



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE - 2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO
JARDIM BOTÂNICO

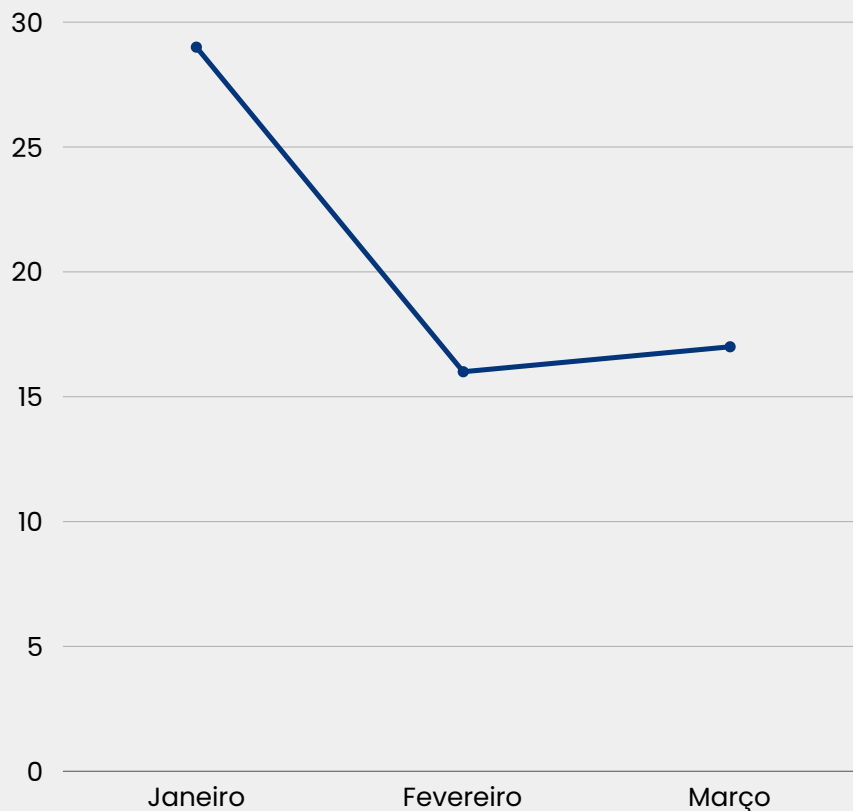


PARTICIPA -DF

Esta seção apresentará os dados referentes às manifestações de "elogio", "solicitação", "sugestão", "reclamação", e "denúncia", protocoladas no sistema PARTICIPA-DF ao longo do 1.º trimestre de 2024.

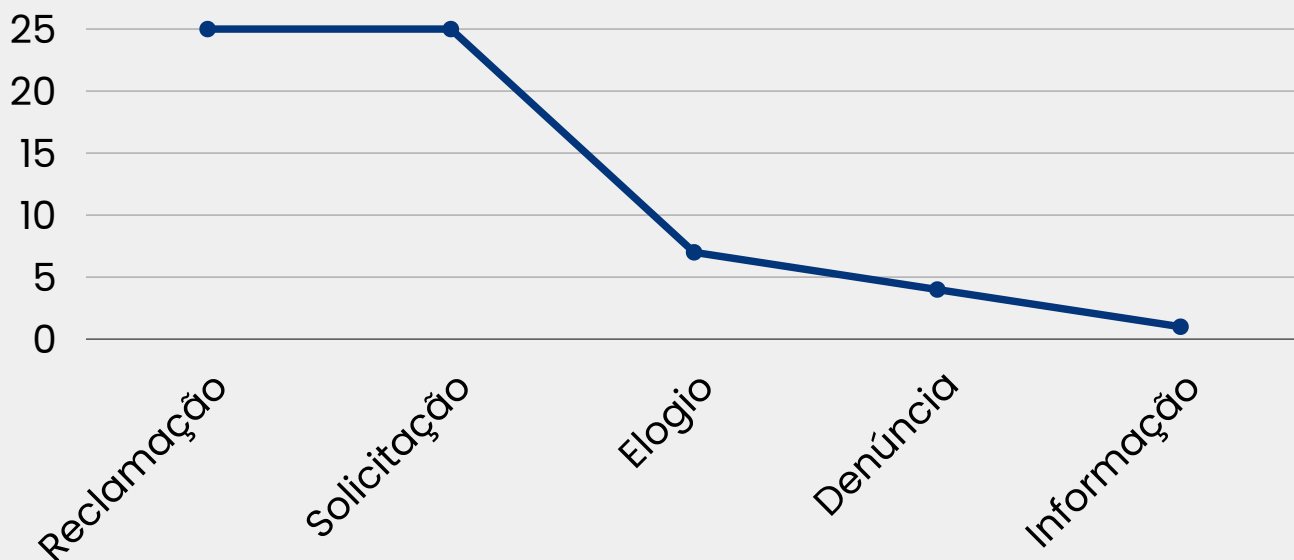
O 1.º trimestre de 2024 da Ouvidoria da RA-JB registrou um total de 62 manifestações.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

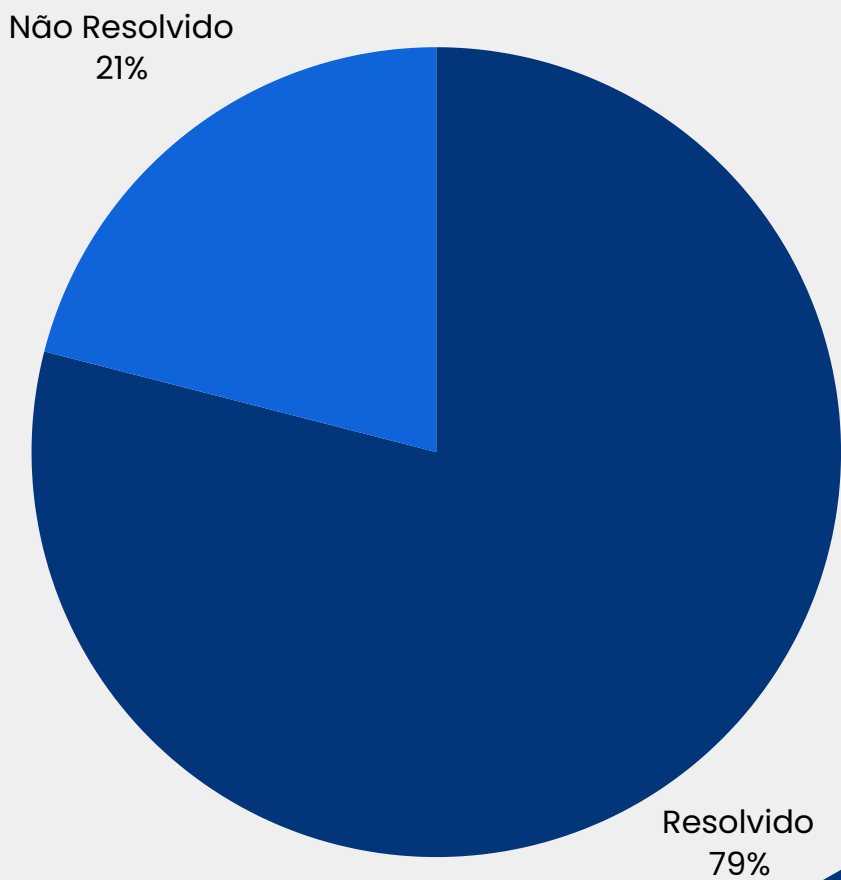


Mantendo a tradição dos anos anteriores, neste ano de 2024 tivemos um número muito maior de manifestações no mês de janeiro, em comparação com fevereiro e março. Tal fato pode ser associado ao período de grandes chuvas, quando aumentam as demandas por mais operações tapa-buraco, manutenção de vias não pavimentadas e demais serviços de zeladoria e manutenção.

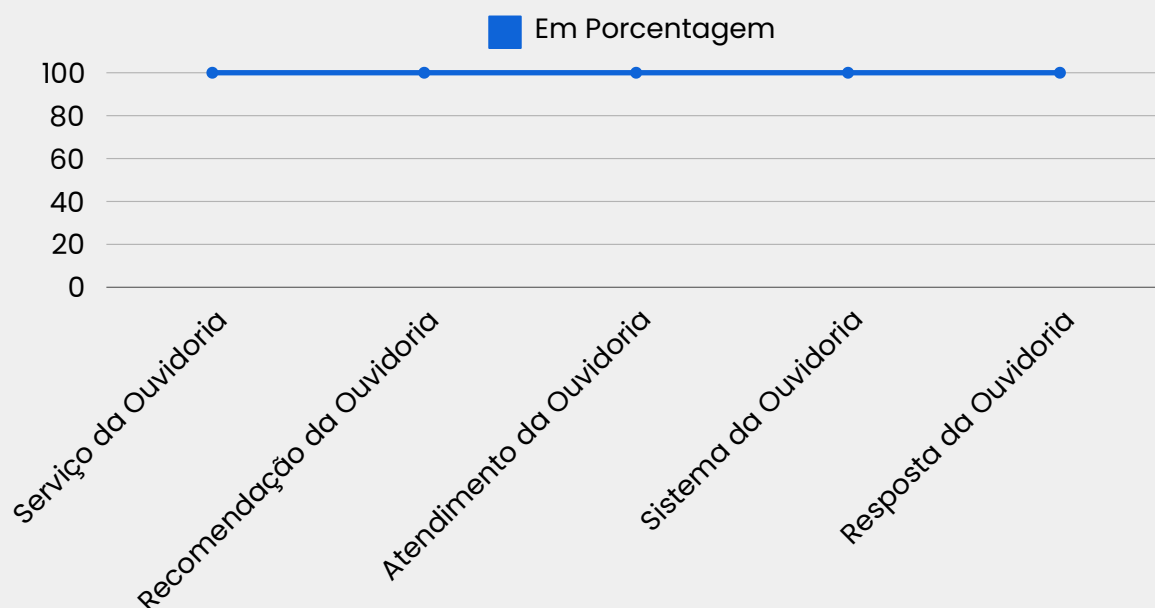
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

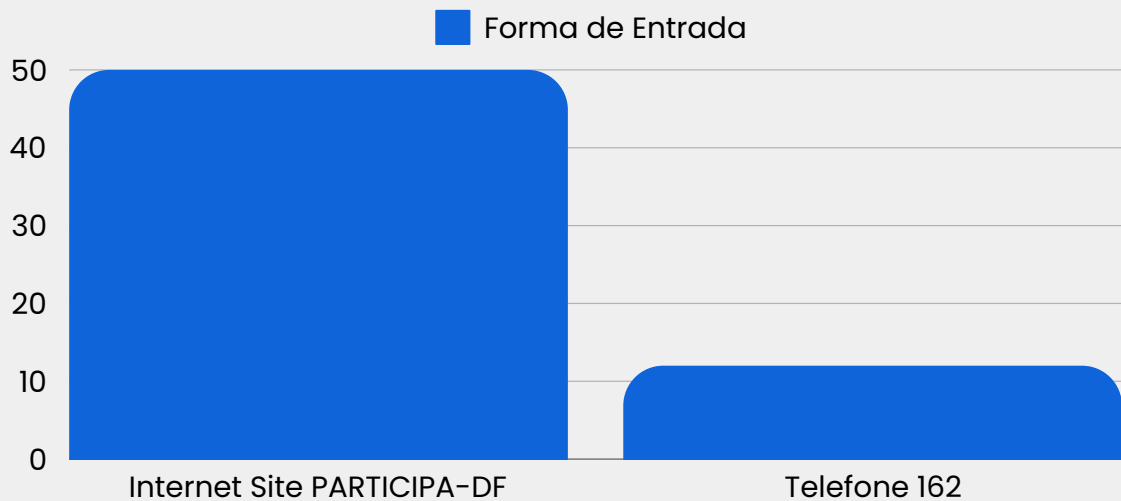


Fazendo uma “comparação simples”, com o mesmo período do ano passado, observamos uma redução de dois por cento na taxa de resolutividade do órgão, de 81% para 79%, ainda assim mantendo um altíssimo índice de resolução das demandas. Vale ressaltar que neste mesmo período tivemos pedidos de realização de serviços de zeladoria em áreas particulares que naturalmente não foram atendidos e negados, e mesmo com devido esclarecimento aos cidadãos, obtivemos avaliação NÃO RESOLVIDA, nessas demandas que não poderíamos atender.

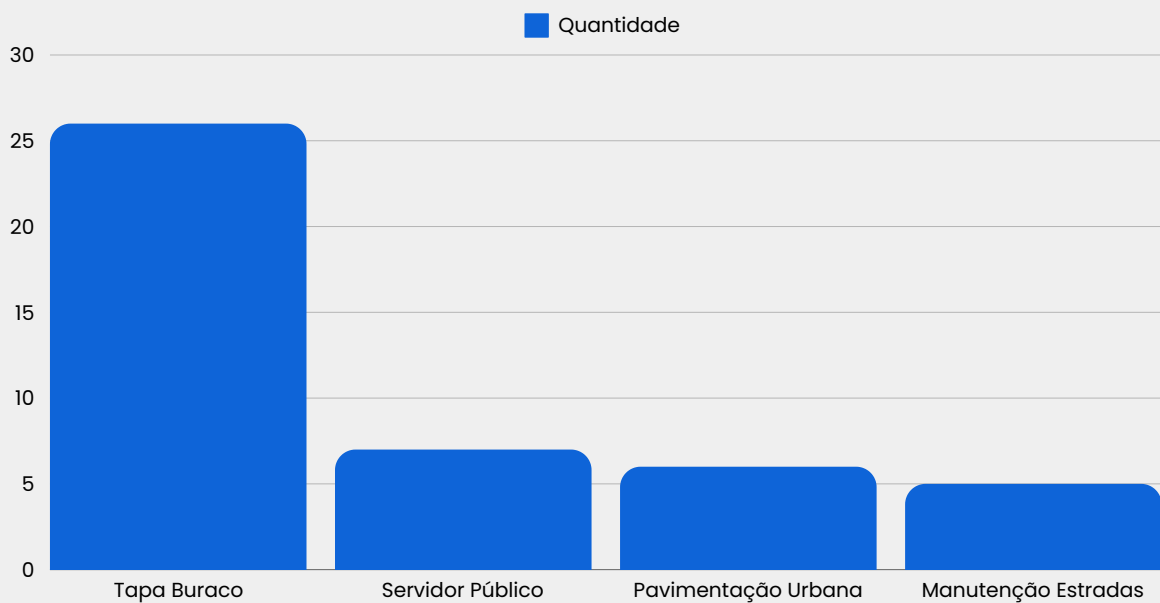
Porém, neste mesmo período tivemos redução do número de reclamações, aumento da quantidade de elogios, e principalmente nesse período a Ouvidoria conquistou 100% de satisfação em todos os índices avaliados pelos cidadãos.

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



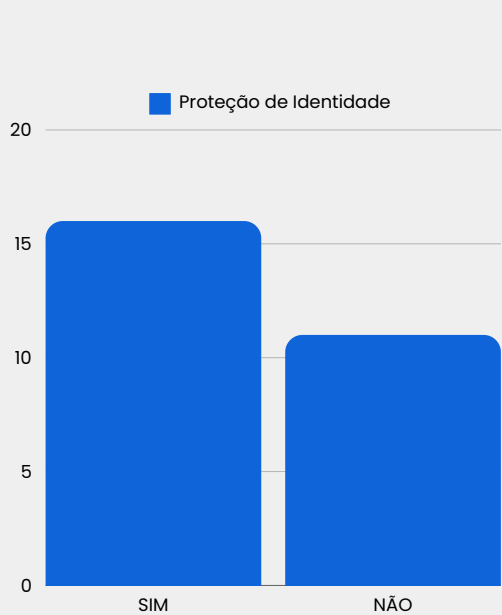
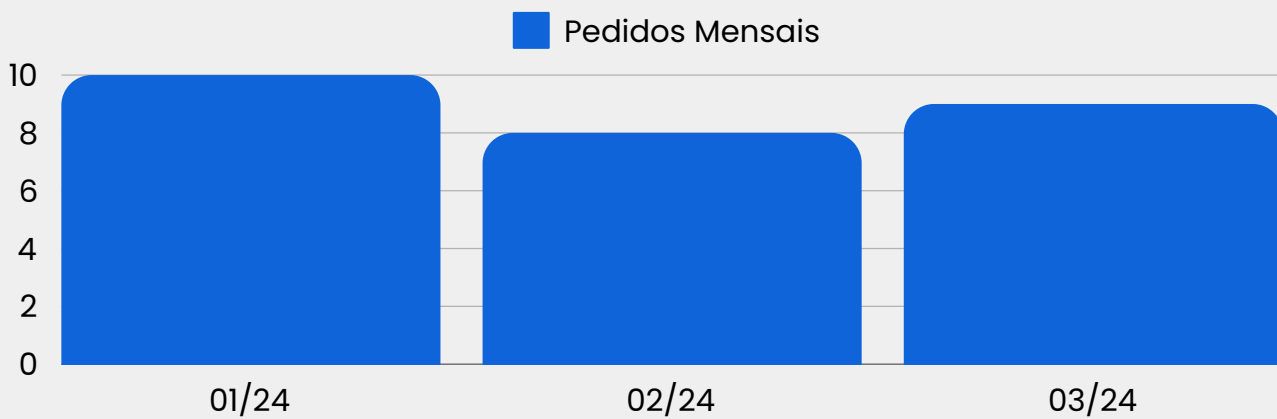
As manifestações continuam entrando predominante no sistema da Ouvidoria via site do Participa-DF, e os assuntos mais solicitados ainda são os relacionados com zeladoria e manutenção.



SIC - DF

Esta seção apresentará os dados referentes aos pedidos de informações protocolados no sistema Participa-DF ao longo do 1.º trimestre de 2024.

O 1.º trimestre de 2024 da Ouvidoria RA-JB registrou um total de 27 pedidos de acesso à informação.



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