



**FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA
OUVIDORIA**



**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2021 DA OUVIDORIA DA
FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA.**

INDICE

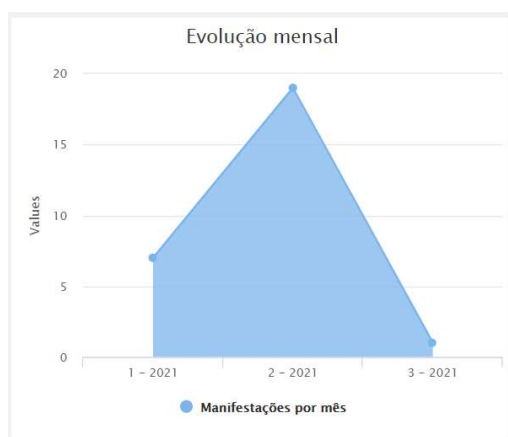
1. DEMANDAS RECEBIDAS
2. DEMANDAS POR CANAIS
3. CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS
4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO
5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS NA OUVIDORIA
 - 5.1. Elogios
 - 5.2. Reclamações
 - 5.3. Sugestões
 - 5.4. Informações
 - 5.5. Denúncias
 - 5.6. Solicitação de Serviços
6. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DO TRIMESTRE ATUAL E ANTERIOR
 - 6.1. Quadro Comparativo das reclamações dos 3º e 4º trimestres de 2020
 - 6.2. Quadro Comparativo das denúncias dos 3º e 4º trimestres de 2020
7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO
 - 7.1. Índice de Resolutividade
 - 7.2. Índice de satisfação com serviço da Ouvidoria da Fundação
 - 7.3. Índice de recomendação do Serviço da Ouvidoria
 - 7.4. Índice de satisfação com o atendimento dado pela Ouvidoria da Fundação
 - 7.5. Índice de satisfação com o Sistema da Ouvidoria (OUV-DF)
 - 7.6. Índice de satisfação com a resposta recebida
8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC
9. TOTAL GERAL DE DEMANDAS ACUMULADAS POR CLASSIFICAÇÃO
10. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA FUNDAÇÃO

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL EM 2021 DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA.

Em atendimento à Instrução Normativa N° 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, apresentamos o **1º Relatório Trimestral da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília**, referente ao período de **01/01/2021 à 31/03/2021**.

1. DEMANDAS RECEBIDAS

Em função da pandemia pelo COVID-19 recebemos no primeiro trimestre um total de **27** Demandas apenas, média de 9 por mês, distribuídas conforme quadro abaixo.



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

janeiro/2021 = 7
fevereiro/2021 = 19
março/2021 = 1

Com este número ficamos com a média de 9 demandas por mês **no trimestre**, representando um acréscimo de 11,25% nas demandas em relação ao trimestre anterior, que teve média de 8 demandas/mês.

Este resultado deve-se à não utilização de formulários da Ouvidoria para coleta de demandas no parque em função da pandemia pelo Covid-19 desde março de 2020.

2. DEMANDAS POR CANAIS

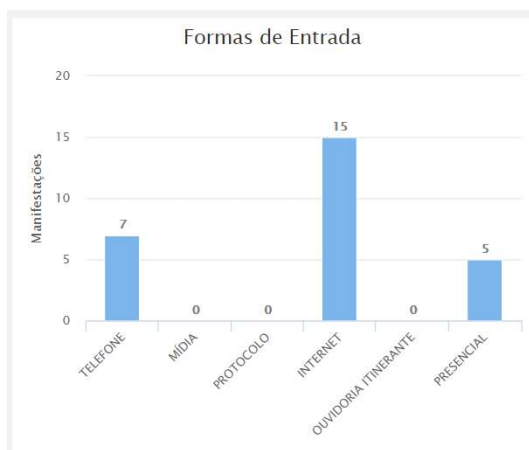
Foram utilizados três canais de entradas de manifestações neste trimestre:

1º Canal **Internet**: Outras demandas foram pelo canal internet, que é quando o próprio visitante registra sua demanda em um computador no Sistema Ouv-DF. Neste canal foram feitas **15** demandas.

2º Canal **telefone**: Foram **7** demandas pelo telefone usando 162.

3º Canal **presencial (urnas)**: **5** demanda.

Nota-se que a pandemia pelo COVID-19 continua afetando diretamente a visitação e manifestação na Ouvidoria nestes últimos meses.



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

3. CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS

- a. A partir do momento do registro da demanda até a resposta final ao visitante/cidadão, a Fundação passou, de julho/2019 a ter como prazo de resposta de um dia, e no último trimestre para 2 dias, não tendo nenhuma demanda respondida fora do prazo, vencida ou bloqueada até a presente data.



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

No gráfico só aparece os dados em um tom de azul, porque a ocorrência foi de 100% o cumprimento do prazo de resposta dentro do especificado em Lei.

- b. Nos mantivemos com o prazo de resposta das demandas em 2 dias no último trimestre.



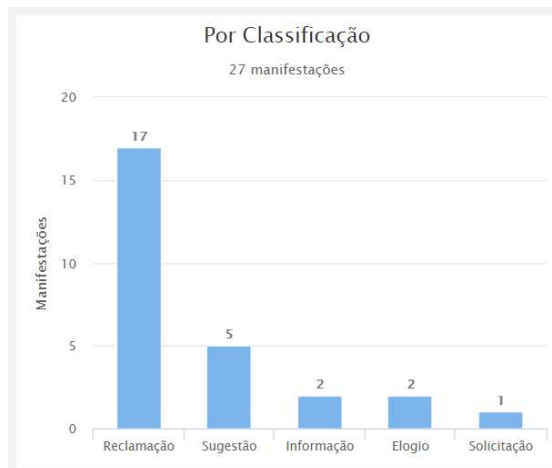
Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

Estivemos com uma média de um dia de prazo de resposta por quase quatro anos, e no último trimestre perdemos um pouco.

4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Recebemos no período um total de **27 demandas**, conforme o quadro abaixo: Neste trimestre perdemos em relação ao trimestre anterior em relação à redução de elogios e e aumento de reclamações.

Quadro das manifestações por classificação acumuladas no trimestre.



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

5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO NA OUVIDORIA

5.1. Elogios

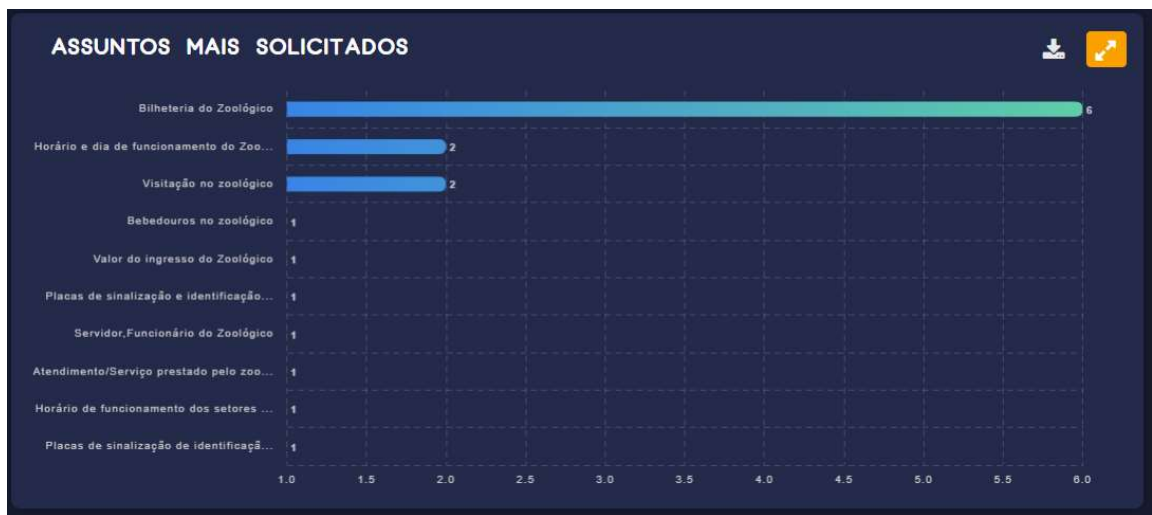
Estes foram os assuntos no trimestre de maior incidência, Atendimento/Serviço Prestado pelo Zoológico, e Visitação no Zoológico.



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

5.2. Reclamações

Neste trimestre tivemos 17 reclamações conforme segue:



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

No caso tivemos apenas um assunto específico que se destacou diante dos demais. Como é possível ver no gráfico os demais são assuntos pontuais com uma ou duas incidências.

5.3. Sugestões

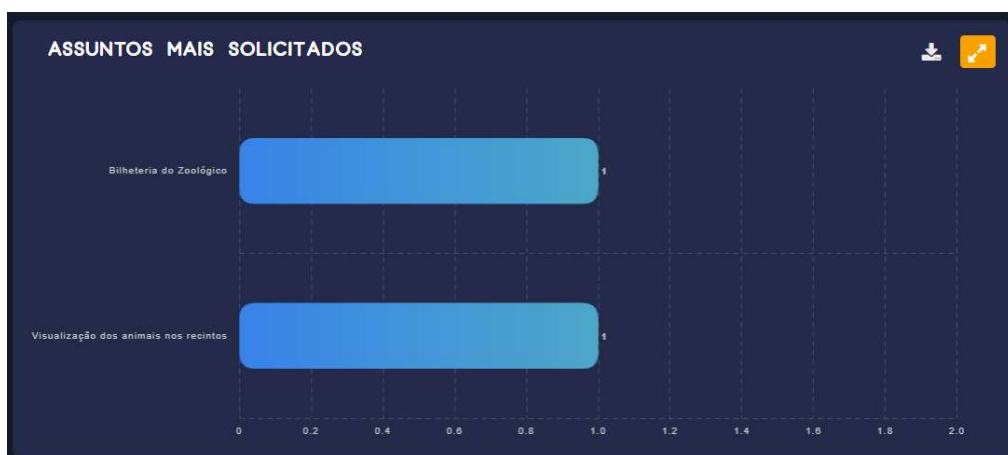
Registradas apenas duas sugestões em um mesmo assunto.



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

5.4. Informação

Neste trimestre também ocorreu apenas dois pedidos de informação no trimestre como mostra o quadro abaixo.



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

5.5. Denúncias

Não tivemos ocorrências de denúncias no último trimestre.

5.6. Solicitação de Serviço

Não tivemos ocorrências de Solicitação de serviços no último trimestre do ano.

6. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DO TRIMESTRE ATUAL E ANTERIOR

6.1. Quadro Comparativo das **reclamações** do 4º trimestre de 2020 e 1º de 2021.



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

Nos quadros acima, mostramos as reclamações por assunto do 1º trimestre de 2020 e 1º trimestre de 2021, respectivamente.

No 4º trimestre tivemos menos reclamações e acreditamos que tenham sido em decorrência do parque estar reiniciando para visitação pública.

Já no 1º trimestre de 2021, tivemos um período com maior incidência do público visitante, como é normal em janeiro e fevereiro historicamente, e com dificuldades para entrar devido à limitação do número de pessoas, os visitantes reclamaram mesmo.

O maior índice das reclamações foi para Bilheteria, em função do sistema ter ficado fora do ar no horário da entrada de visitantes, o que acarretou uma espera além do habitual, portanto havendo as reclamações. A Administração corrigiu o problema e não houveram mais fatos como aqueles.

Percebe-se que a reincidência com apenas duas demandas que foram para Visitação no Zoológico. Uma das reclamações o visitante fez uma reclamação enorme e genérica onde a Fundação respondeu a todos os pontos questionados. Outra foi quanto ao atendimento de telefone que nossa central estava queimada e ninguém conseguia contato pelos telefones fixos. Esta demanda também foi resolvida pois a central foi trocada e os telefones voltaram a funcionar.

6.2. Quadro Comparativo das **denúncias** do 4º trimestre de 2020 e 1º de 2021.

O quadro abaixo refere-se ao 4º trimestre de 2020, não sendo apresentado o do 1º trimestre de 2021 porque não houveram denúncias no período.



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

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

7.1. Índice de **Resolutividade**

No trimestre houveram alguns manifestantes que preencheram as pesquisas de satisfação com o Serviço de Ouvidoria, resultando em 100% de resolutividade, ou seja, entenderam que foram atendidos em suas demandas.



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

7.2. Índice de **satisfação com serviço da Ouvidoria da Fundação**:

Neste item 100% dos visitantes que preencheram a pesquisa disseram estar satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do Zoológico de Brasília.



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

7.3. Índice de **recomendação do Serviço da Ouvidoria**.

Os visitantes pesquisados também responderam que recomendariam a Ouvidoria em 100%.



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

7.4. Índice de **satisfação com o atendimento** dado pela Ouvidoria da Fundação.

Outro índice com 100% de satisfação dado pelos visitantes atendidos pela Ouvidoria.



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

7.5. Índice de **satisfação com o Sistema da Ouvidoria (OUV-DF)**

Este quadro mostra a satisfação que o cidadão teve com o Sistema utilizado pela rede de Ouvidorias, mais especificamente da Fundação.



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

Outro resultado especial para a Fundação Jardim Zoológico dado pelos visitantes que responderam o questionário após a resposta final dada pelo Zoológico.

7.6. Índice de **satisfação com a resposta recebida**

Os visitantes que responderam ao questionário também deram como 100% satisfeitos com as respostas dadas pela Fundação para suas demandas.



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

Pelo segundo trimestre consecutivo a fundação recebeu 100% em todos os quesitos de satisfação pelos visitantes.

8. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E-SIC

Os Cidadãos que necessitam de alguma informação se utilizam do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, disponibilizado no site <https://www.e-sic.df.gov.br/Sistema/>.

No trimestre tivemos **três** demandas de solicitação de informação onde todas foram respondidas dentro do prazo legal.

9. TOTAL GERAL DE DEMANDAS ACUMULADAS POR CLASSIFICAÇÃO

Desde setembro de 2016, temos um acumulado de demandas até o final deste trimestre de 7.264, somadas com o trimestre descrito no item 1.

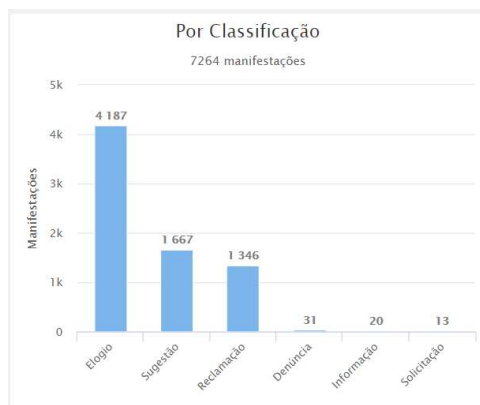
No quadro abaixo observamos a influência da pandemia pelo COVI-19 sobre as atividades da Ouvidoria da Fundação.

Nos últimos meses redução severa das manifestações em razão do não compartilhamentos de objetos com os visitantes, portanto, não fornecimento de formulários e canetas aos visitantes para proteção de contágio.



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

No quadro a seguir os acumulados por classificação das demandas do Zoológico. Os elogios representam 57,83% do total das demandas, e 37,12% acima da soma das demais demandas somadas.



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

10. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA FUNDAÇÃO

No último trimestre todos os problemas apontados pelos visitantes foram solucionados à época pela administração da Fundação, portanto, não temos argumentos para sugestões da Ouvidoria para melhoria dos serviços da Fundação.

Brasília, 06 de abril de 2021.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria.