Fundação Jardim Zoológico de Brasília

Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO - 2024/2025

Apresentação

O presente plano de ação 2024/2025 apresenta o que a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília tem como metas para a melhoria dos serviços públicos prestados.

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

Em 2023 tivemos uma média de demandas de 182 por mês, e um total de 2.152 manifestações no ano.

Vejamos o quadro abaixo.

	2022			**2023**		
	Qtde	Média	%	Qtde	Média	%
Manifestações	2192	182,67	100	2152	179,33	100
Elogios	1730	144,17	**78,9**	1722	143,5	**80**
Sugestões	257	21,42	**11,7**	223	18,58	**10,4**
Reclamações	199	16,58	**9,1**	191	15,92	**8,9**

Tivemos uma pequena diferença na quantidade de demandas, 40 demandas a menos que em 2022.

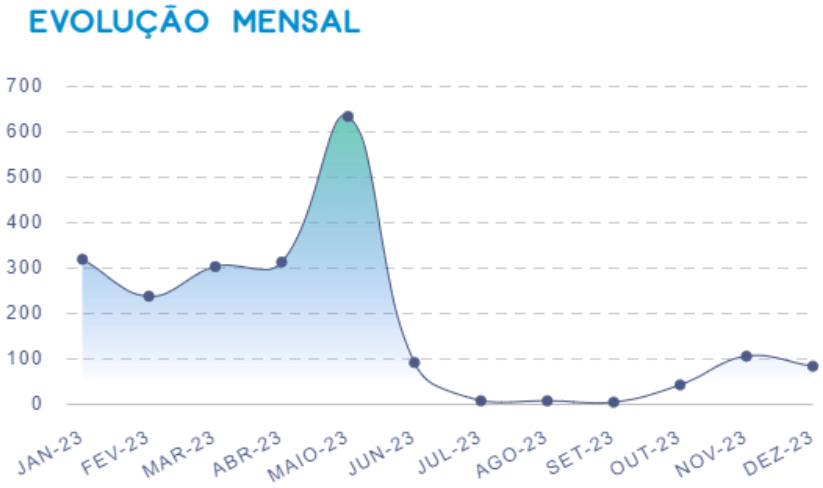
No quadro anterior tínhamos 78,9% das demandas em 2022 eram elogios, ao passo que em 2023, 80% são elogios.

Também houve redução pequena no percentual de sugestões e reclamações.

Iremos usar os números proporcionais de 2023 como referência para o plano de ação de 2024/2025.

Volume (indicador)

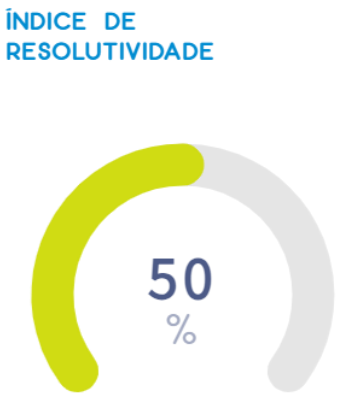
2023



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

Situação

Recebemos no ano 2.152 manifestações, e um índice de **resolutividade** de 50%.

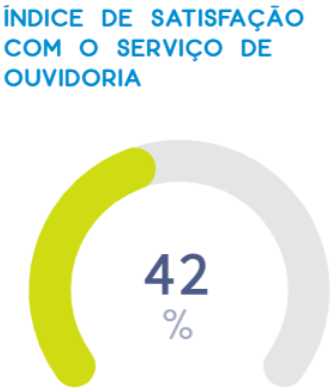


Fonte: http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard

Para o item **Recomendação** dos Serviços de Ouvidoria estamos com 25%.

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

Abaixo, o índice de Satisfação com os Serviços de Ouvidoria o percentual foi de 42%:



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 25%.

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 em 2023

POSIÇÃO	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Museu do zoológico	512
2º	Servidor, Funcionário do Zoológico	507
3º	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	209
4º	Visitação no zoológico	169
5º	Borboletário do Zoológico	149
TOTAL		1546

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 em 2023

POSIÇÃO	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Quantidade de animais no Zoológico	41
2º	Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	27
3º	Museu do zoológico	25
4º	Borboletário do Zoológico	23
5º	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	19
TOTAL		135

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

Reclamações em 2023

POSIÇÃO	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Quantidade de animais no Zoológico	34
2º	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	26
3º	Bilheteria do Zoológico	15
4º	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	14
5º	Tratamento dado aos animais do Zoológico	12
TOTAL		101

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 EM 2023			
ASSUNTOS	**RECLAMAÇÃO**	**SUGESTÃO**	**TOTAL**
Quantidade de animais no Zoológico	**34**	**41**	**75**
Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico	**26**	**19**	**45**
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	**11**	**27**	**38**
Bilheteria	**15**	**15**	**30**
Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico	**7**	**16**	**23**
TOTAL			**211**

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 Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico

3º Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico

O item quantidade de animais teve uma redução significativa de demandas neste ano em relação ao ano de 2022, contudo ainda continua sendo o primeiro.

O 2º item requer um trabalho de fiscalização e aumento do número de colaboradores nos dias de grande visitação, uma vez que os banheiros são bem avaliados recebendo muitos elogios.

Já o Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico, perpassa pelo cuidado de todas as pessoas envolvidas no atendimento dos visitantes, sendo sempre solícitos e interessados atender com prontidão os visitantes.

Qualidade – Indicador (percentual da meta por indicador)

Apesar das caixas da Ouvidoria serem eficientes na coleta de manifestações, recebendo uma grande quantidade manifestações, a Ouvidoria vai realizar um trabalho no próximo biênio para que as manifestações sejam preenchidas contendo todos os dados necessários para podermos realizar o cadastramento no OUV-DF identificando o cidadão, pois o que tem ocorrido é que maioria das manifestações são castradas sem identificar o cidadão e em consequência disso a manifestação sem identificação não permite que o próprio cidadão acompanhe a sua demanda e possa receber a resposta da sua manifestação.

Posto isto, a Ouvidoria irá avaliar novas medidas para que os formulários sejam preenchidos com todos as informações necessárias para que a Ouvidoria possa realizar o cadastro da manifestação identificando o cidadão no Sistema da Ouvidoria, ou até mesmo mecanismos para que o próprio cidadão realize a manifestação direto no sistema. Para isso será necessário a instalação de banners e panfletos por todo o Zoológico destacando os canais da Ouvidoria, pela internet no endereço: www.participa.df.gov.br, opção OUVIDORIA, ligando no 162 ou vir pessoalmente na sala da Ouvidoria para realizar a sua manifestação.

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

Para o exercício de 2024: **Aumentar para 60% o índice de resolutividade da Ouvidoria.**

Para o exercício de 2025: **Aumentar para 75% o índice de resolutividade da Ouvidoria.**

Para que seja atingido o objetivo, a Ouvidoria fará no exercício de 2024/2025, as atividades de:

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

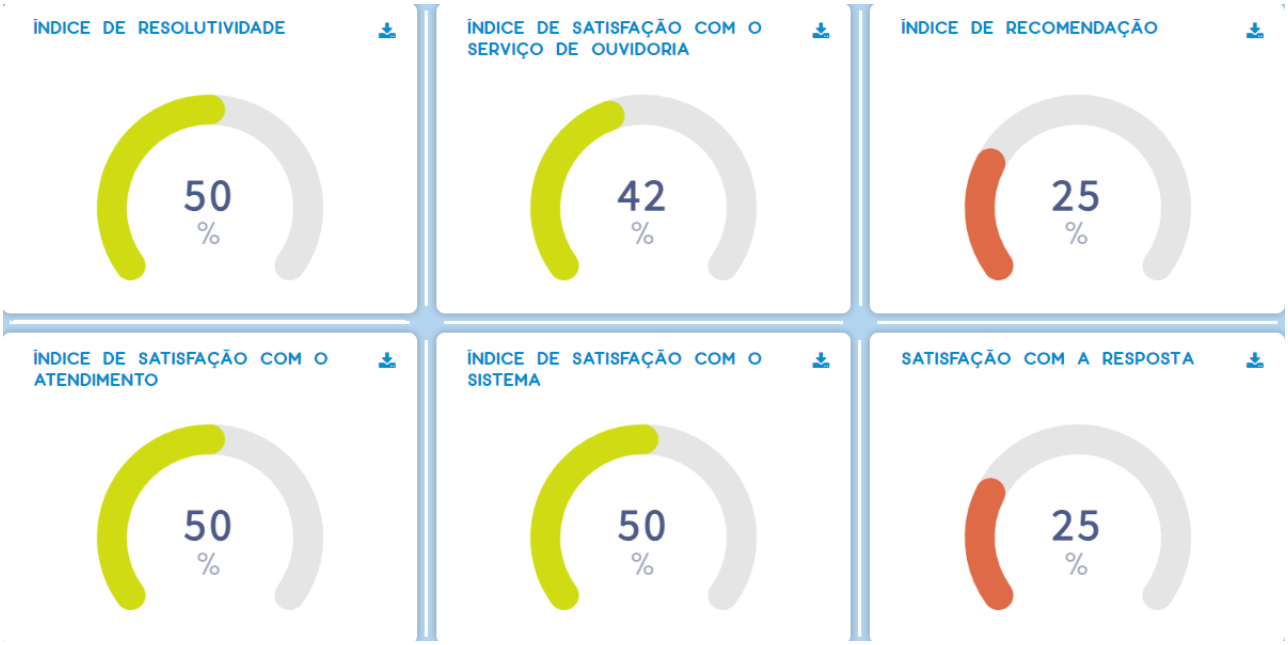
Cronograma de ações

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

- Provocar conversas com colegas da Fundação para falar dos assuntos que envolvem a Ouvidoria e seus setores.

Resultados esperados:

Situação em 2023



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

Abaixo, o quadro com os resultados esperados para os anos de 2024 e 2025.

METAS			
Índices	**Situação em 2023**	**Prospecção 2024**	**Prospecção 2025**
Resolutividade	50%	60%	75%
Satisfação com os Serviços	42%	60%	75%
Recomendação	25%	70%	85%
Satisfação com o Atendimento	50%	65%	75%
Satisfação com o Sistema	50%	60%	70%
Satisfação com o Resposta	25%	70%	80%

Observações finais:

Trabalhar com foco na melhoria do atendimento ao cidadão.

Brasília, 20/12/2023

Ouvidoria do Zoológico de Brasília.

Bruno Tadeu José Ribeiro

Ouvidor Substituto