



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE
FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA DO ZOOLOGICO DE BRASÍLIA**



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de abril de 2021

Índice

1. O que fizemos:
2. Registro importante:
3. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF
4. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria
5. Prazo médio de respostas das demandas
6. Índices de Satisfação
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
13. Sugestões da Ouvidoria para Melhoria do Serviço Público
14. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão
15. Teletrabalho

Por: Paulo Maurício Alarcon

1. O que fizemos:

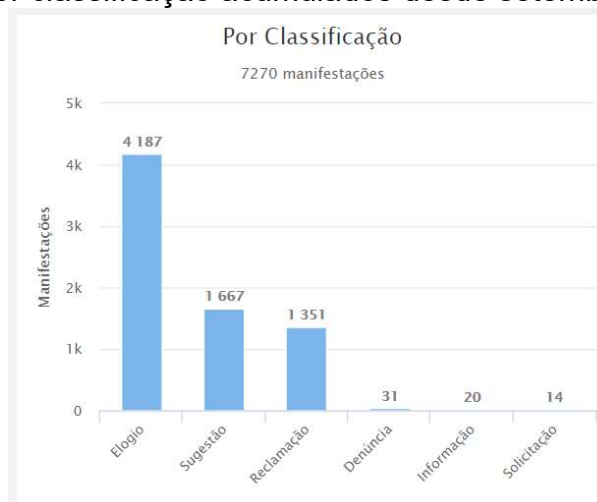
Durante o mês de abril de 2021 foram registradas apenas seis demandas no Sistema OUV-DF. Nos últimos 12 meses consecutivos este número representa uma redução significativa nos registros das demandas em relação ao mesmo mês de 2020 que foi de 93, e como a pandemia do Corona Vírus continuou afetando nossos resultados.

Temos agora um acumulado de **7.270** manifestações desde setembro de 2016.



Fonte: 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

Por estarmos com atendimento restrito na Ouvidoria em função da pandemia, não foi feito nenhum atendimento presencial a visitantes durante o mês. Devemos considerar também que não houve procura por este atendimento.

2. Registros importantes:

Durante o mês de abril de 2021 não fizemos nenhum registro de manifestação que se destacasse.

3. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF

Como não recebemos o relatório de elogios acumulados até abril de 2021, não foi

possível fazer nenhum comparativo no ranking entre os Órgãos do GDF, portanto, estamos repetindo o último relatório recebido em março passado.

Ranking dos Elogios no GDF abril/2021		
Órgão Centralizador		Total de Manifestações
SES	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	18.826
FJZB	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	4.187
FHB	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	2.104
SEE	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	1.669
DETRAN	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	982
DFTRANS	DFTRANS - TRANSPORTE URBANO DO DISTRITO FEDERAL	842
SEMOB	SEMOB - SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL	831
PMDf	PMDf - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	633
SEDES	SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	552
SEEC	SEEC - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	501

Relatório recebido por e-mail da OGDF em 01/04/2021

4. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria

Todas as demandas ocorridas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília foram respondidas dentro do prazo legal, no mês de abril inclusive, conforme quadro abaixo.

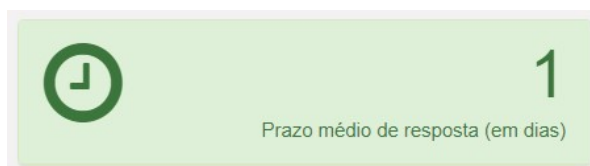


Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

Isto mostra que todos os Setores demandados da Fundação estão respondendo em tempo hábil para atender aos visitantes.

5. Prazo médio de respostas das demandas

Mantemos nosso prazo médio de resposta em 1 dia novamente.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

O tempo médio de respostas das demandas entre as 88 Ouvidorias do GDF se manteve em 12,3 dias conforme quadro abaixo.



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

Não temos manifestações vencidas, nem manifestações respondidas fora do prazo no Sistema Ouv-DF.

6. Índices de Satisfação

Abaixo os índices dos resultados da Ouvidoria da Fundação e em seguida os números da média das outras Ouvidorias no mês de abril de 2021.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade

Não houve preenchimento de questionário de satisfação durante o mês por parte dos manifestantes.



No índice de resolutividade não tivemos resultado, pois não houve preenchimento de questionário de satisfação por parte dos visitantes. A média das demais Ouvidorias foi mantida em 39%.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Não houve preenchimento de questionário de satisfação durante o mês por parte dos manifestantes.



No índice de resolutividade não tivemos resultado, pois não houve preenchimento de questionário de satisfação por parte dos visitantes. A média das demais Ouvidorias reduziu um ponto percentual, de 64% para 63%.

Satisfação com o Atendimento

Não houve preenchimento de questionário de satisfação durante o mês por parte dos manifestantes.



No índice de resolutividade não tivemos resultado, pois não houve preenchimento de questionário de satisfação por parte dos visitantes. A média das demais Ouvidorias também caiu um ponto percentual.

Satisfação com a resposta

Não houve preenchimento de questionário de satisfação durante o mês por parte dos manifestantes.



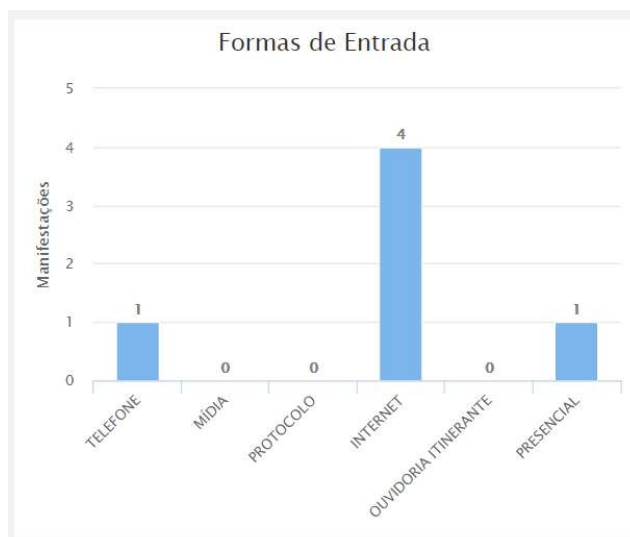
Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/>

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

No índice de resolutividade não tivemos resultado, pois não houve preenchimento de questionário de satisfação por parte dos visitantes. A média das demais Ouvidorias é o mesmo percentual do mês anterior.

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 abril tivemos **6** demandas, sendo uma pela central 162 (telefone), quatro pela internet, feitas pelos próprios cidadãos, e uma demanda feita em um formulário da Ouvidoria do Zoológico.



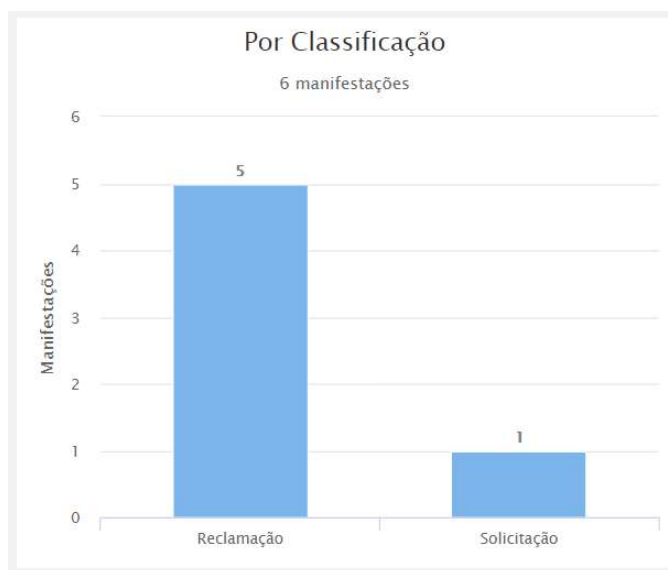
8. Manifestações na Ouvidoria por classificação

As manifestações estão classificadas por **Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias, informações e Solicitações**.

Neste quadro, assim como no anterior do item 7, nos últimos meses mostra que a falta do formulário criado pela Ouvidoria da Fundação faz enorme diferença na captação de manifestações dos visitantes.

Com o uso dos formulários teríamos uma média mais de 150 demandas por mês, sendo que a não utilização nos últimos três meses reduzida a 8,6 por mês.

No quadro abaixo temos as demandas somente no mês de abril, no caso cinco reclamações e uma solicitação.



Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

9. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

Foi registrados apenas uma manifestação no mês de abril conforme o quadro abaixo.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM ABRIL/2021						
ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Informação	solicitação	SOMA
Bilheteria do Zoológico			1			
Lanchonete/restaurante do Zoológico			1			
Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico			1			
Quantidade de animais do Zoológico			1			
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico			1			
Internet, whifi do Zoológico					1	
TOTAIS	0	0	5	0	1	6

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

10. Elogios por assunto

Durante o mês de abril a Fundação não recebeu nenhum elogio.

11. Sugestões por assunto no mês

Não recebemos demandas com sugestões no mês.

12. Reclamações por assunto do mês

Recebemos cinco reclamações durante o mês.

RECLAMAÇÕES EM ABRIL/2021	
ASSUNTOS	Reclamação
Bilheteria do Zoológico	1
Lanchonete/restaurante do Zoológico	1
Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico	1
Quantidade de animais do Zoológico	1
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	1
Total	5

Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/recl_assuntos

13. Sugestões da Ouvidoria para Melhoria do Serviço Público

Todas as situações foram pontuais, portanto iremos tratá-las uma a uma abaixo:

a. Bilheteria do Zoológico:

Com relação à Bilheteria foi uma reclamação referente ao atendimento de um funcionário, que foi passado para a Comissão Executiva do Contrato, onde foi respondido que tomariam as providências necessárias.

a.b. Lanchonete/restaurante do Zoológico refere-se a ausência de pontos de venda de água, bem como ao horário de abertura dos permissionários no parque, dificultando a compra de alimentos e água. Esta demanda também foi encaminhada para o Conselho Diretor e aguarda resposta.

a.c. Limpeza dos recintos dos animais. Esta demanda foi bem respondida ao visitante, onde foi esclarecido que o “mato” deixado nos recintos é proposital, visando o bem-estar dos animais simulando o habitat natural.

a.d. Uso dos banheiros e fraldários no Zoológico. Acreditamos que foi uma situação bem pontual, onde o visitante reclama da sujeira no banheiro, porém depois de encaminhada a demanda para Suafi, nenhuma outra demanda foi registrada a respeito.

a.e. Também tivemos uma solicitação, onde o cidadão fala sobre uma empresa particular cobrando um pagamento que já havia sido pago. Esta demanda não nos diz respeito, portanto, sem fundamento.

Diante do exposto, não se fazem necessárias sugestões, pois os setores responsáveis já tomaram as devidas providências.

14. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão

O Decreto 36.419, de 25 de abril de 2015 institui a Carta de Serviços ao Cidadão. De lá para cá tivemos muitas mudanças e lapidações nas Cartas de Serviços de todos os Órgãos do GDF.

Os Ouvidores têm sido responsáveis pelos Grupos de Trabalho que tratam da Carta, e na Fundação não é diferente.

Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística acumulada até o mês de abril de 2021.

Resultado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias



Fontes para os dois quadros:

https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_carta_de_servicos

<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

Das pessoas pesquisadas que responderam o questionário, 100% disseram que a Carta de Serviços da Fundação tem clareza das informações contidas.

Neste quadro, 100% dos pesquisados que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.

Resultado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias



Fontes para os dois quadros:

15. Teletrabalho.

Em virtude da atual situação de emergência em saúde pública e pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em decorrência do coronavírus (covid-19), ficou regulamentado no âmbito da Fundação Jardim Zoológico de Brasília o teletrabalho, por meio da Instrução Normativa nº 35, de 04 de março de 2021 para os servidores desta Fundação, e no âmbito do Governo do Distrito Federal pelo Decreto nº 41.841, de 26 de fevereiro de 2021, meio pelo qual esta Ouvidora/FJZB vem atendendo as demandas desta Fundação. São apresentados relatórios mensais de teletrabalho no processo SEI nº 00196-00000472/2020-83.

Brasília – DF, 03 de maio de 2021.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria