



1º RELATÓRIO TRIMESTRAL **Janeiro/Março-2021**

Apresentação

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, uso dos banheiros, restaurantes, entre outros espaços.

Atendendo às recomendações relativas ao enfrentamento da pandemia do Corona vírus, o Jardim Botânico se manteve vigilante às regras de distanciamento social e ao regime de tele trabalho, conforme estabelecido em legislação distrital, desde março/2020. As manifestações se apresentaram de forma tímida, ainda que os trabalhos de atendimento não tenham sido interrompidos.

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, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, apresento o 1º Relatório Trimestral da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente ao exercício de 2021.

Manifestações por Classificação

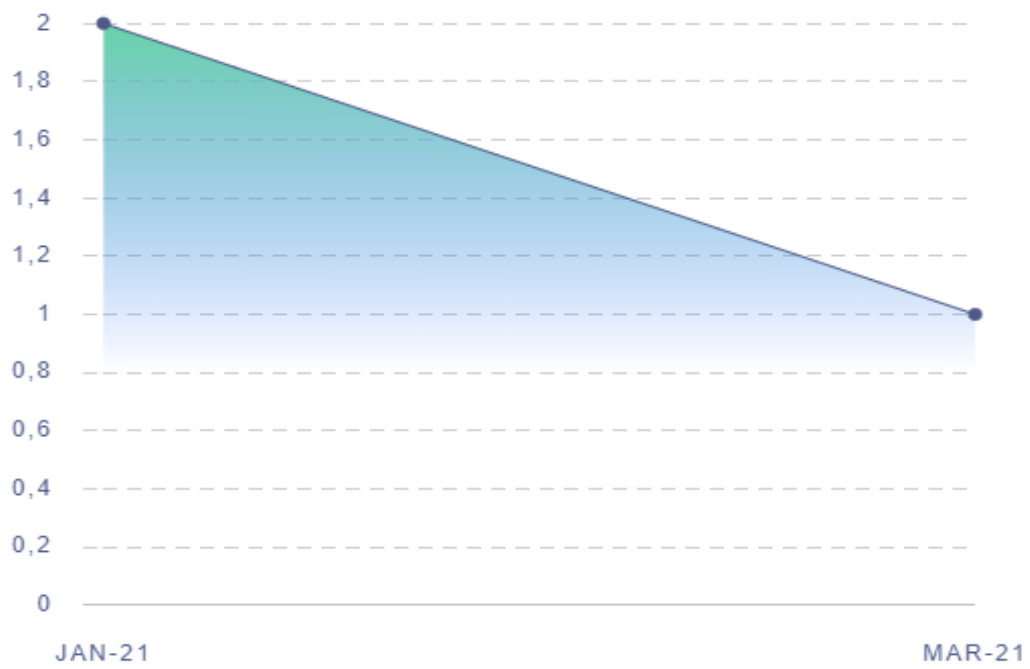
Em razão da pandemia recebemos no período um total de três manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações = 1
- Sugestão =1
- Informação= 1

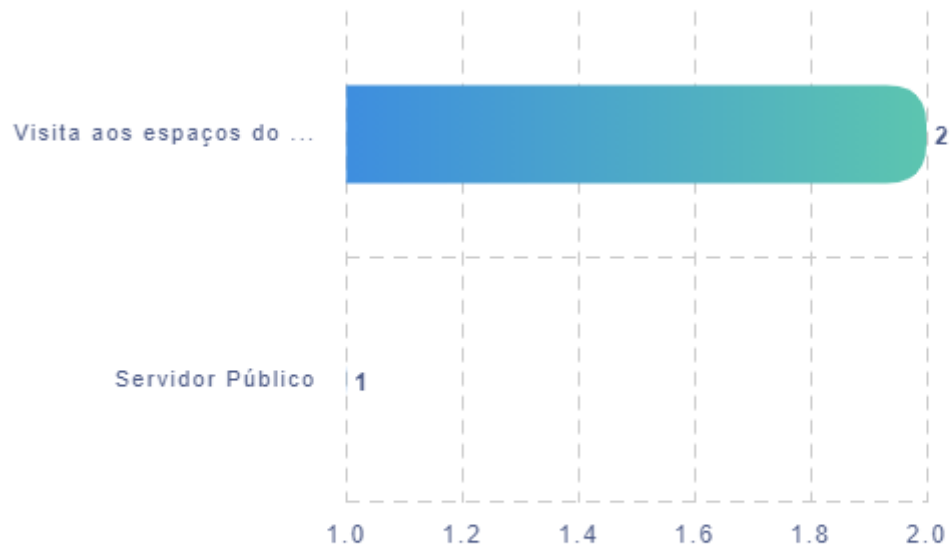
Todas as manifestações foram recebidas, encaminhadas ao setor responsável e respondidas ao cidadão dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

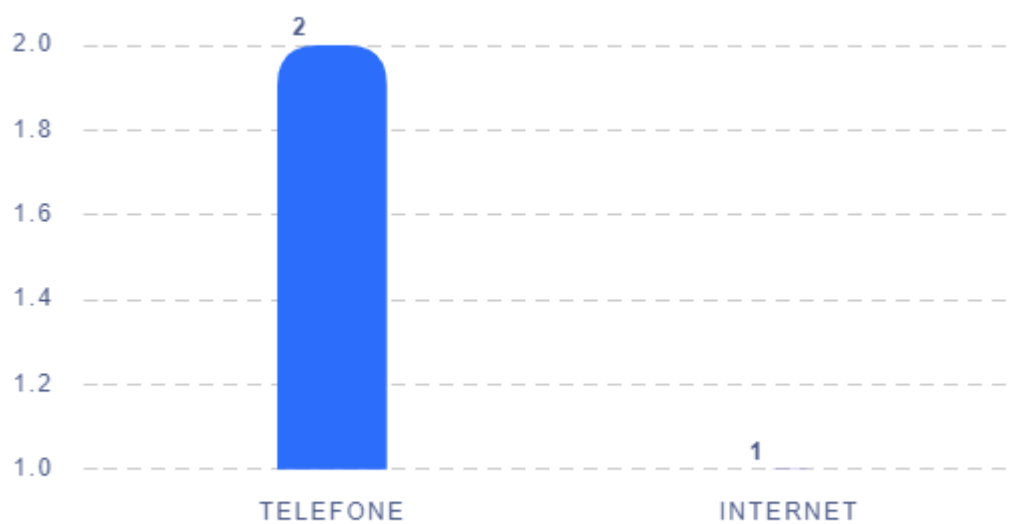
EVOLUÇÃO MENSAL



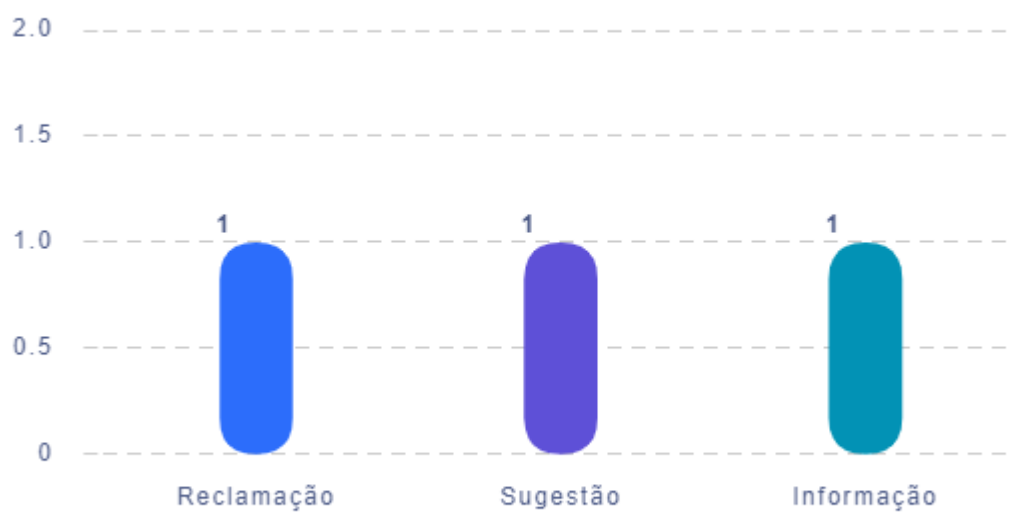
ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



FORMAS DE ENTRADA



CLASSIFICAÇÃO



RESOLUTIVIDADE



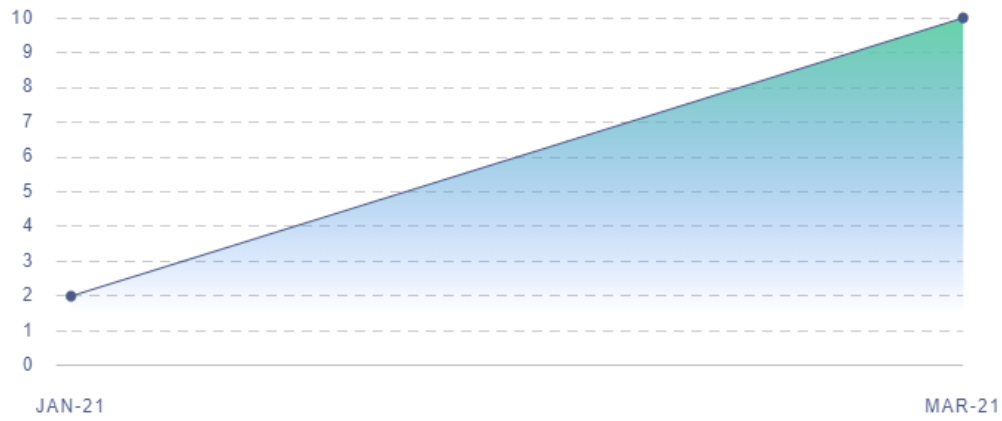
PRAZOS:

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



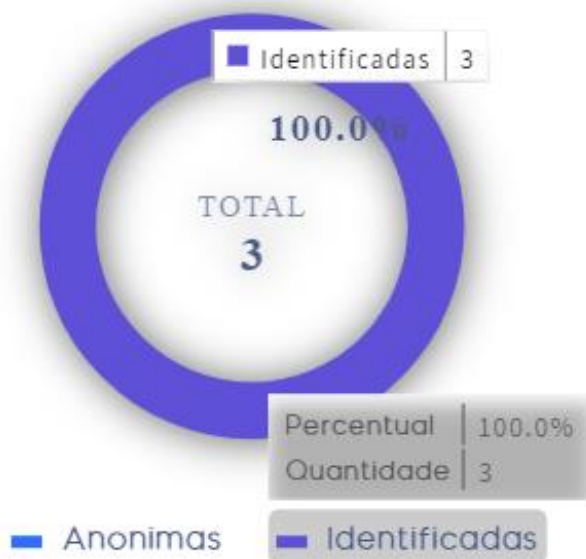
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



4.7

DIAS

SITUAÇÃO



CARTA DE SERVIÇOS:

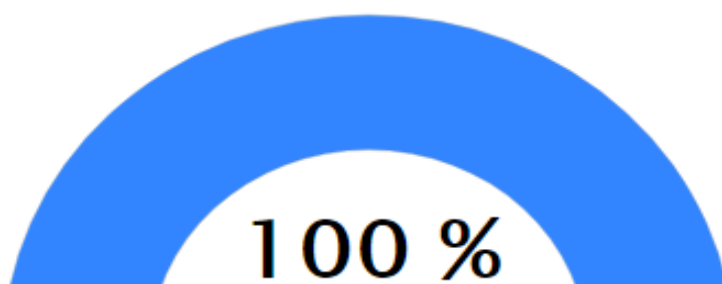
Conhecimento da Carta



Índice de Satisfação:

No primeiro trimestre não houve preenchimento de pesquisa de satisfação com o Serviços de Ouvidoria por parte do cidadão.

Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Os Cidadãos que necessitarem de alguma informação podem se utilizar do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, disponibilizado no site <https://www.e-sic.df.gov.br/>.

No trimestre, não houveram demandas de solicitação de informação.

Chefe do Núcleo de Ouvidoria/JBB: Carla Regina Paiva