

JANEIRO - DEZEMBRO



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

FUNDAÇÃO JARDIM
ZOOLOGÍCO DE BRASÍLIA

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 EM 2025

1081

REGISTROS DE 2025



1033 - Presencial - 95,6%



45 - Internet - 4,2%



3 - Central 162 - 0,3%

ANÁLISE

Em 2025, foram registrados 1.081 atendimentos no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria.

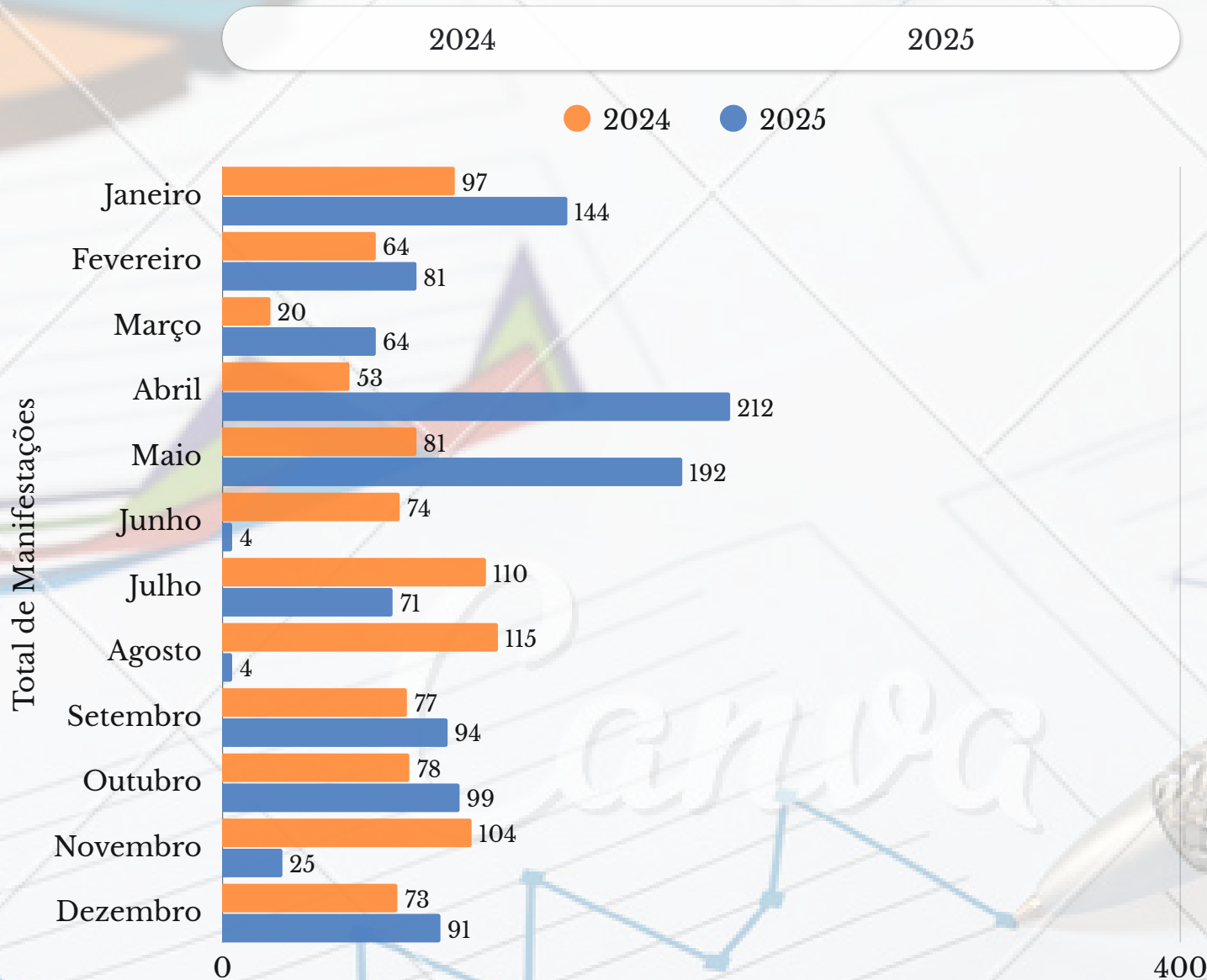
Em comparação ao mesmo período de 2024, quando houve 946 registros, observou-se um aumento de aproximadamente 14,27% no número total de manifestações.

O atendimento presencial permaneceu como o canal mais utilizado, com 1.033 manifestações registradas. No mesmo período de 2024, foram contabilizadas 897 manifestações presenciais, representando um aumento de cerca de 15% em relação ao ano anterior.

Esse aumento está relacionado, principalmente, à implementação da gratuidade da entrada no Zoológico aos domingos e feriados.

As manifestações registradas pela Central 162 e pela internet apresentaram redução proporcional, passando de 5,2% do total em 2024 para 3,4% em 2025.

COMPARATIVO MENSAL MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



ANÁLISE

Observou-se uma queda significativa no número de manifestações no mês de julho, em razão do fechamento temporário do Zoológico devido à gripe aviária.

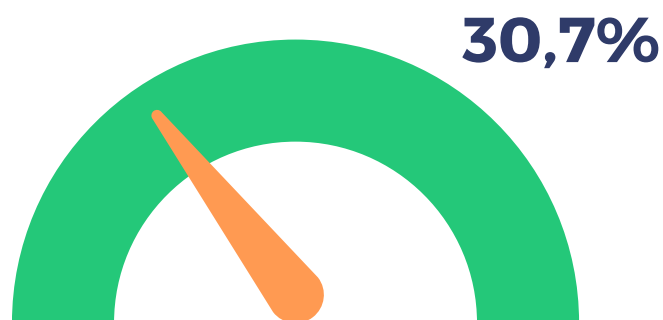
Em agosto, também houve redução nos registros em decorrência da impossibilidade temporária de cadastrar as demandas recebidas na Fundação, causada pela implementação de uma nova funcionalidade de validação de CNPJ no sistema Participa-DF. Após essa atualização, o sistema passou a impedir o registro de manifestações utilizando o CNPJ institucional. Como cerca de 90% das manifestações são cadastradas utilizando o CNPJ da Fundação, em razão da insuficiência de dados pessoais fornecidos pelos cidadãos, a nova exigência impactou diretamente a capacidade de registro das demandas.

A situação foi normalizada em 26 de agosto de 2025.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Elogio



Reclamação



Sugestão



Informação



Solicitação



Denúncia

ANÁLISE

Os elogios aumentaram de 358 manifestações em 2024 para 422 em 2025, o que representa um aumento de aproximadamente 18%.

Esse resultado está diretamente relacionado ao aumento do número de visitantes recebidos no Zoológico.

Em relação a 2024, observou-se que as manifestações classificadas como reclamações e sugestões mantiveram, proporcionalmente, praticamente o mesmo percentual de registros. O aumento de elogios, sem crescimento proporcional das reclamações, sugere uma percepção positiva do público em relação aos serviços prestados pela Fundação.

ASSUNTOS + DEMANDADOS

302

**1º Visitação no
Zoológico**

170

**2º Quantidade
de animais no
Zoológico**

126

**3º Uso dos
banheiros e
Fraldários**

70

**4º Lanchonetes /
Restaurantes do
Zoológico**

62

**5º Placas de sinalização
e identificação dos
animais**

ANÁLISE

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

Em 2024, o tema “Visitação no Zoológico” concentrou 267 registros, seguido por 132 manifestações relacionadas à quantidade de animais e 131 referentes ao uso dos banheiros e fraudários.

Em 2025, o cenário manteve-se semelhante, porém com aumento no volume de manifestações. “Visitação no Zoológico” continuou sendo o tema mais recorrente, com 302 registros — um aumento de 13% em relação ao ano anterior.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



Satisfação com a ouvidoria



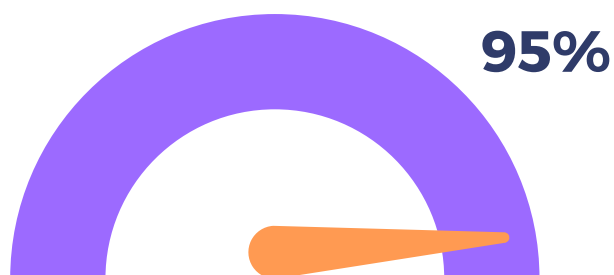
Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade



ANÁLISE

Ao analisar os indicadores, verificou-se que quase todas as metas estabelecidas no Plano Bianual de Ação (2024-2025) foram alcançadas. O indicador de Resolutividade não apresentou um bom desempenho.

Para o ano de 2026, 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

32

Total de pedidos

10

Tempo médio de resposta

100

% resposta no prazo

18

Acolhidos

14

Não Acolhidos

ANÁLISE

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 32 pedidos de acesso à informação. Destes, 14 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 18 pedidos, e observou-se uma redução na quantidade de solicitações de acesso à informação em comparação com o mesmo período de 2024, que registrou 61 solicitações.



OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

01

- Inovar no Setor Público: O papel dos Laboratórios e o fortalecimento da Cultura de Inovação

03

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório anual 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 reclamações e sugestões, 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.