



## Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de fevereiro de 2020

### Índice

1. O que fizemos:
2. Registros importantes:
3. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF
4. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria
5. Prazo médio de respostas das demandas
6. Índice de Resolutividade
7. Formas de entradas de manifestações na Ouvidoria
8. Manifestações na Ouvidoria por classificação
9. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)
10. Elogios por assunto no mês
11. Sugestões por assunto no mês
12. Reclamações por assunto havidas no mês

## 1. O que fizemos:

Durante o mês de fevereiro de 2020 recebemos um total de **270** demandas que foram registradas no Sistema OUV-DF.

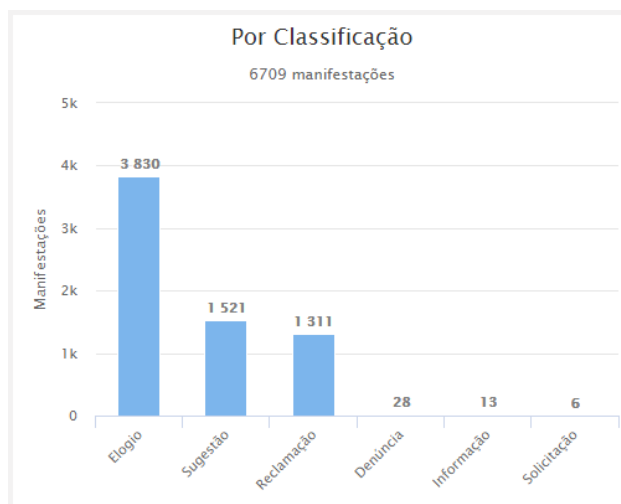
Este número representa um **aumento de 71,85%** das demandas em relação ao mesmo mês de 2019.

Acumulamos um total de **6.709** de registros de setembro/2016 até o dia 29/02/2020.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

Valores por classificação acumulados desde setembro de 2016.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

Tivemos **63** demandas descartadas por falta de informação mínima necessária no formulário "Registre sua Manifestação" para cadastramento. As demais, que não tiveram o nº do CPF do visitante, registramos no CNPJ da Fundação. Com isso, pudemos registrar muitas manifestações nestas condições.

Registramos também mais de 150 demandas que estavam aguardando para serem registradas no CNPJ do Zoo.

## 2. Registros Importantes:

2.1. Quanto aos registros de **manifestantes**, independente de tipologia, para o OUV-DF, no mês de fevereiro tivemos vários registros importantes como segue:

No dia 13/02/2020 a manifestação de número **6.500**, registrada sob o nº El 030.518/2020 com o seguinte texto.

***“Top de linha Valeu!”***

Em 29/02 a manifestação de número **6.600**, registrado sob o protocolo nº El 041.506/2020 com o seguinte texto:

***“Tudo ótimo. Parabéns.”***

2.2. Seguindo, a lista dos **elogios**;

Dia 18/02 o elogio de número **3.700** com o protocolo nº El 034.264/2020 como segue:

***“Eu adorei”***

No dia 29/02 o elogio nº **3.800**, com o protocolo nº El 041.748/2020 como seguinte texto:

***“Amei! Super bom. Tem pessoas para explicar, e tirar várias fotos, excelente. Eu tenho 8 anos e quando eu crescer, vou sempre trazer meus filhos para esse lugar maravilhoso.”***

## 3. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF

Conforme quadro abaixo continuamos em segundo lugar em elogios dentre todos os Órgãos do Distrito Federal com o total de **3.830** elogios até o dia 29/02/2020.

Órgão Centralizador		Total de Manifestações
SES	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	13.890
<b>FJZB</b>	<b>FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA</b>	<b>3.830</b>
FHB	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	1.389
SEE	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	1.188
DFTRANS	DFTRANS - TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL	842
DETRAN	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	744

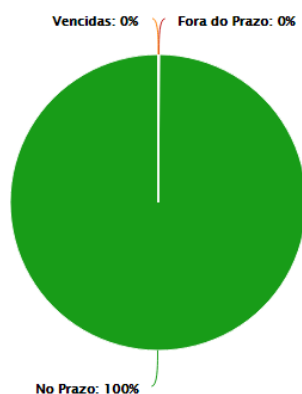
SEMOB	SEMOB - SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL	607
PMDF	PMDF - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	395
SEDES	SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	387
SEES	SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	330

Relatório recebido em 03/03/2020

#### 4. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria

Todas as demandas ocorridas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília foram respondidas dentro do prazo legal, conforme quadro abaixo.

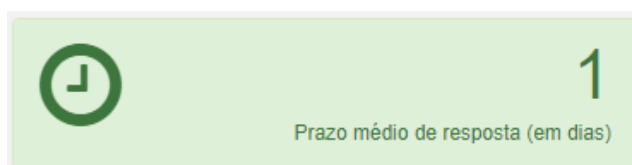
Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_vencidas](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas)

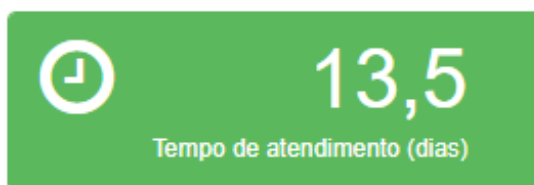
#### 5. Prazo médio de respostas das demandas

Mantivemos o prazo médio de resposta de 1 dia. Este é o menor prazo que pode ser registrado, pois, são calculados em dias pelo sistema.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_vencidas](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas)

Ressaltamos que o tempo médio de respostas das demandas entre as 88 Ouvidorias do GDF abaixou de 13,6 para 13,5 dias conforme quadro abaixo.



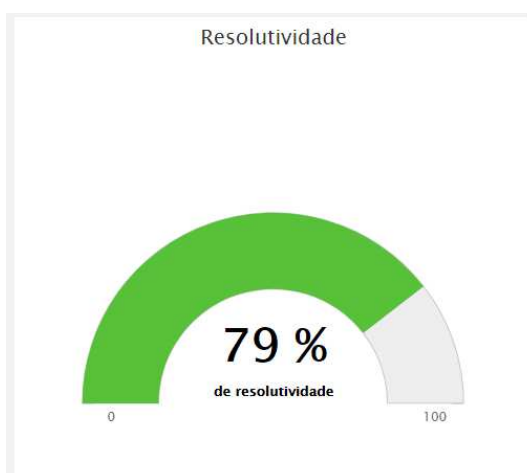
Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>

Não temos manifestações vencidas, nem caixas bloqueadas por manifestações vencidas no Sistema Ouv.DF.

## 6. Índice de Resolutividade

O índice de resolutividade é medido pelos questionários respondidos pelos cidadãos pelos cidadãos que se utilizaram dos serviços da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília e que entenderam que suas demandas foram atendidas ou não.

Continuamos mantendo o índice de 79% de resolutividade no mês.

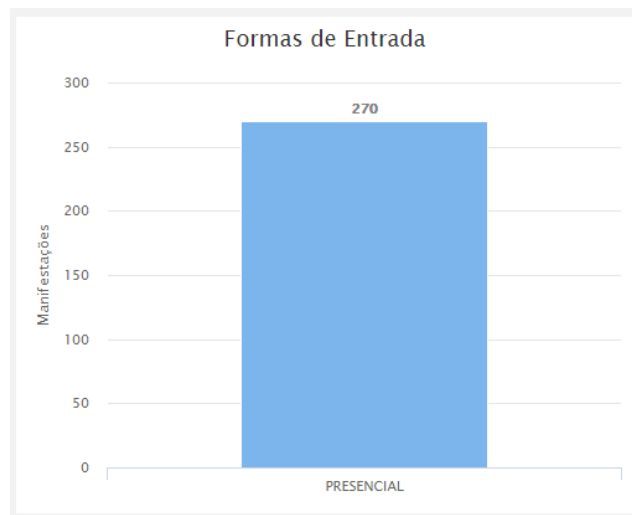


Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 7. Formas de entradas de manifestações na Ouvidoria

Formas de entrada significa a maneira em que a demanda foi registrada na Ouvidoria, no nosso caso, no mês de fevereiro tivemos **270** demandas feitas pelo formulário “Registre sua Manifestação” que são colocadas junto às urnas de coleta em oito pontos no parque.

Não tivemos atendimentos que resultassem em registro de manifestação na sala da Ouvidoria da Fundação. Veja o quadro abaixo.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 8. Manifestações na Ouvidoria por classificação

As manifestações são classificadas por **Elogios, Sugestões e Reclamações**.

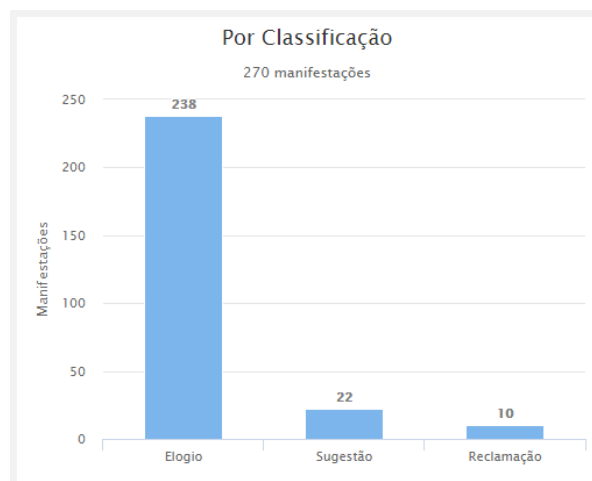
Tivemos no mês 270 demandas como no quadro abaixo:

QUADRO GERAL DE MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM FEVEREIRO/2020				
ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	SOMA
Visitação no Zoológico	118			118
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	34	2		36
Museu do Zoológico	31	1		32
Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	19	4	1	24
Borboletário do Zoológico	14	1		15
Servidor/Funcionário do Zoológico	11			11
Tratamento dado a animais do Zoológico	5		1	6
Manutenção/Limpeza geral no Zoológico	3		2	5
Funcionamento da lanchonete do Zoológico	2			2
Valor do ingresso do Zoológico	1	1		2
Quantidade de animais no Zoológico		6	5	11
Bilheteria do Zoológico		2		2
Placas sinalização/identif. animais		4	1	5
Acesso às áreas do Zoológico		1		1
<b>TOTAIS</b>	<b>238</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>270</b>

[https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 9. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

Abaixo o **Gráfico de Manifestações por Classificação**.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_assuntos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos)

## 10. Elogios por assunto

A seguir o quadro de elogios do mês em ordem de quantidade recebidas por assunto no Zoológico.

<b>Elogios em fevereiro/2020</b>		
Posição	ASSUNTOS	total do mês
1º	Visitação no Zoológico	118
2º	Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	34
3º	Museu do Zoológico	31
4º	Atendimento, Serviço prestado pelo Zoológico	19
5º	Borboletário do Zoológico	14
6º	Servidor/Funcionário do Zoológico	11
7º	Tratamento dado a animais do Zoológico	5
8º	Manutenção, limpeza geral do Zoológico	3
9º	Funcionamento da Lanchonete do Zoológico	2
10º	Valor do ingresso no Zoológico	1
<b>TOTAIS</b>		<b>238</b>

Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_assuntos](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos)

## 11. Sugestões por assunto no mês

Seguindo, o quadro dos 5 maiores assuntos das sugestões dos visitantes no mês com os totais e percentual de importância em relação ao total das manifestações com a mesma classificação.

<b>Sugestões em fevereiro/2020</b>			
Posição	ASSUNTOS	total do mês	% de importância
1º	Quantidade de animais no Zoológico	6	30
2º	Placas de sinalização/identificação dos animais	4	20

<b>3º</b>	<b>Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
<b>4º</b>	<b>Bilheteria do Zoológico</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>5º</b>	<b>Uso dos Banheiros e Fraldários do Zoológico</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>TOTAIS</b>		<b>18</b>	<b>100</b>

Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

## 12. Reclamações por assunto do mês

Abaixo o quadro dos 5 maiores assuntos das reclamações dos visitantes no mês com os totais e percentual de importância em relação ao total das manifestações com a mesma classificação.

<b>Reclamações em fevereiro/2020</b>			
<b>Posição</b>	<b>ASSUNTOS</b>	<b>total do mês</b>	<b>% de importância</b>
<b>1º</b>	<b>Quantidade de animais no Zoológico</b>	<b>5</b>	<b>50</b>
<b>2º</b>	<b>Manutenção, limpeza geral do Zoológico</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
<b>3º</b>	<b>Tratamento dado aos animais do Zoológico</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>4º</b>	<b>Placas de sinalização, identificação dos animais do Zoológico</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>5º</b>	<b>Atendimento, serviço prestado pelo Zoológico</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>TOTAIS</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

Brasília – DF, 04 de março de 2020

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon  
Chefe da Ouvidoria