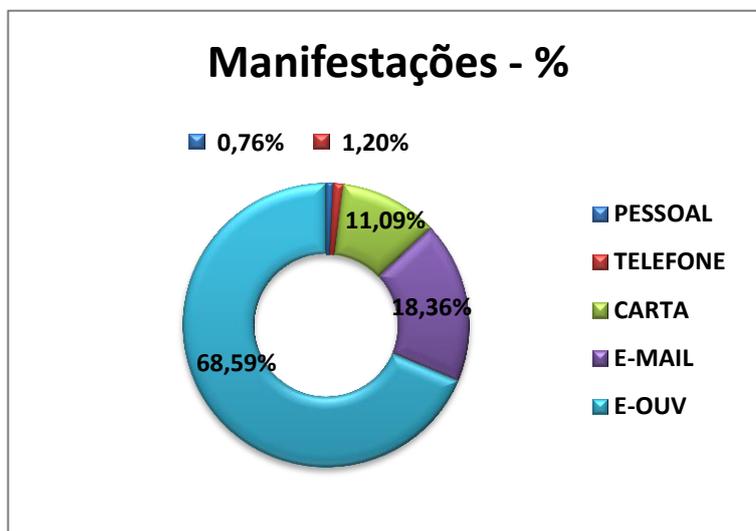


1. Dados estatísticos das manifestações da Ouvidoria

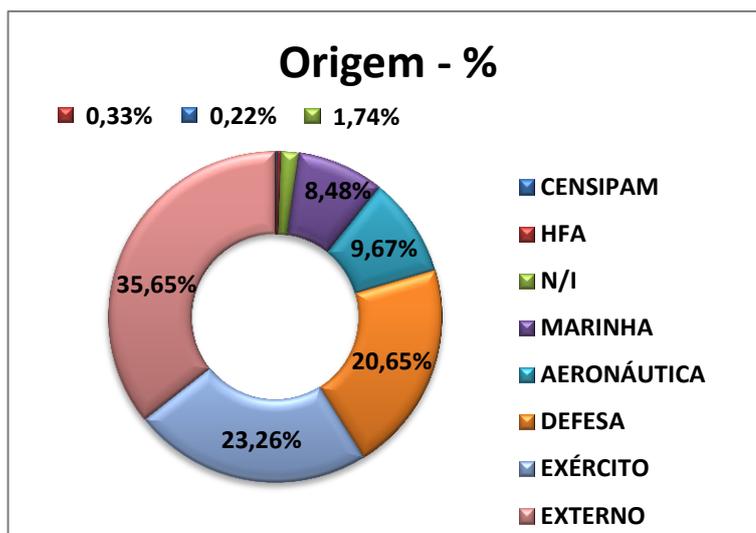
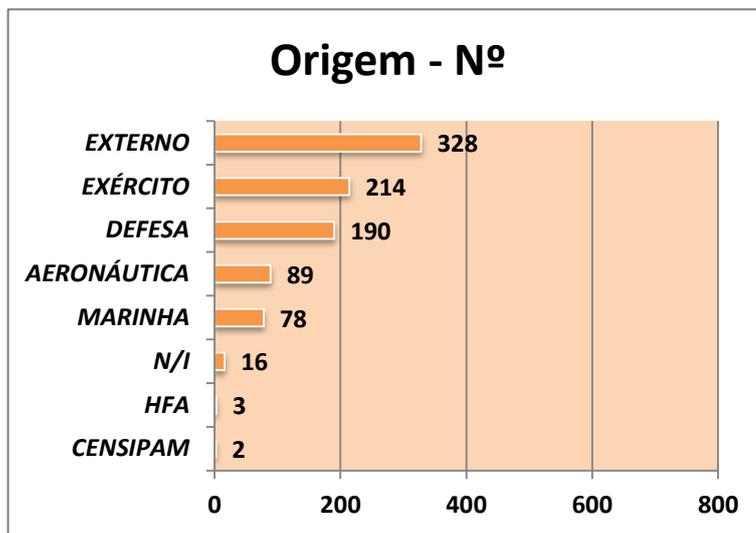
1.1 Tipo de Entrada das manifestações:

A Ouvidoria registrou, no 2º semestre de 2017, um total de **920 manifestações**.



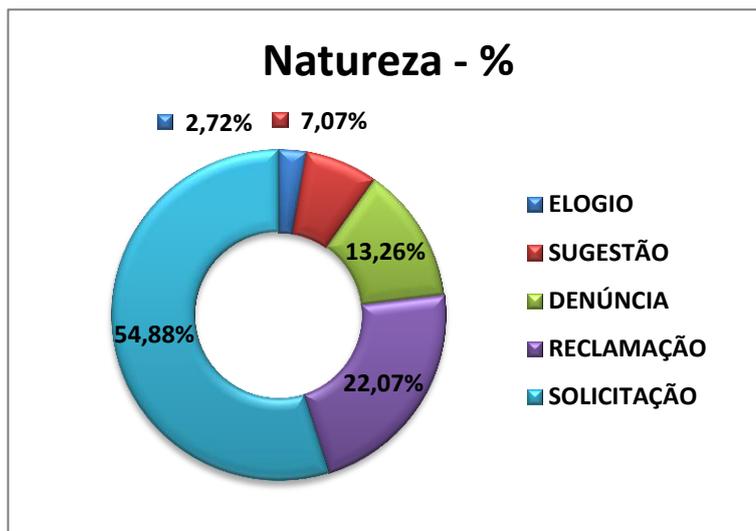
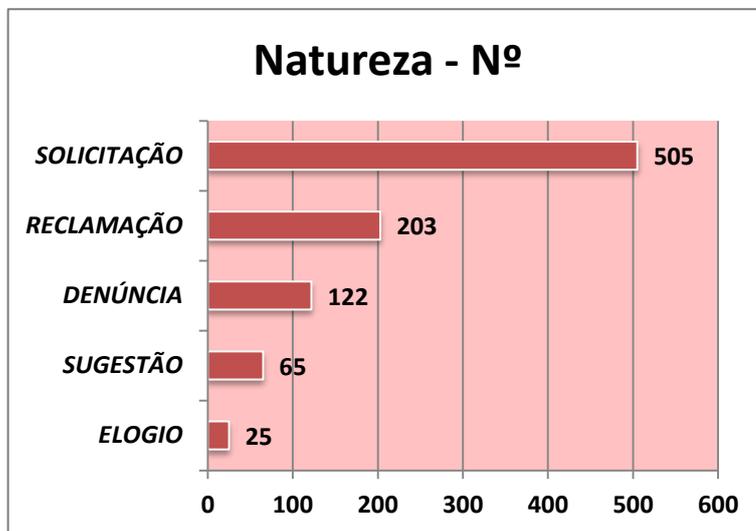
O Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) continua sendo o principal canal de entrada.

1.2 Origem das manifestações:



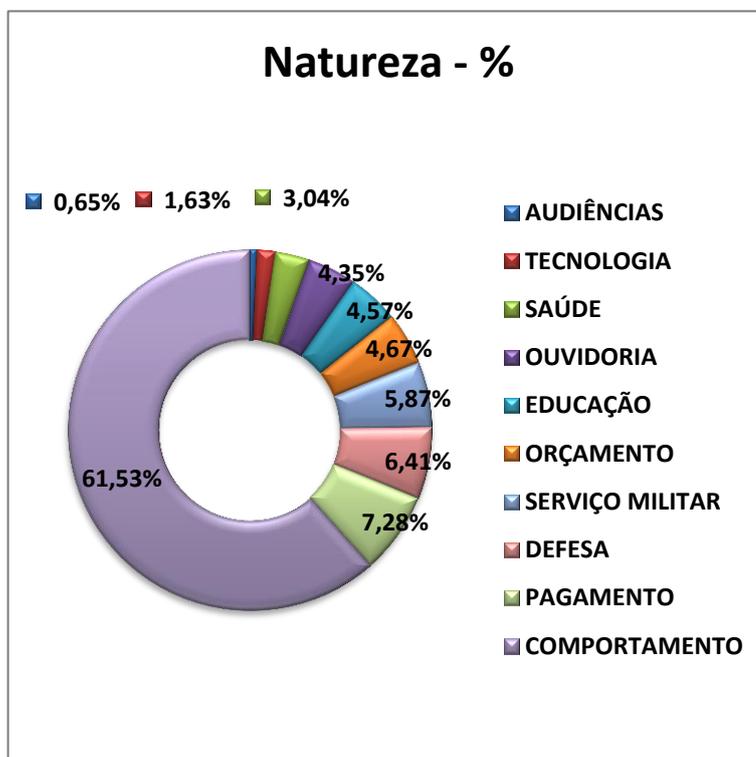
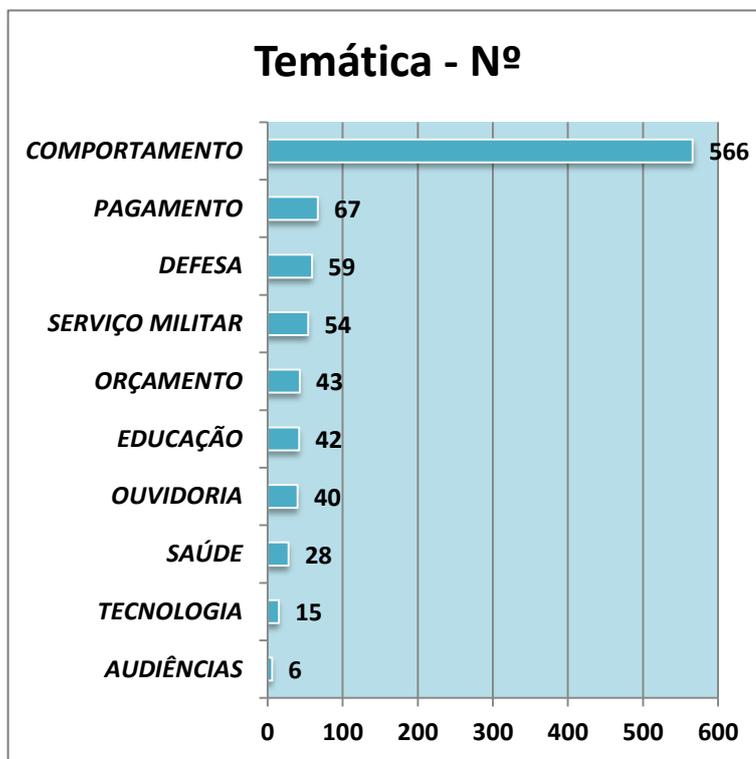
Quanto a origem das manifestações, nota-se que 35,65% das demandas (328 registros) decorrem do público externo.

1.3 Natureza das manifestações:

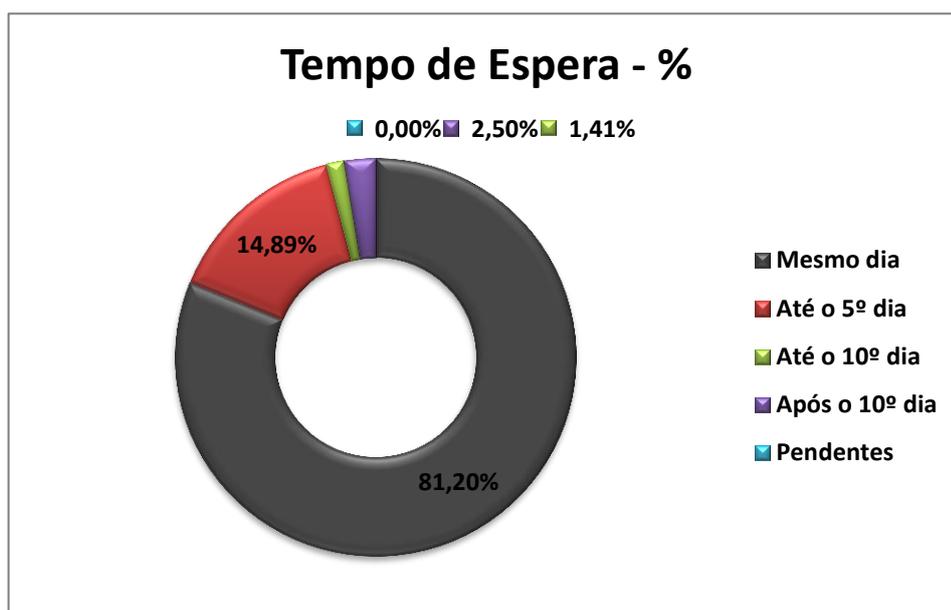
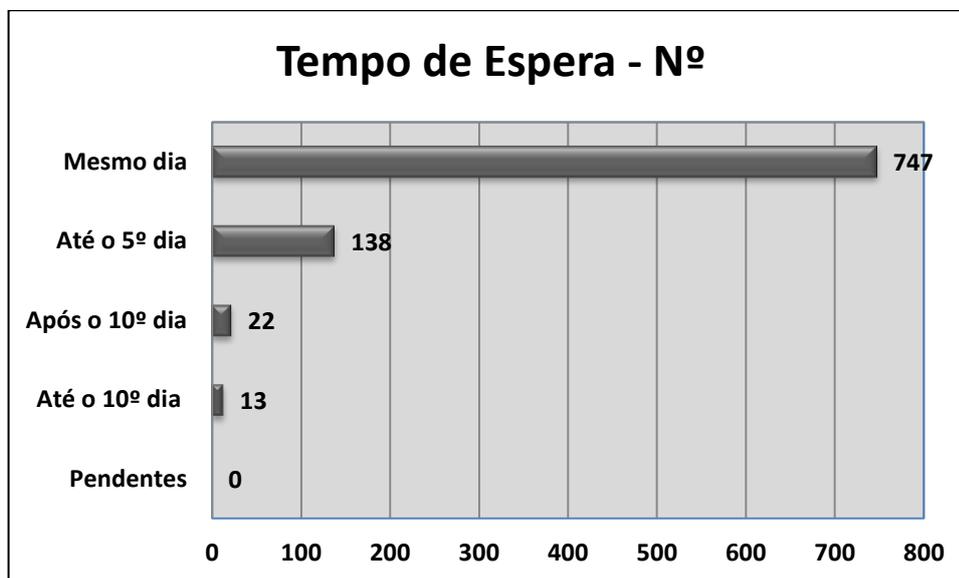


O tipo de manifestação mais predominante foi a solicitação que consiste na adoção de providência ou se busca uma instrução, orientação, ou esclarecimento.

1.4 Temáticas das manifestações:



1.5 Tempo de Resposta das manifestações:



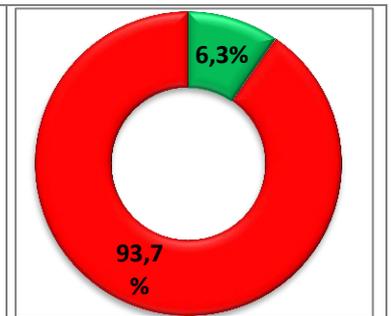
É de se registrar que, das 920 manifestações recebidas, 81,20% foram resolvidas no mesmo dia, sendo que por ocasião do encerramento do semestre, não havia manifestação pendente de resposta.

1.6 Pesquisa de Satisfação:

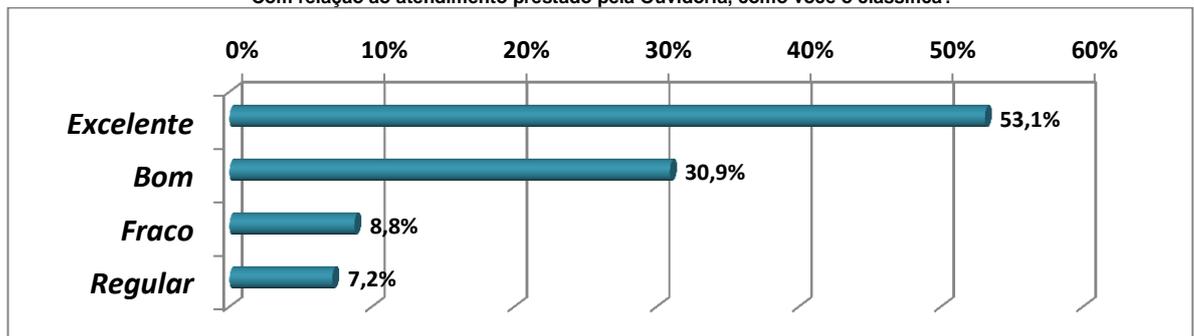
Os resultados da pesquisa de opinião correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria durante o segundo semestre de 2017.

O cidadão recebeu, juntamente com a resposta, um questionário com perguntas, a fim de aferir o índice de satisfação. Das 920 demandas finalizadas, a Ouvidoria recebeu 63 avaliações, o que equivale a 6,3% das demandas respondidas nesse período.

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

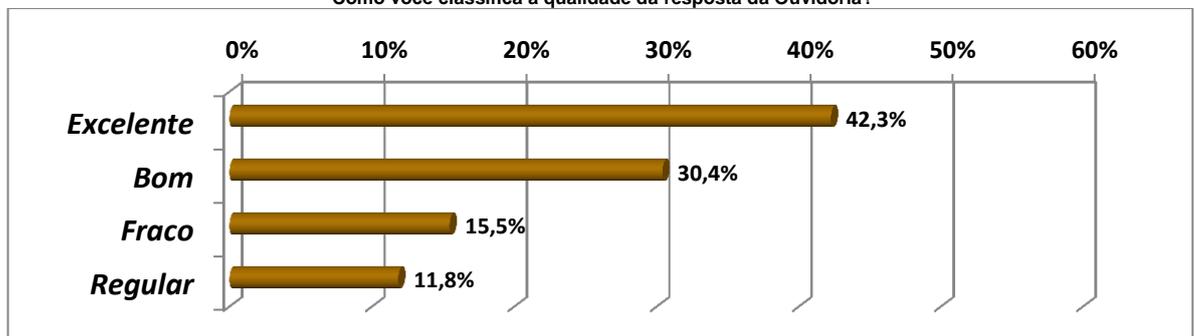


Com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, como você o classifica?



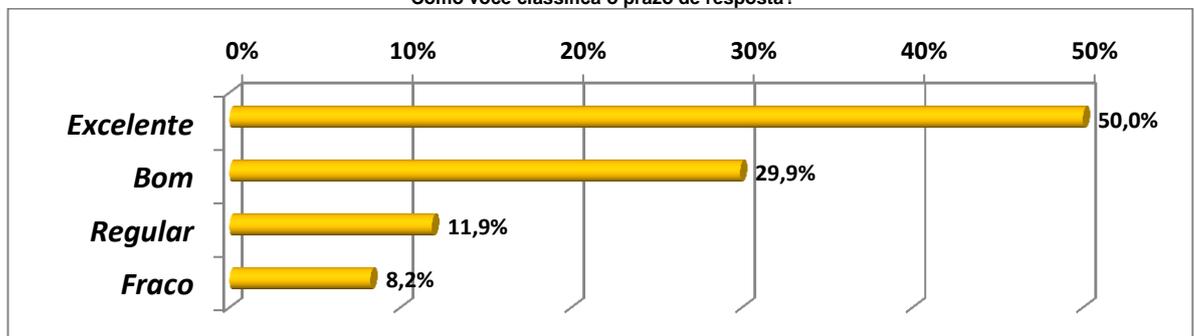
Em resposta, 84,2% dos cidadãos indicaram “Excelente” e “Bom”.

Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria?



Em resposta, 73% indicaram “Excelente” e “Bom”.

Como você classifica o prazo de resposta?



Em resposta, 85,7% indicaram “Excelente” e “Bom”.