



## RELATÓRIO ANUAL

2023

FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA



Brasília – DF

2024

**Ibaneis Rocha**  
Governador do Distrito Federal

**Daniel Alves Lima**  
Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal

**Cecília Souza da Fonseca**  
Ouvidora-Geral do Distrito Federal

**Wallison Couto de Oliveira**  
Diretor-Presidente da Fundação Jardim Zoológico de Brasília

**Bruno Tadeu José Ribeiro**  
Ouvidor - Substituto

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília é um canal direto de comunicação criado para auxiliar os usuários dos serviços da Fundação. A Ouvidoria é responsável pelo atendimento das reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços da Fundação.

Assim, a Ouvidoria possibilita aos cidadãos o direito de participar na administração pública, especialmente no que se refere ao acesso a informações, apresentação de reclamações relativas à prestação dos serviços, denúncias e elogios.

A Ouvidoria tem a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas tratadas adequadamente no âmbito da Fundação. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e Fundação, promovendo a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Tem o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela Fundação.

Qual a função do ouvidor?

O Ouvidor tem como função receber informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades da Fundação Jardim Zoológico de Brasília, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes, além de propor melhorias para os serviços prestados pela Fundação, na busca constante da eficiência e da transparência administrativa, sendo suas ações norteadas em princípios éticos, morais e constitucionais.

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

## OUVIDORIA

### FUNDAÇÃO JARDIM ZOOLOGICO DE BRASÍLIA

Conforme disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020 e o inciso XV do art. 2 da Instrução Normativa nº 1 de 05 de maio de 2017, segue o Relatório Anual Consolidado da Fundação Jardim Zoológico de Brasília referente ao ano de 2023.

#### 1. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023 E 2022

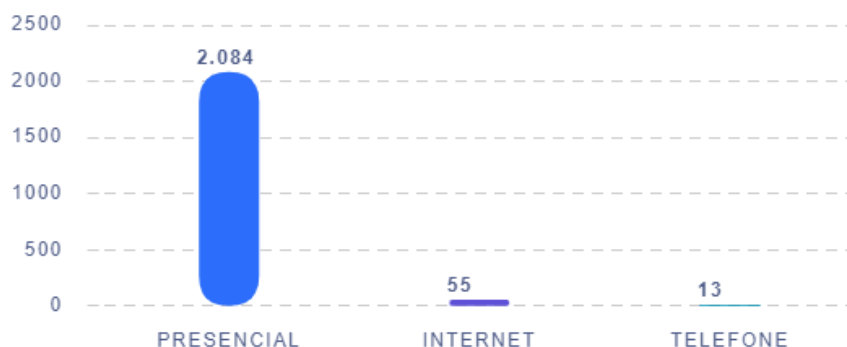
DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023							
ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL	MÉDIA MENSAL
1722	223	191	8	7	1	2152	179,3

DEMANDAS RECEBIDAS EM 2022							
ELOGIO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO	TOTAL	MÉDIA MENSAL
1.730	257	199	2	3	1	2.192	182,7

#### 2. DEMANDAS POR CANAIS

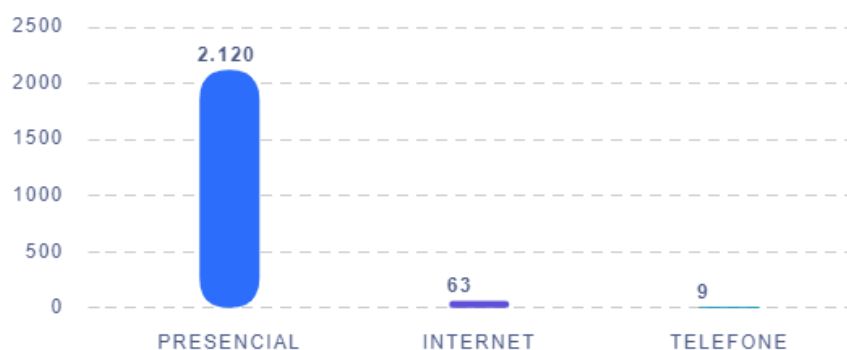
2023

##### FORMAS DE ENTRADA



2022

### FORMAS DE ENTRADA



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

Os canais são as formas de entrada das manifestações realizadas pelo cidadão. Como nos mostra os quadros acima, a grande maioria se manifestou presencialmente, por meio dos formulários da ouvidoria. A quantidade de manifestações nos dois períodos foram praticamente as mesmas. Em 2023, 96,8% das demandas foram realizadas presencialmente, em 2022, foram 96,7.

### 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

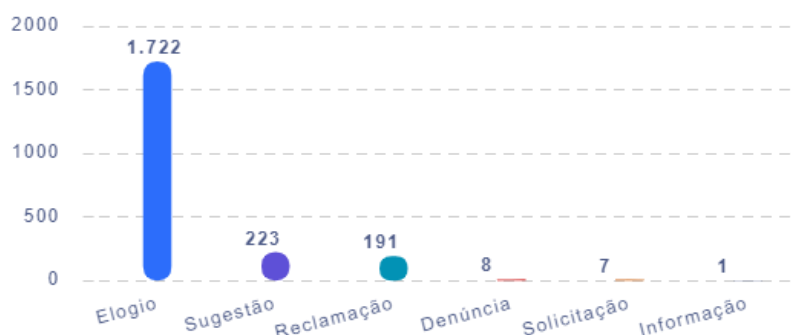
Um dos diferenciais do Zoológico continua sendo que a grande maioria das manifestações correspondem à “elogios” e, em segundo lugar são as “sugestões”.

Isto prova a demonstração de apreço dos visitantes pelo Zoológico de Brasília.

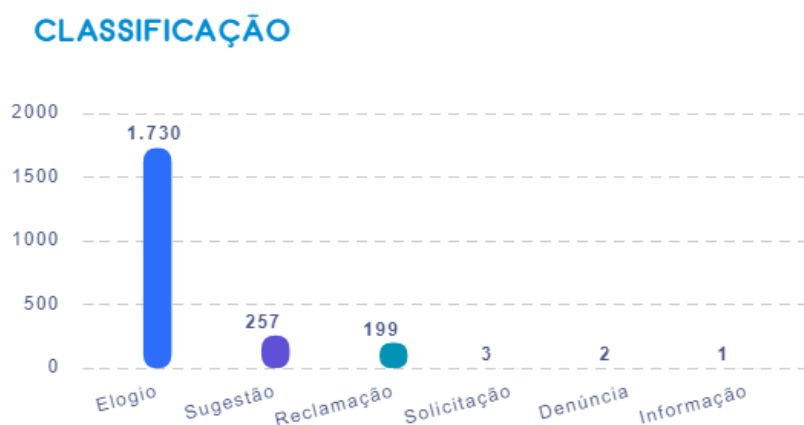
Nos quadros abaixo temos as manifestações por classificação dos anos de 2023 e 2022, respectivamente.

2023

### CLASSIFICAÇÃO



2022



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

#### 4. ASSUNTOS

Quantidade de demandas recebidas em 2023 separadas por assunto e classificação (Elogio, Sugestão, Reclamação, Denúncia, Solicitação e Informação).

	Assuntos	Elogio	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Quantidade
1.	Museu do zoológico	512	25	3		1		541
2.	Servidor, Funcionário do Zoológico	507		1	1			509
3.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	209	1	3				213
4.	Visitação no zoológico	169	6	6		1		182
5.	Borboletário do Zoológico	149	23	6				178
6.	Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico	46	19	26				91
7.	Quantidade de animais no Zoológico	7	41	34				82
8.	Atendimento/ Serviço prestado pelo zoológico	24	27	11		1		63
9.	Lanchonetes/ Restaurantes do Zoológico	38	7	7				52
10.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	20	8	12		1		41
11.	Manutenção/ limpeza geral no Zoológico	19	6	14				39
12.	Bilheteria do Zoológico	1	15	15		1		32
13.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico		16	7				23
14.	Recinto dos animais do Zoológico	4	6	6				16

15.	Bebedouros no zoológico	4	5	1				10
16.	Distribuição de mapas do Zoológico		7	3				10
17.	Servidor Público	2		1	6			9
18.	Acessibilidade no Zoológico	1	2	6				9
19.	Atendimento de vendedores no Zoológico	3		5				8
20.	Quantidade de borboletas no Zoológico		4					4
21.	Visualização dos animais nos recintos		1	2		1		4
22.	Quantidade de borboletas no Zoológico		4					4
23.	Acesso às áreas do Zoológico			3				3
24.	Limpeza nos recintos dos animais do Zoológico		1	2				3
25.	Problemas com animais sinantrópicos			3				3
26.	Falha em procedimento do órgão, entidade pública			2	1			3
27.	Horário e dia de funcionamento do Zoológico		1	2				3
28.	Agendamento de visitas no Zoológico		1	1				2
29.	Marcação de visita monitorada no Zoológico	1		1				2
30.	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	2						2
31.	Gestão de Pessoas			1				1
32.	Redes Sociais Governamentais			1				1
33.	Trânsito de veículos no Zoológico			1				1
34.	Voluntários do zoológico					1		1
35.	Agilidade de processos			1				1
36.	Placas de sinalização de identificação de animais			1				1
37.	Descumprimento da Lei de Acesso à Informação			1				1
38.	Conservação das ruas,vias do Zoológico		1					1
39.	Servidor Terceirizado do Serviço Público do DF			1				1
40.	Comunicação de órgão,entidade pública com o cidadão			1				1
41.	Agendamento para visita guiada no Jardim Botânico			1				1

Os assuntos **Museu do Zoológico; Servidor, funcionário do Zoológico e Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico**, foram os que mais receberam manifestações, totalizando **1.263** manifestações.

#### 4.1 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA

Os 10 assuntos mais recorrentes na Ouvidoria durante os anos de 2023 e 2022 foram:

**2023**

	<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
1.	Museu do zoológico	541
2.	Servidor, Funcionário do Zoológico	509
3.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	213
4.	Visitação no zoológico	182
5.	Borboletário do Zoológico	178
6.	Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico	91
7.	Quantidade de animais no Zoológico	82
8.	Atendimento/ Serviço prestado pelo zoológico	63
9.	Lanchonetes/ Restaurantes do Zoológico	52
10.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	41

**2022**

	<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
1.	Servidor,Funcionário do Zoológico	497
2.	Borboletário do Zoológico	496
3.	Museu do zoológico	366
4.	Visitação no zoológico	208
5.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	129
6.	Quantidade de animais no Zoológico	105
7.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	102
8.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	60
9.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	42
10.	Bilheteria do Zoológico	35

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

#### 4.2 ELOGIOS

Os 10 assuntos que mais receberam elogios nos anos de 2022 e 2023 foram:

**2022**

	<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
1.	Servidor,Funcionário do Zoológico	485
2.	Borboletário do Zoológico	443
3.	Museu do zoológico	347
4.	Visitação no zoológico	203
5.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	101
6.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	60

**2023**

	<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
1.	Museu do zoológico	512
2.	Servidor,Funcionário do Zoológico	507
3.	Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico	209
4.	Visitação no zoológico	169
5.	Borboletário do Zoológico	149
6.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	46



7.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	48
8.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	15
9.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	11
10.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	8

7.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	38
8.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	24
9.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	20
10.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	19

Em 2022 os assuntos que mais receberam elogios foram (**Servidor, Funcionário do Zoológico, Borboletário do Zoológico e Museu do zoológico**), com um total de 1.730 elogios, já em 2023 foram (**Museu do Zoológico; Servidor, funcionário do Zoológico e Vigilantes/Guardas/Seguranças do Zoológico**) totalizando 1.228 elogios, 72,4% de todos os elogios recebidos no Zoológico.

Com relação aos elogios de 2023, devemos novamente considerar o enorme número de elogios recebidos pelos colaboradores do Zoológico, isso demonstra a qualidade do atendimento prestado pelos nossos colaboradores.

Apesar de ter recebido menos elogios em 2023 do que em 2022, o Borboletário ainda é altamente apreciado pelos visitantes, indicando uma experiência positiva consistente.

Houve um aumento significativo nos elogios em 2023 em comparação com 2022, tornando-o o assunto mais elogiado em 2023.

Em geral, a quantidade de elogios recebidos em 2023 demonstra que o Zoológico é muito benquisto pelos visitantes.

### 4.3 SUGESTÕES

Os 10 assuntos que mais receberam sugestões nos anos de 2023 e 2022 foram:

#### 2022

	Assuntos	Quantidade
1.	Quantidade de animais no Zoológico	45
2.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	38
3.	Borboletário do Zoológico	35

#### 2023

	Assuntos	Quantidade
1.	Quantidade de animais no Zoológico	41
2.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	27
3.	Museu do zoológico	25

4.	Quantidade de borboletas no Zoológico	23
5.	Museu do zoológico	17
6.	Recinto dos animais do Zoológico	15
7.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico	14
8.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	12
9.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	12
10.	Bilheteria do Zoológico	10

4.	Borboletário do Zoológico	23
5.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	19
6.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico	16
7.	Bilheteria do Zoológico	15
8.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	8
9.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	7
10.	Distribuição de mapas do Zoológico	7

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

No geral, tivemos uma queda no número de sugestões em 2023, 34 manifestações a menos que em 2022. Mais uma vez o assunto Quantidade de animais no Zoológico foi o que mais recebeu sugestão.

#### 4.4 RECLAMAÇÕES

Os 10 assuntos que mais receberam reclamações nos anos de 2023 e 2022 foram:

	Assuntos	Quantidade
1.	Quantidade de animais no Zoológico	59
2.	Bilheteria do Zoológico	24
3.	Borboletário do Zoológico	16
4.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	16
5.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	15
6.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	15
7.	Servidor,Funcionário do Zoológico	11
8.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	10
9.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	6
10.	Recinto dos animais do Zoológico	4

	Assuntos	Quantidade
1.	Quantidade de animais no Zoológico	34
2.	Uso dos banheiros,fraldários do Zoológico	26
3.	Bilheteria do Zoológico	15
4.	Manutenção/limpeza geral no Zoológico	14
5.	Tratamento dado aos animais do Zoológico	12
6.	Atendimento/Serviço prestado pelo zoológico	11
7.	Lanchonetes/Restaurantes do Zoológico	7
8.	Placas de sinalização e identificação dos animais do Zoológico	7
9.	Recinto dos animais do Zoológico	6
10.	Visitação no zoológico	6

Analisando as reclamações dos anos de 2022 e 2023, podemos observar algumas mudanças nas principais áreas de preocupação dos visitantes.

Houve uma redução significativa nas reclamações sobre a quantidade de animais no Zoológico.

As reclamações sobre a bilheteria também diminuíram. A implantação da venda de ingressos com cartão pode ter contribuído para essa queda nas reclamações.

Houve um aumento nas reclamações relacionadas ao uso dos banheiros e fraldários.

Também houve um aumento nas reclamações sobre a manutenção e limpeza geral do zoológico.

As reclamações sobre o tratamento dado aos animais diminuíram ligeiramente.

Houve uma diminuição nas reclamações sobre o atendimento ou serviço prestado pelo zoológico, o que pode indicar melhorias na qualidade do serviço ao cliente.

As reclamações sobre as lanchonetes/restaurantes também diminuíram.

Apareceu como uma nova área de preocupação em 2023, sugerindo que pode haver problemas de sinalização ou identificação dos animais que precisam ser abordados.

Houve um leve aumento nas reclamações sobre os recintos dos animais.

Também apareceu como uma nova área de preocupação em 2023.

Em geral, enquanto algumas áreas viram melhorias ou reduções nas reclamações, outras áreas, como a manutenção geral e o uso dos banheiros, mostraram um aumento. Esses dados podem ser úteis para identificar as áreas que precisam de mais atenção para melhorar a experiência dos visitantes.

## **5. SUGESTÕES DE MELHORIAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO**

Seguindo determinação da Instrução Normativa nº 1 da CGDF, Art. 2º Inciso X e XIV a Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília apresenta as seguintes sugestões para melhoria dos serviços oferecidos pela Fundação:

Um dos assuntos recorrentes na Ouvidoria é referente a quantidade de animais, acreditamos que se houvesse um trabalho junto aos visitantes para tirar as dúvidas, informações e curiosidades sobre os animais e os recintos, isso impactaria positivamente na percepção do visitante sobre o trabalho realizado pelo Zoológico, assim como ocorre no Museu e no Borboletário. Esse trabalho também poderia agregar questões sobre a educação ambiental. Em determinados horários durante o dia os tratadores ficariam próximo ao recinto realizando esse trabalho.

Com relação aos assuntos que tratam da limpeza, uso dos banheiros, fraldários do Zoológico e a manutenção/limpeza geral do Zoológico, devido ao número reduzido de colaboradores aos finais de semana, metade dos postos, alocando mais colaboradores para realizarem essas atividades em dias de grande movimentação, principalmente aos finais de semana, ajudaria na percepção do visitante com a limpeza do Zoológico, pois apesar do número de reclamações os banheiros do Zoológico tem um grande número de elogios.

## 6. COMPARATIVOS DAS METAS ESTABELECIDAS PELA CGDF

**6.1 Resolutividade:** (é quando o cidadão/visitante considera sua demanda atendida após a resposta definitiva da Ouvidoria).

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



Usando como referência a meta para o ano de 2023 é de 40% de resolutividade, estipulada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal:

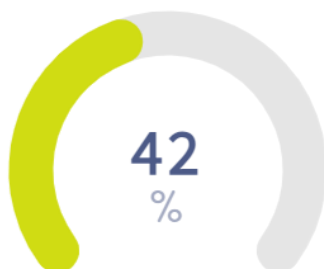
Meta: **40%** - Resultado das Ouvidorias: **39%**

**Meta FJZB 75% - Atingimos 50%**, resultado final de 2023.

Estamos com um índice abaixo da meta estimada, e no acumulado desde 2016, em **75%**.

## 6.2 Índice de Satisfação com serviço de Ouvidoria da Fundação

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO  
COM O SERVIÇO DE  
OUVIDORIA



Meta Rede Sigo: 66% - Resultado das Ouvidorias: **71%**

**Meta FJZB 95% - Atingimos 42%**, como resultado final do ano.

Tivemos o resultado de 42% de índice de satisfação com serviço da Ouvidoria da Fundação no ano, abaixo da nossa meta e abaixo da meta da Ouvidoria-Geral para as Ouvidorias.

## 6.3 Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria

ÍNDICE DE  
RECOMENDAÇÃO



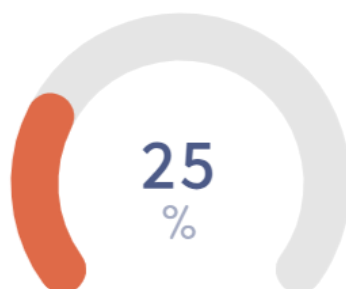
Meta Rede Sigo: 73% - Resultado das ouvidorias: **75%**

**Meta FJZB 100% - Atingimos 25%**.

Tivemos um índice de **25%** no ano, abaixo acima da meta estabelecida.

#### 6.4 Índice de Satisfação com a Resposta

##### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Meta Rede Sigo: 50% - Resultado das ouvidorias: **59%**

**Meta FJZB 94%** - Atingimos **25%**.

Com estes resultados, **atingimos 25% das metas** estabelecidas para o ano de 2023. Apesar da Fundação ter tido um volume grande manifestações em 2023, apenas 12 manifestantes responderam o questionário da Ouvidoria. Isso se deve ao baixo número manifestações que resultam em resposta ao questionário de pesquisa de satisfação no sistema Participa-DF, apesar de todas as manifestações que são recolhidas nas urnas serem registradas no sistema Participa-DF. Devido ao baixo número de manifestações que contêm a identificação do cidadão não é possível identificar o cidadão para que ele possa receber notificações por e-mail sobre o andamento da manifestação, acompanhar o andamento da manifestação pelo OUV-DF e participar da Pesquisa de Satisfação após o atendimento da manifestação. Quando a manifestação é recebida com insuficiência de dados pessoais do cidadão a manifestação é registrada com o CNPJ da Fundação, atendendo ao disposto no § 3º, do art. 11, da Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, impossibilitando com isso a realização da pesquisa de satisfação.

## 7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No ano de 2023 foram feitos **41** pedidos de acesso à informação através do Sistema e-SIC.

## **8. CUMPRIMENTO DAS METAS DO PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA DE 2023**

Em consonância com o planejamento estratégico da CGDF e da Fundação, A Ouvidoria da Fundação estipulou como metas para o exercício as seguintes ações.

a. Sensibilização das unidades orgânicas da FJZB para atendimento das demandas recebidas pela ouvidoria.

Resultado: No nosso plano de ação prevíamos fazer reuniões com o pessoal dos setores para divulgação e troca de conhecimentos, contudo, após a saída do Ouvidor Titular em agosto, não foi possível dar continuidade a essa meta.

b. Manter em 1 dia o prazo de resposta da Ouvidoria.

Resultado: Não foi possível manter esse prazo para as respostas.

c. Continuidade no aprendizado no Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

Resultado: Foi realizado vários cursos voltados à Ouvidoria e demos início ao Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.

d. Participação no aprimoramento do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF.

Resultado: Durante o ano participamos das reuniões da Rede SIGO-DF.

Brasília, 01 de fevereiro de 2023

**Bruno Tadeu José Ribeiro**

Chefe da Ouvidoria Substituto