



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL



JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2021



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional do Jardim Botânico de Brasília apresenta seu Plano de Ação para o período Setembro a Dezembro de 2021, documento obrigatório onde são apresentados o diagnóstico e os ajustes necessários para o alcance da eficiência e da eficácia nas atividades desempenhadas por este setor, com o objetivo de aperfeiçoar a prestação dos serviços oferecidos aos visitantes e demais usuários.

2. COMPETÊNCIA

O Jardim Botânico de Brasília (JBB) é uma área protegida, vinculada à Secretaria de Meio Ambiente do Distrito Federal (SEMA), cuja missão é a constituição e a 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 um espaço de relacionamento entre esta instituição, representante do Governo do Distrito Federal e a comunidade, a Ouvidoria Seccional do Jardim Botânico de Brasília tem a atribuição de receber, 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, responsabilidade social.

3. DIAGNÓSTICO

Com base nas manifestações recebidas bem como da apuração das percepções da equipe técnica deste Jardim Botânico de Brasília, apresentamos aqui as propostas que podem ser analisadas e ajustadas neste Plano de Ação:

- Conhecimento relativamente insuficiente do que se constitui um Jardim Botânico e sua representação para a preservação do meio ambiente além das alternativas de contemplação, lazer, espaço com boas opções de gastronomia e bem-estar geral:

Atraídos pelos restaurantes e área de piquenique, muitos de nossos visitantes não reconhecem o ambiente natural no qual estão inseridos, muito menos

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

demonstram interesse na exploração do seu potencial.

A ciência da importância dos serviços aqui prestados à comunidade escolar, científica ou apenas admiradora do bioma Cerrado, suscetível de despertar o interesse em permanecer e conhecer os jardins temáticos e espaços de interação.

- Descumprimento das Normas de Conduta da instituição, amplamente divulgadas no site oficial e nas redes sociais.

Muitas das manifestações recebidas pela Ouvidoria do JBB referem-se a descontentamentos de visitantes quanto à regulamentação vigente na instituição, necessárias à adequada convivência entre visitantes e a preservação das coleções botânicas expostas além do Cerrado protegido, em mais de 4.500 hectares.

A rigidez de algumas regras deve-se ao fato do JBB ser, também, gestor da Estação Ecológica Jardim Botânico de Brasília (EEJBB), criada com a finalidade de promover atividades científicas voltadas unicamente para a identificação da flora e da fauna do Cerrado, com vistas à conservação genética. Com acesso restrito a servidores e pesquisadores, o cuidado com o impacto da ação antrópica é crítico e a ameaça é constante.

- Informação relativamente insuficiente sobre a Carta de Serviços do JBB.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social, na qual se encontram informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pelo Jardim Botânico de Brasília.

A consulta ao seu conteúdo oferece meio de despertar o interesse pela visita de forma consciente, apresentando os espaços e oportunidades de lazer e contemplação, além de esclarecer sobre os procedimentos para a realização de pesquisas e visitas técnicas.

4. OBJETIVOS, AÇÕES E RESPONSÁVEIS

Nessas condições, ocorre-nos indicar ações com o objetivo de introduzir ajustes e aperfeiçoar o entendimento do visitante quanto às características e a importância do Jardim Botânico de Brasília.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA

SITUAÇÃO 1: Conhecimento relativamente insuficiente do que se constitui um Jardim Botânico e sua representação para a preservação do meio ambiente.

OBJETIVO: Tornar a instituição Jardim Botânico de Brasília conhecida da população, em toda a sua integridade e funcionalidade, reforçando a sua importância para a preservação do bioma Cerrado.

AÇÃO: Divulgar o conceito e a função do Jardim Botânico de Brasília de forma adequada e eficaz, por meio das redes sociais, dos eventos promovidos ou recepcionados pela Unidade e dos atendimentos monitorados, no sentido de potencializar o interesse do público.

RESPONSÁVEIS: ASCOM / SUTEC / DIEX / OUVIDORIA

SITUAÇÃO 2: Descumprimento das Normas de Conduta da instituição.

OBJETIVO: Ampliar o conhecimento das normas vigentes e o monitoramento das regras.

AÇÃO: Reforçar a divulgação das Normas de Conduta do JBB nas redes sociais, no contato com interessados em contratar os serviços oferecidos e na formação de plantonistas, novos servidores e colaboradores do JBB.

RESPONSÁVEIS: ASCOM / SUAG / DIEX / OUVIDORIA

SITUAÇÃO 3: Insuficiência de conhecimento das informações contidas na Carta de Serviços do JBB

OBJETIVO: Ampliar a divulgação do conteúdo das Normas de Conduta, mantendo atualizado e compreensível a todos os interessados.

AÇÃO: Intensificar a divulgação do documento nas redes sociais e nos eventos presenciais do JBB, com conteúdo atualizado e linguagem acessível.

RESPONSÁVEIS: ASCOM / DIEX / OUVIDORIA