



PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA PARA 2022

Apresentação

O presente plano de ação apresenta o que a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília tem como metas as atividades para melhoria dos serviços públicos prestados.

O objetivo é o acompanhamento para atingimento das metas estabelecidas conforme o cronograma apresentado.

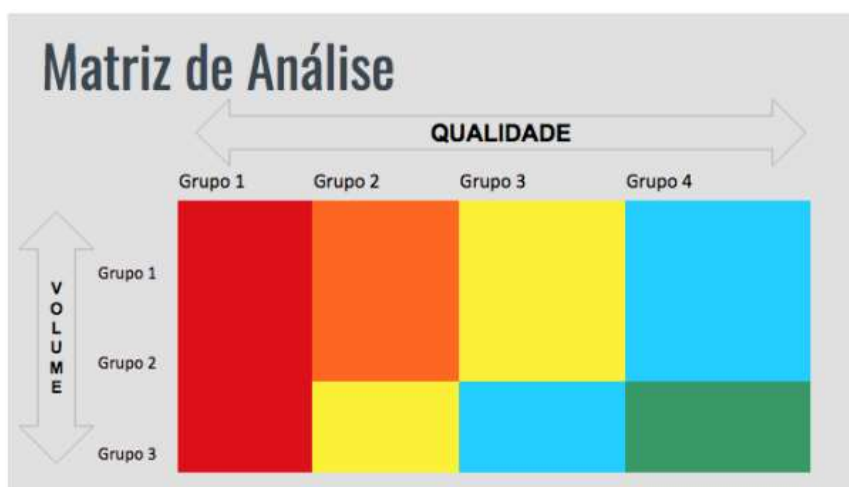
Até o final do mês de março de 2022 tínhamos uma realidade que influenciava os números da Ouvidoria da Fundação, que era a pandemia pelo Corona Vírus, e a partir daí, voltamos com os números que tínhamos antes da pandemia, haja visto os resultados numéricos do mês de abril de 2022.

A partir de agora poderemos elaborar um plano de ação mais consistente e com informações que o embasará.

Diagnóstico

Onde estamos:

Agora que voltamos à média de 160 demandas por mês, teremos uma média anual de 1.920 demandas, nos encontramos no Grupo 3 de Dimensão de Volume, e, estamos neste ano com todos os indicadores acima da meta SIGO, estamos no Grupo 4 na Dimensão Qualidade. No gráfico abaixo estamos na cor verde.



Fonte: <https://ouvidoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Script-Plano-de-Acao-SIGO-DF-2022.pdf>

Como nossa realidade normal é a mesma do ano de 2019, vamos pegar os dados de 2019, pois quase não tivemos demandas no período da pandemia (2020 e 2021).

Os números dos anos de 2020 e 2021, incluindo os dois primeiros meses de 2022 não representam nossa realidade.

Se ainda estivéssemos em pandemia, usaríamos os números de 2021 como referência, e como tivemos um número muito pequeno naquele ano, preferimos usar um ano que esteja mais condizente com a realidade da Fundação.

O ano de 2019 foi um ano muito bom numericamente, então usaremos estes para projetar nossos trabalhos em 2022, seguindo os indicadores de performance estabelecidos para a Rede de Ouvidorias, conforme Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO-DF.

Volume (indicador)

2019



Fonte: (ano de 2019) https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Situação

Recebemos naquele ano 3.740 manifestações, e um índice de **resolutividade** de 73%.



Fonte: (ano de 2019) https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Para o item **Recomendação** dos Serviços de Ouvidoria tivemos 96%.



Fonte: (ano de 2019) https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Abaixo o índice de Satisfação com os Serviços de Ouvidoria o percentual foi de 93%:



Fonte: (ano de 2019) https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Por fim o índice de Qualidade da Resposta, que o tema oferecido pelo site OUV-DF é o “Satisfação **com a Resposta**”, foi de 90%.



Fonte: (ano de 2019) https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL SECRETARIA DE
ESTADO DE MEIO AMBIENTE FUNDAÇÃO JARDIM
ZOOLOGICO DE BRASÍLIA OUVIDORIA DO
ZOOLOGICO DE BRASÍLIA



Usando um ano como 2019 como referência, os números projetados para 2022 serão naturalmente ousados.

No ano de 2021 tivemos apenas 101 demandas, número menor que apenas o mês de abril de 2022 com 175 demandas.

Quanto maior o universo da amostra, melhor representa a situação apresentada.

Estivemos com todos os resultados percentuais acima do projetado para rede SIGO-DF.

Volume – Assuntos/quantidade

ASSUNTOS MAIS INCIDENTES EM 2019			
ASSUNTOS	Sugestão	Reclamação	Totais
Quantidade de animais no Zoológico	180	221	401
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	102	45	147
Placas de Sinalização/identificação dos animais	79		79
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	69	72	141
Tratamento dado aos animais do Zoológico	52	71	123
Museu do Zoológico	41		41
Servidor/Funcionário do Zoológico	57		57
Recinto dos animais do Zoológico	39		39
Distribuição de mapas no Zoológico	33		33
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	25	55	80
Bilheteria do Zoológico		51	51
Placas de sinalização/identificação dos animais do Zoológico		42	42
Recinto dos animais do Zoológico		38	38
Lanchonete/Restaurante do Zoológico		28	28
Valor do ingresso no Zoológico		25	25
TOTAIS	677	648	1325



Dos quatro assuntos mais demandados em sugestões e reclamações, um deles refere-se a demandas genéricas, que é o Atendimento/Serviço prestado pelo Zoológico, então restaram três, que são:

1º Quantidade de Animais do Zoológico

2º Uso dos Banheiros e Fraldários do Zoológico

3º Tratamento dado aos animais do Zoológico

Dos três assuntos acima, o 2º também é genérico, retratando vários assuntos neste tema e os banheiros tem recebido muitos elogios ultimamente.

Nos parece mais produtivo escolhermos o 1º tema como objetivo de melhora para este ano, porque recebeu 30,28% das demandas de sugestões e reclamações daquele ano.

No ano de 2022 a demanda de “Quantidade de Animais no Zoológico” está, de janeiro até o dia 04/05 tem uma média de 5,2% somadas as reclamações e sugestões.

Acontece que as pessoas não estão visualizando os animais nos seus recintos, e isto causa uma falsa impressão de que não existem animais, nem em espécies nem em quantidade para os visitantes.

Nossa função é auxiliar a Fundação na redução destas reclamações e sugestões com este tema até o final do ano.

Como o assunto é visual, ou seja, a partir do momento que conseguirmos mostrar para os visitantes que temos animais no Zoo, este percentual de reclamações e sugestões cairão drasticamente.

Acreditamos que um bom índice de redução será 50% somadas as sugestões e reclamações com este tema. Então, esperamos um resultado para o final do ano em 15,14% do resultado de 2019, ou seja, de 401 demandas para 200 até 30/12/2022.

Qualidade – Indicador (percentual da meta por indicador)

Reajustando o Plano de Ação feito para 2022, agora podemos instituir metas mais audaciosas em função de que retornamos as caixas coletoras da Ouvidoria, e já no 1º mês completo tivemos 175 manifestações registradas.

Acreditamos que poderemos pensar em uma manutenção dos números que tínhamos em 2019

Resultados esperados para 2022:

Novos **índices:** (manutenção do índice antes da pandemia 2019)



- . **Resolutividade** da Ouvidoria da FJZB 73%,
- . **Recomendação** dos Serviços de Ouvidoria 96%.
- . **Satisfação** com os Serviços de Ouvidoria 93%.
- . Satisfação com a **Resposta** 90%.

