



1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2023

Fundação Jardim Zoológico de Brasília
Ouvidoria

Mauricio Alarcon

OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

1º RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE 2023

1. VISÃO GERAL

A Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília é uma Seccional do Sistema SIGO, onde tem uma atuação de intermediação de manifestações feitas praticamente 100% por preenchimento de formulário criado pela própria Ouvidoria da Fundação chamado de **“REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO!”**.

São depositados nas “urnas” também desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação, que hoje estão em um número de 7, colocadas estrategicamente em pontos de maior movimento de público.

Passamos a registrar as demandas como manifestações oficiais no sistema Participa-DF, hoje Participa-DF a partir do final do mês de maio de 2017, até então, as demandas eram registradas pelos próprios visitantes pela internet.

Hoje, considerando o 1 trimestre temos uma média de **287** demandas por mês. Com este número estamos qualificados no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de **600** manifestações por ano, no nosso caso, e fechamos o ano de 2022 com **2.192 demandas efetivas**.

No site da Fundação são publicados o Relatório Mensal, Relatório Trimestral e o Relatório Anual da Ouvidoria.

Nos relatórios mensais são também apresentados os resultados quantitativos e qualitativos. Mostramos as demandas de maior número e nos assuntos de maior reincidência.

Estamos, nos mesmos relatórios mensais, com um item que chamamos de **“Dedo de Prosa”** onde colocamos cada mês um tema diferente dentro dos assuntos que envolvem a Ouvidoria e Setores da Fundação.

Este item tem sido muito considerado pela Presidência da Fundação que recomenda a leitura para todos os setores do Órgão.

No relatório trimestral, mostraremos os itens abaixo relacionados que poderão servir como ferramenta de gestão para a Administração da Fundação.

Nos itens, colocaremos o que foi instituído como plano de ação da Ouvidoria com participação da Presidência e das Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

Como diagnóstico para o 1º trimestre, temos:

2.1 Número total de manifestações do período

Na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, recebemos um total de **860** demandas nos últimos três meses, ou seja, entre o período de 01/01/2023 até 31/03/2023.

Destas, foram:



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

Além destas, que são registradas no sistema **Participa-DF** tivemos 12 solicitações de acesso a informações, que somadas fazem uma média de **290** demandas/mês.

2.2. Qualidade

Nos quadros abaixo colocamos as metas anuais por título, o desenvolvimento a cada trimestre, e o percentual acumulado.

Como indicador qualitativo temos:

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DO ZOOLOGICO - 2023							
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
95%	0%						0%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
77%	50%						50%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
100%	0%						0%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
94%	0%						0%

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

Considerações:

No 1º trimestre do ano nós não tivemos manifestações que resultaram em questionários de pesquisa de satisfação preenchidos, então não é possível fazer comparativos com o trimestre anterior, nem dos anos de 2021 e 2022.

Acreditamos que com a implantação do novo formulário da Ouvidoria “Registre Sua Manifestação”, teremos muito mais participações da população nos questionários até o final do ano.

Normalmente apresentamos, para fins referenciais, as metas para Rede SIGO, porém não temos os dados como previsão para o exercício de 2023 até o momento.

No próximo trimestre estaremos mostrando todos os dados.

2.3. Números de Elogios da Fundação

Voltamos a destacar os elogios, pois, 83,5% das manifestações feitas pelos visitantes são elogios.



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

No último trimestre recebemos **860** manifestações sendo **718** elogios.

Destaque também para o Museu de Ciências Naturais que, depois de reaberto, vem sendo muito elogiado e responsável por 33,2% dos elogios recebidos pela Fundação.

2.4. Número de reclamações e denúncias;

1º trimestre/23

Mês	JAN	FEV	MAR	Totais
RECLAMAÇÕES	28	7	19	54
DENÚNCIAS	0	0	0	0

4º trimestre/22

Mês	OUT	NOV	DEZ	Totais
RECLAMAÇÕES	13	6	28	47
DENÚNCIAS	1	0	0	1

No trimestre tivemos um leve aumento de reclamações em 8,7% em relação ao trimestre anterior.

Não foi registrada nenhuma denúncia no período.

2.5. Assuntos mais recorrentes no 1º trimestre:

Mais de 64% das **reclamações** concentram-se em 4 assuntos, que são:

- . **Quantidade de animais no Zoológico com, 9 manifestações;**
- . **Uso dos Banheiros/Fraldários do Zoológico, com 8;**
- . **Acessibilidade no Zoológico, com 4; e**
- . **Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico, também com 4.**

Considerações:

Embora o número de demandas tenha sido pequeno, “**Quantidade de animais**” continua sendo o de maior incidência. Os visitantes continuam não percebendo a existência dos animais nos recintos.

2.5.1. Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto;



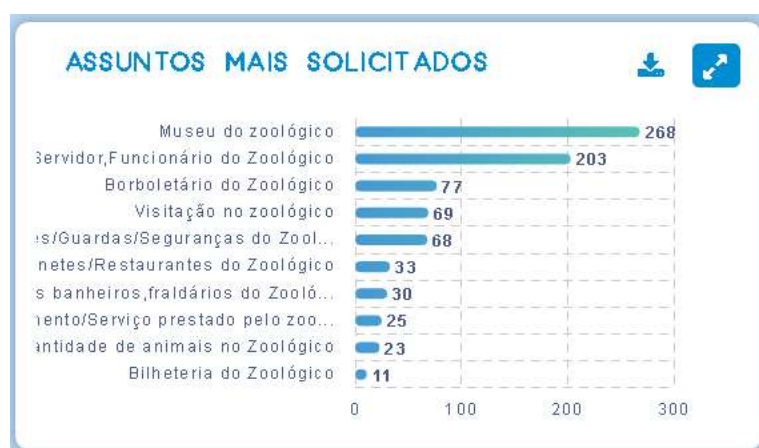
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Considerações:

No 1º trimestre de 2022 tivemos apenas 12 reclamações, que não nos serve de comparativo para este ano, em função de que não estávamos com as urnas ativas no período e as manifestações ocorridas foram pela internet feitas pelos próprios visitantes.

A partir de abril de 2022 retomamos as atividades com as 7 urnas da Ouvidoria no parque, portanto, somente a partir do próximo trimestre temos comparativos.

2.5.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto no 1º trimestre;



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

Considerados apenas os 3 assuntos com maiores números de demandas, pois representam mais de **67%** das manifestações.

Nestas, estão agrupados os elogios, reclamações, sugestões, solicitações e informações.

- . Museu recebeu **33,2%** das manifestações;
- . Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu **25,2%**; e
- . Borboletário recebeu **9,5%** delas.

Também temos que considerar que recebemos 843 manifestações no primeiro trimestre, destas, 83,5% foram elogios.

2.5.3. Tipologia - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 1º TRIMESTRE DE 2023							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Museu do Zoológico	248	18	2				268
Servidor/Funcionário do Zoológico	203						203
Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico	67						67
Visitação no Zoológico	67	1					68
Borboletário	59	16					75
lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	25	4	4				33
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	15	7	8				30
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	14	8	2		1		25
Tratamento dado aos animais do Zoológico	6						6
Quantidade de animais no Zoológico	4	10					14
Bilheteria do Zoológico		7	3		1		11
Manutenção/Limpeza Geral do Zoológico		5					5
Placas de sinalização/identificação de animais do Zoológico		3					3
Quantidade de Animais no Zoológico			9				9

Acessibilidade no Zoológico			4				4
Atendimento de Vendedores no Zoológico			3				3
Recinto dos animais no Zoológico			2				2
Acesso às Áreas do Zoológico			2				2
Quantidade de Borboletas no Zoológico							
TOTAIS	708	79	39		2		828

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

Considerações:

Os assuntos “**Museu do Zoológico, Servidor/Funcionários do Zoológico, e Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico**” são responsáveis por **65%** do total das manifestações no trimestre.

As mesmas acima foram responsáveis por **73,2%** dos elogios recebidos também no 1º trimestre de 2023.

O **Museu** recebeu sozinho **35%** dos elogios no trimestre para o Zoológico, e ficou em **3º lugar em elogios em todo GDF**, com quase **8,14%** de todos os elogios recebidos na Rede.

Já o tema “**Servidor, Funcionário do Zoológico**” ficou muito próximo do Museu, com **25,4%** do total do Zoo, e em 5º lugar no placar geral do GDF com **7,7%** de todos os elogios recebidos no trimestre.

Os **Vigilantes do Zoológico** estão em 10º lugar em todo GDF em elogios com **2,5%** de todos os elogios recebidos em todo GDF no 1º trimestre deste ano.

O tema “**Quantidade de animais no Zoológico**” ficou em 1º lugar em reclamações com **23%** apenas do total de reclamações recebidas pelo Zoo no trimestre.

Temos que levar em consideração que todas as reclamações recebidas representam **4,7%** de manifestações recebidas pela Fundação no período.

3. PROJETOS

3.1. Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará a divulgação de informações nos relatórios mensais do Setor.

METAS

A meta é aumentar a resolutividade nos indicadores da Fundação, para atingir o objetivo de 73% para o ano de 2023.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros.

CRONOGRAMA

Todo início de mês, será publicado no relatório mensal da Ouvidoria um texto de algum assunto que envolve a Ouvidoria e Setores do Zoológico (Dedo de Prosa).

3.2. Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que manterá o ritmo de trabalho das atividades que envolvem este prazo.

META

A meta é a **manutenção** de um dia de prazo médio de resposta para as demandas da Ouvidoria no Zoológico de Brasília.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros.

CRONOGRAMA

Não é possível fazer um cronograma de ações diárias que não temos controle, portanto, as trataremos em tempo real.

3.3. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;

Para este projeto, conclui todos os cursos para certificação em Ouvidoria dos anos 2023/2024, e, recebido da Ouvidoria-Geral certificado final.

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará todos os cursos ofertados pela EGOV.

METAS

Conseguir a certificação de 2024.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA (previsto)

Ainda não temos o cronograma de cursos da Ouvidoria-Geral para os exercícios de 2023 e 2024.

3.4. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Participa-DF;

RESPONSÁVEL

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará sugestões à Ouvidoria-Geral sempre que percebida uma oportunidade de melhoria.

METAS

Sempre que perceber uma opção de melhoria, encaminhar sugestão para Ouvidoria-Geral.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA

Não requer cronograma.

RESULTADOS OBTIDOS:

Não há como mensurar estes resultados, pois tratam-se de sugestões que podem ou não serem acatadas.

3. AÇÕES REALIZADAS NO TRIMESTRE;

PROJETO 1 - “Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria”, item 3.1:

Continuamos divulgando o item no relatório que chamamos de “Dedo de Prosa” e provocamos a leitura.

Os temas que usaremos são:

- . **Recebimento, e respostas das demandas da Ouvidoria.**
- . **Prazo de retorno das demandas e o que a Ouvidoria faz.**
- . **Resolutividade, o que significa?**
- . **Demanda vinculada. O que é isso?**
- . **Demandas com dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.**
- . **Como fazer o tratamento de denúncias no Órgão.**
- . **Sugestões.**
- . **Carta de Serviços ao Cidadão.**
- . **Dados Abertos.**
- . **Linguagem Simples.**
- . **Reclamações.**
- . **Elogios.**
- . **Solicitação de Acesso à Informação**

- . Como se utilizar da Ouvidoria como ferramenta de gestão
- . Funcionário/Servidor também pode fazer manifestação na Ouvidoria?
- . Meu cadastro na Ouvidoria serve para todos os outros assuntos do GDF?
- . Como se utilizar da Ouvidoria como ferramenta de gestão
- . Funcionário/Servidor também pode fazer manifestação na Ouvidoria?
- . Meu cadastro na Ouvidoria serve para todos os outros assuntos do GDF?

RESULTADOS OBTIDOS:

Em 2023 estamos com o resultado parcial de 50% de resolutividade no 1º trimestre. Acreditamos que até o final do período estaremos com a meta atingida.

PROJETO 2 “Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria”, item 3.2:

A manutenção de uma condição muito boa, é só continuar da forma que viemos fazendo nos últimos anos em termos de recebimento, registro, emissão de processos e tratamento da resposta para o cidadão.

As atenções da Ouvidoria da Fundação estão voltadas diariamente ao recebimento, resposta preliminar e resposta definitiva das demandas recebidas.

RESULTADO OBTIDO

No primeiro trimestre estamos com uma média excente de menos de 30% de um dia para respostas de demandas.



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



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

No quadro anterior, mostra 0,2 dias, isso significa apenas algumas horas de um dia.

PROJETO 3 “Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria” item 3,3;

Ainda não temos o cronograma de cursos para certificação para o próximo biênio.

RESULTADOS OBTIDOS:

Não houve cursos para certificação até o momento.

PROJETO 4 “Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – Participa-DF” item 3.4;

Tenho feito sugestões de melhoria sempre que possível sobre o aprimoramento do Sistema Participa-DF, bem como participado de Grupos de Trabalho.

Sempre que possível faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Participa-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

Também estou no Grup de Trabalho de Formação Continuada da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, junto com a Srª Ouvidora-Geral e outros componentes desde março de 2021, como também participo do Grupo de Trabalho de Gestão do Participa-DF desde maio de 2021.

Ações realizadas

Faço minhas sugestões por telefone ou mensagem com o pessoal da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Sempre que possível, faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Participa-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

Também estou no Grupo de Trabalho de Formação Continuada da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, junto com a Sr^a Ouvidora-Geral e outros componentes desde março de 2021.

RESULTADOS OBTIDOS:

Acontecem melhorias no sistema, porém não é possível mensurar estes resultados.

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

- a. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF;
- b. Participação do Grupo de Trabalho de Formação Continuada (OGDF)
- c. Participação do Grupo de Trabalho da Gestão do Participa-DF (OGDF)
- d. Participação como Coordenador do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.
- e. Reativação do **Painel de Elogios**, criado pela Ouvidoria da Fundação para divulgar os elogios mais significativos para os servidores, servindo com reconhecimento e estímulo profissional. São colocados em quatro pontos estratégicos do parque

5. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

As quantidades das manifestações recebidas são insuficientes para elaborarmos sugestões.

Atualmente, pós-pandemia, temos recebido uma quantidade de reclamações muito menor que antes. Não sabemos as causas, mas nos dificulta a avaliação para melhoria do serviço público.

Acreditamos que no decorrer do ano, com mais manifestações possamos sugerir algo.

Brasília, 10/05/2023

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria