



# RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

---

2024

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO  
JARDIM BOTÂNICO

# QUEM É QUEM

---

## **ADMINISTRADOR REGIONAL**

ADERIVALDO MARTINS CARDOSO

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

Telefone: 61 3550-6988

Disque Administrador: 61 982790186 / Ramal: 2711

## **CHEFE DE GABINETE – GAB**

SANDRA RENATA SANTANA BASTOS

Email: sandra.bastos1@jardimbotanico.df.gov.br

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

## **COORDENACAO DE ADMINISTRACÃO GERAL – COAG**

RENATA ALVES DO AMARAL

E-mail: renata.amaral@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: **2723**

## **COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO – CODES (SUBSTITUTA)**

TEMIZIA CRISTINA LOPES LESSA

E-mail: temizia.lessa@jardimbotanico.df.gov

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: 2704

## **COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO, OBRAS E MANUTENÇÃO – COLOM**

DOUGLAS DE CARVALHO SANTIAGO

E-mail: douglas.cs@jardimbotanico.df.gov.br

Telefone: 61 3550-6988 / Ramal: **2706**

---

## **ENDEREÇO DA SEDE DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO JARDIM BOTÂNICO**

Av. das Paineiras – Eq 03/05 Bloco A – Edifício Jardim Imperial  
– S.H. Jardim Botânico – CEP 71681-605 – Brasília DF.

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

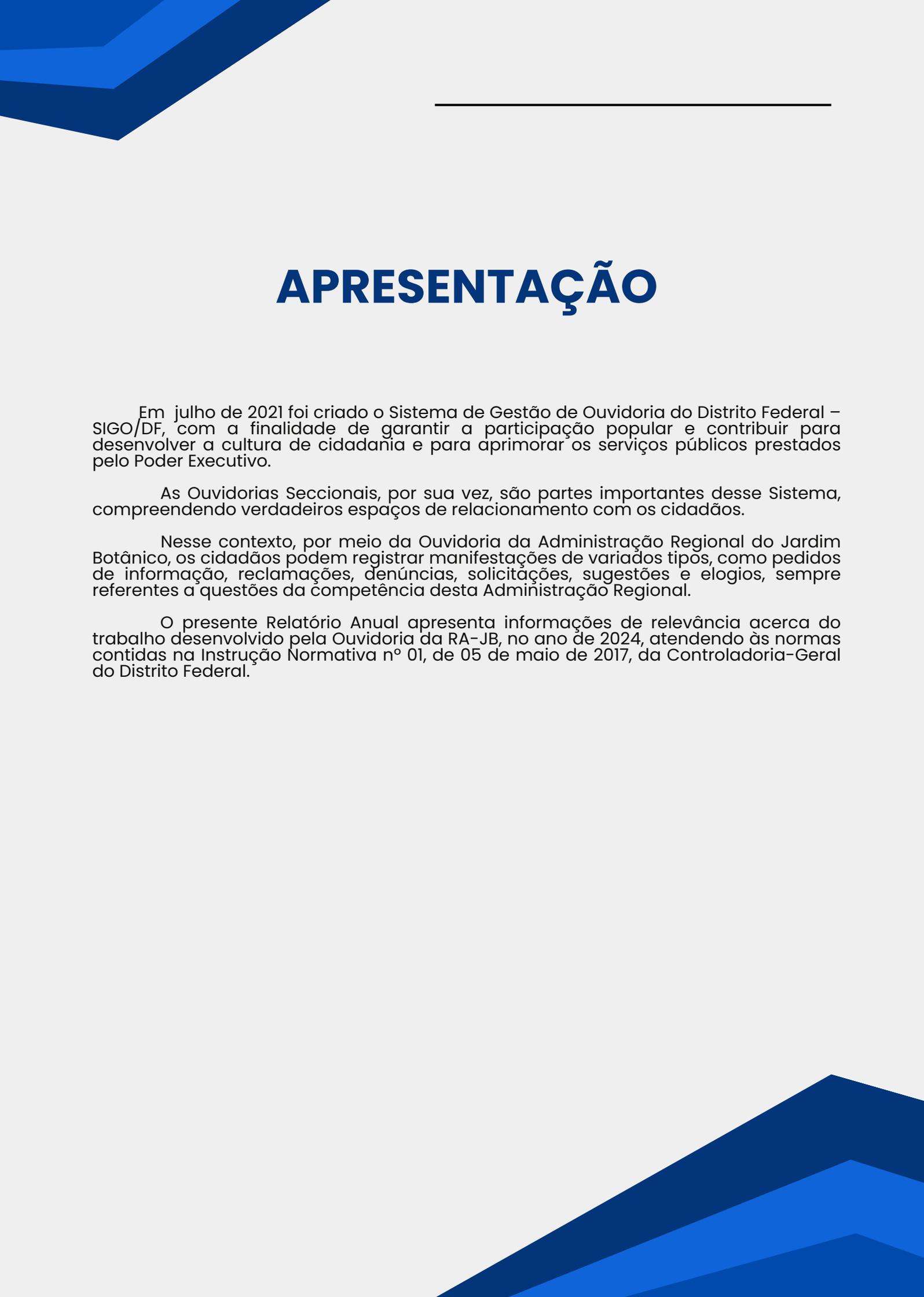
Segunda à Sexta-feira de 8h às 12h e 14h às 18h.

## **TELEFONES**

(61) 3550-6988 + o ramal desejado

RECEPÇÃO: 2714

GABINETE: 2703



---

# APRESENTAÇÃO

Em julho de 2021 foi criado o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, com a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

As Ouvidorias Seccionais, por sua vez, são partes importantes desse Sistema, compreendendo verdadeiros espaços de relacionamento com os cidadãos.

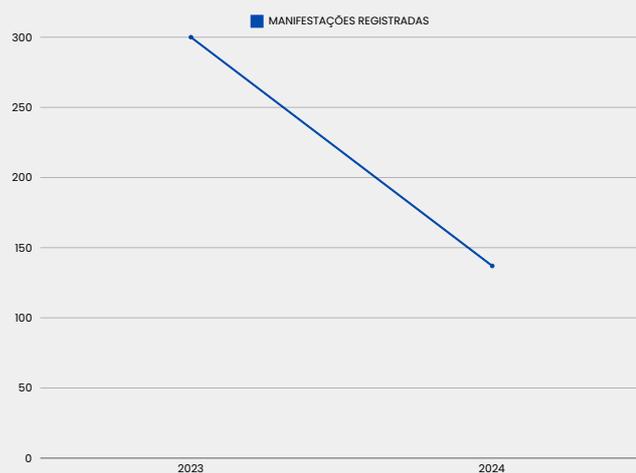
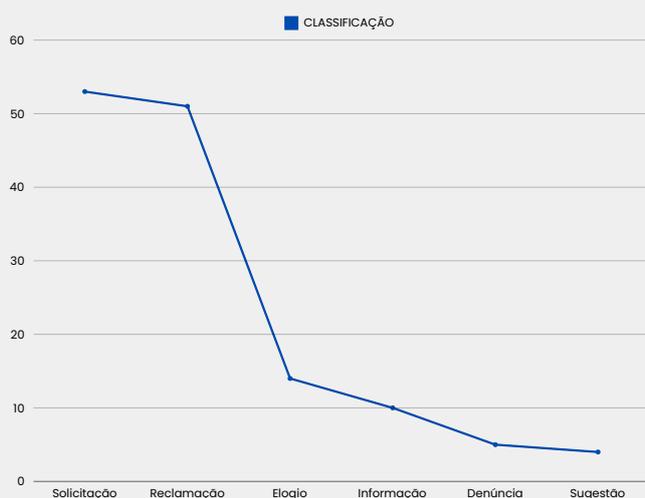
Nesse contexto, por meio da Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico, os cidadãos podem registrar manifestações de variados tipos, como pedidos de informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, sempre referentes a questões da competência desta Administração Regional.

O presente Relatório Anual apresenta informações de relevância acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da RA-JB, no ano de 2024, atendendo às normas contidas na Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

# DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

Conforme gráfico abaixo, durante o ano de 2024 foram recebidas 137 manifestações, ou seja, 163 a menos que em comparação com 2023.

Creditamos esta REDUÇÃO na quantidade de manifestações, ao lançamento do ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DIGITAL 24 HORAS.



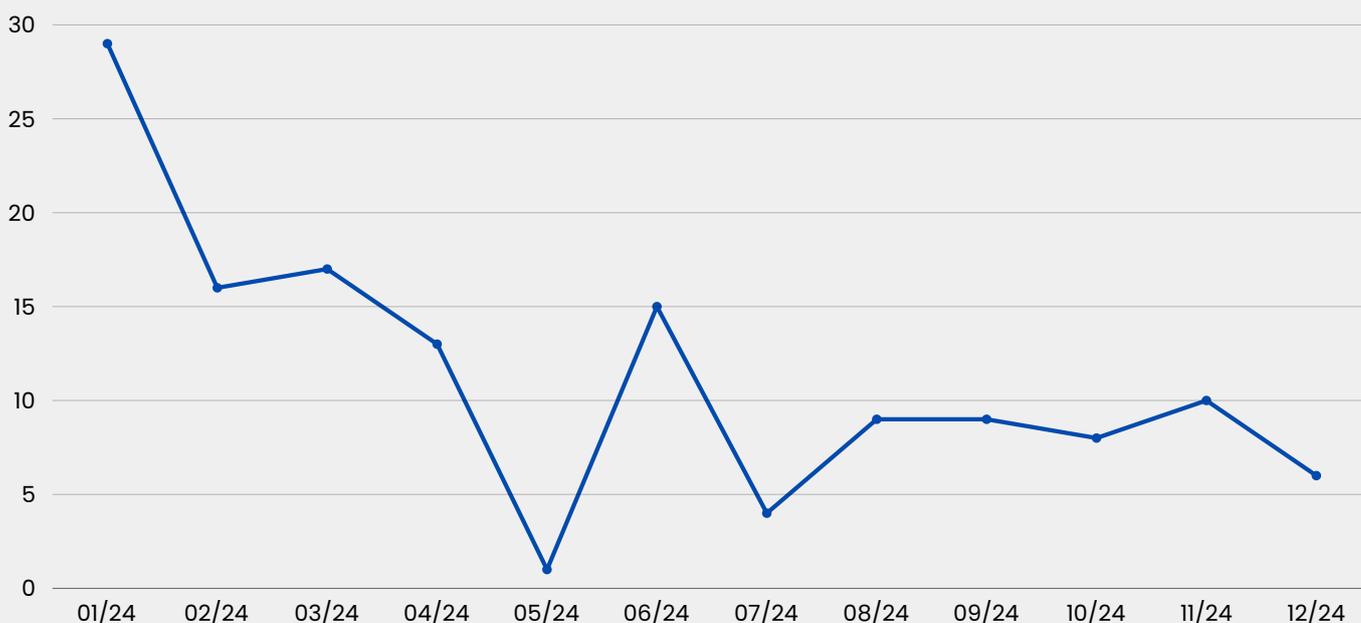
---

## EVOLUÇÃO MENSAL

Conforme gráfico abaixo, o ano de 2024 iniciou com grande volume de manifestações, e ao longo do tempo foi apresentado grande redução na quantidade de registros.

Graças ao excelente trabalho de integração, planejamento e organização desempenhado estrategicamente entre os diferentes setores desta Administração Regional, mais uma vez, não tivemos aumento no número de registros de manifestações no período das chuvas.

Os dados deste gráfico mostram que esta Administração Regional sempre buscou "estar a frente" e resolver todos os problemas da região, antes mesmo de ser provocada pela população.

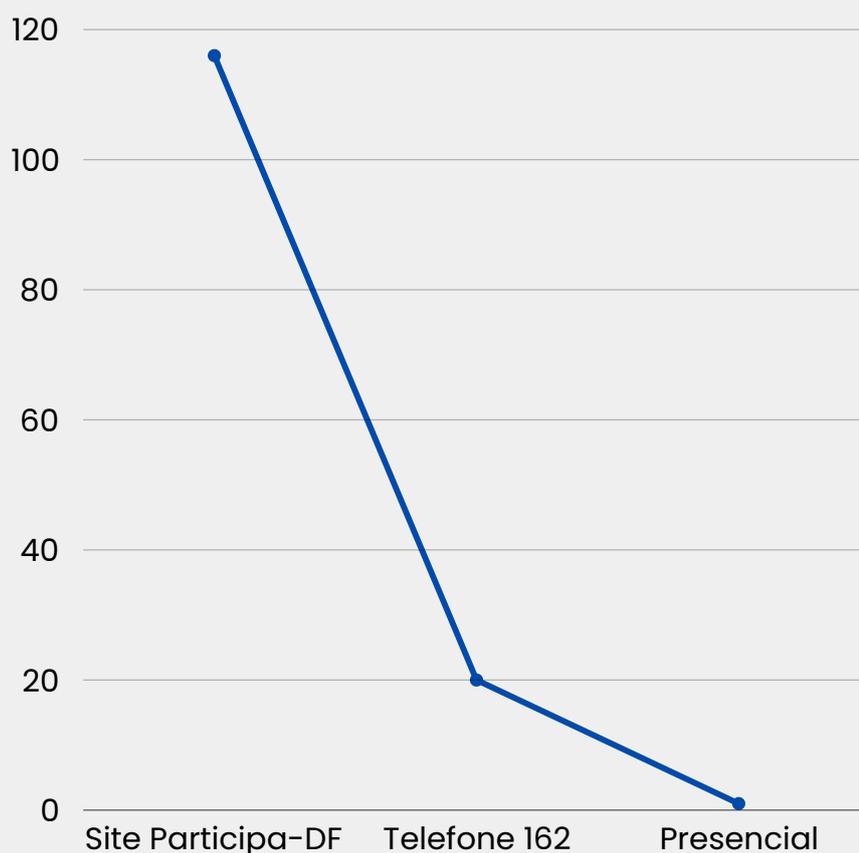


---

## FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

São três os canais oficiais de atendimento ao usuário do sistema de Ouvidoria: telefone 162, site [participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br) e de forma presencial em qualquer uma das Ouvidorias Seccionais do DF. A internet, pela facilidade oferecida, ainda é método mais utilizado pelos usuários.

Os cidadãos que procuraram atendimento presencial foram prontamente atendidos pela ouvidoria seccional. Importante destacar que temos um número significativo de usuários que procuram atendimento pelos telefones da ouvidoria e pelo Whatsapp, nestes casos orientamos o cidadão a utilizar os canais oficiais e nos colocamos a disposição para auxiliá-lo, caso ele tenha alguma dificuldade durante o registro.

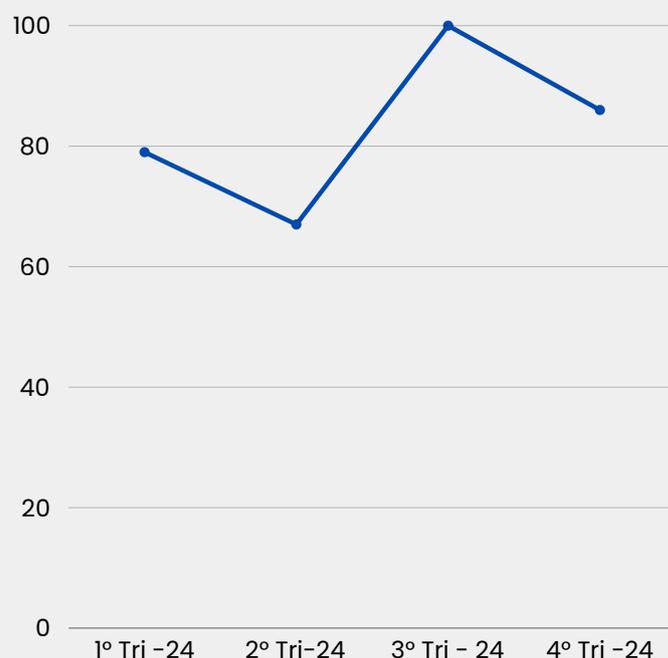
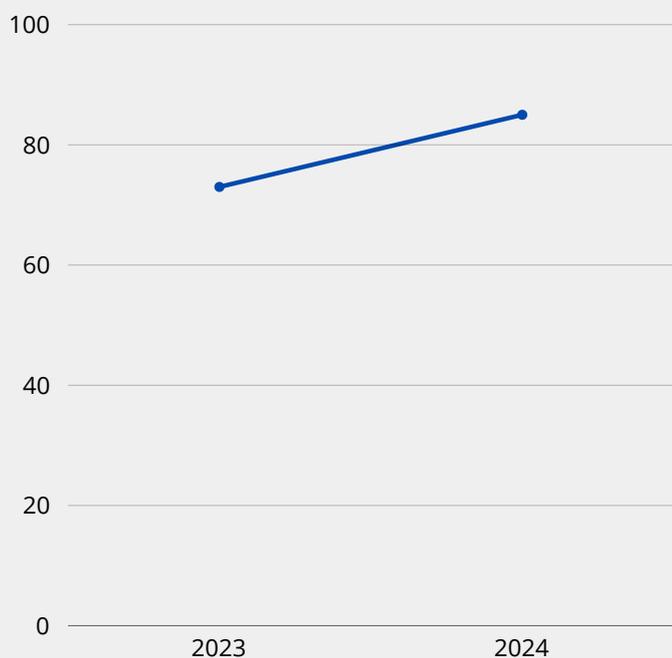


---

# ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

No índice de Resolutividade é o próprio demandante quem finaliza o seu protocolo indicando se a demanda foi ou não resolvida.

Entre os cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação, 82% informaram que suas manifestações foram atendidas ou resolvidas, demonstrando um alto índice de resolutividade desta Administração Regional.

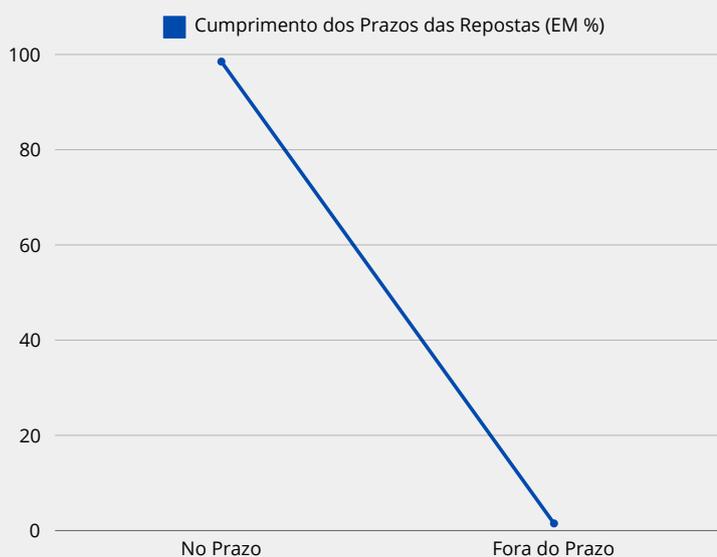
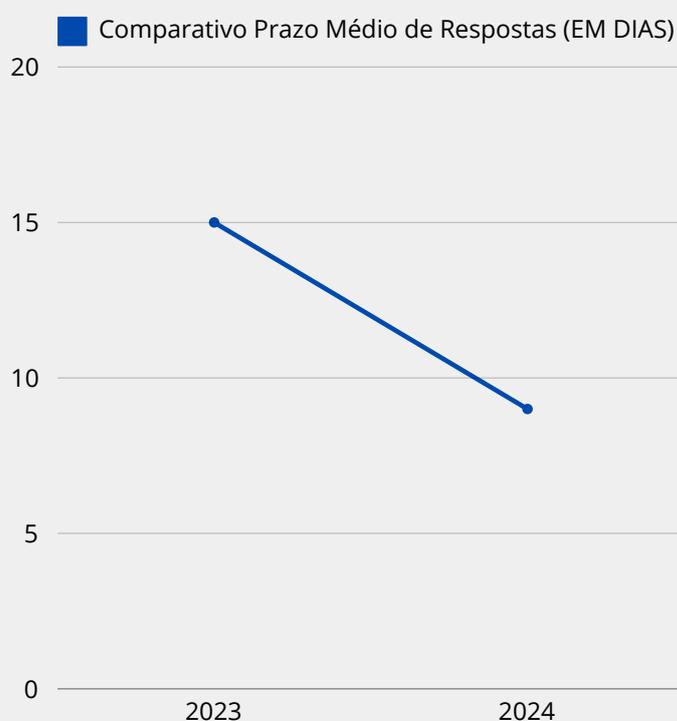
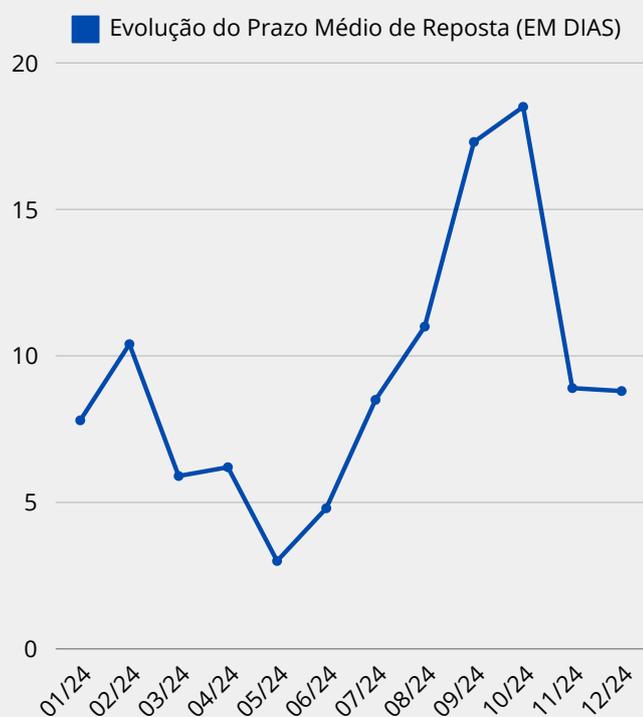


# ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS

As Ouvidorias têm prazos para responder as demandas dos usuários do sistema. Estes prazos são estabelecidos na Lei nº 4.896/2012.

Como pode ser visto no gráfico abaixo, esta Ouvidoria Seccional respondeu 136 das 137 manifestações de 2024, dentro do prazo. O prazo médio das respostas foi de 9 dias.

Também pode ser constatado que houve uma grande redução na quantidade de dias necessários para responder os cidadãos, em 2023 demorava em média 15 dias, em 2024 reduzimos para 9 dias.

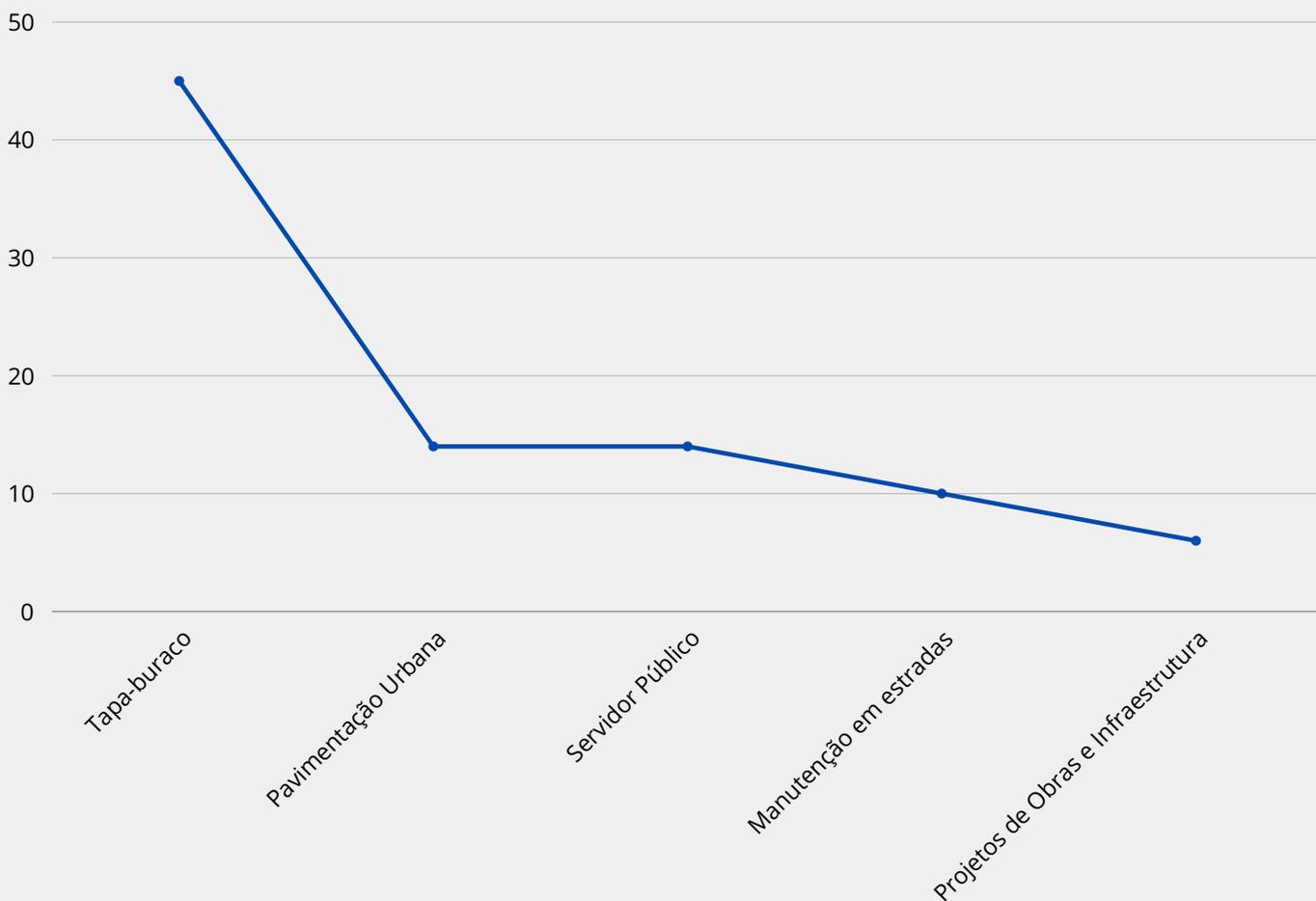


---

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Dentre os assuntos mais demandados destacam-se o serviço de tapa buraco, manutenção de vias públicas, assunto que está relacionado com a Recuperação de vias, pavimentação urbana e manutenção de estradas.

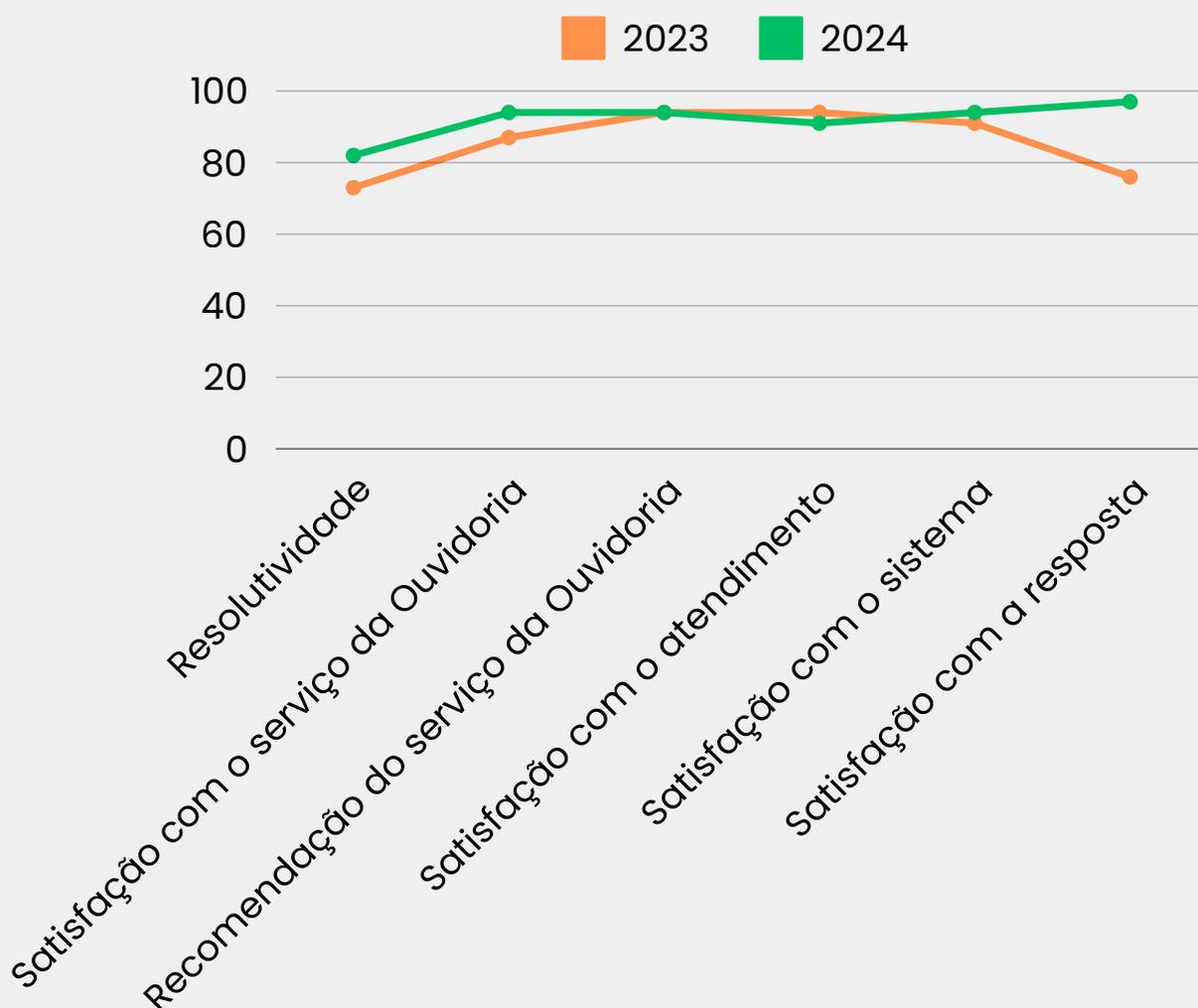
Importante destacar, as 14 manifestações de elogio aos serviços prestados por esta Administração Regional ou direcionados ao atendimento prestados pelos servidores, o que demonstra que estamos oferecendo um atendimento e um serviço de excelência para os cidadãos que realizaram a pesquisa de satisfação e retornaram ao sistema para registrar uma manifestação de elogio.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF.

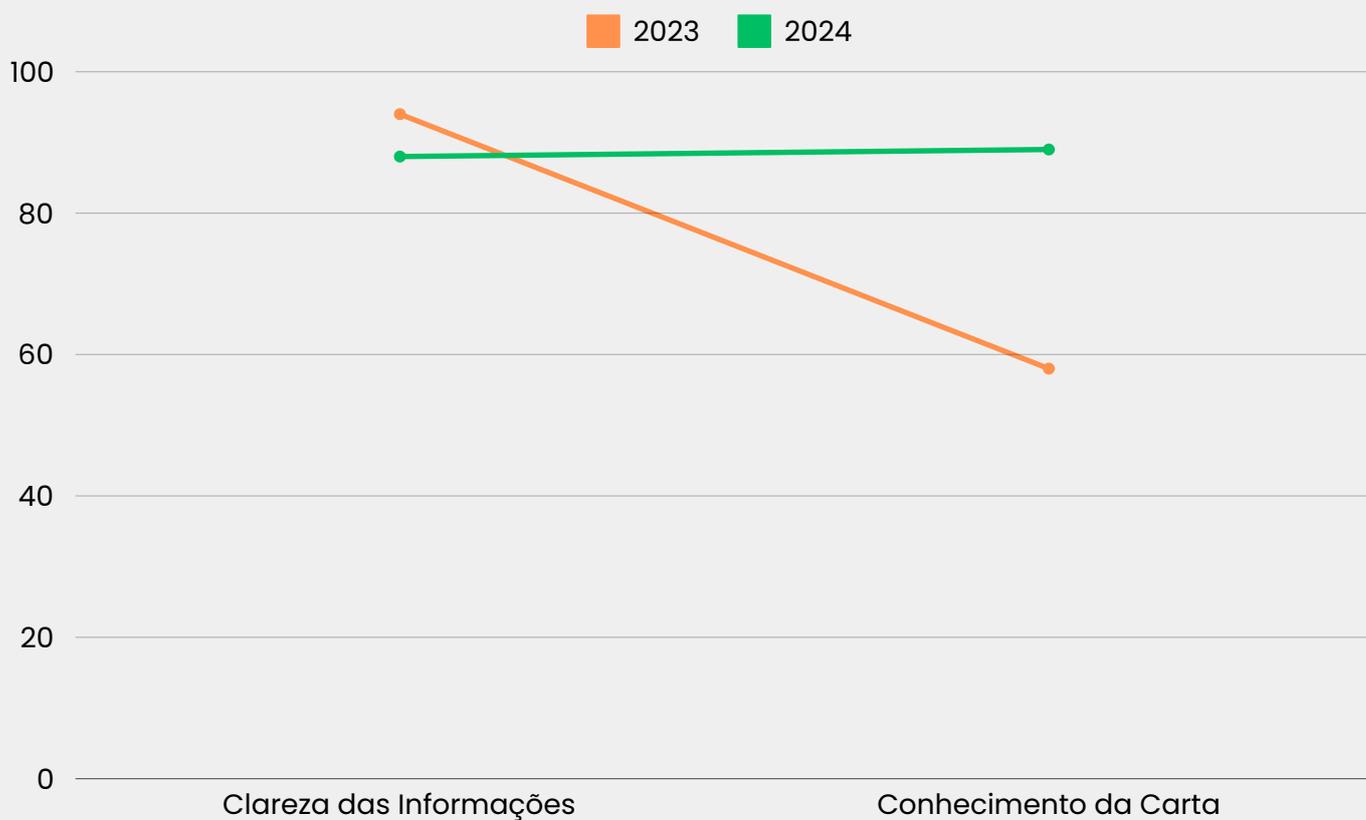
Como o maior beneficiário do controle social é o próprio cidadão, nada mais adequado do que ele mesmo fornecer ao Estado um retorno sobre a nossa atuação. Os índices apresentados nos gráficos abaixo, demonstram claramente que o Cidadão que utiliza o sistema Participa-DF, avalia que tanto o sistema, quanto os serviços prestados pela ouvidoria desta Administração tem um ótimo nível de avaliação.



---

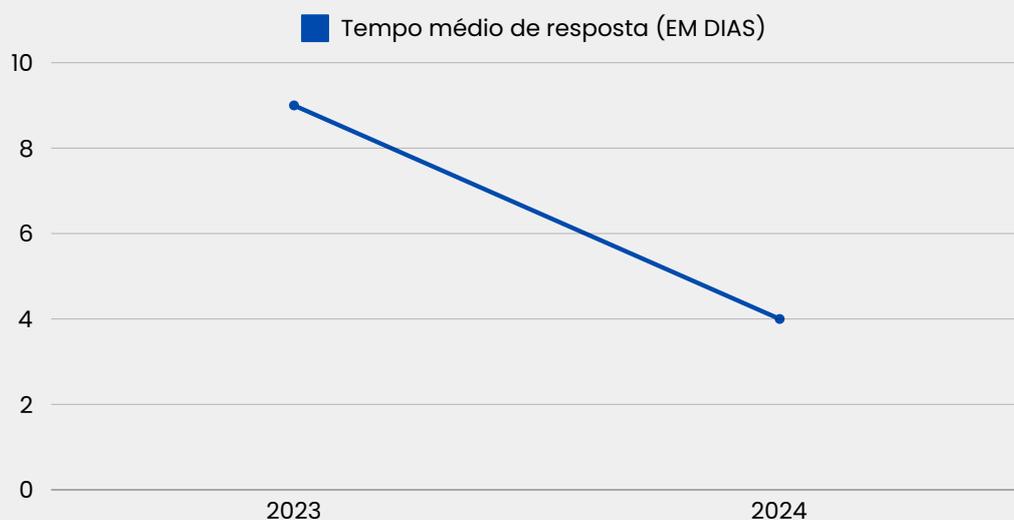
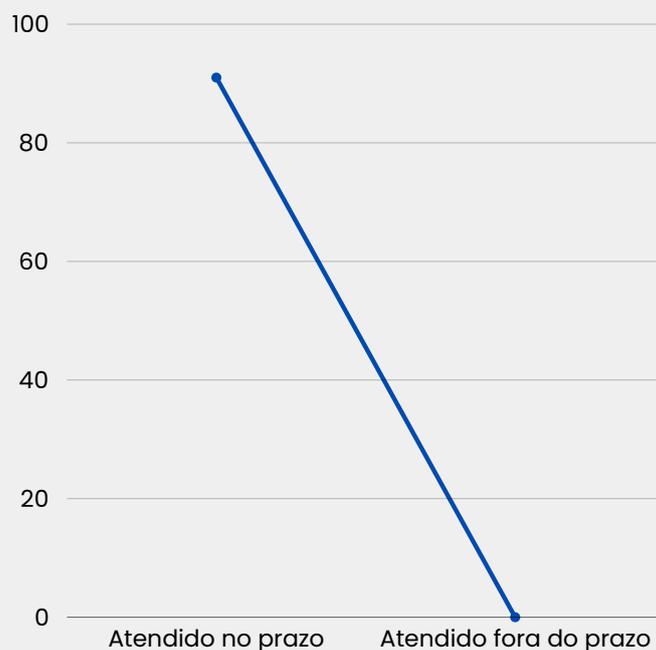
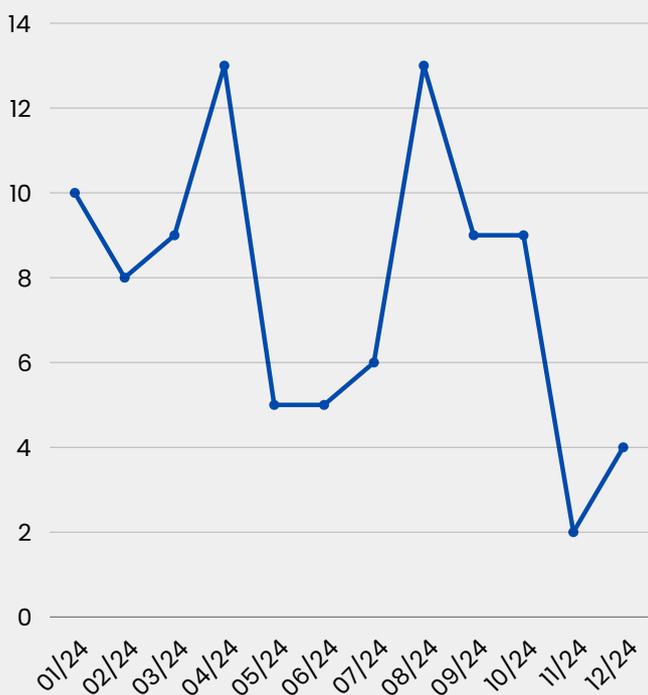
## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços desta Administração Regional também foi alvo de avaliação por parte dos usuários do Sistema Participa-DF. Os gráficos abaixo demonstram que 88% dos cidadãos que avaliaram a Carta de Serviços da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 89% informaram que conhecem esse instrumento enriquecedor da cidadania.

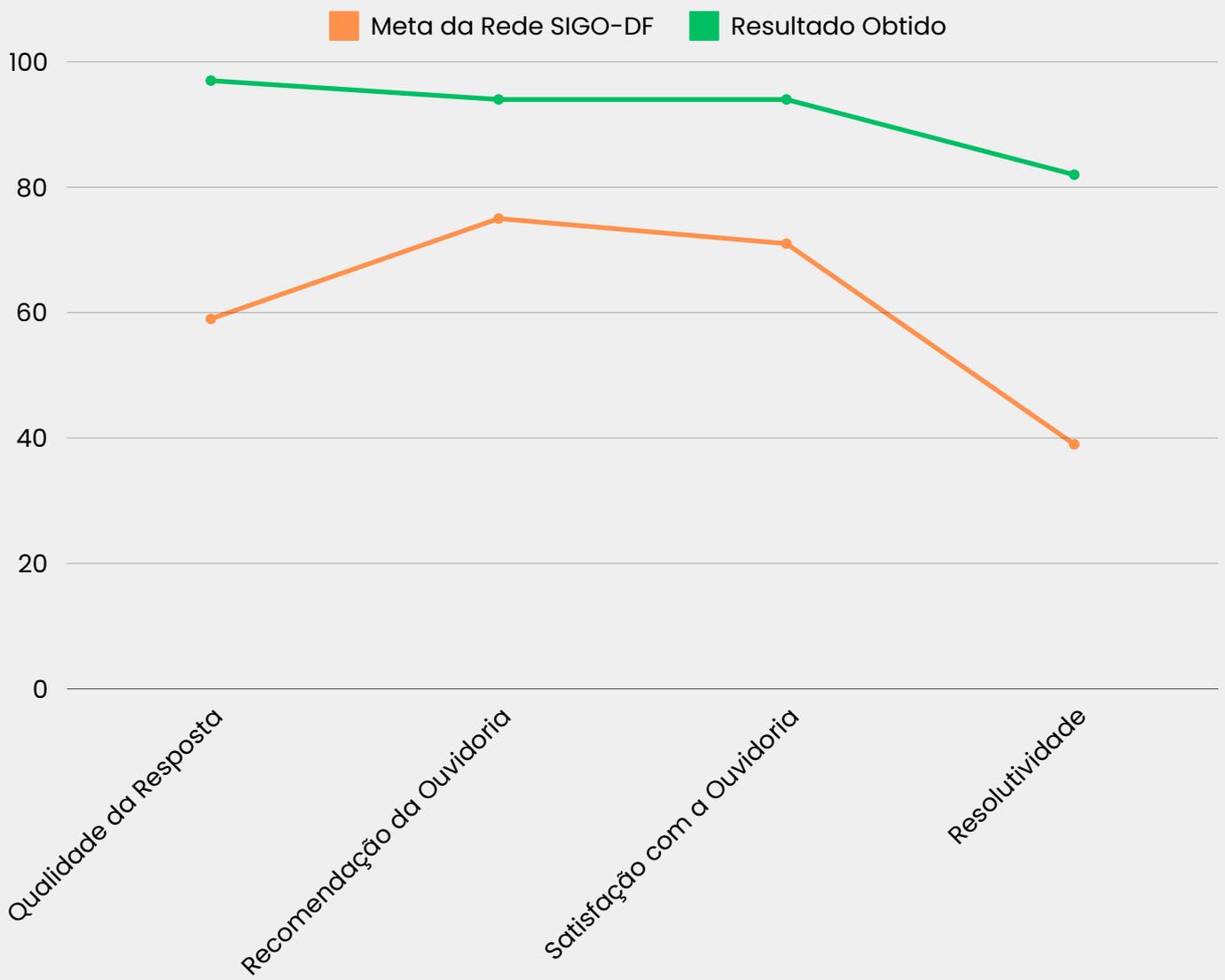


# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2024 foram recebidos um total de 91 pedidos de informação, 13 a mais que em 2023. Todos foram devidamente respondidos aos solicitantes, com prazo médio de 4 dias, ou seja, um quinto do prazo estabelecido em lei, que é de 20 dias.



# METAS DA REDE SIGO-DF x RESULTADOS OBTIDOS



---

## **PROVIDÊNCIAS E SOLUÇÕES**

A melhoria em todos os resultados obtidos, 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.

## **SUGESTÃO DE MELHORIAS**

Para que novas melhorias e novos objetivos possam ser conquistados no próximo ano, o presente relatório será entregue a autoridade máxima desse Órgão, para que em conjunto com seus Coordenadores possa ser discutido, e analisado o papel de cada Coordenação nesses resultados, e como cada Coordenação poderá contribuir para a contínua e constante melhoria dos serviços dessa Ouvidoria Seccional.



**Brasília, 07 de Janeiro de 2025**

**João Paulo Bandeira Leite  
Ouvidor**

**ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO JARDIM  
BOTÂNICO  
RA-XXVII**