



PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLÓGICO DE BRASÍLIA PARA 2023

Apresentação

O presente plano de ação apresenta o que a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília tem como metas as atividades para melhoria dos serviços públicos prestados.

O objetivo é o acompanhamento para atingimento das metas estabelecidas conforme o cronograma apresentado.

Até o final do mês de março de 2022 tínhamos uma realidade que influenciava os números da Ouvidoria da Fundação, que era a pandemia pelo Corona Vírus.

A partir de abril de 2022 estamos com uma média de demandas de mais de 200 por mês, o que faz 2.400 por ano.

Diagnóstico

Nos anos de 2020 e 2021, até março de 2022 estávamos sob a influência da pandemia, afetando drasticamente o resultado numérico das manifestações, e, a partir de abril de 2022 voltamos com as urnas e as demandas começaram a acontecer.

Um fato novo é que estamos recebendo muito mais elogios, proporcionalmente, que tínhamos antes da pandemia.



Vejamos o quadro abaixo.

	2019			2022		
	Qtde	média	%	Qtde	média	%
Manifestações	3740	289	100	1396	199,42	100
Elogios	2192	182	58	1019	145	72,9
sugestões	782	65,1	20,9	224	32	16,4
reclamações	759	63,2	20	149	21	10,67

Numericamente estamos recebendo menos demandas que em 2019, porém, qualitativamente a situação mudou para melhor.

No quadro anterior tínhamos 58% das demandas em 2019 eram elogios, ao passo que em 2022, proporcionalmente, temos 72,9% são elogios.

Também houve redução proporcional de reclamações em quase 50%, ou seja, passou de 20% das demandas para 10,67%.

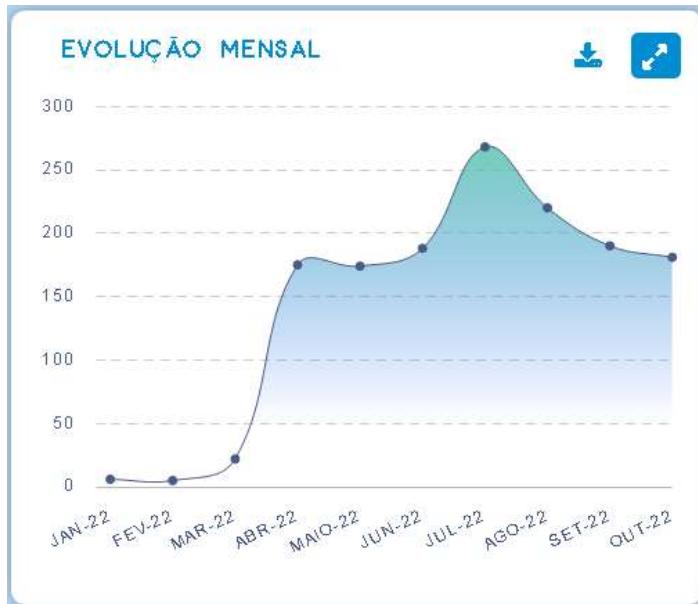
Quanto às sugestões também houve melhora. Saímos de 20,9% em 2019 para 16,4% em 2022.

Iremos usar os números proporcionais de 2022 como referência para o plano de ação de 2023.



Volume (indicador)

2022



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

Situação

Recebemos no ano 1.396 manifestações, e um índice de **resolutividade** de 77%.

Temos que considerar que o volume e demandas começou a partir de abril.

Para **Resolutividade no ano de 2022** (até 25/10/2022) estamos com 75%.



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



Para o item **Recomendação** dos Serviços de Ouvidoria estamos com 100%.



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

Abaixo, o índice de Satisfação com os Serviços de Ouvidoria o percentual foi de 94%:



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

Por fim o índice de Qualidade da Resposta, que o tema oferecido pelo site OUV-DF é o “Satisfação com a Resposta”, é de 93%.



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



Volume – Assuntos

Abaixo mostraremos os quadros com volume de manifestações, porém, com apenas 5 itens de cada assunto.

Elogios

ELOGIOS EM 2022		
Posição	ASSUNTOS	Totais
1º	Borboletário do Zoológico	364
2º	Servidor, Funcionário do Zoológico	241
3º	Visitação no Zoológico	171
4º	Uso dos Banheiros Fraldários do Zoológico	87
5º	Museu do Zoológico	82
TOTAL		945

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

Os valores do quadro acima só estão para título de informação, e não serão utilizados como números de assuntos preocupantes.

Sugestões

SUGESTÕES EM 2022		
Posição	ASSUNTOS	Totais
1º	Quantidade de animais no Zoológico	41
2º	Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	36
3º	Borboletário do Zoológico	33
4º	Quantidade de Borboletas	21
5º	Recintos dos Animais do Zoológico	13
TOTAL		144

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



Reclamações

RECLAMAÇÕES EM 2022		
Posição	ASSUNTOS	Totais
1º	Quantidade de animais no Zoológico	52
2º	Bilheteria do Zoológico	23
3º	Borboletário do Zoológico	14
4º	Tratamento dado aos animais do Zoológico	14
5º	Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	12
TOTAL		115

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

Os números de sugestões e reclamações serão compilados no quadro abaixo, e poderão figurar em posições diferentes conforme cada caso.

ASSUNTOS MAIS INCIDENTES - PREOCUPANTES - 2022			
ASSUNTOS	Reclamação	Sugestão	Totais
Quantidade de animais no Zoológico	52	41	93
Bilheteria do Zoológico	23	9	32
Borboletário do Zoológico	14	33	47
Tratamento dado aos animais do Zoológico	14	12	26
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	12	36	48
TOTAIS			246

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



Os assuntos mais demandados em reclamações e sugestões, que são:

1º Quantidade de Animais do Zoológico

2º Bilheteria do Zoológico

3º Borboletário do Zoológico

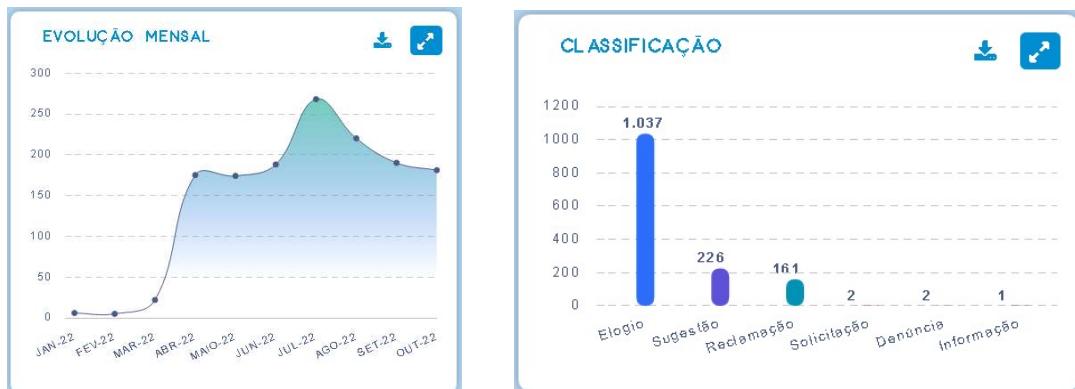
Dos assuntos acima, o 3º trata na maior parte de quantidade de borboletas, que é um problema sazonal e em breve se soluciona sozinho, e também com relação à fila na entrada, que também é muito pontual, pois se acentua somente em dias de grande movimento no parque.

O item quantidade de animais teve uma redução significativa de demandas neste ano em relação ao ano de 2019. Neste caso, com a colocação de placas nos recintos, que já é objeto da Assessoria de Comunicação para após as eleições de 2022, não estará nos projetos da Ouvidoria, apenas como recomendação.

O 2º item, que nos parece mesmo mais preocupante, que é a oferta de serviços de recebimento de ingressos por cartões de crédito/débito e Pix, já está em andamento, e deverá ser implantado até o final do ano de 2022. Também sem projeto para 2023.

Qualidade – Indicador (percentual da meta por indicador)

Abaixo mostramos como as caixas da Ouvidoria são eficientes na coleta de manifestações. A partir de abril, retornamos com as urnas e o movimento foi muito bom como resultado numérico.



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



Nos é claro que os visitantes do Zoológico que se manifestam preferem o papel (formulário da Ouvidoria) ao computador, como foi dito em todos os relatórios.

O número que estava muito ruim antes de abril, melhorou significativamente, sendo que era de **52%** das manifestações em 2019 passou para **72,9%** das manifestações do ano.

Seguindo o Planejamento Estratégico da Fundação, a meta para a Ouvidoria durante o exercício é:

Para o exercício de 2023: **Manter em 77% o índice acumulado de resolutividade da Ouvidoria do FJZB.**

Para que seja atingido o objetivo, a Ouvidoria fará no exercício de 2023, as atividades de:

- Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;
- Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;
- Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;

Cronograma de ações

Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria:

- Manutenção do “Dedo de Prosa” nos relatórios mensais da Ouvidoria colocando um tema por mês.
- Provocar conversas com colegas da Fundação para falar dos assuntos que envolvem a Ouvidoria e seus setores.



Resultados esperados:

Situação em 25/10/2022 (ano de 2022)



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

Abaixo, o quadro com os resultados esperados para o ano de 2023.

Resultados Esperados Pós Pandemia		
Índices	Situação em 10/2022	Prospecção 12/2023
Resolutividade	75%	75%
Satisf. Serviços	95%	95%
Recomendação	100%	100%
Atendimento	93%	95%
Sistema	97%	97%
Resposta	94%	94%

Observações finais:

Estivemos sem manifestações em 2020 e 2021, e só voltamos com as caixas da Ouvidoria em abril de 2022, onde estaremos acumulando nossa memória de situações e cálculos que servirão de base a partir de 2023.

Até lá, nosso principal objetivo é manter os números da Ouvidoria que estão muito bons até agora.

Brasília, 25/10/2022

Ouvidoria do Zoológico de Brasília.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Ouvidor