



## **Relatório Mensal da Ouvidoria do Zoológico de Brasília**

Mês de setembro 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)**

## 1. O que fizemos:

No mês de setembro de 2022 foram registradas **190** demandas no Sistema OUV-DF, sendo **154** elogios, 23 sugestões, 12 reclamações e 1 solicitação de informação.

Acumulamos **8.586** manifestações desde setembro de 2016.

Registramos:

**O Elogio nº 5.000** – Foi para **Mirnei** do Museu. (El. 243.128 /2022)

*“Quero agradecer o teor que foi dado pela profissional **Mirnei** que foi de uma excelência. Só tenho a agradecer a ela e toda equipe do Zoológico.”*

**A Manifestação nº 8.400** – Foi para o Borboletário. (El. 231.199/2022)

*“Passeio incrível, explicativo e dinâmico. Em nome da nossa família, manifestamos nosso elogio. Parabéns à equipe.”*

**A Manifestação nº 8.500** – Foi também para **Mirnei** no Museu. (El. 244.209/2022)

*“... atendimento e explicação **Mirnei** excelente.”*

## 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 setembro/2022		
ORDEM	ORGÃO	Total de Manifestações
1º	SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO D. F.	29.376
2º	FJZB - FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASILIA	<b>5.089</b>
3º	FHB - FUNDAÇÃO HEMOCENTRO DE BRASÍLIA	4.107
4º	SEE - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO D. F.	3.412
5º	DETRAN - DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO	1.398

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

No mês de setembro, recebemos **16,03%** de todos os elogios recebidos no Governo do Distrito Federal, e temos no acumulado, **8,4%** 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 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 setembro inclusive, no sistema OUV-DF conforme quadro abaixo.



Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_vencidas](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 responder as demandas com prazo de menos de um dia como prazo médio **no mês**, ou seja, **menos de ½ dia**. Nos mantivemos em 0,2 dia, ou seja, aproximadamente 4:40h.

Também, na média temos o prazo de resposta em 1,1 dia no acumulado desde 2016.



Prazo médio da **Fundação**



Prazo médio das Ouvidorias

Fonte: [https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel\\_man\\_vencidas](https://www.ouv.df.gov.br/#/dashboard/rel_man_vencidas)

O prazo médio de respostas da média das outras Ouvidorias também caiu de 7,7 para 7,3 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 setembro de 2022.

### Resultados da Ouvidoria da FJZB

### Resultados das Ouvidorias da GDF

#### Resolutividade



No índice de resolutividade tivemos o percentual de 0% porque os visitantes não responderam o questionário de satisfação. A média geral das Ouvidorias caiu de 39% para 38% no mês.

#### Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



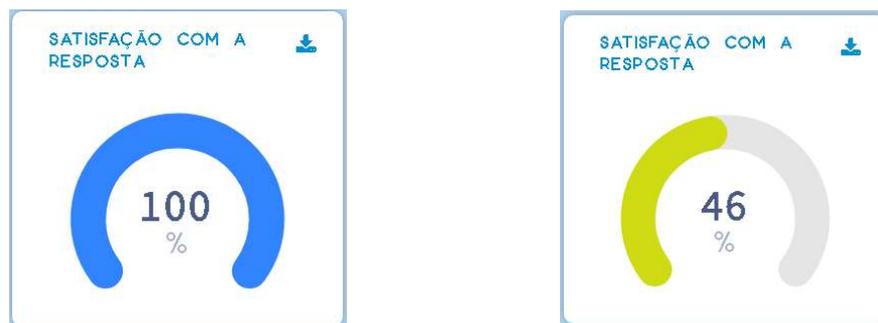
Para este índice também recebemos 100%. A média das demais Ouvidorias está em 62% no mês.

## Satisfação com o Atendimento



Também não tivemos avaliação de satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação, portanto não aparece percentual. A média das Ouvidorias ficou com 64% no mês.

## Satisfação com a resposta



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

Fontes para todos os quadros acima:

Embora não tenhamos o índice de resolutividade, o índice de satisfação com a resposta da Fundação ficou em 100% para Fundação. A média das demais Ouvidorias está em 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 setembro tivemos **190** demandas, **7** pela internet (3,2% do total) feitas pelos próprios cidadãos e **213** (96,8% do total) preenchidas nos formulários “Registre Sua Manifestação” da Ouvidoria.



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

Foram 188 manifestações por formulário na Urna (presencial), 1 por telefone e uma pela internet. 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 setembro de 2022.



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

Neste mês tivemos 154 elogios, 23 sugestões, 12 reclamações, e 1 informação.

As reclamações fazem pouco mais de 6% do total das nossas demandas no mês.

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



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

Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu 51, o que representa **26,8%** das manifestações;

O Borboletário ficou com 39, significando **20,5%**; e Museu de Ciências Naturais que reabriu este mês, recebeu 34 que dá **17,9%** das manifestações;

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.

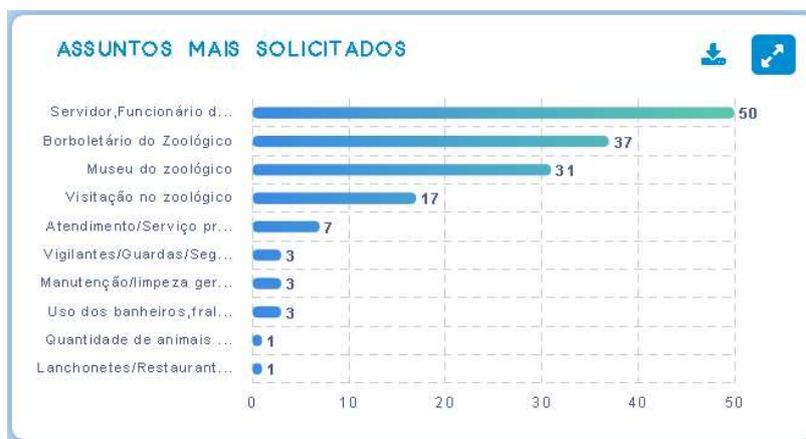
MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO EM SETEMBRO/2022							
ASSUNTOS	ELO	SUG	REC	INF	SOL	DEN	SOMA
Servidor/Funcionário do Zoológico	50		1				51
Borboletário	37	1		1			39
Museu do Zoológico	31	3					34
Visitação no Zoológico	17						17
Atendimento/serviço prestado pelo Zoológico	7	3					10
Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	3						3
Manutenção/Limpeza geral do Zoológico	3	1	1				5
Uso dos banheiros/fraldários do Zoológico	3		2				5

Quantidade de animais no Zoológico	1		6				7
Lanchonetes/restaurantes do Zoológico	1						1
Acessibilidade no Zoológico			1				1
Tratamento dado aos animais do Zoológico		4	1				5
Recinto dos animais no Zoológico		3					3
Quantidade de borboletas no Zoológico		2					2
Bebedouros no Zoológico		1					1
<b>TOTAIS</b>	<b>153</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>1</b>			<b>184</b>

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

## 9. Elogios por assunto

Durante o mês de setembro tivemos **154** elogios para o Zoológico.



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

Servidor, Funcionário do Zoológico recebeu 50, o que representa **32,5%** das manifestações;

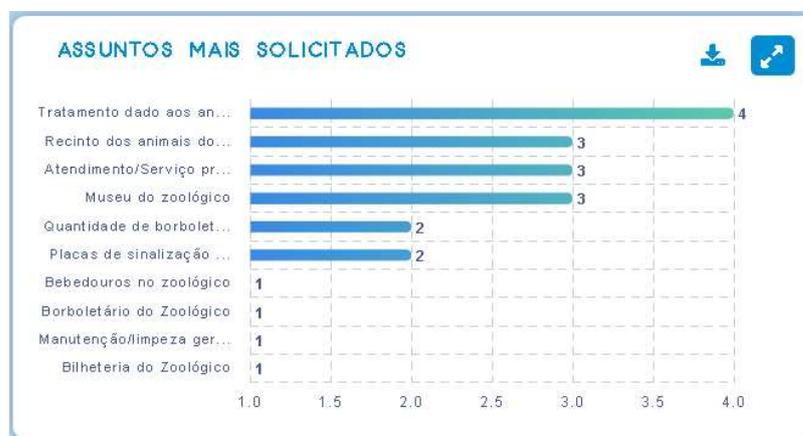
O Borboletário ficou com 37, significando **24,0%**; e

Museu de Ciências Naturais que reabriu este mês, recebeu 31 que dá **20,1%** das manifestações;

Os números de elogios neste mês foram fantásticos, porque representaram **81%** das manifestações na Ouvidoria.

## 10. Sugestões por assunto no mês

Foram registradas 23 sugestões durante o mês de setembro.



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

O item "Tratamento dado aos Animais" em primeiro lugar, com 4 demandas que são **17,4%** das sugestões.

Já "Recinto dos animais do Zoológico", "Atendimento/Serviço Prestado" e "Museu do Zoológico" estão em 2º lugar com 3 cada item, sendo **13,0%** das demandas.

## 11. Reclamações por assunto do mês

Recebemos **12** reclamações no mês de setembro, menos da metade do mês anterior, conforme o quadro abaixo.



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

"Quantidade de animais" foram 6 demandas, com 50%, e "Uso dos Banheiros/Fraldários" com 2 demandas e 16,7%.

## 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 **duas** solicitações de acesso à Informação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic durante o mês, sendo uma respondida dentro do prazo legal ao demandante, e outra está em atendimento.

## 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 setembro de 2022.

### Clareza das Informações

Resultado acumulado da FJZB



Resultado médio das Outras Ouvidorias

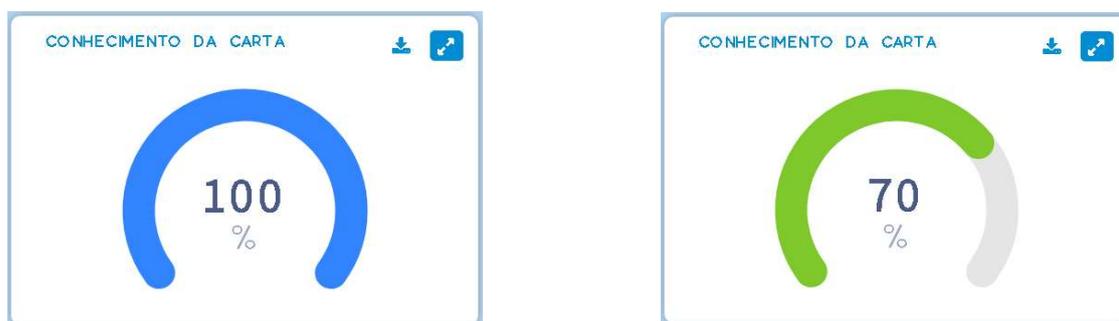


Fonte: <http://painel.ouv.df.gov.br/dashboard/carta-de-servicos>

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 falaremos sobre **Linguagem Simples**.

Parece simples escrever em “linguagem simples”, mas não é tão fácil quanto parece.

A grande questão é: Será que quem irá ler o que estou escrevendo irá também entender tudo como deveria?

Nem todas as pessoas tem o mesmo grau de conhecimento e entendimento das coisas. Umás compreendem mais e outras nem tanto, então, devemos escrever como se todos fossem “nem tanto”.

Pensemos: O que eu escrevi todas as pessoas cultas até as mais simples entenderão o meu recado?

Se ficar uma pontinha de dúvida, devo revisar meu texto e torná-lo ainda mais simples.

Por que devo simplificar?

Porque se a comunicação não for eficiente, todo o trabalho até a leitura final foi perdido.

O cidadão precisa se sentir acolhido, e uma maneira de mostrar isto é numa escrita simples, uma comunicação inclusiva.

Um cidadão pede algo para o Órgão, o setor responsável faz a leitura, estuda, pesquisa, faz reuniões, processa documentos, e por fim, elabora uma resposta.

A resposta ao cidadão ficou um pouco incompreensiva ao cidadão, então, ele não entendeu e se sentirá “não atendido”.

Resultado: Muito trabalho perdido.

É também uma questão de respeito ao cidadão quando deixamos bem claro aquilo que estamos comunicando.

Não menos importante é uma resposta completa, sem siglas, exemplo: A GEGEP encaminhou o documento para SUAFI.

O cidadão não é obrigado a saber que GEGEP é Gerência de Gestão de Pessoas, e SUAFI é Superintendência Administrativa e Financeira. Nós temos que informá-lo sobre elas. Se for necessário uso de sigla, que seja seguida de seu significado.

Vocês conseguem entender? 

É uma fonte de Libras- Língua Brasileira de Sinais, e está escrito Ouvidoria do Zoológico.

Quando colocamos siglas ou expressões não comuns num texto, fica mais ou menos como esta fonte. Pouquíssimos entenderão.

Se dissermos que encaminhamos um documento, ou estamos providenciando algo, devemos dizer também **quando**.

É importante responder o necessário para não terminar em textos muito grandes e cansativos para leitura.

Uma linguagem simples também faz parte da qualidade de resposta.

Simplificar é respeitar o cidadão.

No próximo relatório teremos o “**dedo de prosa**” sobre “**Como se Utilizar da Ouvidoria Como Ferramenta de Gestão**”.

Agradecemos a leitura e até lá.

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

**Paulo Mauricio Macedo Alegre Alarcon**

Chefe da Ouvidoria