



**FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE
BRASÍLIA OUVIDORIA**



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA.

2022

ÍNDICE

1. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO E ANO ANTERIOR
2. DEMANDAS POR CANAIS
3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO
4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES
5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
8. COMPARATIVOS DA METAS ESTABELECIDAS PELA CGDF
9. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
10. TOTAL GERAL DE DEMANDAS
11. CUMPRIMENTO DAS METAS DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DE 2021

Por: **Mauricio Alarcon**

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA.

Conforme disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020 e Instrução Normativa nº 5 que altera a Instrução Normativa nº 1 de 05 de maio de 2017, segue o Relatório Anual Consolidado da Fundação Jardim Zoológico de Brasília referente ao ano de 2022.

1. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO E ANO ANTERIOR

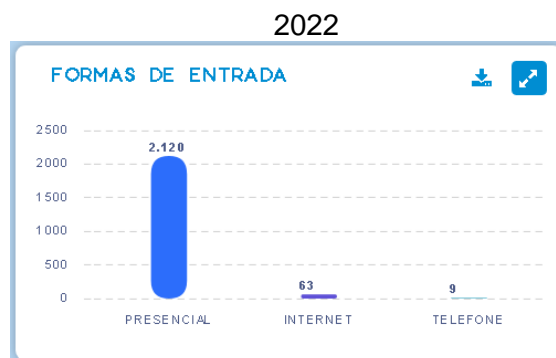
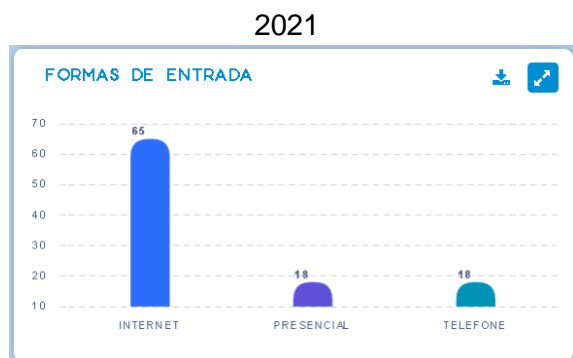
DEMANDAS RECEBIDAS								
ANO	ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENUNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	TOTAIS	MÉDIA MENSAL
2021	20	15	55	3	3	5	101	8,42
2022	1.730	257	199	2	3	1	2.192	182,7

Começamos o ano de 2022 com as urnas da Ouvidoria fechadas, e assim permaneceram até o 3ª semana do mês de março, aí reabrimos e voltamos a receber demandas no formulário.

A partir daí só crescemos nas demandas. Tivemos melhoras quantitativas e qualitativas.

O ano de 2021 será mencionado, porém **não** nos serve de referência em função do baixo número de manifestações.

2. DEMANDAS POR CANAIS



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

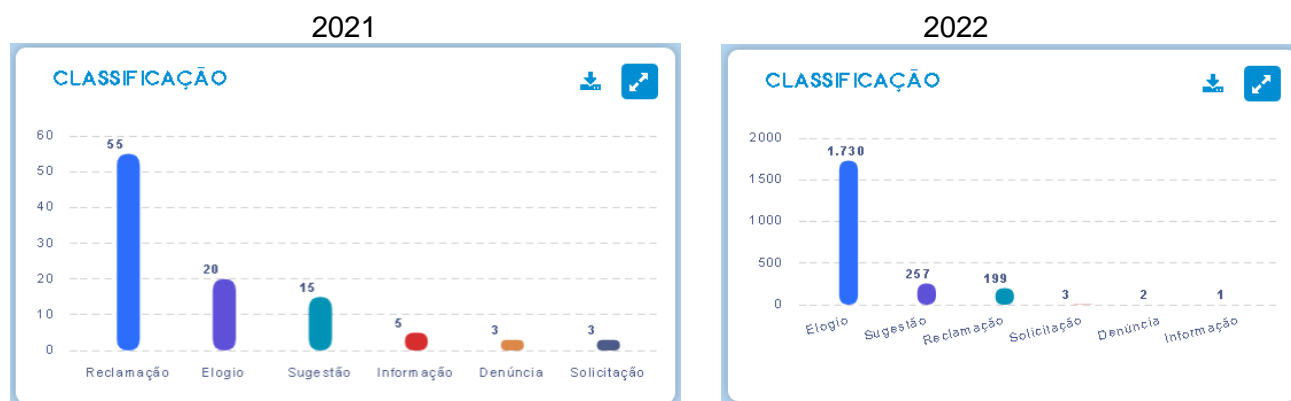
Os canais são formas de entradas das manifestações feitas pelos visitantes. Como mostra nos quadros acima, a grande maioria se manifestou em 2021 através da internet. Já em 2022 o presencial que são os formulários, foram absurdamente maiores que as outras formas de entrada.

3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Um dos diferenciais do Zoológico é que a grande maioria das manifestações correspondem à “elogios” e, em segundo lugar são as “sugestões”.

Isto prova a demonstração de apreço dos visitantes pelo Zoológico de Brasília.

Nos quadros abaixo temos as manifestações por classificação dos anos de 2021 e 2022, respectivamente.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

A partir da reabertura das urnas, a reação dos números foram significativas.

4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

DEMANDAS RECEBIDAS EM 2022

SOMENTE OS 10 MAIS SOLICITADOS DE CADA CLASSIFICAÇÃO

	ELO	SUG	REC	DEN	SOL	INF	TOTAIS
Servidor/Funcionário do Zoológico	485		11	1			497
Borboletário do Zoológico	443	35	16		1	1	496
Museu do Zoológico	347	17					364
Visitação no Zoológico	203						203
Uso dos Banheiros, fraldários do Zoológico	101	12	16				129
Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	60						60
Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico	48	38	15		1		102
Tratamento dado aos Animais do Zoológico	15	12	15				42
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	11		10				21
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	8		6				14
Quantidade de animais no Zoológico		45	59				104
Quantidade de borboletas no Zoológico		23					23
Recinto dos animais do Zoológico		15	4		1		20
Placas de sinalização de identificação de animais		14					14

Bilheteria do Zoológico		10	24				34
Servidor Público				1			1
Totais	1721	221	176	2	3	1	2124

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

Com o retorno das urnas da Ouvidoria, a maior motivação para as manifestações foram os elogios!

Dentre estes, **Servidor, funcionário do Zoológico, Borboletário e Museu.** Levando em consideração que o grande volume de elogios do 1º item foi dos funcionários do Museu e Borboletário, podemos afirmar que o setor com a maior responsabilidade dos elogios foi a Superintendência de Educação e Uso Público – Sueup.

Foi responsável por **1.275** elogios, ou seja **73,8%** de todos os elogios recebidos no Zoológico.

A Superintendência e suas equipes merecem nosso elogio e agradecimento por este grande feito em 2022.

5. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA

Abaixo, mostramos os assuntos mais recorrentes na Ouvidoria durante os anos de 2021 e 2022, com elogios.

	Elogios	
	2021	2022
Servidor/Funcionário do Zoológico	1	485
Borboletário do Zoológico		443
Museu do Zoológico		347
Visitação no Zoológico	12	203
Uso dos Banheiros, fraldários do Zoológico		101
Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico		60
Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico	3	48
Tratamento dado aos Animais do Zoológico		15
Lanchonete/Restaurante do Zoológico		11
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico		8
Totais	16	1721

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

Como havíamos dito, as informações do ano de 2021 serão colocadas, porém, não servirão como referência porque foi um ano que estivemos sem as urnas da Ouvidoria no parque, por isso não tivemos movimentação significativa.

Com relação aos elogios de 2022, devemos considerar o enorme número de elogios recebidos pelos funcionários do Zoológico, bem como Borboletário, Museu, e também os

Vigilantes, que foram resultados dos trabalhos feitos pela Sueup, pois os elogios se originaram daquelas atividades, de vigilância inclusive. Foram mais de 77% de todos os elogios recebidos pela Fundação. Trabalho excepcional!

Seguindo, as sugestões:

	Sugestões	
Total	2021	2022
Quantidade de animais no Zoológico	1	45
Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico	2	38
Borboletário do Zoológico		35
Quantidade de borboletas no Zoológico	3	23
Museu do Zoológico		17
Recinto dos animais do Zoológico		15
Placas de sinalização de identificação de animais	3	14
Uso dos Banheiros, fraldários do Zoológico		12
Tratamento dado aos Animais do Zoológico		12
Bilheteria do Zoológico	2	10
Total	11	221

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

Embora tenhamos o número de 45 sugestões para quantidade de animais no Zoológico, houve uma redução considerável em relação ao ano de 2019, onde tivemos as urnas em pleno funcionamento. Foram 25% do total daquele ano que tivemos 180 sugestões para o mesmo tema. Acreditamos que foi o resultado de um excelente trabalho da Sucop com relação aos animais expostos aos visitantes.

No geral, tivemos apenas 28% das sugestões recebidas em 2019.

Continuando, as reclamações, também com melhorias nos números.

	Reclamações	
	2021	2022
Quantidade de animais no Zoológico		59
Bilheteria do Zoológico	17	24
Borboletário do Zoológico		16
Uso dos Banheiros, fraldários do Zoológico		16
Tratamento dado aos Animais do Zoológico	2	15
Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico	5	15
Servidor/Funcionário do Zoológico		11
Lanchonete/Restaurante do Zoológico		10

Manutenção/Limpeza geral do Zoológico		6
Recinto dos animais do Zoológico		4
Totais	24	176

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

Comparando com 2021, pioramos nos resultados, porém, em 2021 não tivemos urnas funcionando na Fundação, portanto tivemos os números tão baixos.

Para termos uma real comparação, falaremos de 2019 também.

Para quantidade de animais do Zoológico, assim como em sugestões, em 2019 tivemos 401 reclamações, contra 89 em 2022. Uma redução de 77,8% destas demandas. Também um excelente resultado.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO

A Administração da Fundação Jardim Zoológico tomou diversas providências com relação aos cuidados do parque como manutenção dos parquinhos infantis, poda da vegetação, reforma e reabertura do Museu, reformas diversas, dentre outras coisas, todas que minimizam as reclamações dos visitantes, e principalmente ofereceram melhor qualidade de vida aos animais que estão sob os cuidados da FJZB.

7. SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Seguindo determinação da Instrução Normativa nº 1 da CGDF, Art. 2º Inciso X e XIV a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília faz as seguintes sugestões para melhoria dos serviços públicos oferecidos pela Fundação:

Para Bilheteria:

Reiterando as sugestões apresentadas nos relatórios trimestrais, durante o ano tivemos das 24 demandas recebidas, destas, mais de 70% foram sobre pagamento de entrada por cartão/pix.

Este pe um assunto que se repete há anos, onde a Fundação tem dificuldades na contratação deste serviço junto ao Banco.

A sugestão é de terceirização de construção e exploração de uma nova portaria com mais guichês de atendimento, inclusive com cobertura (sol e chuva) para os visitantes a pé, e loja de souvenirs por empresa particular.

Esta poderia ser uma solução para maior rapidez no atendimento das filas, aceitação de cartões de crédito e débito e Pix por parte da própria empresa e mais uma fonte de renda

com a loja.

Vale destacar que os problemas de transferência de valores monetários para o BRB também estariam resolvidos com esta solução. No Art. 5º, 8ª Diretriz da Lei 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública) diz para aplicar soluções tecnológicas que visem a simplificar os processos de atendimento ao usuário.

De todo modo, sendo esta a melhor alternativa ou não, este é um tema que precisa ser revisto com certa urgência.

8. COMPARATIVOS DA METAS ESTABELECIDAS PELA CGDF

- a. **Resolutividade:** (é quando o cidadão/visitante considera sua demanda atendida após a resposta definitiva da Ouvidoria).



Usando como referência a meta para o ano de 2022 é de 41% de resolutividade, estipulada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal:

Meta: **41%** - Referência mínima: 28,7% - Resultado das Ouvidorias: **38%**

Meta FJZB 73% - Atingimos 80%, resultado final de 2022.

Estamos com um índice excelente, bem acima da meta anual, e no acumulado desde 2016, em **77%**.

- b. **Índice de Satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação**



Meta Rede Sigo: 64% - Referência mínima: 44,8% - Resultado das Ouvidorias: **61%**

Meta FJZB 93% - Atingimos 94%, como resultado final do ano.

Tivemos o resultado de 94% de índice de satisfação com serviço da Ouvidoria da Fundação no ano, acima da nossa meta e acima da meta da Ouvidoria-Geral para as Ouvidorias.

c. Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



Meta Rede Sigo: 75% - Referência mínima: 51,1% - Resultado das ouvidorias: **69%**

Meta FJZB 96% - Atingimos **100%**.

Tivemos um índice de **100%** no ano, cerca de **105%** acima da meta estabelecida.

d. Índice de Satisfação com a Resposta



Meta Rede Sigo: 49% - Referência mínima: 34,3% - Resultado das ouvidorias: **44%**

Meta FJZB 90% - Atingimos **91%**.

Como resultado acumulado, também tivemos 107% acima da meta neste quesito.

Com estes resultados, **atingimos 100% das metas** estabelecidas para o ano de 2022.

9. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No ano de 2022 foram feitos **57** pedidos de acesso à informação através do Sistema e-SIC. Todos atendidos dentro do prazo legal.

10. TOTAL GERAL DE DEMANDAS

Durante o ano recebemos **2.192** manifestações, sendo que no total acumulado desde 2016, temos **9.530** demandas.

O total de demandas recebidas em 2022 representa uma média de 182,7 demandas por mês.

11. CUMPRIMENTO DAS METAS DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DE 2022

Em consonância com o planejamento estratégico da CGDF e da Fundação, A Ouvidoria da Fundação estipulou como metas para o exercício as seguintes ações.

- a. Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria.

Resultado: No nosso plano de ação prevíamos fazer reuniões com o pessoal dos setores para divulgação e troca de conhecimentos, contudo, embora fazendo a reunião, a adesão foi muito baixa, então, incluímos no relatório mensal da Ouvidoria um tema chamado “Dedo de Prosa” onde colocamos a cada mês uma parte dos assuntos que foram dados na reunião, para que aos poucos os colegas tomem conhecimento do que acontece com a Ouvidoria e setores ao mesmo tempo. Já colocamos dois assuntos, um em cada relatório, e assim vamos continuar até que se esgotem todos.

- b. Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria.

Resultado: Não só atingimos o resultado de 1 dia como prazi de resosta, como chegamos a um prazo de apenas algumas horas do dia. Excelente resultado atingido pela Fundação.

- c. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

Resultado: Concluimos todos os cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria em 2021 e 2022, além de outros na área. Cumprimos 100% do objetivo.

- d. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF.

Resultado: Durante o ano, apresentamos à Ouvidora Geral várias sugestões no apromoramento do Sistema Ouv-Df, cumprindo com o planejado.

Brasília, 01 de fevereiro de 2022

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria