



## **Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília**

Mês de agosto 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. Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)**
- 15. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão**
- 16. “Dedo de Prosa”**

## 1. O que fizemos:

No mês de agosto de 2022 foram registradas **220** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **152** elogios, 45 sugestões e 23 reclamações.

Acumulamos **8.396** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

**O Elogio nº 4.900** – Foi para o **Davi** e para **Nagib** do Borboletário. (El. 222.657 /2022)

“Parabéns Equipe. Tudo maravilhoso acompanhamento do **Davi** e **Nagibe**. E família em visitação.”

**A Manifestação nº 8.300** – Foi para **o banheiro do Teatro de Arena**. (El. 202.055/2022)

“Banheiros bem limpos e funcionando...”

Vale lembrar que o número **8.300** é o acumulado de demandas desde 2016 até agosto/22.

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

Abaixo o quadro dos elogios recebidos pelos Órgãos do GDF até o **5º lugar**, onde a Fundação Jardim Zoológico está em **2º lugar** no total acumulado até o presente mês.

Ranking dos Elogios no GDF Acumulado até agosto/2022		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	28.849
2º	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	<b>4.935</b>
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3.974
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.327
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.379

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 agosto inclusive, no sistema Ouv-DF conforme o quadro abaixo.



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

Este resultado mostra que todos os setores demandados da Fundação estão respondendo as demandas, e a Ouvidoria em tempo hábil para atender aos visitantes.

### 4. Prazo médio de respostas das demandas

Este é um dado histórico para Fundação, pois conseguimos responder as demandas com prazo de menos de um dia como prazo médio **no mês**, ou seja, **menos de ½ dia**. Reduzimos de 0,5 dia para 0,2 dia em relação ao mês anterior.

Também, mantivemos a média de um dia de prazo de resposta no acumulado desde 2016.



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

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

O prazo médio de respostas da média das outras Ouvidorias também caiu de 7,7 para 7,3 dias, em relação ao mês anterior.

## 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 agosto de 2022.

### Resultados da Ouvidoria da FJZB

### Resultados das Ouvidorias da GDF

#### Resolutividade



No índice de resolutividade tivemos o percentual de 50%, isto porque apenas dois visitantes responderam o questionário de satisfação, sendo que um respondeu resolvido e outro não resolvido, dando 50% de resolutividade para Fundação. A média geral das Ouvidorias caiu de 40% para 39% no mês.

#### Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



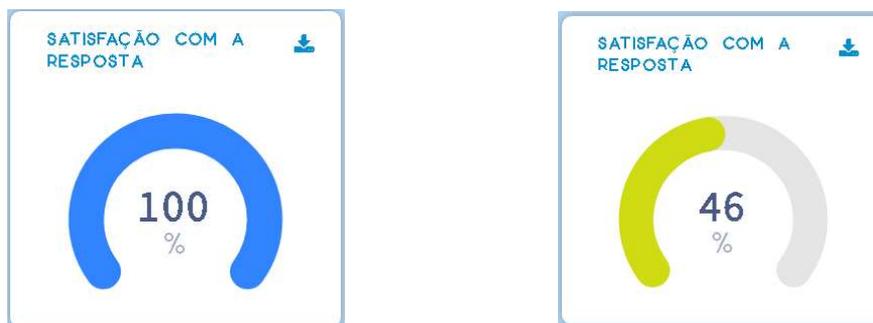
Para este índice também recebemos 100%. A média das demais Ouvidorias está em 63% no mês.

#### Satisfação com o Atendimento



Também tivemos avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação em 100%. A média das Ouvidorias ficou com 67% no mês.

### Satisfação com a resposta



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

Fontes para todos os quadros acima:

Embora o índice de resolutividade tenha dado 50% o índice de satisfação com a resposta da Fundação ficou em 100%. A média das demais Ouvidorias está em 46% no mês.

## 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 agosto tivemos **220** demandas, **7** pela internet (3,2% do total) feitas pelos próprios cidadãos e **213** (96,8% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



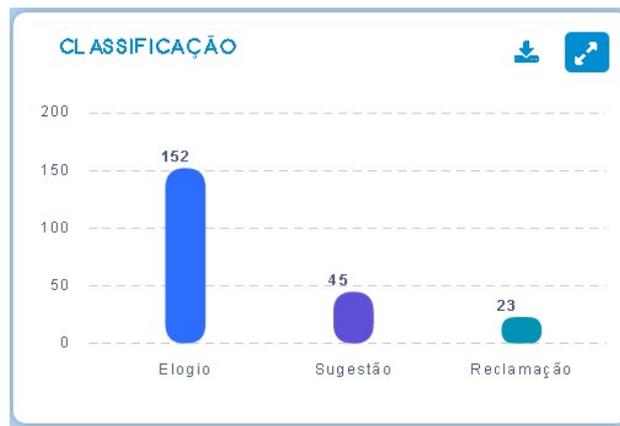
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

O visitante prefere escrever em formulário a entrar na internet para registrar sua demanda.

## 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 agosto de 2022.



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

Neste mês tivemos 152 elogios, 45 sugestões e 23 reclamações.

As reclamações permaneceram na última posição em relação ao mês anterior.

Abaixo os números por ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS no mês. (novo)



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

O Borboletário recebeu 72, o que representa 34,3% das manifestações;

Servidor, Funcionário do Zoológico ficou com 39, significando 18,6%; e

Visitação no Zoológico 23 que dá 11,0% das manifestações;

Vale lembrar que os valores acima representam o total de cada assunto, somados elogios, sugestões e reclamações.

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

No quadro abaixo mostraremos as **15 assuntos** mais demandados.

<b>MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM AGOSTO/2022</b>							
<b>ASSUNTOS</b>	<b>ELO</b>	<b>SUG</b>	<b>REC</b>	<b>INF</b>	<b>SOL</b>	<b>DEN</b>	<b>SOMA</b>
Borboletário	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>5</b>				<b>72</b>
Servidor/Funcionário do Zoológico	<b>39</b>						<b>39</b>
Visitação no Zoológico	<b>23</b>						<b>23</b>
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>				<b>15</b>
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>3</b>				<b>21</b>
Atendimento/Serviço Prestado por Órgão/Entidade do Governo	<b>2</b>						<b>2</b>
Tratamento dado aos animais do Zoológico	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>				<b>6</b>
Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	<b>1</b>						<b>1</b>
Acessibilidade no Zoológico	<b>1</b>						<b>1</b>
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	<b>1</b>	<b>1</b>					<b>2</b>
Bebedouros no Zoológico		<b>1</b>					<b>1</b>
Quantidade de borboletas no Zoológico		<b>9</b>					<b>9</b>
Quantidade de animais no Zoológico		<b>7</b>	<b>10</b>				<b>17</b>
Recinto dos animais no Zoológico		<b>1</b>					<b>1</b>
Placas de sinalização e identificação dos animais no Zoológico		<b>4</b>					<b>4</b>
Museu do Zoológico		<b>1</b>					<b>1</b>
Bilheteria do Zoológico		<b>3</b>	<b>2</b>				<b>5</b>
<b>TOTAIS</b>	<b>152</b>	<b>45</b>	<b>23</b>				<b>220</b>

Fonte para montagem do quadro: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

## 9. Elogios por assunto

Durante o mês de agosto tivemos **152** elogios para o Zoológico.



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

O **Borboletário** que recebeu **60** elogios, representou **39,5%** do total de elogios no mês.

Servidor, Funcionário do Zoológico foram 39 elogios, fazendo 25,7% de todos, e Visitação teve 23 elogios, representando 15,1% do total.

O 2º item, servidor, Funcionário do Zoológico, do total foram **33 para funcionários do Borboletário**, que somados com o item "borboletário" fazem um total de **93 elogios**. Isto representa **61,2%** só para aquele setor, ou seja mais da metade dos elogios recebidos no mês.

Os funcionários/trabalhadores que estão mais expostos ao público tem mais chances de receberem elogios, mas isto não diminui o esforço e mérito dos demais funcionários do Zoo.

## 10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas 45 sugestões durante o mês de agosto.

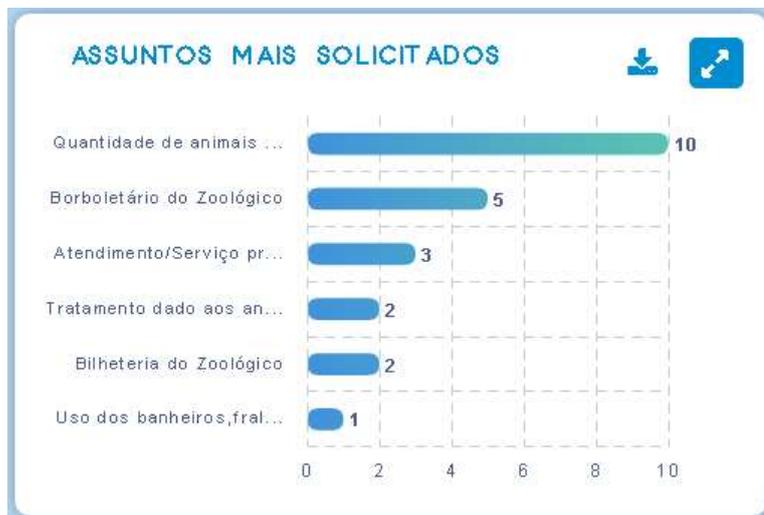


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O item Quantidade de Borboletas figura em primeiro lugar, com 9 demandas que são **21,4%** das manifestações. Já Quantidade de animais do Zoológico, e Borboletário estão em 2º lugar com 7 cada item, com **16,7%** das demandas cada.

## 11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **23** reclamações no mês de agosto, conforme o quadro abaixo.



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

Quantidade de animais foram 10 demandas, com 43,5%, Borboletário com 5 demandas e 21,7%, e Atendimento/Serviço Prestado pelo Zoológico foram 3 reclamações sendo 13% das manifestações de reclamação.

Temos que fazer uma ressalva no primeiro item: “quantidade de animais” das **10** reclamações registradas, **2** foram por quantidade de **borboletas**, e **8** para outros animais do **Zoológico**.

As reclamações por **falta de borboletas** foi 20% do total de quantidade de animais no Zoológico neste mês.

## 12. Solicitações por assunto no mês

Não houveram solicitações.

## 13. Denúncias no mês

Também não tivemos denúncias.

## 14. Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)

Fizemos o atendimento de **uma** solicitação de acesso à Informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic durante o mês, e respondida dentro do prazo legal ao demandante.

## 15. 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.

Vale lembrar que tivemos apenas duas pessoas que responderam o questionário de satisfação para este quesito.

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 2022.

### Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias



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

Embora tenhamos atendido a todas as recomendações a respeito da montagem e manutenção da Carta, as pessoas não responderam o questionário, ou consideraram **50%** clareza das informações da Carta de Serviços da Fundação, e **84%** para a média das Ouvidoras do DF no mês.

### Conhecimento da Carta



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

Neste quadro, **100%** dos pesquisados que responderam o questionário declararam conhecer

a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 67% para a média das ouvidorias do GDF no mês.

## 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 sobre **Recebimento das demandas e respostas da Ouvidoria.**

Sempre que é registrada uma demanda, seja por formulário do Zoo ou por internet (próprio interessado) a Ouvidoria do Zoo tem que encaminhá-la ao setor responsável, respeitando a hierarquia das Áreas.

Na Ouvidoria procuramos encaminhar o mais rápido possível para que os setores tenham tempo para responde-las da melhor maneira possível.

Quando encaminhamos as demandas não informamos os dados dos demandantes por motivos legais.

Alguns podem se perguntar:

Por que não são encaminhados os nomes das pessoas que registram as demandas?

Simple, por proteção dos dados pessoais pela Lei Federal nº 13.709 de 13 de agosto de 2018, e do Decreto Distrital nº 42.036 de 27 de abril de 2021. Para nenhuma demanda é permitida a divulgação dos dados identificáveis de um (a) demandante sem autorização, portanto, a Ouvidoria oculta tudo que possa identifica-lo(a).

Outra pergunta que pode ser feita:

A Ouvidoria é a única responsável pela proteção dos dados das pessoas?

Não, todo funcionário que tiver acesso por qualquer meio às informações pessoais de algum indivíduo se torna responsável pelo acesso não autorizado, divulgação, destruição, perda acidental ou qualquer tipo de violação de dados pessoais. Está previsto no Decreto 42.036/2021 e Lei 13.709/2018. Vamos detalhar um pouco mais no item 5.

Mais uma pergunta:

Se existe um prazo legal de 20 dias para responder, por que temos que responder em 5 dias?

O Governador através do Decreto 39.723/2019, no Art. 1º determinou que as demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com **prioridade** pelos servidores e autoridades da Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, e cada Órgão criou sua própria instrução normativa a respeito. Com isto, os Órgãos criaram suas INs reduzindo o prazo legal para melhorar o atendimento ao cidadão. A do Zoológico é a IN nº 191 de 07/10/2020, que foi publicada em 09/10/2021. Então, devemos atender ao que foi instruído.

No próximo relatório teremos o “**dedo de prosa**” sobre “**Prazo de retorno das demandas e o que a Ouvidoria faz**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

A Ouvidoria da Fundação está sempre à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Brasília – DF, 02 de setembro de 2022.

**Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon**

Chefe da Ouvidoria