



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE 2025

Produzido em Julho/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 abril, maio e junho de 2025, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.



2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período de abril, maio e junho

No segundo trimestre de 2025 recebemos um total de 10 manifestações sendo: 08 elogios e 02 reclamações.

CLASSIFICAÇÃO



2.1.1 Formas de entrada: abril, maio e junho

Como podemos observar no gráfico a seguir, 05 das manifestações foram registradas presencialmente, 03 meio da internet e 02 por via telefônica.

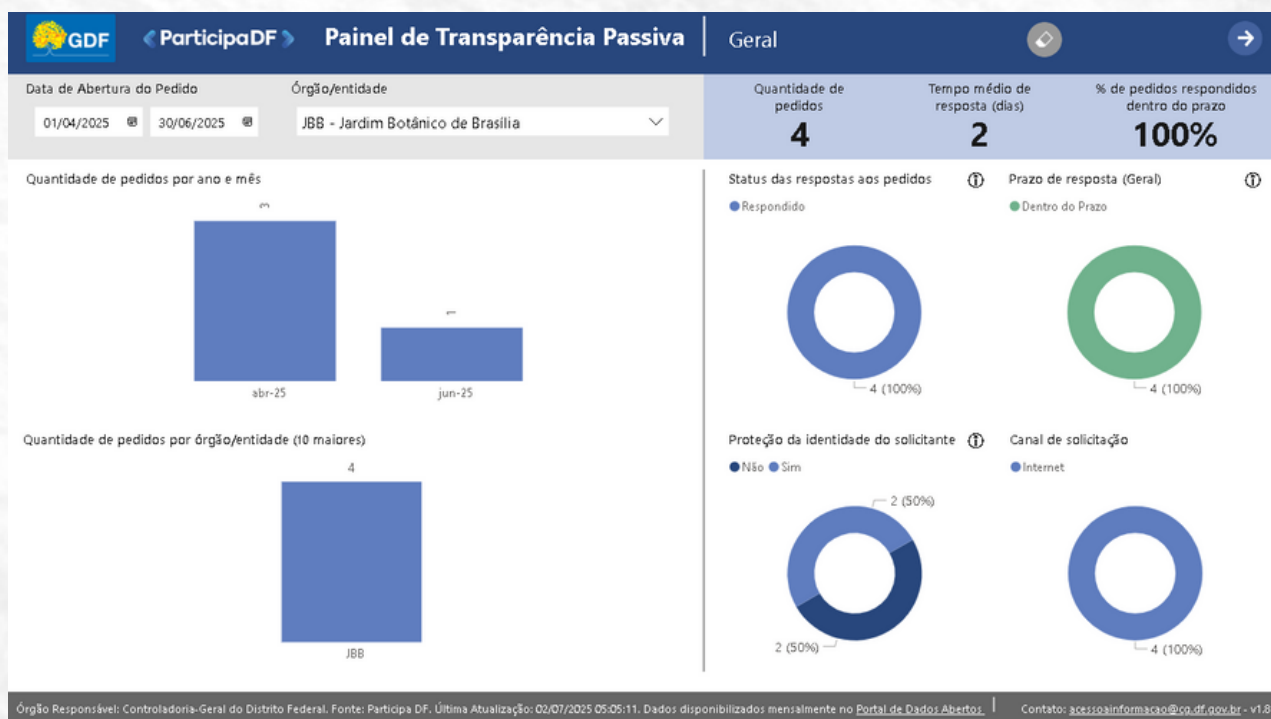


As manifestações foram respondidas dentro de um prazo médio de 3 dias.



2.1.2. Serviços de Informação ao Cidadão e-SIC

No segundo trimestre de 2025 registramos 04 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.

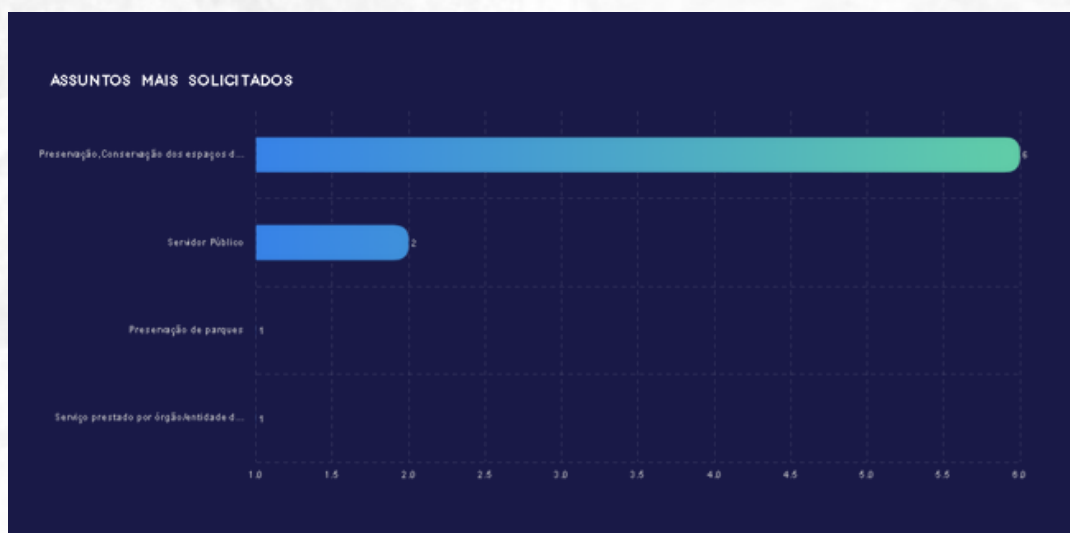


2.3. Tipologia Global

Com relação às manifestações, foram apresentadas no período do segundo 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: abril, maio e junho

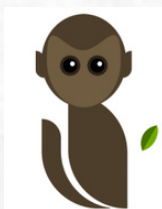
ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Preservação, conservação dos espaços do JBB	06	60%
Servidor público	02	20%
Preservação de parques	01	10%
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	01	10%





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

ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN
Preservação, conservação dos espaços do JBB	04	0	02	0	0	0
Servidor público	02	0	0	0	0	0
Preservação de parques	01	0	0	0	0	0
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	01	0	0	0	0	0
Total	08	0	02	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.

Sector responsável: Superintendência de Gestão do Conhecimento (SUGEC)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No segundo 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 (CIG), com a Ouvidoria-Geral (OGDF), Programa de Integridade do JBB, capacitação pela Egov, Encontro de Autoridade de Monitoramento, Campanha do Agasalho Solidário coordenada pela Chefia-Executiva de Políticas Sociais, Café com Ouvidoria (SECOM)

Equipe de Ouvidoria

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva

