



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2023

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

KADIJA DE ALMEIDA GUIMARÃES

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

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

COORDENACAO DE ADMINISTRACÃO GERAL – COAG

MÁRCIO PEREIRA DA SILVA

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

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

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

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: 2414
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.

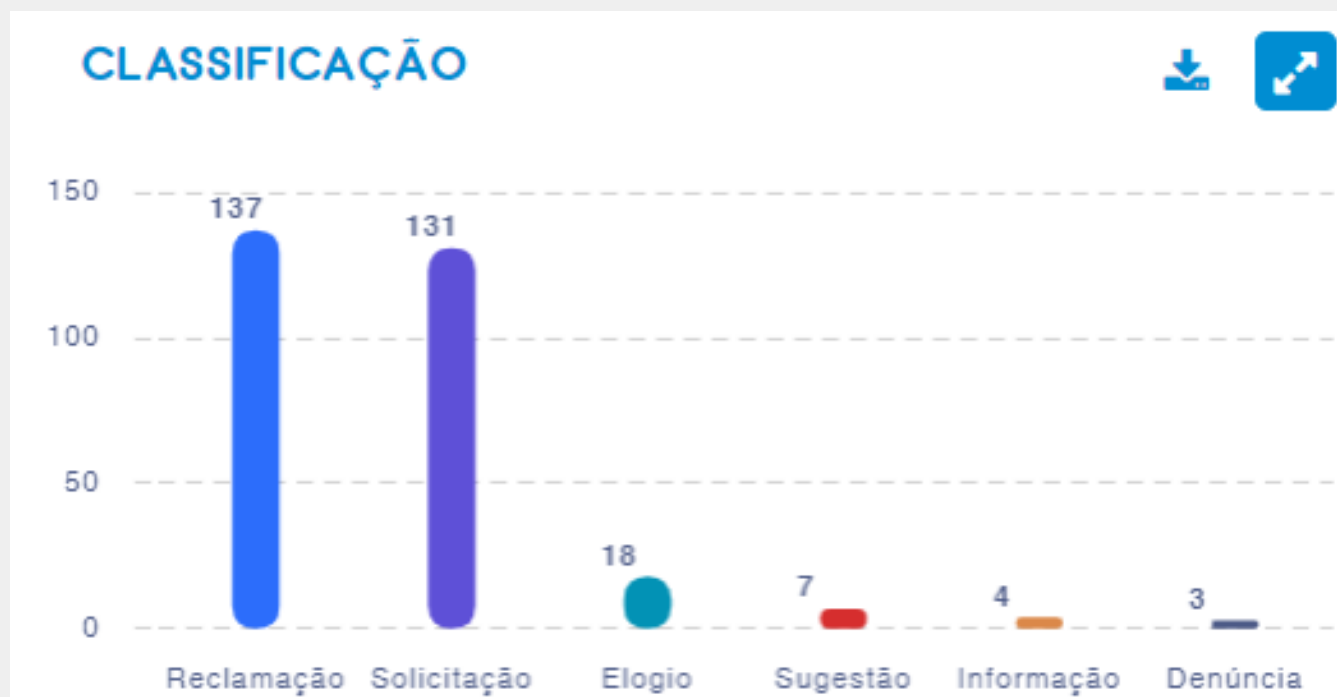
Nesse contexto, por meio da Ouvidoria da Administração Regional do Jardim Botânico, os cidadãos podem registrar manifestações de variados tipos, como pedidos de informação, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, sempre referentes a questões da competência desta Administração Regional.

O presente Relatório Anual apresenta informações de relevância acerca do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da RA-JB, no ano de 2023, 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 pode ser verificado no gráfico abaixo, durante o ano de 2023 foram recebidas 300 manifestações, somente 6 a menos que em comparação com 2022.

Creditamos esta estabilidade as ações que foram propostas em nosso Plano de Ação. As ações foram implementadas com sucesso, e o objetivo alcançado

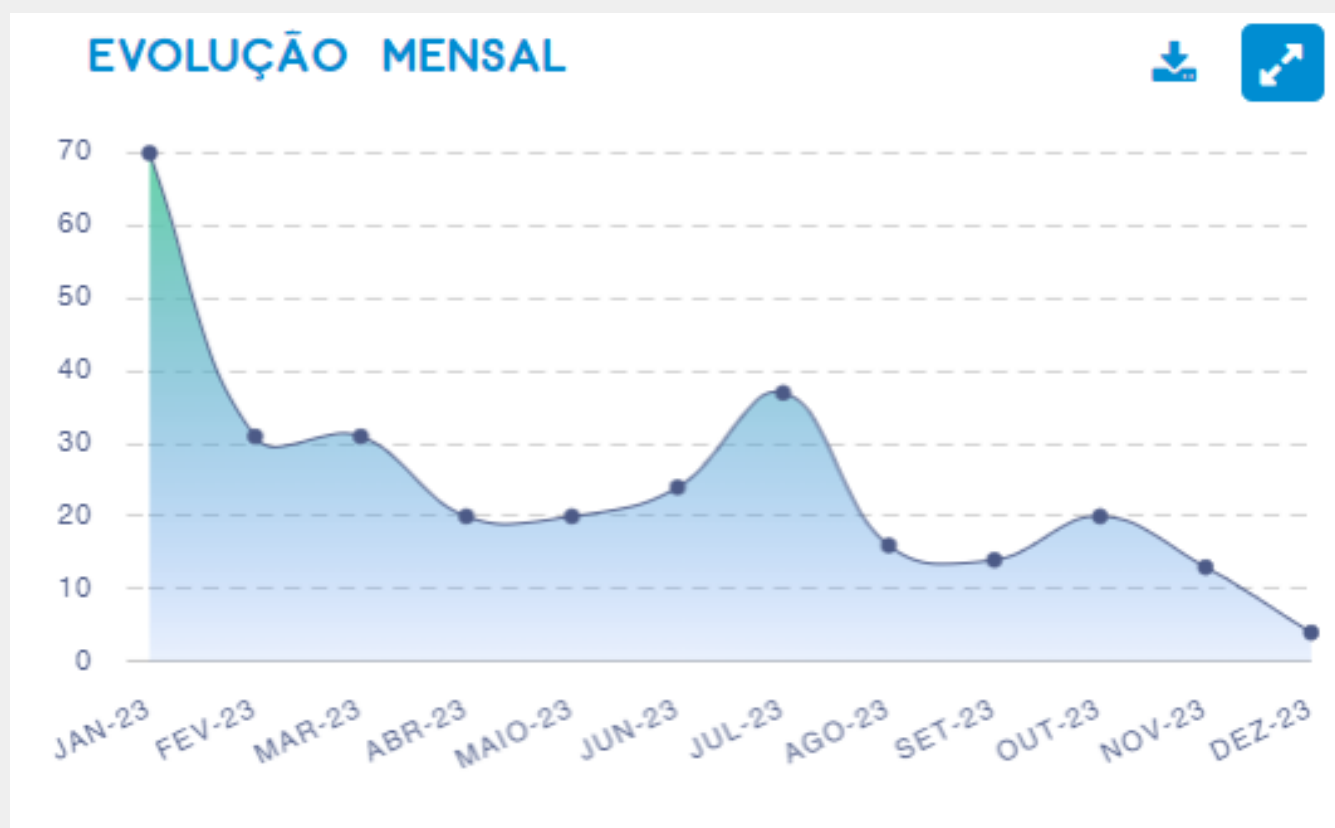


EVOLUÇÃO MENSAL

Conforme pode ser verificado no gráfico abaixo, o ano de 2023 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, pela primeira vez, não tivemos aumento no número de registros de manifestações no período das chuvas.

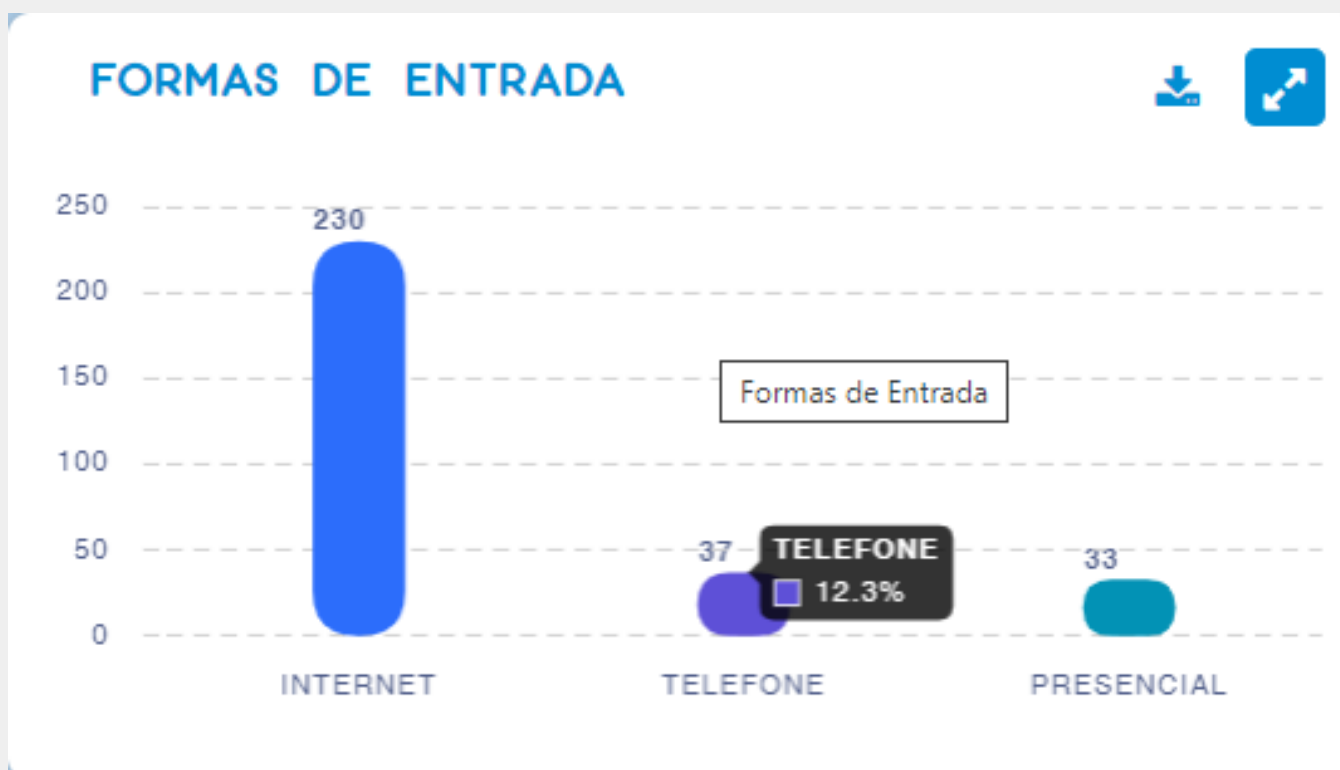
Os dados deste gráfico mostram que esta Administração Regional sempre buscou "estar a frente" e resolver todos os problemas da região, antes mesmo de ser provocada pela população.



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 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.

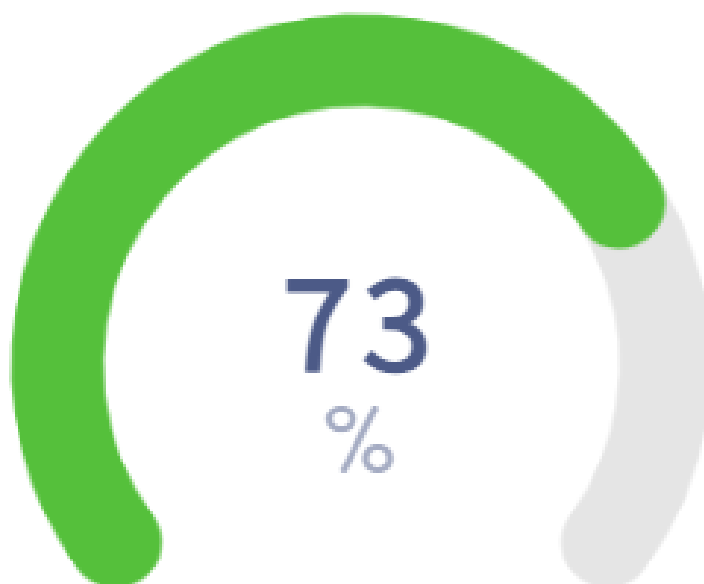


ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

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, 73% informaram que suas manifestações foram atendidas ou resolvidas, demonstrando um alto índice de resolutividade desta Administração Regional.

RESOLUTIVIDADE

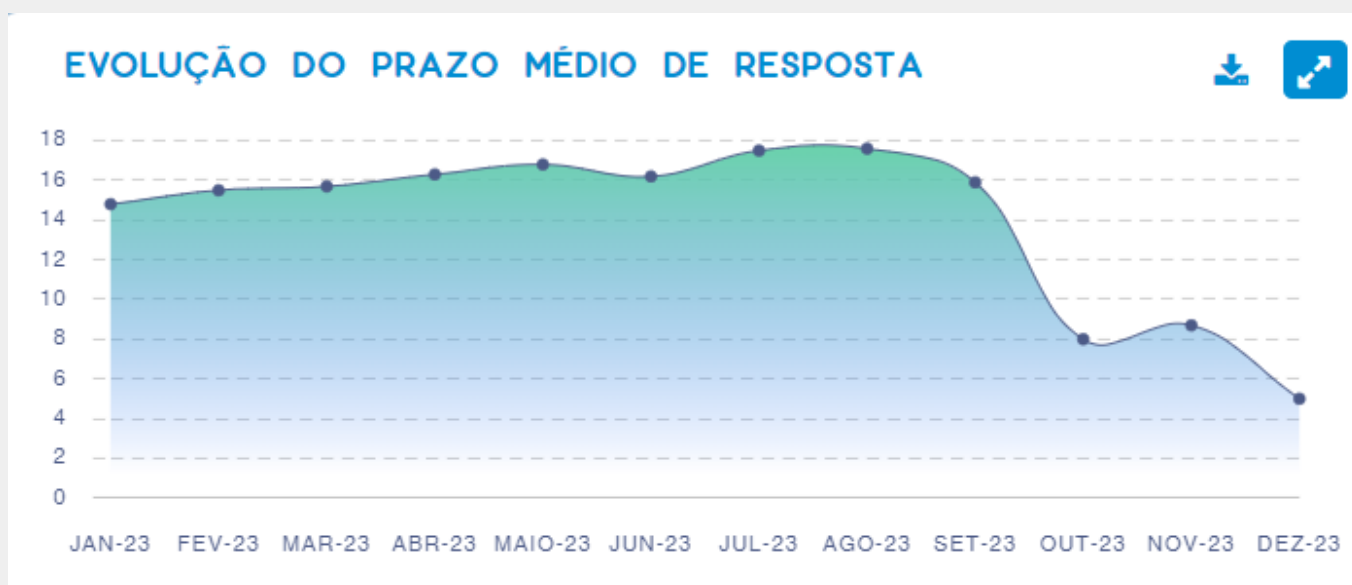


ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS

As Ouvidorias têm prazos para responderem as demandas dos usuários do sistema. Estes prazos são estabelecidos na Lei nº 4.896/2012 e Instrução Normativa nº 01.

Como pode ser visto no gráfico abaixo, esta Ouvidoria Seccional respondeu 299 das 300 manifestações de 2023, dentro do prazo e o prazo médio das respostas foi de 15 dias.

Também pode ser constatado que houve uma grande evolução na quantidade de dias necessários para responder os cidadãos, em agosto demorava em média 17 dias, em dezembro reduzimos para 5 dias.



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



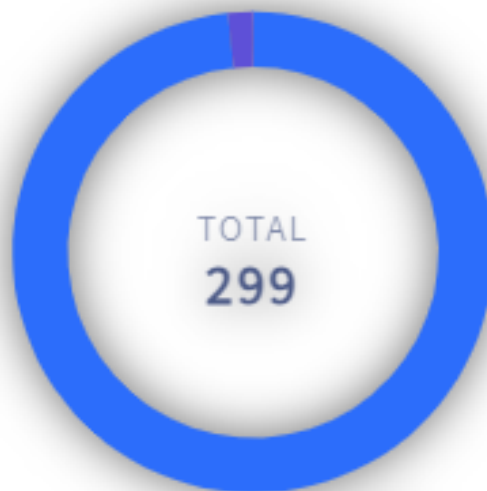
15

DIAS

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



Índice de Cumprimento do Prazo



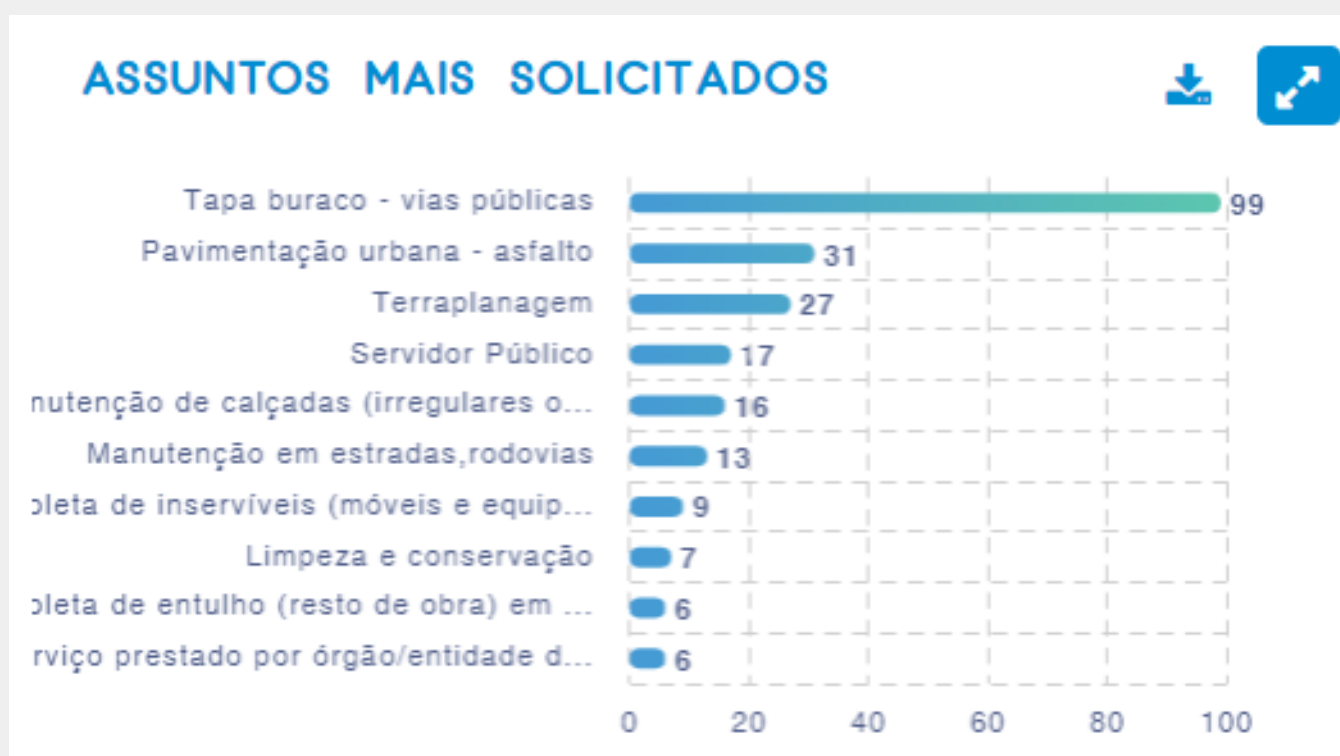
98.3%

- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

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.

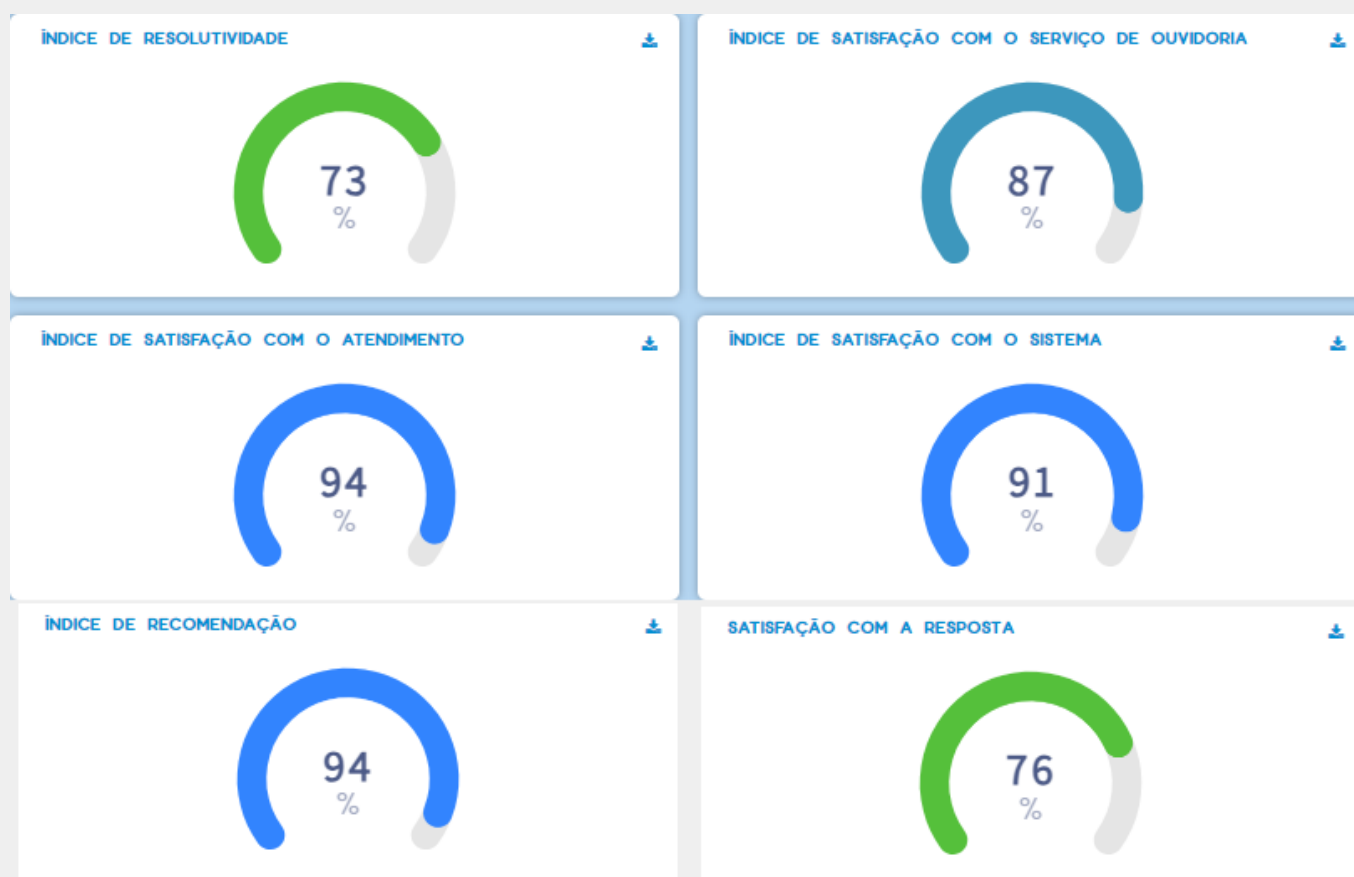
Importante destacar, as 18 manifestações de elogio aos serviços prestados por esta Administração ou direcionados ao atendimento prestados pelos servidores, o que demonstra que estamos oferecendo um atendimento e um serviço de excelência para os cidadãos que realizaram a Pesquisa de Satisfação e retornaram ao sistema para registrar uma manifestação de elogio.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

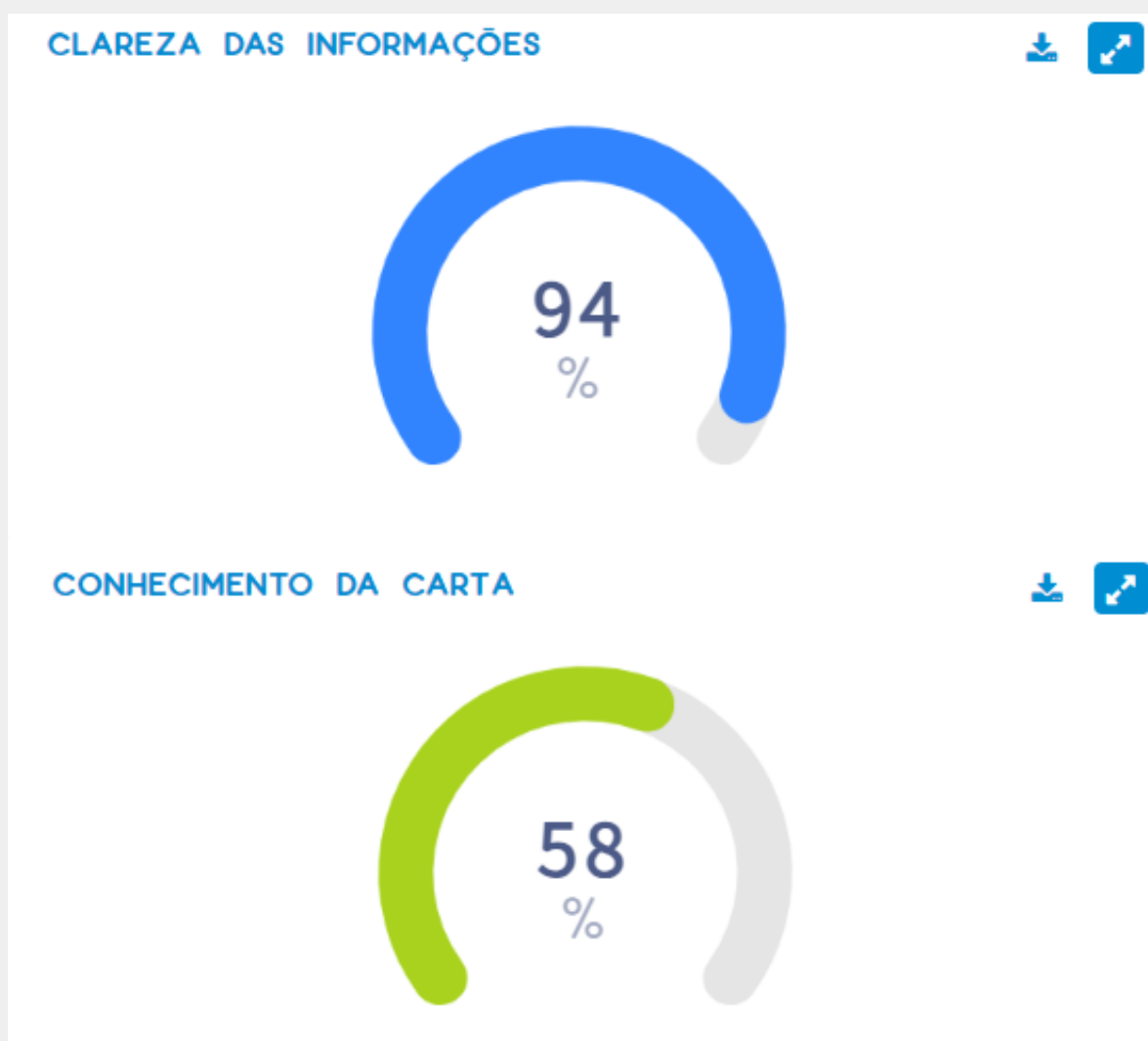
O serviço de ouvidoria é avaliado com um preenchimento opcional de uma pesquisa de satisfação, que pode ser feito a qualquer tempo ao acessar o sistema OUV- DF.

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 Serviço desta Administração também foi alvo de avaliação por parte dos usuários do Sistema Participa-DF. Os gráficos abaixo demonstram que 94% dos cidadãos que avaliaram a Carta de Serviços da Administração Regional do Jardim Botânico estão satisfeitos com a clareza das informações apresentadas e 58% informaram que conhecem esse instrumento enriquecedor da cidadania.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2023 foram recebidos um total de 78 pedidos de informação, 37 a mais que em 2022. Todos foram devidamente respondidos aos solicitantes, com prazo médio de 8 dias, ou seja, em menos da metade do prazo estabelecido em lei, que é de 20 dias.



Quantidade de pedidos

78

Tempo médio de resposta (dias)

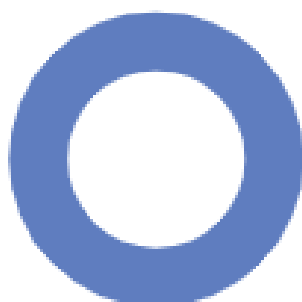
8

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

Status das respostas aos pedidos

● Respondido



78 (100%)



Prazo de resposta (Geral)

● Dentro do Prazo

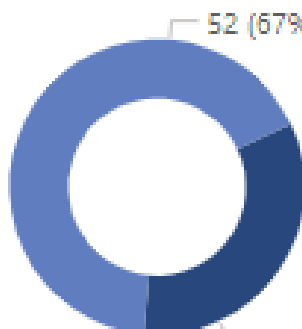


78 (100%)



Proteção da identidade do solicitante

● Sim ● Não

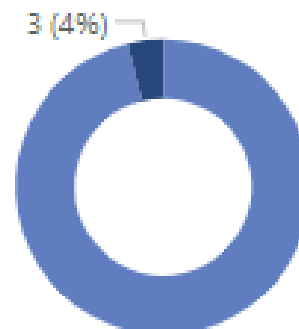


26 (33%)



Canal de solicitação

● Internet ● Presencial



75 (96%)



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