

4º TRIMESTRE 2024

Os dados e informações do presente relatório referem-se a uma visão geral dos dados de ouvidoria registrados no período de 01/10/2024 a 31/12/2024.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

255

EVOLUÇÃO MENSAL

Outubro	78
Novembro	104
Dezembro	73

CLASSIFICAÇÃO

Elogio	91	Informação	3
Sugestão	79	Denúncia	2
Reclamação	79	Solicitação	1

Prazo médio
de resposta

4,8 dias

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

Visitação no Zoológico

66

Elogio	54
Reclamação	6
Sugestão	6

Uso dos banheiros, fraldários do Zoológico

37

Reclamação	21
Sugestão	8
Elogio	2

Atendimento / Serviço Prestado no Zoológico

31

Reclamação	16
Sugestão	14
Elogio	1

Ao analisar as manifestações recebidas no 4º trimestre verificamos que houve um aumento no número de reclamações de Uso dos Banheiros em comparação com os meses anteriores, notamos também que esse aumento começou no mês de novembro, contudo não houve um aumento na quantidade de manifestações recebidas no mesmo período. A Ouvidoria da Fundação sugere que neste período de férias, em que o Zoológico recebe um maior número de visitantes, verifiquem a possibilidade de remanejar alguns auxiliares para aturem na limpeza dos banheiros.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Índice de Resolutividade

0%

00 manifestação avaliada.

Índice de Satisfação com o serviço de ouvidoria

0%

00 manifestação avaliada.

Índice de Recomendação

0%

00 manifestação avaliada.

Índice de Satisfação com o atendimento

0%

00 manifestação avaliada.

Índice de Satisfação com o sistema

0%

00 manifestação avaliada.

Satisfação com a resposta

0%

00 manifestação avaliada.

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

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos de acesso à informação no período

8

Tempo médio de resposta (dias)

8

% de pedidos respondidos dentro do prazo

100%

