



JARDIM BOTÂNICO
DE BRASÍLIA

JBB



RELATÓRIO ANUAL

2021

ÍNDICE

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2. FORMAS DE ENTRADA
3. PRAZO DE RESPOSTA
4. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO
 - 4.1. Reclamações
 - 4.2. Elogios
 - 4.3. Sugestões
 - 4.4. Solicitação
 - 4.5. Informações
 - 4.6. Denúncias
5. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA
7. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/E-SIC
8. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS
9. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS

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. 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 Relatório Anual da Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília, referente ao exercício de 2021.

1. – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Recebemos 26 manifestações em 2021, uma média de 2 por mês, distribuídas conforme quadro abaixo:



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

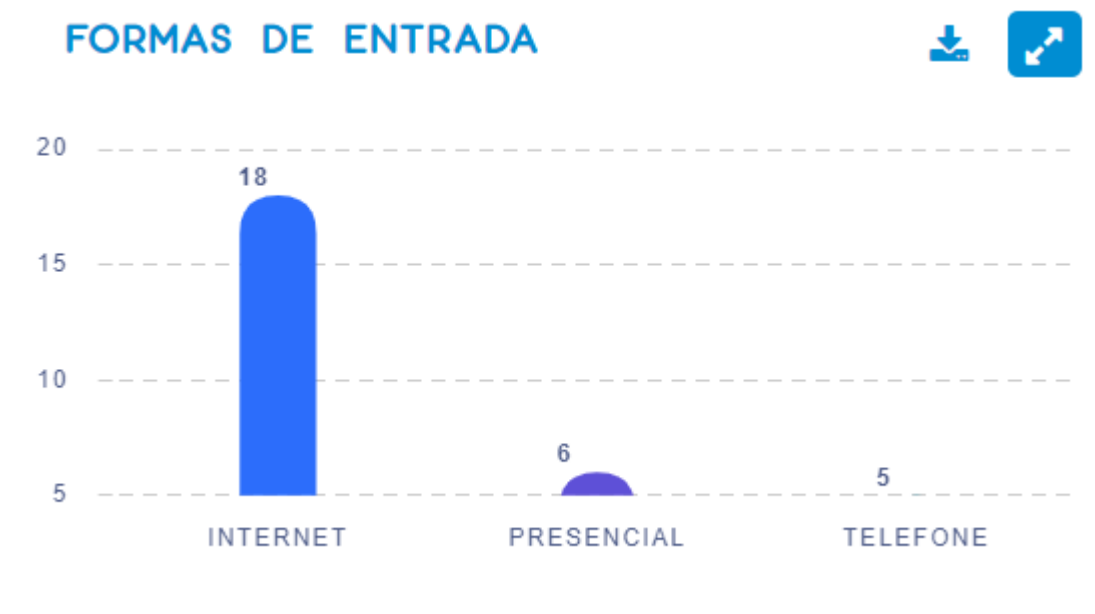
2. FORMAS DE ENTRADA

Foram utilizadas três formas de entradas de manifestações:

1º Canal Internet: Pela internet, quando o próprio visitante registra sua demanda em um computador no Sistema Ouv-DF. Neste canal realizadas 18 demandas.

2º Canal presencial: 6 demandas, 3 diretamente na sala de atendimento presencial da Ouvidoria e 3 por meio da Urna.

3º Canal telefone: 5 demandas utilizando o canal telefônico 162.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

3. PRAZO DE RESPOSTA

Após o recebimento da manifestação até a resposta final ao visitante/cidadão, tivemos um prazo de médio de resposta de 4.9 dias, não tendo nenhuma demanda respondida fora do prazo, vencida ou bloqueada no ano de 2021.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

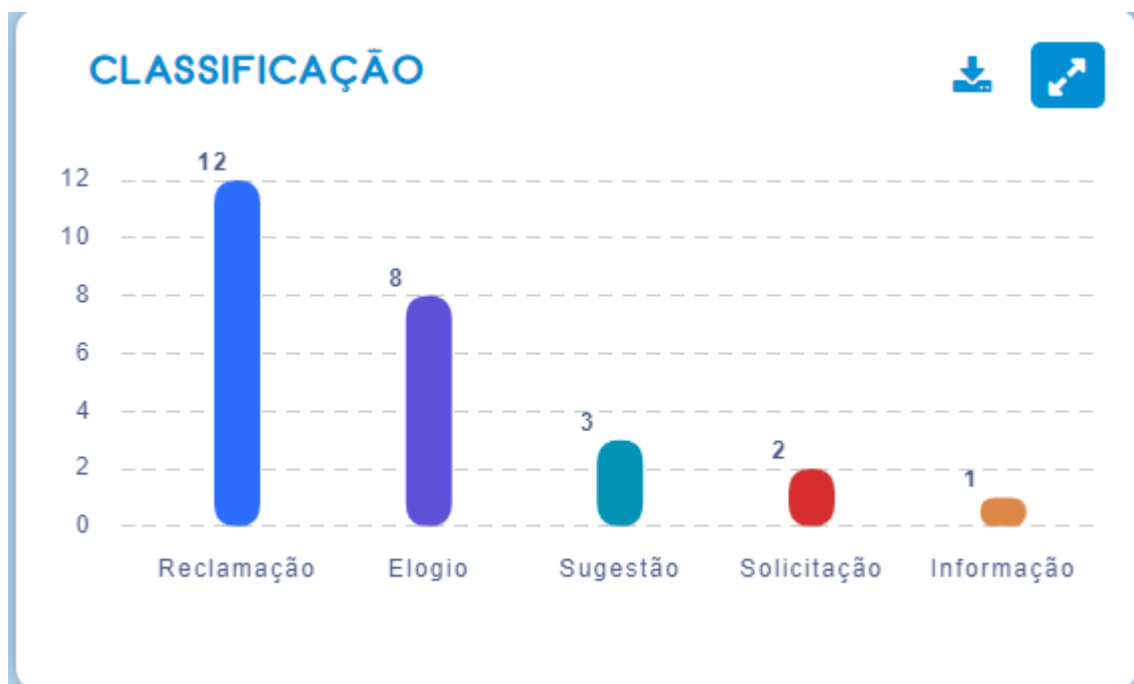


— No prazo — Fora do prazo
— Vencidas

Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/prazos>

4. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Recebemos total de 26 manifestações, sendo 12 reclamações, 8 elogios, 3 sugestões 2 solicitações e 1 pedido de informação:

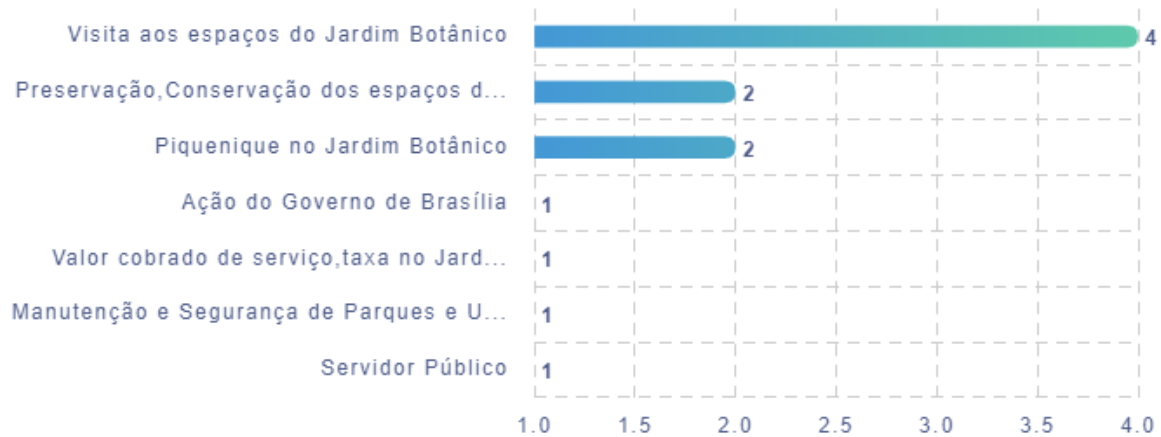


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

4.1. Reclamação

Entre as doze reclamações recebidas os assuntos com o maior índice de manifestações foram a visita aos espaços, seguido pela preservação e conservação e piquenique no jardim com duas manifestações cada.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

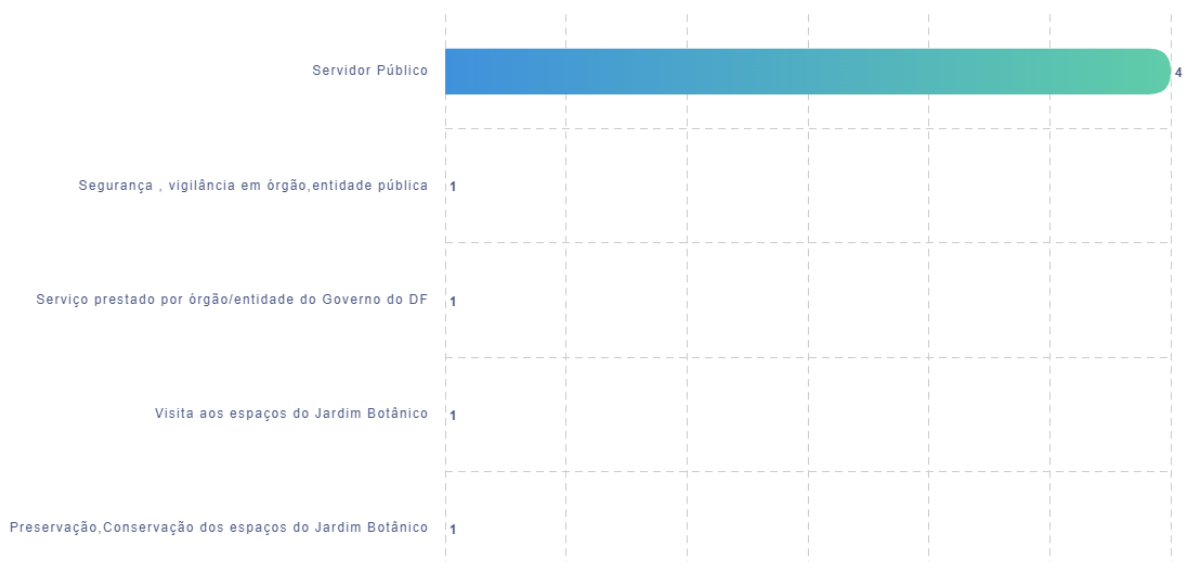


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

4.2. Elogios

Entre os oito elogios o assunto com maior índice de manifestações foram os servidores do Jardim Botânico com quatro manifestações, seguidos pela segurança e vigilância em órgão público, serviços prestados pelo órgão, visita aos espaços e preservação e conservação, com uma manifestação cada.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

4.3. Sugestão

Entre três sugestões os assuntos que mais figuraram foram os servidores do JBB, a preservação e a vista aos espaços.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

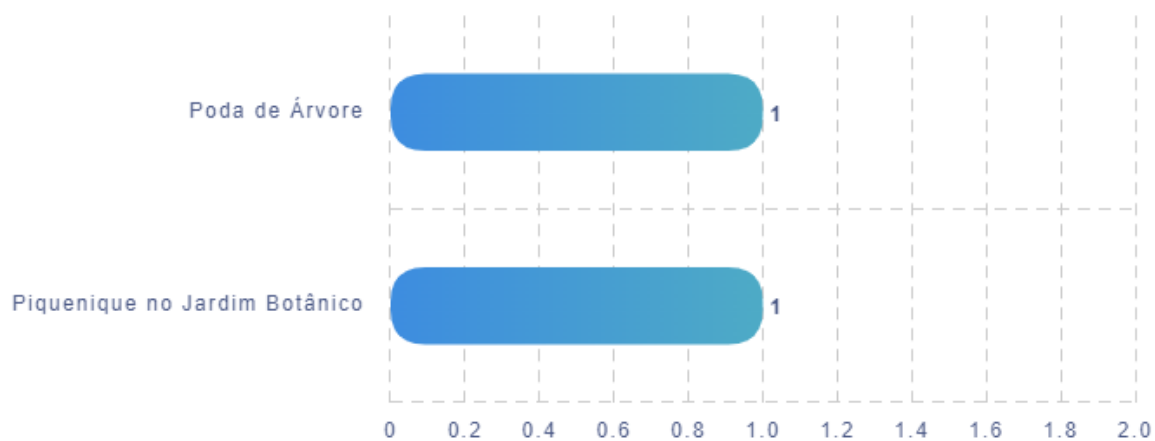


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

4.4. Solicitações

Todas as solicitações foram atendidas pela equipe do JBB.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

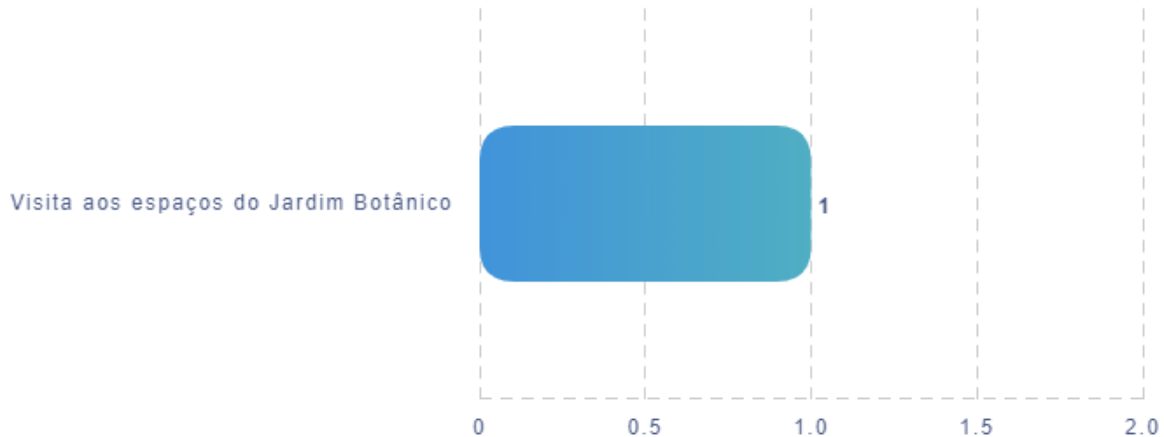


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

4.5 Informações

Registramos apenas um pedido de informação em 2021, sobre visita aos espaços do Jardim Botânico, que foi devidamente respondida.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

4.5. Denúncias

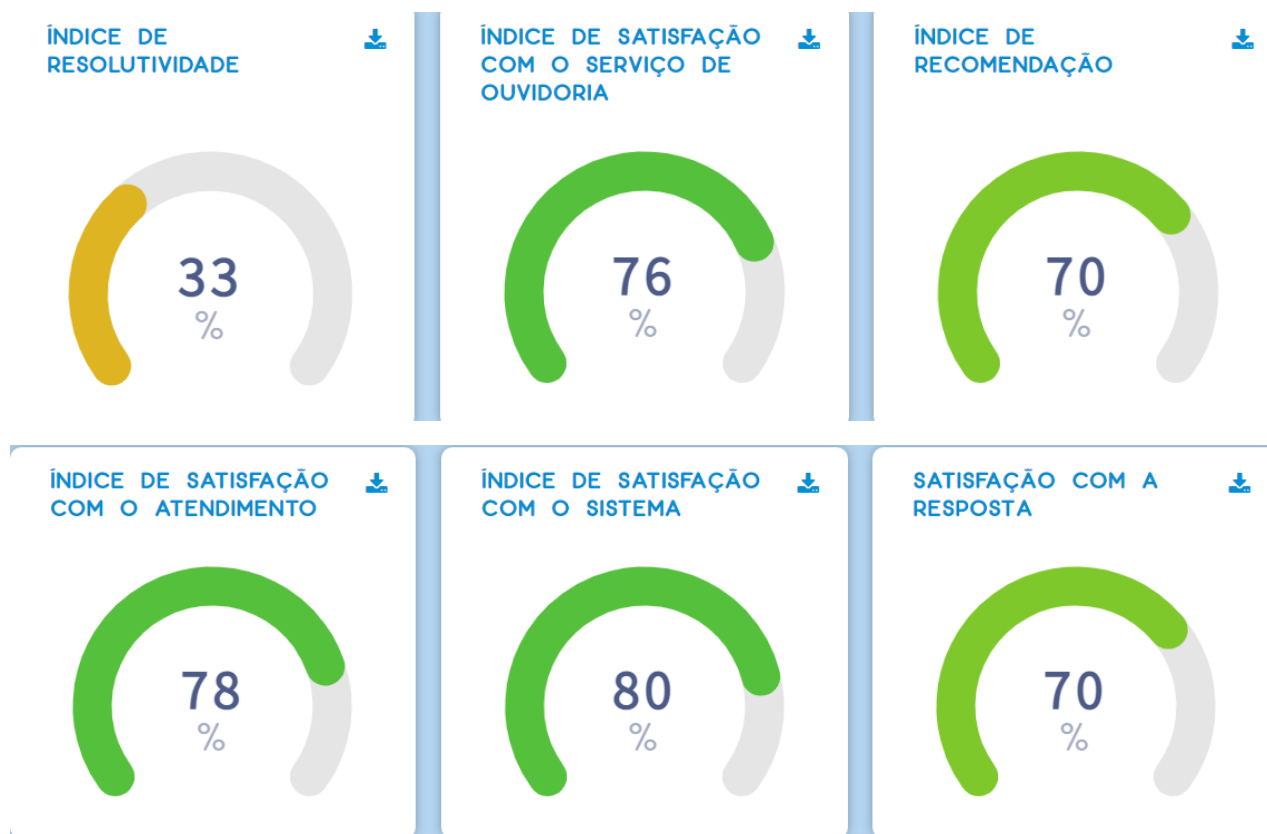
Não foram registradas denúncias no exercício de 2021.

5. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Como só tivemos reclamações no ano de 2021, não há como compará-las.

6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Como podemos observar os índices de satisfação dos usuários da Ouvidoria do JBB, estão dentro acima de 70%, à exceção do índice de resolutividade de encontra em 33% devido à falta de conclusão da manifestação por parte do usuário. Quando possível a identificação do manifestante é realizado o contatos para solicitando a realização da pesquisa de satisfação.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

7. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

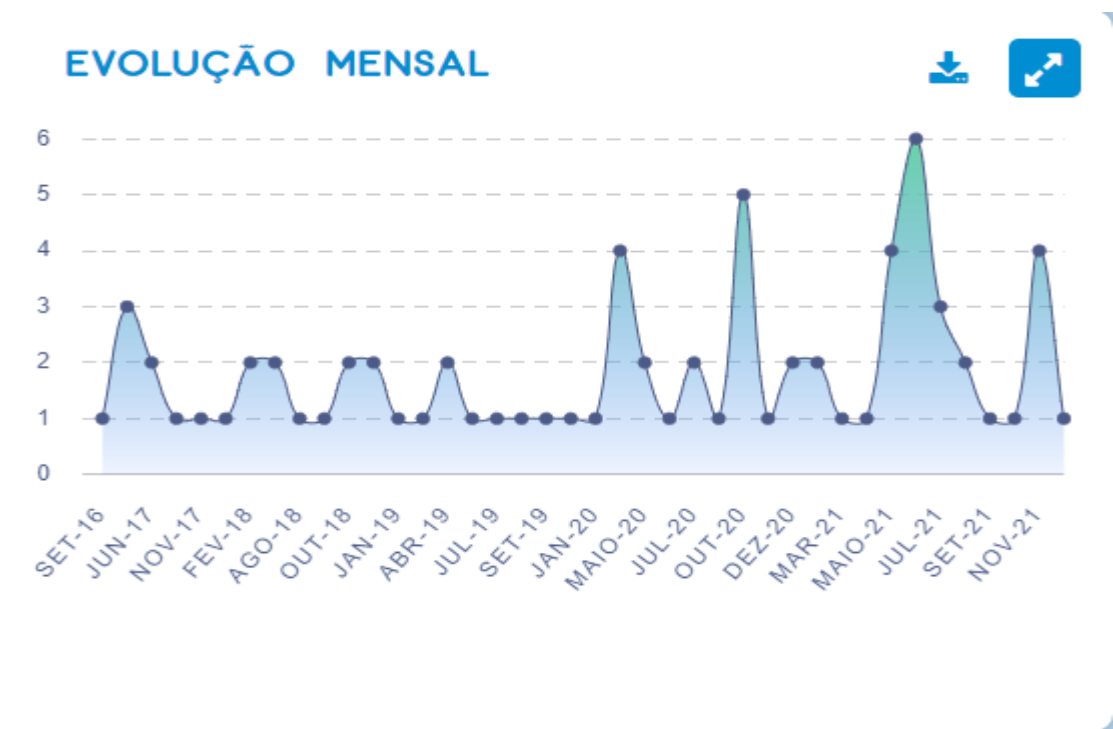
Os Cidadãos que necessitarem de alguma informação podem se utilizar do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, disponibilizado no site <https://www.e-sic.df.gov.br/>.

No ano de 2021 houveram apenas duas solicitações, ambas respondidas e atendidas dentro do prazo.

8. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES ACUMULADAS

Entre os anos de 2016 e 2021, tivemos um acumulado de 73 manifestações, entre aos assuntos mais demandados estão:

- Visita aos espaços do JBB com 30.4%
- Preservação e Conservação cos espaços do JBB, e os servidores, ambos com 17.9% das manifestações.



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

9. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DO JBB

Seguindo determinação da Instrução Normativa nº 1 da CGDF, Art. 2º Inciso X e XIV a Ouvidoria do Jardim Botânico de Brasília faz a seguinte sugestão, para melhoria dos serviços públicos oferecidos pelo JBB:

- Retomada do atendimento presencial na Sala de Ouvidoria, localizada no prédio da Permacultura no Jardim Japonês, para possibilitar maior interação dos visitantes com Órgão.

Chefe do Núcleo de Ouvidoria/JBB: Carla Regina Paiva