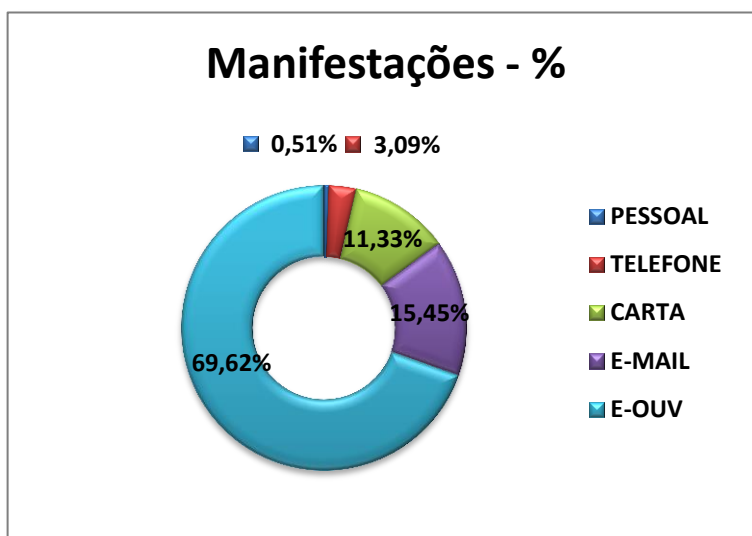
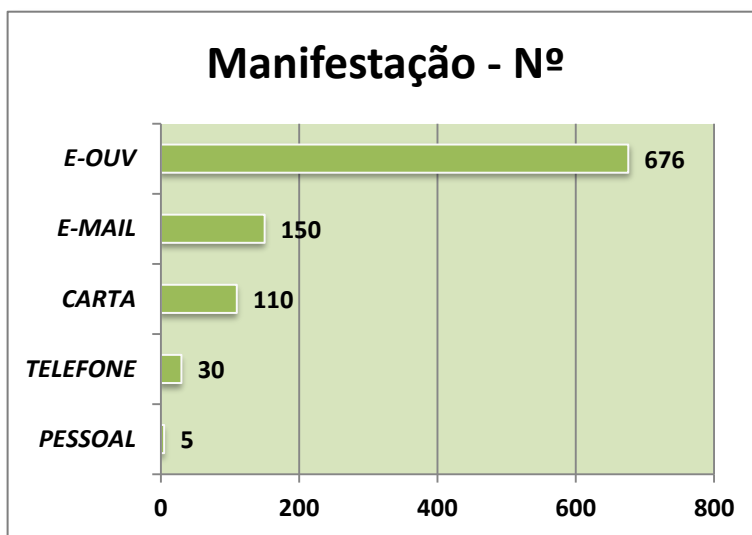


1. Dados estatísticos das manifestações da Ouvidoria

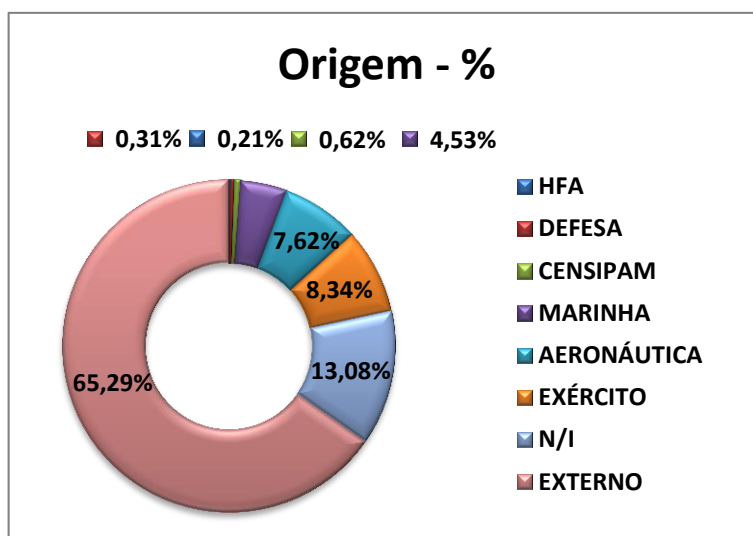
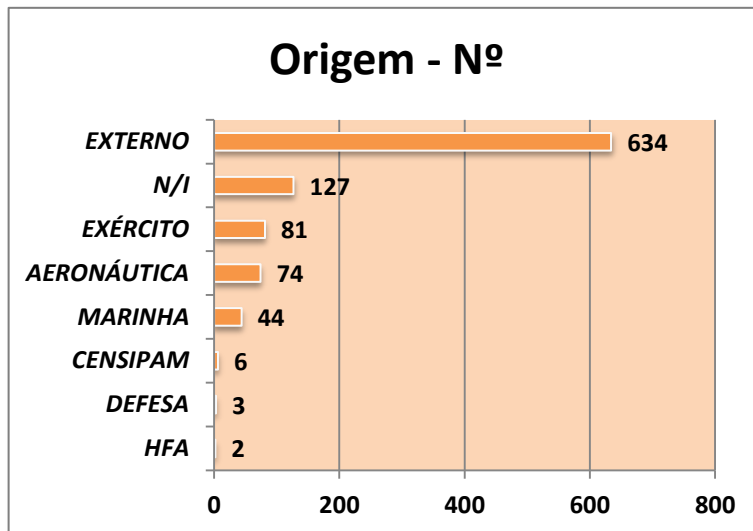
1.1 Tipo de Entrada das manifestações:

A Ouvidoria registrou no 1º semestre de 2017 um total de **971 manifestações**.



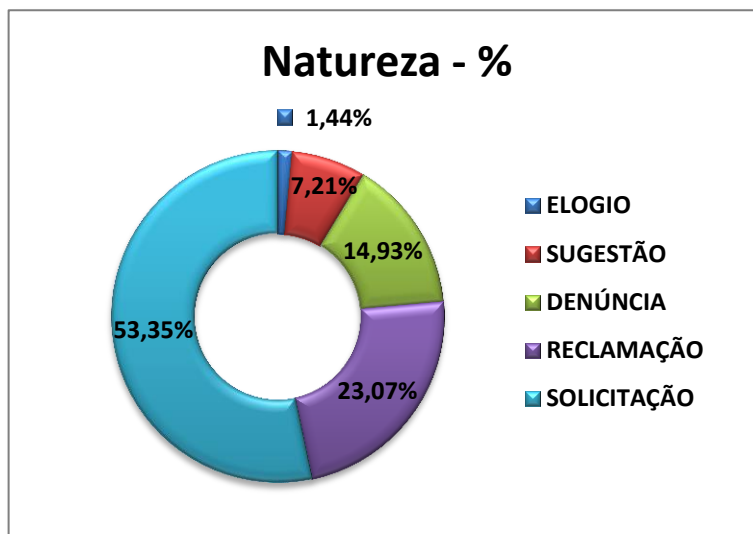
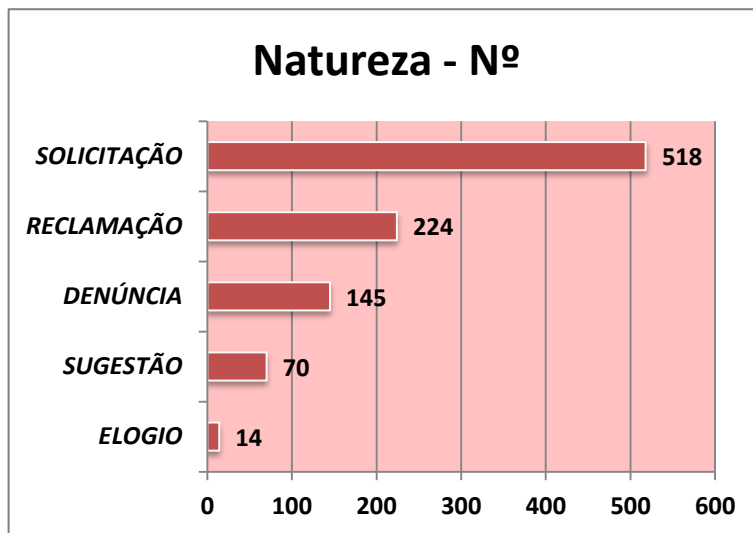
O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) continua sendo o principal canal de entrada.

1.2 Origem das manifestações:



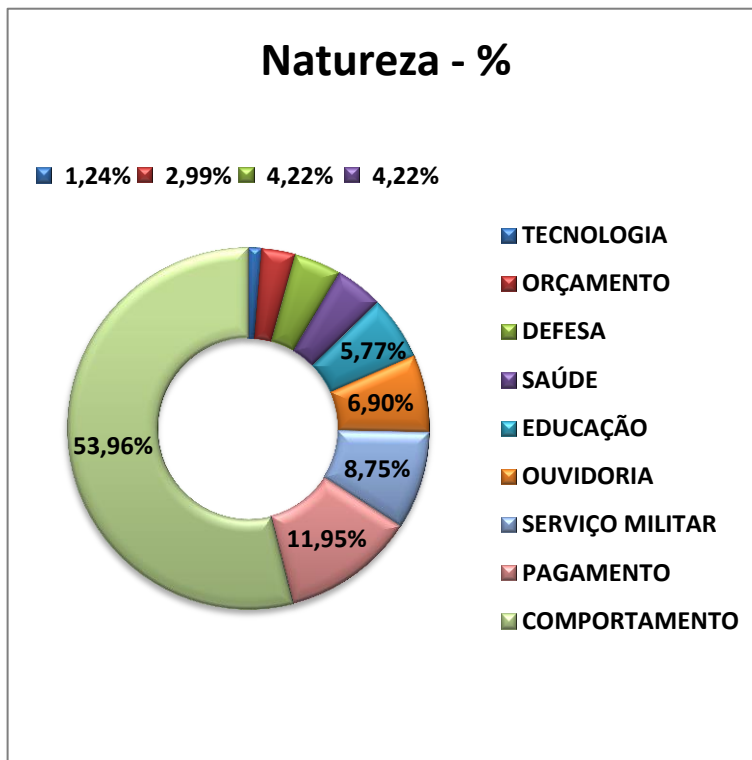
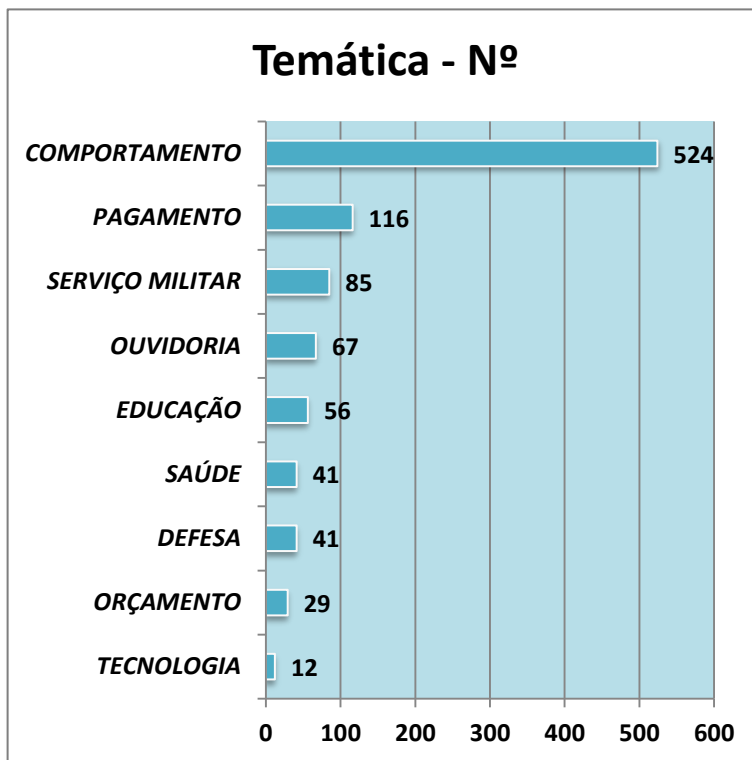
Os cidadãos não vinculados à Estrutura do MD e seus Órgãos predominam como o público que mais acessa os serviços da Ouvidoria.

1.3 Natureza das manifestações:

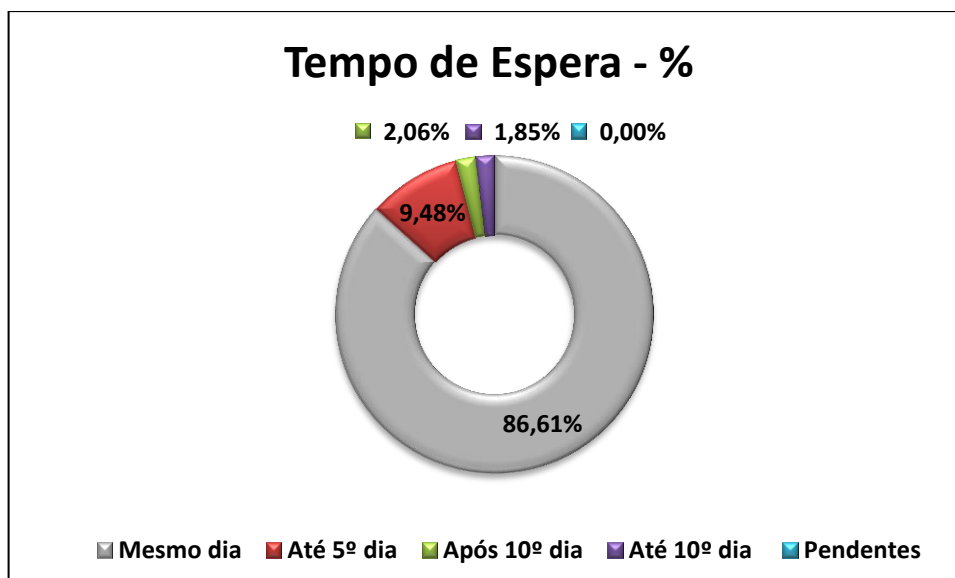
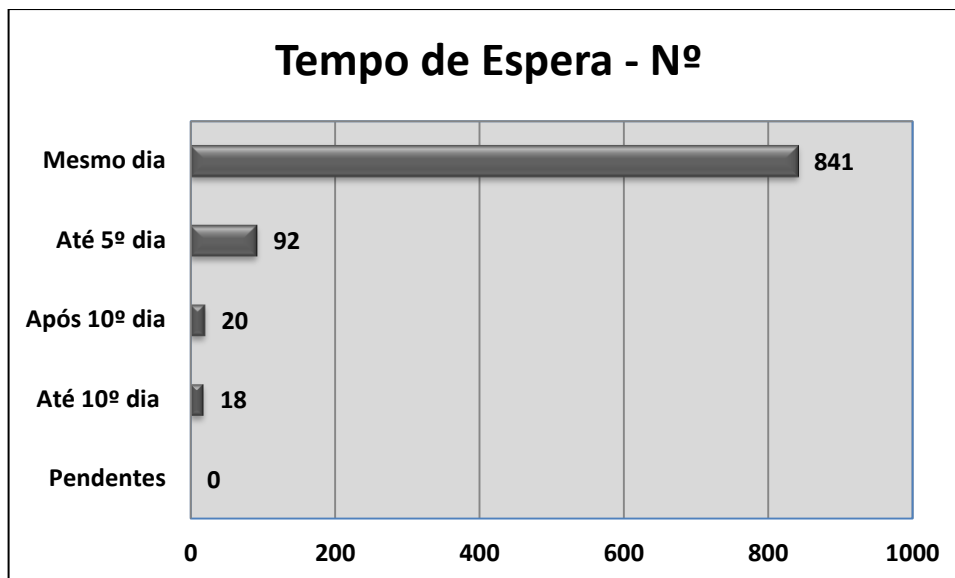


O tipo de manifestação predominante foi a solicitação, que consiste na adoção de providências ou se busca uma instrução, orientação ou esclarecimento.

1.4 Temáticas das manifestações:



1.5 Tempo de Resposta das manifestações:



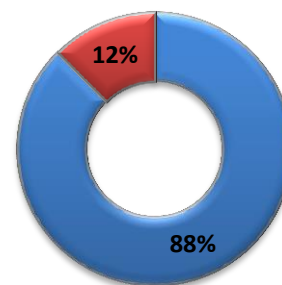
É de se registrar que, das 971 manifestações recebidas, 86,61% foram resolvidas no mesmo dia, sendo que por ocasião do encerramento do semestre, não havia manifestação pendente de resposta.

1.6 Pesquisa de Satisfação:

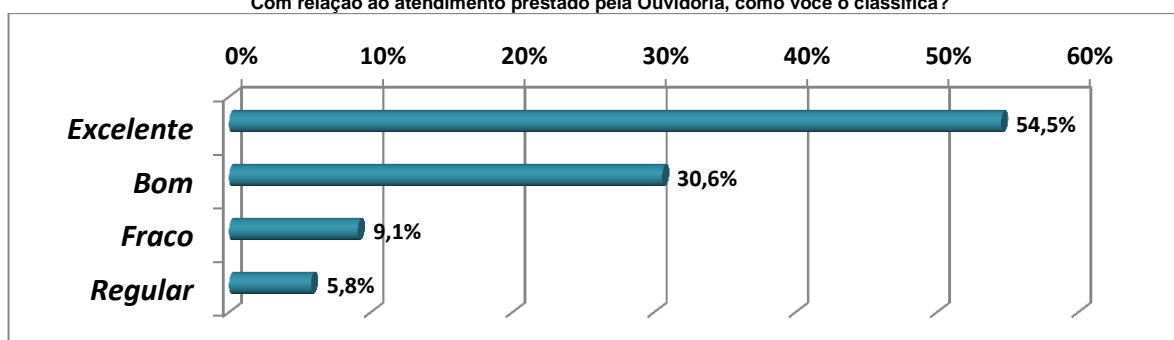
Os resultados da pesquisa de opinião correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2017.

O cidadão recebeu juntamente com a resposta um questionário com perguntas, a fim de medir o índice de satisfação. Das 971 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 121 tiveram retorno da pesquisa de opinião, o que equivale a 12% das demandas respondidas nesse período.

A Ouvidoria está atenta aos indicadores “Regular” e “Fraco”, visando o contínuo aprimoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão.

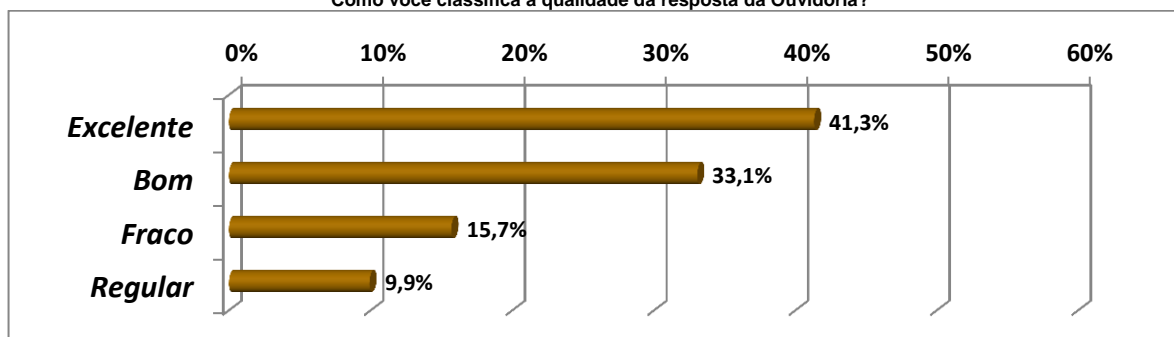


Com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, como você o classifica?



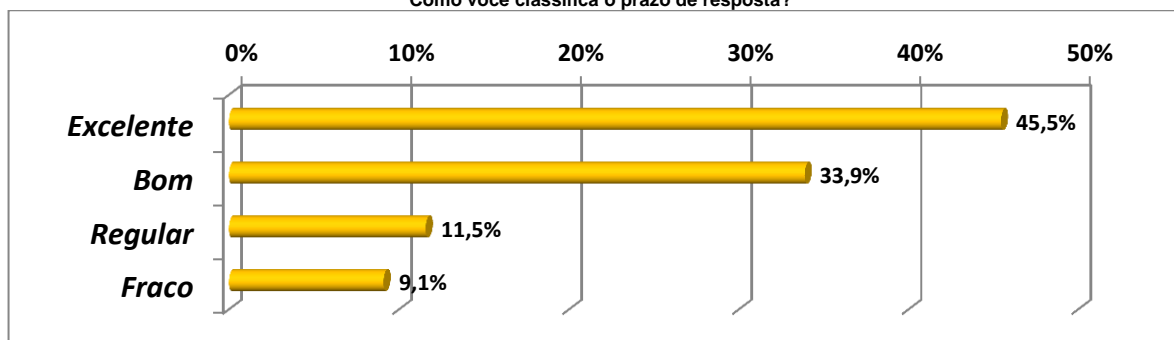
Em resposta, 85,1% dos cidadãos indicam “Excelente” e “Bom”.

Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria?



Em resposta 74,4% indicam “Excelente” e “Bom”

Como você classifica o prazo de resposta?



Em resposta 79,4% indicam “Excelente” e “Bom”