



2º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2022

Ouvidoria
Fundação Jardim Zoológico de Brasília

Paulo Alarcon

OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

2º RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE 2022

1. VISÃO GERAL

A Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília é uma seccional do Sistema SIGO, onde tem uma atuação de intermediação de manifestações feitas praticamente 100% por preenchimento de formulário criado pela própria seccional chamado de “REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO!”.

São depositados nas “urnas” também desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação, que hoje estão em um número de 6.

Passamos a registrar as demandas como manifestações oficiais no sistema OUV-DF a partir do final do mês de maio de 2017.

Hoje, considerando o último trimestre temos uma média de **179** demandas por mês. Com este número estamos qualificados no Grupo 3 - órgãos que recebem mais de **600** manifestações por ano, no nosso caso, mais de **2.000**.

No site da Fundação são publicados o Relatório Mensal, Relatório Trimestral e o Relatório Anual da Ouvidoria.

Nos relatórios mensais são também apresentados os resultados quantitativos e qualitativos. Mostramos as demandas de maior número e nos assuntos de maior reincidência.

Também estamos com um item que chamamos de “**Dedo de Prosa**” onde colocamos cada mês um tema diferente dentro dos assuntos que envolvem a Ouvidoria e Setores da Fundação.

Este item tem sido muito considerado pela Presidência da Fundação que recomenda a leitura para todos os setores do Órgão.

No relatório trimestral, mostraremos os itens abaixo relacionados que servirão como ferramenta de gestão tanto da Presidência como das Superintendências e seus Setores.

Nos itens colocaremos o que foi instituído como plano de ação da Ouvidoria com participação da Presidência e das Superintendências.

2. DIAGNÓSTICO

Como diagnóstico para o último trimestre, temos:

2.1 Número total de manifestações do período

Na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, recebemos um total de **537** demandas nos últimos três meses, ou seja, entre o período de 01/04/2022 até 30/06/2022.

Destas, foram:

- . 401 **elogios**;
- . 70 **sugestões**;
- . 64 **reclamações**;
- . 1 **solicitação**; e,
- . 1 **denúncia**.

Além destas, que são registradas no sistema Ouv-DF, tivemos 17 solicitações de acesso a informações pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que somadas às outras manifestações do Ouv-DF fazem uma média de 184 demandas/mês.

Um dos objetivos da Ouvidoria da Fundação era voltar com as 8 urnas da Ouvidoria no parque para termos novamente as manifestações dos visitantes que preferem se manifestar por escrito (no papel) do que na internet.

Com este objetivo conseguimos atingir em **75%**, uma vez que temos duas urnas que não foram reativadas em função de que, uma fica no SEMFA que está desativado e, outra no Museu de Ciências Naturais que está em reforma.

Mesmo reativando parcialmente, tivemos uma boa participação popular na Ouvidoria.

2.2. Qualidade

Como indicador qualitativo temos:

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DO ZOOLOGICO - 2022								
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA								
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	% da meta	3º TRIM	Acum.	4º TRIM	Acum.
93%	33%	100%	90%	97%				

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE								
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	% da meta	3º TRIM	Acum.	4º TRIM	Acum.
73%	100%	75%	80%	109%				

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO								
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	% da meta	3º TRIM	Acum.	4º TRIM	Acum.
96%	100%	100%	100%	104%				

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA								
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	% da meta	3º TRIM	Acum.	4º TRIM	Acum.
90%	0%	100%	86%	95%				

Considerações:

No 1º trimestre do ano nós não tivemos manifestações que significassem nossa realidade fora da pandemia, então não é possível fazer comparativos com o trimestre anterior.

Com a pandemia recolhemos as 8 urnas da Ouvidoria colocadas estrategicamente no parque, pois, não tínhamos como efetuar a higienização das canetas, caixas e formulários em tempo integral. Só a partir do final do mês de março que retornamos com 5 delas, e em seguida com 6.

Abaixo temos o quadro das metas para rede SIGO - 2022, para efeito comparativo.

REDE SIGO - 2022							
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA							
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	3º TRIM	Acumulado	4º TRIM	Acumulado
64%	61%	60%	61%				

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	3º TRIM	Acumulado	4º TRIM	Acumulado
41%	39%	36%	38%				

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO							
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	3º TRIM	Acumulado	4º TRIM	Acumulado
73%	69%	69%	69%				

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	Acumulado	3º TRIM	Acumulado	4º TRIM	Acumulado
48%	44%	43%	44%				

Considerações:

No quadro acima, são mostrados percentuais como meta e acumulado para a Rede SIGO, e a Fundação para estas estimativas está bem acima do previsto, e que a Rede também está bem próxima de atingir os objetivos no acumulado.

Nossas metas estão bem acima da Rede em função de que nossos números já estavam mais altos, então, hoje voltados para manutenção daqueles números.

2.3. Tipologia global - destacamos o número de reclamações e denúncias;

Mês	ABR	MAI	JUN	Totais
RECLAMAÇÕES	22	18	24	64
DENÚNCIAS	1	0	0	1

2.4. Assuntos mais recorrentes:

Mais de 70% das reclamações concentram-se em 5 assuntos. Dentre estes, os dois que estamos trabalhando como metas para 2022, que são:

- . Quantidade de animais no Zoológico;
- . Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico.

2.4.1 . Volume - quantidade de manifestações por assunto;

RECLAMAÇÕES NO 2º TRIMESTRE	
ASSUNTO	QTDE
Bilheteria do Zoológico	13
Quantidade de animais no Zoológico	12
Tratamento dado aos animais do Zoológico	8
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	6
Atendimento/Serviço prestado pelo Zoológico	6
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	4
Borboletário	3
Manutenção/limpeza geral do Zoológico	2
Servidor Público	2
Licitação	2
Acessibilidade no Zoológico	2
Problemas com Animais Sinantrópicos	1
Distribuição de mapas no Zoológico	1
Placas de sinal. Identificação dos animais no Zoológico	1
Comunicação de órgão/entidade pública com o cidadão	1
TOTAL	64

2.4.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto;

ASSUNTO	QTDE	%
Bilheteria do Zoológico	13	20,3
Quantidade de animais no Zoológico	12	18,8
Tratamento dado aos animais do Zoológico	8	12,5
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	6	9,4
Atendimento/Serviço prestado pelo Zoológico	6	9,4

Considerados apenas os 5 assuntos com maior número de demandas, pois representam mais de 60% das manifestações.

2.4.3. Tipologia - elogio, sugestão, reclamação, informação, solicitação, e denúncia por assunto.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO 2º TRIMESTRE DE 2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Borboletário	175	6	3		1		185
Visitação no Zoológico	69						69
Servidor/Funcionário do Zoológico	69						69
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	50	3	6				59
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	17	11	6				34
Tratamento dado aos animais do Zoológico	8	4	8				20
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	4	1	4				9
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	4	3	2				9
Atendimento de Vendedores do Zoológico	1						1
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	1	1					2
Recinto dos animais no Zoológico	1	4					5
Bilheteria do Zoológico	1	4	13				18
Acessibilidade no Zoológico	1		2				3
Quantidade de animais no Zoológico		20	12				32
Visualização dos animais nos recintos do Zoológico		4					4
Acesso às Áreas do Zoológico		1					1
Distribuição de Mapas no Zoológico		3	1				4
Servidor Público			2			1	3
Licitação Pública			2				2
Comunicação de Órgão/Entidade pública com o cidadão			1				1
Bebedouros no Zoológico		1					1
Placas de sinalização e identificação dos animais no Zoológico		4	1				5
Problemas com Animais Sinantrópicos			1				1
TOTAIS	401	70	64	0	1	1	537

3. PROJETOS

Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;

- a. Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;
- b. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- c. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF;
- d. Instalação de Placas de aviso nos recintos dos animais para comunicar aos visitantes sobre a existência de animais naquele local.
- e. Reforma dos Banheiros e Fraldários do Zoológico.

(Este projeto foi desenvolvido totalmente pela Superintendência Administrativa e Financeira da Fundação.)

PROJETO DE INSTAÇÃO DE PLACAS DE COMUNICAÇÃO NOS RECINTOS DO ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

- O projeto que será apresentado refere-se diretamente à soma do maior número de reclamações e sugestões dadas pelos visitantes do Zoológico, que é a “**Quantidade de Animais no Zoológico**”.

Este projeto ainda está em construção, visto que estamos fazendo com a participação da Presidência, de todas as Superintendências, e Assessoria de Comunicação.

Cada uma destas áreas está responsável por informar dados, através do processo SEI nº 00196-00000622/2022-11 aberto em 18/05/2022, dentro do 2º trimestre.

Como estamos impedidos de produzir peças de publicidade, e as placas que precisamos estão nesta conta, só poderemos concluir a aquisição após novembro após as eleições.

Diante disto, teremos mais atualizações do projeto até o próximo trimestre.

• RESPONSÁVEIS

Os setores dos responsáveis pelas atividades estão descritos abaixo, e os nomes e cargos serão informados pelos setores, durante a construção deste projeto.

- a. Pela montagem do cronograma de definição dos recintos que receberão as placas:
 - SUCOP

b. Pela cotação dos valores das placas:

- ASCOM

c. Pela cotação das bases das placas e material para fixação nos recintos:

- SUAFI

d. Aquisição das bases do material gráfico:

- ASCOM

e. Aquisição das bases, e/ou material para confecção delas para instalação das placas nos recintos:

- SUAFI

f. Pela instalação das bases e material gráfico:

- SUAFI

g. Pelo acompanhamento das fases do projeto:

- Ouvidoria, ASCOM, SUAFI, SUCOP

- METAS:

Já foram feitas várias ações pela Superintendência de Conservação e Pesquisa, porém, os visitantes continuam “achando” que não temos animais.

O fato é que com os recintos mais adequados aos animais e não exposição dos mesmos de maneira não natural, eles ficam boa parte do tempo escondidos, e quando o visitante não o vê, pensa que não existe.

O projeto consiste em colocar placas comunicando aos visitantes que naquele recinto há animais e que podem não estar visíveis por vontade própria.

Se o visitante entender que os animais estão nos recintos, embora não os veja, acreditamos que o número de reclamações e sugestões caia consideravelmente.

Nossa meta é que o número caia **até dezembro de 2022** em **50%** nas reclamações e sugestões para este assunto, ou seja, até 200 manifestações no ano, **proporcionalmente**.

Quanto à alimentação para montagem do projeto, ele será alimentado, até o dia 10/08/2022 para montarmos o corpo do projeto.

- RECURSOS

Precisaremos de material gráfico para cada um dos recintos onde os animais se mantenham mais escondidos que os outros.

Também de bases para fixação das placas, bem como cimento e areia para fixação das bases.

Os custos serão levantados após a definição dos recintos que serão escolhidas, e das quantidades de placas necessárias.

Custos com material humano não será contabilizado, pois temos nossa equipe de manutenção que poderá executar estas atividades de instalação.

3.1 Ações – realizadas;

Para o projeto 1 “Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria”:

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará a divulgação de informações nos relatórios mensais do Setor.

METAS

A meta é aumentar a resolutividade nos indicadores da Fundação, para atingir o objetivo de 73% para o ano de 2022.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros.

CRONOGRAMA

Todo início de mês, será publicado no relatório mensal da Ouvidoria um texto de algum assunto que envolve a Ouvidoria e Setores do Zoológico.

Ações realizadas

Criamos um item no relatório que chamamos de “Dedo de Prosa” e provocamos a leitura.

Os temas que usaremos são:

- . Recebimento, e respostas das demandas da Ouvidoria.
- . Prazo de retorno das demandas e o que a Ouvidoria faz.
- . Resolutividade, o que significa?
- . Demanda vinculada. O que é isso?
- . Demandas com dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.

- . Como fazer o tratamento de denúncias no Órgão.
- . Sugestões.
- . Carta de Serviços ao Cidadão.
- . Dados Abertos.

Os temas utilizados nos últimos três meses, abril, maio e junho foram os que estão em azul, acima.

Para o projeto 2 “Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria”

A manutenção de uma condição muito boa, é só continuar da forma que viemos fazendo nos últimos meses em termos de recebimento, registro, emissão de processos e tratamento da resposta para o cidadão.

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que manterá o ritmo de trabalho das atividades que envolvem este prazo.

METAS

A metá é a manutenção de um dia de prazo médio de resposta para as demandas da Ouvidoria no Zoológico de Brasília.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros.

CRONOGRAMA

Não é possível fazer um cronograma de ações diárias que não temos controle, portanto, as trataremos em tempo real.

Ações realizadas

Não houve ação específica para este projeto.

Para o projeto 3 “Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria”

Este é outro assunto que estamos dando continuidade, pois eu, Ouvidor, tenho feito todos os cursos ofertados pela EGOV, bem como outros com assuntos relacionados com Ouvidoria como ENAP e OGU.

Para conclusão da Certificação da Ouvidoria do GDF, faltam 4 cursos para o 2º semestre deste ano. (ver cursos no currículo do Ouvidor publicado no site da Função).

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará todos os cursos ofertados pela EGOV.

METAS

Conseguir a certificação de 2022.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA (previsto)

Em 30 e 31/08/2022 – Participação do curso de Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)

Em 21 e 21/09/2022 – Participação do curso de Linguagem Simples.

2º semestre – Participação do curso de Relatório em Ouvidoria

2º semestre – Participação do curso de Comunic. no Amb. Ouvidoria

Ações realizadas

Cursos concluídos em 2022:

a. **Certificação:** Preparação de Gestores Públicos (Parceria Enap/OGU)

Carga-Horária: 210h.

Cursos que compõem:

. Análise Ex Ante de Políticas Públicas - 01/02/2022 a 03/03/2022

. Gestão Pessoal - Base da Liderança - 09/02/2022 a 21/03/2022

. Introdução ao Orçamento Público - 14/02/2022 a 16/03/2022

. Defesa do Usuário e Simplificação - 28/10/2021 a 17/11/2021

. Planejamento Estratégico para Organizações Públicas - 04/03/2022 a 03/04/2022

. Gestão de Riscos em Processos de Trabalho (segundo o Coso) – 11 a 31/03/2022

b. Língua Brasileira de Sinais (Libras) – Carga-horária: 60h

Módulo básico I – EGOV – 22/3/2022 a 01/06/2022

Para o projeto 4 “Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF

Tenho feito sugestões de melhoria sempre que possível sobre o aprimoramento do Sistema OUV-DF, bem como participado de Grupos de Trabalho.

RESPONSÁVEIS

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará a divulgação de informações nos relatórios mensais do Setor.

METAS

Sempre que perceber uma opção de melhoria, encaminhar sugestão para Ouvidoria-Geral.

RECURSOS

Este projeto não demanda recursos financeiros para Ouvidoria.

CRONOGRAMA

Não requer cronograma.

Ações realizadas

No trimestre não houve nenhuma ação.

Para o projeto 5 “Instalação de Placas de aviso nos recintos dos animais para comunicar aos visitantes sobre a existência de animais naquele local”.

Em 16/05/2022, na sala de reunião do Gabinete, fizemos uma reunião com A Senhora Diretora Presidente, os Superintendentes, o Assessor de Comunicação Social e a Sr^a Assessora de Planejamento.

Na reunião iniciamos as conversas para abertura de um Projeto para atender ao Plano de Ação da Ouvidoria, com a intenção de reduzir em 50% as reclamações e sugestões sobre a quantidade de animais no Zoológico.

Após a reunião, foi aberto o processo SEI nº 00196-00000622/2022-11, onde solicitamos algumas informações para as áreas que estarão envolvidas no projeto.

Foram enviadas algumas informações, porém, como precisamos de outras, faremos novo pedido para complementar.

Este é um projeto que demandará algum tempo para que tome corpo, visto que são muitas áreas envolvidas e algum tempo de pesquisas a serem feitas.

Tão logo esteja montado, o projeto será encaminhado para a Coordenação de Planejamento - COPLA/OGDF na Ouvidoria-Geral para aprovação.

Cada uma destas áreas está responsável por informar dados, através do processo SEI nº 00196-00000622/2022-11 aberto em 18/05/2022, dentro do 2º trimestre.

Como estamos impedidos de produzir peças de publicidade, e as placas que precisamos estão nesta conta, só poderemos concluir a aquisição após novembro após as eleições.

Diante disto, teremos mais atualizações do projeto até o próximo trimestre.

• **RESPONSÁVEIS**

Os setores dos responsáveis pelas atividades estão descritos abaixo, e os nomes e cargos serão informados pelos setores, durante a construção deste projeto.

a. Pela montagem do cronograma de definição dos recintos que receberão as placas:

- SUCOP

b. Pela cotação dos valores das placas:

- ASCOM

c. Pela cotação das bases das placas e material para fixação nos recintos:

- SUAFI

d. Aquisição das bases do material gráfico:

- ASCOM

e. Aquisição das bases, e/ou material para confecção delas para instalação das placas nos recintos:

- SUAFI

f. Pela instalação das bases e material gráfico:

- SUAFI

g. Pelo acompanhamento das fases do projeto:

- Ouvidoria, ASCOM, SUAFI, SUCOP

• **METAS:**

Já foram feitas várias ações pela Superintendência de Conservação e Pesquisa, porém, os visitantes continuam “achando” que não temos animais.

O fato é que com os recintos mais adequados aos animais e não exposição dos mesmos de maneira não natural, eles ficam boa parte do tempo escondidos, e quando o visitante não o vê, pensa que não existe.

O projeto consiste em colocar placas comunicando aos visitantes que naquele recinto há animais e que podem não estar visíveis por vontade própria.

Se o visitante entender que os animais estão nos recintos, embora não os veja, acreditamos que o número de reclamações e sugestões caia consideravelmente.

Nossa meta é que o número caia **até dezembro de 2022** em **50%** nas reclamações e sugestões para este assunto, ou seja, até 200 manifestações no ano, **proporcionalmente**.

Quanto à alimentação para montagem do projeto, ele será alimentado, até o dia 10/08/2022 para montarmos o corpo do projeto.

• RECURSOS

Precisaremos de material gráfico para cada um dos recintos onde os animais se mantenham mais escondidos que os outros.

Também de bases para fixação das placas, bem como cimento e areia para fixação das bases.

Os custos serão levantados após a definição dos recintos que serão escolhidas, e das quantidades de placas necessárias.

Custos com material humano não será contabilizado, pois temos nossa equipe de manutenção que poderá executar estas atividades de instalação.

3.3 Cronograma – divulgar o mês no qual as ações foram executadas;

Está na fase de coleta de dados, e a previsão é para montarmos um preliminar após o dia 10/08/2022.

3.4 Ações – não realizadas (justificar o atraso na execução das ações)

Não temos.

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

1. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF;

2. Participação do Grupo de Trabalho de Formação Continuada (OGDF)
3. Participação do Grupo de Trabalho da Gestão do SIGO (OGDF)
4. Participação como Coordenador do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.
5. Reativação do **Painel de Elogios**, criado pela Ouvidoria da Fundação para divulgar os elogios mais significativos para os servidores, servindo com reconhecimento e estímulo profissional. São colocados em quatro pontos estratégicos do parque

5 SUGESTÕES DA OUVIDORIA

O tema que requer maior cuidado é “Bilheteria do Zoológico”, onde as demandas se resumem em :

- . Aceitação de cartão de crédito/débito e pix; 10 demandas
- . Atendimento. 3 demandas

Em resumo, 77 % das demandas estão relacionadas à aceitação de outra forma de pagamento além do dinheiro, portanto, nossa sugestão é, se possível, acelerar o processo para que o visitante faça pagamento por pix e/ou cartão de crédito e débito no Zoológico.

Brasília, 07/07/2022

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria