

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL

Julho a Setembro 2023

JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA

Visão Geral

A Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília é uma ouvidoria especializada cujo objetivo é promover e facilitar o contato entre o cidadão e o Governo do Distrito Federal. Atua também como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência.

Por meio do sistema Participa-DF podem ser registradas e acompanhadas manifestações a respeito de serviços e solicitações de informações para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam as respectivas áreas de atuação.

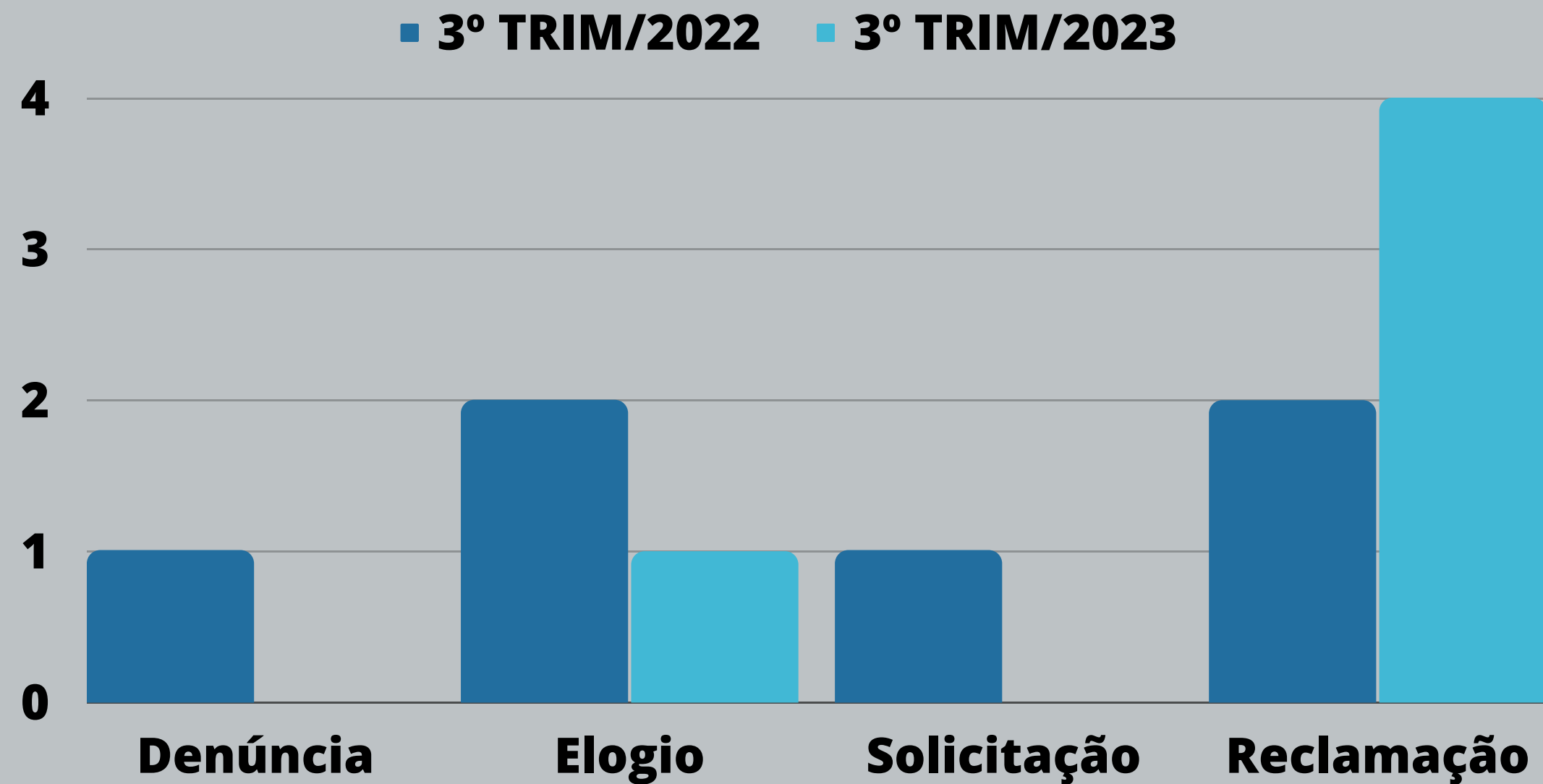
Contamos agora com uma nova sala na Central de Atendimento ao Visitante no prédio do Centro de Visitantes, onde recebemos as demandas relativas ao acolhimento dos animais, cuidados com a unidade de preservação, playground infantil, lagos e jardins temáticos, restaurantes, entre outros espaços.

Em atendimento à Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei n° 4.896/2012 e Decreto n° 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente aos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2023, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

Diagnóstico

Total de Manifestações

No 3º trimestre de 2023 recebemos quatro reclamações, e um elogio. Não foram registradas denúncias no período.



Indicadores

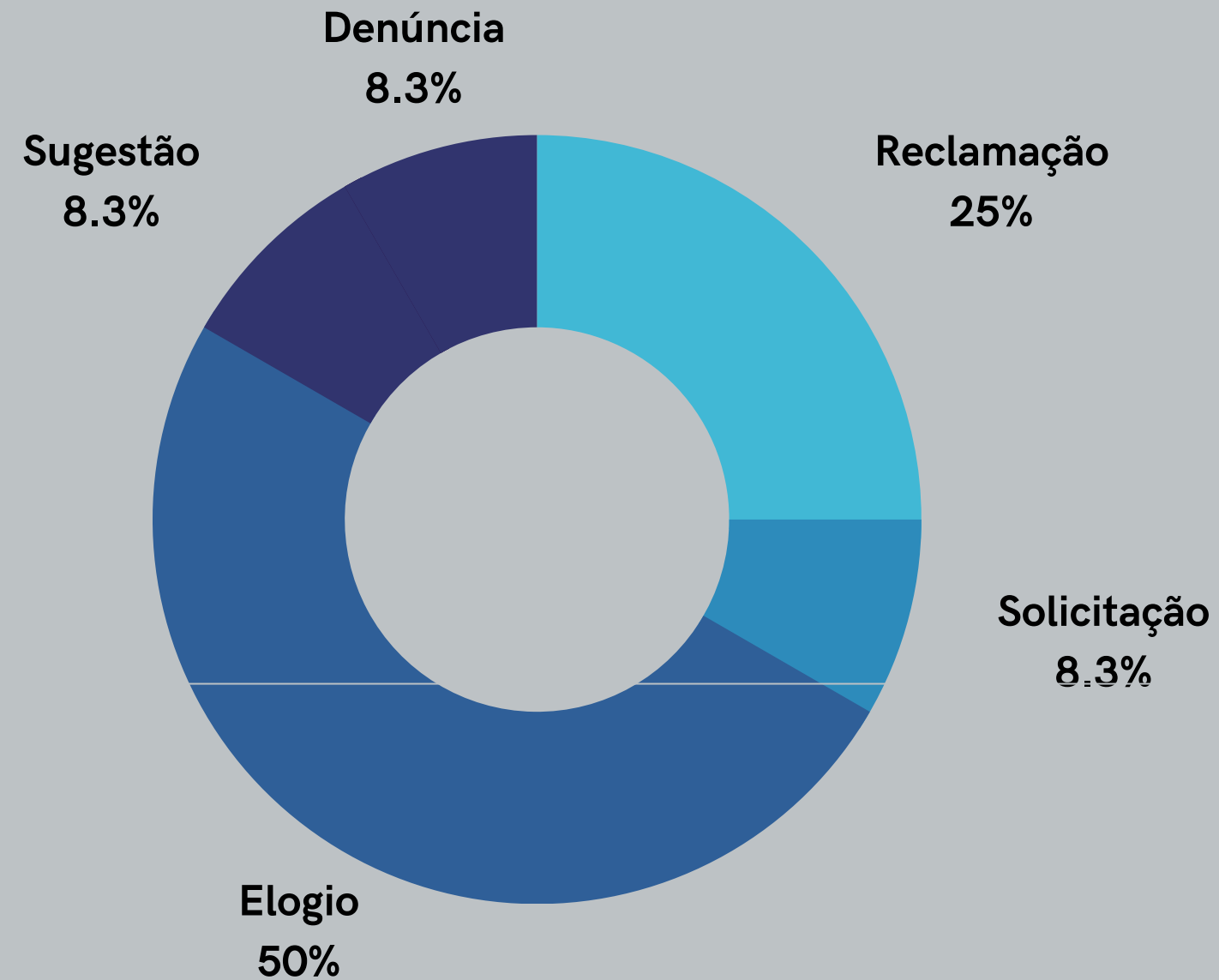
	METAS	3º TRIMESTRE 2022	3º TRIMESTRE 2023
Recomendação	68%	100%	100%
Satisfação	80%	100%	50%
Qualidade Resposta	80%	100%	-
Resolutividade	65%	100%	100%

Oa indicadores acompanham a satisfação do usuário com os serviços de ouvidoria e o sistema de atendimento. No 3º trimestre não foram respondidas pesquisas de satisfação com a qualidade da resposta, responsável pela formação dos índices.

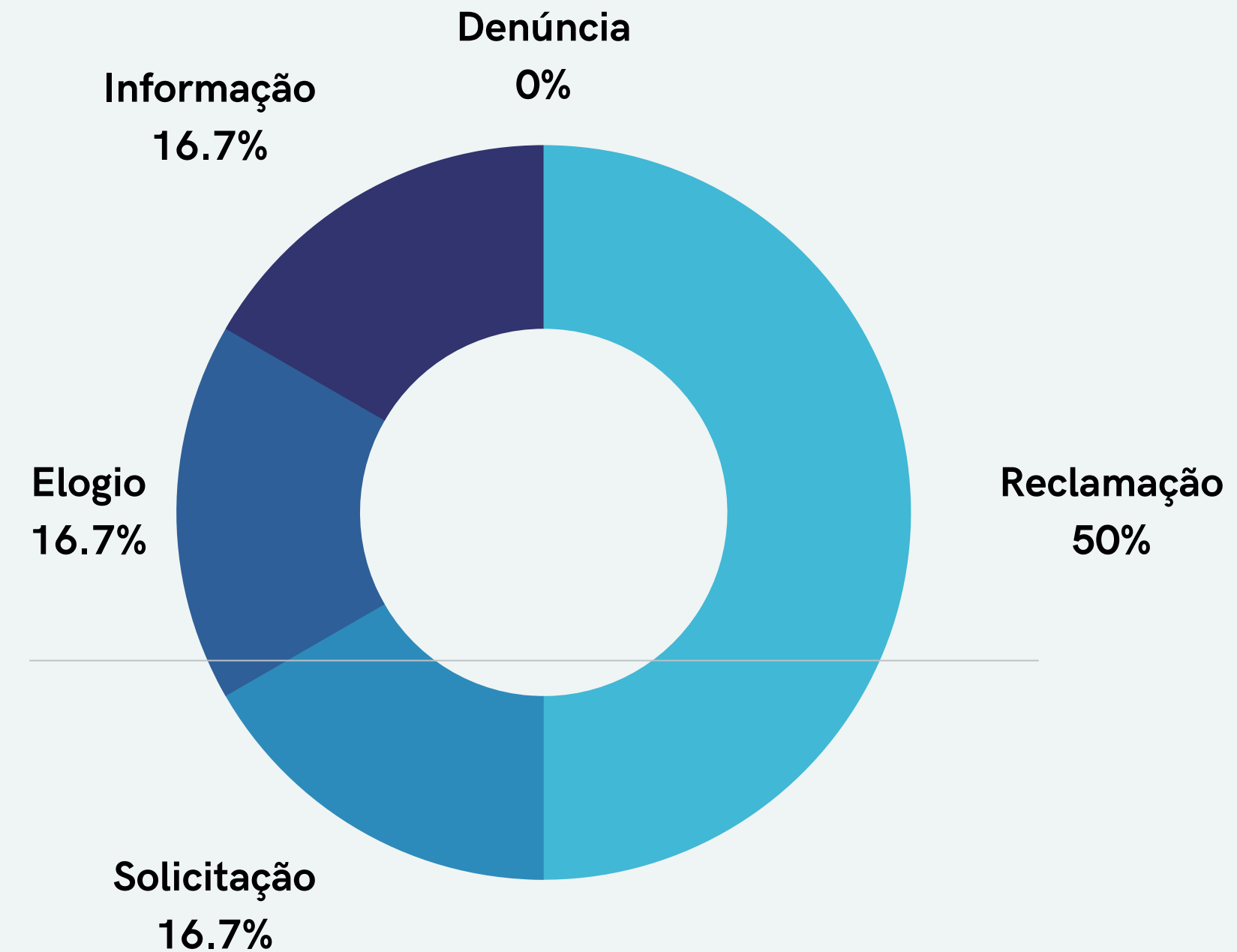


Tipologia

3º trimestre/ 2022



3º trimestre/2023

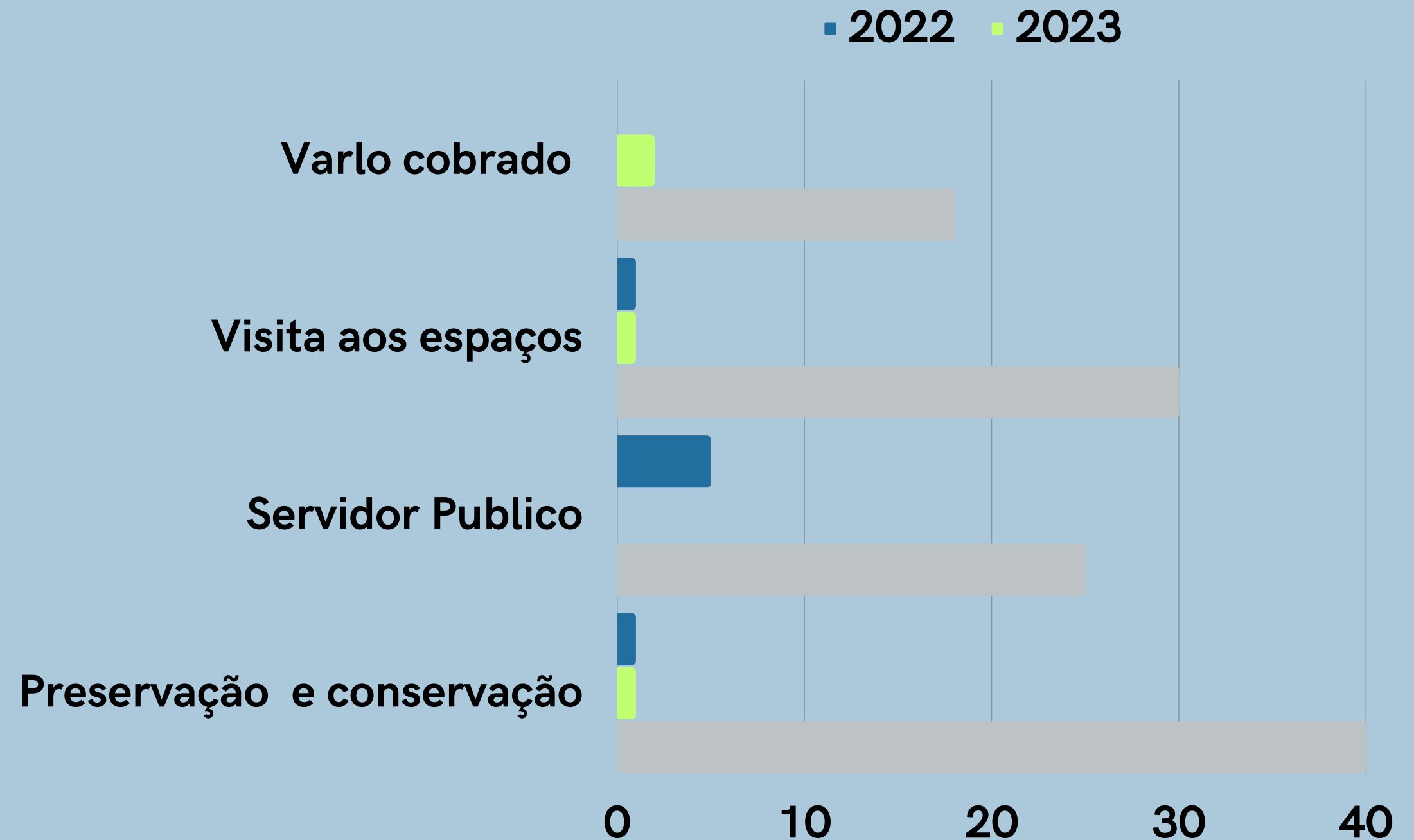


Recebemos 03 reclamações no 2º trimestre de 2022 e a mesma quantidade em 2023, mas a representação percentual em 2023 é maior devido à relação entre as reclamações e o total de manifestações recebidas. Não houveram denúncias em 2023.

Assuntos Recorrentes

Valor cobrado

O assunto mais abordado no trimestre foi a respeito da necessidade de ampliar as formas de pagamento dos ingressos na portaria principal



Serviços de Informação e-SIC

Os Cidadãos que necessitarem de alguma informação podem se utilizar do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, disponibilizado no site <https://www.participa.df.gov.br>

No segundo trimestre houveram apenas 04 solicitações, respondidas com 08 dias de prazo médio.

Projetos

Nome do Projeto	Objetivo	Metas	Responsável	Cronograma	Resultado alcançado no Período
Acessibilidade no JBB	Adequar o JBB à legislação vigente sobre acessibilidade às pessoas com deficiência e / ou mobilidade reduzida, tornando-o um espaço inclusivo de educação, lazer e contemplação da natureza.	1	Denise Carvalho E Estevão Fernandes	Março a setembro	Projeto paralisado: aguardando a posse dos novos servidores.
Capacitação de servidores do JBB	Como forma de oferecer maior propriedade no conhecimento acerca do próprio local de trabalho e com o objetivo de gerar bem estar, lazer e maior qualidade de vida laboral, propomos a execução de mediações de interpretação ambiental por meio de atividades lúdicas nos diferentes espaços do JBB	09 Encontros anuais	Milena Castro	Março a Novembro	Realização o terceiro encontro com os novos servidores em 25/09/2023
Central de Atendimento ao Visitante	A criação da central de atendimento ao visitante visa proporcionar um atendimento mais personalizado onde o público tenha acesso a todas as informações relativas a visitação	1	Elton Baia	Março a Julho	Projeto Concluído
Orientação e sinalização	Orientar o publico quanto a melhor identificação dos espaços, proporcionando segurança e bem estar aos visitantes	1	Elton Baia e Estevão Fernandes	Abril a Novembro	Em fase de elaboração pela nova Direção

AÇÕES EXTRAPROJETOS

No terceiro trimestre a ouvidoria participou da 3º Reunião Geral da Rede de SIGO de Ouvidorias do DF e da 3º Reunião do Comitê Interno de Governança/JBB. Realizamos mais um Encontro de Capacitação dos Servidores do Jardim Botânico em parceria com a Gerência de Educação Ambiental/JBB.

Participamos como ponto focal do JBB, da Campanha do Agasalho Solidário idealizada pela Primeira-Dama do Distrito Federal, Mayara Noronha Rocha, e desenvolvida sob a coordenação da Chefia-Executiva de Políticas Sociais do Governo do Distrito Federal, com a entrega de agasalhos, cobertores e demais itens de combate ao frio destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Em setembro participamos do Planejamento da Rede SIGO, para elaboração do Plano de Ação 2024/2025. Recebemos também a “Moção de Louvor”, homenagem da Câmara Legislativa pelo trabalho realizado pelos Ouvidores do Distrito Federal.

Equipe

Carla Regina Silva Paiva
Chefe do Núcleo de Ouvidoria

Denise Carvalho da Silva
Substituta