



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de outubro 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” (novo)**

1. O que fizemos:

No mês de outubro de 2022 foram registradas **300** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **262** elogios, 24 sugestões, 13 reclamações e 1 denúncia.

Acumulamos **8.886** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

O Elogio nº 5.100 – Foi para **Zoológico**. (El. 252.481/2022)

“O espaço melhorou bastante. Super aprazível.”

O Elogio nº 5.200 – Foi para **Maria** no Borboletário. (El. 261.604/2022)

*“A servidora **Maria** é uma verdadeira borboleta, leve e muito encantadora.”*

O Elogio nº 5.300 – Foi para três servidores do Museu. (El. 267.239/2022)

*“Ótimo atendimento de **Maria**, **Girlene** e **Jean**.”*

A Manifestação nº 8.600 – Foi para a Tamires no Museu. (El. 252.496/2022)

*“Obrigada **Tamires** pela explicação.”*

A Manifestação nº 8.700 – Foi para servidores do Museu. (El. 260.327/2022)

*“Adorei a experiência e a atenção do **Washington** e da **Karina**. Parabéns!”*

A Manifestação nº 8.800 – Foi para um tratador. (El. 266.866/2022)

*“Elogia o **tratador Adão** pelo seu serviço, perdi a identidade e ele prontamente me procurou no facebook pegou o telefone e me ligou para me entregar meu RG, muito gentil.”*

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 Outubro/2022		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	29.970
2º	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	5.351
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	4.186
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.515
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.423

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

No mês de outubro, tivemos **19,21%** de todos os elogios recebidos no Governo do Distrito Federal, e temos no acumulado **8,4%** do total desde setembro de 2016.

Temos que levar em consideração que não tivemos manifestações no período de set/2016 até mar/2017, e de jun/2020 até mar/2022, somando dá 2 anos e 4 meses sem manifestações em relação às demais Ouvidorias do GDF.

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 outubro inclusive, no sistema OUV-DF conforme quadro abaixo.



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

Este resultado mostra que 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**. Conseguimos reduzir de 0,2 para **0,1 dia**, ou seja, aproximadamente **2:40h**.



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

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

Também, na média temos o prazo de resposta em 1,1 dia no acumulado desde 2016.



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

O prazo médio de respostas da média das outras Ouvidorias também caiu de 10 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 outubro de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade



No índice de resolutividade tivemos o percentual de 50% porque somente dois visitantes responderam o questionário de satisfação, um com positivo outro com negativo. A média geral das Ouvidorias subiu de 38% para 40% no mês.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Para este índice também recebemos 50%. A média das demais Ouvidorias está em 65% no mês.

Satisfação com o Atendimento



Também 50% na avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação. 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 tenhamos o índice de resolutividade em 50%, o índice de satisfação com a resposta da Fundação ficou em 50% para Fundação. A média das demais Ouvidorias está também em 50% 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 outubro tivemos **300** demandas, **4** pela internet (1,3% do total) feitas pelos próprios cidadãos, **1** por telefone, e **295** (98,3% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



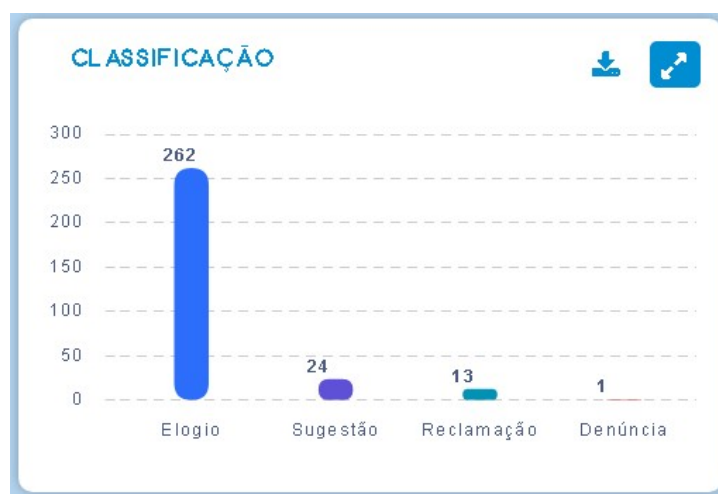
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Foram 295 manifestações por formulário na Urna (presencial), mostrando como 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 outubro de 2022.

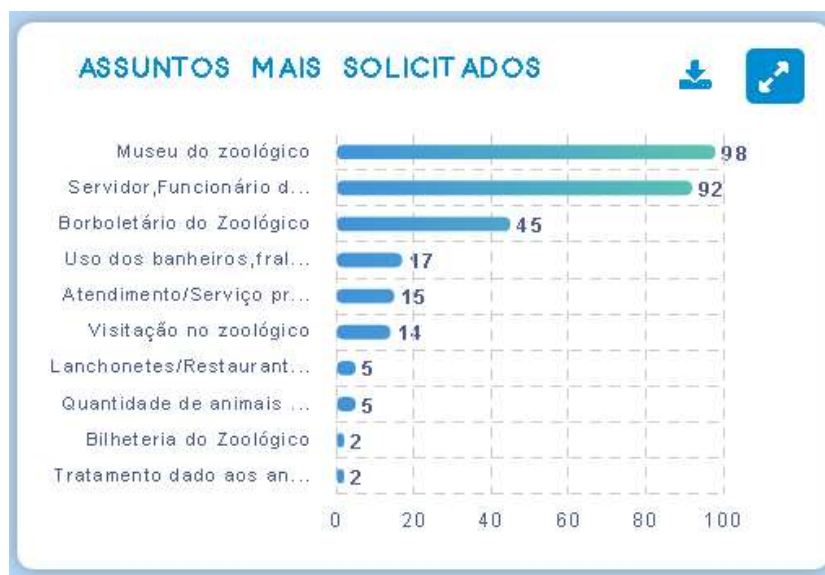


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

Neste mês tivemos 262 elogios, 24 sugestões, 13 reclamações, e 1 denúncia.

As reclamações fazem pouco mais de 4,3% do total das nossas demandas no mês.

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



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

O Museu de Ciências Naturais vem recebendo uma quantidade enorme de elogios, seguido por; Funcionário do Zoológico que recebeu 92, o que representa **32,6%** das manifestações;

Muitos elogios recebidos pelos funcionários foram do próprio Museu.

O Borboletário ficou com 45, significando **15%**; e Uso dos Banheiros recebeu 17, que dá **5,6%** 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)

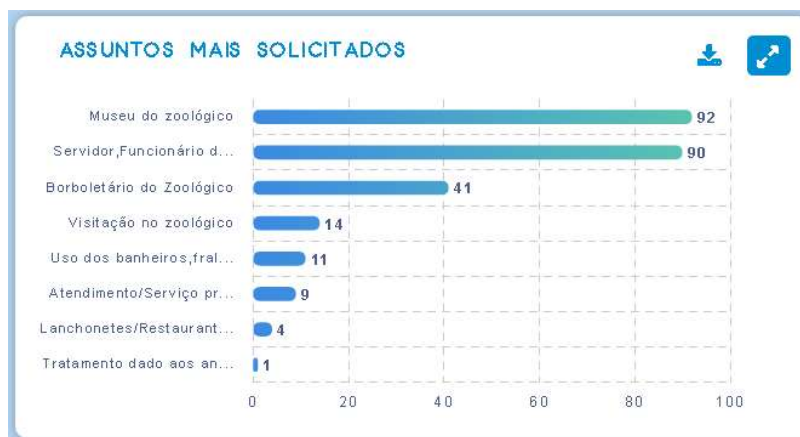
No quadro abaixo mostraremos Os **13 assuntos** demandados.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM OUTUBRO/2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Museu do Zoológico	92	6					98
Servidor/Funcionário do Zoológico	91		1			1	93
Borboletário	41	4					45
Visitação no Zoológico	14						14
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	11	1	5				17
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	9	6					15
Lanchonetes/restaurantes do Zoológico	4		1				5
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1		1				2
Quantidade de animais no Zoológico		3	2				5
Distribuição de mapas no Zoológico		2					2
Bilheteria do Zoológico			2				2
Recinto dos animais no Zoológico			1				
Quantidade de borboletas no Zoológico		1					
TOTAIS	263	23	13			1	300

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

9. Elogios por assunto

Durante o mês de outubro tivemos **262** elogios para o Zoológico.



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

Museu de Ciências Naturais recebeu 92, que dá **30,6%** das manifestações;

Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu 90, o que representa **30%** das manifestações;

O Borboletário ficou com 41, significando **13,6%**.

Neste mês, os números de elogios foram ainda melhores que no mês anterior, porque passaram de 81% para 87,3% do total das manifestações no mês atual.

10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas 24 sugestões durante o mês de outubro, conforme o quadro abaixo.

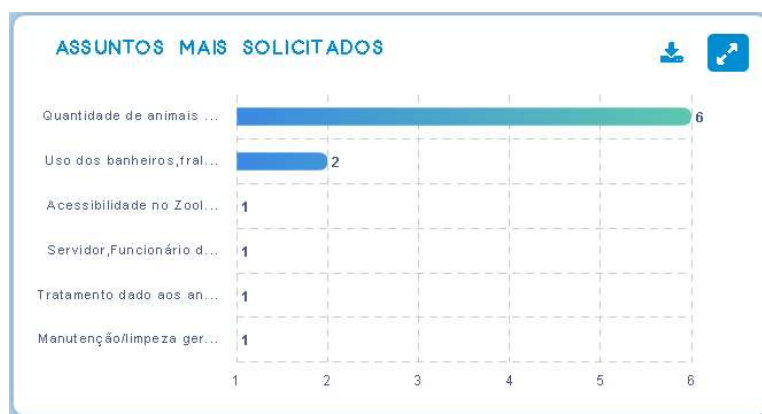


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O item “Atendimento/serviço prestado” e “Museu do Zoológico” em primeiro lugar, com 6 demandas cada, correspondem a **50%** das sugestões.
O segundo lugar “Borboletário do Zoológico” com 4 demandas faz 25% delas.

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **13** reclamações no mês de outubro, menos da metade do mês anterior, conforme o quadro abaixo.



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

O item “Uso dos Banheiros/Fraldários” ficou em primeiro lugar com 5 manifestações, fazendo 38,5% das manifestações, e “Quantidade de animais” e “Bilheteria” em segundo lugar com 2 demandas cada, dando 15,4%.

No mês, as 13 reclamações, representam **0,001%** das recebidas por todo GDF. Sendo também no acumulado o mesmo percentual de 0,001% das demais Ouvidorias.

12. Solicitações por assunto no mês

Não houveram solicitações.

13. Denúncias no mês

Tivemos uma denúncia contra servidor no mês.

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, 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.

Não tivemos questionários respondidos pelos visitantes no mês.

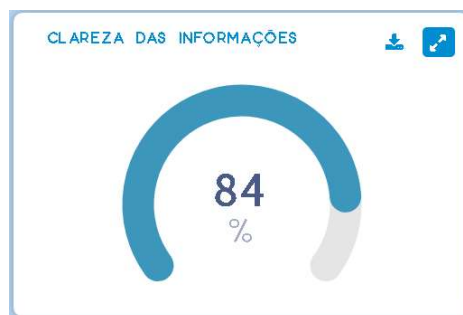
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística **acumulada** até o mês de outubro de 2022.

Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



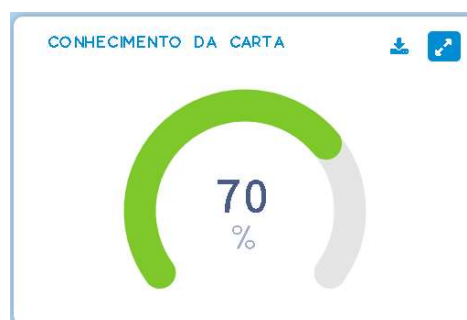
Resultado médio das Outras Ouvidorias



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, duas pessoas responderam o questionário, onde uma com sim outra com não, 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 (duas pessoas) que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 70% para a média das ouvidorias do GDF.

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 prosaremos sobre **Como se Utilizar da Ouvidoria Como Ferramenta de Gestão**.

Primeiramente gostaria de esclarecer que a expressão  , apresentada no texto do relatório anterior quer dizer “Ouvidoria do Zoológico” usada na **fonte Libras 2020**.

A Ouvidoria produz dados coletados diretamente dos cidadãos, ou seja, diretamente da fonte, e números que traduzem os resultados.

Todos os Setores podem se utilizar da Ouvidoria para coletar informações gerais ou específicas para auxiliar nas tomadas de decisão. Por exemplo: 32% das demandas de **reclamação** Ouvidoria dizem respeito a utilização dos banheiros (dado hipotético), então, com esta informação o setor responsável pode montar um plano de ação para redução ou eliminação destas demandas.

As sugestões são importantíssimas, porque o cidadão nos diz como está percebendo nosso serviço e sugere melhorias. A Ouvidoria tem muitos dados que podem ser apresentados aos Setores.

Quando um setor quer saber o que dizem os cidadãos a respeito da sua área, o responsável pode falar com a Ouvidoria e obter estes dados e muito mais.

A Ouvidoria produz relatórios mensais como este, trimestrais e anuais, com dados e números estatísticos, bem como **sugestões da Ouvidoria** para melhoria dos serviços públicos relacionados à nossa Instituição.

Os dados como elogios também são importantes, principalmente para a Fundação, porque são manifestações que estimulam e reconhecem os servidores, funcionários, estagiários, terceirizados que de alguma forma se destacaram em alguma ação ou atitude

com os usuários dos serviços do Zoológico. É importante que sejam reconhecidos também por suas chefias.

Os elogios também mostram ao Governo do Distrito Federal como estamos sendo vistos pela população. Só em outubro de 2022 recebemos **19,2%** de todos os elogios dados aos Órgãos de todo GDF. Se levarmos em conta que a rede tem mais de 130 Ouvidorias, é um feito fantástico para a Fundação Jardim Zoológico de Brasília. Todos estão de parabéns!

As únicas informações que não serão dadas são as **pessoais e sensíveis** dos demandantes, as demais são todas públicas.

Não é necessário marcar hora para falar na Ouvidoria, basta entrar em contato pessoalmente ou por telefone.

Hoje, temos aproximadamente **8.900** manifestações! São muitas informações. Aproveitem!

No próximo relatório teremos o “**dedo de prosa**” sobre “**Funcionários também podem fazer manifestações na Ouvidoria?**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

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

Brasília – DF, 03 de novembro de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria