



## RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2025

Produzido em Outubro/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





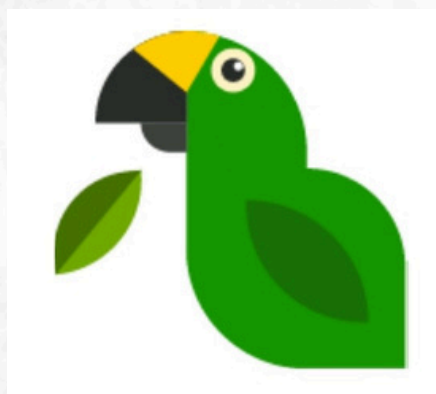
## 1.VISÃO GERAL

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 julho, agosto e setembro de 2025, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.



## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Número total de manifestações do período de julho, agosto e setembro

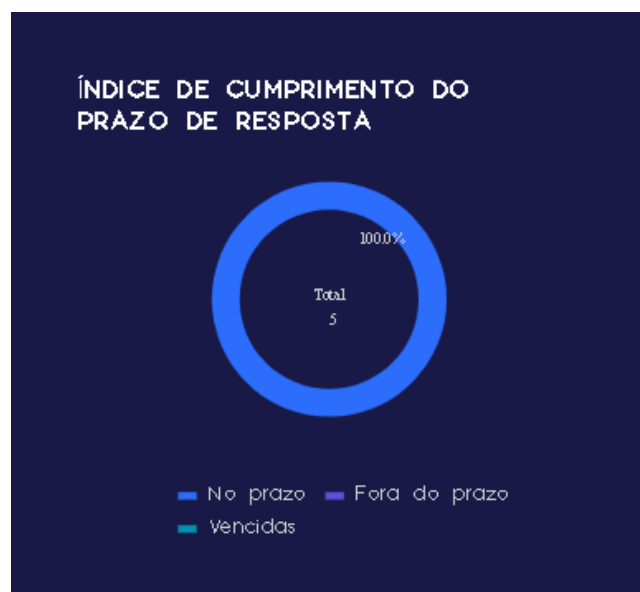
No terceiro trimestre de 2025 recebemos um total de 06 manifestações sendo: 02 elogios e 04 reclamações.

#### CLASSIFICAÇÃO

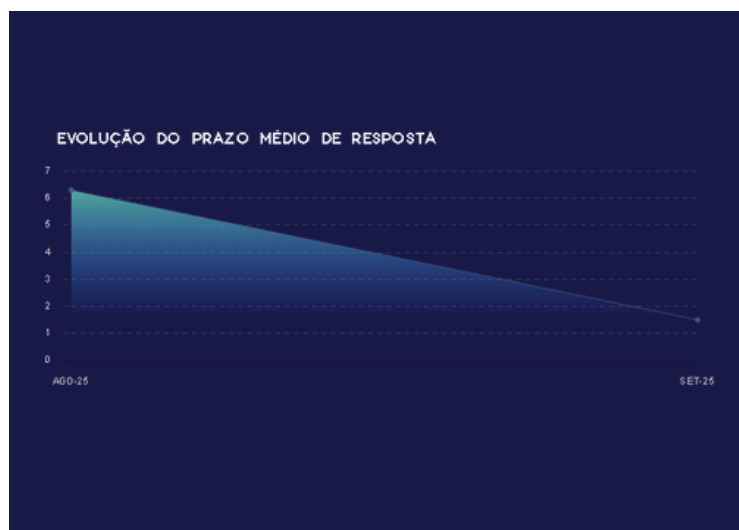
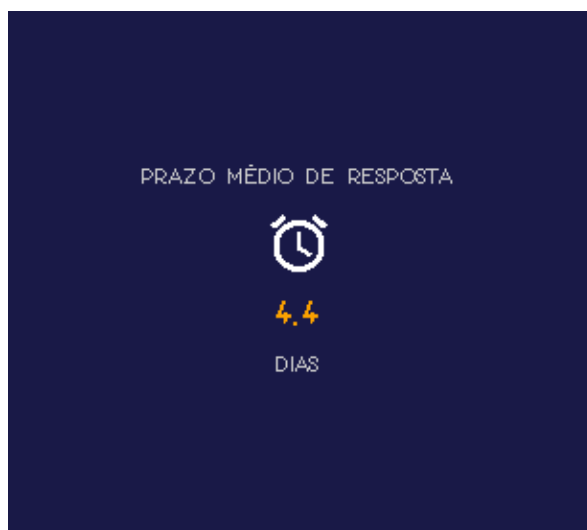


### 2.1.1 Formas de entrada: julho, agosto e setembro

Como podemos observar no gráfico a seguir, as 06 manifestações foram registradas por meio da internet.

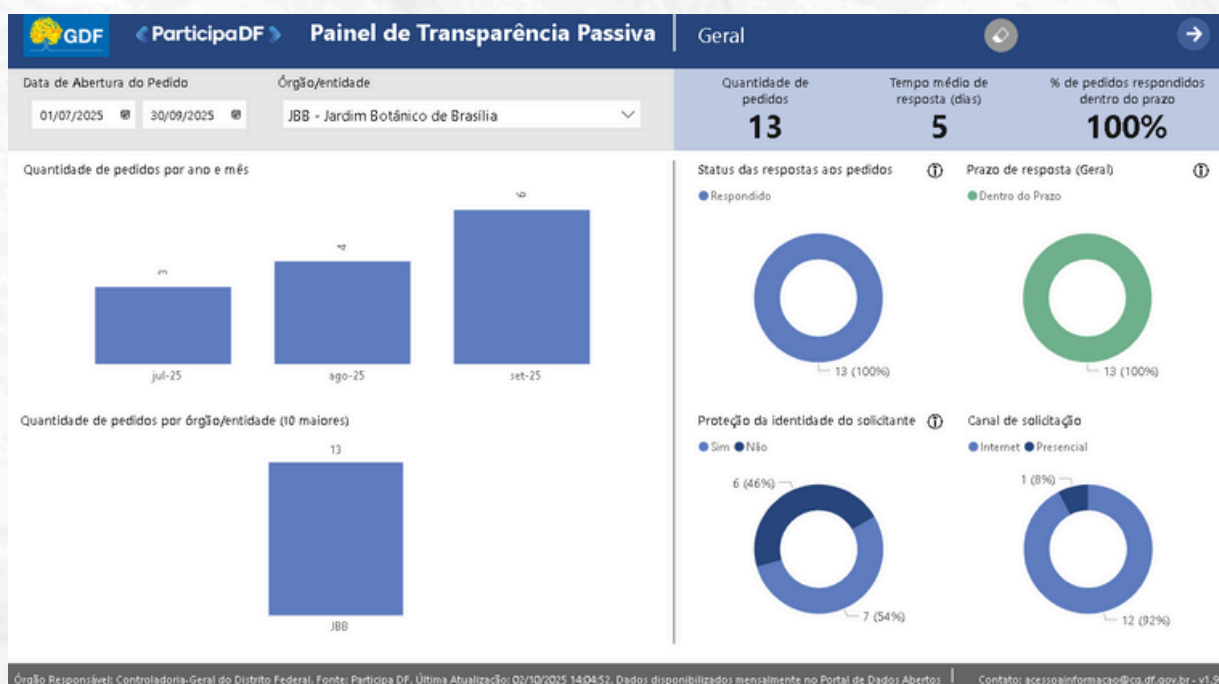


As manifestações foram respondidas dentro de um prazo médio de 4,4 dias.



## 2.1.2. Serviços de Informação ao Cidadão e-SIC

No terceiro trimestre de 2025 registramos 13 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painel de Transparência Passiva, 100% respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 05 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.

JUL/AGO/SET

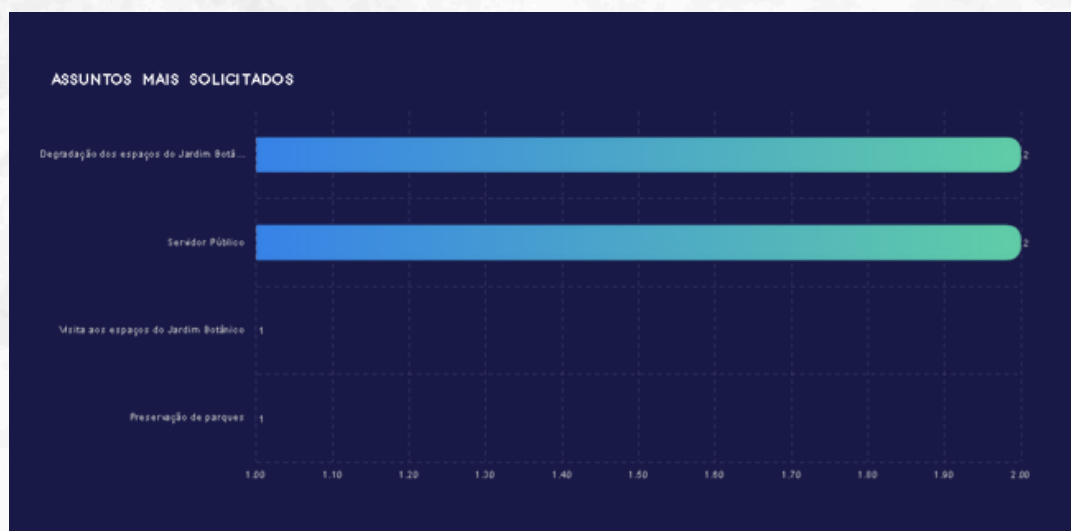


## 2.3. Tipologia Global

Com relação às manifestações, no terceiro trimestre, não houve manifestações em que o manifestante tenha respondido à 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.



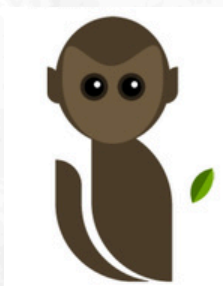
#### 2.4.2 Quantidade - percentual de manifestações do assunto: julho, agosto e setembro

| ASSUNTO                               | QUANTIDADE | %     |
|---------------------------------------|------------|-------|
| Servidor público                      | 02         | 33,3% |
| Degradação dos espaços do JBB         | 02         | 33,3% |
| Visita aos espaços do Jardim Botânico | 01         | 16,7% |
| Preservação de parques                | 01         | 16,7% |



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

| ASSUNTOS                              | ELO | SUG | REC | INF | SOL | DEN |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Servidor público                      | 02  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| Degradação dos espaços do JBB         | 0   | 0   | 02  | 0   | 0   | 0   |
| Visita aos espaços do Jardim Botânico | 0   | 0   | 01  | 0   | 0   | 0   |
| Preservação de parques                | 0   | 0   | 01  | 0   | 0   | 0   |
| <b>Total</b>                          | 02  | 0   | 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 terceiro 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 com a CGDF, capacitações pela Egov, Campanha do Agasalho Solidário e Campanha Vem Brincar Comigo, coordenadas pela Chefia-Executiva de Políticas Sociais, Café com Ouvidoria com a SECOM e com a Administração Regional do SIA, Café com a Ouvidoria-Geral realizado no JBB.

Equipe de Ouvidoria

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva



Café com Ouvidoria-Geral



Vem Brincar Comigo