



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE/FINAL - 2025

Produzido em Janeiro/2026

ÍNDICE

1.VISÃO GERAL

2.DIAGNÓSTICO

2.1.NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

2.1.1.FORMAS DE ENTRADA - 4º Trimestre

2.1.2. FORMAS DE ENTRADA - JANEIRO a DEZEMBRO

2.1.3.SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO e-SIC

2.2.QUALIDADE

2.3.TIPOLOGIA GLOBAL

2.4.ASSUNTOS MAIS RECORRENTES - 4º TRIMESTRE

2.4.1. ASSUNTOS RECORRENTES - JANEIRO a DEZEMBRO

2.5. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - 4º TRIMESTRE

2.5.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - JANEIRO a DEZEMBRO

2.6. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES - 4º TRIMESTRE

2.6.1. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES - JANEIRO a DEZEMBRO

3.PROJETOS

4.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. 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.

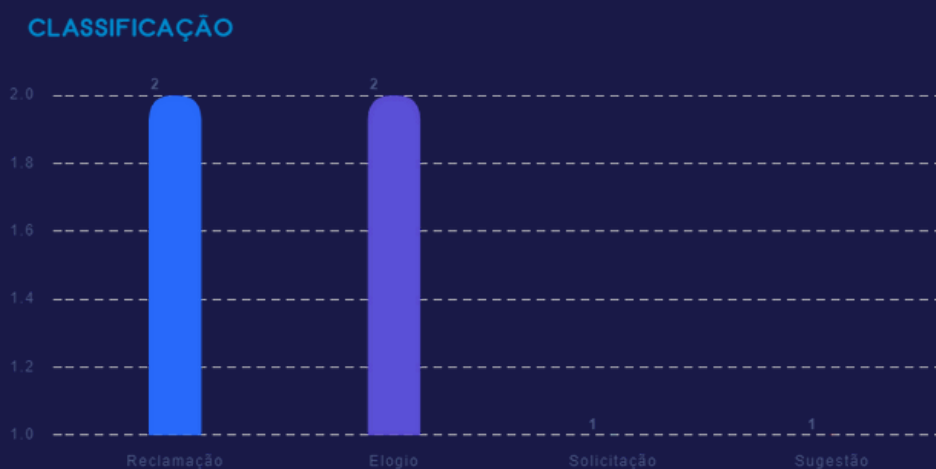
Em atendimento à Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro, bem como o compilado de manifestações do ano de 2025, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.



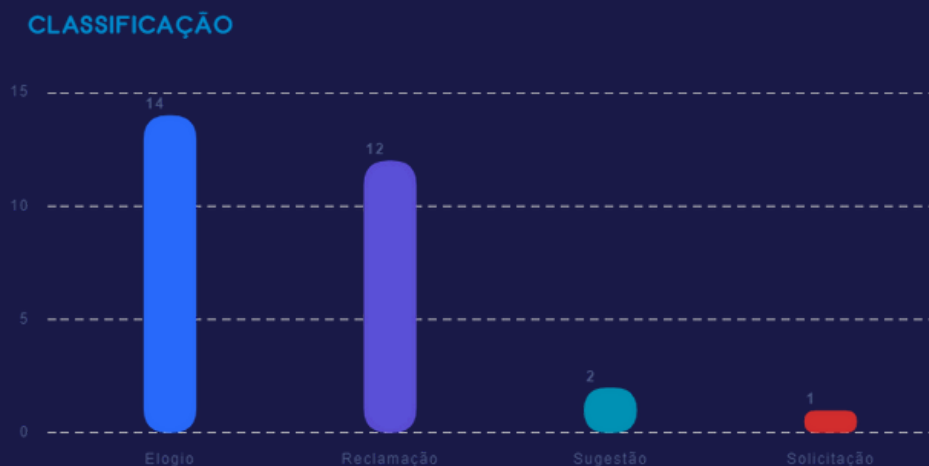
2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período de outubro, novembro e dezembro/2025

No 4º trimestre de 2025 recebemos um total de 06 manifestações sendo: 02 elogios, 02 reclamações, 01 solicitação e 01 sugestão.

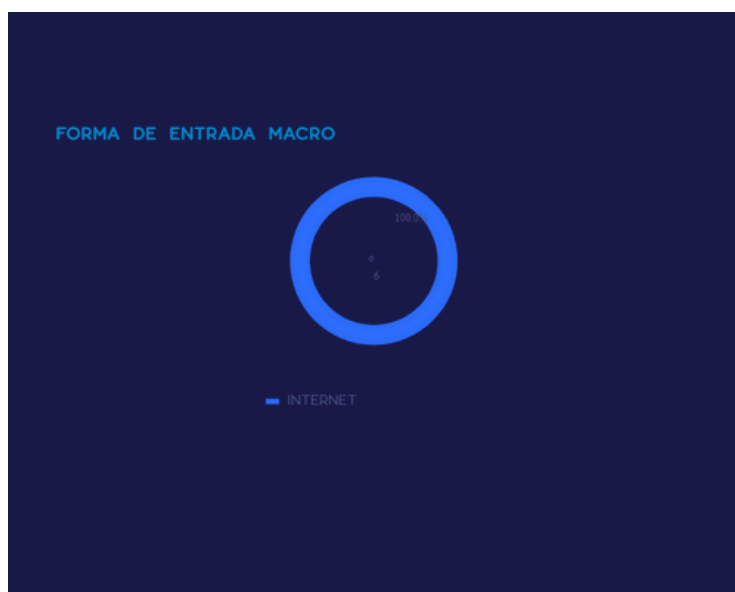


No ano 2025 recebemos um total de 29 manifestações sendo: 14 elogios, 12 reclamações, 02 sugestões e 01 solicitação.

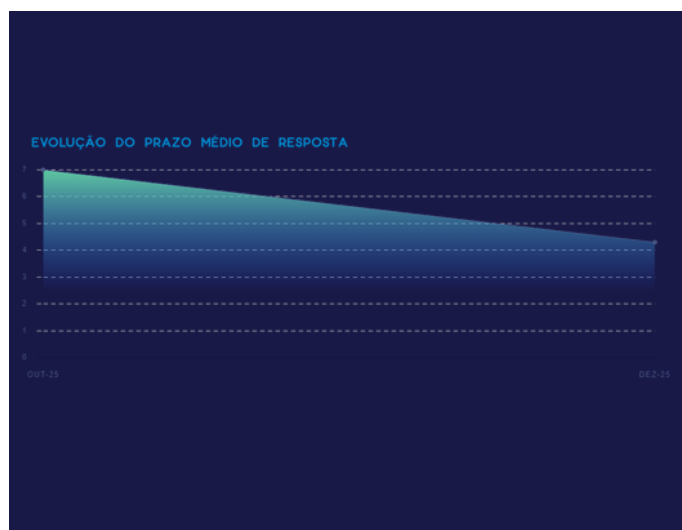


2.1.1 Formas de entrada: outubro, novembro e dezembro/2025

Como podemos observar nos gráficos a seguir, as 06 manifestações foram registradas por meio da internet.



As manifestações foram respondidas dentro de um prazo médio de 5,7 dias.

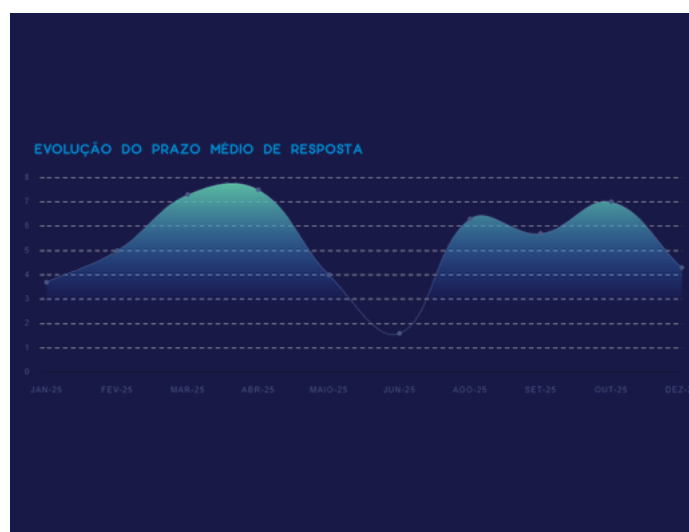


2.1.2 Formas de entrada: janeiro a dezembro de 2025

Como podemos observar nos gráficos a seguir, as 29 manifestações foram registradas das seguintes formas: 05 por telefone, 05 de forma presencial, 19 por meio da internet.

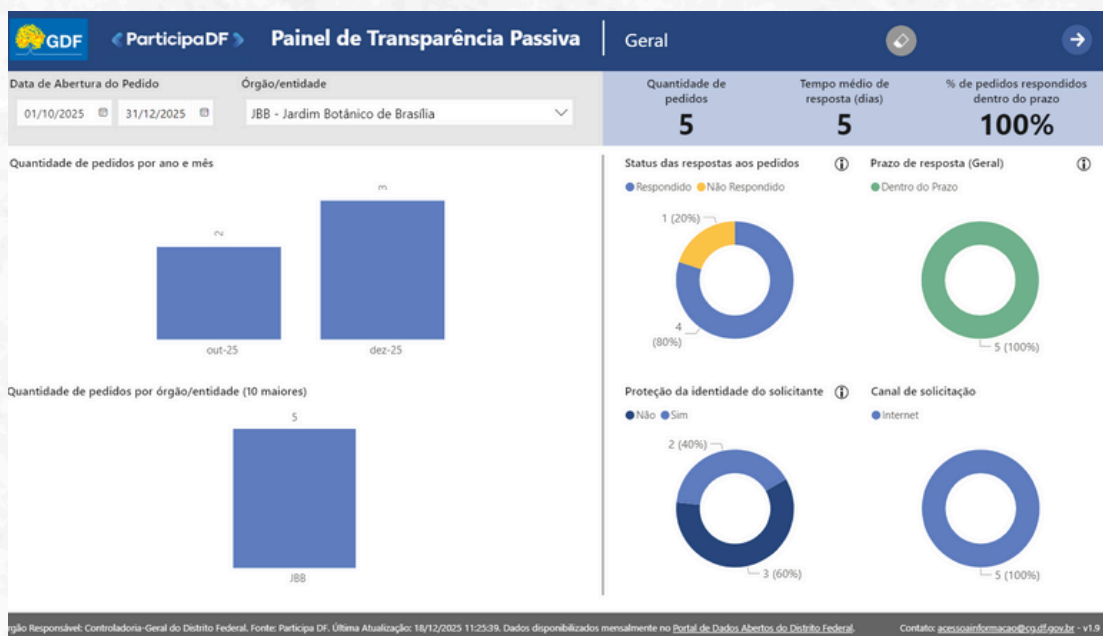


As manifestações foram respondidas dentro de um prazo médio de 4,8 dias.



2.1.3 Serviços de Informação ao Cidadão e-SIC

No 4º trimestre de 2025 registramos 05 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painel de Transparência Passiva, 100% respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 5 dias para a resposta.



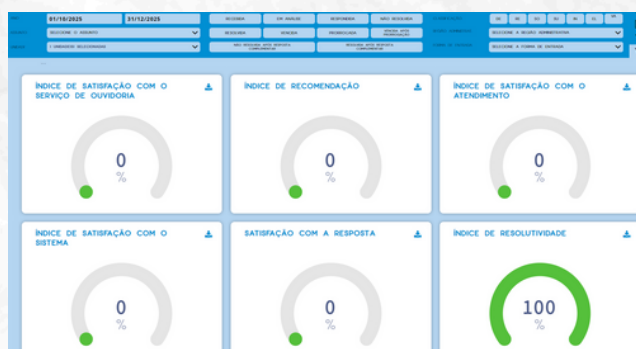
Durante o ano de 2025 foram registrados 32 pedidos de informação, conforme demonstrado no Painel de Transparência Passiva, sendo 100% respondidas dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 3 (três) dias.



2.2. Qualidade - 4º trimestre 2025

Os serviços de Ouvidoria são avaliados pelo manifestante, por meio do preenchimento voluntário da Pesquisa de Satisfação, após o atendimento. No 4º trimestre/2025 não houve manifestação em que o manifestante tenha respondido pesquisa de satisfação.

OUT/NOV/DEZ



JAN a DEZ

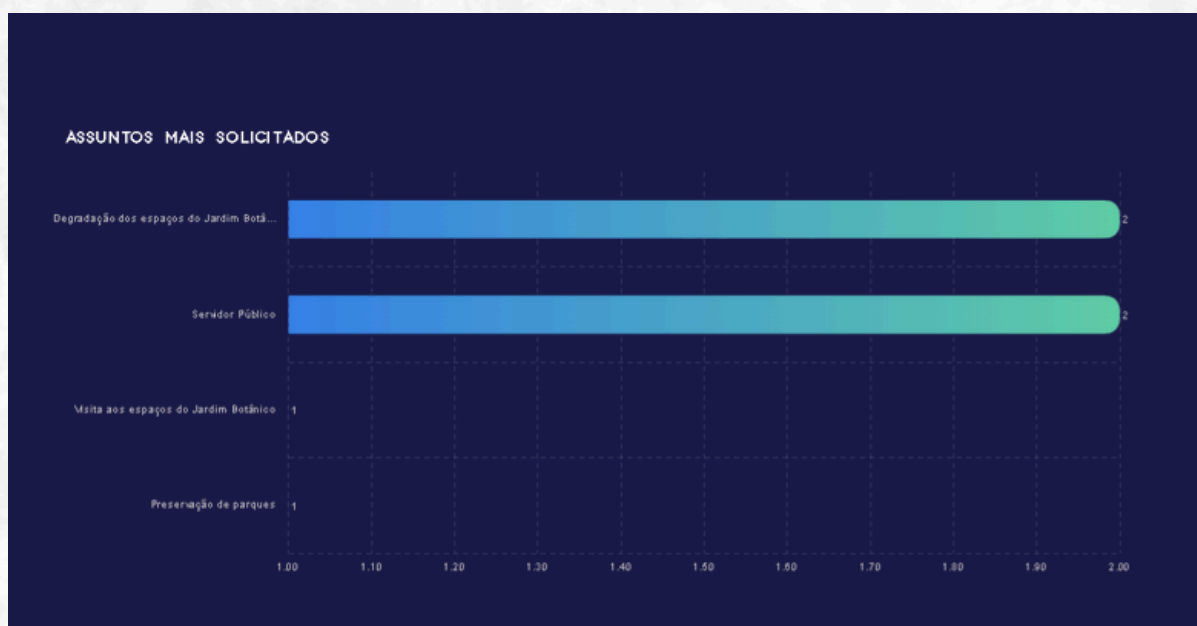


2.3. Tipologia Global

Durante o ano de 2025 foram 29 manifestações, sendo 14 elogios, 12 reclamações, 02 sugestões e 01 solicitação.

2.4 Assuntos recorrentes - 4º trimestre

O sistema Participa - DF utiliza a inteligência artificial - IZA - que ajuda na adequação da tipologia e do assunto relacionado ao relato do cidadão. No 4º trimestre de 2025, registramos os seguintes assuntos recorrentes:

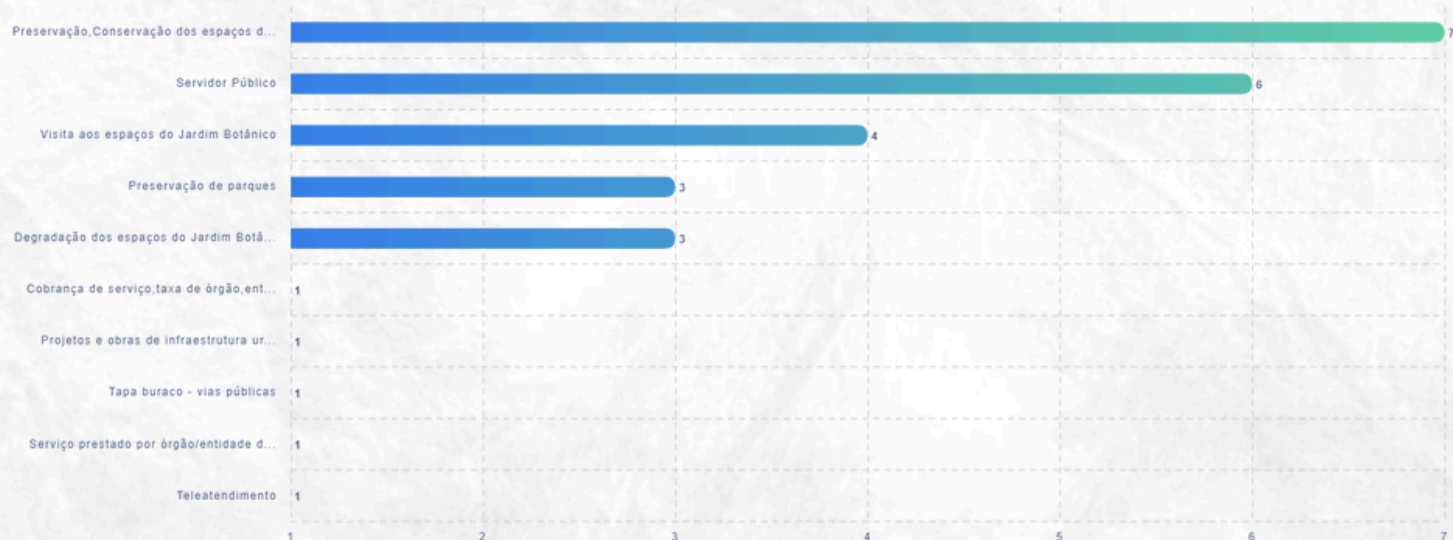


2.4.1 Assuntos recorrentes - anual

O Sistema Participa - DF utiliza a inteligência artificial - IZA - que ajuda na adequação da tipologia e do assunto relacionado ao relato do cidadão.

No ano de 2025, registramos os seguintes assuntos recorrentes:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



2.5 Quantidade - percentual de manifestações: outubro, novembro e dezembro/2025

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



2.5.1 Quantidade - percentual de manifestações: janeiro a dezembro/2025

| ASSUNTO | QUANTIDADE | % |
|--|------------|-------|
| Preservação, conservação dos espaços do JBB | 07 | 20% |
| Servidor público | 06 | 21,4% |
| Preservação de parques | 03 | 10,7% |
| Degradação dos espaços do JBB | 03 | 10,7% |
| Cobrança de serviço, taxa de órgão, entidade pública | 01 | 3,6% |
| Projetos e obras de infraestrutura urbana | 01 | 3,6% |
| Tapa buraco - vias públicas | 01 | 3,6% |
| Serviço prestado por órgão/entidade do GDF | 01 | 3,6% |
| Teleatendimento | 01 | 3,6% |





2.6 Tipologia das manifestações - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto, registrados no 4º trimestre/2025.

| ASSUNTOS | ELO | SUG | REC | INF | SOL | DEN |
|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Visita aos espaços do JBB | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor público | 02 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tapa buraco - vias públicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 | 0 |
| Preservação de parques | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 |
| Degradação dos espaços do JBB | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 02 | 01 | 02 | 0 | 01 | 0 |

2.6.1 Tipologia Global - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação e denúncia por assunto, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

| ASSUNTOS | ELO | SUG | REC | INF | SOL | DEN |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|
| Visita aos espaços do JBB | 01 | 0 | 03 | 0 | 0 | 0 |
| Preservação de parques | 01 | 0 | 02 | 0 | 0 | 0 |
| Preservação, conservação dos espaços do JBB | 05 | 0 | 02 | 0 | 0 | 0 |
| Degradação dos espaços do JBB | 0 | 01 | 02 | 0 | 0 | 0 |
| Cobrança de serviço, taxa de órgão, entidade pública | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 |
| Teleatendimento | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor terceirizado do serviço público | 0 | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 |
| Tapa buraco - vias públicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 | 0 |
| Projetos e obras de infraestrutura urbana | 0 | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Servidor público | 06 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Serviço prestado por órgão/entidade do GDF | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 14 | 02 | 12 | 0 | 01 | 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 quarto 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, ao longo do ano de 2025, como reuniões do Comitê Interno de Governança (CIG), com a Ouvidoria-Geral (OGDF), Programa de Integridade do JBB com a CGDF, capacitações pela Egov, GDF mais perto do cidadão (Itapoã), Campanhas do Agasalho, Vem Brincar Comigo e Nosso Natal (Restaurante Comunitário do Gama) - coordenadas pela Chefia-Executiva de Políticas Sociais, Café com Ouvidoria com as ouvidoras da Administração Regional do Jardim Botânico e da Administração Regional de São Sebastião, reunião da Rede SIGO. Prêmios recebidos: Ouvidoria Destaque, Índice de Transparência Ativa (ITA) e Selo Acessibilidade.

Equipe de Ouvidoria

Ouvidora: Keith Oliveira Crema

Ouvidora substituta: Carla Regina Paiva



Café com Ouvidoria RA Jardim Botânico



Café com Ouvidoria RA São Sebastião



Órgão atingiu 100% no Índice de Transparência Ativa!



Prêmio ITA



Selo Acessibilidade



Ouvidoria Destaque

