



JARDIM BOTÂNICO
DE BRASÍLIA

JBB



RELATÓRIO ANUAL 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 Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente ao ano de 2022, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

Recebemos trinta manifestações no decorrer de 2022, assim distribuídas:



Os elogios correspondem a 43% das manifestações, as reclamações a 26,7%. Denúncias 13,3% , sugestões 13,3% e solicitações 3,3%

No Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, registramos apenas uma solicitação que foi prontamente atendida.

2.2. Qualidade

Apresentamos os quadros por título, e verificamos que em todos os índices que classificam a Ouvidoria, alcançamos 100% de aprovação.



2.3. Tipologia Global

Registramos os mesmos números de reclamações e denúncias no ano de 2022 em comparação ao ano de 2021.

Mês	2021	2022
RECLAMAÇÕES	12	8
DENÚNCIAS	0	4
Total	12	12

2.4 Assuntos recorrentes

Os assuntos recorrentes, que tomaremos como metas para 2023, são:

- Servidor Público
- Visita aos espaços
- Preservação das áreas

2.4.1. Volume - quantidade de manifestações por assunto em 2022

Elogio, solicitação, reclamação e denúncia.	
ASSUNTO	QUANTIDADE
Servidor Público	13
Visita aos espaços	05
Preservação das áreas	03

2.4.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	Percentual
Servidor Público	44,8%
Visita aos espaços	17,2%
Preservação das áreas	10,3%

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

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM 2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Servidor Público	8	0	1	0	0	4	13
Visita aos espaços	1	3	1	0	0	0	5
Preservação das áreas	2	0	1	0	0	0	3

O atendimento às escolas realizado pela equipe da Gerencia de Educação Ambiental, principalmente as visitas guiadas, a ministração de palestras e a prática de dinâmicas de grupo voltadas à conscientização e a preservação do meio ambiente, contribuíram para o aumento no número de elogios.

3. PROJETOS

3.1. Com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos visitantes do JBB, traçamos quatro projetos sendo que o primeiro deles visa a melhoria dos índices de resolatividade e os demais estão 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 ano de 2022, 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: 100% - Meta alcançada

Setor Responsável: Núcleo de Ouvidoria

CRONOGRAMA	AÇÃO
Agosto a outubro	Estimular a participação do manifestante na realização da Pesquisa de Satisfação
Setembro a novembro	Manter a atualização da Carta de Serviços

Projeto II - Aquisição de placas de orientação e sinalização

Metas Alcançadas no período: Foram elaborados o estudo técnico preliminar e Termo de referência com levantamento de quantidade e custo. Não sendo possível realizar o processo licitatório, devido ao impedimento de aquisição de material de comunicação no período eleitoral.

Meta: Instalação de 07 novas placas de orientação – **Adiado**

Setor Responsável: ASCOM e Superintendência de Conservação

CRONOGRAMA	AÇÃO
Maio e Junho	Elaboração de Termo de Referência

- O presente projeto constará do Plano de Ação da Ouvidoria para o exercício de 2023.

Projeto III - Curso interno de atendimento ao público

Metas alcançadas no período: Curso de orientação dos servidores quanto à prática do atendimento ao público visitante, direcionado à conscientização da preservação do meio ambiente, visando o alinhamento das orientações, específicas para os servidores que tratam com o público mais diretamente, com o objetivo de oferecer um atendimento de excelência ao visitante.

Meta: 15 servidores e colaboradores - **Projeto concluído**

Setor Responsável: Gerência de Educação Ambiental

CRONOGRAMA	AÇÃO
Outubro	Ministração do curso para 15 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**

Setor Responsável: Superintendência de Conservação

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 EXTRAPROJETOS

No decorrer de 2023 a Ouvidoria do JBB participou de todas as reuniões de alinhamento e monitoramento conduzidas pela Coordenação de Planejamento da Ouvidoria-geral e do evento “Jornada SIGO-DF de Resultados- 2022”, que trouxe como objetivo a apresentação dos resultados alcançados pelo sistema de Gestão de Ouvidorias em 2022.

Dando continuidade ao programa de formação continuada em ouvidoria, proposto pela Ouvidoria Geral, na Escola e Governo e via Web-conferências, foram realizados os 13 cursos no decorrer de 2022.

Recebemos também o certificado de 100% de Transparência Ativa no ano de 2022.

5. INDICAÇÕES DA OUVIDORIA PARA O APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

No decorrer do ano, as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente solucionadas, com o apoio irrestrito da Diretoria Executiva e da equipe técnica do Jardim Botânico de Brasília, possibilitando o alcance de 100% das metas previstas.

Carla Regina Silva Paiva

Ouvidora

Denise Carvalho da Silva

Ouvidora Substituta