

# PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

## Onde estamos?

Na Ouvidoria do Zoológico temos dois cenários:

- a. Situação antes da pandemia pelo Corona Vírus;  
Nesta primeira situação tínhamos uma média de 150 demandas mês, pois o volume das manifestações está concentrado nos formulários “Registre sua Manifestação” que são depositados nas oito urnas colocadas estrategicamente no parque.
- b. Situação durante a pandemia.  
Aqui, tivemos que recolher as urnas, canetas e formulários, pois não havia como higienizarmos os materiais para segurança dos usuários, ficando assim reduzidíssimas as manifestações com menos de 10 por mês, que passaram ser somente pela internet, feitas pelos visitantes em suas residências.

Assim, como a pandemia afetou drasticamente os resultados, e não temos previsão efetiva do retorno das atividades das urnas no parque, temos que aceitar a manutenção do que já ocorre.

Até o início da Pandemia tínhamos bons números de manifestações, resolutividade, de elogios em relação às reclamações, entre outros.



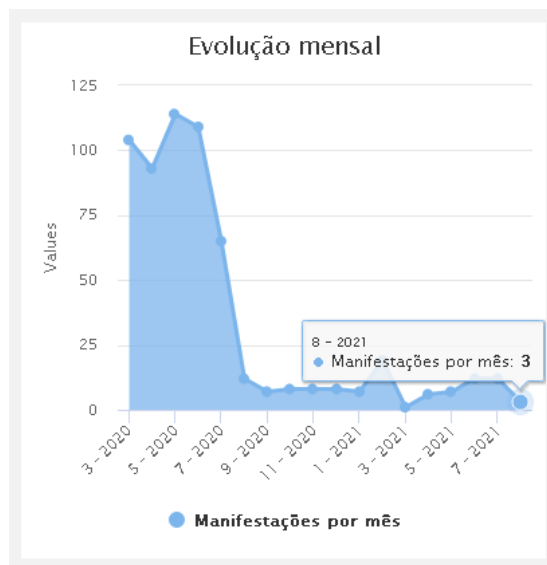
Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

Vínhamos num crescente desde o início da atual gestão da Ouvidoria da Fundação. Saímos de menos de 10 demandas por mês, chegando em fevereiro de 2020 com 270 demandas.

Destes números, 57,30% das manifestações foram de elogios, e 19,46% reclamações, ou seja, tivemos quase três vezes a mais do número de elogios em relação às reclamações.

Tudo resultado das manifestações preenchidas nos formulários “Registre sua Manifestação”.

Hoje, durante a pandemia do Corona Vírus, as demandas despencaram.



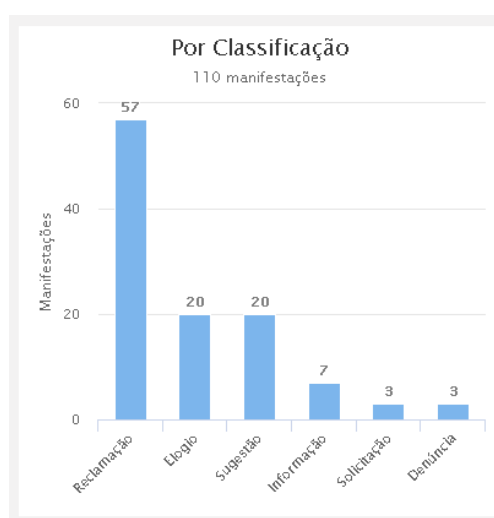
Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_total\\_man](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man)

É muito claro perceber que os visitantes do Zoológico que se manifestam preferem o papel ao computador.

Outro número ruim foi a quantidade de elogios.

Também caímos para quase zero o número de elogios, e as reclamações que eram feitas pela internet permaneceram.

Então hoje, durante a pandemia, se considerarmos a partir do mês de agosto de 2020, onde os efeitos aparecem nos gráficos, temos, das 110 manifestações apenas 20 elogios e 57 reclamações.



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

Enquanto estivermos com a pandemia decretada, não conseguiremos retornar aos números de antes.

Em 2019 tivemos 40 manifestações feitas pela internet pelo próprio visitante, e 3.697 manifestações no formulário. Em 2020 foram 75 pela internet e 1.165 formulários. Já em 2021, temos até a presente data 38 na internet e 15 formulários.

Resumindo, as manifestações pela internet permaneceram, e as demais entradas não.

A pandemia afetou drasticamente os números da Ouvidoria da Fundação.

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

### **Aumentar para 80% o índice de resolutividade da Ouvidoria do FJZB**

Como temos dois cenários, faremos dois planos, um para cada situação.

1. Para o cenário antes da pandemia:

No momento em que pudermos voltar com as urnas nos oito pontos estratégicos no parque, faremos imediatamente. Só esta ação nos fará receber as manifestações historicamente conhecidas, retomando os números.

Neste caso, poderemos ter expectativa de aumentar em 10% o índice de resolutividade, do número que estiver até a data da mudança.

2. Para o cenário durante a pandemia do Corona vírus, com somente reclamações recebidas em sua maioria, e estatisticamente menores, levaríamos mais de um ano tendo todas as manifestações com resultado “resolvidas” para chegarmos à 75%, não podendo ter nenhuma negativa.

Neste caso, durante o ano de 2021 das 9 demandas respondidas a resolutividade, tivemos 5 não resolvidas e 4 resolvidas, mostra que seria impossível atingirmos 80% no ano.

Para este quadro, só podemos ter como resultado até o final do ano no máximo de 58% de resolutividade se tivermos todas as demandas positivas.

Esta será a nossa meta realista diante da pandemia até o final do exercício.

Para que seja atingido o objetivo, a Ouvidoria fará no último quadrimestre do exercício, as atividades de:

- Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria;
- Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria;
- Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF;

## Cronograma de ações

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

- Reuniões virtuais com os servidores dos setores indicados pela Presidência e pelas Superintendências, falando sobre:

1. Nova visão da Ouvidora Geral do Distrito Federal sobre o usuário.
2. Novo desafio pela para mudanças nos relatórios das Ouvidorias Seccionais.
3. Qualidade das respostas a serem dadas aos visitantes/usuários/clientes Resolutividade.
4. O que a Controladoria-Geral do DF espera dos Órgãos

- . No dia 10/09/2021 encaminhar via SEI, processo solicitando indicações de servidores/funcionários envolvidos nas respostas aos visitantes demandantes para participação da reunião virtual. As respostas deverão voltar até o dia 17/09/2021.

- . No dia 22/09/2021 faremos a 1ª reunião virtual com a 1ª turma;

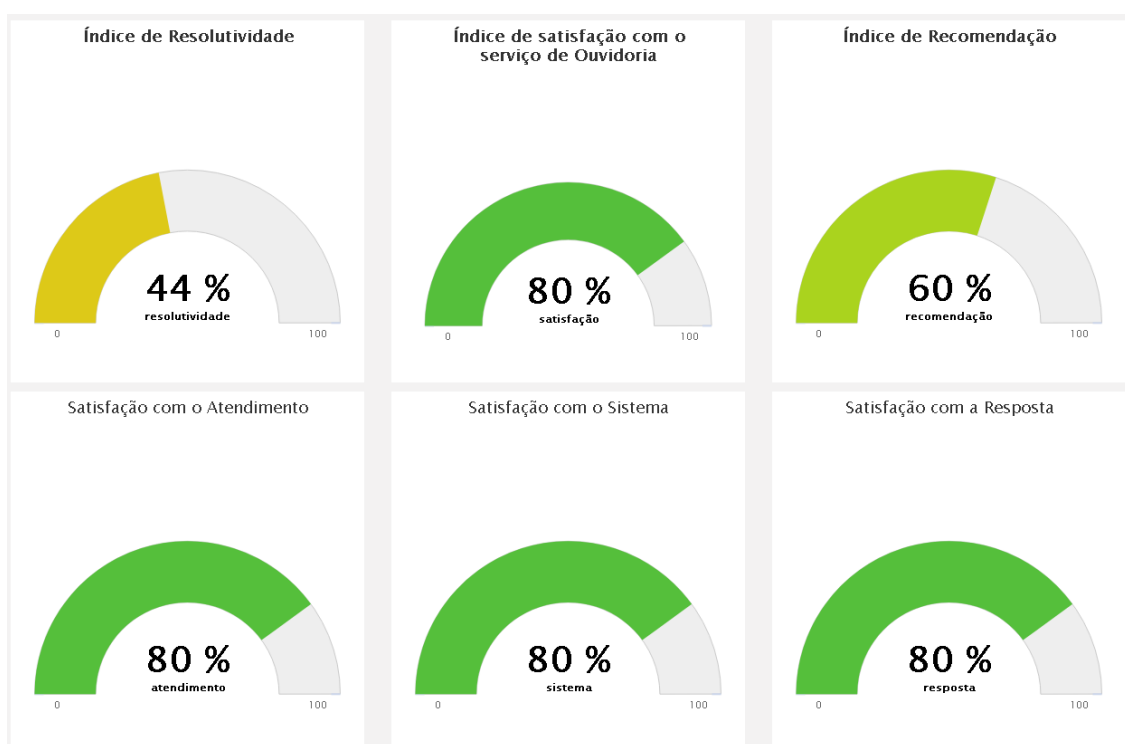
- . No dia 29/09/2021 faremos a 2ª reunião virtual com a segunda turma;

- . No dia 06/10/2021 faremos a 3ª reunião virtual com a última turma.

Embora não esteja no Planejamento Estratégico, faremos até o dia 17/09/2021 placas nos locais onde estavam alocadas as urnas coletoras da Ouvidoria no parque, indicando os canais de acesso à Ouvidoria para manifestações, estimulando os visitantes à manifestação.

## Resultados esperados:

Considerando os dados da presente data (31/08/2021)



Para os cenários 2 e 1, respectivamente:

<b>Resultados Esperados Em Pandemia</b>		
Índices	Situação em 08/2021	Prospecção 12/2021
Resolutividade	44%	58%
Satisf. Serviços	80%	88%
Recomendação	60%	66%
Atendimento	80%	88%
Sistema	80%	88%
Resposta	80%	88%

<b>Resultados Esperados Sem Pandemia</b>		
Índices	Situação em 08/2021	Prospecção 12/2021
Resolutividade	44%	60%
Satisf. Serviços	80%	95%
Recomendação	60%	85%
Atendimento	80%	95%
Sistema	80%	95%
Resposta	80%	95%

Brasília, 31/08/2021

Ouvidoria do Zoológico de Brasília.