

2024

Os dados e informações do presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

TOTAL DE  
MANIFESTAÇÕES

946

EVOLUÇÃO MENSAL

|           |    |          |     |
|-----------|----|----------|-----|
| Janeiro   | 97 | Julho    | 110 |
| Fevereiro | 64 | Agosto   | 115 |
| Março     | 20 | Setembro | 77  |
| Abril     | 53 | Outubro  | 78  |
| Maio      | 81 | Novembro | 104 |
| Junho     | 74 | Dezembro | 73  |

CLASSIFICAÇÃO

|            |     |             |    |
|------------|-----|-------------|----|
| Elogio     | 358 | Denúncia    | 12 |
| Reclamação | 293 | Informação  | 6  |
| Sugestão   | 276 | Solicitação | 1  |

Prazo médio  
de resposta  
  
4,5 dias

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Visitação no Zoológico

267

|            |     |
|------------|-----|
| Elogio     | 214 |
| Sugestão   | 27  |
| Reclamação | 26  |

Quantidade animais no  
Zoológico

132

|            |    |
|------------|----|
| Reclamação | 72 |
| Sugestão   | 55 |
| Elogio     | 5  |

Uso dos banheiros, fraldários  
do Zoológico

131

|            |    |
|------------|----|
| Elogio     | 54 |
| Reclamação | 41 |
| Sugestão   | 36 |

Manutenção / limpeza geral no  
Zoológico

58

|             |    |
|-------------|----|
| Reclamação  | 22 |
| Sugestão    | 20 |
| Elogio      | 15 |
| Solicitação | 1  |

| Tratamento dado aos animais do Zoológico |       | 53 |
|------------------------------------------|-------|----|
| Reclamação                               | _____ | 26 |
| Elogio                                   | _____ | 14 |
| Sugestão                                 | _____ | 11 |
| Informação                               | _____ | 2  |

Em 2024 tivemos uma redução na quantidade de manifestações, 946 no total, recebidas pela Ouvidoria do Zoológico em comparação com ano de 2023 (2152 manifestações). Isso ocorreu após a Ouvidoria reavaliar a permanência das urnas dentro do Borboletário e do Museu. Essas urnas estavam instaladas dentro desses locais de visitação, onde os visitantes podiam realizar uma visita que era conduzida por colaboradores (tratadores), as outras urnas, 5 no total, encontram-se ainda instaladas nos conjuntos de banheiros. Verificamos que as manifestações que eram realizadas nestes locais abordavam principalmente a avaliação do atendimento prestado pelos colaboradores do local e após o atendimento os colaboradores informavam que haviam urnas nas saídas e que caso os visitantes quisessem poderiam fazer alguma manifestação (elogio, sugestão, informação ou reclamação), e informavam os nomes dos colaboradores responsáveis pela apresentação/atendimento.

Em 2024 o Zoológico de Brasília foi mais uma vez bem avaliado pelos visitantes, recebemos um total de 358 elogios, 293 reclamações e 276 sugestões.

Um dos assuntos mais recebidos é a Quantidade de animais no Zoológico. Os visitantes pedem para o Zoológico adquirir leões e tigres, e questionam a quantidade de animais.

O 3º assunto mais recebido foi o Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico. Apesar de ter mais elogios que reclamações gostaríamos de sugerir que na próxima licitação contratem mais colaboradores para auxiliarem na limpeza dos banheiros nos dias de maior público, finais de semana, feriados e férias. Uma ação como essa ajudaria a reduzir as reclamações.

Outro assunto que destacamos é o Tratamento dado aos animais do Zoológico. Muitas vezes os visitantes, por falta de conhecimento, pensam que os animais que fazem parte do plantel do Zoológico não são bem tratados. Uma medida que poderia auxiliar na redução do número de reclamações seria alocar os tratadores, em determinados horários do dia, próximo aos recintos para tirarem as dúvidas dos visitantes e esclarecer sobre todos os procedimentos e cuidados que os animais recebem aqui no Zoológico de Brasília.

Todas as metas propostas no Plano de Ação 2024/2025 da Ouvidoria da Fundação Jardim Zoológico de Brasília foram alcançadas no ano de 2024.

O resultado alcançado é devido ao trabalho realizado no pós-atendimento.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### Metas 2024

Índice de Resolutividade



60 %

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria



60 %

Índice de Recomendação



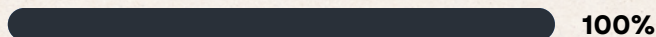
70 %

Índice de Satisfação com o atendimento



65 %

Índice de Satisfação com o sistema



60 %

Satisfação com a resposta



70 %

Fonte: <https://www.painel.ouv.df.gov.br>

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos de acesso à informação no período

61

Tempo médio de resposta (dias)

9

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

