

ABRIL - JUNHO



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO JARDIM  
ZOOLOGÍCO DE BRASÍLIA

2.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 2.º TRIMESTRE

# 408



401 - Presencial - 98,3%

## REGISTROS NO



7 - Internet - 1,7%

## 2º TRIMESTRE



0 - Central 162 - 0%

## ANÁLISE

No segundo trimestre de 2025, foram registrados 408 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria.

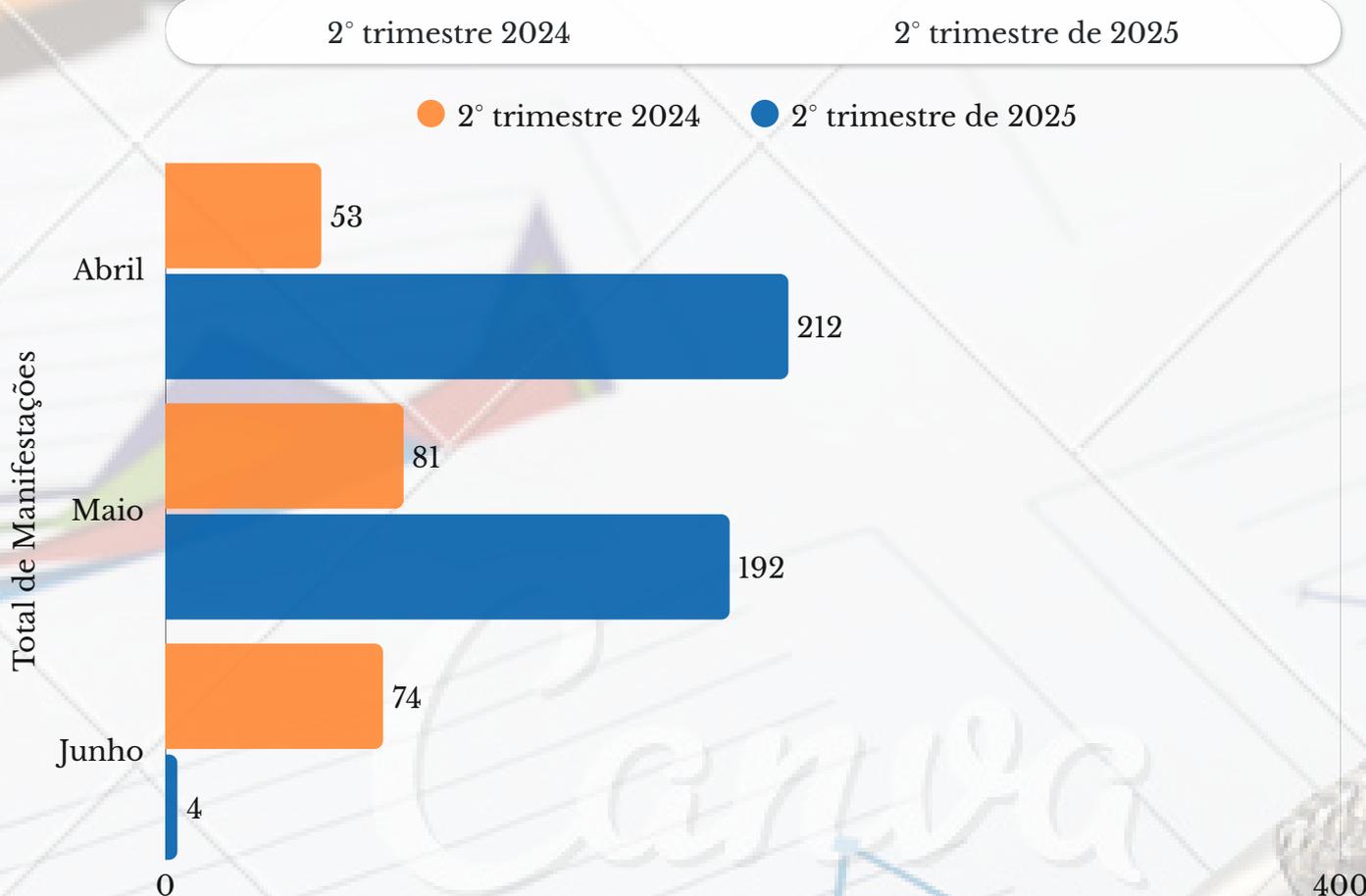
Em comparação ao mesmo período de 2024, quando houve 208 registros, observou-se um crescimento de aproximadamente 96% no número total de manifestações.

O atendimento presencial permaneceu como o canal mais utilizado, com 401 manifestações registradas diretamente nas urnas da Ouvidoria instaladas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília.

No mesmo período de 2024, foram registradas 191 manifestações. Em 2025, esse número cresceu cerca de 109% em relação ao ano anterior. Esse aumento está relacionado também à implementação da gratuidade aos domingos e feriados, iniciada no aniversário de Brasília, em 21 de abril, quando houve um aumento significativo no número de visitantes no Zoológico de Brasília.

O número de manifestações recebidas pela Central 162 e pela internet permaneceram baixas em 1,7% do total.

# COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



## ANÁLISE

Observamos que os meses de abril e maio de 2025 concentraram o maior número de manifestações, em função do início da gratuidade aos domingos e feriados. No final de maio, o Zoológico foi fechado devido à suspeita de gripe aviária. O caso foi posteriormente confirmado, e as atividades foram retomadas apenas em 7 de julho.

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

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



## ANÁLISE

As reclamações aumentaram de 57 manifestações em 2024 para 138 em 2025, o que representa um crescimento de aproximadamente 142%.

Esse resultado está diretamente relacionado ao aumento do número de visitantes registrado no período. Cabe destacar que houve insatisfação dos visitantes quanto a alguns aspectos, como a variedade de animais disponíveis para visitação, a limpeza e a quantidade dos banheiros, bem como a quantidade das placas de sinalização.

# ASSUNTOS + DEMANDADOS

114

1º Visitação no Zoológico

70

2º Quantidade de animais no Zoológico

48

3º Uso dos banheiros e Fraldários

42

4º Placa de Sinalização e identificação dos animais do Zoológico

34

5º Lanchonetes / Restaurantes do Zoológico

## ANÁLISE

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

Em 2024, o tema “Visitação ao Zoológico” concentrou 58 registros, seguido por 26 manifestações relacionadas à quantidade de animais e 24 referentes ao uso dos banheiros e fraldários.

Em 2025, o cenário manteve-se semelhante, porém com aumento expressivo no volume de manifestações. “Visitação ao Zoológico” continuou sendo o tema mais recorrente, registrando 114 ocorrências — um crescimento de 96% 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.

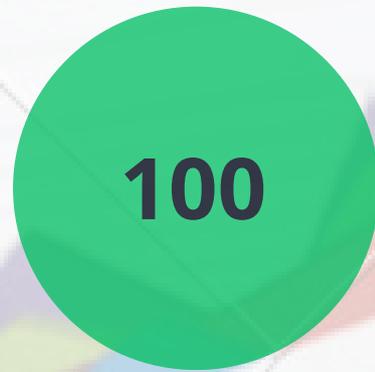
# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



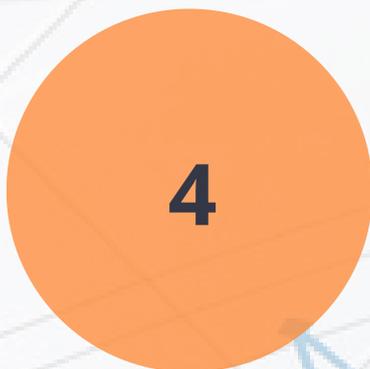
Total de pedidos



Tempo médio de resposta



% resposta no prazo



Acolhidos



Não Acolhidos

## ANÁLISE

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 6 pedidos de acesso à informação. Destes, 2 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 625% nas solicitações de acesso à informação em comparação com o mesmo período de 2024.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

02

- WEBINÁRIO - A LGPD Aplicada ao Tratamento de Manifestações de Ouvidoria, dia 09/04/25
- Curso EAD de Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria - de 26 de maio a 26 de junho de 2025

03

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

01

- 1º Reunião Geral da Rede SIGO, na EGOV, dia 08/04/25

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

## ANÁLISE

O relatório do 2º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, abrangendo os assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores de desempenho, metas alcançadas no Plano de Ação, participação em eventos, capacitações, projetos desenvolvidos, entre outros tópicos.

### Principais Resultados:

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

### Impactos e Benefícios:

- O impacto geral foi positivo, com destaque para o aumento de manifestações recebidas em comparação ao mesmo período de 2024.

### Recomendações:

- Verificou-se aumento no número de reclamações relacionadas à limpeza dos banheiros. A área responsável foi acionada e se prontificou a apurar as causas e adotar as medidas necessárias para solução do problema.

### Conclusão:

No 2º trimestre de 2025, o relatório evidenciou a necessidade de aprimoramento do indicador de Resolutividade, bem como de melhorias nas áreas de limpeza dos banheiros, sinalização e identificação dos animais. A implementação das ações propostas é fundamental para elevar a qualidade dos serviços e atender com maior eficiência às demandas da população.

Fontes: Painel de Ouvidoria do DF; SIC – Sistema de Informação ao Cidadão.