



## **4º RELATÓRIO TRIMESTRAL** **Outubro/Dezembro-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 do novo Coronavírus, COVID-19, no último trimestre o Jardim Botânico se manteve vigilante às regras de distanciamento social e ao regime de teletrabalho, 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.

### **Manifestações por Classificação**

Recebemos no período um total de 07 (sete) manifestações, assim distribuídas:

- Reclamação = 2
- Solicitação = 3
- Denúncia = 2

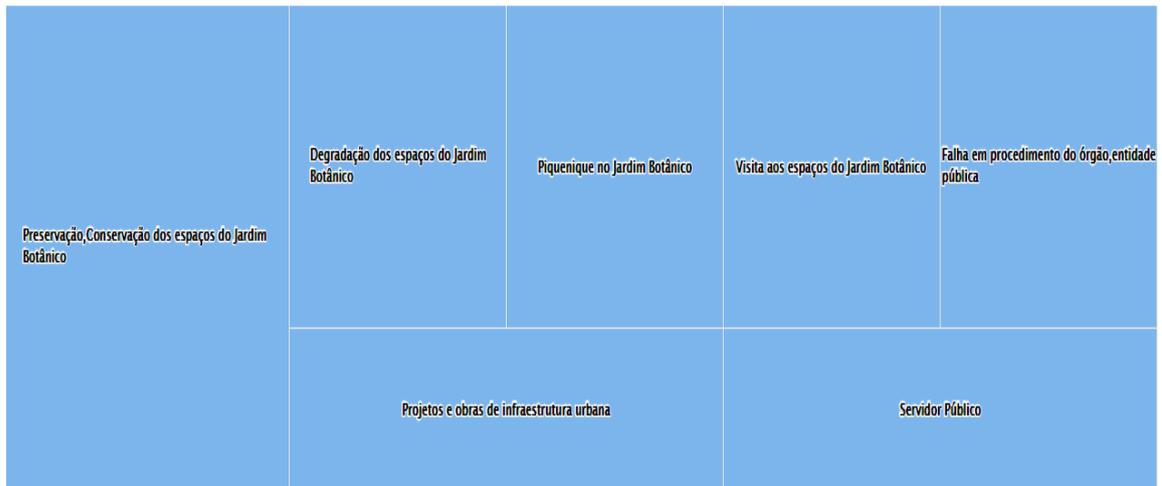
Todas as manifestações foram encaminhadas às respectivas unidades administrativas e respondidas tempestivamente aos cidadãos.

# DADOS ESTATÍSTICOS

## ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar



## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

### RESOLUTIVIDADE:

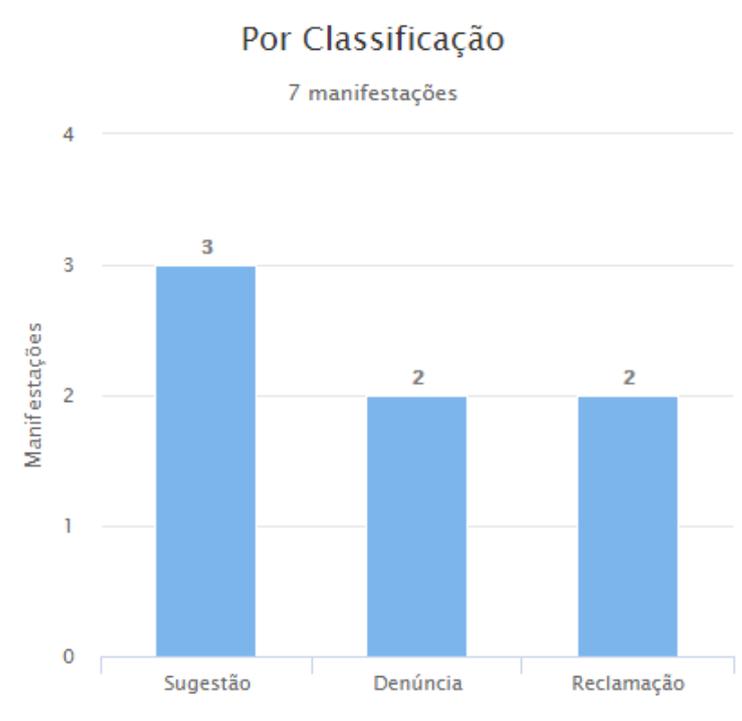
Resolutividade de JBB – Jardim Botânico de Brasília



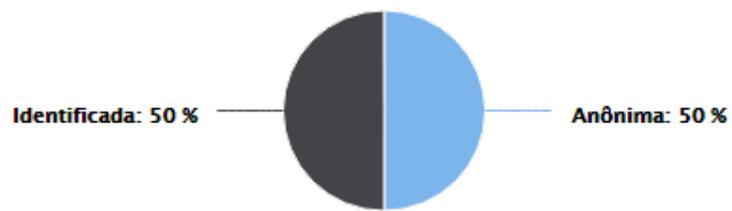
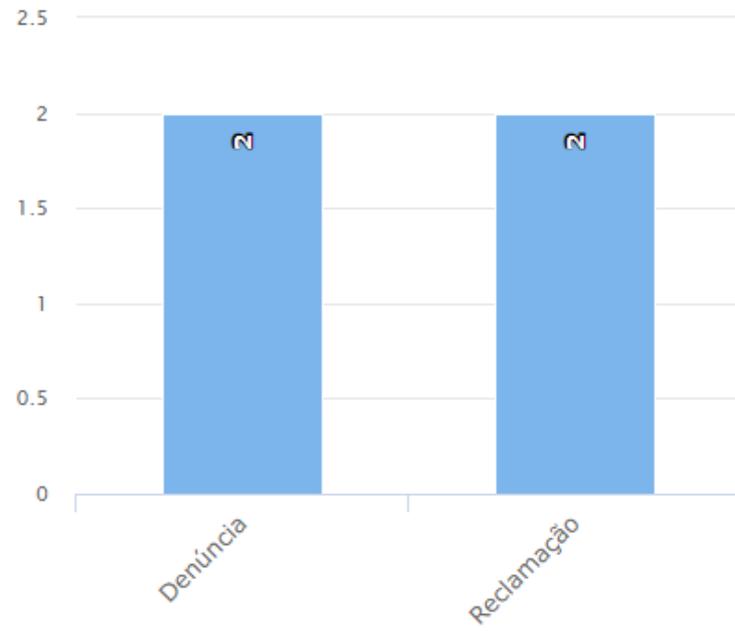
## EVOLUÇÃO MENSAL:



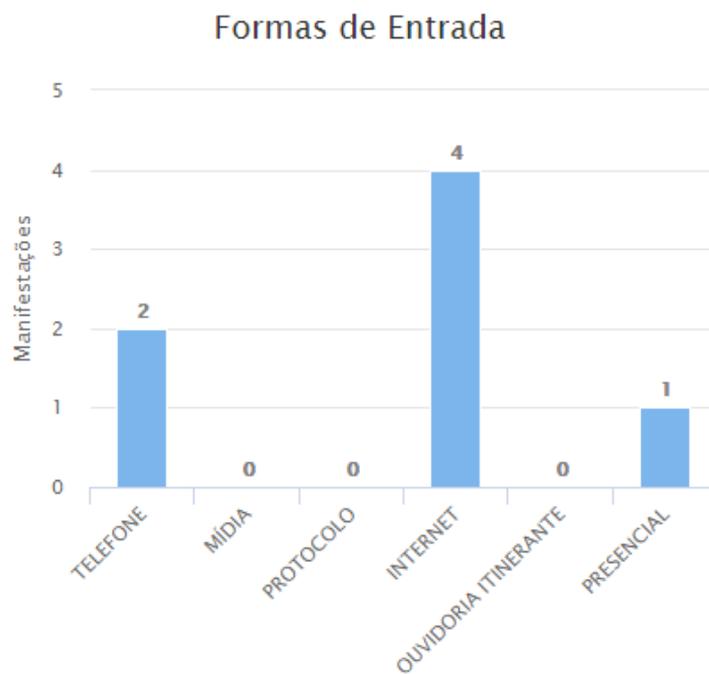
## POR CLASSIFICAÇÃO:



### Por Classificação Anônima

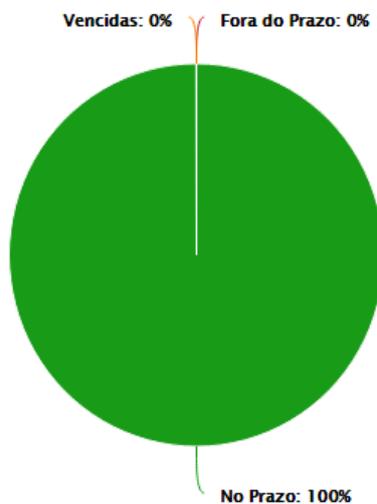


## FORMAS DE ENTRADA:



## PRAZOS:

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



9

Prazo médio de resposta (em dias)

## CARTA DE SERVIÇOS:

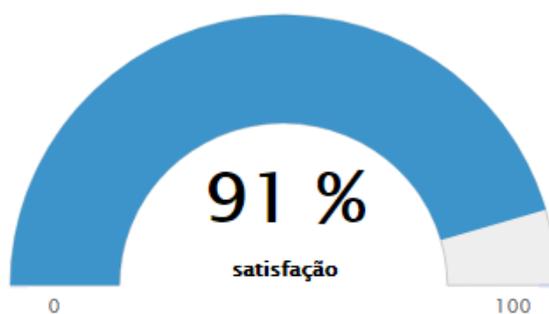
Conhecimento da Carta



### **Índice de Satisfação:**

No trimestre houve o preenchimento de apenas uma pesquisa de satisfação com o Serviço de Ouvidoria por parte do cidadão:

**Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria**



## 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

O Cidadão que necessitar de qualquer informação poderá acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, disponível no site <https://www.e-sic.df.gov.br/>.

No trimestre, não foram registradas demandas de solicitação de informação.

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

**Lenise Aparecida Pontes da Costa Gomes**

Chefe -Substituta