



3º 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 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 2024, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.





2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

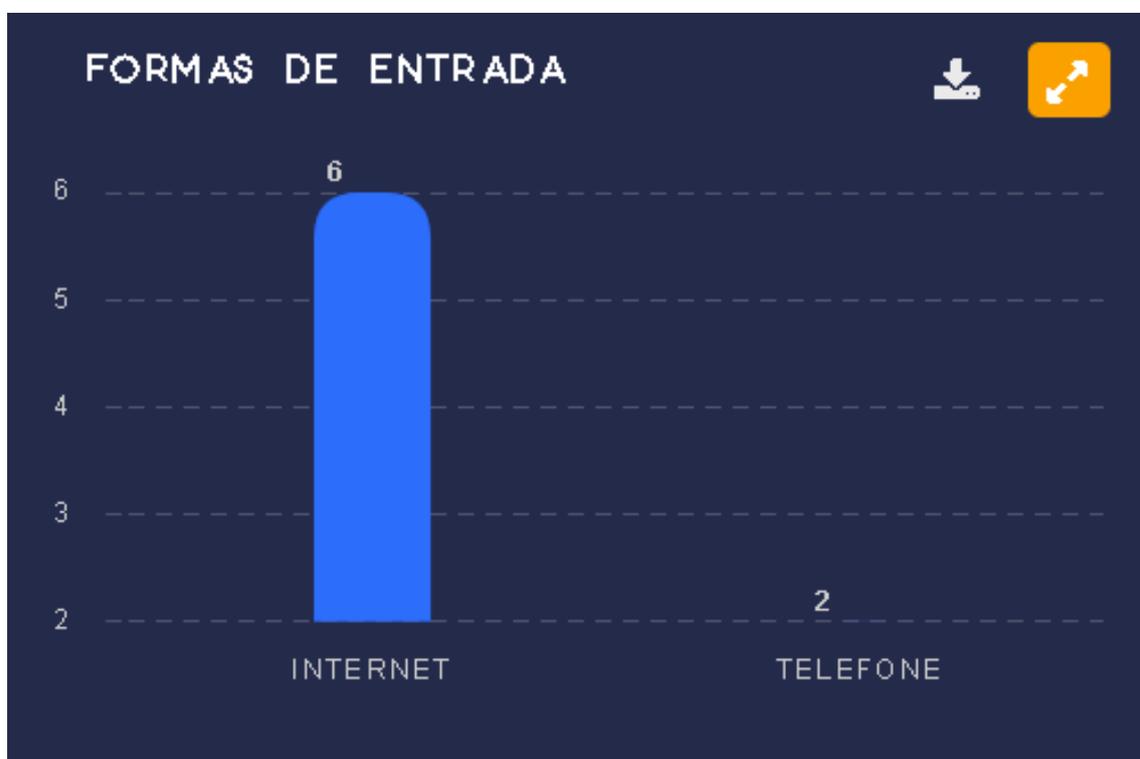
No terceiro trimestre de 2024 recebemos um total de 08 manifestações sendo, 04 reclamações, 01 elogio, 01 sugestão e 01 denúncia.





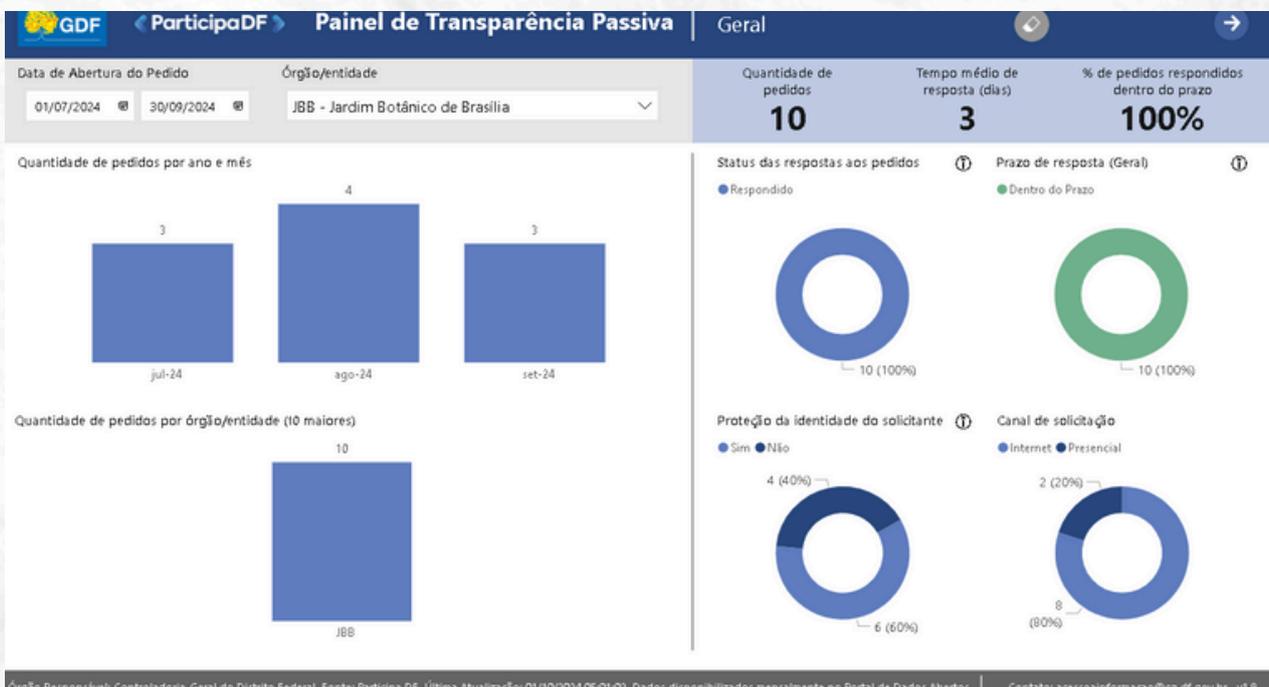
2.1.1 Formas de entrada

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 terceiro 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 terceiro trimestre de 2024 **não** foram respondidas pesquisas de satisfação, necessárias à formação dos índices.



2.3. Tipologia Global

Com relação às reclamações foram apresentadas xxxx 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	%
Sinalização de trilhas	02	25%
Servidor público	02	25%
Uso de veículo oficial	01	12,5%
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	01	12,5%
Degradação dos espaços do JBB	01	12,5%
Preservação, conservação dos espaços do JBB	01	12,5%



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

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Sinalização de trilhas	0	1	1	0	0	0
Servidor público	0	0	1	0	0	1
Uso de veículo oficial	0	0	0	0	0	1
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	1	0	0	0	0	0
Degradação dos espaços do JBB	0	0	1	0	0	0
Preservação, conservação dos espaços do JBB	0	0	1	0	0	0
Total	1	1	4	0	0	2





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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No terceiro 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:

Ouidora: Keith Oliveira Crema

Ouidora substituta: Carla Regina Paiva

