



**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2022 DA OUVIDORIA DA
FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA.**

INDICE

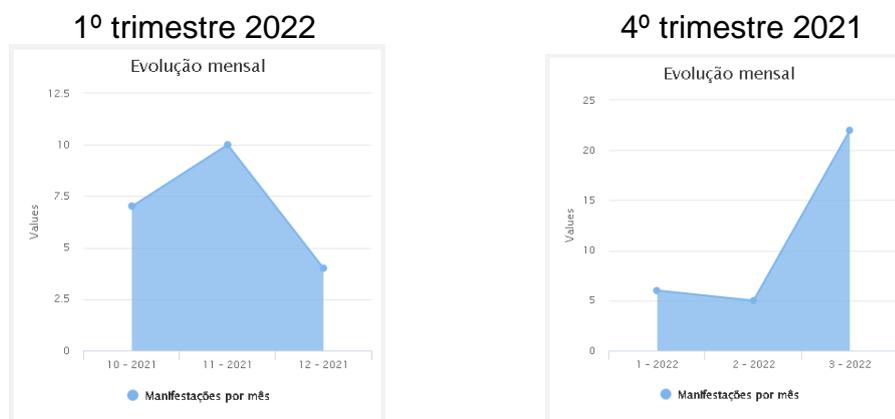
- 1. DEMANDAS RECEBIDAS**
- 2. DEMANDAS POR CANAIS**
- 3. CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS DEMANDAS**
- 4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO**
- 5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS NA OUVIDORIA**
 - 5.1. Elogios
 - 5.2. Reclamações
 - 5.3. Sugestões
 - 5.4. Informações
 - 5.5. Denúncias
 - 5.6. Solicitação de Serviços
- 6. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DO TRIMESTRE ATUAL E ANTERIOR**
- 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. DEMANDAS OU SITUAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES**
- 11. AÇÕES DA OUVIDORIA NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2021**
- 12. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA FUNDAÇÃO**

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL EM 2022 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 **01/01/2022 à 31/03/2022**.

1. DEMANDAS RECEBIDAS

Em função da pandemia pelo COVID-19 recebemos no primeiro trimestre um total de **33** demandas apenas, média de 11 por mês, distribuídas conforme quadro abaixo.



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

4º trimestre/2021 = 21

1º trimestre/2022 = 33

No 1º trimestre tivemos 33 demandas, e com a média de 11 demandas por mês **no trimestre**, representando um **aumento** de 63,2% nas demandas em relação ao trimestre anterior.

A mudança foi na volta das urnas coletoras da Ouvidoria no Zoológico, que ocorreu no final do 3º mês, já mostrando resultado numérico positivo.

2. DEMANDAS POR CANAIS

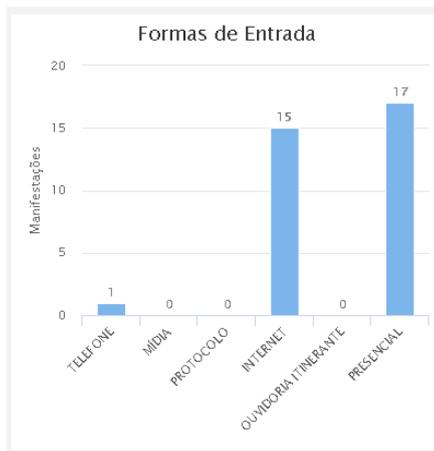
Foram utilizados três canais de entradas de manifestações neste trimestre:

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**: Foi **1** demanda pelo telefone usando 162.

3º Canal **presencial (urnas)**: **15** demandas.

Temos expectativa de melhoria numérica e qualitativa a partir do mês de abril, onde teremos os meses cheios, com as demandas em formulário.

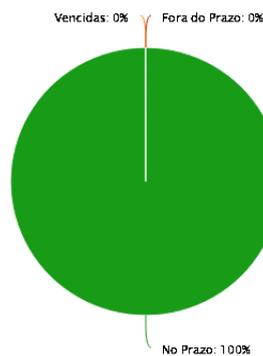


Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

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 assim mantivemos no último trimestre, não tendo nenhuma demanda respondida fora do prazo, vencida ou bloqueada até a presente data.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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

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

Mantivemos em 1 dia para o prazo de resposta das demandas.



