

JULHO - SETEMBRO



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO JARDIM
ZOOLOGÍCO DE BRASÍLIA

3.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

3.º TRIMESTRE

169



156 - Presencial - 92,3%

REGISTROS

NO

3º TRIMESTRE



7 - Internet - 7,1%



1 - Central 162 - 0,6%

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025, foram registrados 169 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria.

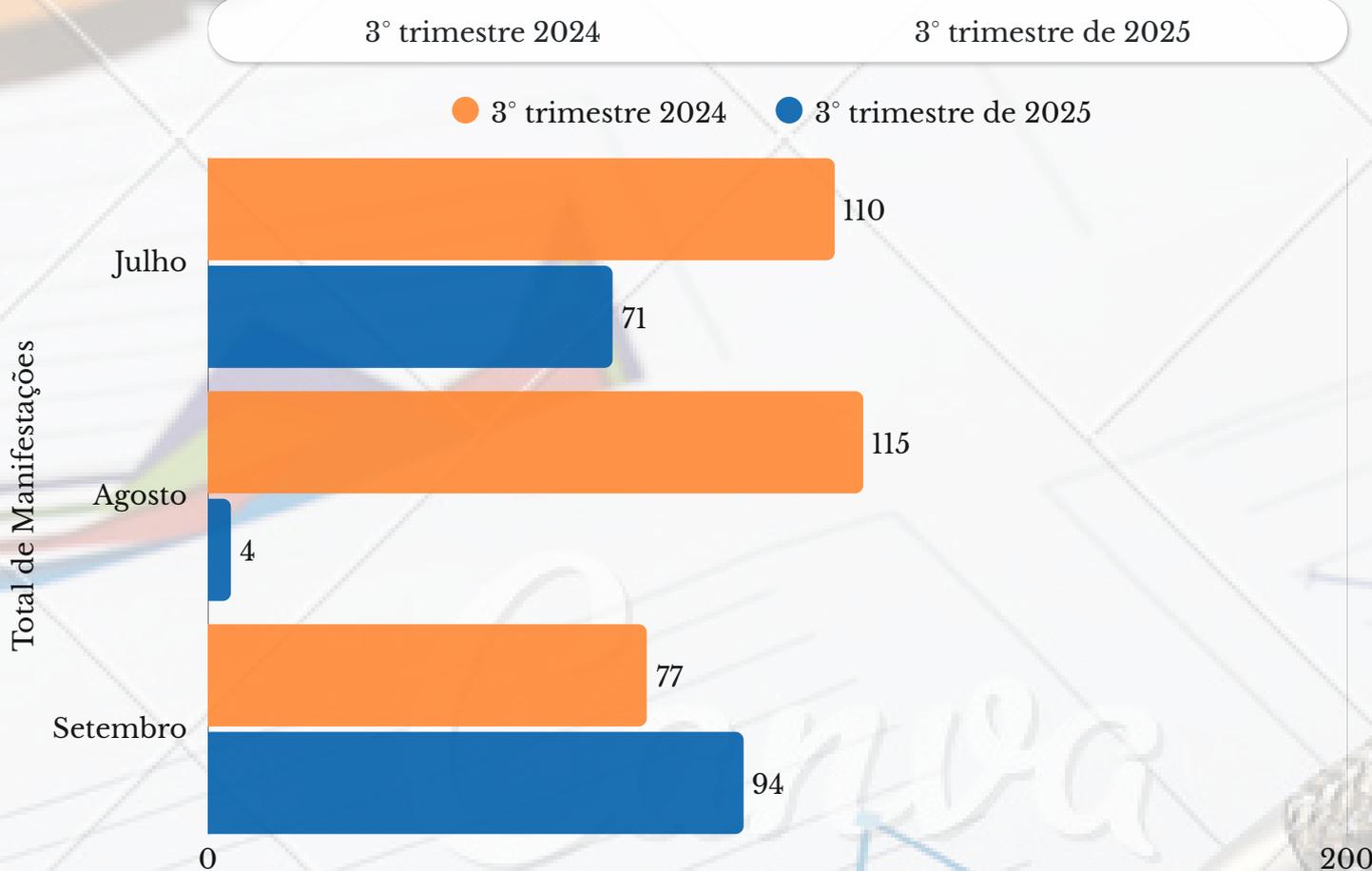
Em comparação ao mesmo período de 2024, quando houve 302 registros, observou-se uma redução de aproximadamente 44% no número total de manifestações.

O atendimento presencial permaneceu como o canal mais utilizado, com 156 manifestações registradas diretamente nas urnas da Ouvidoria instaladas na Fundação Jardim Zoológico de Brasília. No mesmo período de 2024, foram contabilizadas 284 manifestações presenciais — uma diminuição de cerca de 45% em relação ao ano anterior.

Essa redução está relacionada à implementação, em 6 de agosto de 2025, de uma nova funcionalidade de validação de CNPJ no sistema Participa-DF. Devido a essa atualização, houve impossibilidade temporária de registro das manifestações recebidas na Fundação. Cerca de 90% das manifestações são cadastradas utilizando o CNPJ institucional, em razão da insuficiência de dados pessoais do cidadão. A situação foi normalizada em 26 de agosto de 2025.

As manifestações registradas pela Central 162 e pela internet apresentaram um pequeno aumento, passando de 6% em 2024 para 7,7% em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



ANÁLISE

Observou-se que os meses de julho e agosto registraram uma queda significativa no número de manifestações, especialmente agosto, em razão da impossibilidade temporária de registro das demandas recebidas na Fundação, decorrente de problemas no sistema Participa-DF. Em julho, o Zoológico retomou as atividades no dia 7, após o período de fechamento adotado para conter a circulação do vírus da gripe aviária.

Considerando o segundo trimestre como um todo, verificou-se em 2025 uma diminuição expressiva no número de registros em comparação ao mesmo período de 2024.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



ANÁLISE

Os elogios diminuíram de 112 manifestações em 2024 para 67 em 2025, o que representa uma diminuição de aproximadamente 40%.

Após o período de fechamento do Zoológico em decorrência da gripe aviária, verificou-se queda no número de manifestações registradas pela Ouvidoria, o que influenciou diretamente a quantidade de elogios recebidos.

Cabe destacar, entretanto, que, em comparação com o 2º trimestre de 2025, houve aumento no volume de elogios registrados no presente trimestre.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

42

1° Visitação no Zoológico

35

2° Quantidade de animais no Zoológico

14

3° Uso dos banheiros e Fraldários

14

4° Lanchonetes / Restaurantes do Zoológico

8

5° Recinto dos animais do Zoológico

ANÁLISE

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

Em 2024, o tema “Visitação ao Zoológico” concentrou 105 registros, seguido por 43 manifestações relacionadas ao uso dos banheiros e fraldários e 31 referentes à quantidade de animais.

Em 2025, o cenário manteve-se semelhante, porém com redução no volume de manifestações. “Visitação ao Zoológico” continuou sendo o tema mais recorrente, registrando 42 ocorrências — uma redução de 60% 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, verificou-se que todas as metas estabelecidas no Plano Bianual de Ação (2024-2025) estão sendo alcançadas. O indicador de Resolutividade apresentou desempenho excelente.

Ainda assim, serão intensificadas as ações de acompanhamento no pós-atendimento, com o objetivo de atingir plenamente as metas propostas e elevar todos os indicadores, ampliando a participação dos cidadãos nas pesquisas de satisfação.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

14

Total de pedidos

11

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

8

Acolhidos

6

Não Acolhidos

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 14 pedidos de acesso à informação. Destes, 6 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 8 pedidos, e observou-se a mesma quantidade de solicitações de acesso à informação em comparação com o mesmo período de 2024.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

01

- XIV Congresso CONSAD de Gestão Pública, dias 26 a 28/08/25

03

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

01

- Café com a Ouvidoria Geral, no Jardim Botânico de Brasília, dia 21/08/25

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 3º 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:

- Todas as metas estabelecidas para o período foram alcançadas.
- Foram identificadas oportunidades de melhoria relacionadas às manifestações sobre a quantidade de animais no Zoológico. Recomenda-se aprimorar a comunicação com os visitantes, apresentando os programas de conservação dos quais a instituição participa e esclarecendo sobre o processo de recebimento de novos animais.

Impactos e Benefícios:

- O impacto geral foi positivo, com predominância de elogios sobre sugestões e reclamações, mantendo boa avaliação do Zoológico pela população.

Recomendações:

- Fortalecer o diálogo com os visitantes, reforçando informações sobre os programas de conservação e as políticas institucionais relativas à fauna.

Conclusão:

O relatório evidencia a importância de aprimorar a comunicação com o público visitante, de modo a ampliar o entendimento sobre o papel do Zoológico nas ações de conservação e manejo da fauna silvestre.

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