

JANEIRO - MARÇO



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO JARDIM  
ZOOLOGÍCO DE BRASÍLIA

1.º TRIMESTRE

2025



# QUEM SOMOS

## GOVERNADOR

IBANEIS ROCHA

## OUVIDORA - GERAL

DANIELA RIBEIRO PACHECO

## CONTROLADOR - GERAL

DANIEL ALVES LIMA

## OUVIDOR FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

BRUNO TADEU JOSÉ RIBEIRO

## DIRETOR- PRESIDENTE

WALLISON COUTO DE  
OLIVEIRA

# NOSSOS NÚMEROS

## 1.º TRIMESTRE

# 289

## REGISTROS NO 1º TRIMESTRE



275 - Presencial - 95,2%



12 - Internet - 4,2%



2 - Central 162 - 0,7%

## ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025, foram registrados 289 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria.

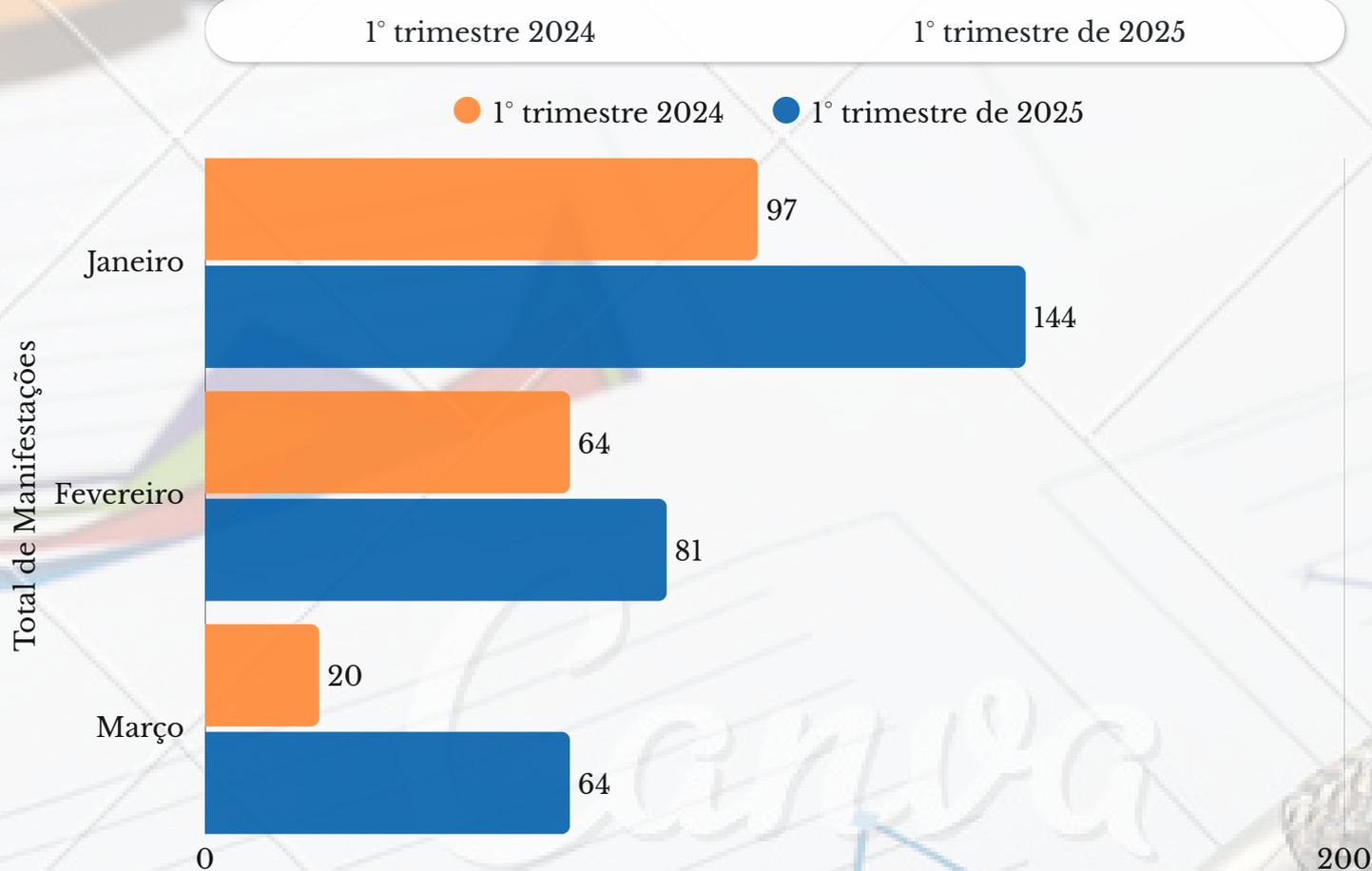
Em comparação ao mesmo período de 2024, quando houve 181 registros, observou-se um crescimento de aproximadamente 60% no número total de manifestações.

O atendimento presencial permaneceu como o canal mais utilizado, com 275 manifestações registradas diretamente nas urnas da Ouvidoria instaladas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília.

No mesmo período de 2024, esse número havia sido de 173, representando um aumento de cerca de 59% em 2025, o que evidencia maior engajamento da população junto à Ouvidoria.

Por sua vez, a proporção de manifestações recebidas pela Central 162 e pela internet manteve-se estável em 5% do total tanto em 2024 como em 2025.

# COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



## ANÁLISE

Observamos que o mês de janeiro concentrou o maior número de manifestações tanto em 2024 quanto em 2025. Esse comportamento pode ser explicado pelo período de férias escolares, quando o Zoológico de Brasília recebe um volume maior de visitantes.

Em contraste, os meses de fevereiro e março registraram uma procura menor pelos serviços de ouvidoria, após o término do período de férias.

Considerando o primeiro trimestre como um todo, verificou-se em 2025 um aumento no número de registros em relação ao mesmo período de 2024.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



## ANÁLISE

Os elogios aumentaram de 69 em 2024 para 136 em 2025, o que representa um crescimento de aproximadamente 97%.

Esse resultado demonstra maior participação dos cidadãos. Cabe destacar que, por se tratar de um espaço aberto, o volume de chuvas pode influenciar o fluxo de visitantes e, conseqüentemente, impactar a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

# ASSUNTOS + DEMANDADOS

88

1º Visitação no Zoológico

35

2º Quantidade de animais no Zoológico

32

3º Uso dos banheiros e Fraldários

21

4º Tratamento dado aos animais do Zoológico

16

5º Manutenção Limpeza geral no Zoológico

## ANÁLISE

Ao comparar os dados do primeiro trimestre de 2024 com os de 2025, observa-se que os principais temas das manifestações permaneceram inalterados.

Em 2024, o assunto Visitação ao Zoológico concentrou 38 registros, seguido por 35 manifestações sobre a Quantidade de animais no Zoológico e 27 referente ao Uso dos banheiros/fraudários do Zoológico.

Em 2025, o cenário foi semelhante: a Visitação ao Zoológico continuou sendo o tema mais recorrente, registrando 88 manifestações — um aumento de 131% em relação ao ano anterior.

# INDICADORES

**Satisfação com atendimento**



**Satisfação com a ouvidoria**



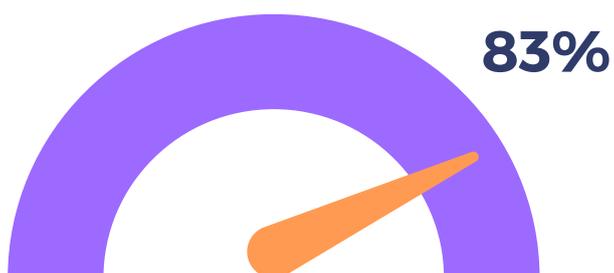
**Qualidade da resposta**



**Satisfação com o sistema**



**Recomendação**



**Resolutividade**



## ANÁLISE

Ao analisar os indicadores, verificamos que as metas estabelecidas no Plano Bianual de Ação (2024-2025) estão sendo alcançadas. No que se refere à Resolutividade, ainda não houve manifestações avaliadas. Por isso, vamos intensificar o acompanhamento pós-atendimento para atingir as metas propostas e, paralelamente, buscar a elevação dos demais indicadores, ampliando, assim, a participação dos cidadãos nas pesquisas de satisfação.

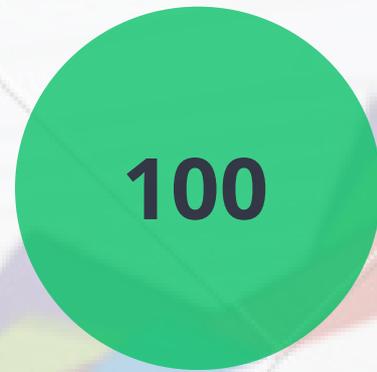
# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



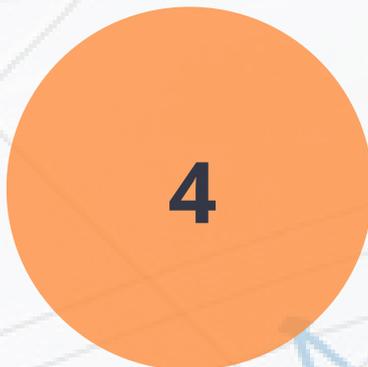
Total de pedidos



Tempo médio de resposta



% resposta no prazo



Acolhidos



Não Acolhidos

## ANÁLISE

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 8 pedidos de acesso à informação. Destes, 4 não foram acolhidos por diferentes razões, tais como falta de competência para responder, inexistência da informação, duplicidade dos pedidos ou por se tratarem de denúncias, reclamações ou solicitações de serviços, que não se caracterizam como pedidos de acesso à informação.

Foram respondidos efetivamente 4 pedidos, e observou-se uma diminuição de 42% nas solicitações de acesso à informação em comparação com o mesmo período de 2024.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

## 01

- Ouvidoria Day - Auditório da Caesb, dia 12/03/25

## 03

- Comissão de Sindicância
- Comitê de Ética
- Comitê Interno de Governança
- Grupo de Trabalho referente a Questões Fundiárias da FJZB

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## ANÁLISE

O relatório do 1º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, abrangendo assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores de desempenho, metas alcançadas no Plano de Ação, participação em eventos, capacitações e projetos desenvolvidos, entre outros tópicos.

### Principais Resultados:

- Algumas metas foram apenas parcialmente atendidas, como no indicador de Resolutividade.
- Áreas de melhoria identificadas: instalação de placas de sinalização e identificação dos animais.

### Impactos e Benefícios:

- O impacto foi positivo, destacando-se o aumento do número de elogios recebidos em comparação ao mesmo período de 2024.

### Recomendações:

- Solicitar à Assessoria de Comunicação Social a antecipação da aquisição de placas para aprimorar a sinalização e a identificação dos animais.

### Conclusão:

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília apresentou avanços, com destaque para o aumento de elogios e maior engajamento dos visitantes. Persistem desafios relacionados ao indicador de Resolutividade e à melhoria da sinalização e identificação dos animais. A adoção das recomendações propostas é fundamental para elevar a qualidade dos serviços, ampliar a satisfação do público e alcançar as metas previstas no Plano de Ação.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF SIC - Sistema de Informação ao Cidadão