

## 1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2024

### 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.

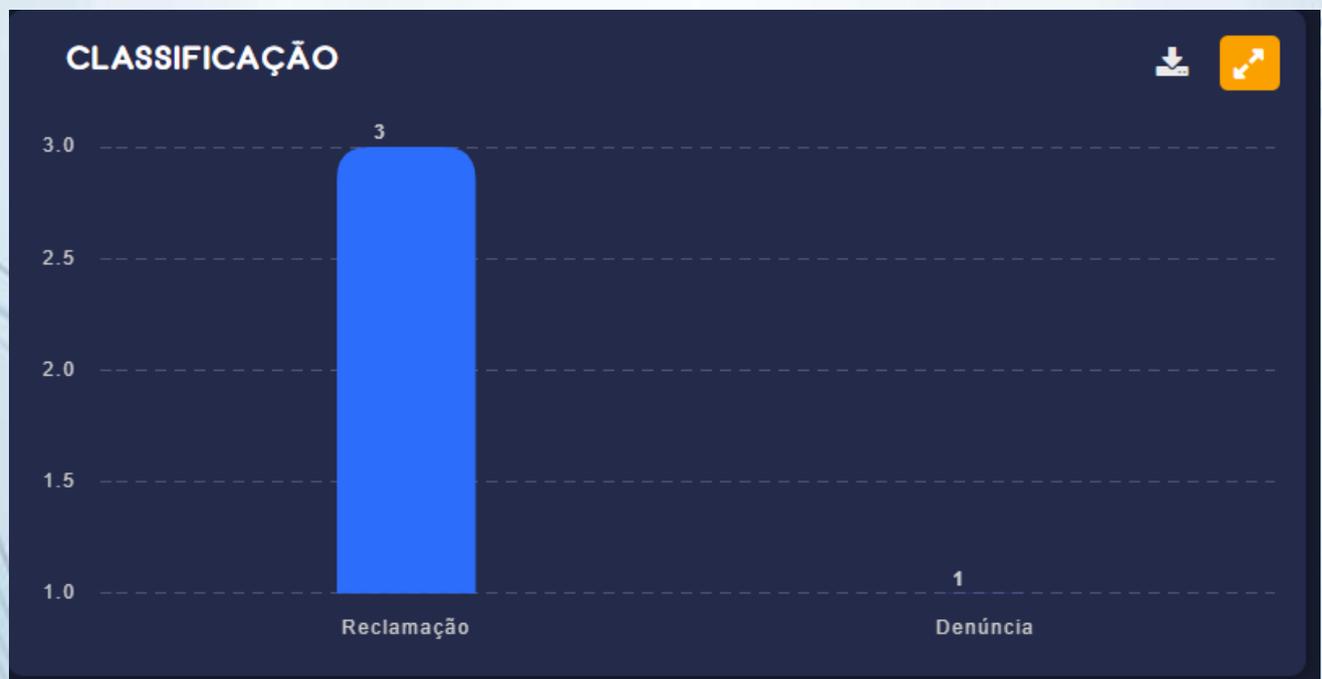
Contamos agora com uma nova sala na Central de Atendimento ao Visitante no prédio do Centro de Visitantes, onde recebemos as demandas relativas ao acolhimento dos animais, cuidados com a unidade de preservação, playground infantil, lagos e jardins temáticos, restaurantes, entre outros espaços.

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 aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

## 2. DIAGNÓSTICO

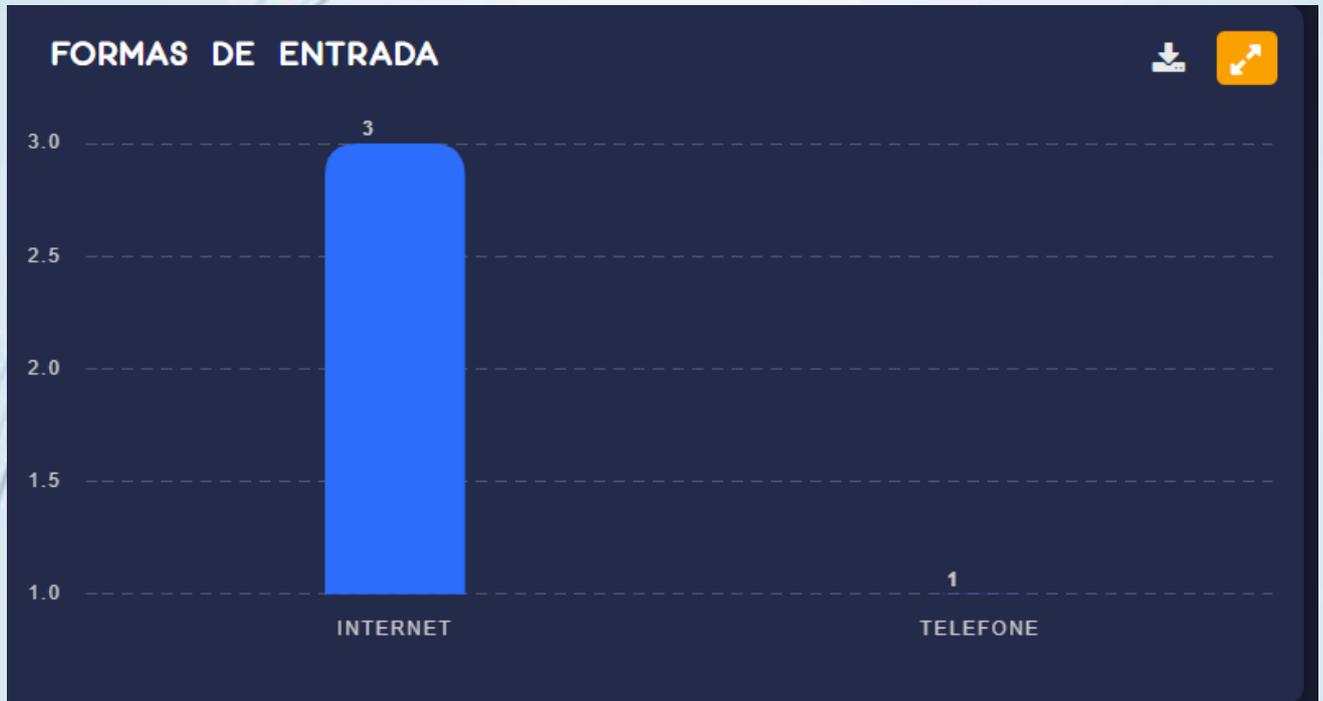
### 2.1. Número total de manifestações do período

No primeiro trimestre de 2024 recebemos um total de quatro manifestações sendo, três reclamações, uma denúncia.



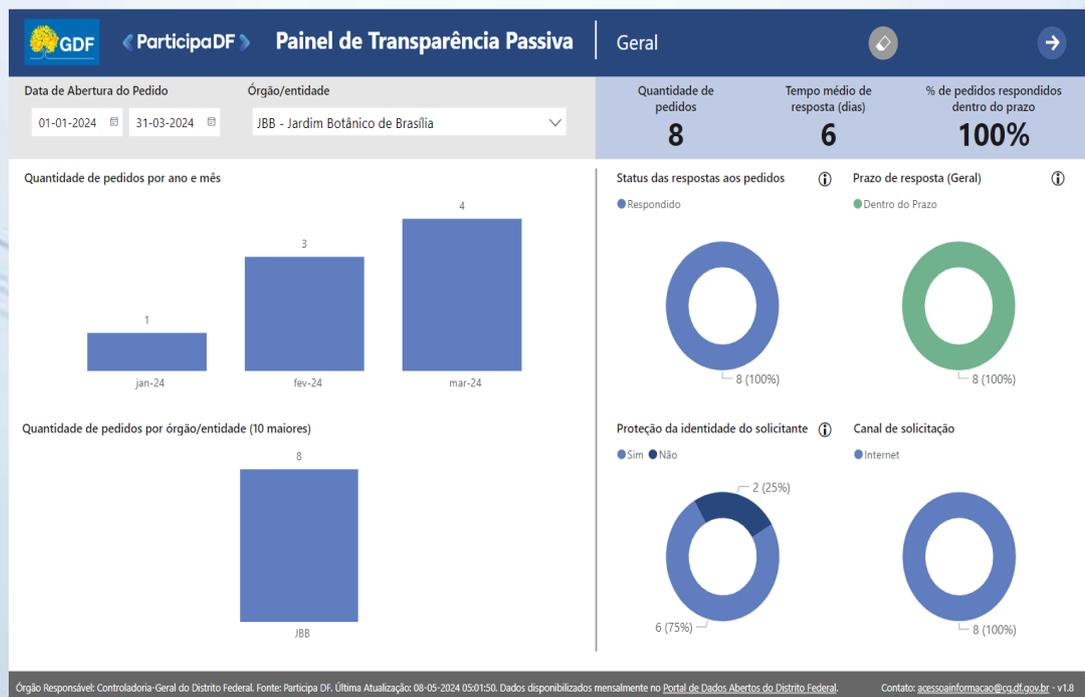
### 2.1.1 Formas de Entrada

Como podemos observar no gráfico a seguir 75% das manifestações são registradas por meio da internet, 25% por telefone.



### 2.1.2. Serviços de Informação e-SIC

No primeiro trimestre de 2024 houveram 08 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painel de Transparência, 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 primeiro trimestre de 2024 não foram respondidas pesquisas de satisfação, necessárias à formação dos índices.



## 2.3. Tipologia Global

Com relação às reclamações foram apresentadas 03 no período, sem que o manifestante houvesse retornado, por meio de pesquisa de satisfação.

## 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.

**2.4.1- Volume** - quantidade de manifestações por assunto no primeiro trimestre de 2024.



**2.4.2- Qualidade** - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Preservação das áreas	01	25
Alteração do fluxo de pessoa	01	25
Uso de veículo oficial	01	25
Gestão de pessoas	01	25

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

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Preservação das áreas	0	0	1	0	0	0
Alteração do fluxo de pessoa	0	0	1	0	0	0
Uso de veículo oficial	0	0	0	0	0	1
Gestão de pessoas	0	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### **3. PROJETOS**

#### **Projeto I - Capacitação de servidores-Conhecendo o JBB**

**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.

**Cronograma:** 01 Encontro mensal (abril a novembro)

**Setor Responsável:** Superintendência de Gestão do Conhecimento

**Responsáveis:** Saulo Izidoro e Ana Beatriz

### **4. AÇÕES EXTRAPROJETOS**

No primeiro trimestre a ouvidoria participou da 1ª Reunião Geral da Rede de Ouvidorias do DF, evento que marcou o lançamento das ações e metas previstas para 2024, e tomamos parte nas comemorações do 39º aniversário do Jardim Botânico e do Dia do Ouvidor no auditório do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No trimestre as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente solucionadas, com o apoio irrestrito da equipe técnica do Jardim Botânico de Brasília.

#### **Equipe de Ouvidoria:**

Ouvidora: Carla Regina Paiva

Ouvidora Substituta: Rosália Saldanha

