



Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília

Mês de abril 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 abril de 2022 foram registradas **175** demandas no Sistema OUV-DF, sendo 134 elogios, 22 reclamações, 18 sugestões e 1 denúncia.

Conseguimos voltar ao patamar de média de demandas mensais no 1º mês completo de retorno e utilização das urnas da Ouvidoria, que era de 160/mês.

Isto nos mostra de quanto é eficaz o uso das urnas como ferramenta de comunicação/manifestação dos visitantes do Zoológico na Ouvidoria.

O resultado destas 5 urnas foi um aumento de 22 manifestações para 175 no mês. Aumento de **695%**.

Temos agora um acumulado de **7.546** manifestações desde setembro de 2016.

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 abril/2022			
ORDEM	ÓRGÃO DO GDF		Total de Manifestações
1º	SES	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL	26.308
2º	FJZB	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	4.357
3º	FHB	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	3.471
4º	SEE	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	2.913
5º	DETRAN	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.264
6º	SEMOB	SEMOB - SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL	1078
7º	PMDF	PMDF - POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL	960
8º	SEDES	SEDES - SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL	777
9º	PCDF	POLÍCIA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL	726
10º	SEEC	SEEC - SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	668

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 abril inclusive, no sistema Ouv-DF

conforme 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 à 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.



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

O tempo médio de respostas das demandas entre as 90 Ouvidorias do GDF, se manteve em 12 dias conforme demonstra a figura abaixo.



Fonte: <https://www.ouv.df.gov.br/#/>

Não temos manifestações vencidas, nem manifestações respondidas fora do prazo no Sistema Ouv-DF.

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 abril de 2022.

Resultados da Ouvidoria da FJZB

Resultados das Ouvidorias da GDF

Resolutividade



No índice de resolutividade tivemos o percentual de 100% pelos que fizeram o preenchimento de questionário de satisfação no mês. A média das demais Ouvidorias se manteve em 38%.

Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Fomos avaliados com o resultado foi 100%, dentre os visitantes que responderam o questionário de satisfação. A média das demais Ouvidorias caiu de 62% para 61%.

Satisfação com o Atendimento



Também com 100% na avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação. A média das demais Ouvidorias foi de 65%.

Satisfação com a resposta



<https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/>



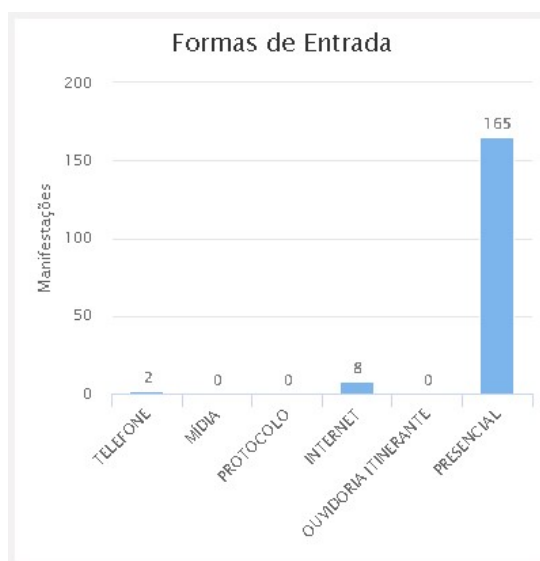
<http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/pesquisa-satisfacao>

Fontes para todos os quadros acima:

O índice de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação foi também de 100%. A média das demais Ouvidorias passou de 45% para 44% em relação ao mês anterior.

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 abril tivemos **175** demandas, sendo 8 pela internet feitas pelos próprios cidadãos, 165 presencialmente através dos formulários deixados nas urnas da Ouvidoria, e duas feitas pelo atendimento 162.



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

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 abril de 2022.



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

Tivemos 134 elogios, 22 reclamações, 18 sugestões e 1 denúncia.

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 relação às sugestões e reclamações.

Neste mês os responsáveis pelos elogios que se destacaram foram o borboletário, servidores do Zoológico e uso dos banheiros e fraldários do Zoológico.

8. Manifestações na Ouvidoria por assunto (geral)

Foram registradas cento e setenta e cinco manifestações no mês de abril conforme o quadro abaixo.

MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM ABRIL/2022							
ASSUNTOS	Elogio	Sugestão	Reclamação	Informação	Solicitação	Denúncia	SOMA
Borboletário	61		1				62
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	26	1	3				30
Servidor/Funcionário do Zoológico	25						25
Visitação no Zoológico	19						19
Tratamento dado aos animais do Zoológico	1	1	3				5
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	1	1					2
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	1	2	4				7
Quantidade de animais no Zoológico		4	2				6
Distribuição de mapas no Zoológico		2					2
Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico		2					2
Visualização dos animais nos recintos		2					2
Serviço prestado por Órgão/Entidade do Governo do GDF		1					1
Lanchonete/Restaurante do Zoológico		1					1
Bilheteria do Zoológico		1	6				7
Comunicação de órgão/entidade com o cidadão			1				1
Servidor Público			1			1	2
Licitação			1				1
TOTAIS	134	18	22			1	175

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

Os números da Fundação na Ouvidoria são muito bons em relação à classificação, ou seja, de elogios em relação às sugestões e reclamações.

Como é possível ver no quadro acima, o borboletário foi o principal responsável que conquistou a maioria dos elogios, sendo que devemos considerar o item “Servidor/Funcionário do Zoológico” foram na grande maioria também para os atendentes do borboletário, ou seja, quase que se soma o 1º e o 3º item para créditos da Seup.

Desde o retorno das urnas da Ouvidoria, o pessoal do borboletário vem recebendo elogios nominais ou coletivos. Tudo resultado de reforma do borboletário e o excelente atendimento e profissionalismo dos monitores, tratadores e vigilantes do setor.

Outros que merecem reconhecimento são as mulheres da limpeza dos banheiros que também receberam elogios nominais e coletivos.

Créditos também para Suafi.

Com relação às reclamações, tivemos 22, e isto representa apenas 12,57% do total das demandas.

Outra nova informação é que tivemos 138 demandas desprezadas por não conterem requisitos mínimos para registro.

9. Elogios por assunto

Durante o mês de abril tivemos 134 elogios, como demonstra o quadro abaixo.

Elogios em abril/2022		
Posição	ASSUNTOS	Totais
1º	Borboletário	61
2º	Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	26
3º	Servidor/Funcionário do Zoológico	25
4º	Visitação no Zoológico	19
5º	Tratamento dado aos animais do Zoológico	1
	Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	1
	Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	1
Total		134

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

10. Sugestões por assunto no mês

Recebemos 18 sugestões conforme o quadro a seguir:

Sugestões em abril/2022		
Posição	ASSUNTOS	totais
1º	Quantidade de animais do Zoológico	4
2º	Distribuição de mapas no Zoológico	2
	Atendimento/serviço prestado pelo zoológico	2
	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico	2
	Visualização dos animais nos recintos	2
3º	Serviço prestado por Órgão/Entidade do Governo do GDF	1
	Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	1
	Tratamento dado aos animais do Zoológico	1
	Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	1
	Lanchonete/Restaurante do Zoológico	1
	Bilheteria do Zoológico	1
TOTAL		18

11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos vinte e duas reclamações, conforme segue:

Reclamações em abril/2022		
Posição	ASSUNTOS	total do mês
1º	Bilheteria do Zoológico	6
2º	Atendimento/serviço prestado pelo zoológico	4
3º	Tratamento dado aos animais do Zoológico	3
4º	Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	3
5º	Quantidade de animais do Zoológico	2
6º	Comunicação de órgão/entidade com o cidadão	1
7º	Servidor Público	1
8º	Licitação Pública	1
9º	Borboletário do Zoológico	1
TOTAIS		22

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

12. Solicitações por assunto no mês

Não tivemos solicitações no mês.

13. Denúncias no mês

Recebemos uma denúncia durante o mês de abril de 2022.

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.

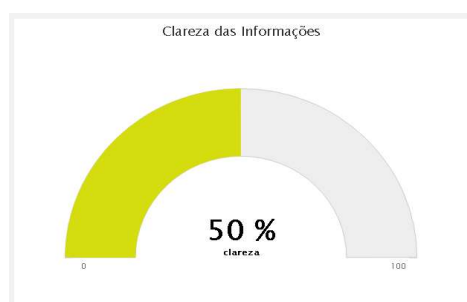
De lá para cá tivemos muitas mudanças e lapidações nas Cartas de Serviços de todos os Órgãos do GDF.

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 abril de 2022.

Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias



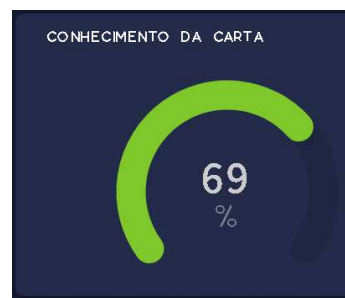
Fontes para os dois quadros:

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, das pessoas pesquisadas que responderam o questionário, 50% disseram que a Carta de Serviços da Fundação tem clareza das informações contidas, e 77% para a média das Ouvidorias do DF.

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 69% para a média das ouvidorias do GDF.

15. “**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 de “**Como fazer o tratamento de denúncias no Órgão**”.

Como fazer o tratamento de denúncias no Órgão

Em primeiro lugar, uma denúncia é acompanhada diretamente pela CGDF quando tramitada no Órgão.

Entenda-se como denúncia, previsto no Decreto 36.462 de 23 de abril de 2015: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

É considerada pela CGDF como uma situação grave.

A denúncia sempre será encaminhada em caráter **sigiloso** ao superior hierárquico para que faça as avaliações necessárias. Nunca diretamente ao denunciado.

O denunciado **nunca** deverá responder à Ouvidoria a demanda encaminhada ao superior imediato!

O superior hierárquico, sem comunicar ao denunciado deverá fazer sua avaliação de veracidade e conhecer os elementos mínimos (internamente) para uma denúncia e se ela procede.

Elementos mínimos:

Na carta de serviços da Fundação temos descrito o seguinte:

São elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

Nomes de pessoas e empresas envolvidas
quando ocorreu o fato
Onde ocorreu o fato
Quem pode testemunhar
Se a pessoa pode apresentar provas

Por que os elementos mínimos?

Porque sem eles não seria possível averiguação e constatação dos fatos para uma possível tomada de providências.

Sem os elementos mínimos a denúncia não terá continuidade.

Se for procedente e tenha os elementos mínimos, o setor responsável deverá sugerir um PIP ou PAD se for o caso e, o denunciado deverá tomar conhecimento somente quando se iniciar algum procedimento ou quando for necessário, caso contrário, se faz desnecessário comunicar ao denunciado algo improcedente.

Outra coisa importante de não informar ao denunciado antes das apurações dos fatos, é para não criar uma expectativa negativa que pode não ter fundamento.

Para a Ouvidoria, o setor deverá informar via SEI (sigiloso) o que será feito com aquela demanda para que seja respondido oficialmente ao denunciante no sistema OUV-DF.

A Ouvidoria e os demais setores e servidores também não poderão em momento algum passar qualquer informação a respeito daquela demanda salvo nos casos previstos em Lei, sob pena de responsabilização.

As denúncias também possuem um prazo de 20 dias para resposta definitiva, porém, se elas forem procedentes, quase sempre demorarão mais do que o prazo legal para conclusão, então, o setor deverá dar uma resposta preliminar à Ouvidoria, informando o que está sendo feito com aquela demanda.

A Ouvidoria dará uma “resposta definitiva” com aquela informação, esclarecendo que ao término dos procedimentos o cidadão terá uma “resposta complementar” àquela denúncia.

Quando a resposta final for encaminhada à Ouvidoria, o denunciante receberá a resposta complementar com a finalização da demanda.

No próximo relatório teremos o “dedo de prosa” sobre **“Sugestões”**

Agradecemos a leitura e até lá.

Brasília – DF, 04 de maio de 2022.

Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon

Chefe da Ouvidoria