

**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

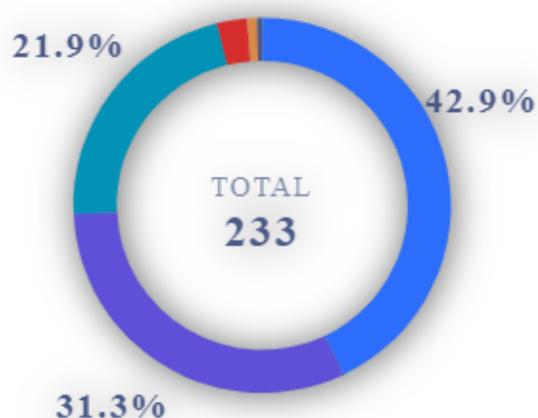
Como diagnóstico para o 4º trimestre, temos:

#### 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.

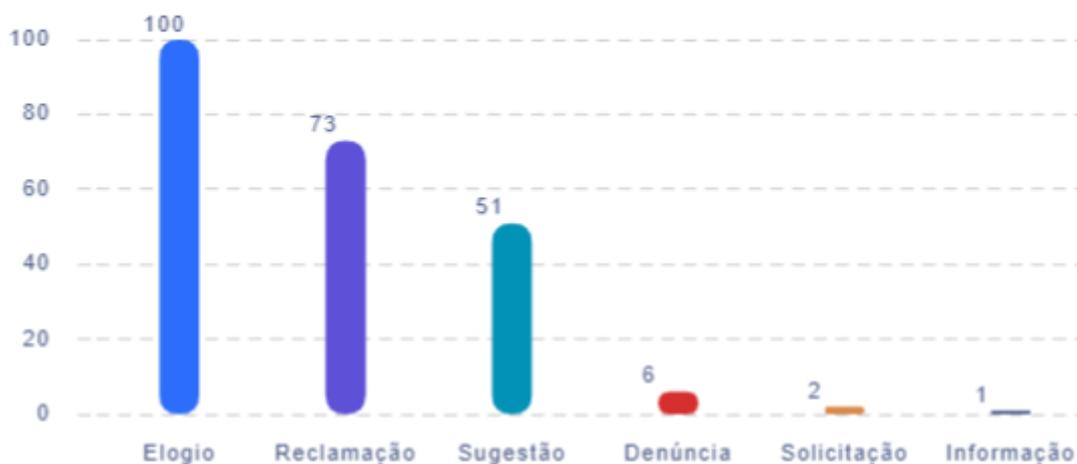
Além destas manifestações, tivemos **11** solicitações de acesso a informações, que somadas per fazem um total de **244** demandas com uma média de **81** demandas/mês.

## CLASSIFICAÇÃO



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

## CLASSIFICAÇÃO

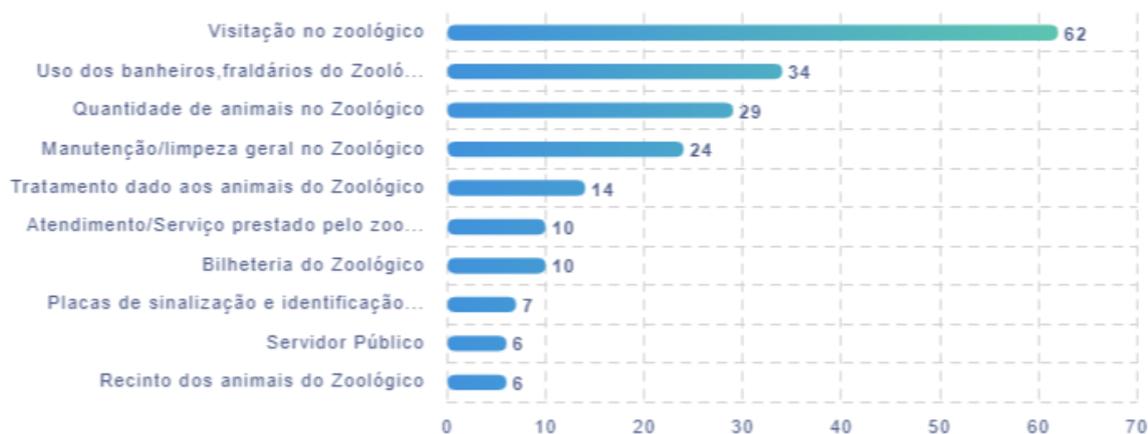


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

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.

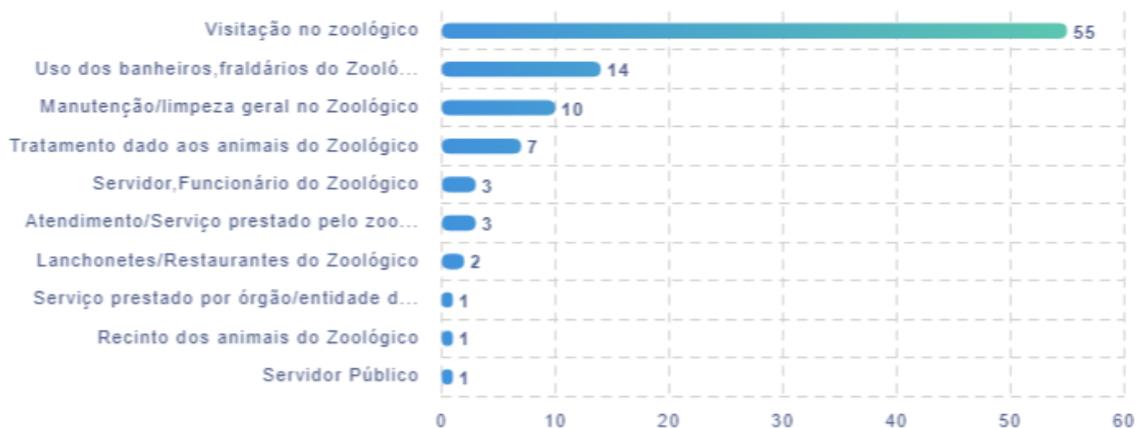
### 3.3 Números de elogios

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>

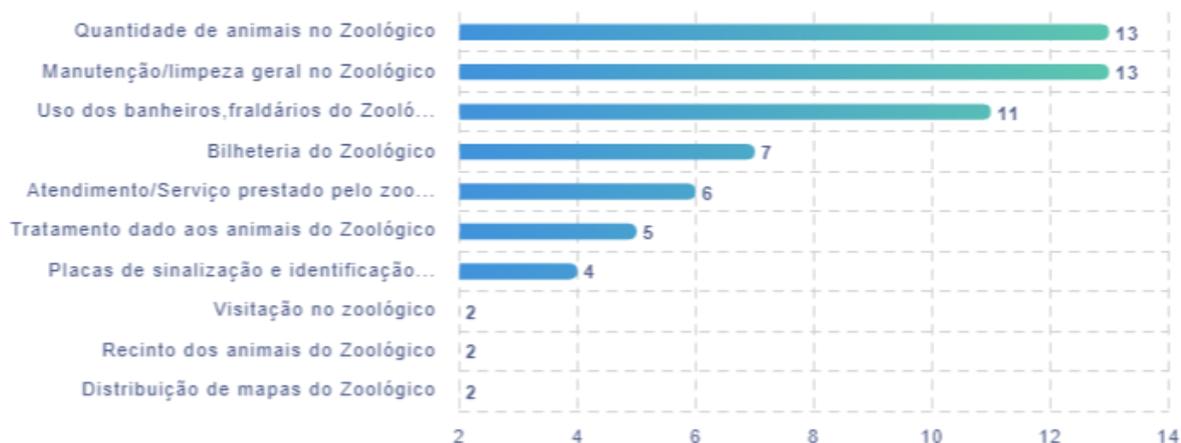
### 3.4 Número de reclamações

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>

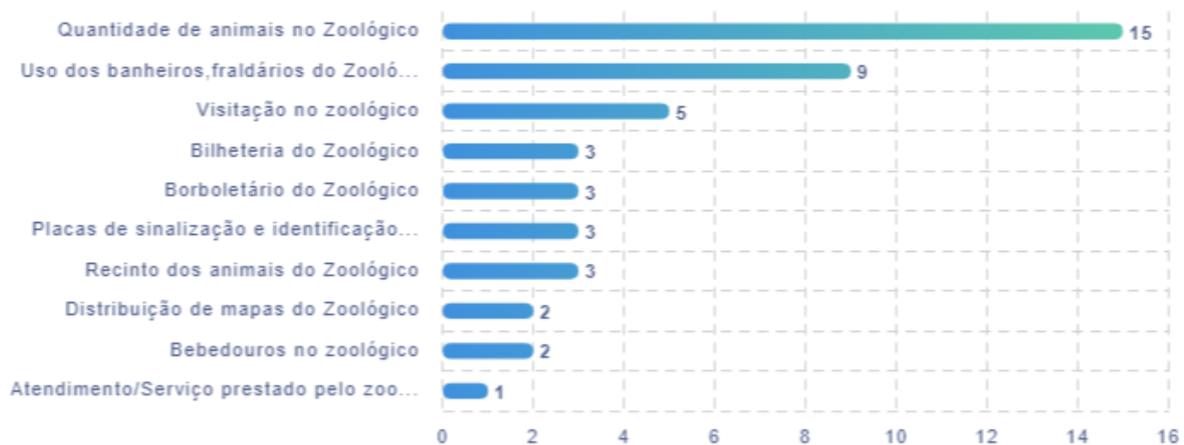
### 3.5 Número de sugestões

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>

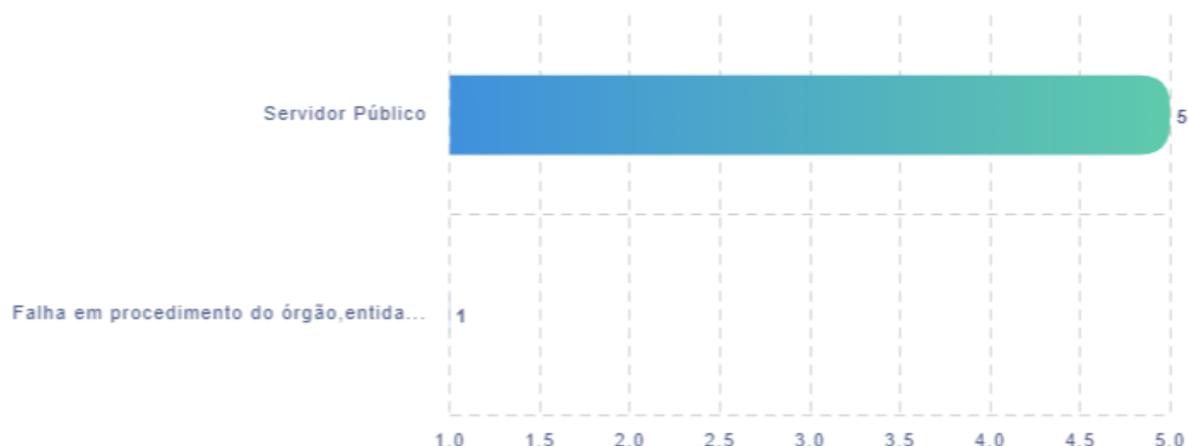
### 3.6 Número de denúncias

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