

## PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA PARA 2022

### Situação

Na Ouvidoria do Zoológico temos dois cenários até outubro de 2021:

a. Situação durante a pandemia.

Aqui, tivemos que recolher as urnas, canetas e formulários, pois não havia como higienizarmos os materiais para segurança dos usuários, ficando assim reduzidíssimas as manifestações com menos de 10 por mês, que passaram ser somente pela internet, feitas pelos visitantes em suas residências.

b. Situação pós pandemia pelo Corona Vírus;

Aqui é onde acreditamos numa retomada das atividades como antes da pandemia.

Como boa parte da população brasileira, incluindo a do Distrito Federal está vacinada, cremos que em 2022 tenhamos aspectos de retorno às atividades, principalmente a da volta das urnas da Ouvidoria nos pontos estratégicos no Zoológico.

Até o início da Pandemia tínhamos bons números de manifestações, resolutividade, de elogios em relação às reclamações, entre outros.



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

Vínhamos num crescente desde o início da atual gestão da Ouvidoria da Fundação. Saímos de menos de 10 demandas por mês, chegando em fevereiro de 2020 com 270 demandas.

Destes números, 57.30% das manifestações foram de elogios, e 19,46% reclamações, ou seja, tivemos quase três vezes a mais do número de elogios em relação às reclamações.

Tudo resultado das manifestações preenchidas nos formulários “Registre sua Manifestação”.

Hoje, durante a pandemia do Corona Vírus, as demandas despencaram.



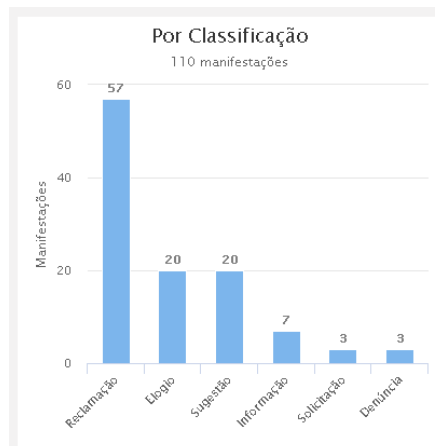
Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

Nos é claro que os visitantes do Zoológico que se manifestam preferem o papel (formulário da Ouvidoria) ao computador.

Outro número ruim foi a quantidade de elogios.

Também caímos para quase zero o número de elogios, e as reclamações que eram feitas pela internet permaneceram.

Então hoje, durante a pandemia, se considerarmos a partir do mês de agosto de 2020, onde os efeitos aparecem nos gráficos, temos, das 110 manifestações apenas 20 elogios e 57 reclamações.



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

Enquanto estivermos com a pandemia decretada, não conseguiremos retornar aos números de antes.

Em 2019 tivemos 40 manifestações feitas pela internet pelo próprio visitante, e 3.697 manifestações no formulário. Em 2020 foram 75 pela internet e 1.165 formulários. Já em 2021, temos até a presente data 53 na internet e 17 formulários, e 18 pelo telefone 162.

Resumindo, as manifestações pela internet permaneceram, e as demais entradas não.

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

Para o cenário 1(durante pandemia): **Aumentar para 52% o índice de resolatividade da Ouvidoria do FJZB**

Para o cenário 2 (pós pandemia): **Aumentar para 62% o índice de resolatividade da Ouvidoria do FJZB**

Como temos dois cenários, faremos dois planos, um para cada situação.

1. Para o cenário durante a pandemia do Corona vírus, com somente reclamações recebidas em sua maioria, e estatisticamente menores, levaríamos mais de um ano tendo todas as manifestações com resultado “resolvidas” para chegarmos à 75%, não podendo ter nenhuma negativa.

Neste caso, durante o ano de 2021 das 9 demandas respondidas a resolatividade, tivemos 5 não resolvidas e 4 resolvidas, mostra que seria impossível atingirmos 80% no ano.

Para este quadro, só podemos ter como resultado até o final do ano no máximo de 58% de resolatividade se tivermos todas as demandas positivas.

Seguindo a estatística dos anos anteriores a nossa meta para o exercício de 2022 será de **52%** de resolatividade, acompanhando a meta da Ouvidoria Geral para o mesmo ano.

2. Para o cenário pós pandemia:

No momento em que pudermos voltar com as urnas nos oito pontos estratégicos no parque, faremos imediatamente. Só esta ação nos fará receber as manifestações historicamente conhecidas, retomando os números.

Neste caso, poderemos ter expectativa de aumentar em 10% o índice de resolatividade, do número que estiver até a data da mudança, ou seja, se conseguirmos chegar aos 52 %, somaremos mais 10%, então teremos **62%** de resolatividade para este cenário em 2022.

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

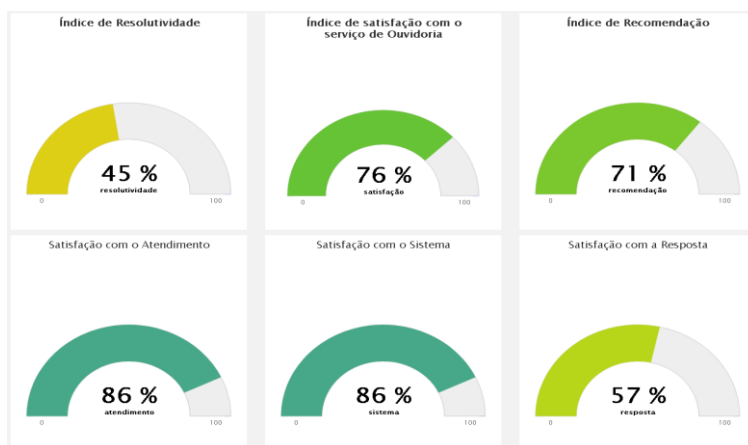
- Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;
- Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;
- Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito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

## Cronograma de ações

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

- Reuniões virtuais com os servidores dos setores indicados pela Presidência e pelas Superintendências, falando sobre Situações que envolvem a Ouvidoria e Setores da Fundação: Semanas de 14 a 18 de fevereiro de 2022, e de 25 a 29 de abril de 2022.

## Resultados esperados:



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

Acima, considerando os dados da presente data (30/10/2021)

Para os cenários 2 e 1, respectivamente:

Resultados Esperados Em Pandemia		
Índices	Situação em 10/2021	Prospecção 12/2022
Resolutividade	45%	62%
Satisf. Serviços	76%	88%
Recomendação	71%	86%
Atendimento	86%	88%
Sistema	86%	88%
Resposta	57%	62%

Resultados Esperados Pós Pandemia		
Índices	Situação em 08/2021	Prospecção 12/2022
Resolutividade	45%	72%
Satisf. Serviços	76%	95%
Recomendação	71%	95%
Atendimento	86%	95%
Sistema	86%	95%
Resposta	57%	72%

Brasília, 04/11/2021

Ouvidoria do Zoológico de Brasília.

**Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon**

Ouvidor