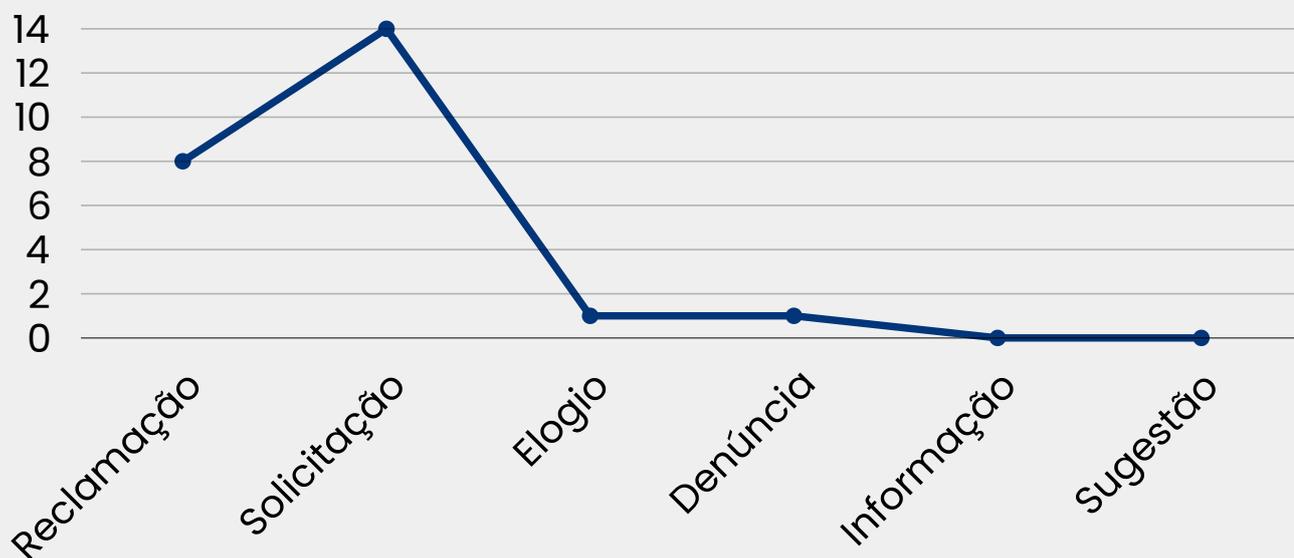
O 4.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da RA-JB registrou um total de 24 manifestações.

## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

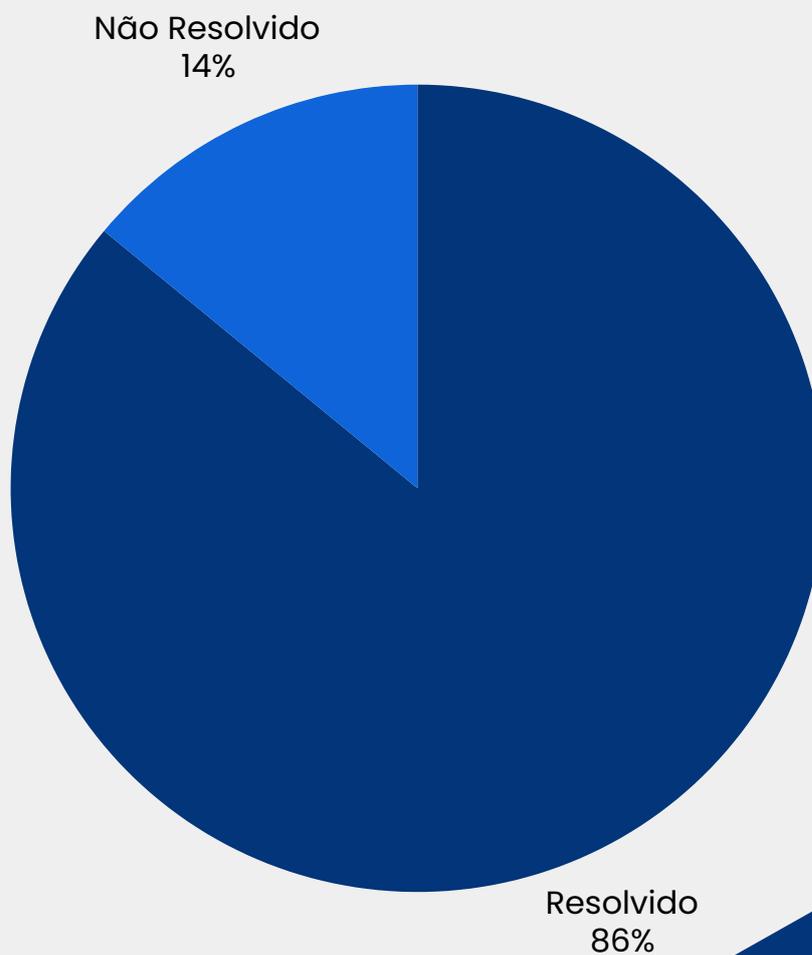


Neste 4º trimestre do ano de 2024 tivemos um aumento no número de manifestações, em comparação com o trimestre anterior. Tal fato pode ser associado ao período de chuvas, bem como todos os estragos gerados, e conseqüente sobrecarga das demandas de operações tapa-buraco, manutenção de vias não pavimentadas e demais serviços de zeladoria e manutenção.

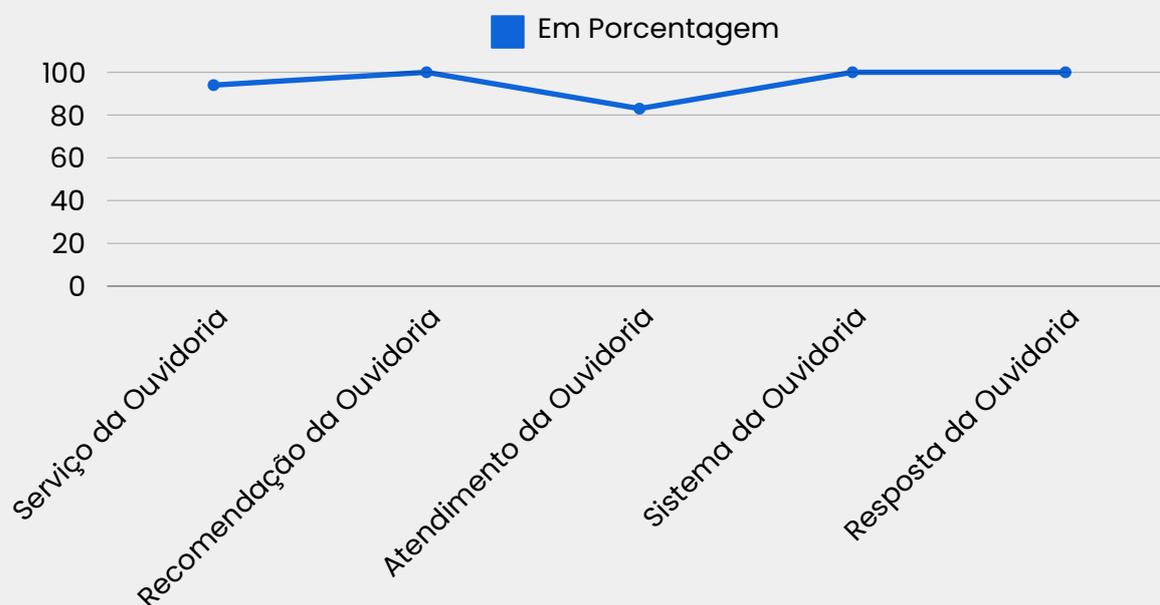
## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



## RESOLUTIVIDADE



# ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

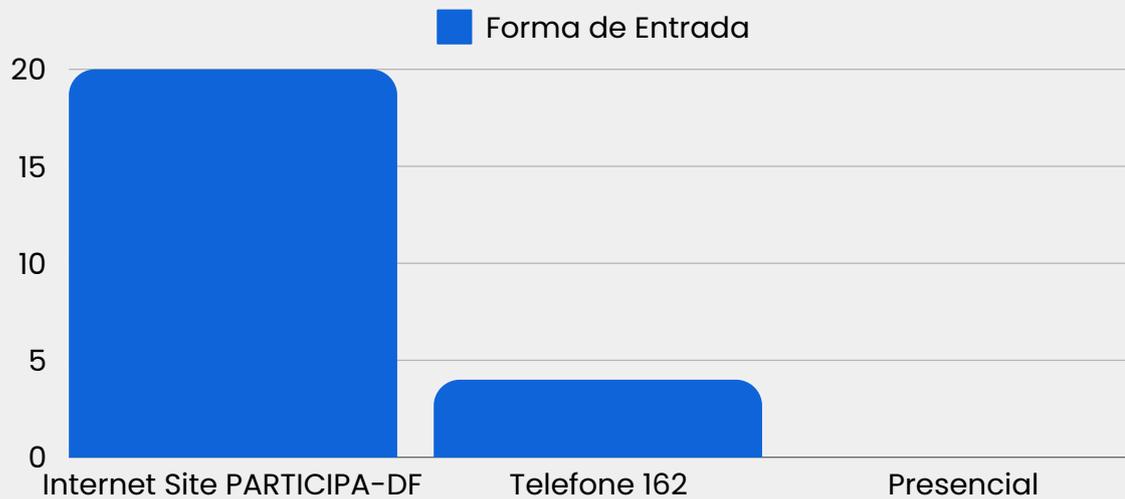


Fazendo uma “comparação simples”, com o trimestre anterior, mesmo com o aumento da quantidade de manifestações recebidas, observamos uma redução de reclamações recebidas na Ouvidoria do Órgão, e uma pequena redução no índice de resolução, mas ainda assim alcançamos 86 % de resolução das demandas recebidas.

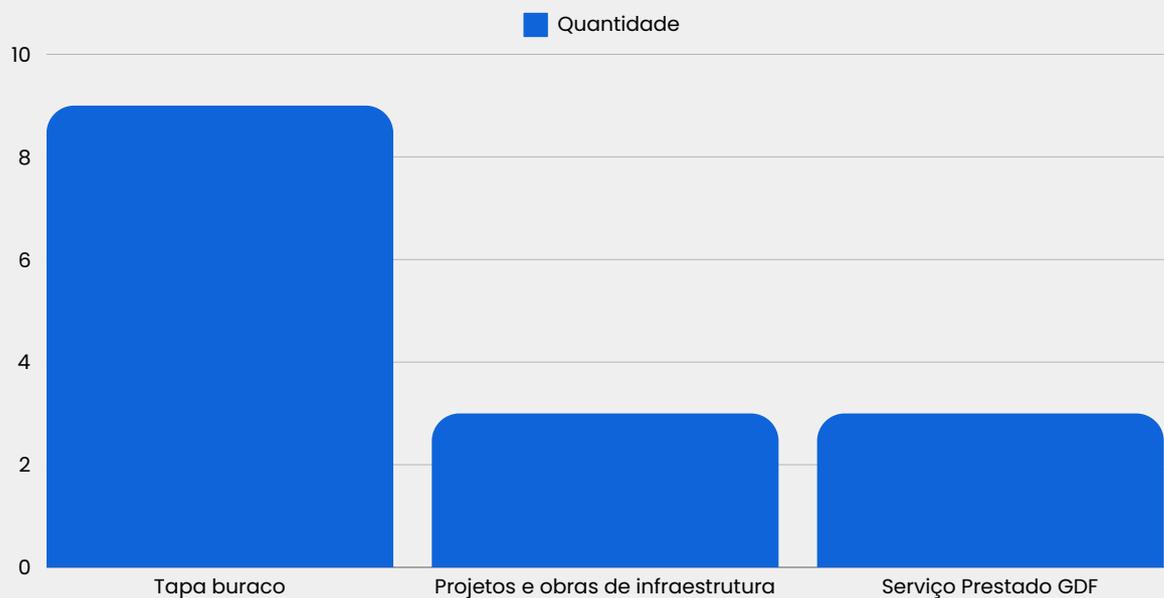
Neste mesmo período tivemos apenas uma denúncia registrada, e principalmente nesse período a Ouvidoria conquistou 95% de satisfação na média de todos os índices avaliados pelos Cidadãos.

A melhoria em todos esses aspectos, pode ser associada ao fato de que desde o começo de Janeiro, essa Ouvidoria passou a realizar o pré-atendimento e pós atendimento, via telefonema ou mensagem de WhatsApp, todas as vezes que qualquer manifestação é recebida.

## ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES



## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



As manifestações continuam entrando predominante no sistema da Ouvidoria, via site do Participa-DF, e os assuntos mais solicitados ainda são os relacionados com zeladoria e manutenção.

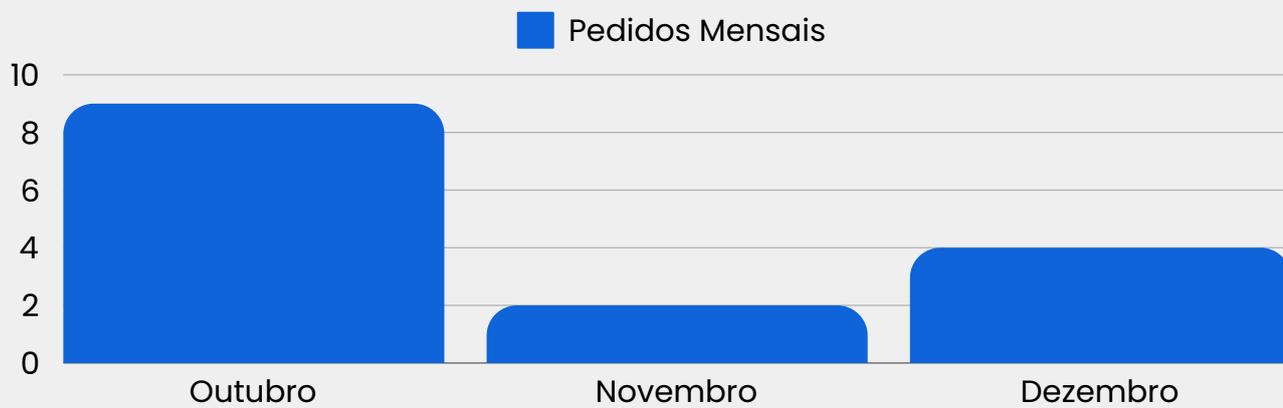


---

## SIC - DF

Esta seção apresentará os dados referentes aos pedidos de informações protocolados no sistema Participa-DF ao longo do 4.º trimestre de 2024.

O 4.º trimestre de 2024 da Ouvidoria RA-JB registrou um total de 15 pedidos de acesso à informação.



Todos os pedidos de acesso à informação foram registrados via site Participa-DF, com tempo médio de resposta de quatro dias.