



# **PLANO DE AÇÃO**

**OUVIDORIA**

2025

**JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA**



## **Apresentação**

O Jardim Botânico de Brasília -JBB é uma área protegida, vinculada à Secretaria de Meio Ambiente do Distrito Federal, cuja a missão é a constituição e manutenção de coleções de plantas, desenvolvimento de pesquisa, educação ambiental e lazer orientados, para a conservação da biodiversidade, prioritariamente do bioma Cerrado.

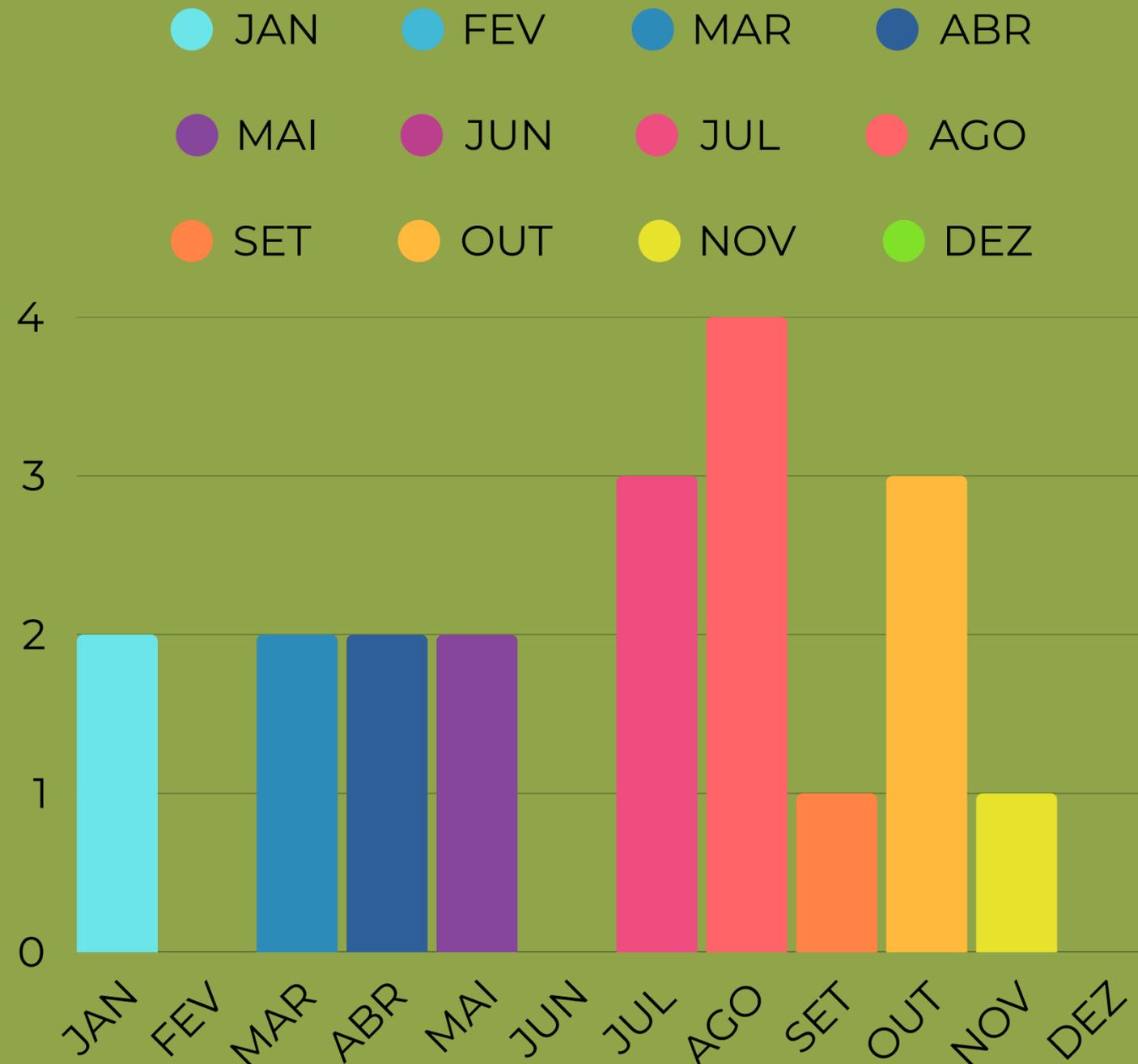
Com o compromisso de ser o ambiente de relacionamento entre esta unidade administrativa, representante do Governo do Distrito Federal e a comunidade, a Ouvidoria Seccional do Jardim Botânico de Brasília tem a atribuição de recepcionar, elaborar e encaminhar respostas ao cidadão no que se refere às suas manifestações.

A garantia da efetiva participação da comunidade na melhoria dos serviços públicos recebidos é pautada pelos valores da ética, transparência, imparcialidade e responsabilidade.



# Diagnóstico

Total de manifestações em 2024: 20



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

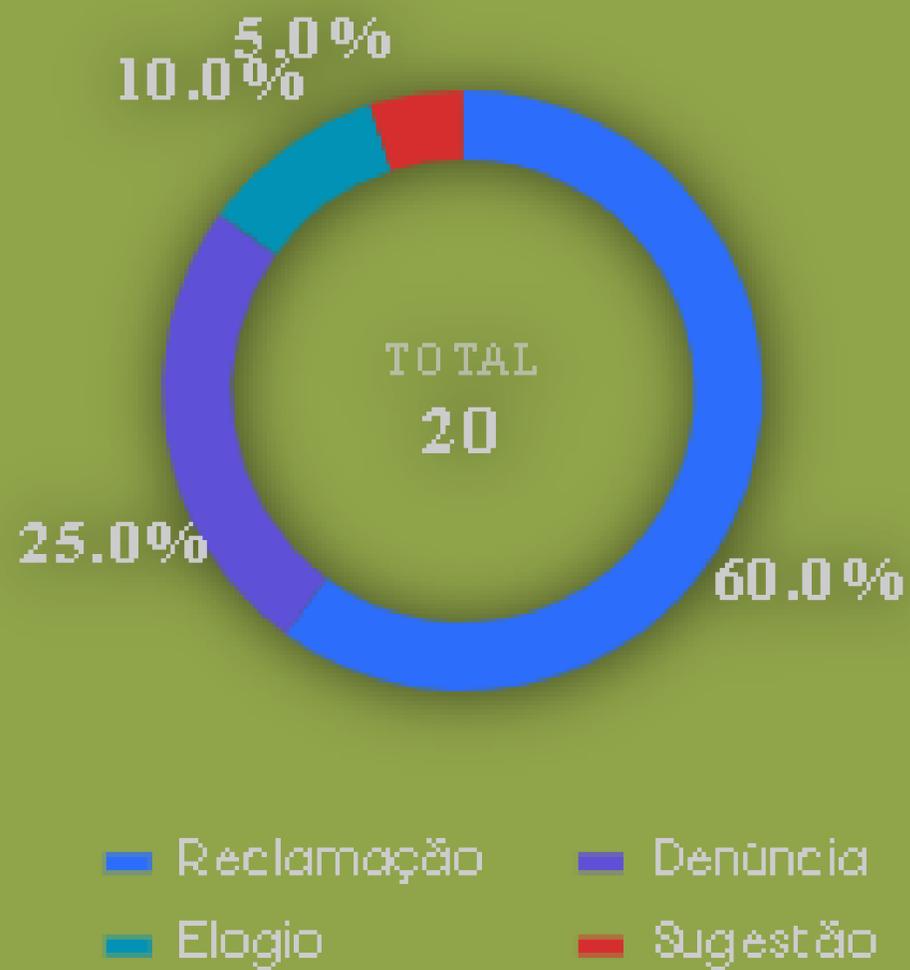
# Indicadores



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

# Tipologia

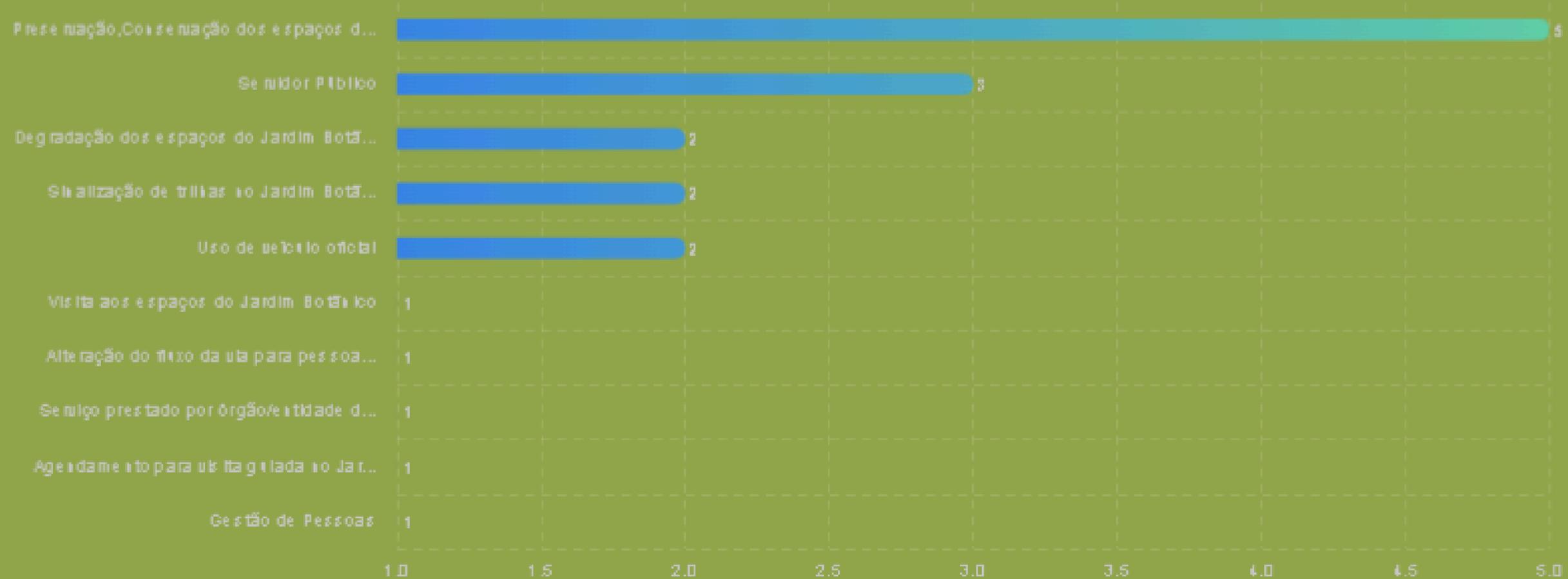
## CLASSIFICAÇÃO



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

# Assuntos mais solicitados

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Com as constantes visitas e a intensa conservação e preservação das plantas, dos caminhos e de toda a estrutura, o que demonstra o compromisso de todos com a manutenção desse ambiente, o número de manifestações foi expressivo.



## Projeto

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





Para o ano de 2025 a Ouvidoria do JBB tem a proposta de melhorar ainda mais os serviços e fortalecer o relacionamento com a comunidade. Uma ideia importante é ampliar o atendimento da ouvidoria, tornando-o mais acessível, ágil e eficiente. Isso pode incluir a implementação de treinamentos para a equipe das áreas técnicas, garantindo uma resposta mais rápida e de qualidade às demandas dos cidadãos. Além disso, a criação de projetos voltados à participação social, como fóruns de diálogo, oficinas de escuta ativa e programas de voluntariado. Essas iniciativas podem incentivar a comunidade a contribuir com sugestões, críticas construtivas e ideias inovadoras para melhorias na gestão pública ou em espaços públicos, promovendo maior transparência e engajamento. Investir na ampliação do atendimento de ouvidoria e na implementação de projetos participativos é uma excelente forma de fortalecer a confiança da população, promover a inclusão e garantir que as ações estejam cada vez mais alinhadas às necessidades de todos.





Equipe de Ouvidoria:  
Ouvidora: Keith Oliveira Crema  
Ouvidora substituta: Carla Regina Paivae

