

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023

ÍNDICE

- 1. VISÃO GERAL**
- 2. DIAGNÓSTICO**
 - 2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES**
 - 2.1.2 . Serviços de Informação e-SIC**
 - 2.2. QUALIDADE**
 - 2.3. TIPOLOGIA GLOBAL**
 - 2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES**
- 3. PROJETOS**
 - 3.1. PROJETOS DO PLANO DE AÇÃO**
- 4. AÇÕES EXTRA PROJETOS**
- 5. INDICAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.**

1. 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.

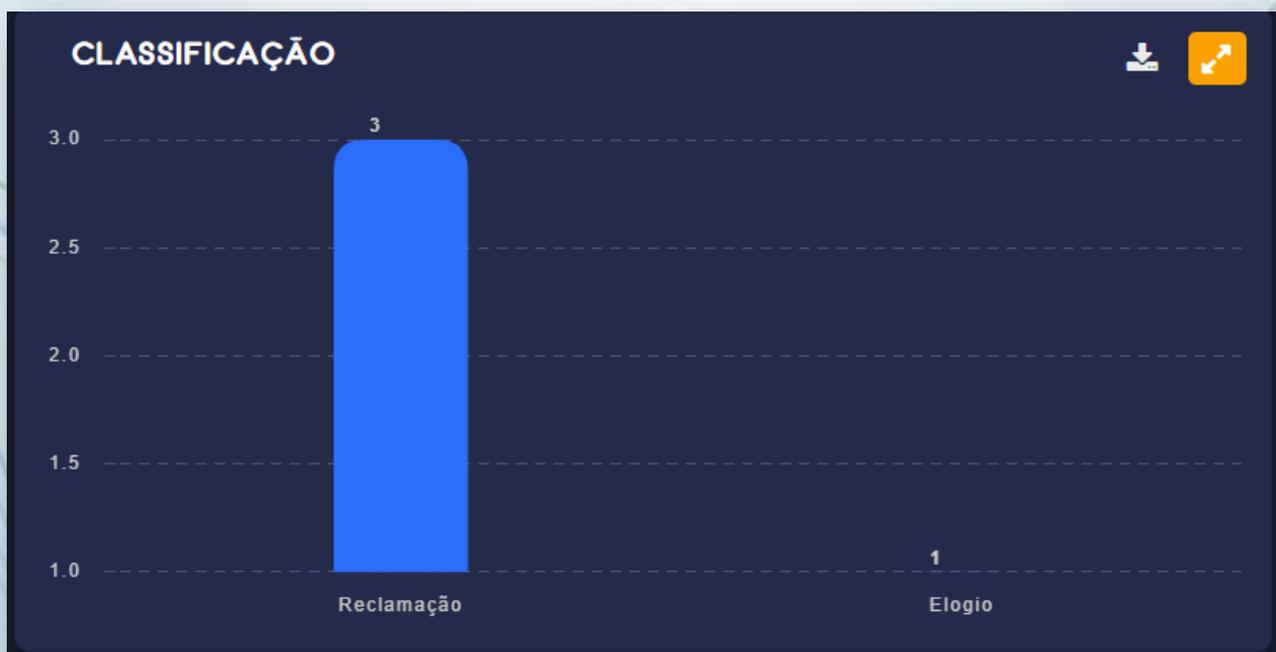
Em atendimento à Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

No 4º trimestre de 2023 recebemos três reclamações, e um elogio.

Não foram registradas denúncias no período.



Os elogios correspondem a 25%. das manifestações, e as reclamações a 75%. O que muito contribuiu para a tomada de decisões da Diretoria Executiva em relação às mudanças realizadas no período.

2.1.2. 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 quarto trimestre houveram 07 solicitações, 100% respondidas dentro do prazo.



2.2. Qualidade

Os serviços de ouvidoria e os prestados pela administração do Jardim Botânico são avaliados pelo manifestante, por meio do preenchimento de voluntário da pesquisa de satisfação, após o atendimento. Os índices apresentados a seguir demonstram que a maioria dos usuários, não retorna ao sistema para avaliação.

No 4º trimestre de 2023, mantivemos o índice de 100% de resolutividade e não foram respondidas pesquisas de satisfação para os demais índices.



2.3. Tipologia Global

Com relação às reclamações foram apresentadas 03 no período, com 100% de resolutividade nas mesmas.

Destacamos que não foram realizadas denúncias.



2.4- Assuntos recorrentes

O Participa DF é uma plataforma de cadastro único para registro de manifestações de ouvidoria (OUV-DF) e pedidos de acesso à informação (e-SIC), sempre com o intuito de facilitar e melhorar a experiência do cidadão e promover a participação social. Utiliza a inteligência Artificial -IZA que ajuda na adequação da tipologia e do assunto relacionado ao relato do cidadão, transmitindo as manifestações para os órgãos destinatários, repassando informações importantes sobre o número do protocolo, tramitação e acompanhamento das respostas.

Dentre os assuntos mais solicitados destaca-se a “Visita aos espaços”, diretamente relacionado à solicitação dos visitantes para a disponibilidade de novas modalidades de venda de ingressos, e a “Manutenção da segurança” que está diretamente relacionado a entrada de pedestres e ciclistas em separado da entrada de veículos.

Levando em consideração a opinião do cidadão, a nova Direção, implantou no mês de novembro o pagamento do ingresso nas modalidades cartão de Débito e PIX, e estabeleceu o novo percurso, com acesso exclusivo para pedestres e ciclista, proporcionando maior segurança aos visitantes.

2.4.1- Volume - quantidade de manifestações por assunto no trimestre



2.4.2- Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Visita aos espaços	02	66,7
Manutenção e Segurança	01	33,3

2.5. Tipologia Global - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 4º TRIMESTRE DE 2023							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Visita aos espaços	0	0	2	0	0	0	2
Manutenção e Segurança	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	0	3	0	0	0	3

3. PROJETOS

3.1. Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos visitantes do JBB, traçamos no Plano de Ação de 2023, quatro projetos voltados para os assuntos com maior índice de manifestações no ano anterior, que foram a visita aos espaços, servidor público e preservação dos espaços.

Os projetos e respectivas ações, cronogramas e metas alcançadas no trimestre estão assim distribuídos:

Projeto I – Acessibilidade no Jardim Botânico

Objetivo: 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.

Metas Alcançadas no período: A nova Diretoria Executiva realizou a mudança do percurso, separando a entrada de veículos da dos pedestres, ciclistas e pessoas com mobilidade reduzida que desejem entrar sem veículo motorizado, garantindo assim o acesso com maior segurança aos visitantes.

Cronograma: Projeto concluído

Setor Responsável: Superintendência de Conservação e Superintendência Técnico-Científica

Responsáveis: Esnomo Batista e Cristiano Rodolpho

Projeto II - Orientação e sinalização

Objetivo: Orientar o público quanto a melhor identificação dos espaços, proporcionando segurança e bem-estar aos visitantes.

Metas Alcançadas no período: Realizada a sinalização e demarcação do novo percurso, com placas de sinalização e demarcação asfáltica.

Cronograma: Projeto concluído

Setor Responsável: Superintendência de Conservação, Assessoria de Comunicação e Assessoria de Planejamento

Responsáveis: Esnomo Batista, André Portela e Nicolly Silva

Projeto III - Capacitação de servidores

Objetivo: 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.

Metas alcançadas no período: Foram realizados dois encontros com os novos servidores, com a participação da nova Diretoria Executiva e novos Superintendentes, possibilitando a maior interação do grupo de trabalho com importância da preservação e conservação do Bioma Cerrado.

Cronograma: Projeto concluído

Setor Responsável: Superintendência Tecno-Científica e Gerência de Educação Ambiental

Responsáveis: Cristiano Rodolpho e Ana Beatriz

Projeto IV- Central de atendimento ao visitante

Objetivo: 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.

Metas alcançadas no período: Implantação da Central, com a criação das novas salas de atendimento presencial da ouvidoria e a sala de atendimento ao público visitante

Cronograma: Projeto Concluído

Setor Responsável: Superintendência de Conservação

Responsável: Alan Freire

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

No quarto trimestre a ouvidoria participou da 3ª Reunião do Comitê Interno de Governança/JBB, e da 4ª Reunião Geral da Rede de SIGO de Ouvidorias do Distrito Federal.

Estivemos presentes também na AULA MAGNA - encerramento do curso "Governança de Serviços do GDF", e na "Jornada SIGO-DF: Resultados 2023, no Fórum Antirracismo, no 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do DF - Novas perspectivas de atuação.

Participamos como ponto focal do JBB, na Campanha "Nosso Natal" em parceria com as Administrações Regionais de São Sebastião, Águas Claras, Park Way, Jardim Botânico e Secretaria de Esportes/DF, que proporcionou almoço de natal no Restaurante Comunitário de São Sebastião para toda comunidade. Na ocasião foram disponibilizadas tendas para abrigar brinquedo temáticos e a doação de 50 mudas de plantas ornamentais para sorteio.

Em dezembro recebemos o "Prêmio ITA - Índice de Transparência do Governo do Distrito Federal - 2023", que homenageia os órgãos que alcançaram o índice de 100% de transparência Ativa."

5. INDICAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No último trimestre, as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente solucionadas, com o apoio irrestrito da Diretoria Executiva e da equipe técnica do Jardim Botânico de Brasília, não sendo necessárias indicações para aperfeiçoamento.

Carla Regina Silva Paiva

Ouvidora

Denise Carvalho da Silva

Ouvidora Substituta