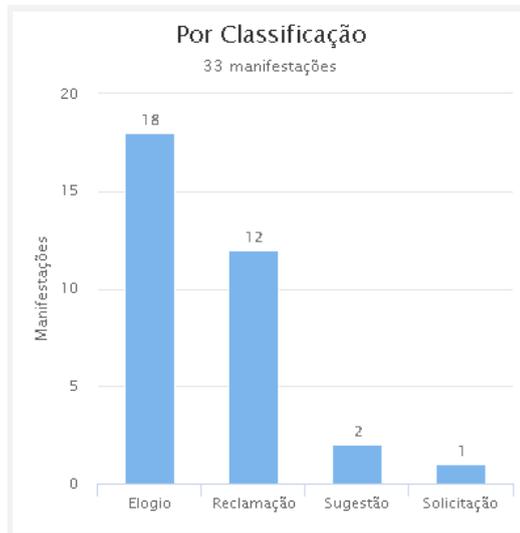
Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Estivemos com uma média de um dia de prazo de resposta por quase quatro anos, e no último trimestre tivemos muitas reclamações que demandaram mais tempo de resposta que o habitual, isto fez que nossa média aumentasse.

4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Recebemos no período um total de 33 demandas, conforme o quadro abaixo, com 12 demandas a mais que o trimestre anterior, muito abaixo que o normal antes da pandemia pelo COVID-19.

Quadro das manifestações por classificação acumuladas no trimestre.



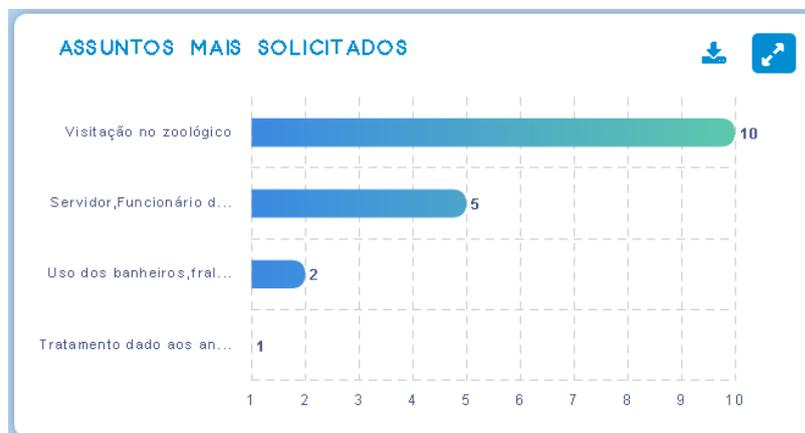
Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Com o retorno das urnas, os elogios começaram a se despontar em relação às reclamações.

5. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO NA OUVIDORIA

5.1. Elogios

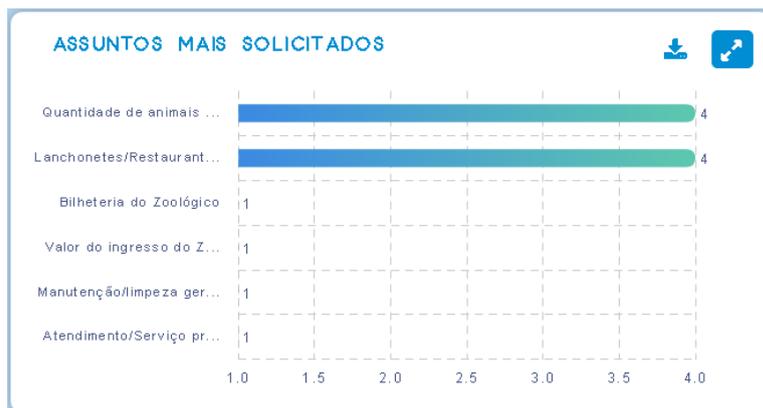
Estes foram os assuntos no trimestre de elogios, 10 para Visitação no Zoológico, 5 para Servidor/Funcionário do Zoo, e 2 para uso dos banheiros e fraldários do Zoo foram os três mais elogiados.



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

5.2. Reclamações

Neste trimestre tivemos 12 reclamações conforme segue:

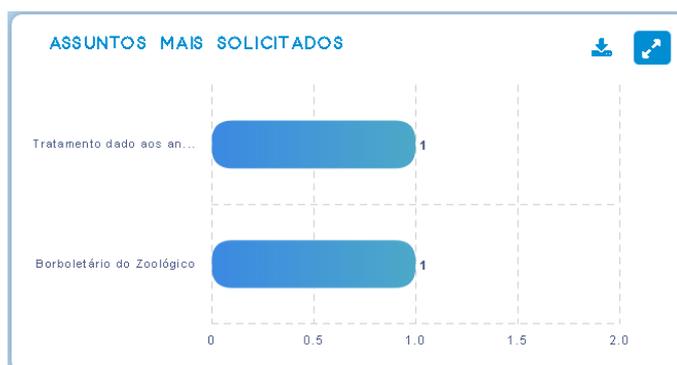


Fonte: <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Estão empatados os assuntos Quantidade de Animais e Lanchonete/Respaurante do Zoo.

5.3. Sugestões

Registrada apenas 2 sugestões, 1 para tratamento dado aos animais e uma para o Borboletário.



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

5.4. Informação

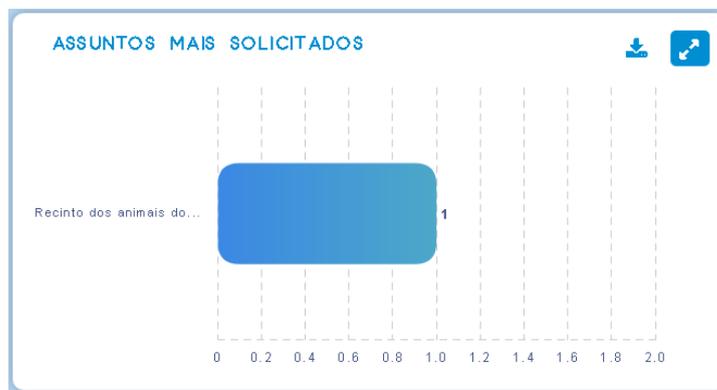
No trimestre não tivemos demandas de informações.

5.5. Denúncias

Não foram registradas denúncias no último trimestre

5.6. Solicitação de Serviço

Sem Solicitação de serviços no último trimestre.



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

Tivemos uma única solicitação, que erroneamente respondemos à demanda que estava direcionada para a Administração Regional de Águas Claras.

6. COMPARATIVO RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS DO TRIMESTRE ATUAL E ANTERIOR

COMPARATIVO		
	4º Tirm. 2021	1º Trim 2022
Reclamações	7	12
Denúncias	3	0

No quadro acima, houve um aumento de 5 demandas nas reclamações e, reduziu para 0 as denúncias.

No período de 01/01/2022 até o dia 17/03/2022 tivemos apenas 5 reclamações e a partir do dia 18 até o dia 31 7 demandas.

As denúncias caíram para zero.

Estes números não representam nossa média mensal de um período normal. A partir do mês de maio/2022 começaremos a ter os números da nossa realidade, pois voltamos com 5 caixas da Ouvidoria no parque, onde os visitantes se manifestam muito mais.

O próximo relatório trimestral, que será remodelado, trará esta estatística modificada.

7. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

7.1. Índice de Resolutividade

No trimestre os manifestantes que preencheram as pesquisas de satisfação registraram em 100% de resolutividade.

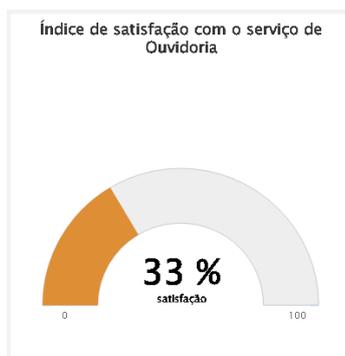


Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Esta é apenas uma parte do nosso alvo para o final do ano.

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

Neste item 33% dos visitantes que preencheram a pesquisa disseram estar satisfeitos com o serviço prestado pela Ouvidoria do Zoológico de Brasília.



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

Este resultado foi obtido com apenas uma manifestante que respondeu o questionário, este índice não condiz com o próximo item.

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

Dos questionários respondidos, 100% dos demandantes responderam que recomendariam o serviço da Ouvidoria.



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

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



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

O que nos parece que o/os visitantes não opinaram sobre este quesito, ou todos colocaram como não satisfeitos.

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. Permanece igual ao último trimestre do ano anterior.



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

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

Também nos deixam a impressão de que os visitantes não opinaram sobre este quesito, ou todos colocaram como não satisfeitos com a resposta.



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

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 duas demandas apenas de solicitação de informação atendidas.

9. TOTAL GERAL DE DEMANDAS, E ACUMULADAS POR CLASSIFICAÇÃO

Desde setembro de 2016, temos um acumulado de demandas até o final deste trimestre de 7.338, 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 57,29% do total das demandas, e 42,27% acima da soma das demais demandas somadas.



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

Outro dado importante para Fundação é que apesar da pandemia, o Zoológico continua em **2º lugar em elogios** comparado com todas as outras Ouvidorias do GDF.

10. DEMANDAS OU SITUAÇÕES CONSIDERADAS GRAVES

Antecipando o disposto no Decreto nº 39.723 de 19 de março de 2019, Art. 2º, bem como a Portaria nº 61 de 16/04/2021 com a caracterização de ocorrências ou situações graves em relação às demandas registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal – SIGO-DF, apresentamos a seguir as situações que se enquadram no último trimestre de 2021.

(principais reclamações, denúncias e solicitações de serviços.)

No Art. 2º diz que são caracterizadas como ocorrências ou situações graves quando:

III - existirem demandas vencidas com mais de dez dias após o prazo legal estabelecido na [Lei nº 4.896, de 31 de julho de 2012](#).

Neste item estamos com 100% dentro do prazo legal, sendo que a média de dias para resposta estamos com 3 dias, conforme item 3 deste relatório.

IV - Indicarem pontuação igual ou inferior a 30% nas metas estabelecidas no Plano de Ação Anual da Ouvidoria-Geral.

Abaixo estaremos mostrando as metas, os valores mínimos e os resultados da Ouvidoria da Fundação na mesma sequencia do Plano de Ação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

a. Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria



Meta: 73% - Referência mínima: 51,1% - **Resultado FJZB 100%**.

Tivemos um índice de 100% de recomendação no trimestre, resultado também excelente.

b. Índice de Satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação



Meta: 64% - Referência mínima: 44,8% - **Resultado FJZB 33%**

Embora estivemos com 33% no trimestre, este número não corresponde com os demais índices, pois 100% de resolutividade e 100% do índice de recomendação são indícios de que houve algum equívoco.

c. Resolutividade:

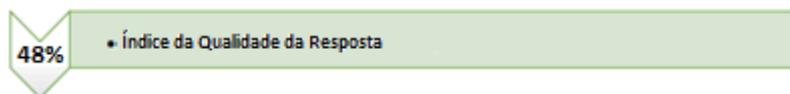


Usando como referência a meta para o ano de 2022 é de 42% de resolutividade, estipulada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal:

Meta: 42% - Referência mínima: 29,4% - **Resultado FJZB 100%.**

Estamos com um índice excelente no 1º trimestre.

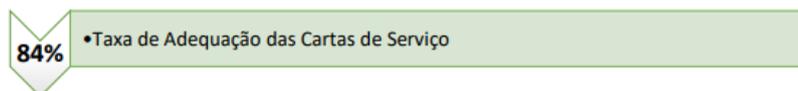
d. Índice da Qualidade da Resposta



Meta: 93% - Referência mínima: 65,1% - **Resultado FJZB 0%**

O índice obtido pela Fundação foi 0%, e acompanhando o item b acima, também não corresponde com o índice de resolutividade que foi de 100%. Acreditamos que alguns visitantes preenchem parte do questionário de satisfação e deixam outra parte sem preenchimento, isto pode justificar a disparidade dos resultados.

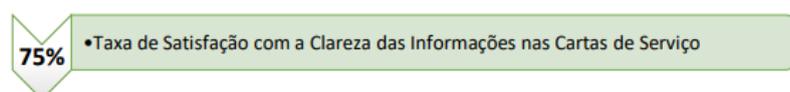
e. Taxa de adequação dos requisitos básicos da Carta de Serviços da Fundação



Meta: 84% - Referência mínima: 58,8% - **Resultado FJZB 100%**

Mantido resultado em 100% efetivo.

f. Taxa de satisfação com a clareza das informações na Carta de Serviços da Fundação



Meta: 95% - Referência mínima: 66,5% - **Resultado FJZB 50%**

O que nos parece é que não tivemos mais visitantes respondendo o questionário de satisfação, portanto, permanecemos com o mesmo resultado. O resultado é considerado grave, pois a meta é 95%.

Para melhorar este índice, em todas as respostas de elogios e/sugestões, convidamos os visitantes a conhecerem a Carta de Serviços da Fundação, porém, sem resultados até agora.

V - Indicarem riscos à vida, à integridade física, à saúde e ao patrimônio público.

Não tivemos demandas que indicassem estas condições no trimestre.

11. AÇÕES DA OUVIDORIA NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2022

a. Em cumprimento do ao plano de ação 2022 da Ouvidoria

Seguindo o Planejamento Estratégico da Fundação, a meta para a Ouvidoria durante o exercício é:

Para o cenário 1(durante pandemia): Aumentar para 52% o índice de resolutividade da Ouvidoria da FJZB .

Para o cenário 2 (pós pandemia): Aumentar para 62% o índice de resolutividade da Ouvidoria da FJZB.

Como no 1º trimestre, até quase o final do mês de maio, estivemos em situação de pandemia, os resultados serão os do cenário 2:

O resultado do índice de resolutividade foi ainda melhor que o esperado, pois conseguimos 100% neste quesito.

12. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA FUNDAÇÃO

Seguindo determinação da Instrução Normativa nº 1 da CGDF, Art. 2º Inciso X e XIV a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília faz as seguintes sugestões para melhoria dos serviços públicos oferecidos pela Fundação:

Para Quantidade de Animais no Zoológico:

Como os visitantes continuam reclamando da quantidade de animais no Zoo, para nós é clara a falta de comunicação, pois se eles não veem os animais e não são comunicados que os animais estão nos recintos, precisamos de alguma forma fazer que a informação chegue a todos.

Como informação final, os relatórios trimestrais a partir do 2º trimestre serão remodelados com uma nova estrutura e mais eficiente.

Brasília, 07 de abril de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria