



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2025

Produzido em abril/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.

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 nº 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 2025, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

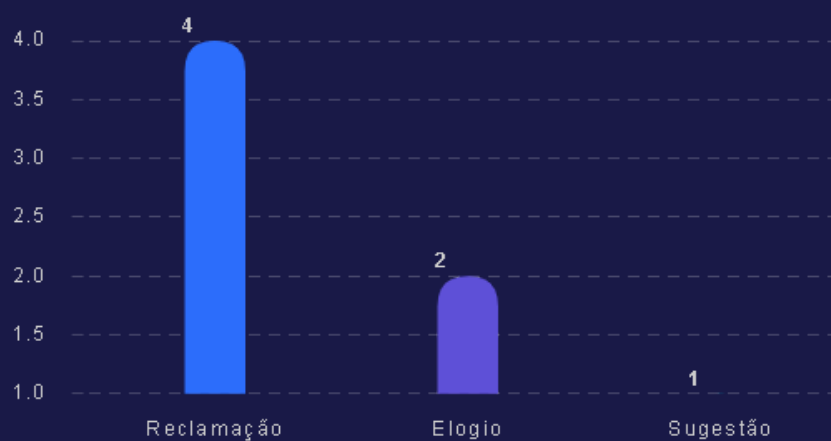


2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período de janeiro, fevereiro e março

No primeiro trimestre de 2025 recebemos um total de 07 manifestações sendo: 04 reclamações, 02 elogios e 01 sugestão.

CLASSIFICAÇÃO



2.1.1 Formas de entrada: janeiro, fevereiro e março

Como podemos observar no gráfico a seguir, 04 das manifestações foram registradas por meio da internet e 03 por via telefônica.

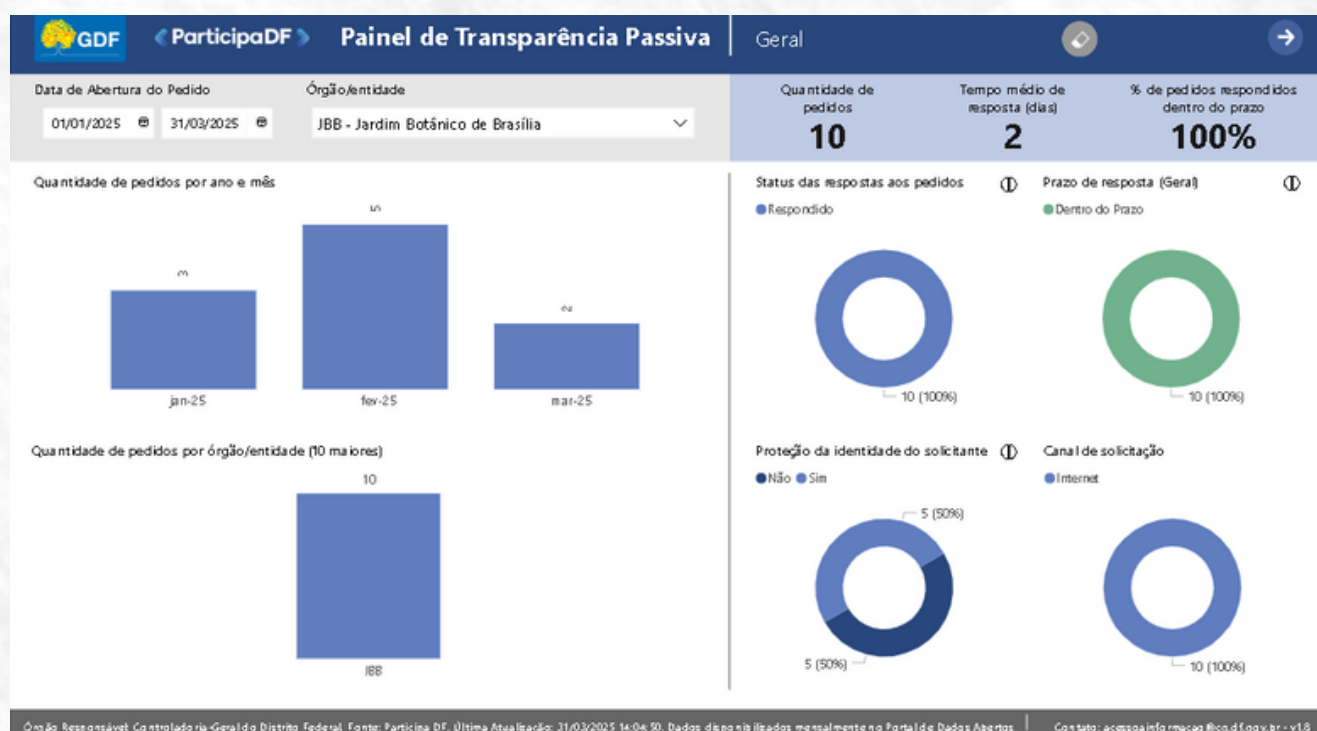


As manifestações foram respondidas dentro de um prazo médio de 3,5 dias.



2.1.2. Serviços de Informação ao Cidadão e-SIC

No primeiro trimestre de 2025 registramos 10 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painel de Transparência, 100% respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 02 dias para a resposta.



2.2. Qualidade

Os serviços de Ouvidoria são avaliados pelo manifestante, por meio do preenchimento voluntário da Pesquisa de Satisfação, após o atendimento.

000 JAN/FEV/MAR

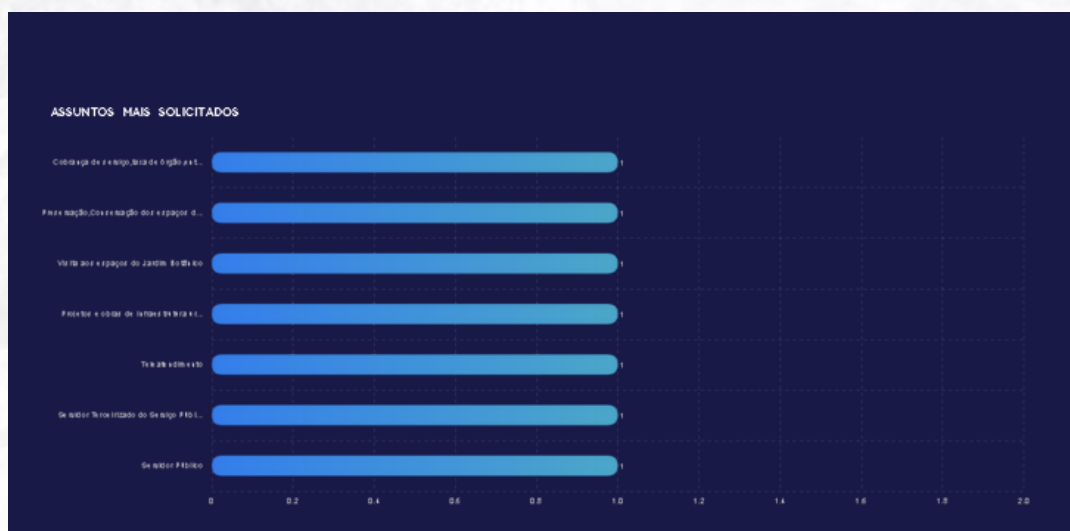


2.3. Tipologia Global

Com relação às manifestações, foram apresentadas 07 no período do primeiro trimestre, que o manifestante retorna 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.



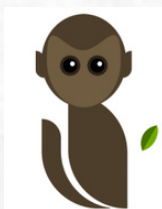
2.4.2 Quantidade - percentual de manifestações do assunto: janeiro, fevereiro e março

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Cobrança de serviço, taxa de órgão, entidade pública	01	14,3%
Preservação, conservação dos espaços do JBB	01	14,3%
Visita aos espaços do JBB	01	14,3%
Projetos e obras de infraestrutura urbana	01	14,3%
Teleatendimento	01	14,3%
Servidor terceirizado do serviço público do DF	01	14,3%
Servidor público	01	14,3%



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

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Cobrança de serviço, taxa de órgão, entidade pública	0	0	01	0	0	0
Preservação, conservação dos espaços do JBB	01	0	0	0	0	0
Visitas aos espaços do JBB	0	0	01	0	0	0
Projetos e obras de infraestrutura urbana	0	01	0	0	0	0
Teleatendimento	0	0	01	0	0	0
Servidor público	01	0	0	0	0	0
Servidor terceirizado do serviço público do DF	0	0	01	0	0	0
Total	02	01	04	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.

Setor responsável: Superintendência de Gestão do Conhecimento (SUGEC)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No primeiro trimestre de 2025, 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, Ouvidoria Day, aniversário de 40 anos do JBB, e outras datas comemorativas do calendário do JBB.

Equipe de Ouvidoria:

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva

