

2º 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. Nosso propósito é o de aproximar a sociedade da administração pública e dar a transparência necessária aos atos governamentais, fortalecendo o controle social da gestão pública.

É nossa finalidade fortalecer a participação social na gestão do JBB ao consolidar um meio institucional complementar de proteção de seus direitos e legítimos interesses, individuais e coletivos. Buscamos soluções para as questões levantadas, além de oferecermos informações gerenciais e sugestões aos gestores, visando o aprimoramento da prestação dos serviços.

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.

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 abril, maio e junho de 2024, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

No segundo trimestre de 2024 recebemos um total de 04 manifestações sendo, duas reclamações, um elogio e uma denúncia.



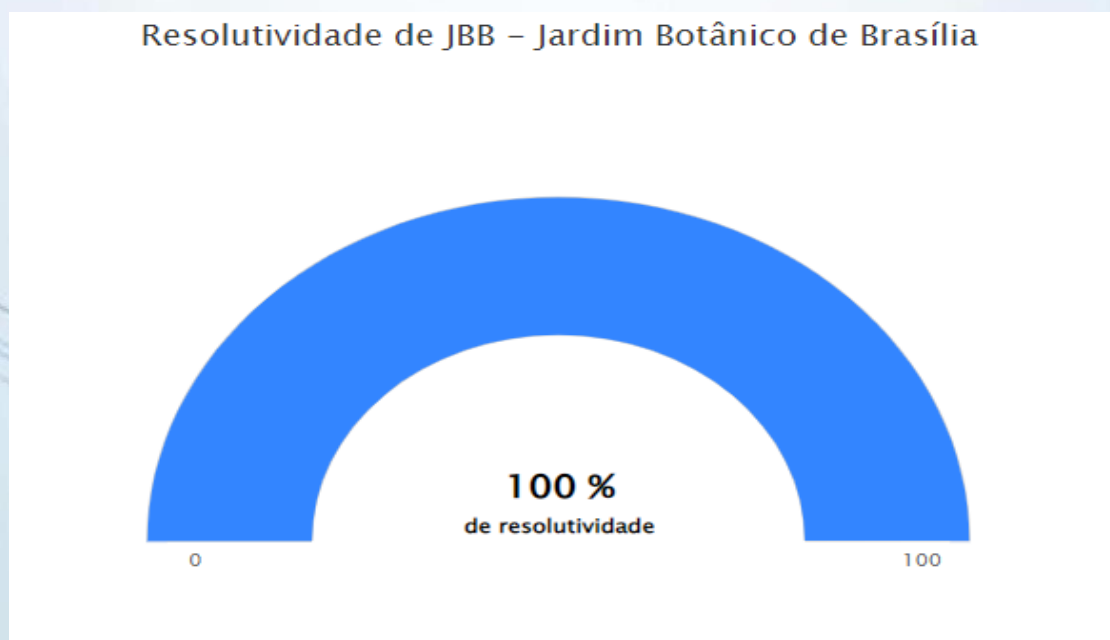
2.1.1 Formas de entrada

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 segundo trimestre de 2024 houveram 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 Regional do Jardim Botânico são avaliados pelo manifestante, por meio do preenchimento 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 segundo trimestre de 2024 não foram respondidas pesquisas de satisfação, necessárias à formação dos índices.



2.3. Tipologia Global

Com relação às reclamações foram apresentadas 04 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 segundo trimestre de 2024.



2.4.2- Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Preservação das áreas	01	25
Agendamento para visita guiada	01	25
Visita aos espaços	01	25
Conduta ética	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

Agendamento para visita guiada	0	0	1	0	0	0
Visita aos espaços	0	0	1	0	0	0
Conduta ética	0	0	1	0	0	0
Total	0	0	1	0	0	0

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 EXTRA PROJETOS

No segundo trimestre a Ouvidoria participou da reunião da rede SIGO, das Reuniões do Comitê Interno de Governança, dos cursos Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria e Ambientação para novos ouvidores, ofertados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, I Fórum Integrado sobre o Meio Ambiente do Distrito Federal – com o tema Protegendo o Cerrado, reunião autoridade de monitoramento promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, Semana de Controle da Controladoria-Geral do Distrito Federal.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo trimestre as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente analisadas, avaliadas e solucionadas, com o apoio irrestrito da Diretoria Executiva e equipes técnicas do Jardim Botânico de Brasília.

Equipe de Ouvidoria:

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva