



2º RELATÓRIO TRIMESTRAL **Abril/Junho-2020**

Apresentação

A Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos 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 encaminhar pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência, como às relativas ao atendimento aos animais, atendimento ao público visitante, cuidados com o parque, uso dos banheiros, restaurantes, entre outros.

Excepcionalmente nesse trimestre tivemos a pandemia do novo Corona vírus, COVID-19, nos adaptando às regras de distanciamento social e ao teletrabalho partir do mês de março. Com isso as nossas manifestações foram reduzidas, mesmo assim os trabalhos de atendimento não foram interrompidos.

A ouvidoria em conjunto com Assessoria de Comunicação e demais Unidades do complexo do Jardim Botânico de Brasília, nesse trimestre atualizou a versão em PDF da Carta de Serviços, visando facilitar o acesso às informações sobre os serviços prestados pelo Órgão, priorizando sempre a efetividade e a satisfação do cidadão.

Manifestações por Classificação

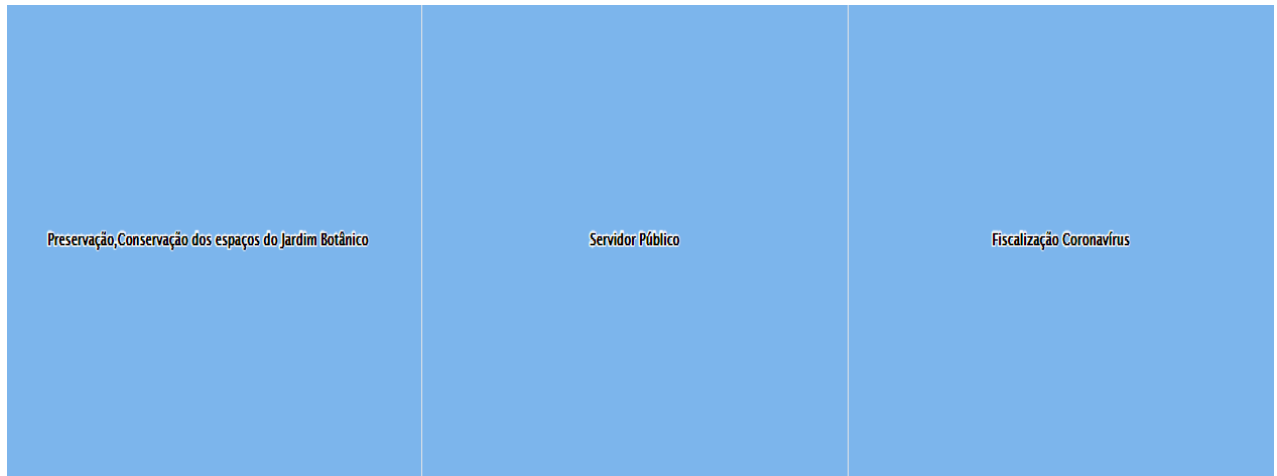
Recebemos no período um total de 03 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- Reclamações = 2
- Solicitação = 1

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

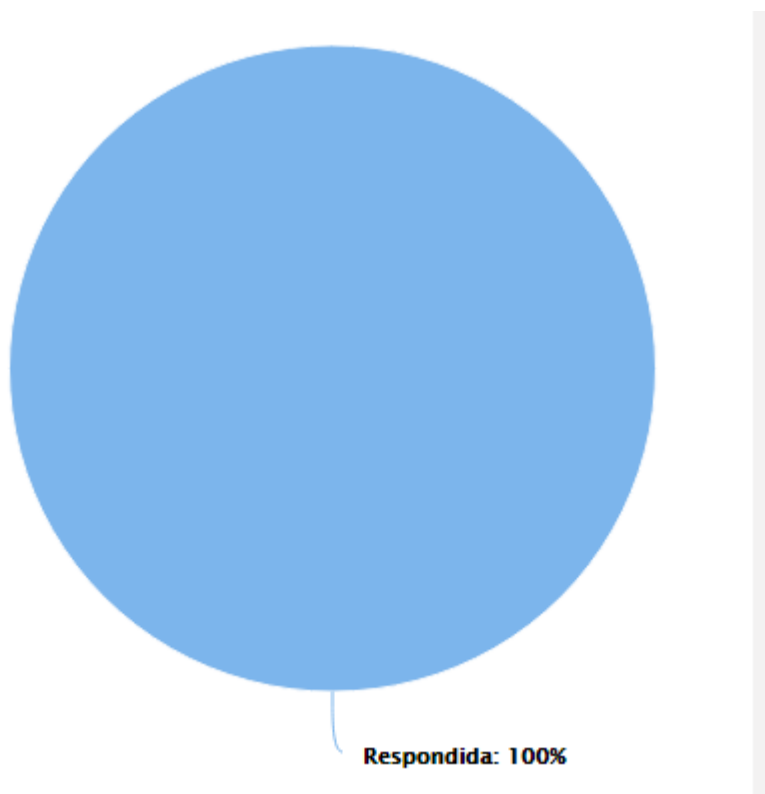
DADOS ESTATÍSTICOS

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

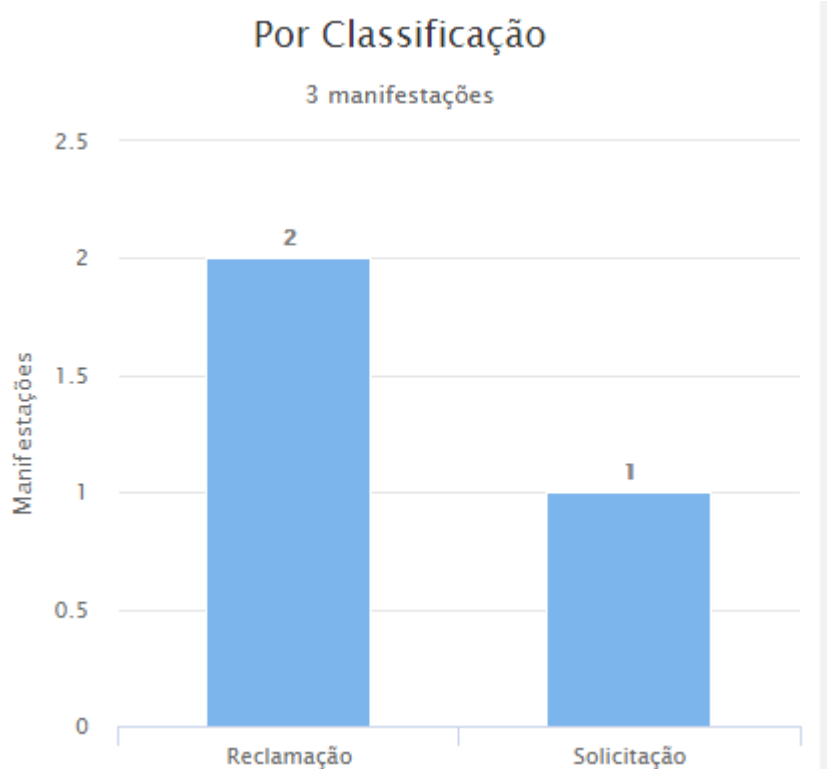
RESOLUTIVIDADE:



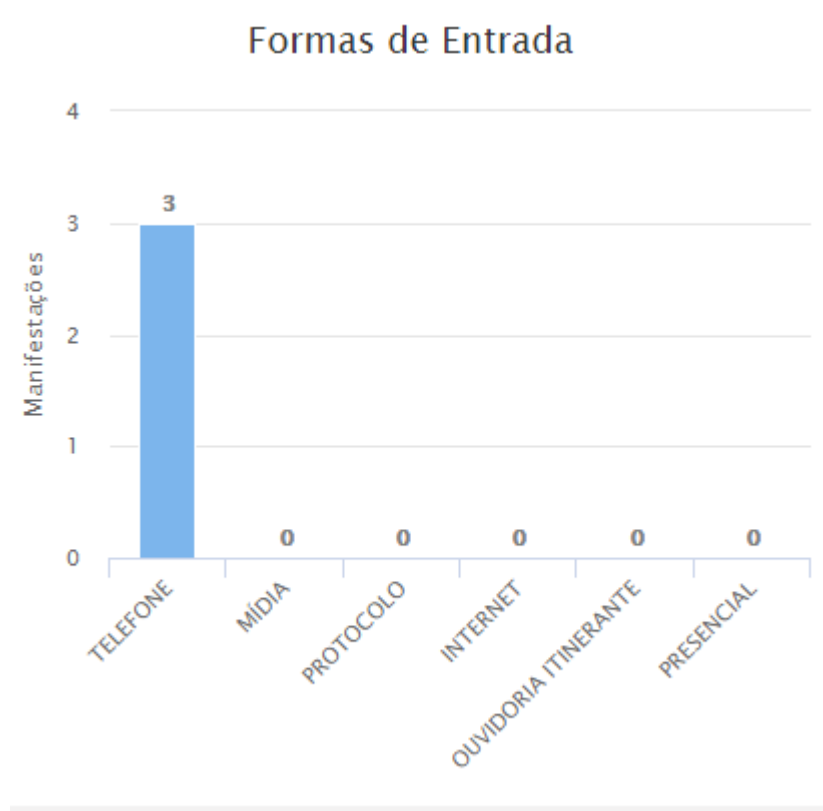
EVOLUÇÃO MENSAL:



POR CLASSIFICAÇÃO:

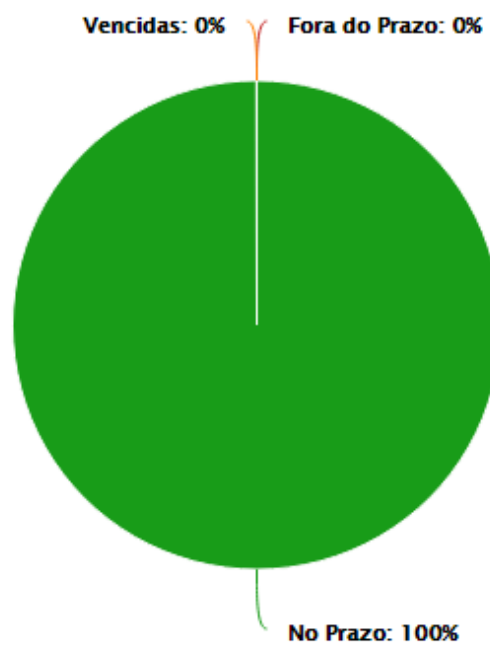


FORMAS DE ENTRADA:



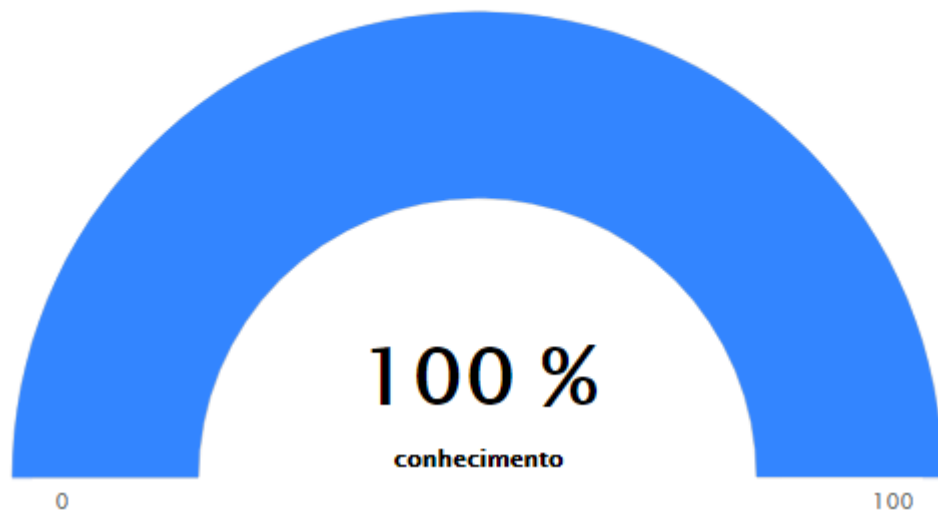
PRAZOS:

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



CARTA DE SERVIÇOS:

Conhecimento da Carta



Índice de Satisfação:

No segundo trimestre não houveram preenchimentos de pesquisa de satisfação com o Serviços de Ouvidoria por parte do cidadão, portanto, o resultado não apresenta movimentação.



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 tivemos uma demanda de solicitação de informação, respondida dentro do prazo legal.

Chefe do Núcleo de Ouvidoria/JBB: Carla Regina Paiva