Para que seja atingido o objetivo, a Ouvidoria fará nos próximos quadrimestre do exercício, as atividades de:

- 1 . Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;
- 2 . Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;
- 3 . Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- 4 . Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;
- 5 . Instalação de Placas de aviso nos recintos dos animais para comunicar aos visitantes sobre a existência de animais naquele local. O projeto está em Anexo I deste Plano de Ação.

Cronograma de ações

1. Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria:

- Como fizemos reuniões com baixíssima adesão, vamos continuar **mensalmente** com informações **no relatório mensal da Ouvidoria** no tema “Dedo de Prosa”, cada um com assunto diferente até que se esgotem todos os assuntos que envolvem a Ouvidoria e setores da Fundação.

Os temas serão:

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.



Bases jurídicas

Como já havíamos postado nos relatórios **mensais** seis dos temas, continuaremos até bases jurídicas e depois retornaremos para o primeiro Recebimento, e respostas das demandas da Ouvidoria, repetindo todos até o final do ano.

2. Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;

Este item requer apenas atenção e tempestividade que estamos conseguindo desde o ano de 2017.

3. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

Não paramos com o aprendizado. Temos feito todos os cursos da E-GOV para Ouvidoria e também da ENAP. Temos mais quatro cursos a serem feitos:

- A. Relatório em Ouvidoria, previsto para 28 e 29/06/2022;
- B. Comunicação no Ambiente de Ouvidoria, previsto para 05 e 06/07/2022
- C. Atendimento em Ouvidoria, previsto para 19 e 20/07/2022;
- D. Linguagem Simples, previsto para 20/21/09/2022.

Com a conclusão destes, o Ouvidor terá a Certificação em Ouvidoria da EGOV-DF

4. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;

Sempre estamos sugerindo melhores no sistema OUV-DF, bem como para rede SIGO-DF, e não há como prever novas sugestões.

5. Instalação de Placas de aviso nos recintos dos animais para comunicar aos visitantes sobre a existência de animais naquele local.

O projeto com cronograma está em Anexo I deste Plano de Ação.

Deixamos claro que o cronograma está em construção e todo Plano de Ação receberá alterações de atualizações constantemente.

Brasília, 04/11/2021

Ouvidoria do Zoológico de Brasília.



Anexo I

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

- PROJETO

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.”

- JUSTIFICATIVA

Usamos como referência o ano de 2019 por ter um número de demandas que representam melhor nossa realidade. Durante a pandemia, anos 2020 e 2021, tivemos um número mínimo e que foram registrados somente pela internet, sendo que nosso maior número vem dos formulários depositados nas urnas da Ouvidoria disponibilizados estrategicamente no Zoológico.

- METAS PARA OS PROJETOS

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 estiverem visíveis por vontade própria. Se o visitante entender que os animais estão nos recintos, embora não os veja, 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.

- 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.



- RESPONSÁVEL

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

- CRONOGRAMA

Este cronograma está em construção que demandará algumas semanas, portanto, estará sendo alimentado conforme seu andamento.

- a. Identificação dos recintos que receberão as placas, e esta etapa acontecerá no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.
- b. Cotação dos valores das placas, que ocorrerá após a etapa 1, que será no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.
- c. Cotação das bases das placas e material para fixação nos recintos também ocorrerá no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.
- d. Aquisição das bases do material gráfico acontecerá no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.
- e. Aquisição das bases, e/ou material para confecção delas para instalação das placas nos recintos será feita no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.
- f. Instalação das bases e material gráfico será feita no período de DD/MM/AA até DD/MM/AA.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL SECRETARIA DE
ESTADO DE MEIO AMBIENTE FUNDAÇÃO JARDIM
ZOOLOGICO DE BRASÍLIA OUVIDORIA DO
ZOOLOGICO DE BRASÍLIA



g. Acompanhamento do projeto será feito continuamente por todos os setores envolvidos em todas as suas fases.

- **ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS**

Os resultados serão comunicados nos relatórios mensais da Ouvidoria, bem como nas redes de comunicação interna da Fundação.

Brasília, 13/05/2022

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria