RELATÓRIO ANUAL 2023

ÍNDICE

1. VISÃO GERAL

2. DIAGNÓSTICO

2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

2.1.1. FORMAS DE ENTRADA

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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

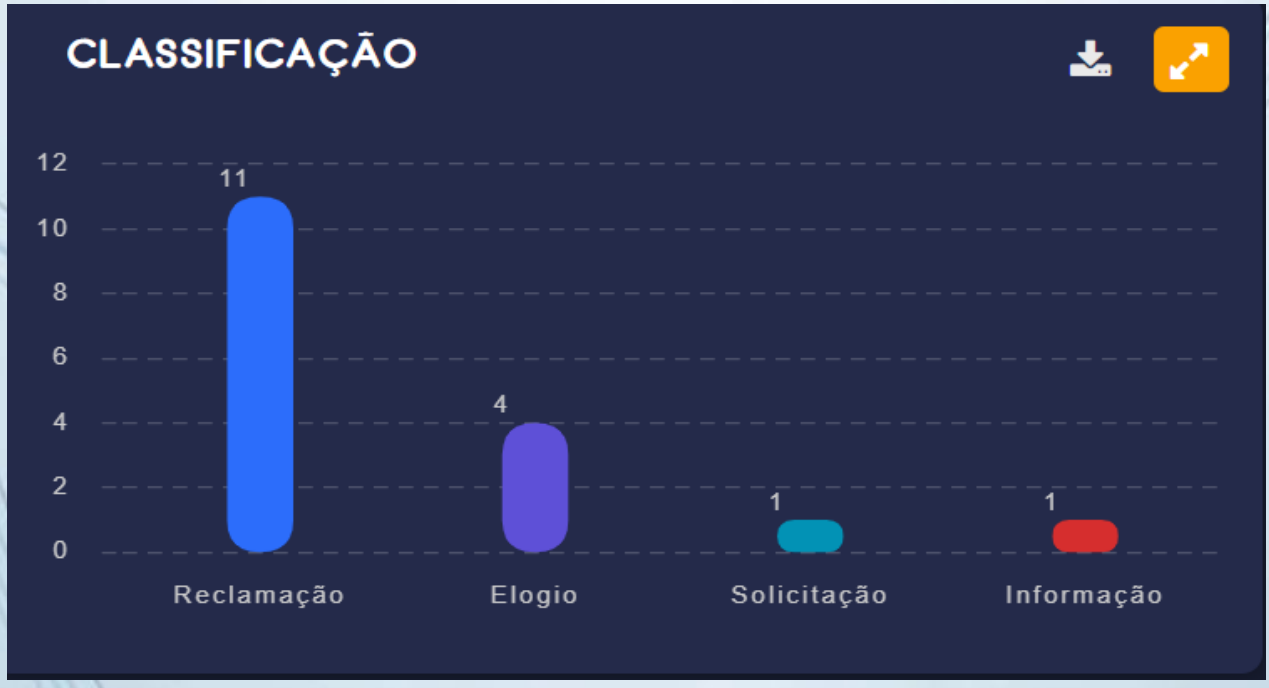
Em atendimento à Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente ao ano 2023, que servirá como ferramenta de gestão para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

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

No ano de 2023 recebemos um total de dezessete sendo, onze reclamações, quatro elogios, uma solicitação e um pedido de informação.

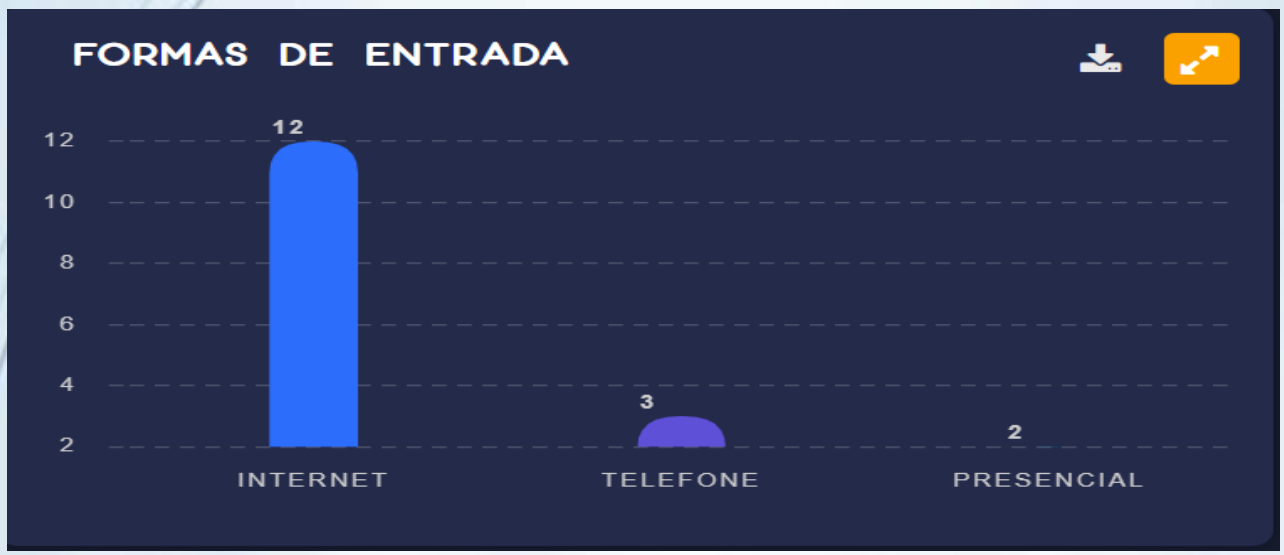
Não foram registradas denúncias no período.



Os elogios correspondem a 23,5%. das manifestações, e as reclamações a 64.7%, as solicitações 5.9% e informações 5,9%. O que muito contribuiu para a tomada de decisões da Diretoria Executiva em relação às mudanças realizadas no período.

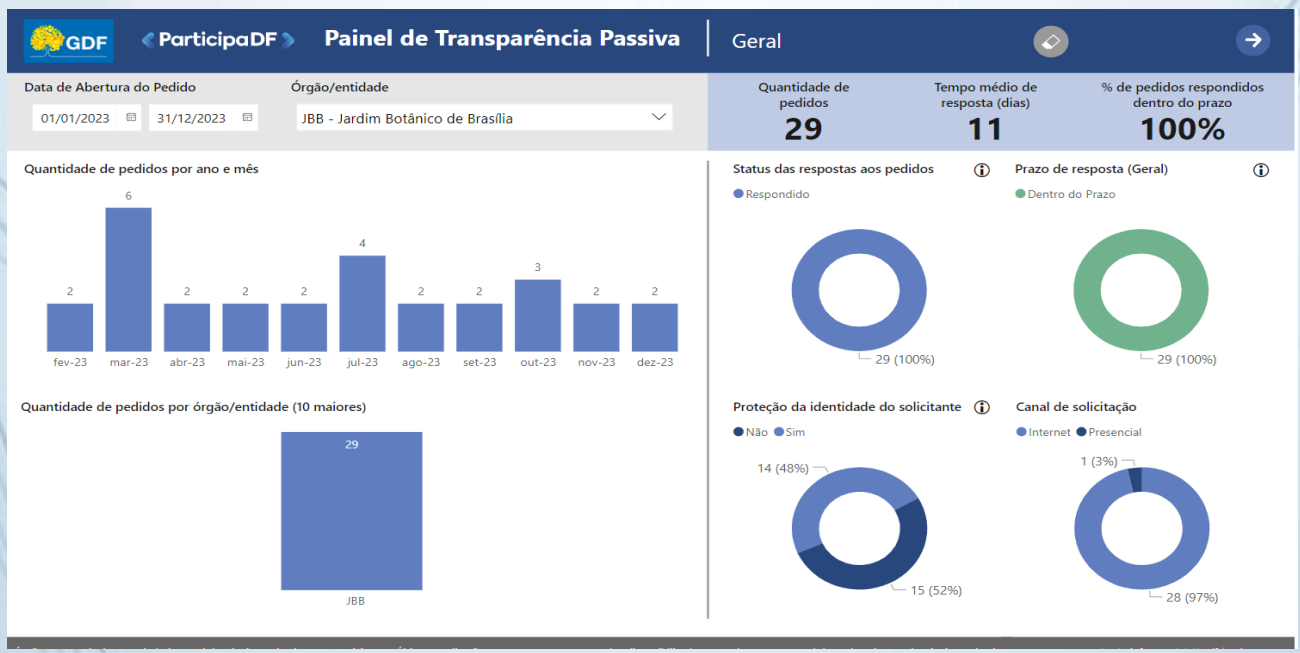
2.1.1 Formas de Entrada

Como podemos observar no gráfico a seguir 70% das manifestações são registradas por meio da internet, 17,6% pelo telefone 162 e 11,8% presencialmente**.**



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 sitehttps://www.participa.df.gov.br.



Em 2023 houveram 29 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 ano de 2023, mantivemos o índice de 100% de resolutividade, 50% de satisfação com serviços de ouvidoria e 100% de recomendação e 100% de satisfação com o sistema de ouvidoria. Não foram respondidas pesquisas de satisfação para os índices de satisfação com o atendimento e satisfação com a resposta.

]

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 “Valor Cobrado” e a “Visita aos espaços” e os Serviços prestados” que estão diretamente relacionados à solicitação dos visitantes para a disponibilidade de novas modalidades de venda de ingressos, e 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 em 2023.

2.4.2- Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Valor Cobrado	04	26,5
Visita aos espaços	03	17,3
Serviços Prestados	03	17,3
Outros assuntos	07	5,9

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

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Valor Cobrado	0	0	4	0	0	0
Visita aos espaços	1	0	2	0	0	0
Serviços Prestados	2	0	0	0	1	0
Demais assuntos	1	0	5	1	0	0
Total	4	0	11	1	1	0

3. PROJETOS

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 de 2022, que foram a visita aos espaços, servidor público e preservação dos espaços.

Os projetos e respectivas ações, cronogramas e metas alcançadas no exercício de 2023, 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-Cientifica

Responsáveis: Esnomero 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: Esnomero Batista, André Portela e Nicoly 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 Gerência de atendimento ao Público e a equipe única de plantonistas capacitados para atendimento do público visitante.

Cronograma: Projeto Concluído

Setor Responsável: Superintendência de Conservação

Responsável: Alan Freire

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

No primeiro trimestre a ouvidoria participou da Reunião Geral da Rede de Ouvidorias do DF em janeiro, evento que marcou o lançamento das ações e metas previstas para 2023, da semana de planejamento onde foram discutidos os componentes do plano de ação anual e projetos propostos para 2023, e tomamos parte nas comemorações do 38º aniversário do Jardim Botânico e do Dia do Ouvidor no auditório do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

No segundo trimestre participamos da III Semana de Ouvidoria Integridade e Transparência, das comemorações dos 10 anos da Lei de Acesso a Informação no Distrito Federal e da 2º Reunião Geral da Rede de Ouvidorias do DF. Participamos como ponto focal do JBB, da Campanha do Agasalho Solidário desenvolvida sob a coordenação da Chefia-Executiva de Políticas Sociais do Governo do Distrito Federal, visando a arrecadação de agasalhos, cobertores e demais itens de combate ao frio destinados a pessoas em situação de vulnerabilidade social, e participamos da 7ª Semana de Controle da CGDF" no auditório da Câmara Legislativa e tomamos parte nas reuniões do Comitê Interno de Governança/JBB.

No terceiro trimestre participamos da 3º Reunião Geral da Rede de SIGO de Ouvidorias do DF e das reuniões 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 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.

No quarto trimestre a ouvidoria participou das reuniões do Comitê Interno de Governança/JBB, e da 4º 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 da Inauguração do novo Herbário "Ezequias Heringer" no JBB. 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 a Diretoria Executiva e as Superintendentes contribuíram com a distribuição das refeições, além de disponibilizar as tendas para abrigar os brinquedo temáticos, e a doação de 70 mudas de plantas ornamentais para sorteio e ornamentação do salão. Recebemos ainda 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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em julho de 2023 a nova Diretoria Executiva assumiu a gestão do Jardim Botânico, e como membro do Comitê Interno de Governança, a Ouvidoria pôde contribuir com informações importantes a respeito das manifestações dos visitantes do Órgão, cujos assuntos mais recorrentes foram tomados como primordiais na tomada de decisão das ações a serem desenvolvidas no decorrer do exercício, gerando grandes resultados, dentre os quais destacamos:

- O Recebimento da venda de ingressos, por meio de pagamento eletrônico com cartão de débito e Pix, diversificando as formas de pagamento de ingresso atendendo a uma das maiores e mais antigas demandas do público visitante;

- A inversão do fluxo de trânsito, melhorando a acessibilidade de pedestres e ciclistas e pessoas com mobilidade reduzida, vem igualmente atender as demandas da comunidade no tocante a segurança dos visitantes na entrada do JBB, ao mesmo tempo em que dá vida à Alameda das Nações, ao Anfiteatro do JBB e aos novos espaços de lazer e alimentação;

- A nova sinalização orientando por meio de novas placas de sinalização e demarcação asfáltica todo o percurso, proporcionado maior segurança ao visitante;

- A reestruturação do Órgão, que trouxe valorização aos servidores e melhoria na disposição das unidades que compõe o JBB.

Salientamos como entregas importantes em 2023:

-A finalização e entrega do Novo Herbário Ezechias Paulo Heringer, que vem oferecer maior segurança na manutenção das coleções, ao tempo em que possibilita a ampliação das espécies;

-A criação da Gerência de Atendimento ao Público e a formação da equipe fixa de plantão, proporcionando um atendimento de qualidade ao público visitante;

-A finalização do Plano de Manejo da Estação Ecológica do Jardim Botânico de Brasília, que é um instrumento de gestão com a finalidade de apresentar a Unidade de Conservação para o público em geral, divulgando seus atributos naturais, condições de conservação da flora e da fauna da região, atividades em desenvolvimento, como também as propostas de manejo para a manutenção e perpetuidade dos atributos naturais da Estação.

Equipe de Ouvidoria:

Ouvidora: Carla Regina Silva Paiva
Ouvidora Substituta: Denise Carvalho da Silva