

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM 2018

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Canais de acesso do cidadão

A instituição apresenta como canais de acesso ao cidadão a **Ouvidoria**, responsável pelo recebimento, encaminhamento e resposta às solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões e o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

O JBRJ conta com um **Livro de Registro de Ocorrências** e reclamações, disponível todos os dias, inclusive nos fins de semana e feriados, localizado no Centro de Visitantes.

O relatório apresenta o interesse pelos serviços oferecidos pelo JBRJ, o grau de atendimento destes serviços, a satisfação e insatisfação destes serviços para corrigir falhas e aprimorar os acertos, visando um atendimento de excelência.

Ouvidoria

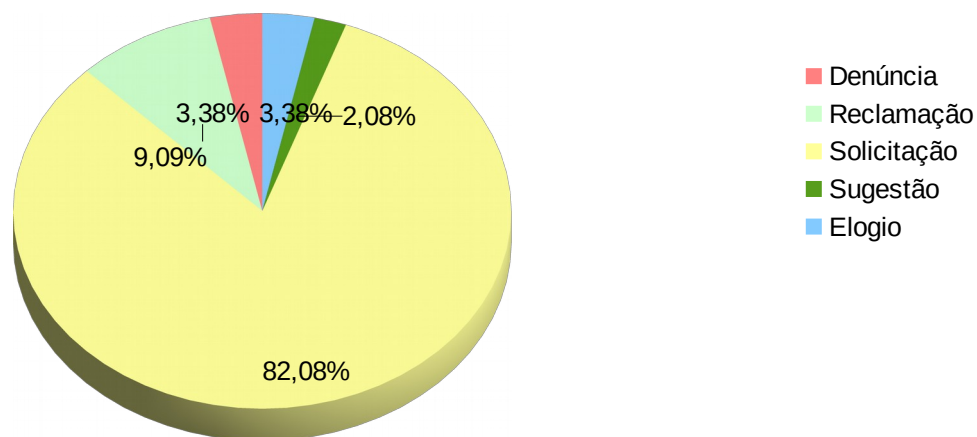
A Ouvidoria está instalada no prédio da Casa de Pacheco Leão - Rua Jardim Botânico, 1008, térreo, com total acesso ao cidadão. O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados, presencialmente ou pelo telefone (21) 2274-9360, sendo acessível também pelo endereço eletrônico jbrj@jbrj.gov.br. O Sistema de Ouvidorias e-OUV da Controladoria Geral da União - CGU está em pleno funcionamento e o cidadão é orientado a fazer uso do sistema.

Todas as solicitações recebidas são encaminhadas para área de interesse (área técnica e diretoria do JBRJ) para manifestação e medidas necessárias. As respostas não devem demorar mais do que uma semana e todos os encaminhamentos internos até a resposta final são informados ao solicitante. São recebidas solicitações, em sua grande maioria, por email, bem como por telefone, carta e atendimento presencial.

Tabela 1 - Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Denúncia	2	1	1	1		4	1		1		1	1	13
Reclamação	4	2	2	4	1	4	6	5	3		1	3	35
Solicitação	14	25	30	26	32	16	15	26	40	48	35	9	316
Sugestão	1					1	1	1	2		1	1	8
Elogio	1		3	2	4	1	1		1				13
Total de atendimentos													385

Figura 1 - % de Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC também está instalado no prédio da Casa de Pacheco Leão - Rua Jardim Botânico, 1008, térreo, com acesso ao cidadão. A instituição utiliza o sistema e-SIC desde que foi implantado no governo federal.

O SIC é definido pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e pelo Decreto nº 7.724/2012. Todas as solicitações são encaminhadas para o conhecimento da Chefê de Gabinete - Autoridade de Monitoramento da Lei do Acesso à Informação - LAI na instituição - e à Auditoria Interna. Solicitações são encaminhadas para área responsável, que fornece a informação ou documento desejado, dentro do prazo estabelecido de até 20 dias.

As informações para acesso à Ouvidoria e ao SIC estão no sítio eletrônico institucional www.jbrj.gov.br por meio do menu Ouvidoria e do *banner* do Acesso à Informação (http://jbrj.gov.br/acesso_info).

As informações presentes na Transparência Ativa são devidamente monitoradas pela Autoridade de Monitoramento da LAI e todas as 26 (vinte e seis) solicitações de informação foram atendidas em 2018 dentro do prazo estabelecido.

Série história contabilizada pela instituição:

Tabela 2 - Atendimento do SIC – 2014 a 2018

Período	Número de Atendimentos
2014	10
2015	15
2016	38
2017	20

Cabe informar que o setor de Ouvidoria e SIC é formado por uma única servidora federal que está em abono permanência. Ao longo de 2018, a servidora participou de Seminários da CGU, quando possível.

Carta de Serviços ao Usuário

A instituição adaptou a Carta de Serviços ao Cidadão para a Carta de Serviços ao Usuário, como determinou a Lei 13.460/2017.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento que visa a ampliar o entendimento sobre o que é o Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro, e sobre o que oferece aos seus usuários, trazendo informação e facilitando o acesso a todos os que procuram a instituição. A Carta também coloca à disposição do cidadão canais para um diálogo democrático e construtivo com os diversos setores que constituem o JBRJ, representando, por fim, o resultado do trabalho e do compromisso assumido com a sociedade por esta instituição.

A Carta de Serviços ao Usuário está publicada no endereço eletrônico: http://aplicacoes.jbrj.gov.br/divulga/carta_usuario_JBRJ_2018.pdf.

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A Ouvidoria do JBRJ registra mensalmente os atendimentos ao cidadão e faz uma classificação por tipo de questionamento/assuntos. Em 2018 houve 385 atendimentos, sendo que o grau de satisfação do cidadão é expresso por meio de elogios ou reclamações, conforme a tabela abaixo:

Tabela 3 - Quantificação de reclamações, elogios e sugestões recebidas na Ouvidoria em 2018

Tipo de Informação solicitada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Reclamações	4	2	2	4	1	4	6	5	3	0	1	3	35
Elogios	1	0	3	2	4	1	1	0	1	0	0	0	13
Sugestões	1	0	0	0	0	1	1	1	2	0	1	1	8

A tabela abaixo demonstra a série histórica de atendimentos da Ouvidoria, em especial quanto ao recebimento de reclamações e elogios.

Tabela 4 - Quantificação de reclamações e elogios recebidos na Ouvidoria entre 2014 e 2018

Período	Atendimentos	Reclamações	Elogios
2014	806	35	4,34%
2015	718	23	3,20%
2016	509	26	5,11%
2017	559	38	6,80%
2018	385	35	9,09%

A instituição está analisando o aumento percentual de reclamações, e é importante frisar que os atendimentos foram respondidos em sua totalidade e no caso de reclamações todas são enviadas às unidades correspondentes para conhecimento e providências no sentido de melhorarem o atendimento ao visitante.

Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

A atuação da instituição e sua divulgação são demonstradas à sociedade por meio de seu sítio eletrônico www.jbrj.gov.br, das páginas nas mídias sociais, Newsletter e press-releases para os jornalistas. No sítio eletrônico e mídias sociais são inseridas as informações sobre o que está acontecendo no momento e sobre os principais destaques da instituição, como por exemplo, informações sobre pesquisa, visitação, publicação de livros, palestras, exposições, trabalhos científicos de grande expressão, seleção de diretores por comitê de busca etc. As notícias do sítio eletrônico também alimentam as novidades do aplicativo de visitação Jardim Botânico do Rio de Janeiro.

Os dados de acesso ao sítio eletrônico do JBRJ em 2018 apresentam os seguintes resultados pela ferramenta Google Analytics: 361.879 usuários (em 2017 foram 389.217) que acessaram pelo menos uma vez o site, um total de 572.036 sessões (em 2017 foram 576.902) e 3.766.909 *page views* (3.739.695 em 2017), com tempo médio de cada sessão de 3min54s (4min38s em 2017).

O JBRJ possui endereços eletrônicos de Facebook, Twitter, Youtube e Instagram onde são divulgados os principais assuntos da instituição para o conhecimento da sociedade e respondidas questões e dúvidas simples dos cidadãos e visitantes em geral, quando necessário. Foram feitas 291 postagens no Facebook JBRJ, que conta hoje com 85.424 seguidores; 69 postagens na página Ciência JBRJ, que conta com 3.067 seguidores; 178 postagens no perfil JBRJ no Instagram, com 16,9 mil seguidores; e 81 postagens no perfil JBRJ no Twitter, com 4.475 seguidores.

A Equipe da Comunicação - Ascom é responsável também pela Newsletter semanal, que os assinantes recebem gratuitamente por e-mail, mediante cadastramento voluntário em seção específica no sítio eletrônico da instituição. Em 2018, foram publicadas e enviadas 29 edições da Newsletter, um número menor do que em 2017 (45 edições) devido ao período eleitoral, quando o envio foi suspenso em atendimento à legislação vigente. A Newsletter conta atualmente com 10.696 assinantes (eram 9.342 em 2017).

Em 2018, a Ascom incluiu um serviço no Portal de Serviços do Governo Federal. O serviço "Obter autorização para fotos e gravações jornalísticas ou acadêmicas no JBRJ" foi digitalizado e passou a ser disponibilizado pelo endereço: <https://www.servicos.gov.br/servico/obter-autorizacao-para-fazer-fotos-e-gravacoes-jornalisticas-ou-academicas-no-jardim-botanico-do-rio-de-janeiro?campaign=area-de-interesse>. No mesmo ano, a Ascom também emitiu 98 autorizações para atividades jornalísticas ou acadêmicas no JBRJ.

O Plano de Dados Abertos do JBRJ publicado em 2017 foi cumprido em sua integridade. Atualmente a instituição possui 32 conjuntos de dados abertos no repositório www.dados.jbrj.gov.br e www.dados.gov.br. A CGU vem monitorando esses dados por meio do portal

<http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>. Em dezembro de 2018, foi publicada a Portaria JBRJ nº 201/2018, de 21/12/2018, aprovando o PDA da instituição para 2019 e 2020. Serão abertos mais 9 conjuntos de dados. A ênfase na abertura foram os dados extra-orçamentários.

Formas de participação cidadã nos processos decisórios

O cidadão manifesta sugestões, críticas ou reclamações que são analisadas pela unidade responsável e os problemas são devidamente solucionados. As diretorias têm o cuidado de que ao solucionar um problema ou um mau atendimento de um colaborador seja encaminhada uma resposta ao cidadão por meio da Ouvidoria. Todas as formas de contato realizadas pelos cidadãos são respondidas sejam críticas, reclamações, elogios, solicitações, sugestões ou dúvidas.

Avaliação dos produtos e serviços pelos cidadãos-usuários

A Ouvidoria detecta a avaliação por meio do recebimento de Elogios e Reclamações. Não foi utilizado outro instrumento de avaliação em 2018. De uma forma geral, os serviços oferecidos pelo JBRJ são bem aceitos pela sociedade.

Em 2018 o JBRJ firmou compromisso com o antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão por meio da assinatura de Planos de Integração à Plataforma da Cidadania Digital e fez a transformação digital de 3 (três) serviços oferecidos a seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.

Os serviços que foram transformados em digitais estão no Portal www.servicos.gov.br em plena operação e podem ser avaliados pelo cidadão. São eles:

- *Obter Autorização para fotos e gravações jornalísticas ou acadêmicas no Jardim Botânico do Rio de Janeiro;*
- *Obter Doação de Mudanças do Jardim Botânico do Rio de Janeiro;*
- *Hospedar-se na Pousada do Pesquisador.*

Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

O JBRJ possui projetos de acessibilidade e mobilidade que estão sendo executados a medida que novos recursos ingressam na instituição.

Desempenho e atuação dos postos no exterior no atendimento ao público

Não se aplica.

Informações sobre indenizações a clientes no âmbito administrativo e judicial

Não ocorreu.