



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
NÚCLEO DE OUVIDORIA



JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA

2022



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Seccional do Jardim Botânico de Brasília expõe seu Plano de Ação para o ano de 2022, documento obrigatório onde são apresentados o diagnóstico da unidade em relação aos indicadores de performance estabelecidos para a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, conforme o Sistema de Gestão de Ouvidoria-SIGO/DF, a estratégia de ação, metas, recursos, cronograma e a estratégia de comunicação de resultados, necessários ao alcance da eficiência e da eficácia nas atividades desempenhadas pelo 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.

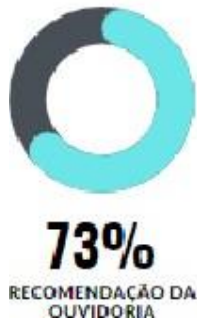
Com o compromisso de ser o ambiente de relacionamento entre esta unidade administrativa, representante do Governo do Distrito Federal e a comunidade, a Ouvidoria Seccional do Jardim Botânico de Brasília tem a atribuição de recepcionar, elaborar e encaminhar respostas ao cidadão no que se refere às suas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

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

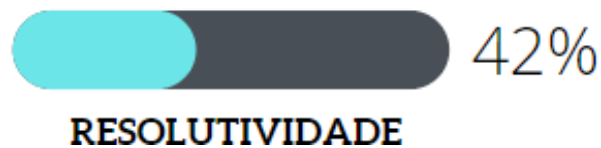
3. DIAGNÓSTICO

A proposta da Rede SIGO para 2022 é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: **VOLUME e QUALIDADE.**

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Analisando os principais indicadores propostos na pesquisa de satisfação realizada pelo usuário do sistema SIGO-DF, considerando que foram recebidas 73 manifestações no período compreendido entre janeiro de 2017 e dezembro de 2021, a avaliação procurou identificar qual seria a percepção do cidadão frente ao serviço de ouvidoria e mapear quais ações seriam priorizadas a partir das informações levantadas:

