



4º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2022

Fundação Jardim Zoológico de Brasília
Ouvidoria

Maurício Alarcon

OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

4º RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE 2022

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 OUV-DF a partir do final do mês de maio de 2017, até então, as demandas eram registradas pelos próprios visitantes pela internet.

Hoje, considerando os 4 últimos trimestres temos uma média de **314** demandas por mês. Com este número estamos qualificados no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de **600** manifestações por ano, no nosso caso, estamos fechando o ano com **2.192 demandas efetivas**.

Se considerarmos que voltamos com as urnas em abril/2022, temos uma média mensal de **239** demandas de média.

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 4º trimestre, temos:

2.1 Número total de manifestações do período

Na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, recebemos um total de **944** demandas nos últimos três meses, ou seja, entre o período de 01/10/2022 até 28/12/2022.

Destas, foram:



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

Além destas, que são registradas no sistema Ouv-DF, agora **Participa-DF**, tivemos 1 solicitações de acesso a informações, mais 20 solicitações que vieram para Zoo que são de outros órgãos, mas respondidas por nós, que somadas às outras manifestações do Ouv-DF fazem uma média de 321 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 - 2022							
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
93%	33%	100%	100%	98%	104%	78%	94%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
73%	100%	75%	80%	82%	112%	75%	80%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
96%	100%	100%	100%	100%	104%	100%	100%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
90%	0%	100%	100%	97%	107%	67%	91%

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

Considerações:

No 1º trimestre do ano nós não tivemos manifestações que significassem nossa realidade fora da pandemia, então não é possível fazer comparativos com o trimestre anterior, nem dos anos de 2020 e 2021.

Já no 2º trimestre tivemos com as 6 urnas em pleno funcionamento, e na 2ª quinzena do mês de setembro, instalamos a 7ª urna, a do Museu de Ciências Naturais.

No 3º e 4º trimestres estivemos com as 7 urnas.

Cumprimos todos os itens de nossas metas para o exercício de 2022.

Abaixo temos o quadro das metas para rede SIGO - 2022, para efeito comparativo.

REDE SIGO - 2022							
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
64%	61%	60%	62%	61%	95,30%	63%	61%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
41%	39%	36%	38%	38%	92,60%	38%	38%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
73%	69%	69%	70%	69%	94,50%	72%	69%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
48%	44%	43%	45%	44%	93,70%	46%	44%

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

Considerações:

No quadro acima são mostrados percentuais como meta e acumulado para a Rede SIGO (todas as Ouvidorias do GDF) que esteve bem próxima de atingir os objetivos no acumulado.

A Fundação, com resultados acima, as metas foram cumpridas em 100% do planejado para o ano.

2.3. Números de Elogios da Fundação

Voltamos a destacar os elogios, pois, 89,6% das manifestações feitas pelos visitantes são elogios.



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

No último trimestre recebemos **944** manifestações sendo **846** elogios.

Destaque também para o Museu de Ciências Naturais que, depois de reaberto, vem sendo muito elogiado e responsável por 35,7% dos elogios recebidos pela Fundação.

2.4. Número de reclamações e denúncias;

3º trimestre/22

Mês	JUL	AGO	SET	Totais
RECLAMAÇÕES	41	23	12	76
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 queda de reclamações em quase 40% em relação ao trimestre anterior.

Devemos considerar que, destas reclamações, 13 são elogios e 2 sugestões que foram registradas como reclamações. Com isso, o total de reclamações deveria ser no último trimestre de 32 reclamações, ou seja, redução próximo de 60%.

2.5. Assuntos mais recorrentes no 4º trimestre:

Mais de 70% das reclamações concentram-se em 4 assuntos, que são:

- . **Quantidade de animais no Zoológico com, 9 manifestações;**
- . **Uso dos Banheiros/Fraldários, com 5;**
- . **Visitação do Zoológico, com 4; e**
- . **Recintos dos Animais com 4.**

Neste caso, consideramos apenas 32 reclamações no último trimestre em função do erro na classificação das demandas, como também os assuntos reais.

Devemos considerar também que **9** reclamações representam **menos de 1%** do total de manifestações no trimestre.

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



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

Considerações:

O item “Quantidade de Animais do Zoológico” em 2019, ano de nossa referência, teve uma quantidade de 401 demandas, e nossa meta para o final do ano no Plano de Ação da Ouvidoria era de redução de 50%, passando para 200 demandas em 2022.

Agora, no final do 4º trimestre, temos um total de 59 demandas sobre o assunto acima, portanto, confirmado cumprimento da meta para o ano todo, que poderia ser de até 200 demandas.

Por alguma razão os visitantes estão reclamando muito menos sobre aquele e demais assuntos.

A “Bilheteria do Zoológico que estava em 1º lugar em reclamações, passou para 3º no acumulado.

2.5.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto no 4º trimestre;



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

Considerados apenas os 3 assuntos com maiores números de demandas, pois representam mais de **63%** das manifestações.

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

- . Museu recebeu **34,5%** das manifestações;
- . Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu **32%**; e
- . Borboletário recebeu **12,3%** delas.

Também temos que considerar que recebemos 944 manifestações no último trimestre, destas, 89,6% foram elogios.

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

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 4º TRIMESTRE DE 2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Museu do Zoológico	316	12					328
Servidor/Funcionário do Zoológico	292					1	293
Borboletário	107	6	2				115
Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico	54						54
Visitação no Zoológico	43		4				47
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	18	2	5				25
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	9	8	3				20
lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	5	2	1				8
Tratamento dado aos animais do Zoológico	2		2				4
Placas de sinalização/identificação de animais do Zoológico		2					2

Quantidade de animais no Zoológico		7	9				16
Recinto dos animais no Zoológico		2	4				6
Bilheteria do Zoológico			3				3
Quantidade de Borboletas no Zoológico		2					2
TOTAIS	846	43	33			1	923

Considerações:

. No tema “Quantidade de animais do Zoológico” foram computadas apenas 9 reclamações o que representam menos de 1% das manifestações.

. Comparando o ano de 2019, onde tivemos 759 reclamações, com o ano de 2022, tivemos 199 reclamações. Apenas 26,2% do total daquele ano.

. Acreditamos que o efeito veio das inovações e reforma do Borboletário e Museu, sem contar com o profissionalismo dos funcionários que atendem aos visitantes que foi excepcional.

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 era aumentar a resolutividade nos indicadores da Fundação, para atingir o objetivo de 73% para o ano de 2022.

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.

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 metá 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 2021/2022, 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 2022.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA (previsto)

Em 02 e 03/08/2022 – Participação do curso de Relatório em Ouvidoria

Em 10 e 11/08/2022 – Participação do curso de Comunic. no Amb. Ouvidoria

Em 30 e 31/08/2022 – Participação do curso de Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)

Em 20 e 21/09/2022 – Participação do curso de Linguagem Simples.

3.4. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-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.

Sempre que possível, faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Ouv-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:

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

4. AÇÕES REALIZADAS NO TRIMESTRE;

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

Criamos um 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.**
- . **Solcitação 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?**

Obs: os temas em **negrito** são os que já foram utilizados em outros meses.

Os temas utilizados nos últimos três meses foram:

- . **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:

Chegamos ao resultado de 80% de resolutividade durante o ano de 2022, sendo atingido em 110% do objetivo.

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 meses 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

Não só mantivemos o prazo de um dia, como reduzimos para menos de 10% de um dia, como o quadro abaixo está mostrando.



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

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

Concluí até o 3º trimestre todos os cursos oferecidos para os Ouvidores pela Escola de Governo, portanto, recebida a Certificação dos anos 2021/2022.

RESULTADOS OBTIDOS:

Com estes cursos, o objetivo foi atingido em 100% para o plano de ação de 2022, e o certificado será entregue pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em novembro de 2022.

(ver cursos no **currículo do Ouvidor** publicado no site da Fundação).

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

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

Sempre que possível faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do OUV-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 Gestyão do SIGO-DF desde maio de 2021.

Ações realizadas

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

RESULTADOS OBTIDOS:

Todos os cursos para certificação em Ouvidoria anos 2021/2022 foram discutidos e distribuídos ao longo destes dois anos, pelo Grupo de Trabalho de Formação Continuada.

A certificação dos Ouvidores e equipes da Rede Sigo-DF foi encerrada, resultado também do trabalho feito pelo GT.

5. 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 SIGO (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

6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Mantida a mesma sugestão do trimestre anterior como segue:

A sugestão da Ouvidoria da Fundação é atenção para o tema "**Bilheteria do Zoológico**", onde o maior anseio dos visitantes é poder fazer pagamentos com cartão de crédito/débito para ingresso no parque.

Este é um tema que vêm de longa data e, embora a Fundação esteja em negociação com o BRB para implantação de equipamentos de débito/crédito, a operação ainda não foi finalizada.

Brasília, 29/12/2022

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria