

3º TRIMESTRE 2024

Os dados e informações do presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de 01/07/2024 a 30/09/2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

302

EVOLUÇÃO MENSAL

Julho	110
Agosto	115
Setembro	77

CLASSIFICAÇÃO

Elogio	112
Reclamação	101
Sugestão	83
Denúncia	4
Informação	2

Prazo médio
de resposta
4,2 dias

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Visitação no Zoológico

105

Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico

43

Elogio	74
Reclamação	19
Reclamação	12

Elogio	21
Sugestão	13
Reclamação	9

Quantidade de animais no Zoológico

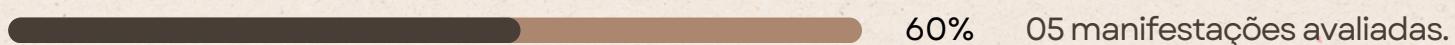
31

Reclamação	17
Sugestão	12
Elogio	2

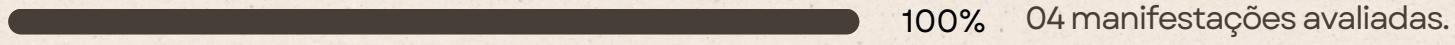
Ao analisar as manifestações recebidas no 3º trimestre, devido ao período de férias houve um aumento no número de manifestações e também um maior número de reclamações que em outros períodos. O assunto que mais recebeu elogio e reclamação foi Visitação no Zoológico.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

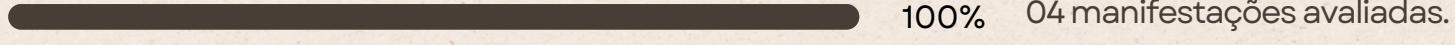
Índice de Resolutividade



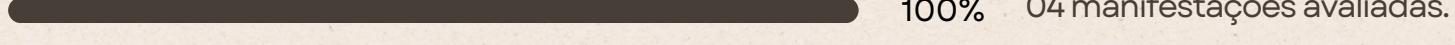
Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria



Índice de Recomendação



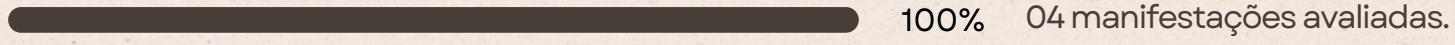
Índice de Satisfação com o atendimento



Índice de Satisfação com o sistema



Satisfação com a resposta



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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos de acesso à informação no período

14

Tempo médio de resposta (dias)

7

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

