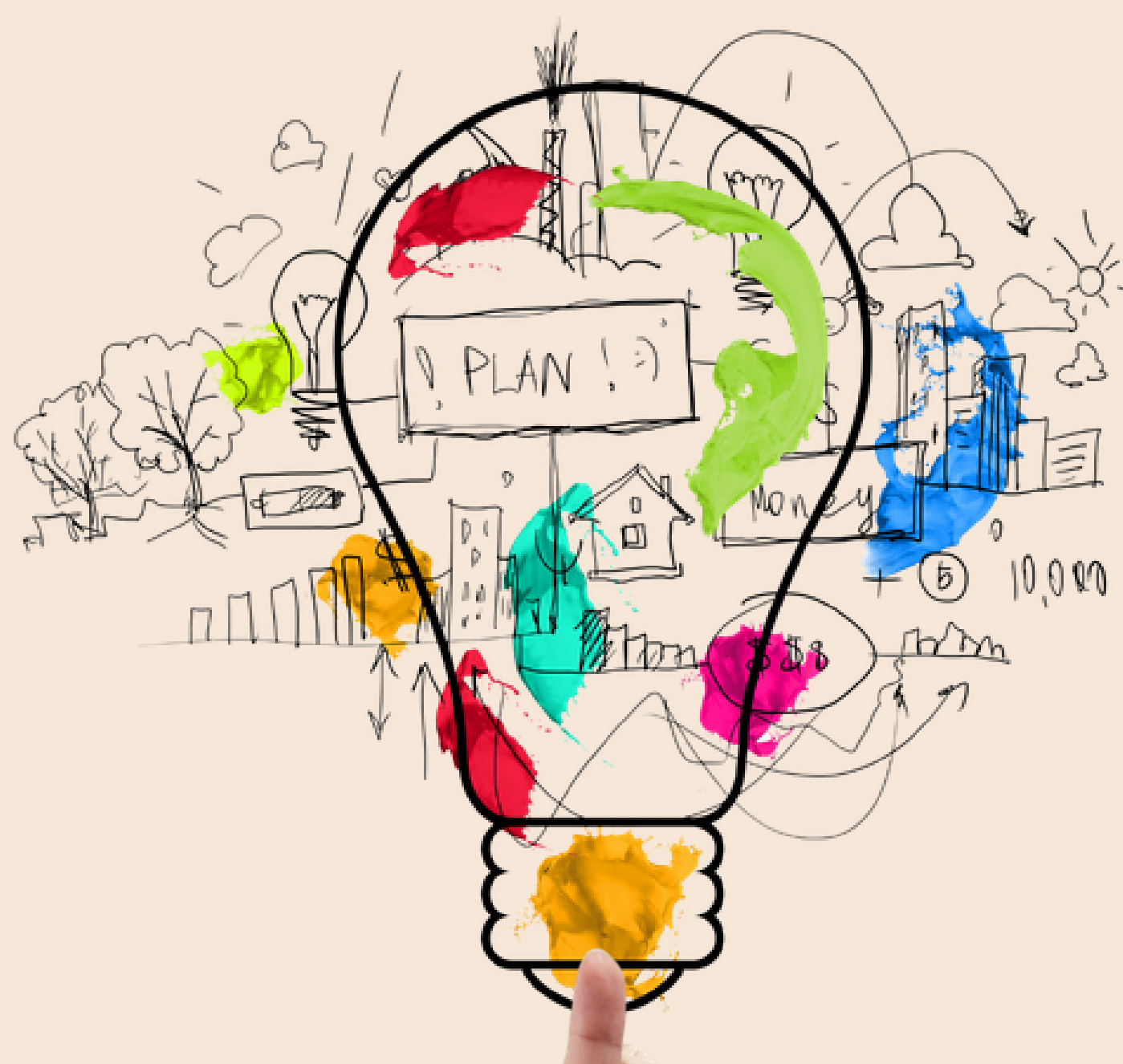




OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

BIÊNIO - 2026 / 2027



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília é a unidade responsável por receber, analisar e dar o devido tratamento às manifestações dos cidadãos e aos pedidos de acesso à informação relacionados à área de atuação do instituto.

Com base na Instrução Normativa CGDF nº 1/2017 e alinhada ao planejamento estratégico da Fundação, a Ouvidoria apresenta o seu Plano de Ação para o biênio 2026/2027. Este plano é um instrumento vivo e flexível, que poderá ser ajustado sempre que necessário, de acordo com novas demandas, prioridades institucionais ou mudanças no contexto de atuação.

Com essa iniciativa, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a integridade, a escuta ativa e a inovação na gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade nas instituições e para a promoção de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes e responsivos.



PILARES



NOSSO COMPROMISSO

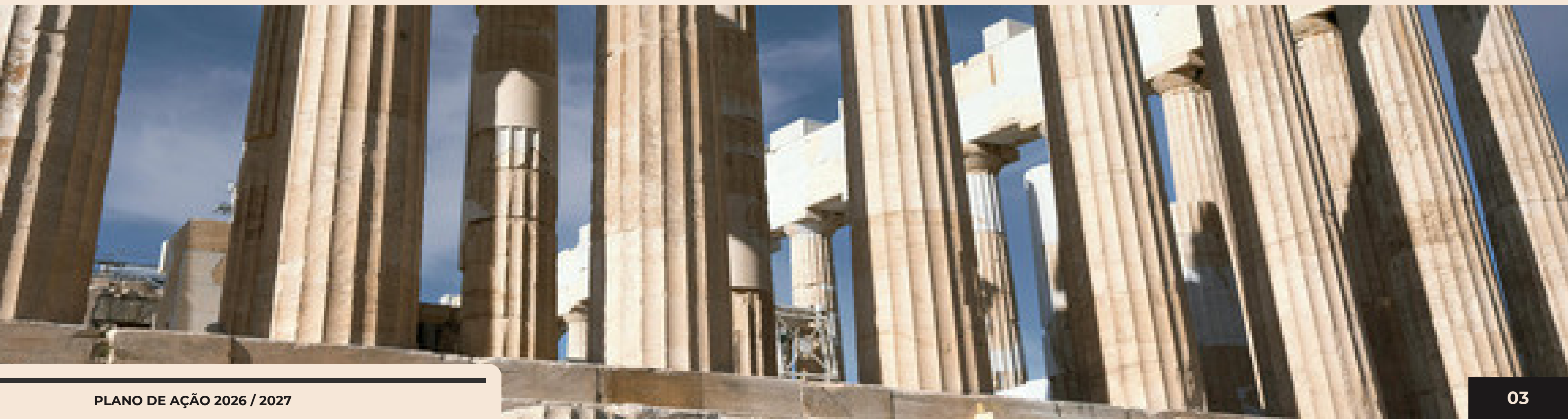
A Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília se compromete a acolher e tratar com qualidade as manifestações dos cidadãos, contribuir para a melhoria contínua dos serviços e da experiência dos visitantes.

DIRETRIZ

Consolidar a Ouvidoria como instância de Governança de Serviços e colocar o cidadão como coautor dos serviços públicos.

NOSSOS VALORES

- Cuidado
- Empatia
- Escuta Ativa
- Inovação
- Transformação



RISCOS

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao receber, analisar e interpretar as manifestações dos usuários, oferecendo uma visão qualificada sobre a experiência com os serviços públicos.

Essas informações permitem identificar riscos nos processos institucionais e orientar ações de aprimoramento da Governança Corporativa.

Nosso planejamento, portanto, é guiado pelos desafios e oportunidades de melhoria identificados a partir da escuta qualificada da sociedade.



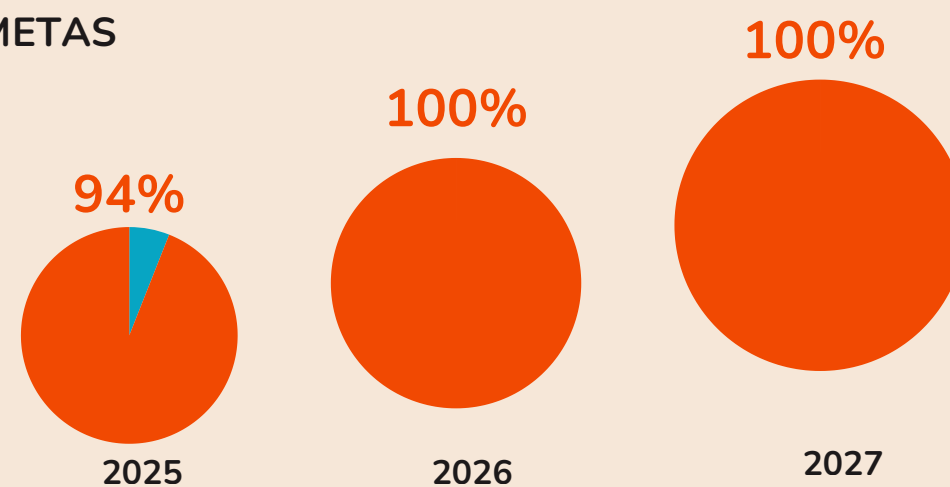
ONDE QUEREMOS CHEGAR?

A PARTIR DOS ÍNDICES ALCANÇADOS EM 2025, FOI ESTABELECIDO A PROPOSTA DE AUMENTAR TODOS OS ÍNDICES EM 2026 E 2027. E, APARTIR DE 2026, AUMENTAR **10%** EM CADA UM DOS ÍNDICES.



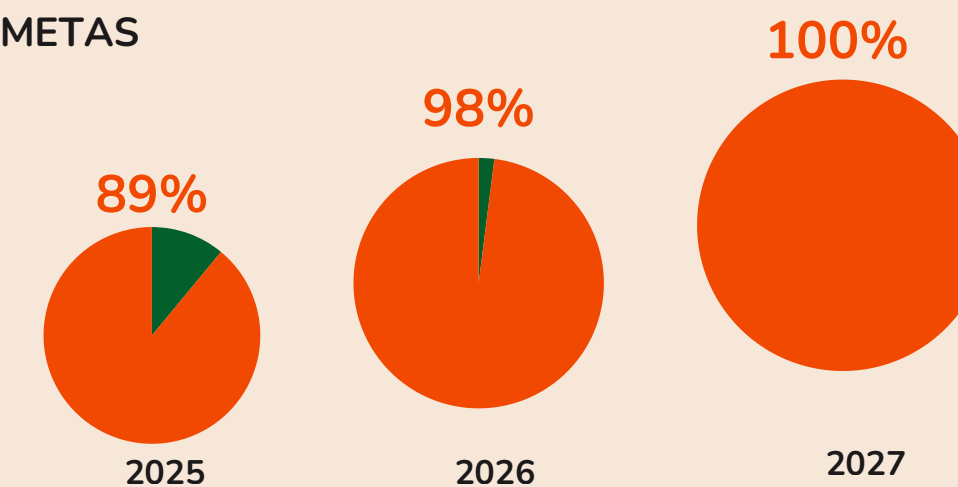
SATISFAÇÃO COM A OUVIDORIA

METAS



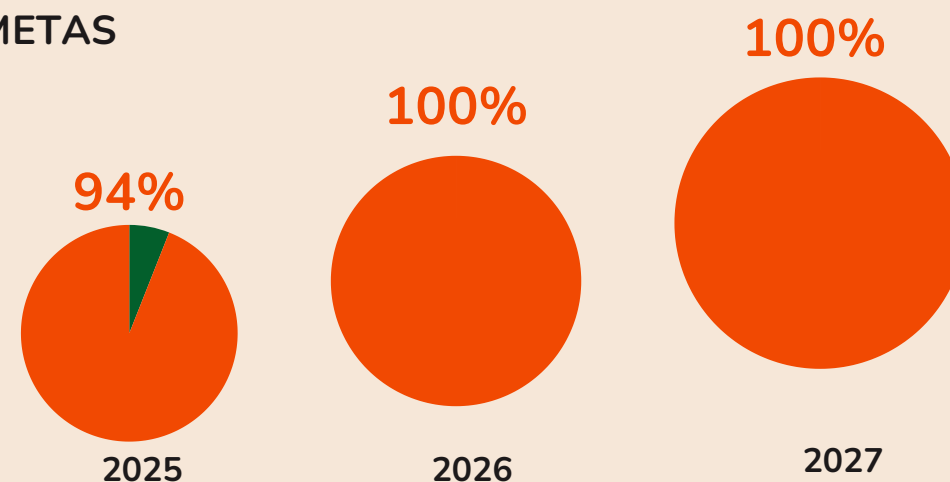
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

METAS



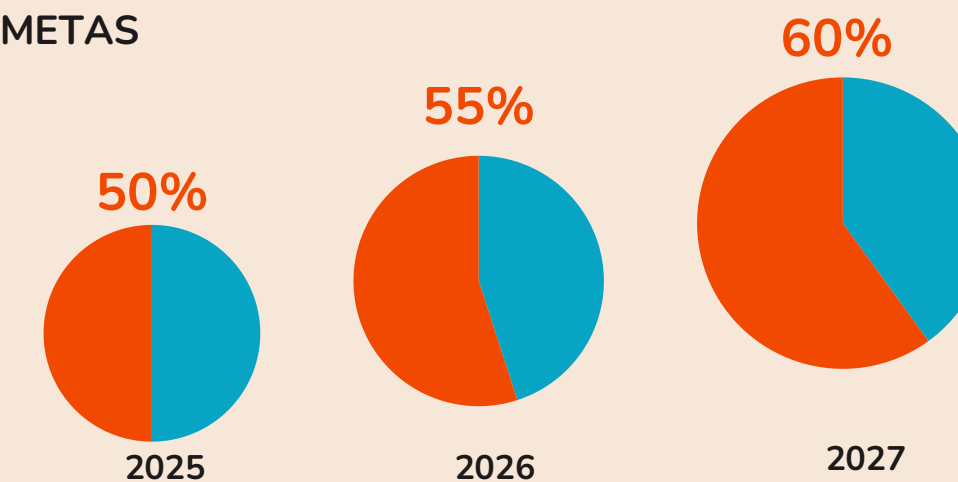
RECOMENDAÇÃO

METAS



RESOLUTIVIDADE

METAS



AÇÕES E PROJETOS

RELATÓRIOS TRIMESTRAIS E ANUAIS - 2026 / 2027



OBJETIVO

Monitorar, de forma periódica, o cumprimento das metas da Ouvidoria (resolutividade, satisfação, recomendação, qualidade da resposta) e subsidiar ajustes nas ações ao longo do biênio 2026/2027

CRONOGRAMA

- 1º, 2º e 3º Bimestres / 2026
- 1º, 2º e 3º Bimestres / 2027
- Anual / 2026 e 2027

RESULTADO ESPERADO

Cumprimento das metas estabelecidas, melhoria progressiva dos indicadores do plano de ação (resolutividade, satisfação, recomendação, qualidade da resposta) e fortalecimento da transparência e da confiança do cidadão.

JUSTIFICATIVA

- Atender a Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF;
- Fortalecer a transparência e a prestação de contas, ao disponibilizar informações claras e periódicas para a alta gestão e para a sociedade sobre resultados, desafios e melhorias implementadas.

AÇÃO

- Elaborar os relatórios;
- Publicar os relatórios na página da Ouvidoria;
- Encaminhar os relatórios para alta gestão e Comitês Internos de Governança.



AÇÕES E PROJETOS

BATE-PAPO COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027



OBJETIVO

- Promover um espaço de diálogo contínuo entre a Ouvidoria e os servidores da FJZB, para ouvir percepções, dificuldades e sugestões sobre serviços e rotinas de atendimento ao público.
- Sensibilizar e engajar os servidores na cultura de foco no cidadão, aproximando-os do papel da Ouvidoria como canal de melhoria e não apenas de “reclamação”.

CRONOGRAMA

- 1º e 2º Semestres / 2026
- 1º e 2º Semestres / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Maior entendimento, por parte dos servidores, sobre o funcionamento da Ouvidoria, tipos de manifestações e uso dos dados para gestão, refletido em interações mais qualificadas com o cidadão.
- Fortalecimento do clima organizacional e da cooperação entre áreas e maior rapidez na resposta às demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

JUSTIFICATIVA

- A atuação da Ouvidoria depende diretamente da colaboração das áreas internas, criar um diálogo e a troca de saberes entre os servidores e colaboradores internos, alinhar expectativas e esclarecer dúvidas acerca do trabalho da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.
- O projeto está alinhado às orientações da OGDF e de manuais de ouvidoria, que destacam o papel da ouvidoria em sensibilizar áreas internas e promover diálogo para melhoria do serviço público.

AÇÃO

- Promover encontros internos semestrais com as áreas que interagem diretamente com os visitantes (tratadores, colaboradores da limpeza, vigilantes e bilheteiros), visando fortalecer o diálogo, identificar oportunidades de melhoria e sensibilizar os servidores sobre o papel da Ouvidoria.
- Roteiro básico: apresentação rápida da Ouvidoria e de dados recentes; espaço para escuta dos servidores (dúvidas, dificuldades, sugestões).



AÇÕES E PROJETOS

CAFÉ COM A OUVIDORIA - 2026 / 2027



OBJETIVO

Promover o intercâmbio de boas práticas entre as seccionais de ouvidoria que integram a Rede SIGO-DF.

CRONOGRAMA

- 1º Semestre / 2026
Café com a Ouvidoria do Jardim Botânico.
- 1º Semestre / 2027
Café com a Ouvidoria do Brasília Ambiental - IBRAM.

RESULTADO ESPERADO

Contribuir para uma gestão mais transparente e participativa, refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos à população.

JUSTIFICATIVA

O Projeto "Café com a Ouvidoria" integra o Programa "Ouvindo os Ouvidores" da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que tem por finalidade proporcionar uma maior integração e atuação colaborativa entre as Ouvidorias da Rede.

AÇÃO

Convidar uma Seccional de Ouvidoria da Rede para um café, a fim de promover o intercâmbio de experiências, o fortalecimento das relações institucionais entre as ouvidorias e a identificação de oportunidades de melhoria.



AÇÕES E PROJETOS

MONITORAMENTO E ATUALIZAÇÃO - 2026 / 2027



OBJETIVO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito da FJZB.
- Atualizar a Carta de Serviços da FJZB.

CRONOGRAMA

- Transparência Mensal / 2026 Mensal / 2027
- Carta de Serviços 2º Semestre / 2026 2º Semestre / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Fortalecer a cultura de transparência no âmbito da FJZB.
- Simplificar procedimentos e facilitar o acesso aos serviços ofertados pela FJZB.



Acesso à Informação

Acesso à informações produzidas e armazenadas pela Secretaria

Acesso à informação

JUSTIFICATIVA

- Atualização mensal das informações, em conformidade com a legislação de acesso à informação do Distrito Federal.
- Apresentar a Carta de Serviços atualizada com uma linguagem simples, interativa e inovadora.

AÇÃO

- Mensurar mensalmente os requisitos exigidos pela LAI, detalhados na Instrução Normativa nº 02/2015, da CGDF.
- Atualizar periodicamente as informações disponíveis na Carta de Serviços do xxxxx(seu órgão), observando o disposto no Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015.



AÇÕES E PROJETOS



ACESSIBILIDADE e INCLUSÃO - 2026/2027

OBJETIVO

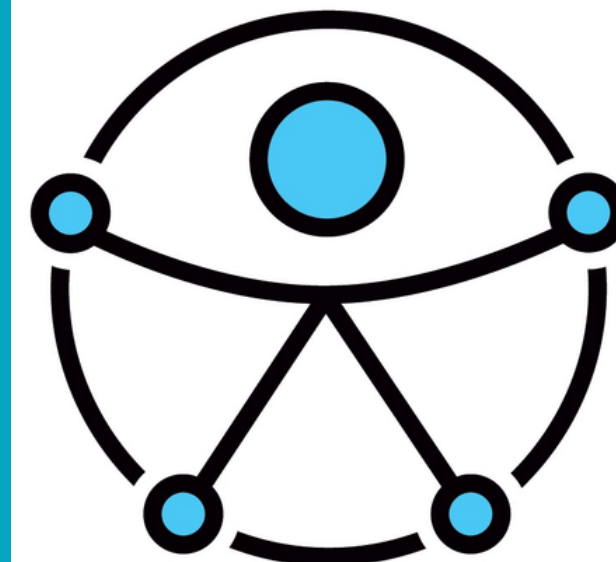
- Promoção da cultura de acessibilidade e inclusão na Fundação Jardim Zoológico de Brasília e na ouvidoria.
- Conscientização e capacitação dos servidores da ouvidoria para realizarem atendimento adequado para pessoas com deficiência.

CRONOGRAMA

- Abril / 2026
- Abril / 2027

RESULTADO ESPERADO

- Consolidar a acessibilidade e inclusão na Fundação Jardim Zoológico de Brasília e na Ouvidoria permitindo a participação cidadã de todos.



JUSTIFICATIVA

- O projeto de acessibilidade e inclusão é necessário para garantir que todas as pessoas, especialmente aquelas com deficiência, possam acessar a Ouvidoria e os serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.
- A conscientização e capacitação dos servidores da Ouvidoria em atendimento adequado e inclusivo contribui para a melhoria da qualidade do serviço, reduz barreiras e alinha a Fundação às diretrizes legais e às políticas públicas de inclusão e direitos da pessoa com deficiência.

AÇÃO

- Capacitar 01 servidor em cursos com a temática da acessibilidade e inclusão,
- Adaptar o trajeto e a sala Ouvidoria atendendo os critérios básicos de acessibilidade.

Equipe da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília



BRUNO TADEU JOSÉ RIBEIRO
OUVIDOR