



## RELATÓRIO ANUAL-2020

### **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 Coronavírus, 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.

Conforme disposto na Lei nº 6.519/2020 e Instrução Normativa nº 5 que altera a Instrução Normativa nº 1/2017, apresento o Relatório Anual da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília referente ao exercício 2020.

### **1. DEMANDAS RECEBIDAS EM EXERCÍCIOS ANTERIORES**

ANO	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL
2019	01	02	03	01	01	01	09
2020	01	05	08	02	03	-	19

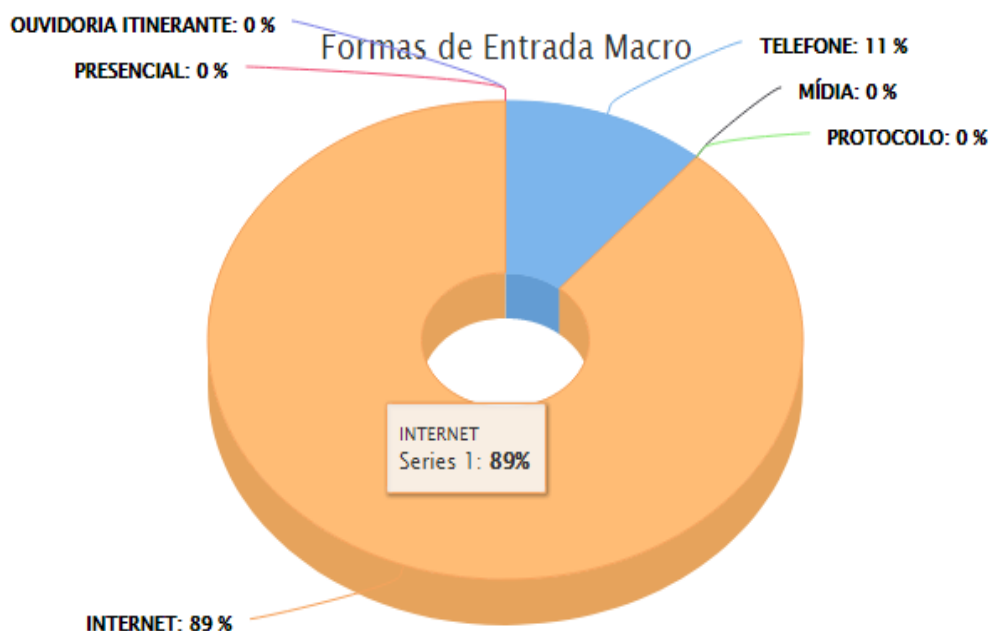
Ao longo deste ano foi instalada uma urna no Centro de Visitantes, por intermédio da qual o visitante pode se manifestar em formulário próprio, garantido o absoluto sigilo das informações, conforme determina a legislação.

Embora o Jardim Botânico de Brasília tenha permanecido fechado ao público no período de março a julho em virtude das medidas de enfrentamento ao COVID-19, pode-se notar a evolução na participação da população no último ano, conforme demonstrado no quadro acima.

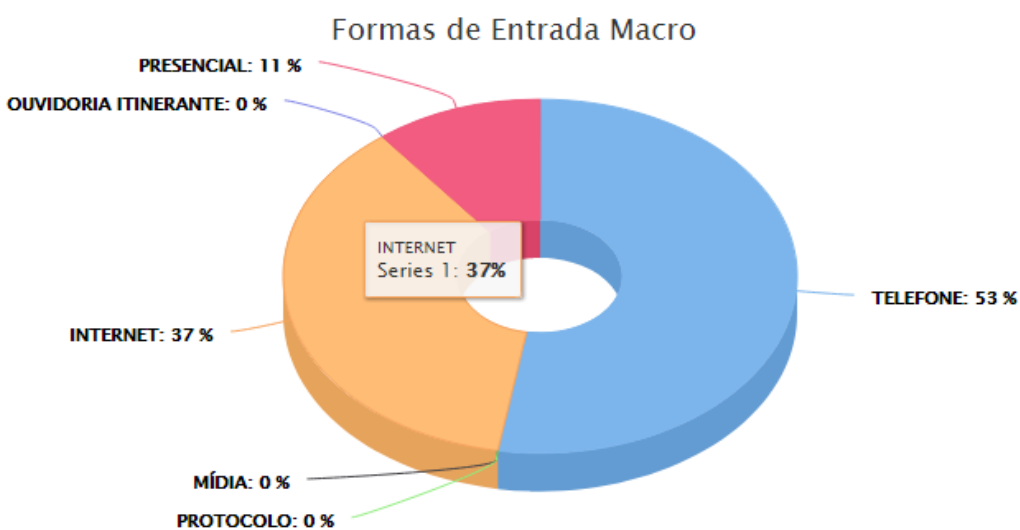
## 2. DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAIS

Os canais são formas de entradas das manifestações realizadas pelos visitantes. Conforme demonstrado nos quadros abaixo, em 2019, a grande maioria se manifestou através da internet. Em 2020 o canal mais utilizado foi o telefone.

### 2019



### 2020

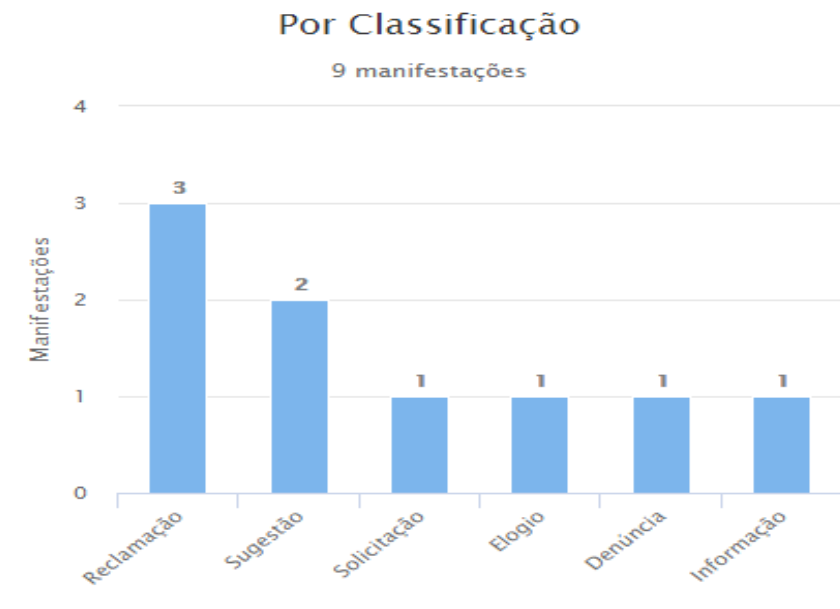


### 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

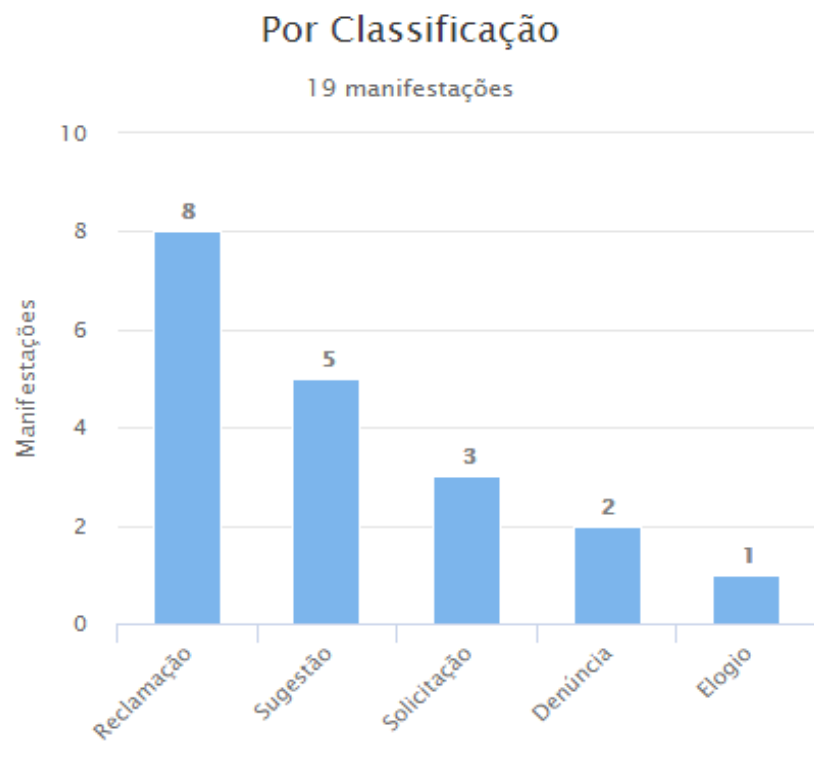
As manifestações dos visitantes sobre o Jardim Botânico guardam a característica mais voltada às sugestões, ao revés das reclamações. Isso demonstra o apreço e preocupação dos visitantes com a manutenção dos espaços e com o fechamento durante a pandemia.

Os quadros abaixo apresentam as manifestações por classificação nos anos de 2019 e 2020:

2019



2020



#### 4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O que mais motivou as manifestações foi o fechamento dos espaços do JBB, em decorrência da pandemia, além da preocupação do visitante com a preservação e conservação.

ASSUNTOS	2019	2020	TOTAL
Visita aos espaços do JBB	03	03	06
Preservação e conservação dos espaços	01	05	06
Valor cobrado aos serviços e taxas do JBB	-	01	01
Estágio de pesquisa científica no JBB	01	-	01
Parquinhos infantis	01	-	01
Servidor Público		02	02
Piquenique no JBB		01	01
Serviço prestado por órgão do GDF	01	01	01
Uso de veículo oficial	01		01
Fiscalização de parques e unidades de conservação	-	01	01
Degradação dos espaços do JBB	-	01	01
Falha em procedimento do órgão, entidade pública	-	01	01
Projetos de obras de infraestrutura urbana	-	01	01
Comunicação, órgão, entidade pública com o cidadão	-	01	01
Serviços prestados por empresas conveniadas ao GDF	01	01	02

#### 5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA

Em comparativo com os assuntos mais recorrentes em 2019 e 2020, figuram também a *visita aos espaços* e a *preservação e conservação* do Jardim Botânico de Brasília.

##### 2019

ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Solicitação
Visita aos espaços do JBB	-	01	01	01
Preservação e conservação dos espaços	01	-	-	-

##### 2020

ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Solicitação
Visita aos espaços do JBB	01	01	01	-
Preservação e conservação dos espaços	-	-	01	-

#### 6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO JARDIM BOTÂNICO

Uma reclamação recorrente está na forma de pagamento do ingresso somente em dinheiro. Visando possibilitar o pagamento por meio de máquinas de cartão de débito na Portaria Principal, o Jardim Botânico deu início ao processo licitatório para contratação de solução de intermediação de pagamento por meio eletrônico, bem como à criação do Subcomitê Gestor de Transformação Digital do Jardim Botânico de Brasília que está elaborando o Plano Digital, em que se vislumbra possibilidade de implantação de Sistema Digital de vendas de ingressos para acesso de visitantes.

No tocante à preservação das áreas, o JBB tomou diversas providências com relação aos cuidados com a manutenção dos jardins temáticos, revitalização da área de piquenique e do parque infantil, poda de vegetação, reforma da área verde da Portaria Principal, dentre as quais minimizam as reclamações dos visitantes e principalmente oferecem conforto ao visitante.

Importante ressaltar as obras realizadas em 2020 com a construção do novo restaurante e implantação da praça de alimentação localizados na Alameda das Nações, com o objetivo de proporcionar uma melhor experiência e alternativa de alimentação aos visitantes.

Considerando a vocação para atendimento ao público, com programas de educação ambiental voltado às escolas públicas e particulares, projetos sociais e esportivos, feiras ambientais, lazer contemplativo, eventos e visitação espontânea, necessária se faz a ampliação de atrativos culturais, gastronômicos e de lazer.

## **7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Durante o ano de 2020, apenas uma solicitação de informação foi registrada no Sistema e-SIC, ocasião em que o Observatório Social de Brasília solicitou a todos os órgãos do GDF, de forma individualizada, informações a respeito das medidas trabalhistas adotadas com relação à COVID-19. A resposta foi encaminhada tempestivamente.

## **8. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA**

Em 2020, a Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília registrou 19 manifestações pelo sistema OUV-DF e uma demanda pelo Sistema e-SIC, totalizando 20 manifestações recebidas e devidamente respondidas ao cidadão.

**Carla Regina Paiva**

Chefe do Núcleo de Ouvidoria/JBB