



## **Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília**

Mês de dezembro de 2022

### **Índice**

- 1. O que fizemos:**
- 2. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF**
- 3. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria**
- 4. Prazo médio de respostas das demandas**
- 5. Índices de Satisfação**
- 6. Formas de entradas de manifestações na Ouvidoria**
- 7. Manifestações na Ouvidoria por classificação**
- 8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)**
- 9. Elogios por assunto no mês**
- 10. Sugestões por assunto no mês**
- 11. Reclamações por assunto havidas no mês**
- 12. Solicitações por assunto no mês**
- 13. Denúncias no mês**
- 14. Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)**
- 15. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão**
- 16. “Dedo de Prosa” (novo)**

## 1. O que fizemos:

No mês de dezembro de 2022 foram registradas **321** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **280** elogios, 13 sugestões, e 28 reclamações.

Acontece que, por erro do sistema (ISA) registramos 13 elogios que ela(robô) identificou como reclamação, e 2 sugestões que foram registradas como reclamações também.

Então, os números corretos deveriam ser: **Elogios= 293; Sugestões= 15, e Reclamações= 13.**

Acumulamos **9.530** manifestações desde setembro de 2016.

### Registramos:

**O Elogio nº 5.700** – Foi para **Servidores** do Museu. (El. 297.830/2022)

*“**Maria, Nilce e Girlene** são super atenciosas e nos forneceram informações importantes. Parabéns pela equipe.”*

**O Elogio nº 5.800** – Foi para Vigilante do Museu. (El. 301.739/2022)

*“Ótimo atendimento, funcionários atenciosos e bem-educados, especial **Girlene** ... Muito Obrigada.”*

**O Elogio nº 5.900** – Foi para Monitora do Museu. (El. 311.406/2022)

*“Fui super bem atendido no Museu pela monitora **Monique**... Foram super prestativas, educadas e souberam nos explicar muito bem as exigências do museu na hora de observar os animais, fosseis, entre outros. Fui muito bem recebido e atendido com muito respeito por ambas.”*

**A Manifestação nº 9.300** – Foi para Vigilante do **Museu**. (El. 271.741/2022)

*“... e **Karine** ótimo atendimento. Orientou sobre toda a nossa curiosidade em especial as crianças.”*

**A Manifestação nº 9.400** – Foi para a Monitora do Museu. (El. 303.704/2022)

*“Fui muito bem recebida e acompanhada pela **Milena**. Estão de parabéns!”*

**A Manifestação nº 9.500** – Foi para o Museu. (El. 311.785/2022)

***“Parabéns, obrigado pelo recebimento. Amei conhecer o museu. Feliz Natal. Ótimo ano novo.”***

Parabéns a todos os funcionários elogiados!

## 2. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF

Abaixo o quadro dos elogios recebidos pelos Órgãos do GDF até o **5º lugar**, onde a Fundação Jardim Zoológico está em **2º lugar** no total acumulado até o presente mês.

Ranking dos Elogios no GDF Acumulado até <b>Dezembro/2022</b>		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	30.820
2º	<b>FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA</b>	<b>5.935</b>
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	4.342
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.786
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.480

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

No mês de dezembro recebemos **26,3%** de todos os elogios recebidos no Governo do Distrito Federal, e temos no acumulado **8,9%** do total desde setembro de 2016.

O **Museu de Ciências Naturais** da Fundação o assunto que está em 2º lugar em elogios, e **Servidor/Funcionários do Zoológico** está em 3º lugar nos assuntos.

Também aparecendo entre os dez primeiros assuntos mais elogiados está **Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico** com 33 só neste mês!

**Estamos com três assuntos mais elogiados entre os dez mais em todo GDF, só este mês!**



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

Obs. Estamos fechando o mês de dezembro em 28/12/2022, em função dos três relatórios que devem ser emitidos, o mensal, o trimestral e o anual, portanto, todos os dados são os contidos até este dia.

### 3. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria

Desde 2017 todas as demandas ocorridas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília foram respondidas dentro do prazo legal, no mês de dezembro inclusive, no sistema OUV-DF conforme quadro abaixo.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_vencidas](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas)

Este resultado mostra que os setores demandados da Fundação estão respondendo as demandas, e a Ouvidoria em tempo hábil para atender aos visitantes.

### 4. Prazo médio de respostas das demandas

Este é um dado histórico para Fundação, pois conseguimos reduzir ainda mais o prazo anterior. Hoje estamos com prazo de **0** dia para resposta das demandas.



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

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

O próximo quadro mostra a evolução em dias como prazo de resposta para Fundação.



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

Melhoramos também na média, e temos o prazo de resposta em 1 dia no acumulado desde 2016.



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

O prazo médio de respostas da média das Ouvidorias passou de 10,6 para 7,4 dias, em relação ao mês anterior.

## 5. Índices de Satisfação

Abaixo os índices dos resultados da Ouvidoria da Fundação e em seguida os números da média das outras Ouvidorias no mês de dezembro de 2022.

**Resultados da Ouvidoria da FJZB**

**Resultados das Ouvidorias da GDF**

**Resolutividade**



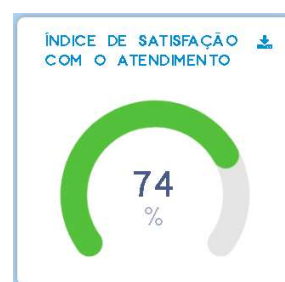
No índice de resolutividade nos mantivemos em 100%, porque somente um visitante respondeu o questionário de satisfação. A média geral das Ouvidorias se manteve em 38% no mês.

### Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Para este índice não tivemos questionários respondidos no mês. A média das demais Ouvidorias subiu de 64% para 69% no mês.

### Satisfação com o Atendimento



Também não tivemos questionários respondidos. A média das Ouvidorias subiu de 68 para 74% no mês.

### Satisfação com a resposta



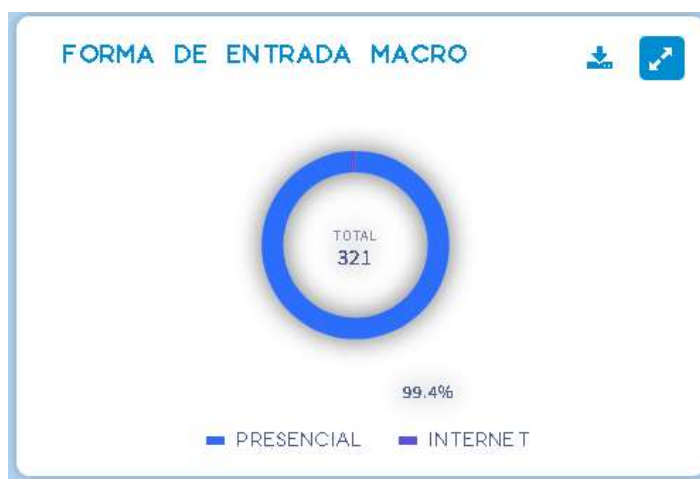
Fontes para todos os quadros acima:

Sem respostas de questionários para Fundação. A média das demais Ouvidorias subiu de 46% para 54% no mês.

Podemos concluir que no mês tivemos muito poucas manifestações de reclamação e sugestões em relação aos elogios, portanto a média de visitantes para opinar sobre estas manifestações também diminuiu.

## 6. Formas de entradas de manifestações na Ouvidoria

Formas de entrada significa a maneira em que a demanda foi registrada na Ouvidoria, no nosso caso, no mês de dezembro tivemos **321** demandas, **2** pela internet feitas pelos próprios cidadãos, e **319** (99,4% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



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

Foram 319 manifestações por formulário na Urna (presencial), mostrando como visitante prefere escrever em formulário a entrar na internet para registrar sua demanda.

## 7. Manifestações na Ouvidoria por classificação

As manifestações estão classificadas por **Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias, informações e Solicitações**.

Primeiro mostraremos o quadro de demandas por classificação no mês de dezembro de 2022.



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

Embora estejam registrados os 280 elogios, 28 sugestões, 13 reclamações, tivemos mais 13 elogios e 2 sugestões, retirando 15 manifestações das reclamações no cálculo.

As reclamações fazem pouco mais de 4% do total das nossas demandas no mês.

Vale lembrar que os valores acima representam o total de cada assunto, somados elogios, sugestões, reclamações e outros.

## 8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

No quadro abaixo mostraremos os **12 assuntos** demandados.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM DEZ/2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Museu do Zoológico	103	3					106
Servidor/Funcionário do Zoológico	99		9				108
Vigilantes, guardas, seguranças do Zoológico	33						33
Borboletário	26	1					27
Visitação no Zoológico	16		3				19
Lanchonete/restaurante do Zoológico	1	1					2
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	1	1					2



Placas de sinalização/identificação de animais do Zoológico	2						2
Quantidade de animais no Zoológico	2	1	4				7
Atendimento, Serviço prestado pelo Zoológico			2				2
Bilheteria do Zoológico			1				1
Recinto dos animais no Zoológico		1	2				3
<b>TOTAIS</b>	<b>283</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>312</b>

Fonte para montagem do quadro: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

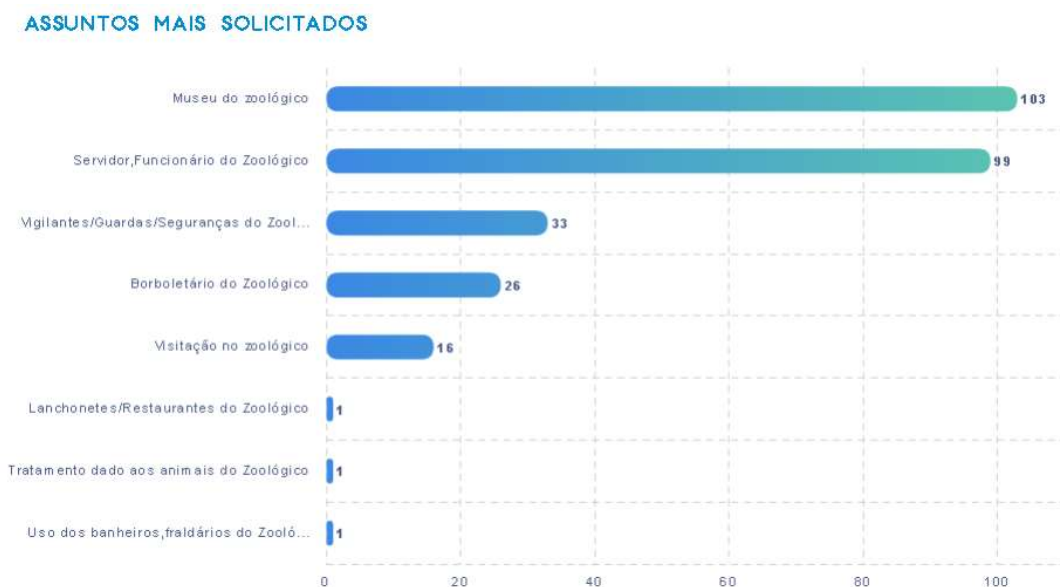
O Museu de Ciências Naturais vem liderando os elogios desde a reabertura ao público.

No item Servidor, Funcionário do Zoológico as reclamações foram consideradas erroneamente pela computador ISA, pois foram de fato elogios.  
Não é possível reverter esta condição.

## 9. Elogios por assunto

Durante o mês de dezembro tivemos **283** elogios para o Zoológico.

Abaixo os números por **ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS** no mês. (novo)



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

O Museu de Ciências Naturais recebeu pela terceira vez seguida uma quantidade enorme de elogios, com 103, seguido por; Funcionário do Zoológico que recebeu 99, o terceiro lugar mudou para Vigilantes/Guardas do Zoológico com 33 demandas;

Parabéns pelo belo trabalho que a Sueup vem fazendo, bem como suas equipes. Os resultados estão nos números.

## 10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas apenas 13 **sugestões** durante o mês de dezembro, conforme o quadro abaixo.



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

O item “Museu do Zoológico” em primeiro lugar, com 3 demandas, correspondem a **23%** das sugestões.

O segundo lugar “Quantidade de animais do Zoológico” e Placas de Sinalização e identificação dos animais do Zoológico” com 2 demandas cada, fazendo também 15,4% cada uma delas.

## 11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **28 reclamações** no mês de dezembro, mas como já falamos este número não é real. São 15 reclamações a menos na contagem real. Como o sistema mostra como foi registrado, mostramos o quadro abaixo com as reclamações.



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

Vamos ter que aceitar estes números como definitivos, porque servidores da Ouvidoria-Geral nos disseram que não é possível mais alterá-los.

## 12. Solicitações por assunto no mês

Não tivemos nenhuma no mês.

## 13. Denúncias no mês

Não tivemos nenhuma denúncia no mês.

## 14. Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)

Fizemos o atendimento de **20** solicitações de acesso à Informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic durante o mês, respondida dentro do prazo legal à demandante, porém, não eram para a Fundação. A orientação da Ouvidoria-Geral é para respondermos os cidadãos e sugerirmos para refazer as demandas diretamente para o Órgão demandado. Assim o fizemos.

## 15. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão

O Decreto 36.419, de 25 de abril de 2015 institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

De lá para cá tivemos muitas mudanças e lapidações nas Cartas de Serviços de todos os Órgãos do GDF.

Os Ouvidores têm sido responsáveis pelos Grupos de Trabalho que tratam da Carta, e na Fundação não é diferente.

Não tivemos questionários respondidos pelos visitantes no mês.

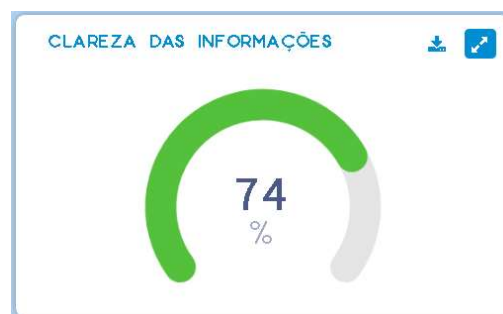
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística **acumulada** até o mês de dezembro de 2022.

### Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



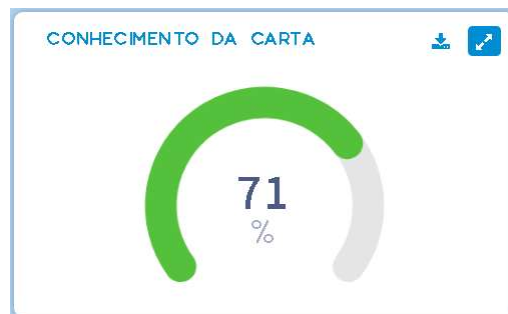
Resultado médio das Outras Ouvidorias



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

Embora tenhamos atendido a todas as recomendações a respeito da montagem e manutenção da Carta, duas pessoas responderam o questionário, onde uma com sim outra com não, consideraram **50%** clareza das informações da Carta de Serviços da Fundação, e **84%** para a média das Ouvidoras do DF no mês.

### Conhecimento da Carta



Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

Neste quadro, **100%** dos pesquisados (duas pessoas) que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 70% para a média das ouvidorias do GDF.

## 16. “DEDO DE PROSA”

Continuando, e por algum tempo, incluímos este item no relatório para aproveitar a oportunidade de leitura dos setores que o recebem para falarmos de alguns assuntos sobre Ouvidoria ou situações que envolvem os setores com a Ouvidoria da Fundação.

Neste mês prosaremos sobre: **Meu cadastro na Ouvidoria serve para todos os outros Órgãos do DGF?**

Sim! Você preenche seu cadastro apenas uma vez. Este cadastro é válido para todo GDF, e só necessário atualizar quando houver mudanças nos dados.

No primeiro cadastro todos não gostamos de ficar respondendo aqueles dados, porém, é aquele e pronto, não terá outro.

Serve também para qualquer tipologia, ou seja, para reclamação, sugestão, elogios, denúncias, etc.

Mas se eu tiver cadastro, posso fazer uma reclamação anônima?

Sim, claro!

Ao preencher os primeiros dados na manifestação, o sistema pergunta se você quer se identificar ou não. Se responder não, será anônima.

Posso fazer uma denúncia me identificando?

Também sim. Você utiliza seu cadastro e faz sua denúncia obedecendo os critérios mínimos e pronto. As vantagens de denúncia ou reclamação identificada são que ninguém

ficará sabendo que foi você, e que você receberá informações do andamento da sua demanda por e-mail. É seguro e confiável.

Faça seu cadastro e exerça seu direito de fazer o controle social!

No próximo relatório teremos o “**dedo de prosa**” sobre “**Recebimento das demandas e respostas da Ouvidoria**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

No mês de dezembro de 2022 foi lançada a nova plataforma de Ouvidoria, que é o “**PARTICIPA DF**”. Nela estará a união do OUV-DF e do e.SIC.

Visite o site [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br).

**FELIZ ANO NOVO!**

A Ouvidoria da Fundação está sempre à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Brasília – DF, 28 de dezembro de 2022.

**Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon**

Chefe da Ouvidoria