



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de julho 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”**

1. O que fizemos:

No mês de julho de 2022 foram registradas **268** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **159** elogios, 68 sugestões e 41 reclamações.

Acumulamos **8.176** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

O **Elogio nº 4.700** – Foi para Maria do Borboletário – (El.199.493/2022)

*“Guia **Maria** exemplar. Parabéns.”*

O **Elogio nº 4.800** e **Demanda nº 8.200** – Foi para o Borboletário. (El. 207.056 /2022)

“Parabenizar o borboletário pela inovação de insetos e diversificação das borboletas.”

A **Manifestação nº 8.000** – Foi para três servidores do Borboletário. (El. 170.196/2022)

*“Parabéns aos funcionários **Davi**, **Jean** e **Mirnei** pelo excelente profissionalismo, muito pacientes, passaram informação sobre tudo com muita paciência e respeito.”*

A **Manifestação nº 8.100** – Foi para **Mariana** do Borboletário. (El. 202.055/2022)

*“Muito legal e animador. **Mariana** de parabéns ótima explicação.”*

Vale lembrar que o número 8.100 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 **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 julho/2022		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	28.204
2º	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	4.783
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3.844
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.244
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.353

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

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 julho 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 ½ dia**.

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



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

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

O prazo médio de respostas da média das outras Ouvidorias é de 7,7 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 julho de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade



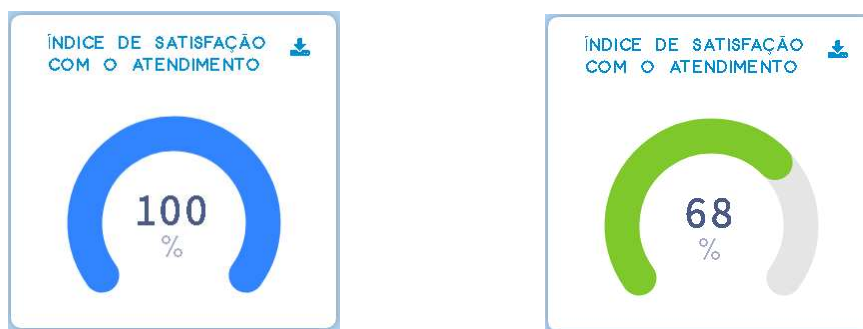
No índice de resolutividade tivemos o percentual de 100%, isso significa que todos os visitantes que responderam o questionário de satisfação entenderam que foram atendidos pela Fundação. A média geral das Ouvidorias está em 40% no mês.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



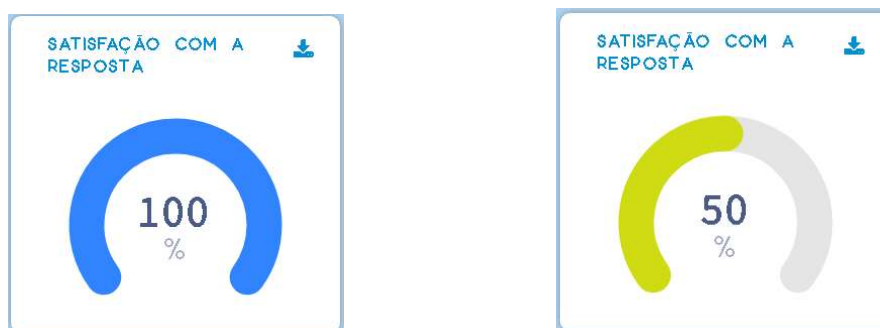
Para este índice também recebemos 100%. A média das demais Ouvidorias está em 65% no mês.

Satisfação com o Atendimento



Também tivemos avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação em 100%. A média das Ouvidorias ficou com 68% no mês.

Satisfação com a resposta



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

Fontes para todos os quadros acima:

O índice de satisfação com a resposta da Fundação ficou em 100%. A média das demais Ouvidorias está 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 julho tivemos **268** demandas, sendo **3** (1,1% do total) por telefone, **10** pela internet (3,7% do total) feitas pelos próprios cidadãos e **251** (95,1% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



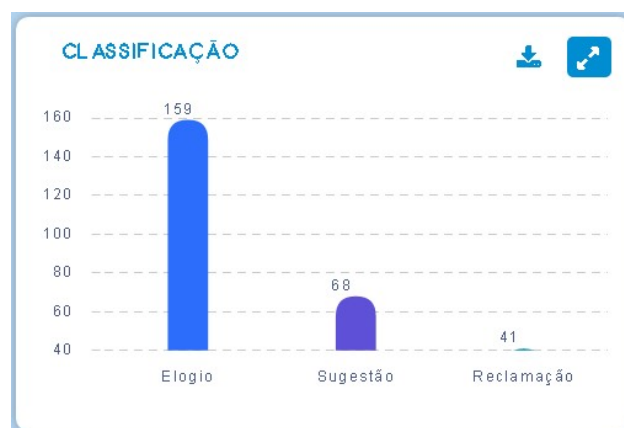
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

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 julho de 2022.



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

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 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS no mês. (novo)



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

O Borboletário recebeu **34,1%** das manifestações;

Visitação no Zoológico **16,7%**; e Servidor, Funcionário do Zoológico ficou com **12,2%**.

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 as **15 assuntos** mais demandados.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM JULHO/2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Borboletário	64	14	6				84
Visitação no Zoológico	41						41
Servidor/Funcionário do Zoológico	30						30
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	16	5	2				23
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	3	10	2				15
Tratamento dado aos animais do Zoológico	2		2				4
Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	2						2
Lanchonete/Restaurante do Zoológico	1		1				2
Quantidade de borboletas no Zoológico		10					10
Quantidade de animais no Zoológico		10	18				28
Recinto dos animais no Zoológico		5					5
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico		3	1				4
Placas de sinalização e identificação dos animais no Zoológico		3					3
Distribuição de Mapas no Zoológico		2					2
Atendimento de Vendedores do Zoológico		1					1
Bilheteria do Zoológico			5				5
TOTAIS	159	63	37				259

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

9. Elogios por assunto

Durante o mês de julho tivemos **159** elogios para o Zoológico.



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

O **Borboletário** que recebeu **64** elogios, representou **40,3%** do total de elogios no mês.

Visitação teve 41 elogios, representando 25,8% do total, e Servidor, Funcionário do Zoológico foram 30 elogios, fazendo 18,9% de todos.

O terceiro item, servidor, Funcionário do Zoológico foram **28 para funcionários do Borboletário**, que somados com o item "borboletário" fazem um total de **92 elogios**. Isto representa **57,86%** só para aquele setor, ou seja mais da metade dos elogios recebidos no mês.

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 63 sugestões durante o mês de julho.



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

O item **Borboletário** figura em primeiro lugar, com **22,2%** das manifestações. Já Quantidade de animais do Zoológico, Quantidade de animais e atendimento/serviço prestado pelo Zoológico estão em 2º lugar com **15,9%** das demandas cada item.

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **41** reclamações no mês de julho, conforme o quadro abaixo.



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

Temos que fazer uma ressalva no primeiro item: “quantidade de animais” das **18** reclamações registradas, **10** foram por quantidade de **borboletas**, e somente **8** para outros animais do **Zoológico**.

Sendo assim, a reclamação por **falta de borboletas** foi maior que a falta de animais no Zoológico neste mês.

12. Solicitações por assunto no mês

Não houveram solicitações.

13. Denúncias no mês

Também não tivemos denúncias.

14. Solicitação de Acesso à Informação (e-SIC)

Fizemos o atendimento de **quatro** solicitações de acesso à Informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic durante o mês, e todas respondidas dentro do prazo legal aos demandantes.

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.

Vale lembrar que tivemos apenas duas pessoas que responderam o questionário de satisfação para este quesito.

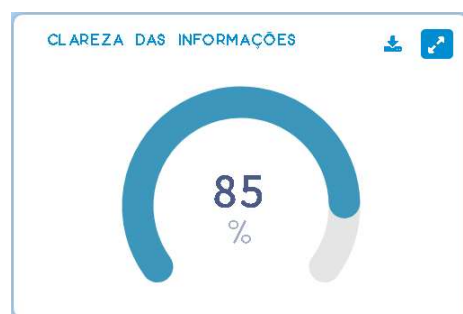
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística acumulada até o mês de julho de 2022.

Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



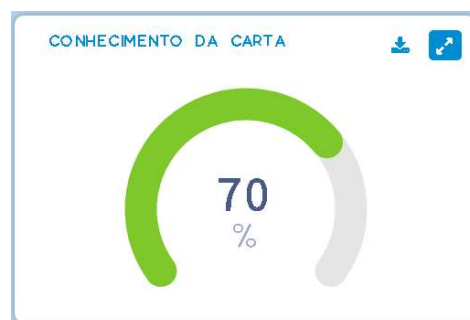
Resultado médio das Outras Ouvidorias



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, as pessoas não responderam o questionário, ou consideraram **50%** clareza das informações da Carta de Serviços da Fundação, e **85%** para a média das Ouvidorias do DF no mês.

Conhecimento da Carta



Fonte: <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.

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 falaremos sobre **Dados Abertos**.

Também foram instituídos para todos os Órgãos do GDF os Planos de Dados Abertos.

Todos os órgãos são obrigados a ter o seu Plano, conforme Lei 4.990/2012 (Lei Distrital de Acesso à Informação) e do Decreto 3.8354/2017.

Com a Lei de Dados Abertos foram mudados muitos conceitos que são difíceis de serem quebrados por muitas pessoas, mas é necessário aceitar a nova realidade do que são Dados Abertos.

Nossa nova realidade é que, salvo os dados de proteção à vida, proteção à propriedade intelectual, e segurança nacional, todos os outros dados não são mais dos Órgãos e sim públicos.

Os dados que não são protegidos podem e devem ser publicados nos sites governamentais.

O GDF possui o portal de dados abertos no endereço <http://www.dados.df.gov.br/> onde são divulgados o máximo de informações possíveis pelos Órgãos do GDF.

Excelente quando se pensa como cidadão que precisa de alguma informação.

Muito bom também como servidor público que não precisamos mais “esconder” informações desnecessariamente. Tudo deve se tornar público.

Que “tudo” é isso?

Quando um Órgão ou Setor produz algum conjunto de dados como um relatório, por exemplo, este deve se tornar público. Se é produzida uma tabela com conjunto de dados, também deve ser pública.

A ideia é não ter dados ocultos nas instituições. Se trabalhamos para o povo, ele deve saber do que fazemos publicamente.

Temos duas maneiras de fazer esta publicação, de forma **passiva** ou **ativa**.

A **passiva** é esperar que o cidadão solicite alguma informação já produzida e após este pedido resolvemos colocá-la como “transparência passiva (não recomendado).

A **ativa** é quando sabemos que temos dados que não são protegidos e os publicamos como transparência **ativa**. (super recomendado!)

Isto também tem ranking?

Sim, a Controladoria nos manda um relatório com o Índice de Transparência Ativa que mostra em cada quesito obrigatório qual o percentual que estamos atingindo.

É desta forma que somos acompanhados.

A Meta da Controladoria-Geral para 2022 é 100% dos Órgãos com 100% de transparência! Quando publicamos uma informação, evitamos que um cidadão venha a solicitar através da Ouvidoria, pois ele terá acesso através do portal da transparência ou do site da Fundação.

No próximo relatório teremos o “**dedo de prosa**” sobre “**Recebimento das demandas e respostas da Ouvidoria**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

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

Brasília – DF, 04 de agosto de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria