



JARDIM BOTÂNICO  
DE BRASÍLIA

JBB



## 1º RELATÓRIO TRIMESTRAL

2022

### 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. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA.
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO/E-SIC
7. 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, conforme estabelecido em legislação distrital.

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 janeiro, fevereiro e março de 2022.

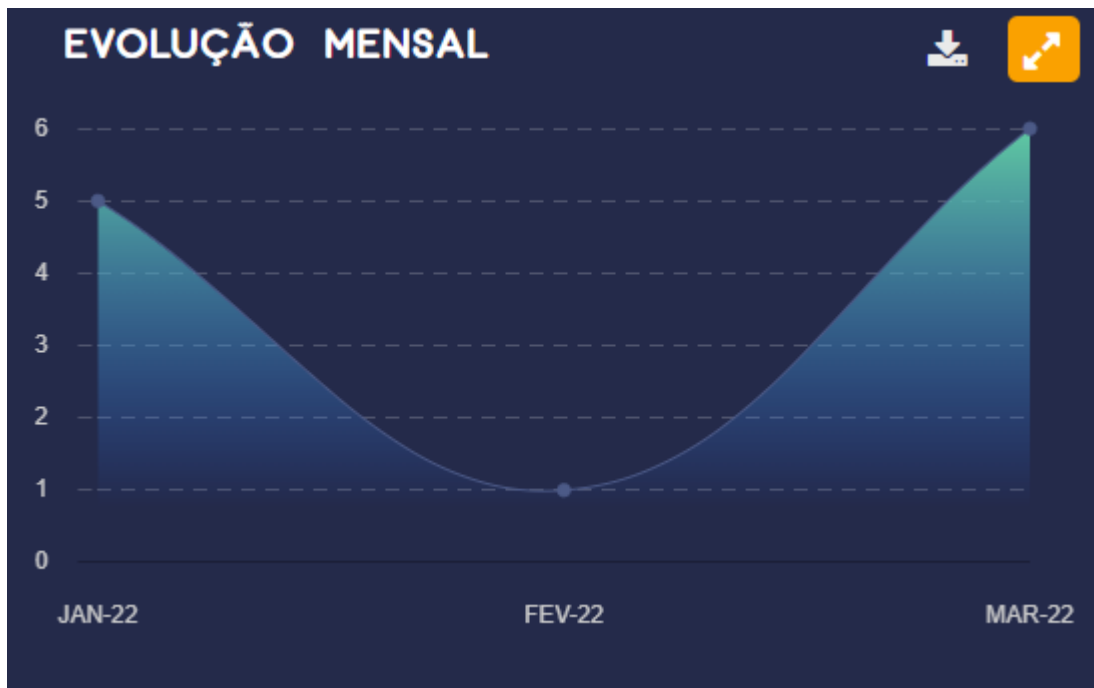


No mês de janeiro foi retomado o atendimento presencial na Sala de Ouvidoria localizada no prédio da Permacultura próximo ao Jardim Japonês, com o intuito de proporcionar ao visitante maior acolhimento ao apresentar suas manifestações, observa-se que ainda há preferência na utilização da internet, como principal forma de entrada de manifestações.

No mês de março a Ouvidoria participou das comemorações do 37º Aniversário do Jardim Botânico, realizando o atendimento presencial no Centro de Visitantes, aproximando ainda mais o público da Ouvidoria.

## 1. – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidas doze manifestações no primeiro trimestre de 2022, distribuídas conforme quadro abaixo, sendo cinco em janeiro, uma em fevereiro e seis em março:



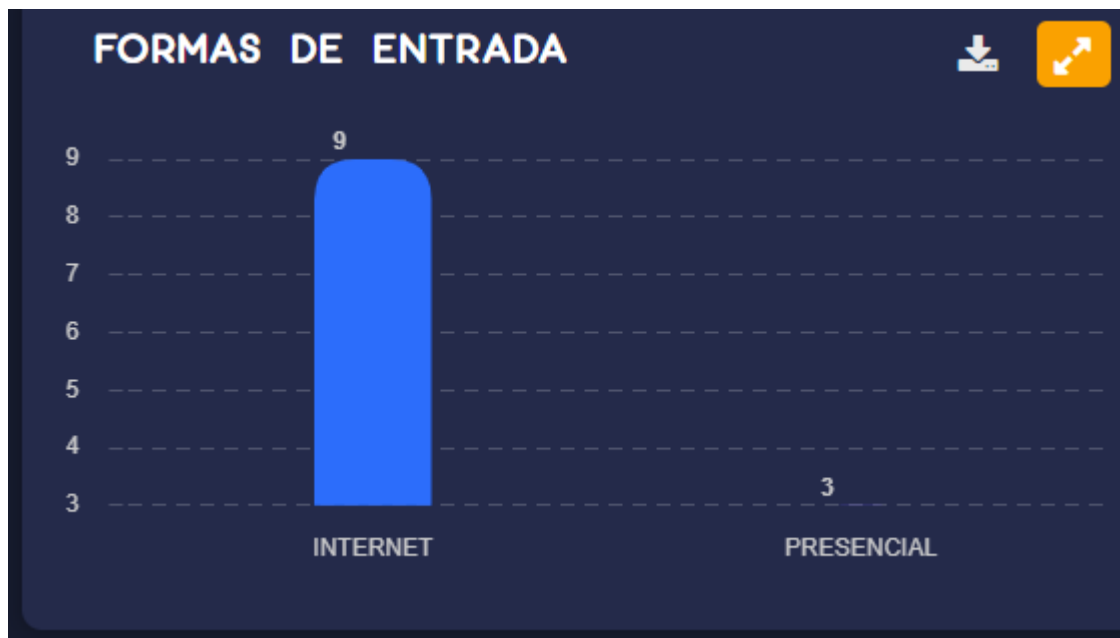
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 2. FORMAS DE ENTRADA

No trimestre, foram utilizadas duas formas de entradas de manifestações:

1º Canal Internet: Pela internet, quando o próprio visitante registra sua demanda no Sistema Ouv-DF. Por este canal foram realizadas nove manifestações.

2º Canal presencial: Utilizando a Sala da Ouvidoria no prédio da Permacultura, onde foram realizadas três manifestações.



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

### 3. PRAZO DE RESPOSTA

Após o recebimento da manifestação até a resposta final ao visitante/cidadão, transcorreu um prazo médio de resposta de 7.8 dias. Não houve demanda respondida fora do prazo, vencida ou bloqueada no trimestre.



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



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

#### 4. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Recebidas doze manifestações no total, das quais cinco reclamações, três sugestões, dois elogios e duas denúncias:



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

#### 4.1. Reclamação

Entre as cinco reclamações recebidas, os assuntos se dividiram em: tempo de espera para atendimento, seguido pela visita ao Jardim Botânico, funcionamento do Órgão, manutenção e segurança da unidade e servidor terceirizado, ambas com uma manifestação cada.



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

#### 4.2. Elogio

Entre os dois elogios recebidos os assuntos se referiam a servidores do Jardim Botânico, e a visita aos espaços do órgão, com uma manifestação cada.



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

#### 4.3. Sugestão

O principal assunto das sugestões foi a visita aos espaços do Jardim Botânico.



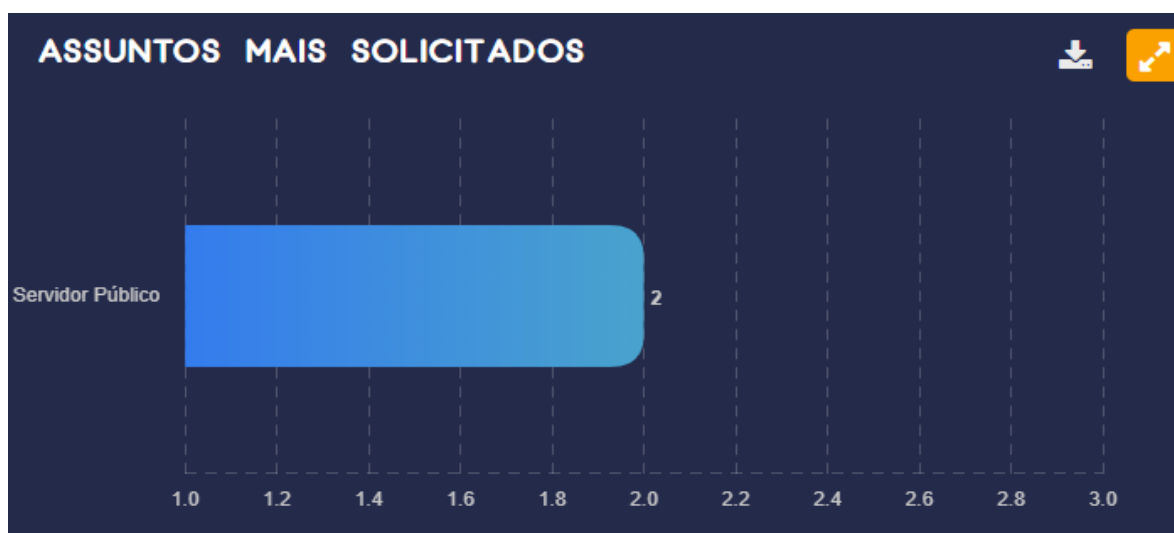
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/assuntos>

#### 4.4. Solicitação

Não houve solicitação nos meses de janeiro a abril de 2022.

#### 4.5. Denúncia

Foram registradas duas denúncias nos meses de janeiro a março de 2022, ambas direcionadas a servidores públicos, prontamente apuradas e devidamente respondidas.



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

## **5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA**

Os índices de satisfação dos usuários da Ouvidoria do JBB estão sem movimentação no período 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, ainda assim sem sucesso.

## **6. 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 primeiro trimestre do ano de 2022 houve apenas uma solicitação, atendida dentro do prazo.

## **7. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DO JBB**

No último trimestre as manifestações apresentadas pelos visitantes foram prontamente solucionadas pela equipe do Jardim Botânico. Neste momento não há sugestões da Ouvidoria para melhoria dos serviços prestados.

**Chefe do Núcleo de Ouvidoria/JBB: Carla Regina Paiva**