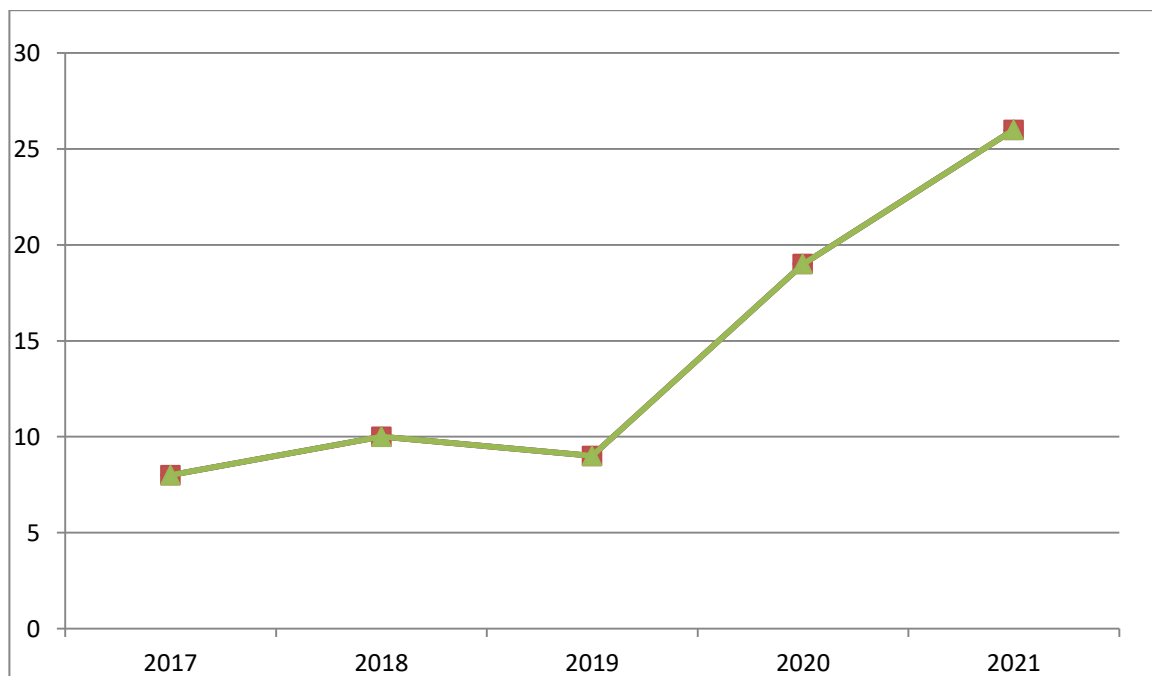




Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Com base nos indicadores apresentados no elemento qualidade, identificou-se a necessidade de priorização de ações para melhoria do índice de Resolutividade, e no elemento volume, constatou-se a necessidade de propor ações visando aumentar o número de manifestações avaliadas pelos usuários.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2017/2021





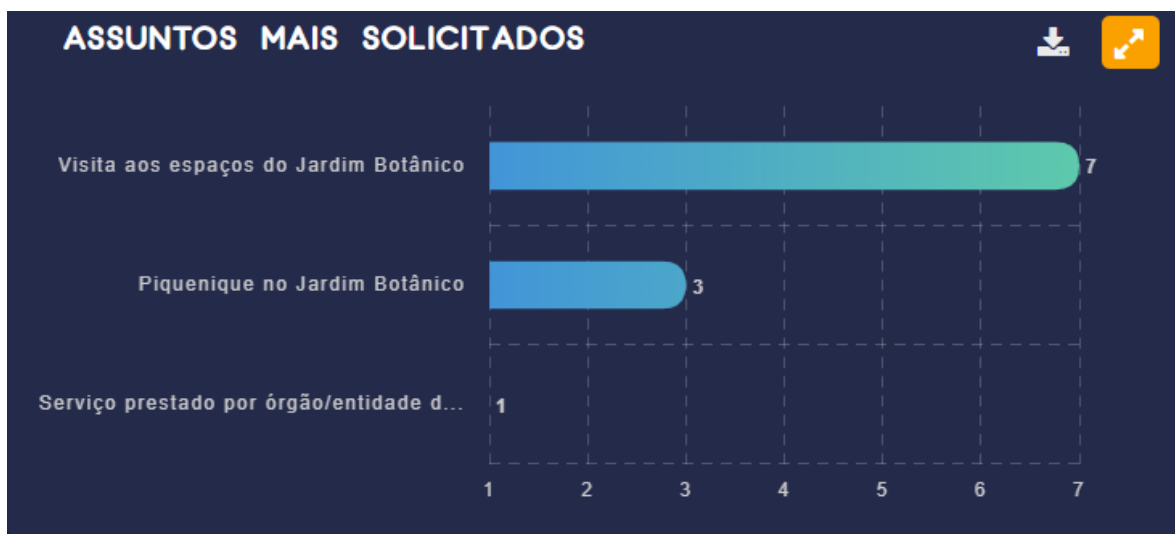
A Matriz de Análise funciona em duas dimensões: na dimensão VOLUME o JBB encontra-se no GRUPO 1, na cor vermelha, que representa os Órgãos que recebem menos de 20 manifestações/mês.

Na dimensão QUALIDADE o JBB encontra-se no GRUPO 3, com a resolutividade abaixo da meta SIGO. Nesse sentido, após aplicação dos critérios constatou-se que o JBB encontra-se na cor amarela, o que demonstra a necessidade de melhorar os indicadores para alcançar as metas estipuladas no referido sistema.

Quanto aos assuntos com maior índice de manifestações, a *visita aos espaços da área de visitação* se destaca, sinalizando o possível desconhecimento do visitante do que se constitui um Jardim Botânico, sua importância para a preservação do meio ambiente e as regras de visitação estabelecidas.

Na sequência, *servidores públicos* que fazem a primeira abordagem, em relação ao descumprimento das normas de conduta do órgão cometidas pelos visitantes, são em sua maioria referentes aos funcionários terceirizados (vigilantes), que constituem alvo das manifestações por estarem na linha de frente em defesa do bom andamento das atividades do JBB.

Quanto às manifestações referentes ao assunto descrito como *piquenique no Jardim Botânico*, a principal reivindicação é a instalação de mais bebedouros no local, porquanto uma área tão extensa deva dispôr de mais postos de distribuição de água.



Fonte <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

4. Estratégia de Ação

4.1. Volume

Algumas ações foram traçadas por esta Ouvidoria visando a melhoria dos índices de resolutividade para alcance da meta SIGO/2022:

- Melhorar a sinalização referente à localização da Sala da Ouvidoria, com especial atenção à acessibilidade até a Casa da Permacultura, onde está instalada;
- Potencializar a resolução de solicitações dos manifestantes, com o apoio dos setores responsáveis pela manutenção e conservação do JBB;
- Promover reuniões periódicas com a Assessoria de Comunicação, visando a atualização das informações apresentadas nas redes sociais do Jardim Botânico de Brasília, mantendo o conteúdo compreensível e acessível;
- Intensificar a aproximação com os visitantes e a divulgação presencial das informações relevantes sobre as atividades e serviços oferecidos pelo JBB, ressaltando sua fundamental importância para a conservação do meio ambiente;
- Estimular a participação do manifestante na realização da Pesquisa de Satisfação;
- Ampliar a divulgação das informações sobre o JBB, por meio dos servidores e colaboradores que atuem diretamente com o público visitante.



4.2 - Qualidade

Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao visitantes do JBB, em reunião com a Assessoria de Comunicação, Gerência de Educação Ambiental, Superintendência de Conservação e Superintendência de Administração Geral, a Ouvidoria traçou os seguintes Projetos para os assuntos mais demandados :

PROJETO I

Assunto: Visita aos espaços do JBB:

Projeto - Implantação de novas Placas de Sinalização:

Objeto do Contrato: Contratação de empresa especializada em confecção e instalação de placas de sinalização com QRCODE, compondo o sistema de sinalização visual do Jardim Botânico de Brasília.

Justificativa: Muitas das manifestações recebidas pela Ouvidoria do JBB referem-se ao descontentamento 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 de o 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, se constituindo em ameaça no que diz respeito à visita aos espaços, possivelmente pelo desconhecimento das normas de conduta e da missão de conservar e preservar as espécies botânicas. O presente projeto visa orientar melhor o público quanto às permissões e proibições, proporcionando maior segurança e bem estar aos visitantes e possibilitando a melhor identificação dos espaços do Jardim Botânico de Brasília.

Recursos: O contrato terá valor estimado por exercício de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), e correrá por conta da Dotação Orçamentária do JBB.

Responsáveis Setor: Assessoria de Comunicação - Servidora: Mariana

Setor: Superintendência de Conservação - Servidor: Elton Baia



PROJETO II

Assunto: Servidor Público

Projeto - Reciclagem em atendimento ao público visitante do JBB

Justificativa: O Jardim Botânico de Brasília é uma área protegida, 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. Nessas condições, restou comprovada a necessidade de orientar servidores e colaboradores terceirizados para a prestação de atendimento ao público visitante mais direcionado à conscientização da preservação do meio ambiente, além das alternativas de contemplação, lazer e gastronomia. Desse modo a equipe da Gerência de Educação Ambiental do JBB, deve elaborar o conteúdo do curso de reciclagem no atendimento ao público, com orientações específicas a servidores e colaboradores terceirizados que lidam diretamente com o público visitante. À Gerência de Educação Ambiental caberá ainda ministrar o curso, visando um atendimento de excelência ao visitante.

Recursos: Recursos humanos.

Responsáveis: Setor: Gerência de Educação Ambiental

Servidores: Milena Castro e Lucas Miranda

PROJETO III

Assunto: Piquenique no Jardim Botânico

PROJETO - Revitalização da área de piquenique do JBB.

Justificativa: Objetivando ofertar melhores condições de lazer ao público infantil, faz-se indispensável à revitalização do espaço lúdico com fundamental importância pedagógica, essencial ao desenvolvimento de novas habilidades psíquicas e motoras em crianças e uma maior interação social e com o meio ambiente, proporcionando a realização de atividades em espaços abertos em meio à natureza de forma mais segura. Além disso, a equipe da Superintendência de Conservação traçou diretrizes para a revitalização dos pontos dos redários e a instalação de novos equipamentos, com a retirada de pinheiros que sinalizem risco de queda, o que dará um novo vigor ao espaço.

Recursos: A revitalização terá um valor estimado de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) e correrá por conta da Dotação Orçamentária do JBB.

Responsáveis: Setor: Superintendência de Conservação - Servidor: Elton Baia



4.1 - METAS

A melhoria organizacional do Núcleo da Ouvidoria do JBB, planejada para o ano de 2022, terá como foco o atendimento presencial ao manifestante, a diminuição do prazo de resposta e o aumento da satisfação dos serviços prestados, conforme projeção dos resultados esperados abaixo:

Índices	Situação em 2021	Prospecção para 2022
Resolutividade	33%	42%
Satisfação dos Serviços	76%	85%
Recomendação	70%	80%
Atendimento	78%	88%
Sistema	80%	90%
Resposta	70%	88%

5. CRONOGRAMA 2022

As ações apresentadas afiguram-se imprescindíveis para o alcance das metas propostas e deverão ocorrer conforme os prazos que seguem:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
NÚCLEO DE OUVIDORIA



PROJETO	AÇÃO	METAS	MEDIÇÃO		RESULTADO ESPERADO
Melhoria dos índices de Resolutividade	Intensificar a aproximação com os visitantes e a divulgação presencial das informações relevantes sobre as atividades e serviços oferecidos pelo JBB, ressaltada a fundamental importância para a conservação do meio ambiente.	42%	Maio a Julho	Sinalizar a localização da Ouvidoria, com especial atenção à acessibilidade à Casa da Permacultura	Aumento do índice de resolutividade
			Agosto a outubro	Estimular a participação do manifestante na realização da Pesquisa de Satisfação	
			Janeiro a dezembro	Manter a atualização da Carta de Serviços	



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
JARDIM BOTÂNICO DE BRASÍLIA
NÚCLEO DE OUVIDORIA



PROJETO	AÇÃO	METAS	MEDIÇÃO		RESULTADO ESPERADO
Aquisição de placas de orientação e sinalização	Aquisição de placas informativas com acesso as normas de conduta por tecnologia QR CODE	07	Maio a junho	Elaboração de Termo de Referência	Revitalização do sistema de orientação e sinalização do JBB
			Julho a agosto	Processo licitatório	
			Setembro a novembro	Confecção e instalação das placas	
Curso interno de atendimento ao público	Capacitar os servidores do JBB e colaboradores terceirizados	15	Julho a agosto	Elaboração de conteúdo do curso	Formação de servidores orientados a prática do atendimento ao público visitante, direcionado à concientização da preservação do meio ambiente.
			Setembro e outubro	10 servidores ministrados	
			Novembro/dezembro	05 servidores ministrados	
Revitalização da área de piquenique	Aquisição de bebedouro e reforma dos brinquedos do parque infantil	15	Julho a agosto	Revitalização da rede de água e retirada de pinheiros	Revitalização da área de piquenique
			Setembro e novembro	Aquisição e instalação de novos equipamentos e manutenção do parque infantil	



6. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

Os resultados serão comunicados nos Relatórios Trimestrais de Gestão, com base nos dados publicados no Painel de Ouvidoria (www.painel.ouv.df.gov.br), e publicados no sítio eletrônico do Jardim Botânico de Brasília.

Carla Regina Silva Paiva

Ouvidora

Denise Carvalho da Silva

Ouvidora Substituta