

RELATÓRIO DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM 2016

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Canais de acesso do cidadão

Atualmente a instituição apresenta como canais de acesso ao cidadão a **Ouvidoria**, responsável pelo recebimento, encaminhamento e resposta às solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** e, ainda, o Centro de Visitantes coloca à disposição do visitante um **Livro de Registro de Ocorrências e Reclamações** para as pessoas fazerem seus questionamentos ou elogios.

O relatório apresenta o interesse pelos serviços oferecidos pelo Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro, 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, presencialmente ou pelo telefone (21) 2274-9360, sendo acessível também pelo endereço eletrônico jbrj@jbrj.gov.br.

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 pessoal.

No final de 2016, o JBRJ aderiu ao Sistema de Ouvidorias e-OUV como forma de atendimento ao cidadão, no entanto durante a grande parte do ano os atendimentos continuaram nas modalidades:

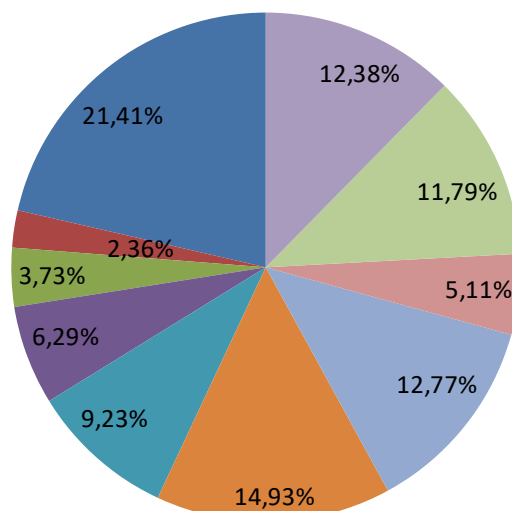
a) **Via telefônica:** 03 (três) denúncias anônimas e 04 (quatro) reclamações com relação ao atendimento por parte de serviços contratados (Vigilância/Bilheteria).

b) **Atendimento presencial:** Foram registradas 04 (quatro) ocorrências, 03 motivadas pela aplicação da nº Lei 12.933 (meia entrada para idosos) que passou a ser cobrada aos adultos maiores de 60 (sessenta) anos e 01 (um) caso encaminhado à Comissão de Ética do JBRJ.

c) **Correspondências eletrônicas:** Corresponderam a grande maioria dos atendimentos no setor da Ouvidoria, por meio do endereço eletrônico jbrj@jbrj.gov.br. Em 2016 foram 509 atendimentos realizados com assuntos diversos, conforme gráfico abaixo.

Modalidade de Atendimento

- Assuntos Gerais/Outros
- Consultas Técnicas
- Cursos
- Elogios
- Ensaaios Fotográficos
- Estágio
- Identificação de Plantas
- Reclamações
- Solicitações de Mudanças
- Teatro



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC:

O SIC também está instalado no prédio da Casa de Pacheco Leão - Rua Jardim Botânico, 1008, térreo, com total acesso ao cidadão.

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 à Chefe de Gabinete, que é a Autoridade de Monitoramento da Lei do Acesso à Informação - LAI na instituição, e à Auditoria Interna para conhecimento. Solicitações são encaminhadas para área responsável, que fornece a informação ou documento desejado.

O SIC é acessível pelo sítio eletrônico do JBRJ, no endereço eletrônico http://jbrj.gov.br/aceso_info, onde se encontram formulários específicos para as solicitações de acesso à informação.

As informações para acesso à Ouvidoria e ao SIC estão no sítio eletrônico institucional www.jbrj.gov.br por meio dos *banners* do Acesso à Informação e Ouvidoria.

Os referidos setores se reportam à Chefia de Gabinete da Presidência do JBRJ, à qual são apresentados os relatórios de atividades com as informações gerenciais e estatísticas de atendimento.

Em 2016 foram registrados no sistema e-SIC/JBRJ, 38 (trinta e oito) pedidos de informação. Fazendo-se uma série histórica, comparativamente aos anos anteriores, em 2015 foram 15 solicitações de informações e em 2014 foram atendidos 10 pedidos de informação.

Isto nos parece, que a cada ano, o Serviço de Atendimento ao Cidadão está sendo conhecido por mais cidadãos que estão buscando informações no serviço público.

Período	Número de Atendimentos
2014	10
2015	15
2016	38

Livro de Registro de Ocorrências e Reclamações:

O JBRJ ainda conta com um Livro de Registro de Ocorrências e Reclamações, disponível todos os dias, inclusive nos fins de semana, localizado no Centro de Visitantes. Foram registrados 06 (seis) reclamações e 01 (uma) sugestão. Percebe-se que a existência de uma Ouvidoria ativa reduziu os questionamentos por meio do Livro de Ocorrências.

Cabe informar que o setor de Ouvidoria e SIC é formado por uma única servidora federal. A instituição não possui equipes para estes atendimentos. Ao longo de 2016, a servidora foi capacitada em SIC e participou de reuniões com grupos que trabalham com Ouvidoria.

Carta de Serviços ao Cidadão

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

http://aplicacoes.jbrj.gov.br/acessoainformacao_am4/documentos/carta_cidadao.pdf

Em 2017 a Carta de Serviços ao Cidadão deve ser revisada tendo em vista que foi elaborada há alguns anos e portanto, necessita de atualização por parte da instituição.

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 2016 foram 509 atendimentos, sendo que o grau de satisfação do cidadão é expresso por meio de elogios ou reclamações, conforme a tabela abaixo:

Tabela - atendimentos da Ouvidoria

TIPO DE INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOT
Assuntos Gerais/Outros	10	9	8	5	10	8	9	17	11	7	5	10	109
Consultas Técnicas	0	2	0	0	2	3	0	4	1	0	0	0	12
Cursos	1	1	1	2	2	0	3	2	1	3	2	1	19
Elogios	0	0	2	0	3	2	5	0	8	0	0	12	32
Ensaaios Fotográficos	7	3	5	3	5	4	3	1	7	4	2	3	47
Estágio	12	8	4	12	6	5	5	9	9	7	4	5	76
Identificação de Plantas	1	2	3	3	3	8	4	8	6	15	6	6	65
Reclamações	3	1	0	0	6	0	4	2	3	3	2	2	26
Solicitações de Mudanças	6	3	6	11	5	6	7	2	6	5	1	2	60
Teatro	6	5	9	3	1	2	8	5	12	5	5	2	63
Total	46	34	38	39	43	38	48	50	64	49	27	43	509

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

Período	Atendimentos	Reclamações	Elogios
2014	806	35 4,34%	5 0,62%
2015	718	23 3,20%	6 0,83%
2016	509	26 5,11%	32 6,29%

Comparativamente, percebe-se o decréscimo de solicitações de atendimentos ao longo dos anos, sendo que o número de solicitações decresceu de 806 atendimentos em 2014 para 718 em 2015, e em 2016 foram 509 atendimentos. Comparando-se elogios e reclamações, percebe-se que percentualmente as reclamações estão se mantendo no mesmo patamar e os elogios tiveram um aumento revelante em 2016.

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 onde são colocadas 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, comitê de busca de diretores, etc.

Em 2016 foram 459.295 usuários (em 2015 foram 404.198) que acessaram pelo menos uma vez o *site*, 659.156 sessões visitadas (em 2015 foram 541.657) e 5.561.339 páginas vistas (page views), com tempo médio de cada sessão de 4min56s (dados do Google Analytics).

O JBRJ possui endereços eletrônicos de *facebook*, *twitter* e *youtube* onde são divulgados os principais assuntos da instituição para o conhecimento da sociedade e respondidos questionamentos e dúvidas dos cidadãos e visitantes em geral, quando necessário.

Formas de participação cidadã nos processos decisórios

O cidadão manifesta uma sugestão, crítica ou reclamação que são analisadas pela unidade responsável e os problemas são devidamente solucionados. As diretorias têm o cuidado que ao solucionar um problema ou um mau atendimento de um colaborador encaminham uma resposta ao cidadão por meio da Ouvidoria. Todos os questionamentos são respondidos sejam críticas/reclamações ou elogios.

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 2016. De uma forma geral, os serviços oferecidos pelo JBRJ são bem aceitos pela sociedade.

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 chegam à 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.