



JARDIM BOTÂNICO
DE BRASÍLIA

JBB



3º 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.

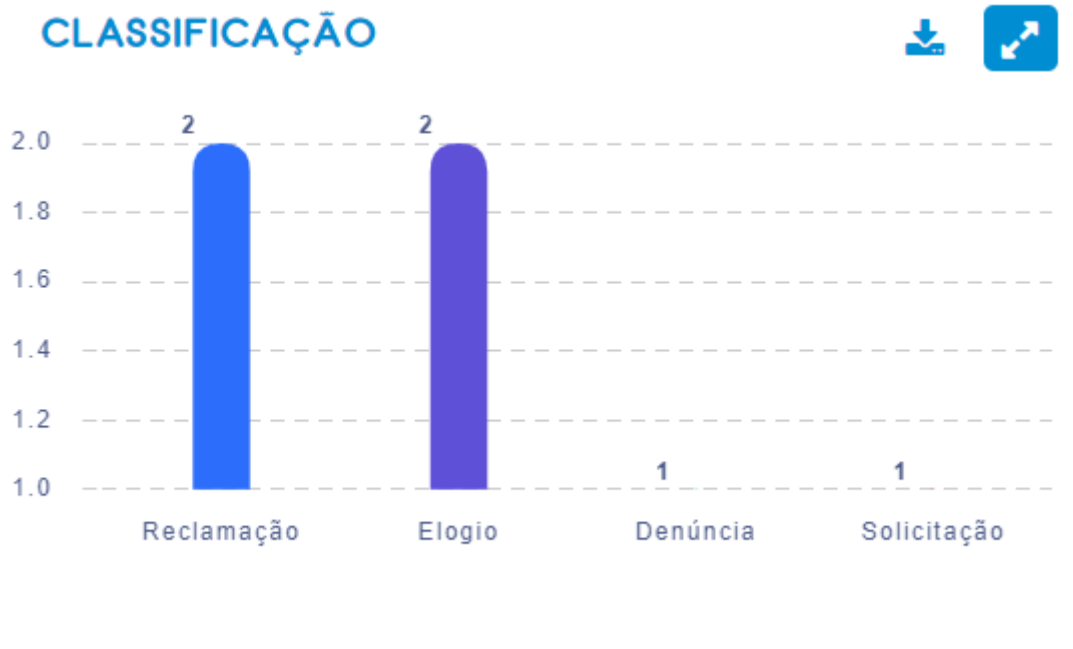
Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam as respectivas áreas de atuação, como aquelas relativas ao atendimento ao visitante, acolhimento dos animais, 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 Decreto nº 36.462/2015, segue o Relatório da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2022, que servirá como ferramenta de gestão para Diretoria Executiva e Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

2.1. Número total de manifestações do período

Recebemos seis manifestações no terceiro trimestre de 2022, sendo duas no mês de julho, três em agosto e uma em setembro, assim distribuídas:



Os elogios correspondem a 33% das manifestações, as reclamações a 33%, a solicitação a 17% e denúncia a 17%.

No Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, não registramos solicitações.

2.2. Qualidade

Apresentamos as metas anuais por títulos nos quadros onde verificamos a melhoria do índice de Resolutividade.

a) Índice de satisfação com os serviços de ouvidoria

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
90 %	61%	100%	100%

b) Índice de satisfação com a resposta

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
85 %	44%	100%	100%

c) Índice de satisfação com o atendimento

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
88 %	64%	100%	100%

d) Índice de satisfação com o sistema

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
90 %	75%	100%	100%

e) Índice de recomendação

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
80 %	69%	100%	100%

f) Índice de resolutividade

META ANUAL	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE
42 %	39%	0%	100%

2.3. Tipologia Global

Destacamos os números de reclamações e denúncias no trimestre:

3º trimestre/2022

Mês	JUL	AGO	SET	Totais
RECLAMAÇÕES	0	1	1	2
DENÚNCIAS	1	0	0	1

2.4 Assuntos recorrentes

Os assuntos recorrentes, que tomamos como metas para 2022, são:

- Servidor Público
- Preservação dos Espaços
- Serviços Prestados

2.4.1. Volume - quantidade de manifestações por assunto no trimestre

Elogio, solicitação, reclamação e denúncia.	
ASSUNTO	QUANTIDADE
Servidor Público	02
Preservação dos espaços	02
Fiscalização-Degradação do solo	01
Tapa buraco-vias públicas	01
Total	06

2.4.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Servidor Público	02	33,3
Preservação dos espaços	01	33,3
Fiscalização-Degradação do solo	01	16,7
Tapa buraco-vias públicas	01	16,7

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

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 3º TRIMESTRE DE 2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Servidor Público	1	0	0	0	0	1	2
Preservação dos espaços	1	0	1	0	0	0	2
Fiscalização-Degradação do solo	0	0	1	0	0	0	1
Tapa buraco-vias públicas	0	0	0	0	1	0	1
Total	2	0	2	0	1	1	6

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 resolutividade 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 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: 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 mês de agosto a Ouvidoria do JBB participou da reunião do Comitê Interno de Governança, com o objetivo de apresentar informações sintéticas das manifestações que indicam as demandas da sociedade, como forma de instrumento de gestão pública, que subsidiarão o processo de tomada de decisão do Órgão.

Dando continuidade ao programa de formação continuada em ouvidoria, proposto pela Ouvidoria Geral, na Escola e Governo e via Web-conferências, foram realizados os seguintes cursos no trimestre:

- Comunicação no Ambiente de Ouvidoria - agosto
- Atendimento em Ouvidoria (casos complexos) - setembro
- Linguagem Simples - setembro
- Planejamento estratégico em Ouvidoria - setembro

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.

Para melhoria do atendimento ao público visitante sugerimos a criação da Central de Atendimento ao Visitante, no prédio do Centro de Visitantes, para que o chefe de plantão possa receber o visitante com um atendimento mais acolhedor, onde ele tenha acesso a todas as informações, inclusive retirar material impresso como mapa das trilhas, o que tem sido muito solicitado pelo público.

A central de atendimento também contaria com a Ouvidoria que seria transferida para mesmo prédio, onde há instalações de internet via cabo de fibra ótica, o que facilitaria muito o registro das manifestações em tempo real, além de estar mais próximo do público visitante.

Carla Regina Silva Paiva

Ouvidora

Denise Carvalho da Silva

Ouvidora Substituta