



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE/FINAL 2024

Produzido em janeiro/2025

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 outubro, novembro e dezembro de 2024, bem como o compilado de manifestações do ano de 2024, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências



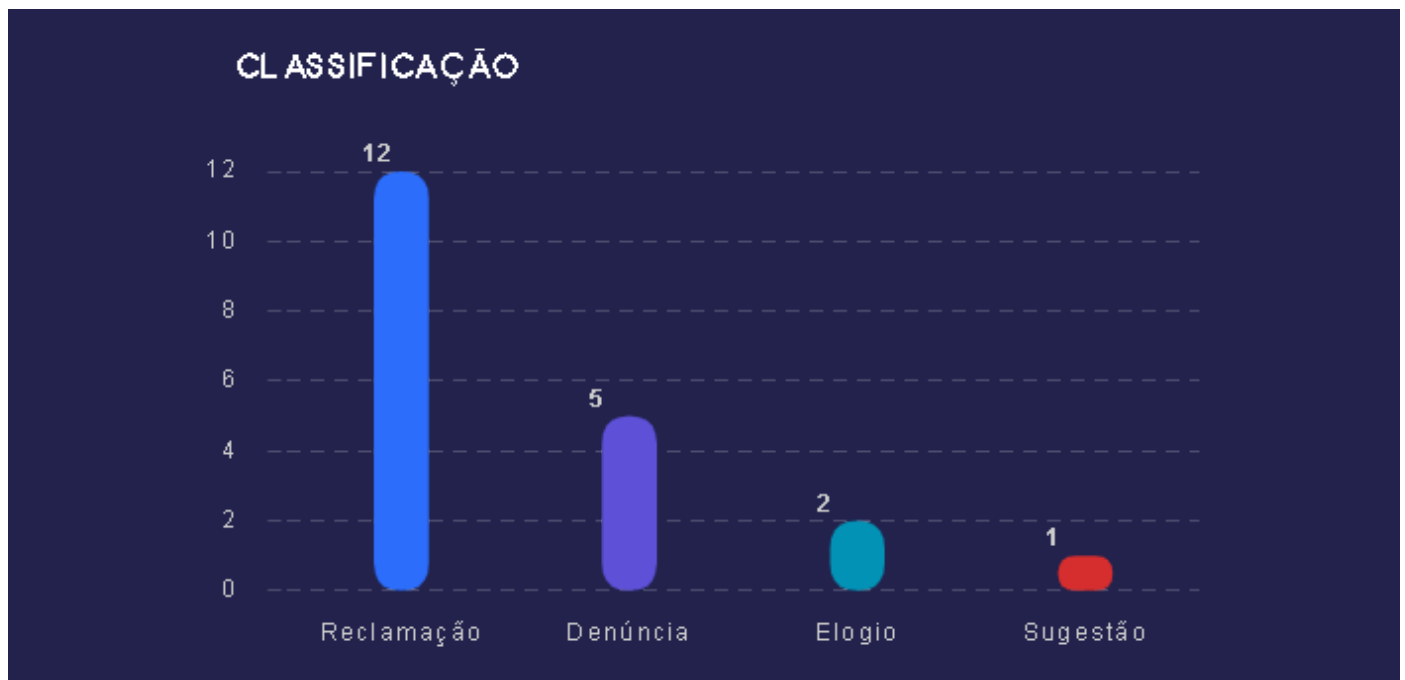
2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período de outubro, novembro e dezembro

No quarto trimestre de 2024 recebemos um total de 04 manifestações sendo, 03 reclamações e 01 denúncia.

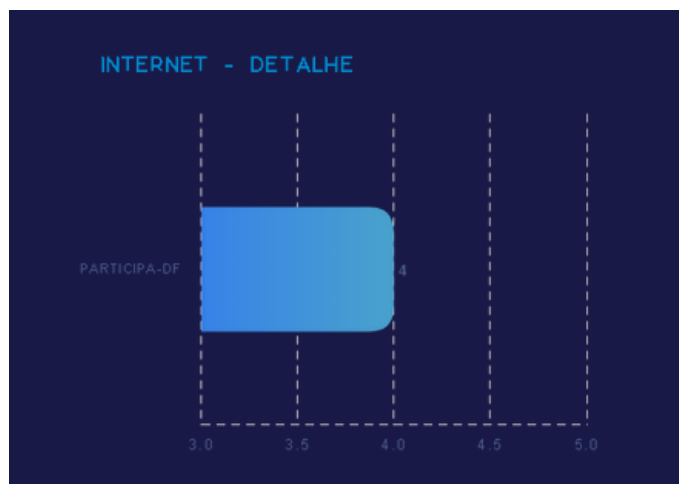


No ano 2024 recebemos um total de 20 manifestações sendo: 12 reclamações e 05 denúncias. 02 elogios e 01 sugestão

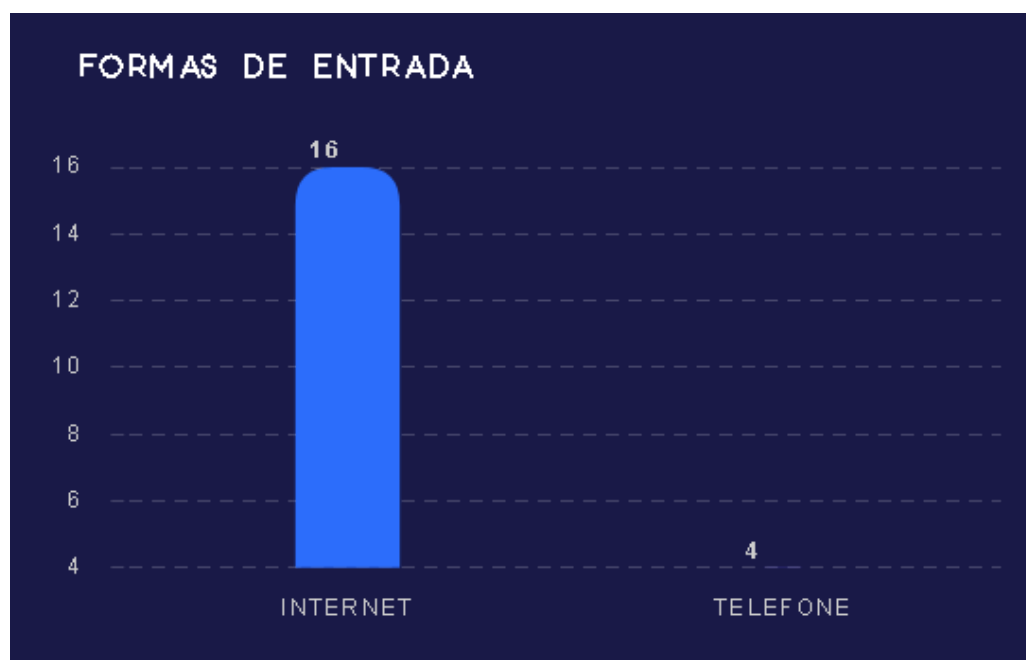


2.1.1 Formas de entrada: outubro, novembro e dezembro

Como podemos observar no gráfico a seguir, 100% das manifestações foram registradas por meio da internet.

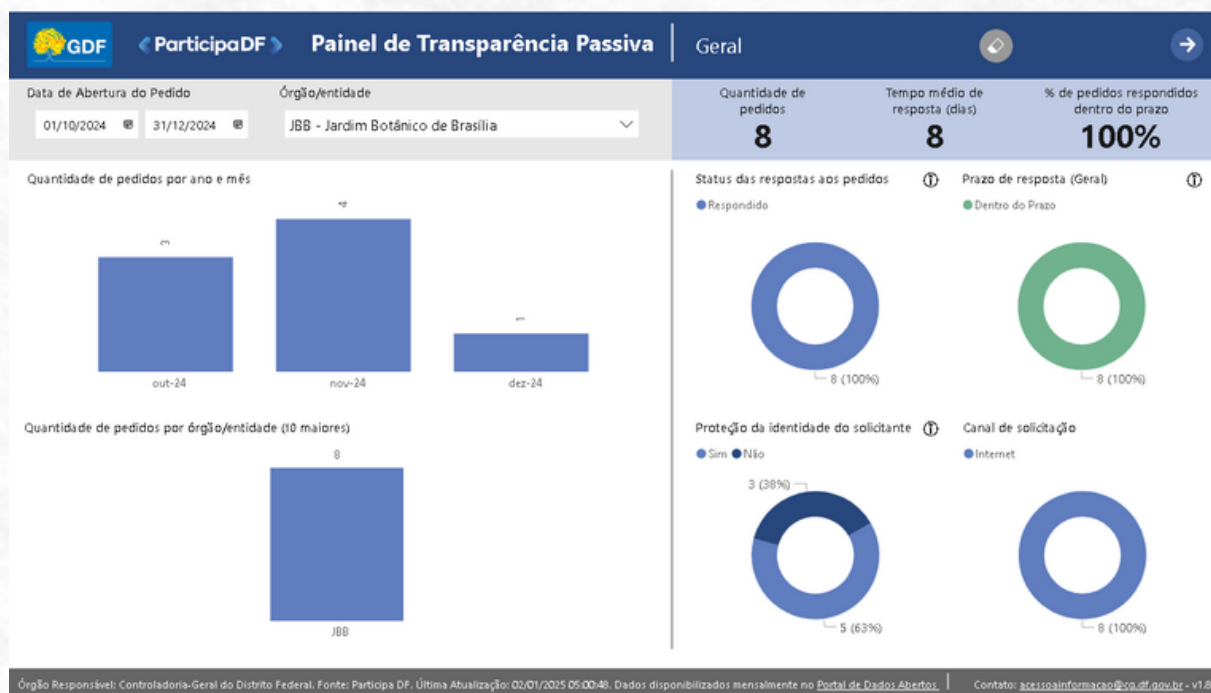


Formas de entrada no ano de 2024

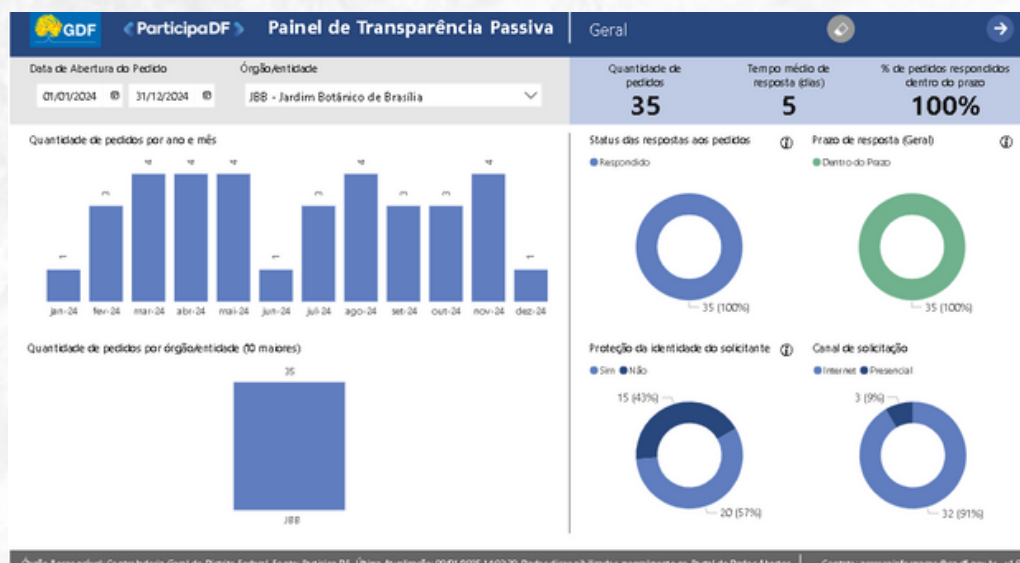


2.1.2. Serviços de Informação e-SIC

No quarto trimestre de 2024 registramos 08 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painei de Transparência, 100% respondidas dentro do prazo.



Durante o ano de 2024 foram registrados 35 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painei de Transparência Passiva, sendo 100% respondidas dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 5 (cinco) dias.



2.2. Qualidade

Os serviços de Ouvidoria 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.

Em tempo, informa-se que no quarto trimestre de 2024 não foram respondidas pesquisas de satisfação necessárias à formação dos índices, e durante o ano de 2024, alguns itens tiveram suas pesquisas respondidas, conforme demonstra o gráfico abaixo (JAN a DEZ)



2.3. Tipologia Global

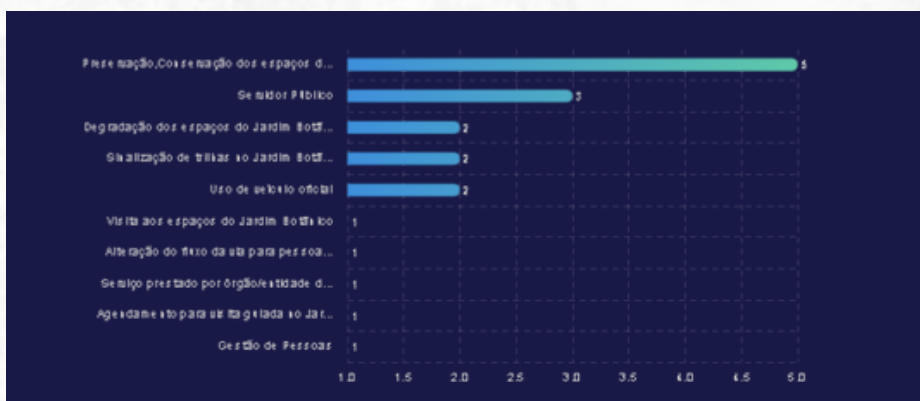
Com relação às manifestações, foram apresentadas 04 no período do quarto trimestre, sem que o manifestante houvesse retornado por meio de pesquisa de satisfação.

Durante o ano de 2024 foram 20 manifestações, sendo 12 reclamações, 05 denúncias, 02 elogios e 01 sugestão.

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 ano de 2024.



2.4.2- Quantidade - percentual de manifestações do assunto: outubro, novembro e dezembro

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Preservação, conservação dos espaços do JBB	02	50%
Servidor público	01	25%
Degradação dos espaços do JBB	01	25%



2.4.2.1- Quantidade - percentual de manifestações por assunto: janeiro a dezembro

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Preservação, conservação dos espaços do JBB	05	15,8%
Servidor público	03	25%
Degradação dos espaços do JBB	02	10,5%
Sinalização de trilhas do JBB	02	10,5%
Uso de veículo oficial	02	10,5%
Visita aos espaços do JBB	01	5,3%
Alteração do fluxo da via para pessoa, veículos	01	5,3%
Serviços prestado por órgão/entidade do GDF	01	5,3%
Agendamento para visita guiada no JBB	01	5,3%
Gestão de Pessoas	01	5,3%



2.5. Tipologia Global - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto, registrados no quarto trimestre.

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Preservação, conservação dos espaços do JBB	0	0	02	0	0	0
Servidor público	0	0	0	0	0	01
Degradação dos espaços do JBB	0	0	01	0	0	0
Total	0	0	03	0	0	01



2.5.1 Tipologia Global - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Servidor público	0	0	01	0	0	02
Uso de veículo oficial	0	0	0	0	0	02
Conduta ética	0	0	0	0	0	01
Preservação, conservação dos espaços do JBB	0	0	05	0	0	0
Serviço prestado por órgão/entidade do GDF	01	0	0	0	0	0
Agendamento para visita guiada no JBB	01	0	0	0	0	0
Degradação dos espaços do JBB	0	0	02	0	0	0
Sinalização de trilhas no JBB	0	01	01	0	0	0
Visita aos espaços do JBB	0	0	01	0	0	0
Alteração do fluxo da via para pessoas/veículos	0	0	01	0	0	0
Gestão de Pessoas	0	0	01	0	0	0
Total	02	01	12	0	0	05



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

Setor responsável: Superintendência de Gestão do Conhecimento (SUGEC)

Responsáveis: Saulo Izidoro e Ana Beatriz

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No quarto trimestre, bem como de todo o ano de 2024, 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.
- Cabe ressaltar a participação das agendas inerentes à função que a Ouvidoria participou, como reuniões do Comitê Interno de Governança, com a Ouvidoria Geral, com a Controladoria-Geral, cursos ofertados pela OGDF/Escola de Governo, Semana de Controle da CGDF, atualização da Carta de Serviços do JBB, datas comemorativas do calendário do JBB.
- Ao longo do ano, a Ouvidoria participou de diferentes eventos do Governo do Distrito Federal, como ponto focal do JBB, tais como: Campanha do Agasalho, Comitê de Emergência Brasília pelo Sul, Campanha Vem Brincar Comigo, com arrecadação de brinquedos para crianças em situação de vulnerabilidade e Nosso Natal, em parceria com as Administrações Regionais de Vicente Pites, Sol Nascente/Pôr do Sol, Secretaria de Governo/DF e SLU, que proporcionou almoço de Natal no Restaurante Comunitário do Pôr do Sol para toda comunidade. Na ocasião a Diretoria Executiva e servidores contribuíram com a distribuição das refeições, bem como a doação de 50 plantas ornamentais para decoração do salão (orquídea bambu).
- Recebemos ainda o “Prêmio ITA - Índice de Transparência do Governo do Distrito Federal - 2024”, que homenageia os órgãos que alcançaram o índice de 100% de Transparência Ativa."

Equipe de Ouvidoria:

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva

