

RELATÓRIO
2º TRIMESTRE 2023
OUVIDORIA – FJZB

Brasília – DF
2023

Fundação Jardim Zoológico de Brasília
Ouvidoria

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

Hoje, considerando o 2º trimestre temos uma média de **348** demandas por mês. Com este número estamos qualificados no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de **600** manifestações por ano, no nosso caso, e fechamos o ano de 2022 com **2.192 demandas efetivas**.

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.

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

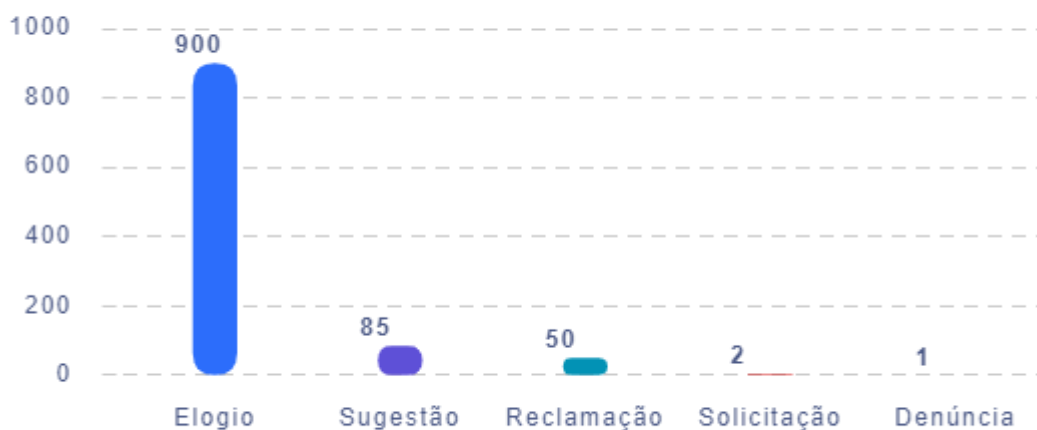
Como diagnóstico para o 2º trimestre, temos:

2.1 Número total de manifestações do período

Na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, recebemos um total de **1038** demandas nos últimos três meses, ou seja, entre o período de 01/04/2023 até 30/06/2023.

Destas, foram:

CLASSIFICAÇÃO



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

Além destas, que são registradas no sistema **Participa-DF** tivemos **7** solicitações de acesso a informações, que somadas per fazem um total de **1045** demandas e uma média de **261** 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 - 2023					
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média
95%	0%	0%			0%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média
77%	50%	67%			58,5%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média

100%	0%	0%			0%
------	----	----	--	--	----

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média
94%	0%	0%			0%

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

Considerações:

No 2º trimestre do ano nós não tivemos manifestações que resultaram em questionários de pesquisa de satisfação preenchidos, então não é possível fazer comparativos com o trimestre anterior, nem dos anos de 2021 e 2022.

Acreditamos que com a implantação do novo formulário da Ouvidoria “Registre Sua Manifestação”, teremos muito mais participações da população nos questionários até o final do ano.

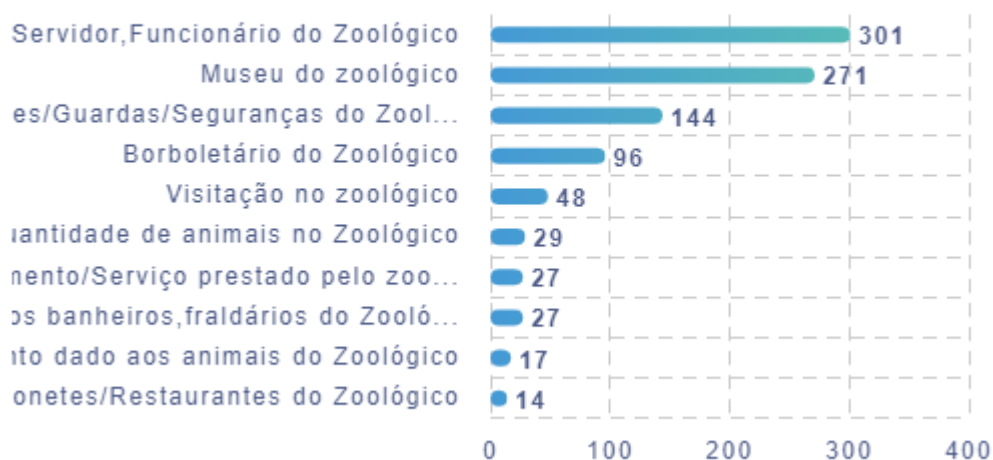
Normalmente apresentamos, para fins referenciais, as metas para Rede SIGO, porém não temos os dados como previsão para o exercício de 2023 até o momento.

No próximo trimestre estaremos mostrando todos os dados.

2.3. Números de Elogios da Fundação

Voltamos a destacar os elogios, pois, **86,7%** das manifestações feitas pelos visitantes são elogios.

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

No último trimestre recebemos **1038** manifestações sendo **900** elogios.

Destaque também para o Servidor, Funcionário do Zoológico que, vem sendo muito elogiado e responsável por **33,9%** dos elogios recebidos pela Fundação, junto com o Museu do Zoológico com **29,7%** dos elogios.

2.4. Número de reclamações e denúncias:

2º trimestre/23

Mês	ABR	MAI	JUN	Total
RECLAMAÇÕES	9	27	14	50
DENÚNCIAS	0	0	1	1

1º trimestre/23

Mês	JAN	FEV	MAR	Total
RECLAMAÇÕES	28	7	19	54
DENÚNCIAS	0	0	0	0

No trimestre tivemos uma queda no número de reclamações em 7,4% em relação ao trimestre anterior.

Foi registrada 1 denúncia no período.

2.5. Assuntos mais recorrentes no 2º trimestre:

Mais de 64% das **reclamações** concentram-se em 4 assuntos, que são:

- . **Quantidade de animais no Zoológico com, 11 manifestações;**
- . **Uso dos Banheiros/Fraldários do Zoológico, com 7;**
- . **Tratamento dado aos animais do Zoológico, com 4; e**
- . **Bilheteria do Zoológico, também com 3.**

Considerações:

Embora o número de demandas tenha sido pequeno, "**Quantidade de animais**" continua sendo o de maior incidência. Os visitantes continuam não percebendo a existência dos animais nos recintos.

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

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

2.5.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto no 2º trimestre:

Considerados apenas os 3 assuntos com maiores números de demandas, pois representam mais de **73,5%** das manifestações.

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

- . Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu **30,9%** das manifestações;
- . Museu recebeu **27,8%**; e
- . Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico recebeu **14,8%**.

Também temos que considerar que recebemos 1038 manifestações no 2º trimestre, destas, 86,7% foram elogios.

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

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 2º TRIMESTRE DE 2023

	Assunto	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
1.	Servidor, Funcionário do Zoológico	301					301
2.	Museu do zoológico	263	7		1		271
3.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	142	1		1		144
4.	Borboletário do Zoológico	89	4		3		96
5.	Visitação no zoológico	46		1	1		48
6.	Quantidade de animais no Zoológico	2	16		11		29

7.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	6	18		3		27
8.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	17	3		7		27
9.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	7	6		4		17
10.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	11	2		1		14
11.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico		10		1		11
12.	Bilheteria do Zoológico	1	4		3		8
13.	Bebedouros no zoológico	4	3				7
14.	Recinto dos animais do Zoológico	1	3		2		6
15.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	5					5
16.	Atendimento de vendedores no Zoológico	3			1		4
17.	Distribuição de mapas do Zoológico		4				4
18.	Problemas com animais sinantrópicos				3		3
19.	Quantidade de borboletas no Zoológico		3				3
20.	Acessibilidade no Zoológico	1	1		1		3
21.	Visualização dos animais nos recintos				2		2
22.	Placas de sinalização de identificação de animais			1			1
23.	Servidor Público					1	1
24.	Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico				1		1
25.	Marcação de visita monitorada no Zoológico				1		1
26.	Agendamento de visitas no Zoológico				1		1
27.	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1					1
28.	Comunicação de órgão,entidade pública com o cidadão				1		1
29.	Agendamento para visita guiada no Jardim Botânico				1		1

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

Considerações:

Os assuntos “**Servidor/Funcionários do Zoológico, Museu do Zoológico e Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico**” são responsáveis por **73,5%** do total das manifestações no trimestre.

O assunto **Servidor, Funcionário do Zoológico** de todos os elogios recebidos na Rede recebeu **12,7%** e ficou em **2º lugar em elogios em todo GDF.**

Já o assunto **Museu do Zoológico** ficou com **11,1%** do total e ficou em 3º lugar no placar geral do GDF.

Os **Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico** estão em 6º lugar em todo GDF em elogios com **6%** de todos os elogios recebidos em todo GDF no 2º trimestre deste ano.

O tema "**Quantidade de animais no Zoológico**" ficou em 1º lugar em reclamações com **28,2%** do total de reclamações recebidas pelo Zoo no trimestre.

Temos que levar em consideração que todas as reclamações recebidas representam **4,8%** de manifestações recebidas pela Fundação no período.

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 é aumentar a resolutividade nos indicadores da Fundação, para atingir o objetivo de 73% para o ano de 2023.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros.

CRONOGRAMA

Todo início de mês, será avaliado pela Ouvidoria um texto de algum assunto que envolve a Ouvidoria e os 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 meta 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 2023/2024, 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 2024.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA (previsto)

Ainda não temos o cronograma de cursos da Ouvidoria-Geral para os exercícios de 2023 e 2024.

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

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 atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria”, item 3.1:

Continuamos divulgando o 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?
- . 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:

Em 2023 estamos com o resultado parcial de 67% de resolutividade no 2º trimestre. Acreditamos que até o final do período estaremos com a meta atingida.

PROJETO 2 “Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria”, item 3.2:

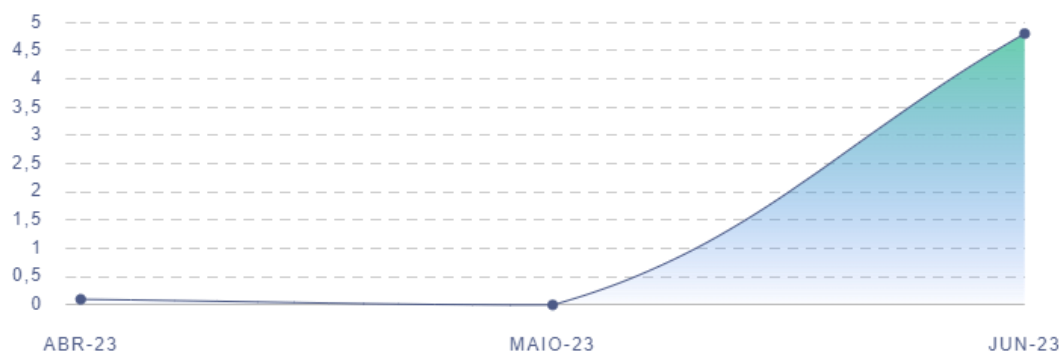
A manutenção de uma condição muito boa, é só continuar da forma que viemos fazendo nos últimos anos em termos de recebimento, registro, emissão de processos e tratamento da resposta para o cidadão.

As atenções da Ouvidoria da Fundação estão voltadas diariamente ao recebimento, resposta preliminar e resposta definitiva das demandas recebidas.

RESULTADO OBTIDO

No 2º trimestre estamos com uma média de menos de 50% de um dia para respostas de demandas.

EVOLUÇÃO DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



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

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



0,5

DIAS

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

No quadro anterior, mostra 0,5 dias, isso significa apenas algumas horas de um dia.

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

Ainda não temos o cronograma de cursos para certificação para o próximo biênio.

RESULTADOS OBTIDOS:

Não houve cursos para certificação até o momento.

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

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

Sempre que possível faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Participa-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

Ações realizadas

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

Sempre que possível, faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Participa-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

RESULTADOS OBTIDOS:

Acontecem melhorias no sistema, porém não é possível mensurar estes resultados.

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 Participa-DF (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

As quantidades das manifestações recebidas são insuficientes para elaborarmos sugestões.

Atualmente, pós-pandemia, temos recebido uma quantidade de reclamações muito menor

que antes. Não sabemos as causas, mas nos dificulta a avaliação para melhoria do serviço público.

Acreditamos que no decorrer do ano, com mais manifestações possamos sugerir algo.

Brasília, 03/07/2023

Bruno Tadeu José Ribeiro
Equipe da Ouvidoria