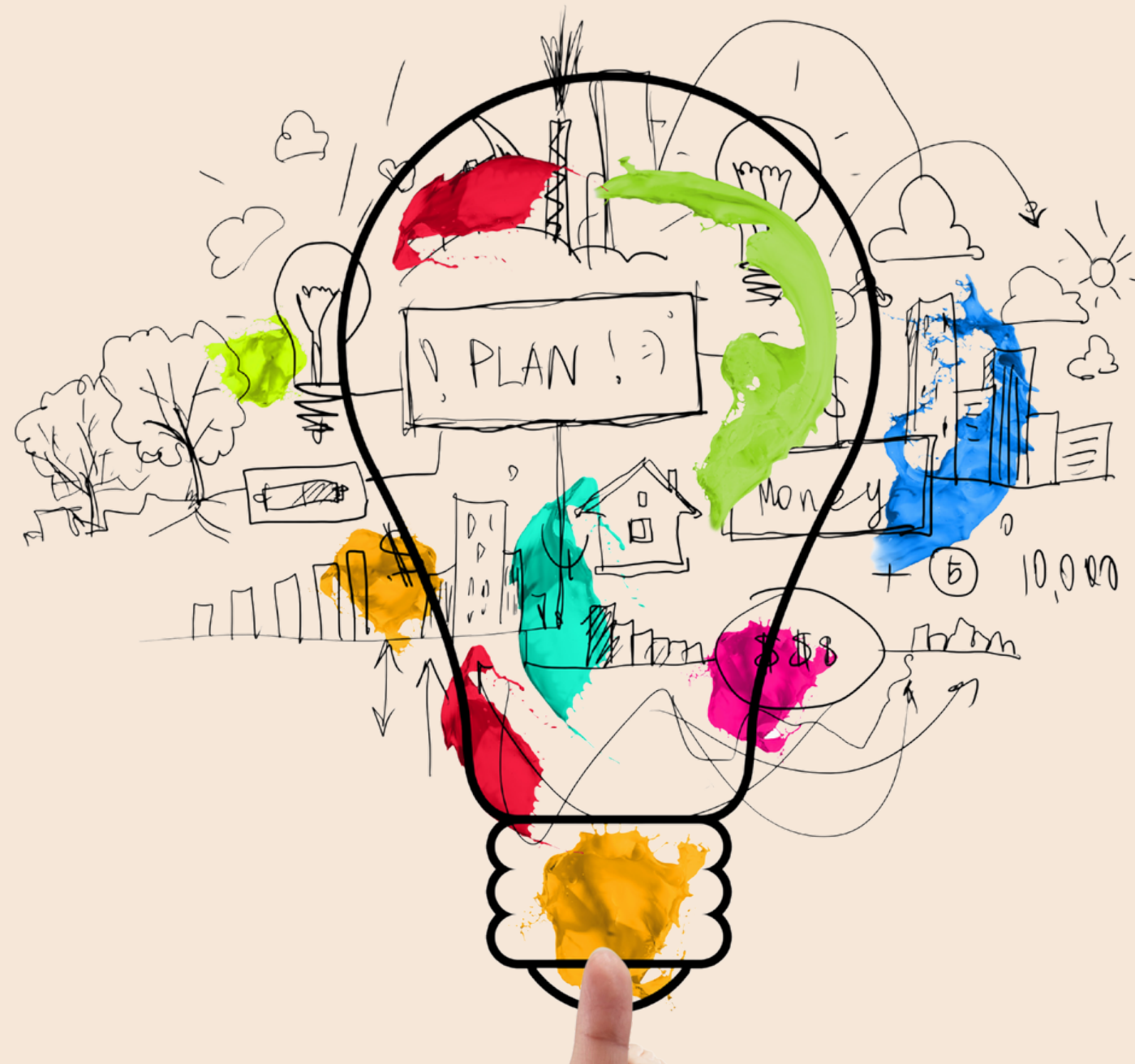




OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027

JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília do Distrito Federal é a unidade responsável por receber, analisar e dar o devido tratamento às manifestações dos cidadãos e aos pedidos de acesso à informação relacionados à área de atuação do instituto.

Com base na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e alinhada ao planejamento estratégico do Jardim Botânico de Brasília, a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2026/2027. Este plano é um instrumento vivo e flexível, que poderá ser ajustado sempre que necessário, de acordo com novas demandas, prioridades institucionais ou mudanças no contexto de atuação.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.



PILARES



NOSSO COMPROMISSO

Ouvir, acolher e analisar manifestações — como reclamações, sugestões, elogios e denúncias — promovendo a mediação de conflitos e a melhoria contínua dos serviços e buscar garantir os direitos dos cidadãos, fortalecer a confiança na instituição e contribuir para uma gestão mais ética, participativa e eficiente.

DIRETRIZ

Ser referência na conscientização da população do Distrito Federal sobre a preservação da biodiversidade do Cerrado.

NOSSOS VALORES

- Meio ambiente
- Responsabilidade social
- Sustentabilidade



RISCOS

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao receber, analisar e interpretar as manifestações dos usuários, oferecendo uma visão qualificada sobre a experiência com os serviços públicos.

Essas informações permitem identificar riscos nos processos institucionais e orientar ações de aprimoramento da Governança Corporativa.

Nosso planejamento, portanto, é guiado pelos desafios e oportunidades de melhoria identificados a partir da escuta qualificada da sociedade.



AÇÕES E PROJETOS

1 -RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026/2027

OBJETIVO

- Acompanhar o desempenho das manifestações em curtos períodos e fazer ajustes institucionais
- Consolidar e avaliar o desempenho geral do JBB, junto ao cidadão

CRONOGRAMA

- 1º, 2º, 3º e 4º Trimestre/ 2026
- 1º, 2º, 3º e 4º Trimestre/ 2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

Melhorar os serviços e fortalecer o relacionamento com a comunidade

JUSTIFICATIVA

- Decisão nº 2.844/21 – TCDF;
- Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- Lei nº 6.519, de 17 de março de 2020

AÇÃO

- Elaborar os relatórios;
- Publicar os relatórios na página da Ouvidoria;
- Encaminhar os relatórios para alta gestão e Comitê Interno de Governança.



AÇÕES E PROJETOS

2 - OUVIDORIA ITINERANTE - 2026/2027

OBJETIVO

Aproximar a Ouvidoria do visitante, por meio do atendimento no local de evento organizado pelo Jardim Botânico de Brasília

CRONOGRAMA

- Datas comemorativas no JBB

RESULTADO ESPERADO

- Ouvir o visitante e estreitar os laços com os cidadãos.
- Identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.

JUSTIFICATIVA

- Divulgar a Ouvidoria como um canal legítimo para tratativas de demandas dos cidadãos junto ao Jardim Botânico de Brasília
- Aprimorar políticas públicas e os serviços prestados pelo Jardim Botânico de Brasília

AÇÃO

Atuar de forma itinerante junto aos visitantes em eventos definidos no calendário anual realizados pelo Jardim Botânico de Brasília:

- Evento de comemoração aniversário do JBB
- Dia da Mulher
- Dia do Cerrado
- Dia do Ouvidor e outros



AÇÕES E PROJETOS

3 - BATE-PAPO COM A OUVIDORIA - 2026/2027

OBJETIVO

- Propagar no órgão o papel da Ouvidoria e reforçar a importância do uso das informações da sociedade para tomada de decisão dos gestores

CRONOGRAMA

Uma vez a cada semestre

RESULTADO ESPERADO

- Reduzir o prazo de resposta das unidades internas, sensibilizar para adoção da linguagem simples, reforçar a importância da Ouvidoria nos Comitês de Governança, entre outros.

JUSTIFICATIVA

- Promover o diálogo e a troca de saberes entre os servidores e colaboradores internos acerca da temática da sociedade para tomada de decisão dos gestores.

AÇÃO

- Promover palestra pela Ouvidoria com linguagem descontraída, explicar o papel do ouvidor e sua importância, fazer apresentação com uso de material de apoio, usar exemplos de demandas recebidas, informar prazos e outros



AÇÕES E PROJETOS

4 - CAFÉ COM A OUVIDORIA - 2026/2027

OBJETIVO

Promover o intercâmbio de boas práticas entre as seccionais de ouvidoria que integram a Rede SIGO-DF.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026 e 2027
- 2º Semestre / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

Contribuir para uma gestão mais transparente e participativa, refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos à população.

JUSTIFICATIVA

O Projeto "Café com a Ouvidoria" integra o Programa "Ouvindo os Ouvidores" da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que tem por finalidade proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

AÇÃO

Convidar uma Seccional de Ouvidoria da Rede para um café, a fim de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das relações institucionais entre as ouvidorias e a identificação de oportunidades de melhoria.



Café com a Ouvidoria

AÇÕES E PROJETOS

5 - MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - 2026/2027

OBJETIVO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do Jardim Botânico de Brasília
- Atualizar a Carta de Serviços do Jardim Botânico de Brasília

CRONOGRAMA

- Transparência Ativa Mensal / 2026 Mensal / 2027
- Carta de Serviços 2º Semestre / 2026 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito do Jardim Botânico de Brasília
- Simplificar procedimentos e facilitar o acesso aos serviços ofertados pelo Jardim Botânico de Brasília



Acesso à
Informação

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

Acesso à informação

JUSTIFICATIVA

- Atualização mensal das informações, em conformidade com a legislação de Acesso à Informação do Distrito Federal.
- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.

AÇÃO

- Mensurar mensalmente os requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços do Jardim Botânico de Brasília observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



AÇÕES E PROJETOS

6 - ACESSIBILIDADE e INCLUSÃO - 2026/2027

OBJETIVO

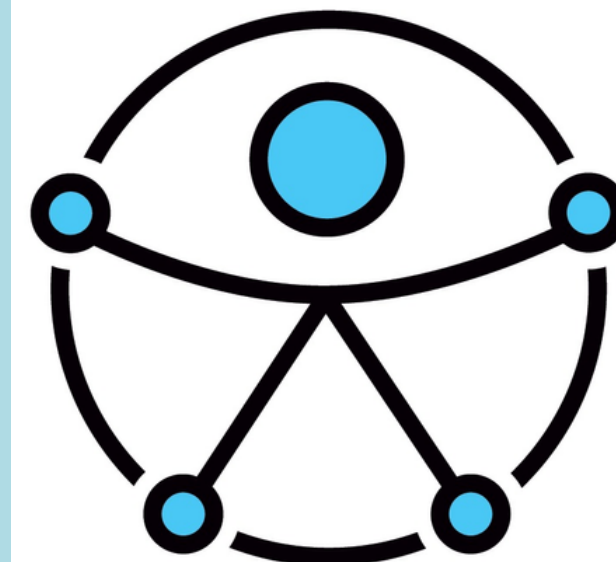
- Promoção da cultura de acessibilidade e inclusão no Jardim Botânico de Brasília e na Ouvidoria.
- Conscientização e capacitação dos servidores do JBB para realizarem atendimento adequado para pessoas com deficiência.

CRONOGRAMA

Uma vez ao ano

RESULTADO ESPERADO

- Consolidar a acessibilidade e inclusão no Jardim Botânico de Brasília e na Ouvidoria permitindo a participação cidadã de todos.



JUSTIFICATIVA

- Garantir que todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas, possam utilizar os serviços e espaços de forma autônoma e segura
- Cumprir a legislação vigente, a acessibilidade promove inclusão, equidade e respeito à diversidade, fortalecendo a imagem institucional e melhorando o atendimento ao público.

AÇÃO

- Capacitar servidores em cursos com a temática da acessibilidade e inclusão,
- Adaptar o trajeto e a sala da Ouvidoria, atendendo os critérios básicos de acessibilidade.



Equipe da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília



Keith Oliveira Crema
OUVIDORA

Carla Paiva
Equipe da Ouvidoria

