



JARDIM BOTÂNICO
DE BRASÍLIA

JBB



2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2022

ÍNDICE

1. **VISÃO GERAL**
2. **DIAGNÓSTICO**
 - 2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
 - 2.2. QUALIDADE
 - 2.3. TIPOLOGIA GLOBAL
 - 2.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES
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 SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam as respectivas áreas de atuação, como aquelas relativas ao atendimento ao visitante, 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 no Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente aos meses de abril, maio e junho de 2022.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

Foram recebidas oito manifestações no segundo trimestre de 2022, das quais uma em abril, seis em maio e uma em junho, assim distribuídas:

- 06 **elogios** que correspondem a 75% das manifestações
- 01 **sugestão** que corresponde a 12.5% das manifestações
- 01 **denúncia** que corresponde a 12,5% das manifestações

No Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, foi registrada uma solicitação no mês de maio, que foi tempestivamente atendida.

2.2. Qualidade

Com base nos indicadores apresentados no elemento qualidade, identificou-se a necessidade de priorização de ações para melhoria do índice de Resolutividade, que depende do preenchimento do questionário de Pesquisa de Satisfação, de iniciativa do manifestante.

a) Índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
90%	61%	100%

b) Índice de satisfação com a resposta

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
85%	44%	100%

c) Índice de satisfação com o atendimento

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
88%	64%	100%

d) Índice de satisfação com o Sistema

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
90%	75%	100%

e) Índice de recomendação

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
80%	69%	100%

f) Índice de resolutividade

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
42%	39%	0%

2.3. Tipologia Global

Destacam-se os números de reclamações e denúncias:

Mês	ABR	MAI	JUN	Total
RECLAMAÇÕES	0	0	0	0
DENÚNCIAS	0	0	1	1

2.4 Assuntos recorrentes

Os assuntos recorrentes, tomados como metas para o exercício 2022, são:

- - Servidor Público
- - Preservação dos Espaços
- - Palestras sobre Educação Ambiental
- - Serviços Prestados

2.4.1. Volume - quantidade de manifestações por assunto

Elogio, Sugestão e Denúncia.	
ASSUNTO	QUANTIDADE
Servidor Público	05
Preservação dos espaços	01
Palestras sobre Educação Ambiental	01
Serviços prestados	01
Total	08

2.4.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Servidor Público	05	62,5
Preservação dos espaços	01	12,5
Palestras sobre Educação Ambiental	01	12,5
Serviços prestados pelo Governo	01	12,5

2.4.3. Tipologia - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação e denúncia / assunto

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 2º TRIMESTRE DE 2022							
ASSUNTOS	ELOG	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Servidor Público	5	0	0	0	0	0	5
Preservação dos espaços	0	1	0	0	0	0	1
Palestras sobre Educação Ambiental	1	0	0	0	0	0	1
Serviços prestados pelo Governo	0	0	0	0	0	1	1
Total	6	1	0	0	0	1	1

3. PROJETOS

3.1. Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao visitantes do JBB, foram traçados quatro projetos sendo que o primeiro deles visa a melhoria dos Índices de Resolutividade e os demais estão voltados para os assuntos com maior índice de manifestações, qual seja, visita aos espaços, servidor público e preservação dos espaços.

Os projetos e respectivas ações, cronograma e metas alcançadas no trimestre estão assim distribuídos:

Projeto I – Melhoria dos índices de resolutividade

Metas alcançadas no período: Contato telefônico realizado após resposta definitiva, incentivando o manifestante a preencher a pesquisa de satisfação.

Meta: 42%

CRONOGRAMA	AÇÃO
Agosto e Setembro	Estimular a participação do manifestante na realização da Pesquisa de Satisfação
Outubro e Novembro	Atualização da Carta de Serviços

Projeto II - Aquisição de placas de orientação e sinalização

Metas alcançadas no período: Foram elaborados os estudos técnicos preliminares e o Termo de Referência com levantamento de quantidade e custo.

Meta: Instalação de 07 novas placas de orientação

CRONOGRAMA	AÇÃO
Maio e Junho	Elaboração de Termo de Referência
Julho a Agosto	Processo licitatório
Setembro a novembro	Confecção e instalação das placas

Projeto III - Curso interno de atendimento ao público

Metas alcançadas no período: Elaboração do Curso de orientação dos servidores quanto à prática do atendimento ao público visitante, direcionado à conscientização da preservação do Meio Ambiente.

Meta: 15 servidores e colaboradores

CRONOGRAMA	AÇÃO
Agosto e Setembro	Ministração do curso para 5 servidores
Outubro e Novembro	Ministração do curso para 10 servidores

Projeto IV- Revitalização da área de piquenique

Metas alcançadas no período: Projeto concluído com a retirada de alguns espécimes de *Pinus sp.*, nivelamento do solo, manutenção do parque infantil, aquisição e instalação de bebedouros.

Meta: Revitalização dos espaços de visitação - **Projeto concluído**

CRONOGRAMA	AÇÃO
Maio e Junho	Retirada de <i>Pinus sp.</i> e nivelamento do solo
Junho	Manutenção da área e instalação de bebedouro

4. AÇÕES EXTRA-PROJETOS

Foram retomados os atendimentos presenciais com o objetivo de aproximar a administração do público visitante, aumentando a participação do cidadão, contribuindo com as atividades de planejamento e tomada de decisão dos gestores do Órgão.

No trimestre a Ouvidoria do JBB participou do programa de formação continuada em ouvidoria, proposto pela Ouvidoria Geral, na Escola e Governo e via Web-conferências.

Participação na palestra de prevenção e combate aos incêndios florestais, ministrada pela Gerência de Preservação do Jardim Botânico, da elaboração das novas Normas de Conduta e da revisão do Manual do Plantonista do JBB.

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.

Diante das especificidades do funcionamento da instituição, a disponibilidade dos servidores e a parceria com diferentes órgãos governamentais, os serviços prestados estão sendo positivamente avaliados.

A constante e criteriosa análise das manifestações recebidas subsidiarão futuras sugestões às atividades oferecidas pelo Jardim Botânico de Brasília.

Carla Regina Silva Paiva

Ouvidora

Denise Carvalho da Silva

Ouvidora Substituta