



JARDIM BOTÂNICO  
DE BRASÍLIA

JBB



## **1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2023**

### **ÍNDICE**

- 1. VISÃO GERAL**
- 2. DIAGNÓSTICO**
  - 2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES**
  - 2.2. QUALIDADE**
  - 2.3. TIPOLOGIA GLOBAL**
  
  - 2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES**
    - 2.4.1. Volume**
    - 2.4.2. Qualidade**
    - 2.4.3. Tipologia**
- 3. PROJETOS**
  - 3.1. PROJETOS DO PLANO DE AÇÃO**
- 4. AÇÕES EXTRA PROJETOS**
- 5. INDICAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.**

## 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.

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.

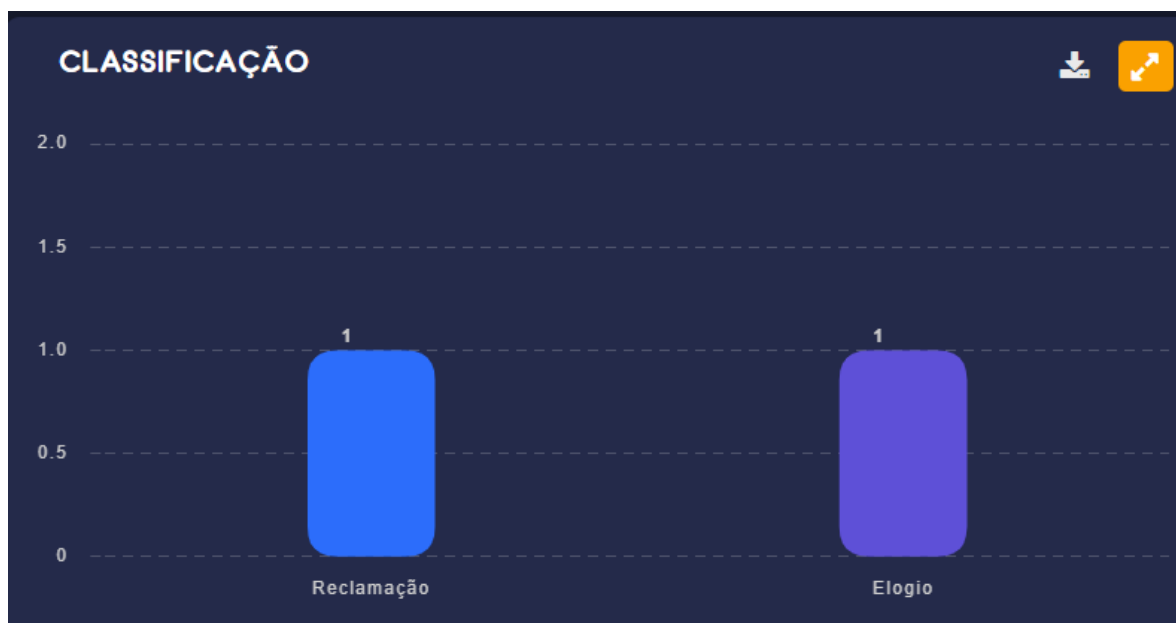
Contamos com uma sala exclusiva no prédio da Permacultura para atendimento ao visitante, e demandas relativas ao acolhimento dos animais, cuidados com a unidade de preservação, playground infantil, lagos e jardins temáticos, restaurantes, entre outros espaços.

Em atendimento à Instrução Normativa N° 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 janeiro, fevereiro e março de 2023, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Número total de manifestações do período

Recebemos duas manifestações no primeiro trimestre de 2023, sendo uma no mês de janeiro e uma em março, assim distribuídas:



Os elogios correspondem a 50% das manifestações, e as reclamações a 50%.

De acordo com a Lei de Acesso a informação-LAI, o cidadão pode solicitar acesso a qualquer informação do JBB, usando o mesmo endereço eletrônico utilizado para gerar as manifestações de ouvidoria, o [https:// www.participa.df.gov.br](https://www.participa.df.gov.br).

No Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, registramos 37 solicitações, mas apenas 05 foram de competência do Órgão. Todas foram respondidas ou encaminhadas aos órgãos de competência dentro do prazo.



## Qual serviço você quer acessar?



Acesso à  
Informação

Acessar aqui



OUVIDORIA

Acessar aqui

### 2.2. Qualidade

Os serviços de ouvidoria são avaliados por meio do preenchimento voluntário da pesquisa de satisfação, que pode ser realizado a qualquer tempo pelo cidadão. É uma importante ferramenta para avaliar a qualidade e o desempenho da ouvidoria, onde são aferidos os índices de resolutividade, recomendação, satisfação com o atendimento, satisfação com os serviços de ouvidoria e qualidade da resposta.

No primeiro trimestre não foram respondidas pesquisas de satisfação pelos manifestantes.

### 2.3. Tipologia Global

Não registramos denúncias no trimestre.

Mês	JAN	FEV	MAR	Total
Reclamações	1	0	0	1

## 2.4 Assuntos recorrentes

Os assuntos que tomamos como metas para o desenvolvimento do Plano de Ação da Ouvidria, em 2023, são:

- Servidor Público
- Serviços Prestados por Órgãos do GDF
- Preservação das áreas

### 2.4.1. Volume - quantidade de manifestações por assunto no trimestre

<b>Elogio, solicitação, reclamação e denúncia.</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Valor cobrado de serviços	<b>01</b>
Serviços Prestados por Órgão do GDF	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>02</b>

### 2.4.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto

<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
Valor cobrado de serviços	01	50
Serviços Prestados por Órgão do GDF	01	50

**2.4.3. Tipologia** - Elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto.

<b>MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 1º TRIMESTRE DE 2023</b>							
<b>ASSUNTOS</b>	<b>ELO</b>	<b>SUG</b>	<b>REC</b>	<b>INF</b>	<b>SOL</b>	<b>DEN</b>	<b>SOMA</b>
Valor cobrado	1	0	0	0	0	0	1
Serviços Prstados por Órgão do GDF	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### 3. PROJETOS

**3.1.** Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos visitantes do JBB, traçamos quatro projetos voltados para os assuntos de maior índice de manifestações, qual seja visita aos espaços, servidor público e preservação dos espaços.

Os projetos e respectivas ações, cronogramas e metas alcançadas no decorrer de 2023, estão assim distribuídos:

#### **Projeto I – Acessibilidade no Jardim Botânico**

**Objetivo:** Aprimorar alguns acessos e adequando o JBB ao que preconiza o Estatuto da pessoa com deficiência e / ou mobilidade reduzida, tornando-o um espaço inclusivo de educação, lazer e contemplação da natureza.

**Metas Alcançadas no período:** Reunião realizada com a diretora do programa DV na trilha, onde foi traçado o diagnóstico das barreiras e primeiras diretrizes do projeto.

**Meta: 10% - Meta alcançada**

**Setor Responsável:** Diretoria de Gestão Integrada da Biodiversidade e Conciência Pública

<b>CRONOGRAMA</b>	<b>AÇÃO</b>
Março e Abril	Diagnóstico das barreiras físicas, como calçadas e passagens, com a adequação das mesmas à legislação vigente.
Mai a julho	Construção do Projeto de acessibilidade e efetivação de parcerias
Julho e Agosto	Realização das Obras
Agosto e setembro	Capacitação dos servidores e colaboradores, para a eliminação da barreira atitudinal e eficiência ao atendimento às pessoas com deficiência e / ou mobilidade reduzida.

#### **Projeto II - Orientação e sinalização**

**Objetivo:** Orientar o público quanto a melhor identificação dos espaços, proporcionando segurança e bem estar aos visitantes.

**Metas Alcançadas no período:** Realizada a primeira reunião de dimensionamento e levantamento do quantitativo.

**Meta:** Projeto realizado

**Setor Responsável:** Superintendência de Conservação e Diretoria de Gestão Integrada da Biodiversidade e Conciência Pública

<b>CRONOGRAMA</b>	<b>AÇÃO</b>
Abril a maio	Dimensionamento e levantamento quantitativo

Junho julho	Elaboração do projeto e Procedimento licitatório
Agosto a novembro	Execução dos serviços e instalação das placas

### **Projeto III - Capacitação de servidores**

**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.

**Metas alcançadas no período:** 01 Encontro realizado

**Meta:** 09 Encontros

**Setor Responsável:** Gerência de Educação Ambiental

<b>CRONOGRAMA</b>	<b>AÇÃO</b>
Março a novembro	Realizar um encontro mensal

### **Projeto IV- Central de atendimento ao visitante**

**Metas alcançadas no período:** A criação da central de atendimento ao visitante visa proporcionar um atendimento mais personalizado onde o público tenha acesso a todas as informações relativas a visitação.

**Meta:** Implantação da Central

**Setor Responsável:** Superintendência de Conservação

<b>CRONOGRAMA</b>	<b>AÇÃO</b>
Abril	Elaboração do projeto
Maio e junho	Aquisição de material e equipamentos
Julho	Execução dos serviços

## **4. AÇÕES EXTRAPROJETOS**

No primeiro trimestre a ouvidoria participou da Reunião Geral da Rede de Ouvidorias do DF em janeiro, evento que marcou o lançamento das ações e metas previstas para 2023.

Em fevereiro participamos semana de planejamento onde foram discutidos os componentes do plano de ação anual e projetos propostos para 2023, realizado pela Ouvidoria Geral no Palácio do Buriti.

Em março tomamos parte nas comemorações do 38º aniversário do Jardim Botânico e do Dia do Ouvidor no auditório do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

## **5. INDICAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

No último trimestre, as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente solucionadas, com o apoio irrestrito da equipe técnica do Jardim Botânico de Brasília.

**Carla Regina Silva Paiva**

Ouvidora

**Denise Carvalho da Silva**

Ouvidora Substituta