

RELATÓRIO
4º 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, atuando na intermediação de manifestações realizadas, 97% das manifestações são preenchidas através de formulários, chamado de **“REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO”**.

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

FORMAS DE ENTRADA



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

3. DIAGNÓSTICO

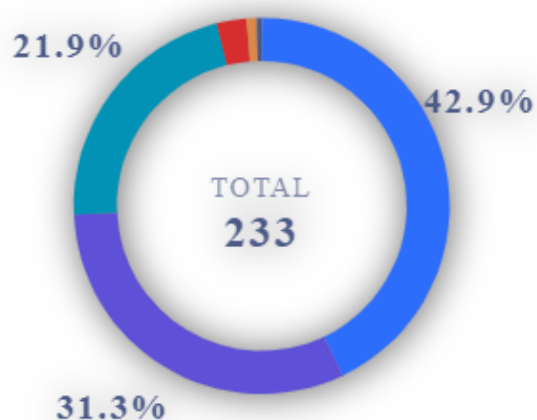
Como diagnóstico para o 4º trimestre, temos:

3.1 Número de manifestações

No período de 01/10/2023 até 31/12/2023 a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília recebeu **233** demandas, sendo **100** elogios, **73** reclamações, **51** sugestões, **6** denúncias, **2** solicitações e **1** informação.

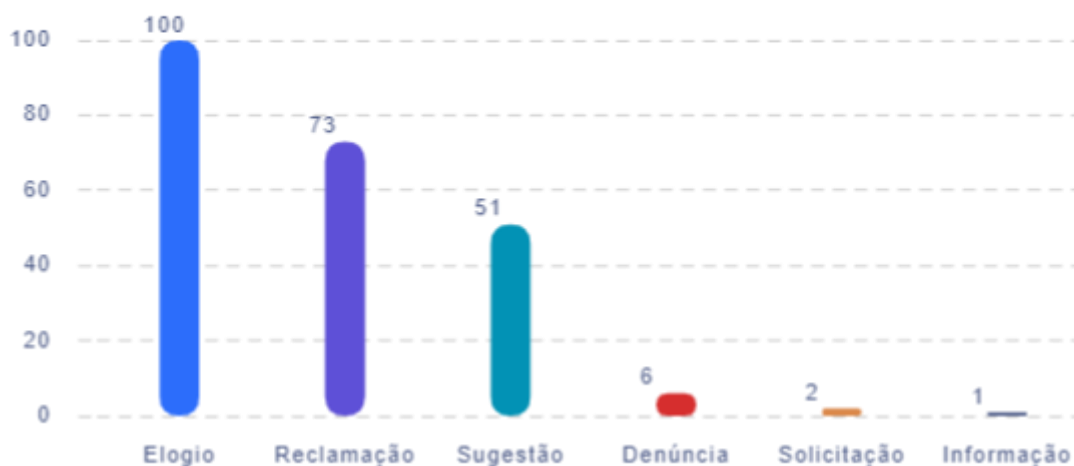
Além destas manifestações, tivemos **11** solicitações de acesso a informações, que somadas per fazem um total de **244** demandas com uma média de **81** demandas/mês.

CLASSIFICAÇÃO



— Elogio — Reclamação
— Sugestão — Denúncia
— Solicitação — Informação

CLASSIFICAÇÃO

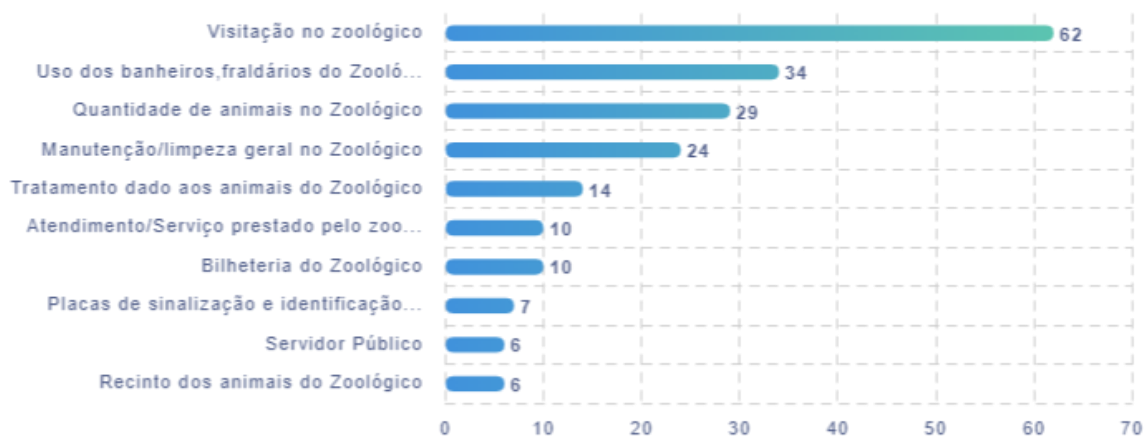


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Assuntos mais recorrentes no 4º trimestre:

- **Visitação no zoológico: 62;**
- **Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico: 34;**
- **Quantidade de animais no Zoológico: 29.**

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

3.2 Pesquisa de Satisfação

Nos quadros abaixo colocamos as metas anuais por título, o desenvolvimento a cada trimestre e o percentual acumulado.

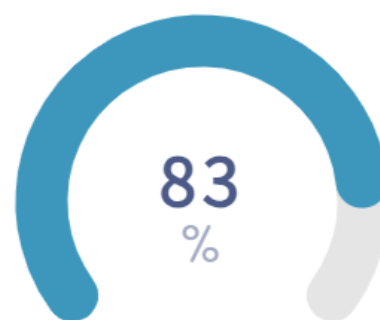
Como indicador qualitativo temos:

| PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DO ZOOLOGICO - 2023 | | | | | |
|-------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 77% | 50% | 67% | 0% | 75% | 48% |
| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DA OUVIDORIA | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 95% | 0% | 0% | 0% | 83% | 21% |
| ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 100% | 0% | 0% | 0% | 50% | 13% |
| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 100% | 0% | 0% | 0% | 100% | 25% |
| ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 100% | 0% | 0% | 0% | 100% | 25% |
| SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA | | | | | |
| META | 1º TRIM | 2º TRIM | 3º TRIM | 4º TRIM | Média |
| 94% | 0% | 0% | 0% | 50% | 13% |

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



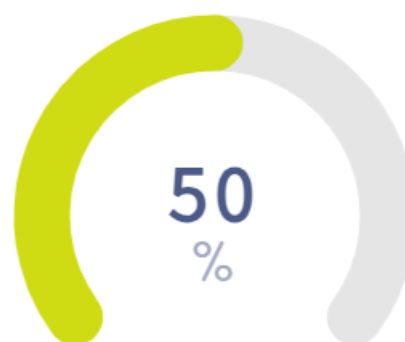
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



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

Considerações:

No 4º trimestre tivemos algumas manifestações que resultaram em resposta ao questionário de pesquisa de satisfação no sistema Participa-DF, contudo este número de respostas ainda é muito pequeno, apesar de todas as manifestações que são recolhidas nas urnas serem registradas no sistema Participa-DF. O número de manifestações que contêm a identificação do cidadão ainda é muito baixo e com isso não é possível identificar o cidadão para que ele possa receber notificações por e-mail sobre o andamento da manifestação, acompanhar o andamento da manifestação pelo OUV-DF e participar da Pesquisa de Satisfação, após o atendimento da manifestação. Quando a manifestação é recebida com insuficiência de dados pessoais do cidadão a manifestação é registrada com o CNPJ da Fundação, atendendo ao disposto no § 3º, do art. 11, da Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, impossibilitando com isso a realização da pesquisa de satisfação.

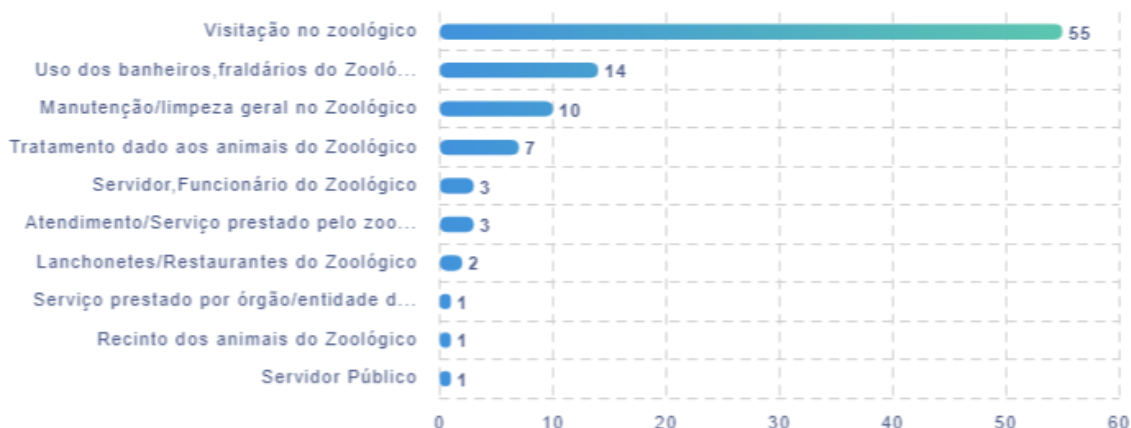
3.3 Números de elogios

Tivemos **100** elogios no trimestre, que representa **42,9%** do total das manifestações, e se concentraram em 3 assuntos, que são:

- Visitação no zoológico: 55;
- Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico: 14;
- Manutenção/limpeza geral no Zoológico: 11.

Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

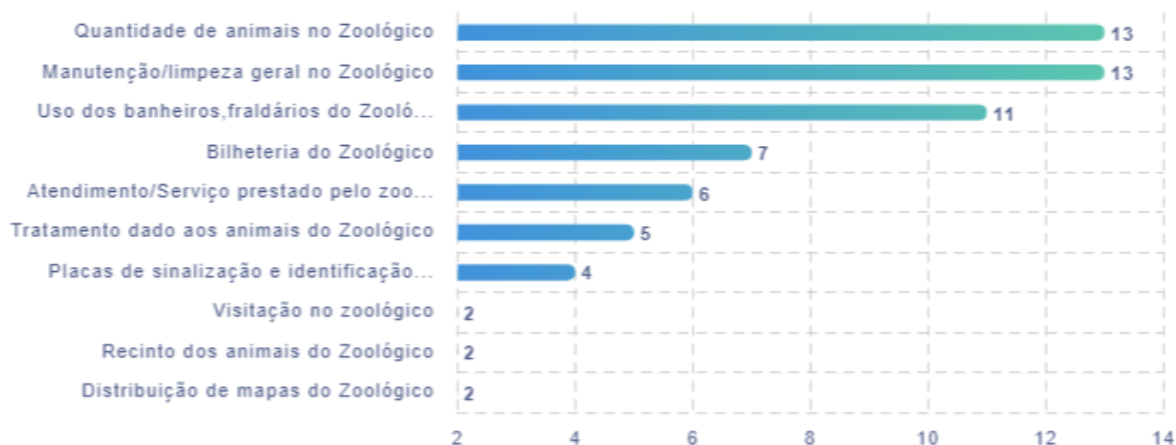
3.4 Número de reclamações

Tivemos **73** reclamações no trimestre, que representa **31,3%** do total das manifestações, e se concentraram em 3 assuntos, que são:

- Quantidade de animais no Zoológico: 13;
- Manutenção/limpeza geral no Zoológico: 13;
- Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico: 11.

Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

3.5 Número de sugestões

Tivemos **51** sugestões no trimestre, que representa **21,7%** do total das manifestações, e se concentraram em 3 assuntos, que são:

- Quantidade de animais no Zoológico: 15;
- Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico: 9;
- Visitação no zoológico: 5.

Volume - quantidade de manifestações (sugestões) por assunto:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

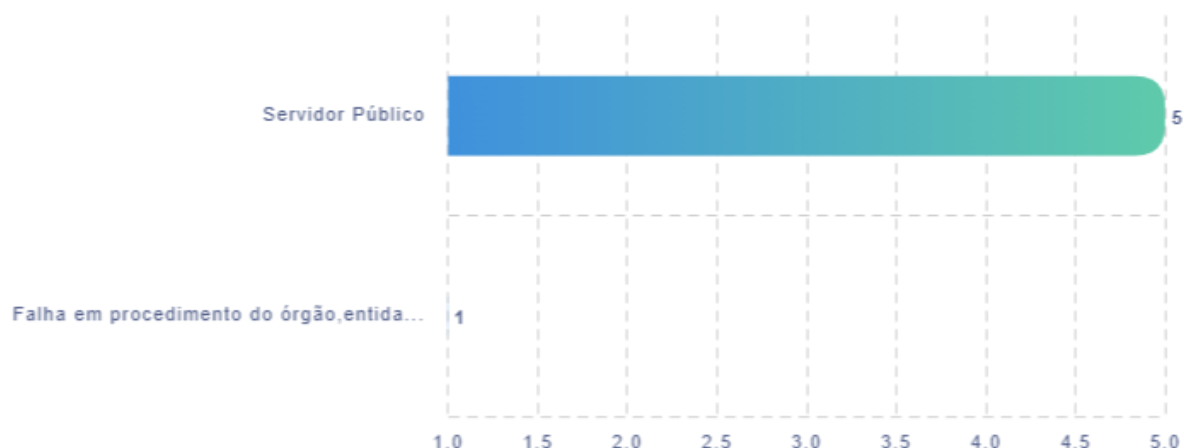
3.6 Número de denúncias

Tivemos **6** denúncias no trimestre, e se concentraram em 3 assuntos, que são:

- Servidor Público: 5;
- Falha em procedimento do órgão, entidade pública: 1.

Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto:

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



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

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

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 4º TRIMESTRE DE 2023

| | Assuntos | Elogio | Reclamação | Sugestão | Denúncia | Solicitação | Informação | Total |
|-----|----------------------------------------------------------------|--------|------------|----------|----------|-------------|------------|-------|
| 1. | Visitação no zoológico | 55 | 2 | 5 | | | | 62 |
| 2. | Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico | 14 | 11 | 9 | | | | 34 |
| 3. | Quantidade de animais no Zoológico | 1 | 13 | 15 | | | | 29 |
| 4. | Manutenção/limpeza geral no Zoológico | 10 | 13 | 1 | | | | 24 |
| 5. | Tratamento dado aos animais do Zoológico | 7 | 5 | 1 | | 1 | | 14 |
| 6. | Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico | 3 | 6 | 1 | | | | 10 |
| 7. | Bilheteria do Zoológico | | 7 | 3 | | | | 10 |
| 8. | Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico | | 4 | 3 | | | | 7 |
| 9. | Servidor Público | 1 | | | 5 | | | 6 |
| 10. | Recinto dos animais do Zoológico | 1 | 2 | 3 | | | | 6 |
| 11. | Borboletário do Zoológico | 1 | 1 | 3 | | | | 5 |
| 12. | Distribuição de mapas do Zoológico | | 2 | 2 | | | | 4 |
| 13. | Servidor, Funcionário do Zoológico | 3 | 1 | | | | | 4 |

| | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| 14. | Bebedouros no zoológico | | 1 | 2 | | | | 3 |
| 15. | Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico | 2 | | 1 | | | | 3 |
| 16. | Museu do zoológico | 1 | | | | 1 | | 2 |
| 17. | Trânsito de veículos no Zoológico | | 1 | | | | | 1 |
| 18. | Conservação das ruas, vias do Zoológico | | | 1 | | | | 1 |
| 19. | Atendimento de vendedores no Zoológico | | 1 | | | | | 1 |
| 20. | Horário e dia de funcionamento do Zoológico | | 1 | | | | | 1 |
| 21. | Acesso às áreas do Zoológico | | 1 | | | | | 1 |
| 22. | Voluntários do zoológico | | | | | | 1 | 1 |
| 23. | Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico | | | 1 | | | | 1 |
| 24. | Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico | | 1 | | | | | 1 |
| 25. | Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF | 1 | | | | | | 1 |
| 26. | Falha em procedimento do órgão, entidade pública | | | | 1 | | | 1 |

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

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 de resolutividade da Fundação não foi atingida, ficamos com uma média de 48%, o objetivo era de 73% para o ano de 2023.

Isso se deve ao baixo número de respostas ao questionário de pesquisa de satisfação no sistema Participa-DF, em virtude do grande número de manifestações com insuficiência de dados pessoais do cidadão.

4.2 Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

Para este projeto, concluir todos os cursos para certificação em Ouvidoria dos anos 2023/2024, e, para receber da Ouvidoria-Geral o 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.

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.**
- . **Solicitação 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 ficamos com uma média de 48%, o objetivo era de 73% para o ano de 2023.

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 4º 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



4.8

DIAS

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

No quadro anterior mostra que a média de respostas no 4º trimestre foi de 4,8 dias.

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo
■ Vencidas

Todas as respostas da ouvidoria foram dentro do prazo.

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

No 4º trimestre foram realizados vários cursos pelo ouvidor substituto.

RESULTADOS OBTIDOS:

Curso [EAD] Assédio na Administração Pública, Escola de Governo do Distrito Federal, curso de 12 horas, concluído em 23/11/2023;

Curso Gestão do atendimento da ouvidoria, pela Escola de Governo do Distrito Federal, realizado no período de 31 a 1 de novembro de 2023, com carga horária de 8 horas.

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

Participamos de todas as reuniões realizadas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, para tratar de assuntos afeitos a melhoria nas práticas dentro da Ouvidoria, como por exemplo: atendimento as demandas, atendimento ao cidadão, tratamento de denúncias, Lei de Acesso à Informação, entre outras.

6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

Trabalhar junto aos setores da Fundação para atuar nas causas das reclamações e sugestões que mais se repetem.

Brasília, 18/01/2024

Bruno Tadeu José Ribeiro
Ouvidor Substituto