



## Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de março 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. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão
15. “Dedo de Prosa” (novo)

## 1. O que fizemos:

No mês de março de 2022 foram registradas **vinte e duas** demandas no Sistema OUV-DF, sendo 12 elogios, 8 reclamações e 2 sugestões.

Finalmente conseguimos voltar com as urnas da Ouvidoria em alguns dos pontos estratégicos no Zoo.

Começamos a instalar as novas urnas no dia 23, e no dia 24 terminamos nos locais abertos, com excessão do Borboletário, pois a urna estava em manutenção e não pode ser instalada.

O Museu também não estamos contando pois está em reforma. Outro local onde a urna não foi instalada foi o SEMFA, também porque não está com movimentação de visitantes.

O resultado destas 5 urnas foi um aumento de 6 manifestações para 16 em oito dias. Aumento de 270%.

Temos agora um acumulado de **7.371** manifestações desde setembro de 2016.

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

Abaixo o quadro dos elogios recebidos pelos Órgãos do GDF até o 10º lugar, onde a Fundação Jardim Zoológico continua em **2º lugar** no total acumulado até o presente mês.

Ranking dos Elogios no GDF Acumulado até março/2022			
ORDEM	ÓRGÃO DO GDF		Total de Manifestações
1º	SES	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	25.814
2º	<b>FJZB</b>	<b>FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA</b>	<b>4.223</b>
3º	FHB	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3.377
4º	SEE	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	2.827
5º	DETRAN	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.242
6º	SEMOB	SEMOB - SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL	1048
7º	PMDf	PMDf - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	936
8º	SEDES	SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	747
9º	PCDF	POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL	710
10º	SEEC	SEEC - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	657

Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard> (dados de 01/04/2022)

## 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 março 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 todos os setores demandados da Fundação estão respondendo as demandas à Ouvidoria em tempo hábil para atender aos visitantes.

#### 4. Prazo médio de respostas das demandas

Este é um dado histórico para Fundação, pois conseguimos responder as demandas com prazo de menos de 24h, o que aparece 0 (zero) dia como prazo médio no mês.

Mantivemos a média de 1 dia de prazo de resposta no acumulado desde 2016.



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

O tempo médio de respostas das demandas entre as 90 Ouvidorias do GDF, caiu de 12,1 para 12 dias conforme demonstra a figura abaixo.



Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>

Não temos manifestações vencidas, nem manifestações respondidas fora do prazo no Sistema Ouv-DF.

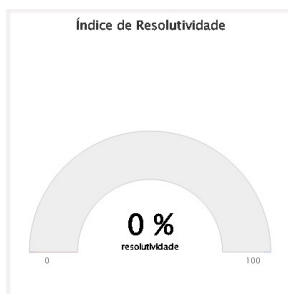
## 5. Índices de Satisfação

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

### Resultados da Ouvidoria da FJZB

### Resultados das Ouvidorias da GDF

#### Resolutividade



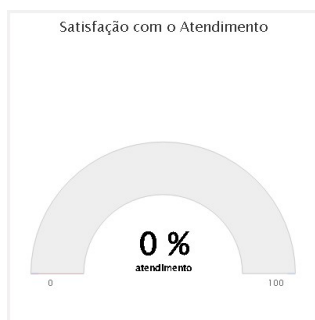
No índice de resolutividade tivemos o percentual de 0%, pois não houve preenchimento de questionário de satisfação no mês. A média das demais Ouvidorias se manteve em 38%.

#### Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Fomos avaliados por apenas uma manifestante e o resultado foi 33%, portanto este índice não deve estar correto, pois se somente uma avaliação deveria dar 0% de satisfação. Deve haver alguma inconformidade no resultado da pesquisa. A média das demais Ouvidorias caiu de 66% para 62%.

#### Satisfação com o Atendimento



Também não tivemos avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação. A média das demais Ouvidorias passou de 70% para 65%.

## Satisfação com a resposta



<https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/>



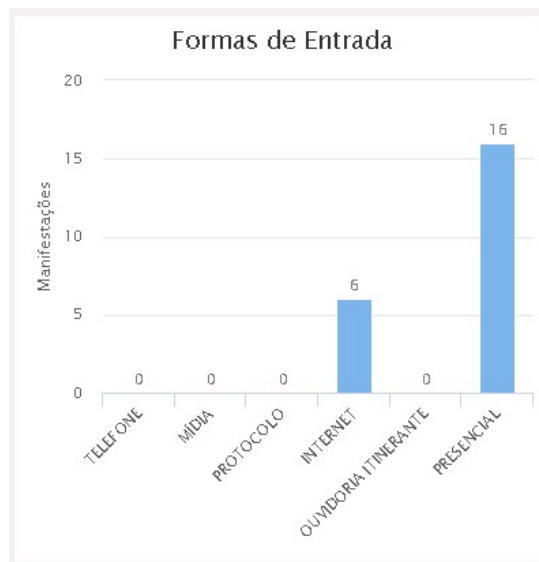
<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Fontes para todos os quadros acima:

O índice de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação em 0% por falta de preenchimento do questionário de satisfação. A média das demais Ouvidorias passou de 49% para 45% em relação ao mês anterior.

## 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 março tivemos **22** demandas, sendo 6 pela internet feitas pelos próprios cidadãos, e 16 presencialmente através dos formulários deixados nas urnas que voltaram.

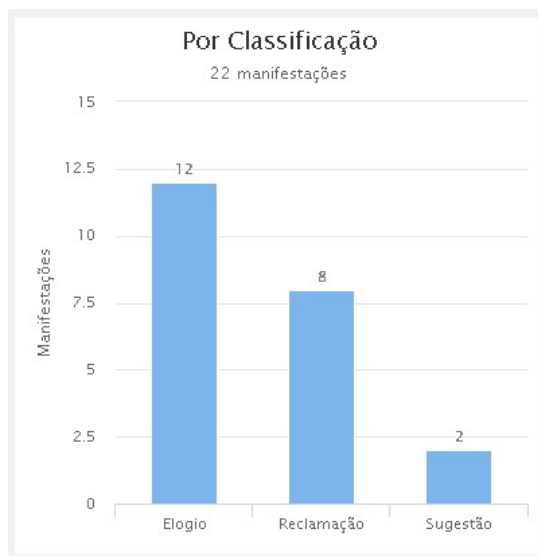


Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 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 março de 2022.



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

Tivemos 12 elogios, 8 reclamações e 2 sugestões.

Abaixo os números por classificação acumulados desde setembro de 2016.



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

Ainda temos um número expressivo de elogios em relação às sugestões e reclamações.

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

Foram registradas dez manifestações no mês de março conforme o quadro abaixo.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM MARÇO/2022							
ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	SOMA
Visitação no Zoológico	5						5
Servidor/Funcionário do Zoológico	4						4
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	2						2
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1	1					2
Borboletário		1					1
Quantidade de animais no Zoológico			4				4
Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico			3				3
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico			1				1
<b>TOTAIS</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>8</b>				<b>22</b>

Fonte para montagem do quadro: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_assuntos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos)

## 9. Elogios por assunto

Durante o mês de março tivemos doze elogios, conforme quadro abaixo.

Elogios em março/2022		
Posição	ASSUNTOS	total do mês
1º	Visitação no Zoológico	5
2º	Servidor/Funcionário do Zoológico	4
3º	Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	2
4º	Tratamento dado a animais do Zoológico	1
<b>TOTAIS</b>		<b>12</b>

Fonte para montagem do quadro: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_assuntos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos)

Devemos levar em consideração que os elogios para servidor/funcionário do Zoológico, **três** foram para Ivanilde da limpeza do banheiro do Thor, e **um** para pessoal da limpeza também dos banheiros.

## 10. Sugestões por assunto no mês

Tivemos apenas uma sugestão para ter o Borboletário aberto, porém o mesmo já está em funcionamento para os visitantes.

## 11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos oito reclamações, conforme quadro abaixo.

Reclamações em março/2022		
Posição	ASSUNTOS	total do mês
1º	Quantidade de Animais no Zoológico	4
2º	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	3
3º	Manutenção/Limpeza Geral do Zoológico	1
TOTAIS		8

Fonte para montagem do quadro: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_assuntos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos)

## 12. Solicitações por assunto no mês

Não tivemos solicitações no mês.

## 13. Denúncias no mês

Também não tivemos denúncias.

## 14. 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.

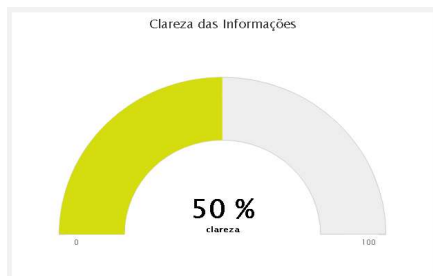
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta



apresentada e sua avaliação com estatística acumulada até o mês de março de 2022.

### Clareza das Informações

#### Resultado acumulado da FJZB



#### Resultado médio das Outras Ouvidorias



Fontes para os dois quadros:

[https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_carta\\_de\\_servicos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_carta_de_servicos)

<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, das pessoas pesquisadas que responderam o questionário, 50% disseram que a Carta de Serviços da Fundação tem clareza das informações contidas, e 79% para a média das Ouvidoras do DF.

### Conhecimento da Carta



Fontes: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_carta\\_de\\_servicos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_carta_de_servicos)

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

Neste quadro, **100%** dos pesquisados que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 68% para a média das ouvidorias do GDF.

## 15. “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 falaremos de **“Demandas com dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis”**.

## 1. Demandas com dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis

Primeiro temos que entender o que são dados pessoais.

No Art. 5º da LGPD nº 13.79/2018 considera-se;

- I - **dado pessoal**: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- II - **dado pessoal sensível**: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- III - **dado anonimizado**: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

Como tratar as demandas com dados pessoais:

Geralmente as demandas encaminhadas para os setores não conterão dados pessoais, salvo se for necessário informar algo sobre uma denúncia, ou reclamação onde conste o nome das pessoas envolvidas.

Neste caso os dados deverão ser protegidos por todos, e só deverão ter acesso as pessoas que irão tratar daquela demanda.

Se for necessário obtenção de outros dados das pessoas, todas as informações irão correr reservadamente somente aos envolvidos necessários.

A responsabilização está descrita no Art. 42 e seus parágrafos da LGPD

***“O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo”.***

É importante a partir de agora revermos os conceitos para produção de dados pessoais sensíveis em processos físicos ou digitais. Estes dados são realmente necessários? Se a resposta for não, os dados não devem ser produzidos e/ou arquivados/digitalizados.

E se os dados pessoais forem de um funcionário/servidor que foi elogiado? Pode ser divulgado?

Não há comprometimento em tornar pública uma informação como nome, por exemplo, de alguém que foi elogiado. Esta divulgação não trará nenhum prejuízo ao envolvido, pelo contrário, será beneficiado em sua imagem. Embora a intenção seja das melhores, o proprietário dos dados (elogiado) poderá desautorizar a publicação de seu nome, e este deverá ser retirado imediatamente.

No próximo relatório teremos o “dedo de prosa” sobre **“Como fazer o tratamento de denúncias no Órgão”**

Agradecemos a leitura e até lá.

Brasília – DF, 01 de abril de 2022.

**Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon**

Chefe da Ouvidoria