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

Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de junho 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. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão
15. "Dedo de Prosa" (novo)

Por: Maurício Alarcon

1. O que fizemos:

No mês de junho de 2022 foram registradas **188** demandas no Sistema OUV-DF, sendo 135 elogios, 24 reclamações e 29 sugestões.

A partir deste mês, referente ao último trimestre, temos uma média de 179 demanda por mês, e estamos classificados no nível 3, que é Órgãos com maiores números de demandas por mês.

Acumulamos **7.908** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

O **Elogio nº 4.500** – Foi para a Tamires do Borboletário – (El.161.314/2022)

"***Muito legal conhecer, estão de parabéns, e a Thamires (guia) foi muito simpática e legal.***"

O **Elogio nº 4.600** – Foi para todos os cuidadores do Zoo. (El. 180.258 /2022)

"***É um elogio ao cuidado que vocês têm com o zoológico. Acompanho as redes sociais e fico admirada pelo carinho e dedicação. Esse é um dos meus lugares favoritos em Brasília.***"

A **Manifestação nº 7.800 –** Foi para Maria do Borboletário. (El. 170.196/2022)

"***A guia Maria foi muito atenciosa com a minha filha. Só temos elogios e agradecimentos para ela.***"

A próxima manifestação foi registrada pela própria visitante em 29/06/2022.

Manifestação nº 7.900 – Foi para os trabalhadores, e também para página do Instagram. (El. 170.196/2022)

"Fui ao zoológico fiquei muito feliz com a situação, animais bem cuidados, esforço por parte dos trabalhadores e a página do Instagram muito bem trabalhada estou muito feliz."

Vale lembrar que o número 7.900 é o acumulado de demandas desde 2016 até hoje.

2. Ranking dos elogios nas Ouvidorias Seccionais do DF

Abaixo o quadro dos elogios recebidos pelos Órgãos do GDF até o 10º lugar, onde a Fundação Jardim Zoológico está em **2º lugar** no total acumulado até o presente mês.

Ranking dos Elogios no GDF Acumulado até junho/2022		
ORDEM	**ORGÃO**	**Total de Manifestações**
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	27558
2º	**FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLÓGICO DE BRASILIA**	**4624**
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3747
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3153
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1320
6º	SEMOB - SECRETARIA DE EST. DE TRANSPORTE E MOB. DO D. F.	1161
7º	PMDF - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	1057
8º	SEDES - SECRETARIA DE EST. DE DESENV. SOCIAL DO D. F.	859
9º	POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL	773
10º	SEEC - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO D. F.	711

Fonte: http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard (dados de 02/05/2022)

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 junho inclusive, no sistema Ouv-DF conforme o quadro abaixo.

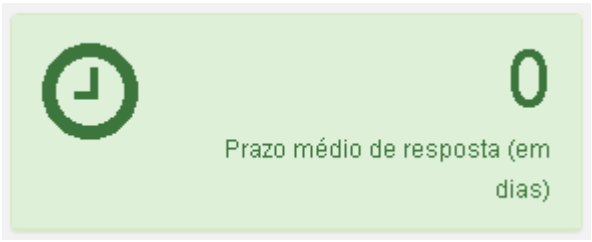
Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas

Este resultado mostra que todos 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 24 horas**.

Também, mantivemos a média de um dia de prazo de resposta no acumulado desde 2016.



Prazo médio da Fundação

Prazo médio das demais Ouvidorias

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

O prazo médio de respostas da média das outras Ouvidorias é de 11,2 dias.

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 junho de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB **Resultados das Ouvidorias da GDF**

Resolutividade

No índice de resolutividade tivemos o percentual de 0% em função de que não houve preenchimento de questionário de satisfação no mês por parte dos visitantes. A média das demais Ouvidorias está em 36% no mês.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Não fomos avaliados, portanto sem índice. A média das demais Ouvidorias está em 63% no mês.

Satisfação com o Atendimento

Também não tivemos avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação. A média das demais Ouvidorias ficou com 66% no mês.

Satisfação com a resposta

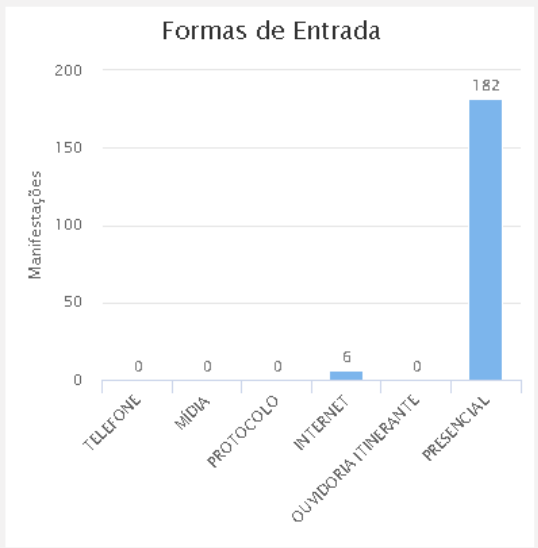
https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/ http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao

Fontes para todos os quadros acima:

O índice de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação em 0% por falta de preenchimento do questionário de satisfação. A média das demais Ouvidorias está em 51% 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 junho tivemos **188** demandas, sendo **6** pela intentet feitas pelos próprios cidadãos e **182** preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



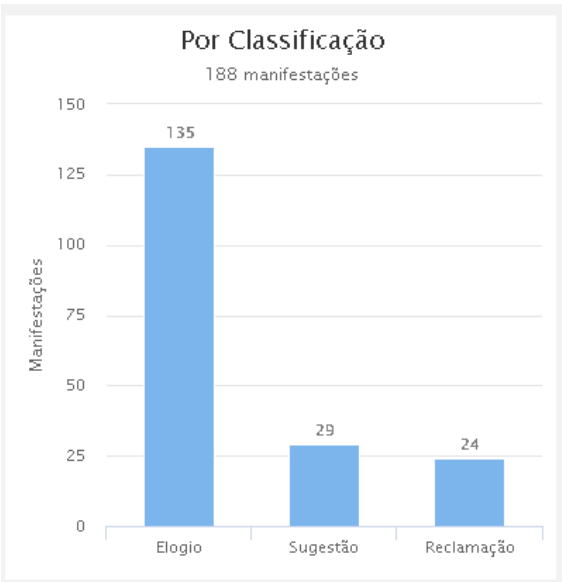
Fonte: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_total_man

Mostra como o 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 junho de 2022.



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

Neste mês tivemos 135 elogios, 29 sugestões e 24 reclamações.

As reclamações perderam a posição para as sugestões em relação ao mês anterior.

Abaixo os números por classificação **acumulados** desde setembro de 2016.

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

Ainda temos um número expressivo de elogios em ralação às sugestões e reclamações.

8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

Foram registradas 188 manifestações no mês de junho conforme o quadro abaixo.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM JUNHO/2022							
ASSUNTOS	**Elogio**	**Sugestão**	**Reclamação**	**Informação**	**Solicitação**	**Denúncia**	**SOMA**
Borboletário	**54**	**1**	**1**				**56**
Visitação no Zoológico	**27**						**27**
Servidor/Funcionário do Zoológico	**18**						**18**
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	**13**	**6**					**19**
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	**10**	**1**	**3**				**14**
Tratamento dado aos animais do Zoológico	**6**	**2**	**5**				**13**
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	**4**		**2**				**6**
Manutenção/Limpeza geral	**1**	**2**					**3**

do Zoológico							
Atendimento de Vendedores do Zoológico	1						1
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	1						1
Quantidade de animais no Zoológico		11	8				19
Recinto dos animais no Zoológico		3					3
Distribuição de Mapas no Zoológico			1				1
Bilheteria do Zoológico		2	1				3
Servidor Público			1				1
Bebedouros no Zoológico		1					1
Placas de sinalização e identificação dos animais no Zoológico			1				1
Problemas com Animais Sinantrópicos			1				1
TOTAIS	**135**	**29**	**24**	**0**	**0**	**0**	**188**

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

9. Elogios por assunto

Durante o mês de janeiro tivemos 135 elogios para o Zoológico.

ELOGIOS NO MÊS	
ASSUNTO	**QTDE**
Borboletário	**54**
Visitação no Zoológico	**27**
Servidor/Funcionário do Zoológico	**18**
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	**13**
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	**10**
Tratamento dado aos animais do Zoológico	**6**
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	**4**
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	**1**
Atendimento de Vendedores do Zoológico	**1**
Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF	**1**
TOTAL	**135**

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

A **Sueup** está de parabéns, pois além do Borboletário que recebeu 54 elogios, o item Servidor/Funcionário do Zoológico teve grande parte direcionados para funcionários também do Borboletário.

Os funcionários/trabalhadores que estão mais expostos ao público tem mais chances de receberem elogios, mas isto não diminui o esforço e mérito dos demais funcionários do Zoo.

10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas 29 sugestões durante o mês de junho.

SUGESTÕES NO MÊS	
ASSUNTO	**QTDE**
Quantidade de animais no Zoológico	**11**
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	**6**
Recinto dos animais no Zoológico	**3**
Tratamento dado aos animais do Zoológico	**2**
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	**2**
Bilheteria do Zoológico	**2**
Borboletário	**1**
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	**1**
Bebedouros no Zoológico	**1**
TOTAL	**29**

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

O item Quantidade de animais do Zoológico figura em primeiro lugar, pois, os visitantes pedem mais animais para visualização.

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **24** reclamações no mês de junho, conforme o quadro abaixo.

RECLAMAÇÕES NO MÊS	
ASSUNTO	**QTDE**
Quantidade de animais no Zoológico	**8**
Tratamento dado aos animais do Zoológico	**5**
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	**3**
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	**2**
Borboletário	**1**
Distribuição de Mapas no Zoológico	**1**
Bilheteria do Zoológico	**1**
Servidor Público	**1**

Placas de sinalização e identificação dos animais no Zoológico	**1**
Problemas com Animais Sinantrópicos	**1**
TOTAIS	**24**

Fonte para montagem do quadro: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_assuntos

Acompanhando as sugestões, a “Quantidade de Animais no Zoológico” é também o primeiro lugar, em função de que, na nossa opinião, não querem esperar para o animal aparecer. Eles querem que os animais fiquem 100% expostos para contemplação.

12. Solicitações por assunto no mês

Não houveram solicitações.

13. Denúncias no mês

Também não tivemos denúncias.

14. Sobre a Carta de Serviços ao Cidadão

O Decreto 36.419, de 25 de abril de 2015 institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

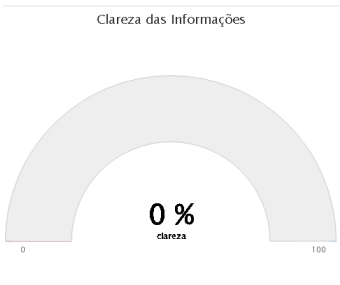
De lá para cá tivemos muitas mudanças e lapidações nas Cartas de Serviços de todos os Órgãos do GDF.

Os Ouvidores têm sido responsáveis pelos Grupos de Trabalho que tratam da Carta, e na Fundação não é diferente.

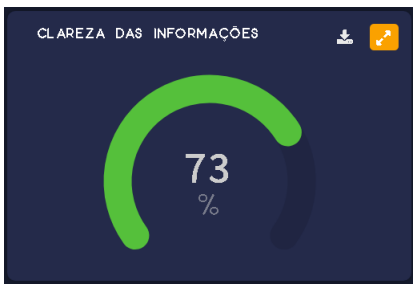
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística acumulada até o mês de janeiro de 2022.

Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias



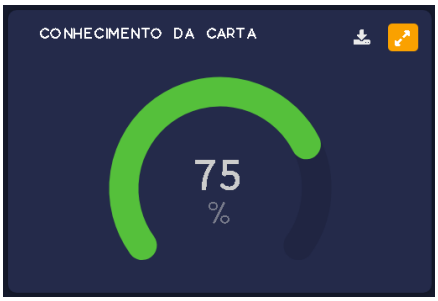
Fontes para os dois quadros:

https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_carta_de_servicos 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, as pessoas não responderam o questionário, ou consideraram 0% clareza das informações da Carta de Serviços da Fundação, e 73% para a média das Ouvidoras

do DF no mês.

Conhecimento da Carta



Fontes: https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_carta_de_servicos http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos

Neste quadro, **100%** dos pesquisados que responderam o questionário declararam conhecer a Carta de Serviços da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, e 67% para a média das ouvidorias do GDF no mês.

15. "DEDO DE PROSA"

Continuando, e por algum tempo, incluimos 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 falaremos a Carta de Serviços ao Cidadão.

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 37.359, de 24 de maio de 2016 (DODF Nº 99, de 25 de maio de 2016) e pela Lei Federal nº 13.460 de 26/06/2017, e pelo Decreto 36.419/2015, e **serve para informar ao cidadão que serviços um determinado Órgão do Governo presta para a população**.

No Distrito Federal é obrigatória divulgação da Carta de Serviços no site dos Órgãos e, também é acompanhada pela Controladoria-Geral do DF.

Em todos os Órgãos foram instituídos os GTs (Grupos de Trabalho) para criar e dar manutenção à CS, e este grupo só pode fazê-lo com a alimentação dada pelos setores do Órgão.

O GT da Fundação se reúne mensalmente para tratar dos assuntos relacionados às atualizações que serão alimentadas no site.

As atualizações são acompanhadas a cada dois meses pela CGDF que envia relatório ao Dirigente máximo dos Órgãos para tomada de conhecimento e providências se necessário.

A Assessoria de Comunicação Social é a responsável para colocar as atualizações no site da Fundação.

Mensalmente os setores que tem informações publicadas na Carta de Serviços devem obrigatoriamente encaminhar a atualização para a ASCOM para que se proceda a publicação daquela informação.

Caso o setor responsável pela atualização não informar, a ASCOM informará no site que a informação anterior será a atualizada e a responsabilidade pela informação será do setor que informou ou não aqueles dados.

Existe um ranking dos índices percentuais de atualização de todos os Órgãos do GDF que também são cobrados dos Dirigentes máximos de cada Órgão pela CGDF.

No próximo relatório teremos o “dedo de prosa” sobre “**Dados Abertos”.**

Agradecemos a leitura e até lá.

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

Brasília – DF, 01 de julho de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria