



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de novembro 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)**

Por: Maurício Alarcon

1. O que fizemos:

No mês de novembro de 2022 foram registradas **323** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **304** elogios, 12 sugestões, 6 reclamações e 1 solicitação.

Acumulamos **9.209** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

O Elogio nº 5.400 – Foi para **Servidores** do Museu. (El. 275.736/2022)

*“**Maria** e **Jean** muito atenciosos e gentis, estão de parabéns.”*

O Elogio nº 5.500 – Foi para o **Borboletário**. (El. 283.583/2022)

“Adorei.”

O Elogio nº 5.600 – Foi para três servidores do Museu. (El. 289.545/2022)

*“**Maria**, **Girlene**, **Jean** foram extremamente simpáticos e estimulantes.”* (lembrando que a Girlene é vigilante)

A Manifestação nº 8.900 – Foi para o **Museu**. (El. 271.741/2022)

“Muito bom, excelente o pessoal.”

A Manifestação nº 9.000 – Foi para a **Mirnei** do Museu. (El. 278.992/2022)

*“Adorei o atendimento **Mirnei**.”*

A Manifestação nº 9.100 – Foi para a Vigilante **Girlene** no Museu. (El. 288.346/2022)

*“Atendimento excelente. Acompanhada por Vigilante **Girlene**.”*

A Manifestação nº 9.200 – Foi para **Davi** no Borboletário. (El. 292.309/2022)

*“Muito atencioso o profissional **Davi**. Teve paciência com o grupo e sua explicação e bem lúdica e ensina.”*

Parabéns a todos os funcionários elogiados!

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 Novembro/2022		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	30.482
2º	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	5.655
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	4.277
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.621
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.456

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

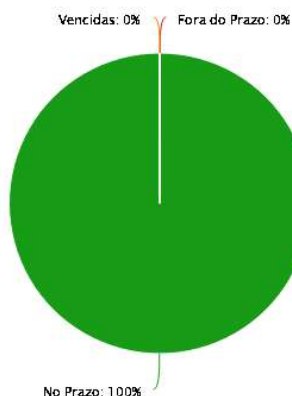
No mês de novembro recebemos **21,15%** de todos os elogios recebidos no Governo do Distrito Federal, e temos no acumulado **8,9%** do total desde setembro de 2016.

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 praticamente 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 novembro inclusive, no sistema OUV-DF conforme quadro abaixo.

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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 novamente responder as demandas com prazo de menos de $\frac{1}{2}$ dia no mês, ou seja, em **0,1 dia**, aproximadamente **2:40h**.



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

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

Também repetimos na média, e 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 passou de 7,6 para 9 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 novembro de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

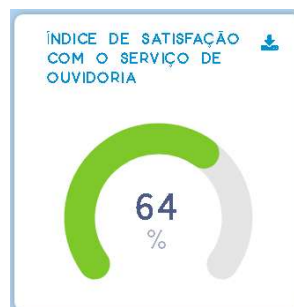
Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade



No índice de resolutividade passamos de 50% para 100%, porque somente um visitante respondeu o questionário de satisfação. A média geral das Ouvidorias caiu de 40% para 38% no mês.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Para este índice passamos de 50% para 92%, sendo que 12 visitantes responderam o questionário de satisfação. A média das demais Ouvidorias caiu de 65% para 64% no mês.

Satisfação com o Atendimento



Também passamos de 50% para 100% na avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação. Foram 4 visitantes que responderam. A média das Ouvidorias se manteve em 68% no mês.

Satisfação com a resposta

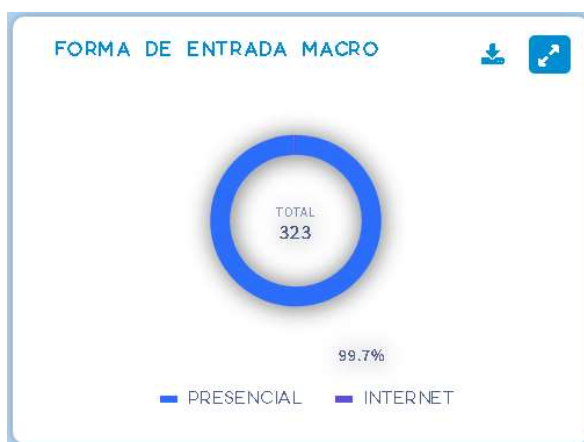


Fontes para todos os quadros acima:

Subimos no índice de satisfação com a resposta de 50% para 75% para Fundação. A média das demais Ouvidorias caiu de 47% para 46% 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 novembro tivemos **323** demandas, **1** pela internet feita pelo próprio cidadão, e **322** (99,7% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



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

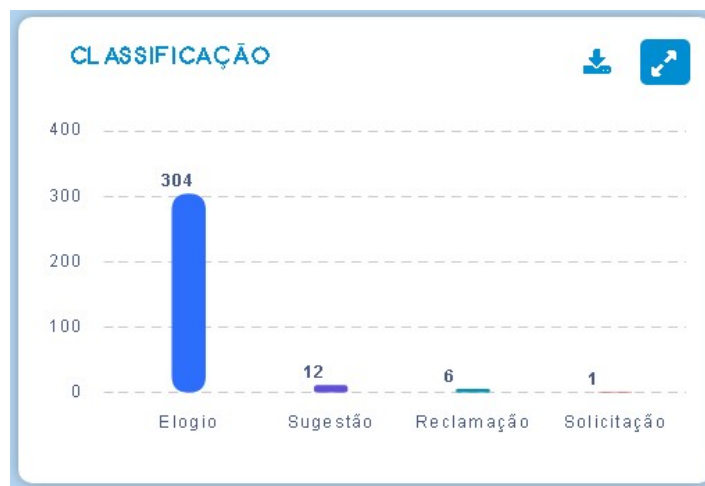
Foram 322 manifestações por formulário na Urna (presencial), mostrando como visitante prefere escrever em formulário a entrar na internet para registrar sua demanda.

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 novembro de

2022.



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

Neste mês tivemos 304 elogios, 12 sugestões, 6 reclamações, e 1 solicitação.

As reclamações fazem pouco mais de 1,9% do total das nossas demandas no mês.

Vale lembrar que os valores acima representam o total de cada assunto, somados elogios, sugestões, reclamações e outros.

8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

No quadro abaixo mostraremos os **11 assuntos** demandados.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM NOVEMBRO/2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Museu do Zoológico	121	4					125
Servidor/Funcionário do Zoológico	103						103
Borboletário	40	1					41
Vigilantes, guardas, seguranças do Zoológico	21						21
Visitação no Zoológico	13		1				14
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	6						6
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico		2	1		1		4

Quantidade de animais no Zoológico		2	3				5
Horário de funcionamento de recintos no Zoológico		1					
Bilheteria do Zoológico		1					1
Recinto dos animais no Zoológico		1	1				2
TOTAIS	304	12	6		1		323

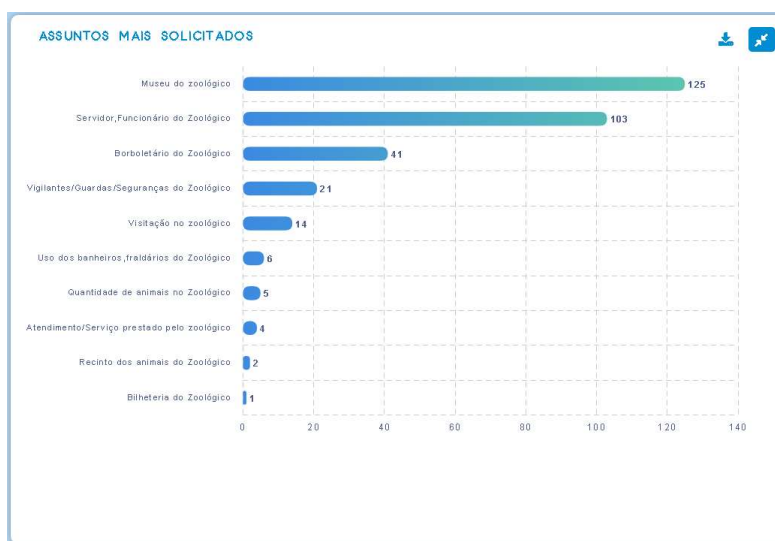
Fonte para montagem do quadro: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O Museu de Ciências Naturais vem liderando os elogios desde a reabertura ao público.

9. Elogios por assunto

Durante o mês de novembro tivemos **304** elogios para o Zoológico.

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



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

O Museu de Ciências Naturais recebeu pela segunda vez seguida uma quantidade enorme de elogios, com 125, seguido por; Funcionário do Zoológico que recebeu 103, o terceiro lugar foi o Borboletário com 41 demandas;

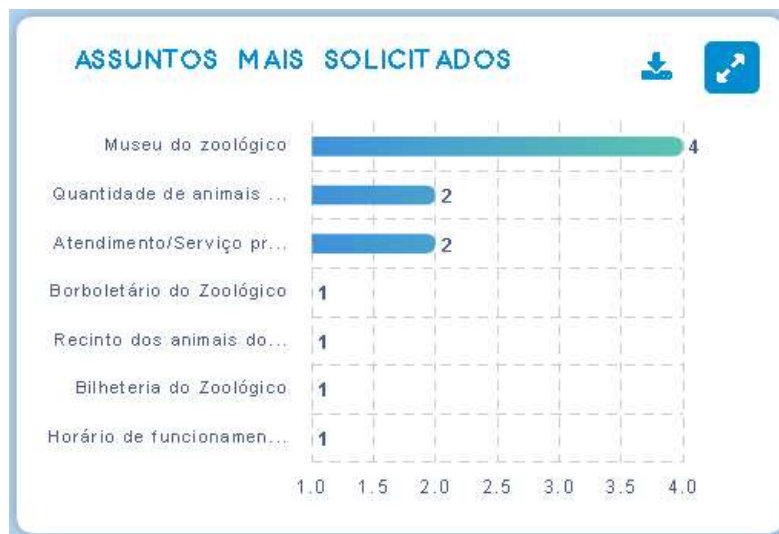
Muitos elogios recebidos pelos funcionários foram do próprio Museu, inclusive vigilantes.

Neste mês, os números de elogios foram ainda melhores que no mês anterior, porque passaram de 87,3% para 94,11% do total das manifestações no mês atual.

Impressiona o belo trabalho que a Sueup vem fazendo, bem como suas equipes. Os resultados estão nos números.

10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas apenas 12 sugestões durante o mês de novembro, conforme o quadro abaixo.



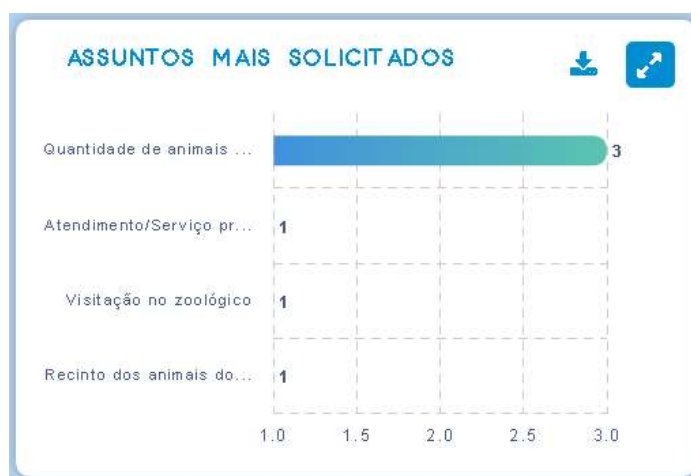
Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard>

O item "Museu do Zoológico" em primeiro lugar, com 4 demandas, correspondem a **33%** das sugestões.

O segundo lugar "Quantidade de animais do Zoológico" e Atendimento/Serviço prestado pelo Zoológico" com 4 demandas cada, fazendo também 33% delas.

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **6** reclamações no mês de novembro, mais um mês que tem queda em relação ao mês anterior, conforme o quadro abaixo.



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

O item "Quantidade de animais" ficou em primeiro lugar com apenas 3 manifestações, fazendo 50% das manifestações.

Ressaltamos que pelo segundo mês seguido as manifestações de sugestões e reclamações caem mais da metade em relação aos meses anteriores.

12. Solicitações por assunto no mês

Só tivemos uma solicitação no mês.

13. Denúncias no mês

Não tivemos nenhuma denúncia 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 à 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.

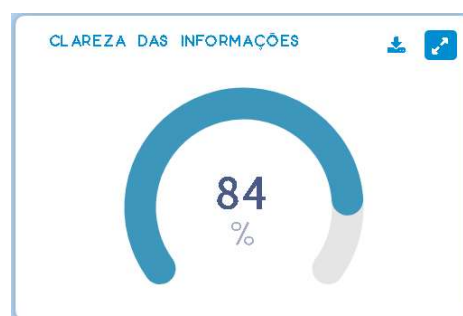
Abaixo vamos mostrar como o cidadão está se sentindo com relação à Carta apresentada e sua avaliação com estatística **acumulada** até o mês de novembro de 2022.

Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



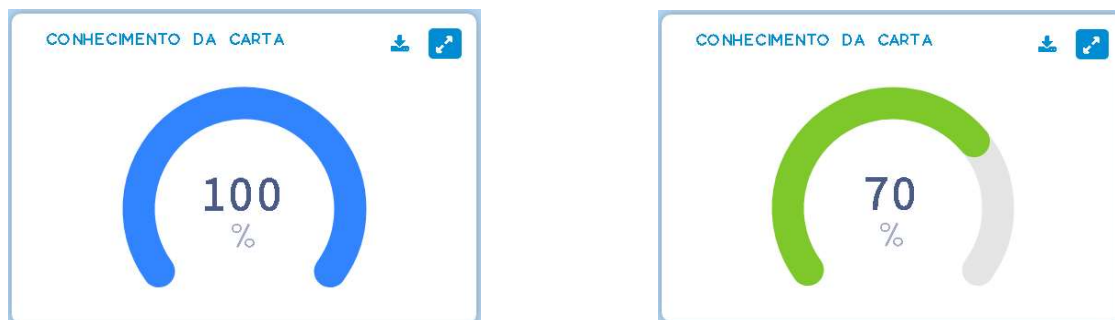
Resultado médio das Outras Ouvidorias



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 **Funcionários também podem fazer manifestações na Ouvidoria?**

Claro que sim! Imagine você trabalhando em um restaurante, e ter que almoçar em outro porque o patrão não permite que você coma lá! Faz sentido?

A Ouvidoria é para todo cidadão! Sem exclusão!

O que é importante é, não utilizar a Ouvidoria para ficar elogiando colegas indefinidamente, ou reclamando de situações particulares.

Com relação ao “denuncismo” nem se fala!

Independente destas situações, podemos sim, elogiar, reclamar, sugerir, solicitar acesso a informações, solicitar serviços de algum órgão, inclusive denunciar, aliás, neste último item é nossa obrigação em caso de conhecimento de alguma irregularidade no Órgão ou conduta de servidor.

Elogiar, vamos usar o bom senso, ou seja, não devemos elogiar a gravata do colega, ou a bolsa de outra, e sim algo inerente ao trabalho, à conduta profissional.

Sugerir, algo que não consiga pelos meios normais internos, ou para outra instituição/órgão.

Reclamar, preferencialmente se não tiver acesso pessoal para se manifestar.

As denúncias têm critérios específicos para se considerar. Como nomes de pessoas e empresas envolvidas; quando ocorreu o fato; onde ocorreu o fato; quem pode testemunhar; e se a pessoa pode apresentar provas.

Este assunto já foi abordado em algum “dedo de prosa” anterior.

Manifestem-se! É um **direito** de todos!

No próximo relatório teremos o “dedo de prosa” sobre “**Meu cadastro na Ouvidoria serve para todos os outros Órgãos do DGF?**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

No mês de dezembro de 2022 teremos uma nova plataforma de Ouvidoria, deixaremos o OUV-DF para entrada do **PARTICIPA DF**. Nela estará a união do OUV-DF e do e.SIC. Virá para facilitar a vida de todos!

Se quiser conhecer, entre no site www.participa.df.gov.br.

Boas festas, e que o aniversário de Jesus traga bênçãos de união à todas as famílias!

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

Brasília – DF, 08 de dezembro de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria