

**RELATÓRIO**  
**3º 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 realizadas praticamente 100% por preenchimento de formulário, chamado de **“REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO”**.

As manifestações são depositadas nas “urnas” que foram desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação, as urnas estão hoje localizadas estrategicamente nos pontos de maior movimentação do público visitante, totalizando 5 urnas.

Passamos a registrar as demandas como manifestações oficiais no sistema Participa-DF, a partir de maio de 2017, até então, as demandas eram registradas pelos próprios visitantes pela internet.

No site da Fundação são publicados os Relatórios Trimestrais e o Relatório de Gestão, que é publicado anualmente.

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. CONSIDERAÇÕES

A partir do 3º trimestre de 2023 foi reavaliado a utilização das urnas que se encontravam instaladas dentro do Borboletário e do Museu para o recebimento das manifestações da Ouvidoria. Essas urnas eram as únicas instaladas dentro de ambientes internos de visitação, onde os visitantes realizam uma visita que é conduzida por colaboradores, as outras urnas, 5 no total, encontram-se instaladas nos conjuntos de banheiros e na Superintendência de Educação e Uso Público. Verificamos que as manifestações que eram realizadas nestes locais abordavam principalmente a avaliação do atendimento prestado pelos colaboradores no local. Após o atendimento os colaboradores informavam que haviam urnas localizadas nas saídas e que caso os visitantes quisessem poderiam fazer alguma manifestação (sugestão, informação, elogio ou reclamação), e informavam os nomes dos colaboradores que responsáveis pela apresentação/atendimento.

Devido a aposentadoria do Chefe da Ouvidoria, a equipe ficou reduzida para apenas um membro, a realização de cursos e treinamentos pelo único membro, a falta de formulários e a retirada das urnas do Borboletário e Museu, contribuíram para a diminuição

acentuada no número de manifestações no trimestre. Neste período a Ouvidoria recebeu apenas as manifestações realizadas através do Canal de Atendimento 162, do Sistema Participa DF e presencial na sala da Ouvidoria. As manifestações que foram recolhidas nas urnas e não foram cadastradas serão cadastradas no sistema no próximo trimestre.

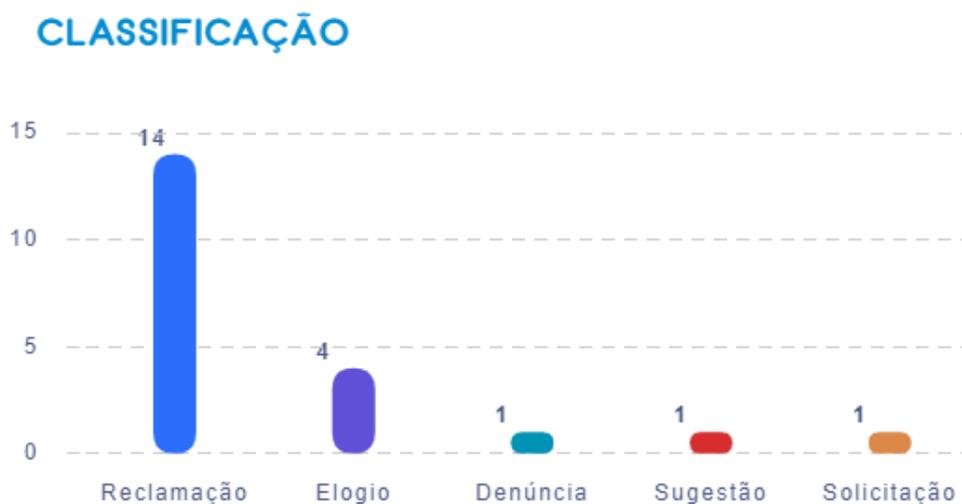
### 3. DIAGNÓSTICO

Como diagnóstico para o 3º trimestre, temos:

#### 3.1 Número total de manifestações do período

Recebemos **21** demandas no período de 01/07/2023 até 30/09/2023.

Destas, foram:



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

Além destas manifestações, tivemos **11** solicitações de acesso a informações, que somadas per fazem um total de **31** demandas e uma média de **10** demandas/mês.

#### 3.2 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%		0%
-----	----	----	----	--	----

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média
77%	50%	67%	38%		58,5%

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO					
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	Média
100%	0%	0%	0%		0%

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

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

### Considerações:

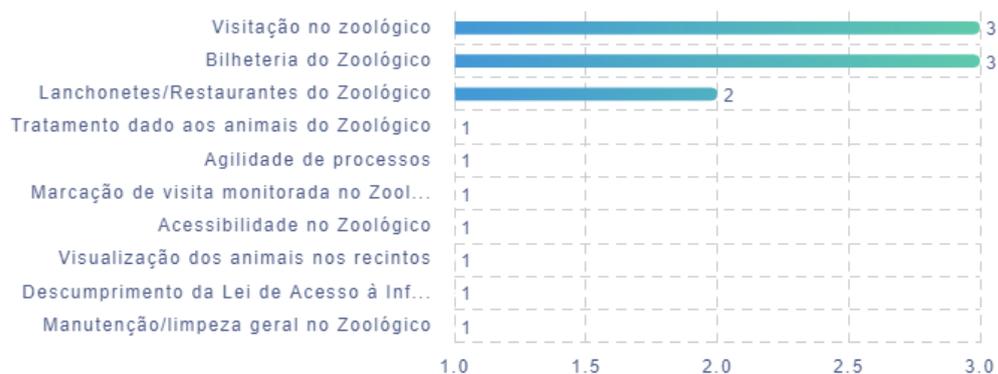
No 3º trimestre não tivemos manifestações que resultaram em questionários de pesquisa de satisfação preenchidos, então não é possível fazer comparativos com o trimestre anterior.

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.

### 3.3 Números de Elogios da Fundação

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

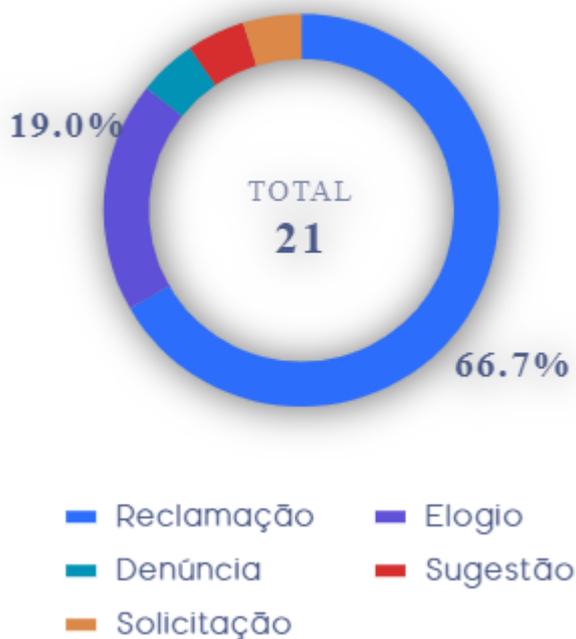
#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

No último trimestre recebemos **21** manifestações, sendo **14** reclamações e **4** elogios.

### CLASSIFICAÇÃO



Salientamos que devido a falta de formulários de manifestação houve um baixo número de manifestações no trimestre.

#### 3.4 Número de reclamações e denúncias:

##### 3º Trimestre 2023

MÊS	JUL	AGO	SET	TOTAL
<b>RECLAMAÇÕES</b>	5	5	4	<b>14</b>
<b>DENÚNCIAS</b>	0	0	0	<b>0</b>

##### 2º trimestre/23

MÊS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>RECLAMAÇÕES</b>	9	27	14	<b>50</b>
<b>DENÚNCIAS</b>	0	0	1	<b>1</b>

#### 3.5 Assuntos mais recorrentes no 3º trimestre:

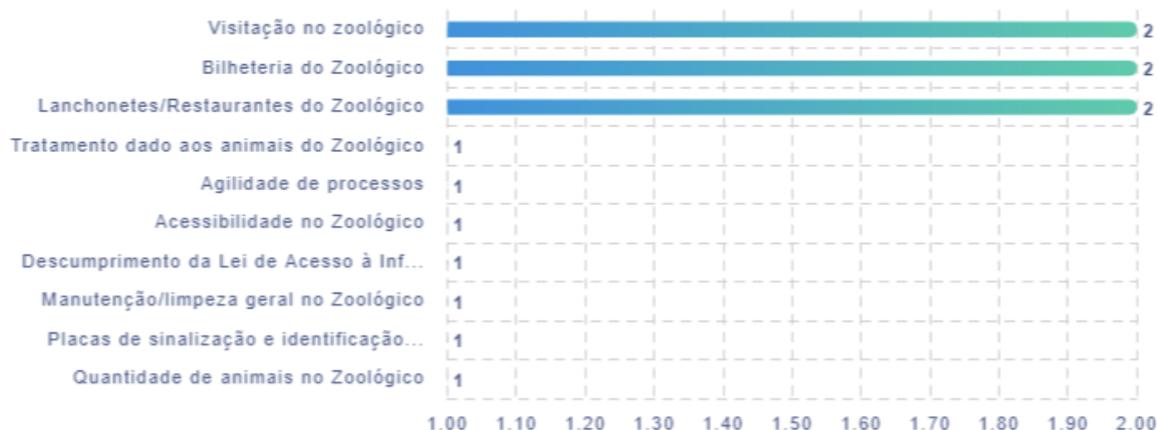
A quantidade de **reclamações** totalizou 66,7% das manifestações e concentram-se em

3 assuntos, que são:

- **Visitação no Zoológico: 2;**
- **Bilheteria do Zoológico: 2;**
- **Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico: 2.**

### 3.5.1 Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto:

#### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

### 3.5.2 Qualidade - percentual de manifestações por assunto no 3º trimestre:

Os números de demandas foram bem inferiores ao 2º trimestre devido aos fatos informados no Item 2, levando a um percentual de manifestações muito baixo.

Os 3 assuntos que tiveram destaque representam **53,3%** das manifestações.

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

- . Visitação no Zoológico **20%** das manifestações;
- . Bilheteria do Zoológico **20%**; e
- . Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico **13,3%**.

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

## MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 3º TRIMESTRE DE 2023

	Assunto	Elogio	Sugestão	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Total
1.	Visitação no zoológico	1			2		3
2.	Bilheteria do Zoológico	1			2		3
3.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico				2		2
4.	Tratamento dado aos animais do Zoológico				1		1
5.	Agilidade de processos				1		1
6.	Marcação de visita monitorada no Zoológico	1					1
7.	Acessibilidade no Zoológico				1		1
8.	Visualização dos animais nos recintos			1			1
9.	Descumprimento da Lei de Acesso à Informação				1		1
10.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico				1		1
11.	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1					1
12.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico				1		1
13.	Servidor, Funcionário do Zoológico					1	1
14.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	1					1
15.	Quantidade de animais no Zoológico				1		1
16.	Horário e dia de funcionamento do Zoológico				1		1

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

### Considerações:

Os assuntos “**Visitação no zoológico e Bilheteria do Zoológico e Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico**” foram responsáveis por **53,3%** do total das manifestações no trimestre.

Os outros assuntos tiveram apenas uma manifestação registrada por cada assunto e totalizaram **46,7%** das manifestações.

## 4. PROJETOS

### 4.1 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.

### **4.2 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.

#### **4.3 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.

#### **5. 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 58,5% de resolutividade no 3º trimestre. Não será possível atingir a meta até o final do ano.

## **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

Devido ao fatos relatados no Item 2, no 3º trimestre não foi possível manter a média de menos 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



**13.1**

DIAS

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

No quadro anterior mostra que a média de respostas no 3º trimestre foi 13,1 dias.

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

No 3º trimestre foram realizados vários cursos pelo servidor Bruno Tadeu José Ribeiro, membro da equipe da Ouvidoria.

### RESULTADOS OBTIDOS:

Curso [EAD] Gestão em Ouvidoria, pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, curso de 20 horas, concluído em 08/08/2023;

Certificado Ambientação para os novos ouvidores, pela Escola de Governo do Distrito Federal, realizado no período de 21 a 25 de agosto de 2023, com carga horária de 20 horas;

Curso [EAD] Atendimento ao público, realizado no período de 28 de agosto a 28 de setembro de 2023, com carga horária de 20 horas;

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

Tenho participado das reuniões do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que tem sido realizadas mensalmente, para tratar de assuntos afeitos a melhoria nas práticas dentro da Ouvidoria, como por exemplo: atendimento, tratamento de denúncias, Lei de Acesso à Informação, entre outras.

**6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA**

As quantidades das manifestações recebidas são insuficientes para elaborarmos sugestões.

Brasília, 03/10/2023

Bruno Tadeu José Ribeiro  
Equipe da Ouvidoria