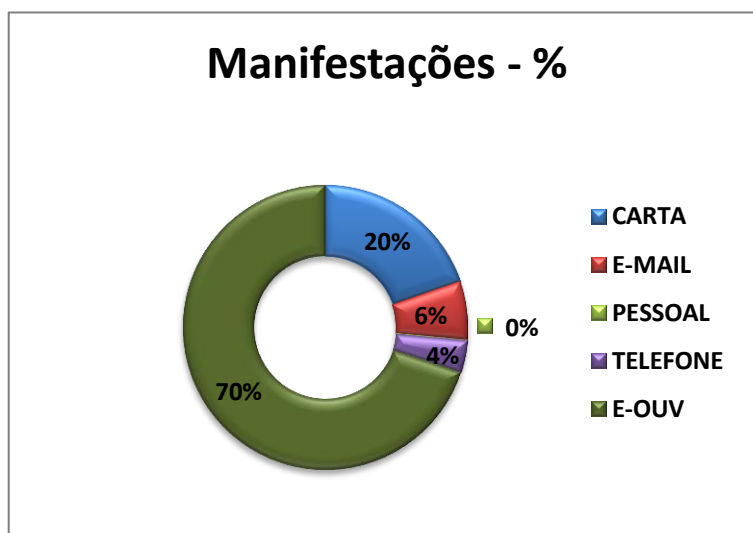
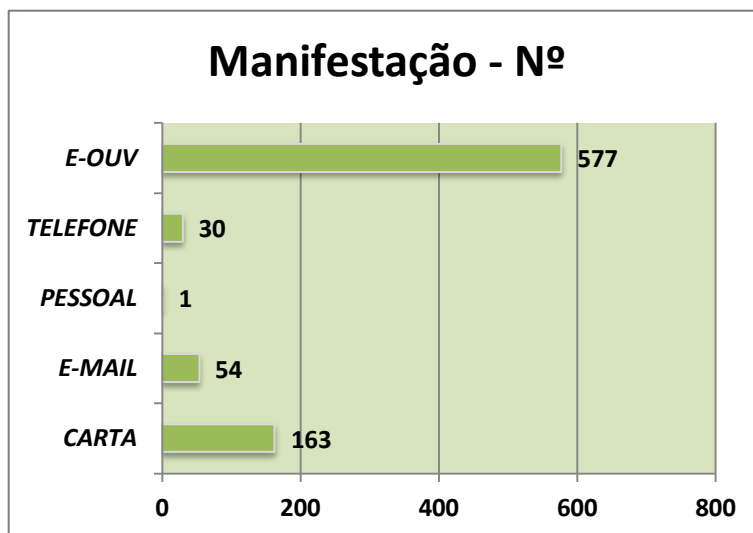


### 1. Dados estatísticos das manifestações da Ouvidoria

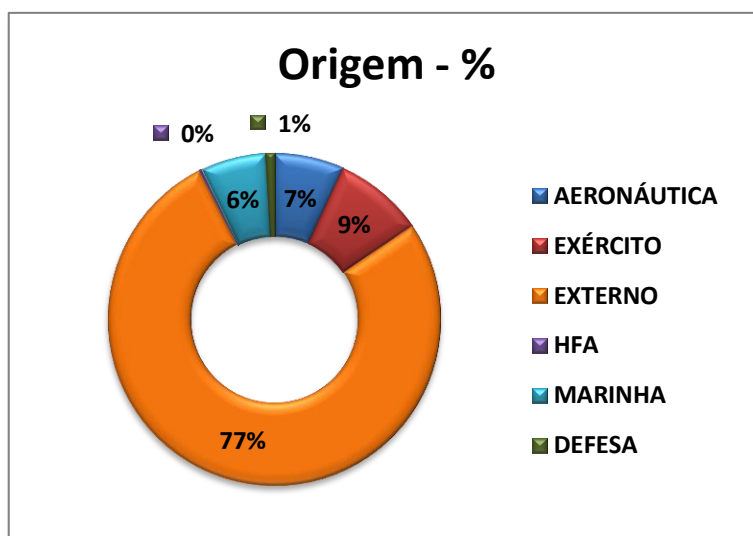
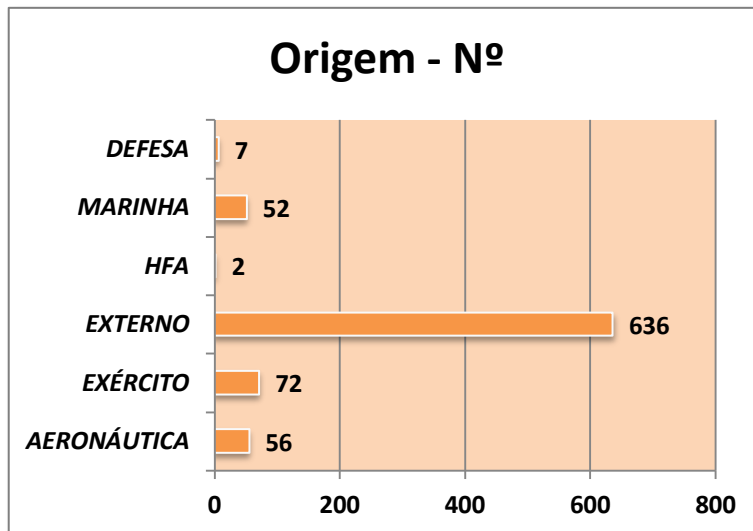
#### 1.1 Tipo de Entrada das manifestações:

A Ouvidoria registrou no 2º semestre de 2015 um total de **825 manifestações** no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2015.



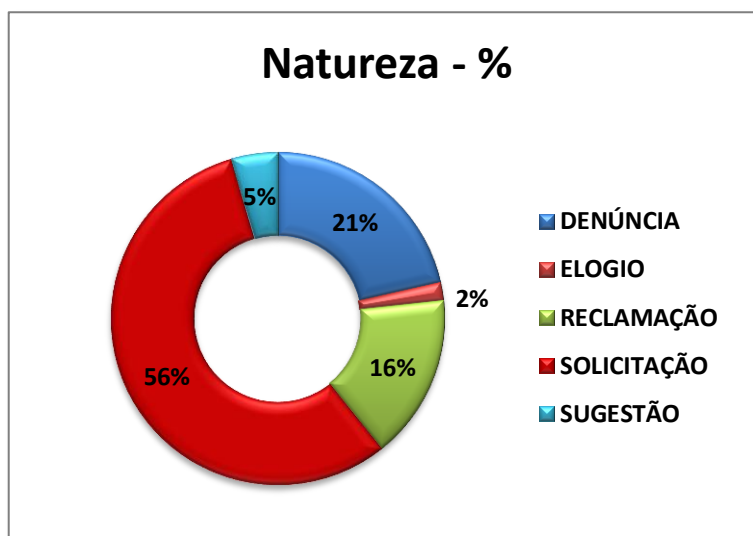
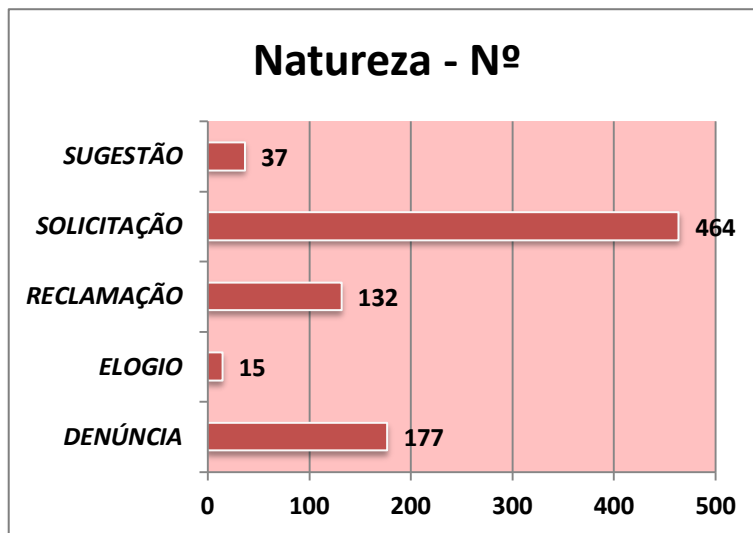
A forma mais utilizada no 2º semestre de 2015 para registro de manifestação foi por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) com 577 registros (**70% do total**).

**1.2 Origem das manifestações:**



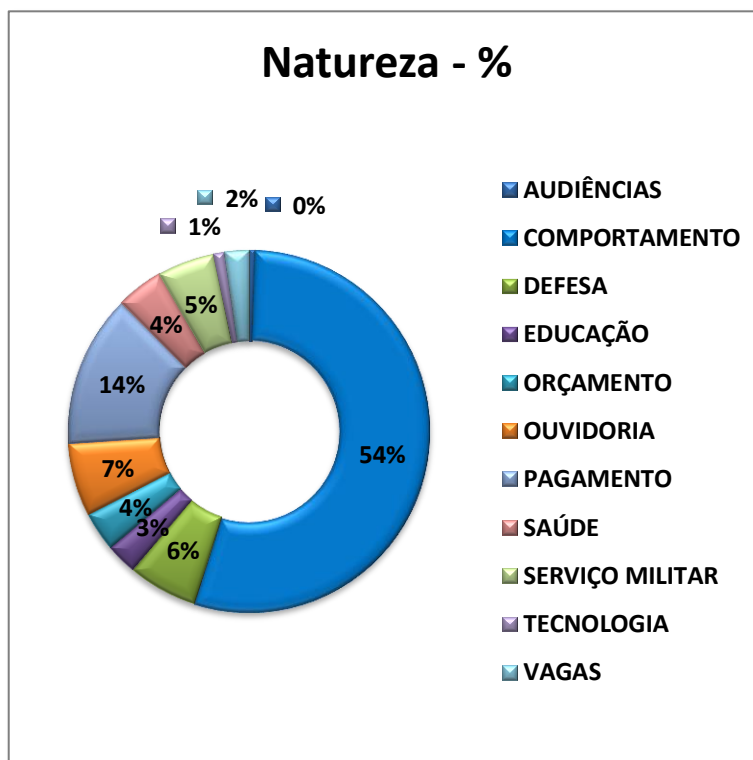
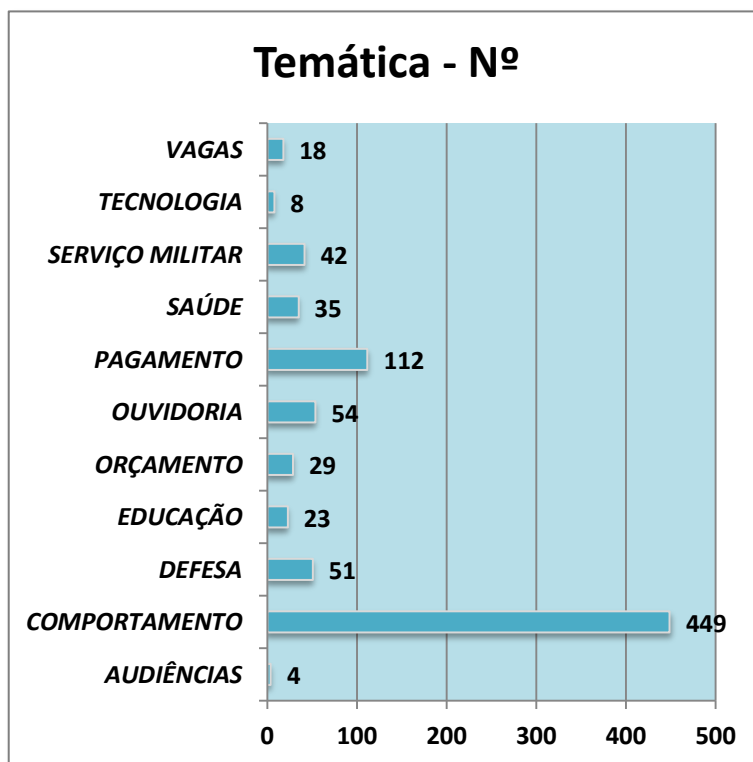
Os cidadãos não vinculados à Estrutura do MD e seus Órgãos predominam como o público que mais acessa os serviços da Ouvidoria. Foram registradas 636 demandas (77% do total).

**1.3 Natureza das manifestações:**

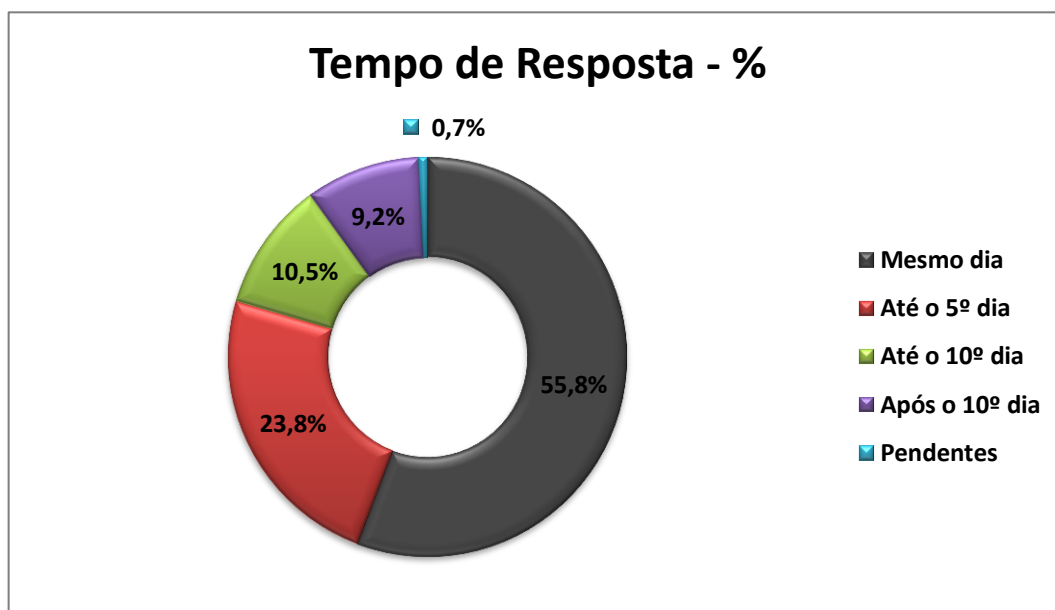
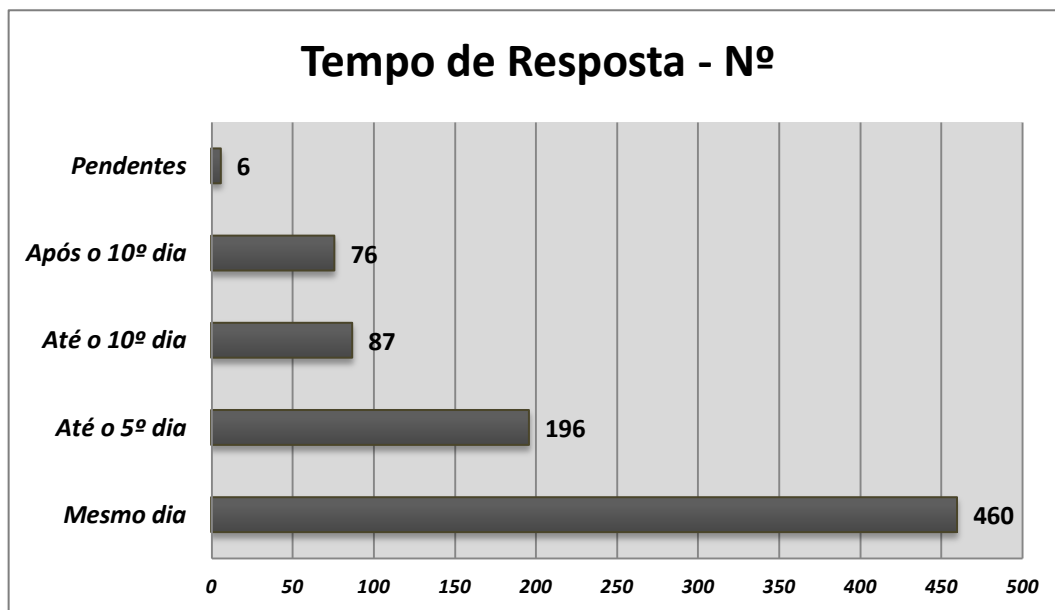


Quanto à natureza das manifestações, 56% foram de solicitação.

**1.4 Temáticas das manifestações:**



**1.5 Tempo de Resposta das manifestações:**



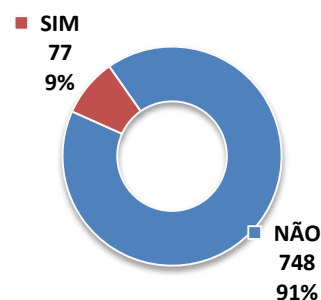
Ao final do 2º semestre de 2015, das 825 demandas recebidas, 55,8% foram resolvidas no mesmo dia; 23,8% até o 5º dia; 10,5% até o 10º dia; 9,2% após o 10º dia; e 0,7% ficaram pendentes aguardando o retorno das áreas responsáveis e dos Órgãos vinculados.

### 1.6 Pesquisa de Satisfação:

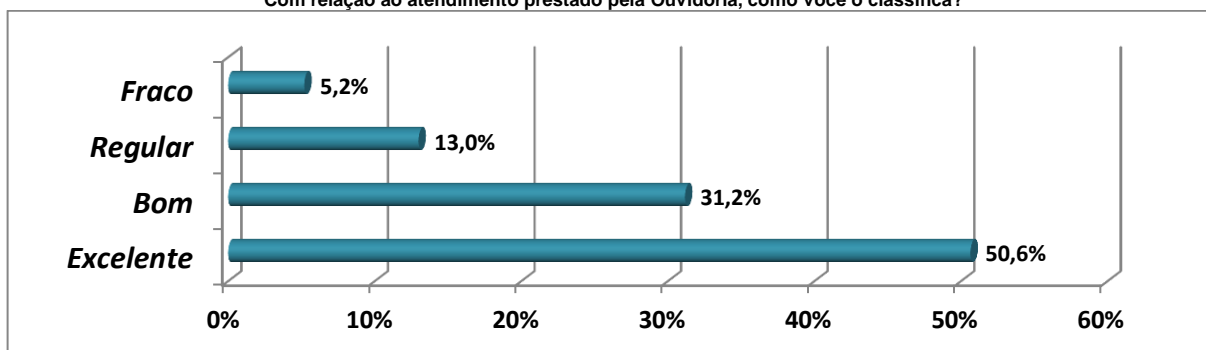
Os resultados da pesquisa de opinião correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2015.

O cidadão recebeu juntamente com a resposta um questionário com perguntas, a fim de medir o índice de satisfação. Das 825 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 77 tiveram retorno da pesquisa de opinião, o que equivale a 9% 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.

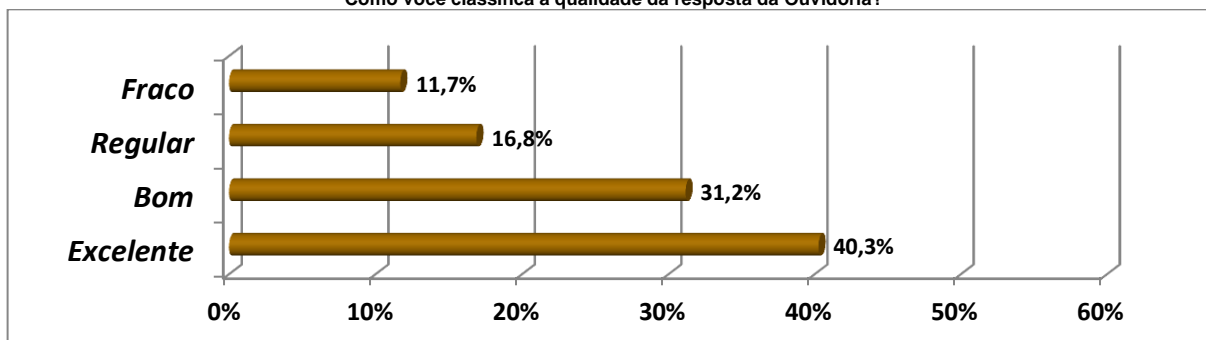


Com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, como você o classifica?



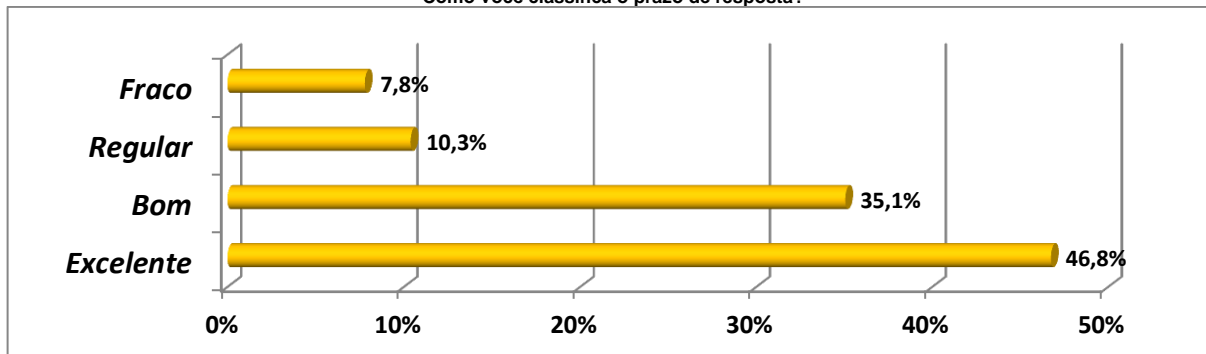
Quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria, constata-se que os indicadores “Excelente” e “Bom” atingiram 81,8%.

Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria?



Com relação à qualidade da resposta apresentada pela Ouvidoria, 71,5% consideraram “Excelente” e “Bom”

Como você classifica o prazo de resposta?



No que se refere ao prazo de resposta, 81,9% consideraram “Excelente” e “Bom”