



3º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2022

Fundação Jardim Zoológico de Brasília
Ouvidoria

Maurício Alarcon

OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

3º 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 Ouvidoria da Fundação chamado de **“REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO!”**.

São depositados nas “urnas” também desenvolvidas pela Ouvidoria da Fundação, que hoje estão em um número de 7, colocadas estrategicamente em pontos de maior movimento de público.

Passamos a registrar as demandas como manifestações oficiais no sistema OUV-DF a partir do final do mês de maio de 2017, até então, as demandas eram registradas pelos próprios visitantes pela internet.

Hoje, considerando os dois últimos trimestres temos uma média de **202,5** 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 **2.400**.

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.

Estamos nos mesmos relatórios mensais 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 poderão servir como ferramenta de gestão para a Administração da Fundação.

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

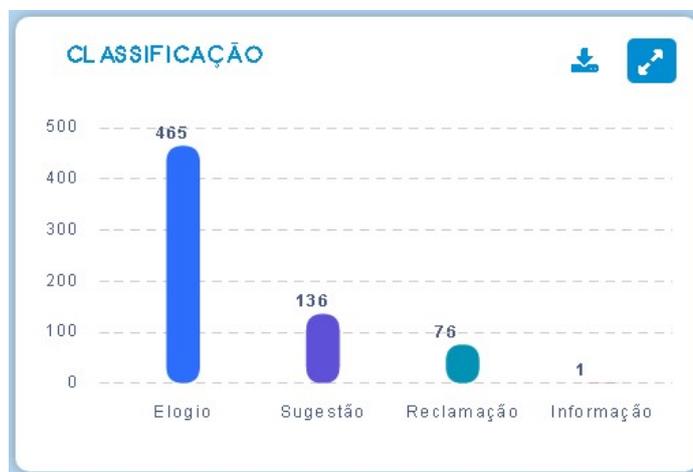
2. DIAGNÓSTICO

Como diagnóstico para o 3º trimestre, temos:

2.1 Número total de manifestações do período

Na Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, recebemos um total de **678** demandas nos últimos três meses, ou seja, entre o período de 01/07/2022 até 30/09/2022.

Destas, foram:



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

Além destas, que são registradas no sistema Ouv-DF, tivemos 7 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 228 demandas/mês.

Um dos objetivos da Ouvidoria da Fundação era voltar com as 8 urnas da Ouvidoria no parque, sendo que no meio do mês de setembro voltamos com a 7ª urna que está instalada no Museu de ciências Naturais.

A última delas é a do CEMFA que está desativado temporariamente.

2.2. Qualidade

Nos quadros abaixo colocamos as metas anuais por título, o desenvolvimento a cada trimestre, e o percentual acumulado.

Como indicador qualitativo temos:

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA DO ZOOLOGICO - 2022							
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DA OUVIDORIA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
93%	33%	100%	100%	98%	104%		

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
73%	100%	75%	80%	82%	112%		

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

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
90%	0%	100%	100%	97%	107%		

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

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, nem dos anos de 2020 e 2021.

Já no 2º trimestre tivemos com as 6 urnas em pleno funcionamento, e na 2ª quinzena do mês de setembro, instalamos a 7ª urna, a do Museu de Ciências Naturais.

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	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
64%	61%	60%	62%	61%	95,30%		

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
41%	39%	36%	38%	38%	92,60%		

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
73%	69%	69%	70%	69%	94,50%		

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA							
META	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	Acumulado	% da meta	4º TRIM	Acumulado
48%	44%	43%	45%	44%	93,70%		

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

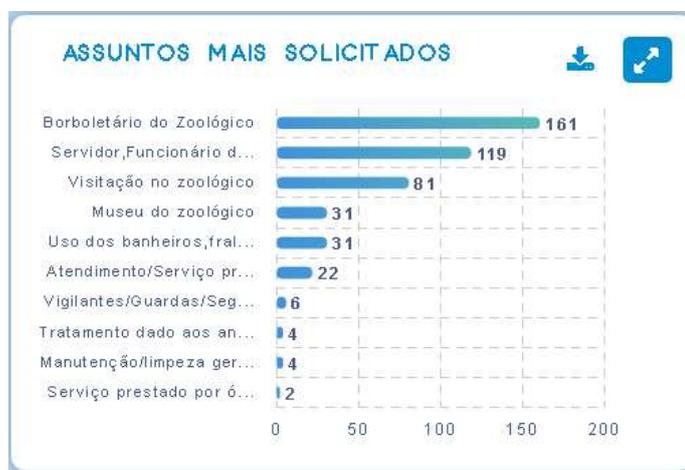
Considerações:

No quadro acima são mostrados percentuais como meta e acumulado para a Rede SIGO (todas as Ouvidorias do GDF) que está bem próxima de atingir os objetivos no acumulado.

A Fundação, com resultados acima do previsto, e as metas sendo cumpridas, então, hoje o empenho está voltado para manutenção daqueles números.

2.3. Números de Elogios da Fundação

Temos que destacar os elogios, pois, 68% das manifestações feitas pelos visitantes são elogios, também dentro do último trimestre.



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

No último trimestre recebemos 678 manifestações sendo 645 elogios.

2.4. Número de reclamações e denúncias;

2º trimestre/22

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

3º trimestre/22

Mês	JUL	AGO	SET	Totais
RECLAMAÇÕES	41	23	12	76
DENÚNCIAS	0	0	0	0

No segundo trimestre temos o mês de julho, que é um mês historicamente muito movimentado da Fundação, bem como a seca da região propiciam maiores reclamações.

Já o mês de setembro, no terceiro trimestre, foi o mês que tivemos o **menor** número de reclamações dos últimos 6 meses.

2.5. Assuntos mais recorrentes no 3º trimestre:

Mais de 70% das reclamações concentram-se em 3 assuntos, que são:

- . Quantidade de animais no Zoológico;
- . Borboletário do Zoológico;
- . Bilheteria do Zoológico.

2.5.1. Volume - quantidade de manifestações (reclamações) por assunto;



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

Considerações:

O item “Quantidade de Animais do Zoológico” em 2019, ano de nossa referência, teve uma quantidade de 401 demandas, e nossa meta para o final do ano no Plano de Ação da Ouvidoria era de redução de 50%, passando para 200 demandas em 2022.

Ocorre que, embora seja o maior volume, temos um acumulado de 50 demandas até o final de setembro.

Se considerarmos que no primeiro trimestre quase não tivemos manifestações, nos últimos 6 meses tivemos as 50 demandas que na média dá 8,33 reclamações, multiplicadas por 12 meses teremos 100 reclamações, ou seja, 50% do total estimado para o ano todo.

Com estes números o objetivo de reduzir para 200 demandas de reclamação sobre quantidade de animais do Zoológico já foi atingida!

Por alguma razão os visitantes estão reclamando muito menos sobre aquele e demais assuntos.

A “Bilheteria do Zoológico que estava em 1º lugar em reclamações, passou para 3º no acumulado.

2.5.2. Qualidade - percentual de manifestações do assunto no 3º trimestre;



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

Considerados apenas os 3 assuntos com maiores números de demandas, pois representam mais de **63%** das manifestações.

Nestas, estão agrupados os elogios, reclamações, sugestões, solicitações e informações.

- . Borboletário recebeu **31,3%** das manifestações;
- . Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu **19,3%**; e
- . Visitação no Zoológico recebeu **13,0%** delas.

Também temos que considerar que o maior volume de manifestações deste quadro é de elogios, como por exemplo: “Borboletário do Zoológico” recebeu 161 elogios, “Servidor, Funcionários do Zoológico” recebeu 119 elogios e visitação 81.

2.5.3. Tipologia - elogio, sugestão, reclama o, informa o, solicita o, e denúncia por assunto.

MANIFESTA�O POR ASSUNTO 3º TRIMESTRE DE 2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Borboletário	161	22	11	1			195
Servidor/Funcionário do Zoológico	119		1				120
Visita�o no Zoológico	81						81
Museu do Zoológico	31		1				32
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	31	7	5				43
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	22	19	5				47
Vigilantes/Guardas/Segurança do Zoológico	6						6
Tratamento dado aos animais do Zoológico	4	7	5				16
Manuten�o/Limpeza geral do Zoológico	4	5	2				11
Quantidade de Borboletas no Zoológico		21	10				31
Quantidade de animais no Zoológico		18	24				42
Recinto dos animais no Zoológico		9					8
Placas de sinaliza�o/identifica�o de animais do Zoológico		8					8

Bilheteria do Zoológico		5	7				12
Acessibilidade no Zoológico			2				2
TOTAIS	460	91	73	1			625

Considerações:

. No tema “Quantidade de animais do Zoológico” foram computadas 34 reclamações, porém, 10 delas são de “Quantidade de Borboletas no Zoológico”, e foram substituídas no quadro acima.

A quantidade de borboletas é um problema sazonal e não constante como os outros animais, por isso devem estar separados.

. O comparativo que estamos fazendo é com o 3º trimestre de 2019, e no mesmo período daquele ano, a “Quantidade de Animais do Zoológico” teve 70 reclamações e, em 2022 foram apenas 24.

. No 3º trim/2019 recebemos 260 reclamações, sendo que em 2022 foram 76.

3. PROJETOS

3.1. **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.

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

RESPONSÁVEIS

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

META

A meta 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.

3.3. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;

Para este projeto, no mês de setembro, eu, Ouvidor, concluí o último curso para certificação em Ouvidoria dos anos 2021/2022, e, foram mandados todos os certificados, 15 no total, para a Ouvidoria-Geral para fins de emissão de certificado final.

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 02 e 03/08/2022 – Participação do curso de Relatório em Ouvidoria

Em 10 e 11/08/2022 – Participação do curso de Comunic. no Amb. Ouvidoria

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

Em 20 e 21/09/2022 – Participação do curso de Linguagem Simples.

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

RESPONSÁVEL

O responsável por este projeto é o Ouvidor da Fundação que fará sugestões à Ouvidoria-Geral sempre que percebida uma oportunidade de melhoria.

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.

Sempre que possível, faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do Ouv-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

Também estou no Grupo de Trabalho de Formação Continuada da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, junto com a Sr^a Ouvidora-Geral e outros componentes desde março de 2021.

RESULTADOS OBTIDOS:

Não há como mensurar estes resultados, pois tratam-se de sugestões que podem ou não serem acatadas.

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

Este projeto está sendo abortado, em função de que a prospecção de reclamações para o ano todo que justificam o projeto nos deu um número bem menor do que esperávamos com a aplicação das placas nos recintos dos animais. Com isso, não se faz necessária confecção das placas uma vez que o objetivo será atingido sem as mesmas. Ver Considerações no item 2.4.1.

3.6. Reforma dos Banheiros e Fraldários do Zoológico.

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

Este projeto deixará de figurar nos relatórios da Ouvidoria, pois conforme informação da Senhora Superintendente Administrativa e Financeira, a reforma dos banheiros foi projetada contando com “emenda parlamentar”, onde o Deputado que traria o recurso cancelou o repasse, e o projeto está transferido para o 1º semestre de 2023.

4. AÇÕES REALIZADAS NO TRIMESTRE;

PROJETO 1 - “Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimentodas demandas recebidas pela ouvidoria”, item 3.1:

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.**
- . **Linguagem Simples.**
- . Reclamações.
- . Elogios.
- . Solcitação de Acesso à Informação
- . Como se utilizar da Ouvidoria como ferramenta de gestão
- . Funcionário/Servidor também pode fazer manifestação na Ouvidoria?
- . Meu cadastro na Ouvidoria serve para todos os outros assuntos do GDF?

Obs: os temas em **negrito** são os que já foram utilizados em outros meses.

Os temas utilizados nos últimos três meses foram:

- . **Dados Abertos.**
- . **Recebimento, e respostas das demandas da Ouvidoria.**
- . **Linguagem Simples.**

RESULTADOS OBTIDOS:

Até o final do 3º trimestre, estamos percebendo maior participação dos setores, principalmente das Superintendências nos assuntos relacionados com a Ouvidoria. Temos conversado mais, e nos aproximando mais também.

Acreditamos que com esta sensibilização, temos efeito com o projeto 2, a seguir.

PROJETO 2 “Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria”, item 3.2:

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.

As atenções da Ouvidoria da Fundação estão voltadas diariamente ao recebimento, resposta preliminar e resposta definitiva das demandas recebidas.

RESULTADOS OBTIDOS:

Com o empenho da Ouvidoria da Fundação e dos Setores demandados, estamos com um índice de prazo atendimento de demandas em menos de um dia, mantendo o objetivo para o ano.

PROJETO 3 “Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria” item 3,3;

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, faltavam 4 cursos para o 2º semestre deste ano.

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

c. Os cursos abaixo relacionados foram concluídos com sucesso, fechando todos os 15 cursos para **Certificação em Ouvidoria anos 2021/2022**.

- . Relatórios em Ouvidoria – em agosto/2022
- . Comunicação no Ambiente de Ouvidoria – em agosto/2022
- . Atendimento em Ouvidoria (casos complexos) – em setembro/2022.
- . Linguagem Simples em setembro/2022

RESULTADOS OBTIDOS:

Com estes cursos, o objetivo foi atingido em 100% para o plano de ação de 2022, e o certificado será entregue pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal em novembro de 2022.

(ver cursos no currículo do Ouvidor publicado no site da Função).

PROJETO 4 “Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUVDF” item 3.4;

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

Sempre que possível faço sugestões no aprimoramento dos sistemas e processo do OUV-DF, plataforma que acolhe todas as demandas das Ouvidorias do Distrito Federal.

Também estou no Grupo de Trabalho de Formação Continuada da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, junto com a Sr^a Ouvidora-Geral e outros componentes desde março de

2021, como também participo do Grupo de Trabalho de Gestão do SIGO-DF desde maio de 2021.

Ações realizadas

Embora tenhamos agendado reunião no mês de setembro, por questões estratégicas, a mesma foi adiada.

RESULTADOS OBTIDOS:

Todos os cursos para certificação em Ouvidoria anos 2021/2022 foram discutidos e distribuídos ao longo destes dois anos, pelo Grupo de Trabalho de Formação Continuada.

A certificação dos Ouvidores e equipes da Rede Sigo-DF está acontecendo, resultado também do trabalho feito pelo GT.

5. AÇÕES EXTRAPROJETOS

- a. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUVDF;
- b. Participação do Grupo de Trabalho de Formação Continuada (OGDF)
- c. Participação do Grupo de Trabalho da Gestão do SIGO (OGDF)
- d. Participação como Coordenador do Grupo de Trabalho da Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília.
- e. 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

6. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

A sugestão da Ouvidoria da Fundação é substituir o tema de “Quantidade de Animais do Zoológico” que é um tema de percepção do visitante, e não de falta de animais, pelo recorrente tema “Bilheteria do Zoológico”, onde o maior anseio dos visitantes é poder fazer pagamentos com cartão de crédito/débito para ingresso no parque.

Este é um tema que vêm de longa data e, embora a Fundação esteja em negociação com o BRB para implantação de equipamentos de débito/crédito, a operação ainda não foi finalizada.

Brasília, 14/10/2022

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon
Chefe da Ouvidoria