



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de maio de 2022

Índice

1. O que fizemos
2. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF
3. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria
4. Prazo médio de respostas das demandas
5. Índices de Satisfação
6. Formas de entradas de manifestações na Ouvidoria
7. Manifestações na Ouvidoria por classificação
8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)
9. Elogios por assunto no mês
10. Sugestões por assunto no mês
11. Reclamações por assunto havidas no mês
12. Solicitações por assunto no mês
13. Denúncias no mês
14. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão
15. Plano de Ação da Ouvidoria
16. “Dedo de Prosa” (**nov**o)

1. O que fizemos:

No mês de maio de 2022 foram registradas **174** demandas no Sistema OUV-DF, sendo 132 elogios, 23 sugestões, 18 reclamações e 1 solicitação.

Conseguimos voltar ao patamar de média das Ouvidorias que mais recebem demandas por ano, ou seja 175/mês.

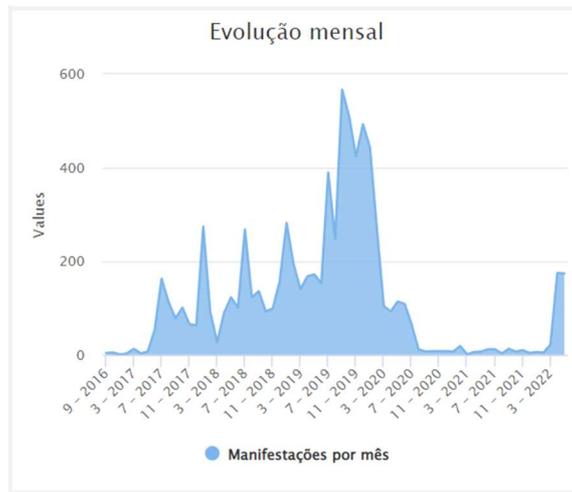
Temos agora um acumulado de 7.721 manifestações desde setembro de 2016.

Quadro abaixo com a evolução do ano de 2022



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

O quadro abaixo com evolução desde set/2016.



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

Não foi feito nenhum atendimento presencial a visitantes durante o mês.

No dia 30/05/2022, recolhemos a **Manifestação de nº 7.700** e foi um **elogio** para o Borboletário. Com o protocolo nº **EI 156.292/2022**, teve uma expressão bem curta: **“Ótimo”**

No dia 25/04/2019 registramos o **elogio de nº 4.300**, e foi coletado no banheiro do Teatro de Arena, conforme texto abaixo:

"Funcionários são muito gentis. O banheiro do teatro de arena é muito limpinho e cheiroso." (EI 120.096/2022)

Também, no dia 09/05/2022 foi registrado o **elogio de nº 4.400**, como segue:

"O Zoológico está cada vez melhor." (EI 136.244/2022)

Fizemos também o atendimento de 10 demandas de solicitação de acesso à informação através do O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC. Todas respondidas dentro do prazo legal

2. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF

Abaixo o quadro dos elogios recebidos pelos Órgãos do GDF até o 10º lugar, onde a Fundação Jardim Zoológico continua em 2º lugar no total acumulado até o presente mês.

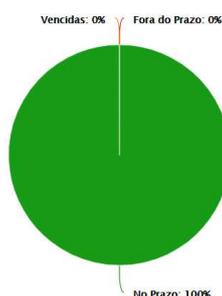
Ranking dos elogios no GDF acumulado até maio/2022			
ORDEM	ÓRGÃO CENTRALIZADOR		Total de Manifestações
1º	SES	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	26.954
2º	FJZB	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	4.489
3º	FHB	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3.599
4º	SEE	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	3.030
5º	DETRAN	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.290
6º	SEMOB	SEMOB - SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL	1.111
7º	PMDF	PMDF - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	993
8º	SEDES	SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	815
9º	SEEC	SEEC - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	695
10º	PCDF	POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL	744

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

3. Demandas respondidas no prazo pela Ouvidoria

Desde 2017 todas as demandas ocorridas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília foram respondidas dentro do prazo legal, no mês de maio inclusive, conforme quadro abaixo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

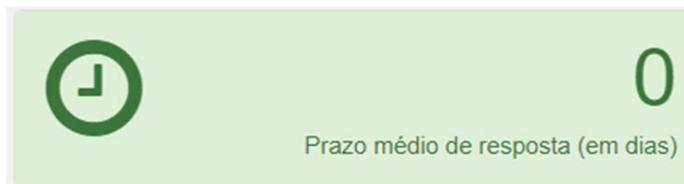


Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

Este resultado mostra que todos os Setores demandados da Fundação estão respondendo as demandas à Ouvidoria em tempo hábil para atender aos visitantes.

4. Prazo médio de respostas das demandas

Nosso prazo médio está em menos de 24h no tempo de respostas aos demandantes no mês.



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

O tempo médio de respostas das demandas entre as 90 Ouvidorias do GDF está em 7,5 dias no mês, conforme demonstra a figura abaixo.



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

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

5. 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 maio de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade



No índice de resolutividade não tivemos nenhuma demanda com preenchimento de resolutividade, portanto, não aparece resultado. A média das demais Ouvidorias está em 36%.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Obtivemos o índice de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação em **100%** no mês. A média das demais Ouvidorias está em **64%**.

Satisfação com o Atendimento



No índice de satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Fundação o percentual foi de **100%**. A média das demais Ouvidorias está em 67%.

Satisfação com a resposta



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

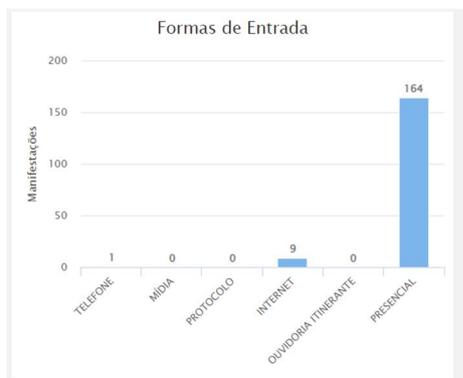
<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Fontes para todos os quadros acima:

Tivemos o índice de satisfação do visitante que respondeu o questionário nos dando um percentual de **100%**. A média das demais Ouvidorias está em 45%.

6. 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 maio tivemos **174** demandas, sendo **9** feitas pelos próprios cidadãos, teoricamente em seus computadores, **1** atendida pelo 162, e **164** pelos formulários “Registre sua Manifestação” da Ouvidoria da Fundação.

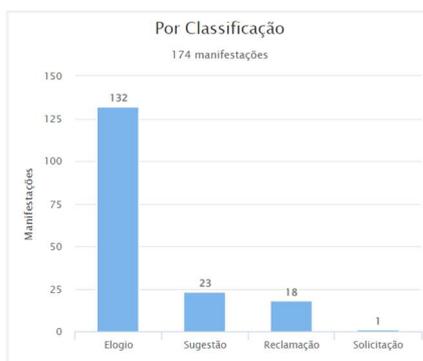


Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

7. Manifestações na Ouvidoria por classificação

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

Primeiro mostraremos o quadro de demandas por classificação no mês de maio de 2022.



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

Abaixo os números por classificação acumulados desde setembro de 2016.



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

Ainda temos um número expressivo de elogios em relação às sugestões e reclamações como foi mostrado no item 2.

8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

Foram registradas 174 manifestações no mês de maio, conforme o quadro abaixo.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM MAIO/2022						
ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Informação	solicitação	SOMA
Borboletário do Zoológico	60	5	1		1	67
Servidor, Funcionário do Zoológico	26					26
Visitação no Zoológico	23					23
Uso dos Banheiros/fraldários do Zoológico	14	1				15
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	3	3	2			8
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	2		2			4
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1	1				2
Recinto dos animais do Zoológico	1	1				2
Bilheteria do Zoológico	1	1	6			8
Acessibilidade no Zoológico	1		2			3
Quantidade de animais no Zoológico		5	2			7
Placas de sinalização e identificação dos animais		2				2
Visualização dos animais nos recintos		2				2
Acesso às áreas do Zoológico		1				1
Distribuição de mapas no Zoológico		1				1
Lanchonete/restaurante do Zoológico		2				2
Licitação Pública			1			1
TOTAIS	132	25	16		1	174

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

9. Elogios por assunto

Durante o mês a Fundação recebeu 132 elogios. O que se destacou foi o Borboletário que recebeu 60 elogios, porém, quase todo item “servidor, funcionário do Zoológico” foi para os funcionários do Borboletário.

ELOGIOS EM MAIO/2022	
ASSUNTOS	Qtde
Borboletário do Zoológico	60
Servidor, Funcionário do Zoológico	26
Visitação no Zoológico	23
Uso dos Banheiros/fraldários do Zoológico	14
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	3
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	2
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1

Recinto dos animais do Zoológico	1
Bilheteria do Zoológico	1
Acessibilidade no Zoológico	1
TOTAL	132

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

10. Sugestões por assunto no mês

Recebemos 25 sugestões no mês, distribuídos de 1 a 5 demandas para cada assunto.

SUGESTÕES EM MAIO/2022	
ASSUNTOS	Qtde
Borboletário do Zoológico	5
Quantidade de animais no Zoológico	5
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	3
Placas de sinalização e identificação dos animais	2
Visualização dos animais nos recintos	2
Uso dos Banheiros/fraldários do Zoológico	1
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1
Recinto dos animais do Zoológico	1
Bilheteria do Zoológico	1
Acesso às áreas do Zoológico	1
Distribuição de mapas no Zoológico	1
Lanchonete/restaurante do Zoológico	2
TOTAL	25

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos 16 reclamações, e o assunto que mais se destacou foi a Bilheteria do Zoológico, 5 pautados na forma de pagamento do ingresso e um no mau atendimento de uma operadora.

RECLAMAÇÕES EM MAIO/2022	
ASSUNTOS	Qtde.
Bilheteria do Zoológico	6
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	2
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	2
Acessibilidade no Zoológico	2
Quantidade de animais no Zoológico	2
Borboletário do Zoológico	1
Licitação Pública	1
TOTAIS	16

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

12. Solicitação por assunto no mês

Tivemos apenas uma demanda de solicitação, onde uma professora nos pede para poder ver as fases das borboletas no borboletário.

13. Denúncias no mês

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.

Nos reunimos mensalmente, a Ouvidoria, a Assessoria de Comunicação Social, e a Superintendência Administrativa e Financeira para acompanhar e atualizar a Carta da Fundação.

Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística acumulada até o mês de agosto 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 não tem clareza das informações contidas, ou não responderam, por isso resultado 0%, e 75% para a média das Ouvidoras do DF.



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

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

Nestes quadros, **100%** dos pesquisados que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 69% para a média das ouvidorias do GDF.

15. Plano de Ação da Ouvidoria

Neste ano publicamos o nosso plano de ação, mostrando as metas e as atividades para melhoria dos serviços públicos prestados.

Tivemos a participação da Presidência da Fundação e Superintendências: Administrativa e Financeira; Superintendência de Conservação e Pesquisa; Superintendência de Educação e Uso Público; e Assessoria de Comunicação Social.

Os pontos de melhorias escolhidos, baseados nas demandas feitas pelos visitantes do Zoológico, são os seguintes títulos:

1. Quantidade de Animais no Zoológico;
2. Uso dos Banheiros e Fraldários do Zoológico.

Com a participação das Superintendências, estamos elaborando as ações para resolver os problemas até o dia 31/12/2022.

A Superintendente Administrativa e Financeira nos passará o projeto completo para o reforma dos banheiros para publicarmos junto ao plano de ação.

Os acompanhamentos serão apresentados nos relatórios trimestrais, a começar do 2º, que será apresentado no começo de julho/2022.

16. Dedo de Prosa

Continuando, e por algum tempo, incluímos este item no relatório para aproveitar a oportunidade de leitura dos setores que o recebem para falarmos de alguns assuntos sobre Ouvidoria ou situações que envolvem os setores com a Ouvidoria da Fundação.

Neste mês falaremos de “**Sugestões**”.

Na Ouvidoria do Zoológico recebemos vários tipos de manifestações, um deles é a sugestão.

Muitos confundem sugestão com reclamação, mas quando uma manifestação começa com um verbo, tipo: colocar, consertar, arrumar, etc, esta demanda se trata de uma sugestão.

Uma sugestão é uma tentativa de ajudar ao Zoológico. Costuma-se dizer que é uma “consultoria grátis” para o Órgão.

É importante fazermos um bom acolhimento às sugestões aos olhos de terceiros. Elas podem mudar nossos conceitos.

Uma sugestão é uma reclamação feita de forma carinhosa e construtiva onde o visitante diz que não gostou de algo como está, e sugere como poderia ser.

Na iniciativa privada cerca de 10% dos clientes que se sentem insatisfeitos com a instituição reclamam ou sugerem, os demais vão embora e nunca mais voltam, então, quando temos uma chance destas, devemos aproveitá-la e recebe-la com muita atenção.

No Governo do Distrito Federal, assim como em todos os outros órgãos dos governos, a Ouvidoria deve servir como uma ferramenta de gestão, porque através das manifestações recebidas na Ouvidoria que se tem informações do ponto de vista do cidadão.

Eles se manifestam dizendo como querem que as coisas sejam, seja mantendo, corrigindo ou aperfeiçoando um serviço público.

É importante lembrar que quando respondemos à uma sugestão, e vale também para

reclamação, devemos informar pontos importantes como: setores e instituições internas ou externas envolvidas, o tempo estimado e/ou data (prazo) de atendimento da demanda, bem como o que já foi feito a respeito, evitando siglas e textos muito longos.

É só pensar que ao respondermos um cidadão/visitante, se nossa resposta não gera uma nova pergunta, caso positivo, nossa resposta estará incompleta.

Não menos importante é: **o que faremos** com as sugestões.

Temos que ter a mente aberta a mudanças, porque uma manifestação pode nos estar dando novos rumos à prestação de nossos serviços públicos.

As mudanças são necessárias e constantes, e as sugestões nos ajudam a pensar em como melhorar em todos os aspectos.

Bem-vindas as sugestões!

No próximo relatório teremos o “dedo de prosa” sobre **“Carta de Serviços ao Cidadão”**

Agradecemos a leitura, e até o próximo.

Brasília – DF, 03 de junho de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria