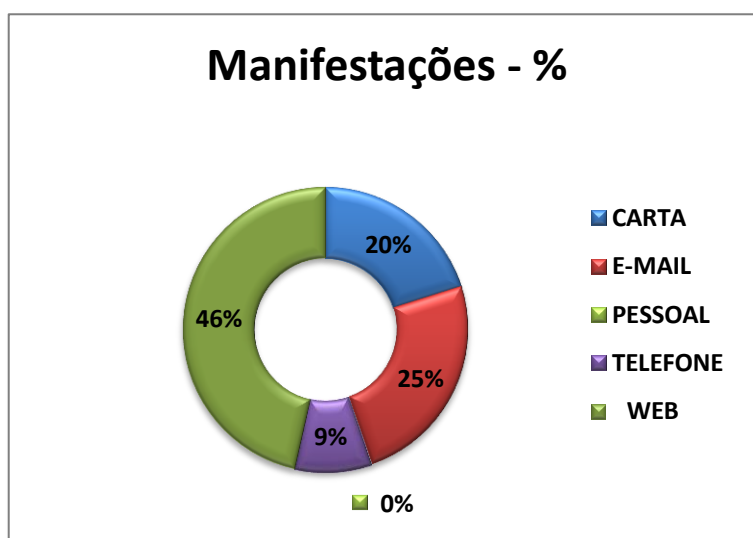
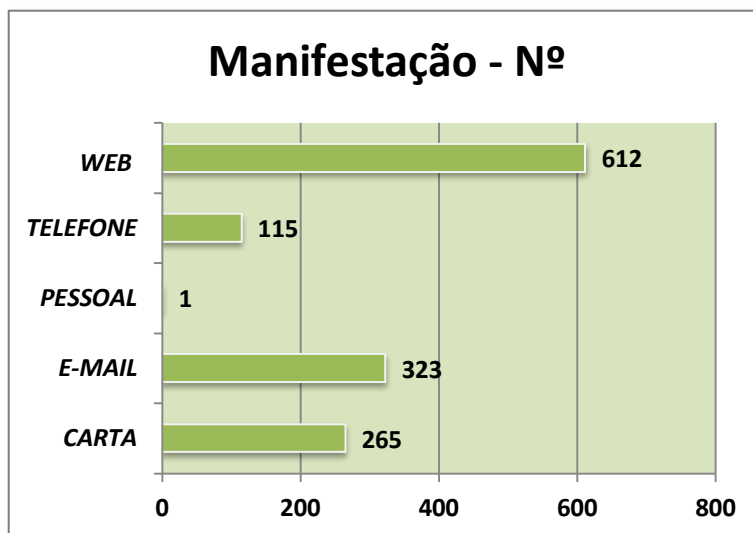


1. Dados estatísticos das manifestações da Ouvidoria

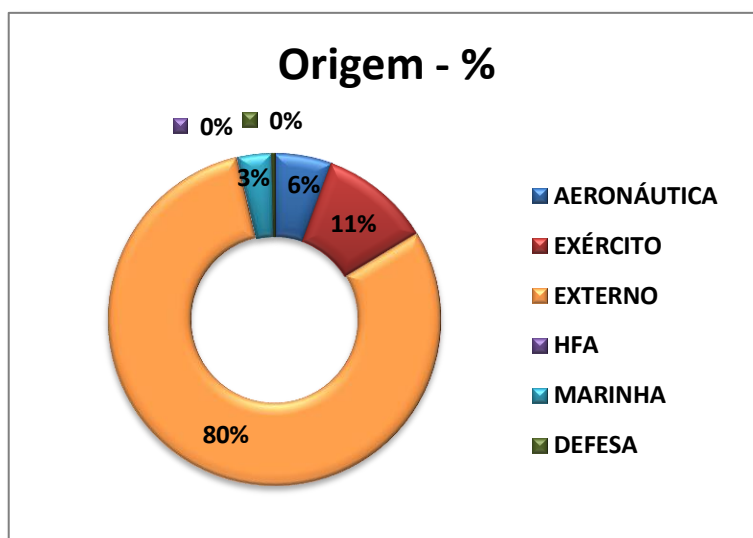
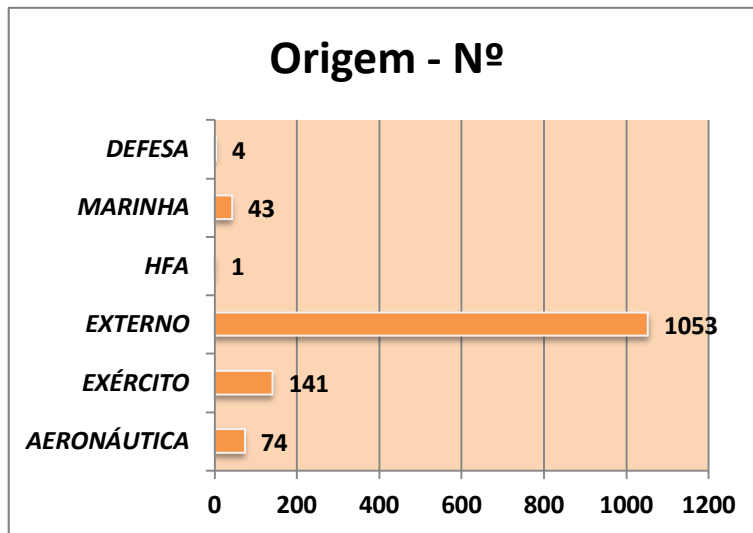
1.1 Tipo de Entrada das manifestações:

A Ouvidoria registrou no 1º semestre de 2015 um total de **1.316 manifestações** no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2015.



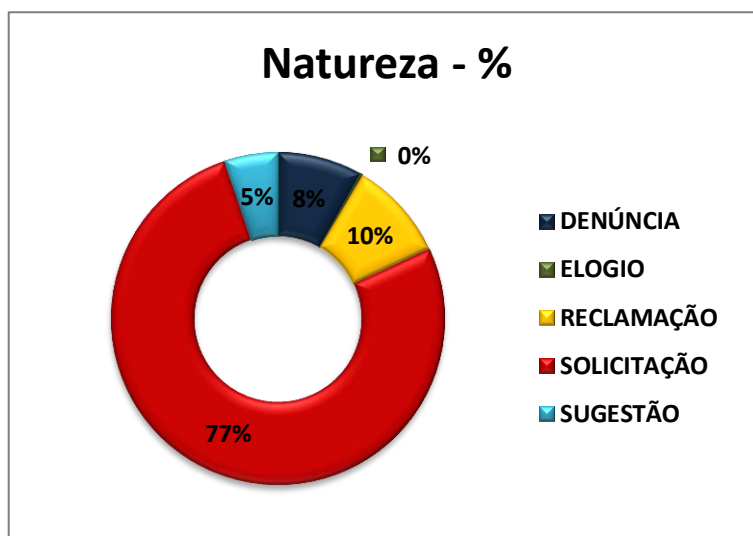
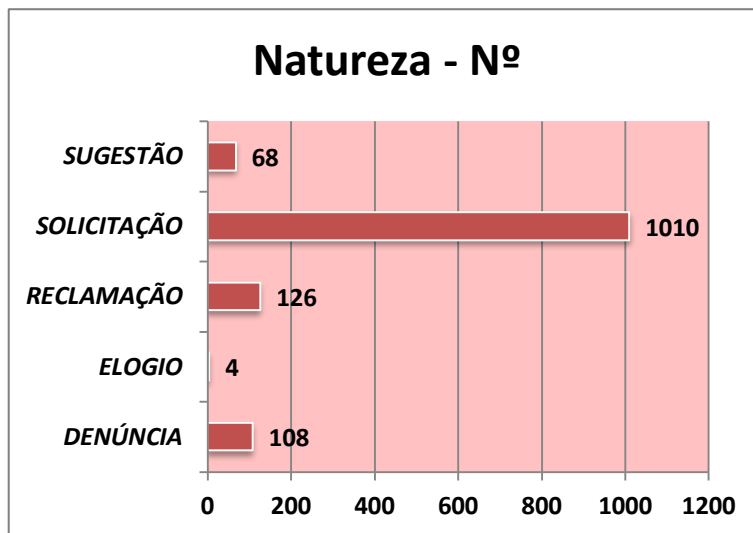
Um fator importante a ser destacado é a maneira como o cidadão busca os serviços da Ouvidoria. A forma mais utilizada no 1º semestre de 2015 foi o formulário eletrônico (na página web do Ministério da Defesa) com 612 registros (**46% do total**).

1.2 Origem das manifestações:



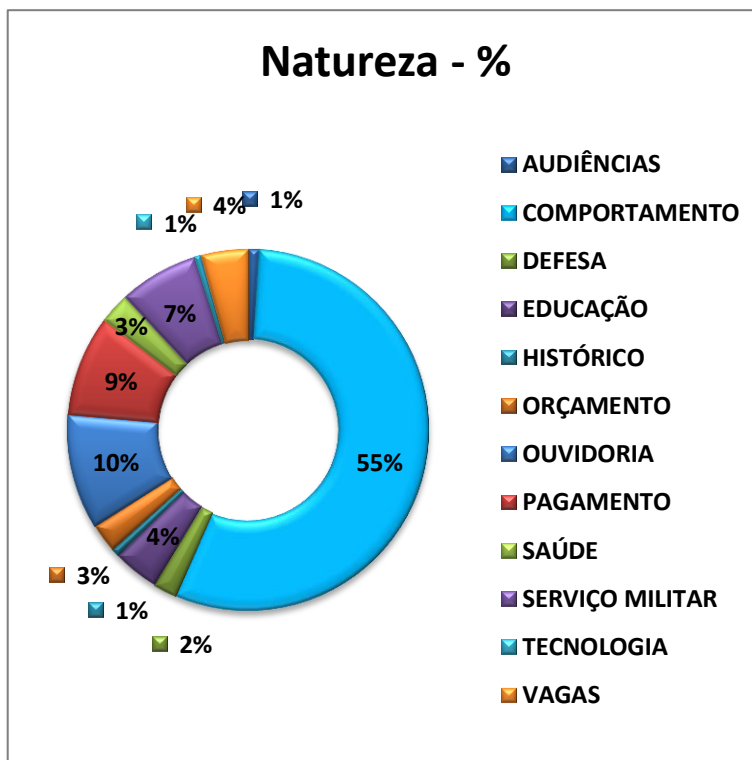
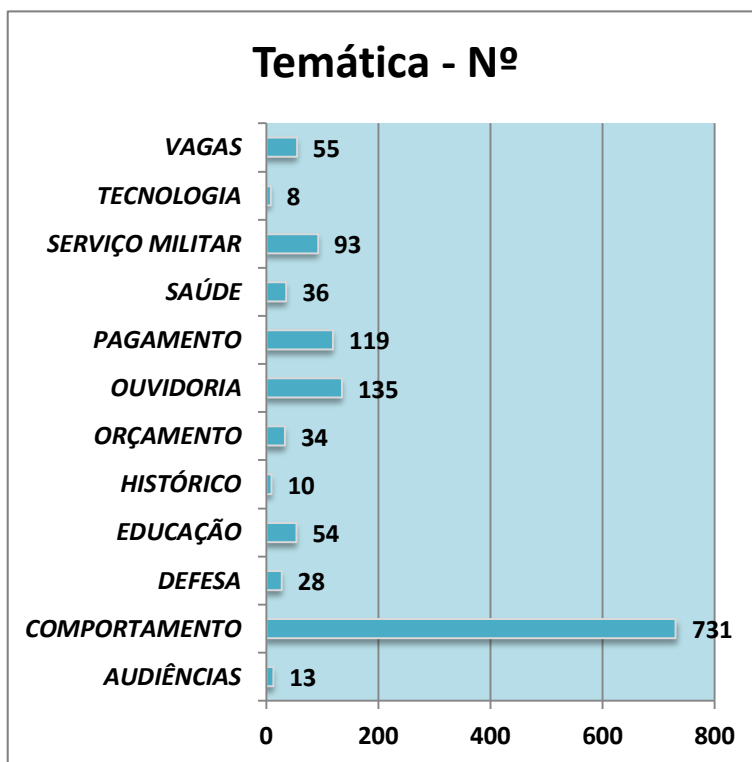
Os cidadãos não vinculados à Estrutura do MD e seus Órgãos predominam como o público que mais acessa os serviços da Ouvidoria. Foram registradas 1053 demandas (80% do total).

1.3 Natureza das manifestações:

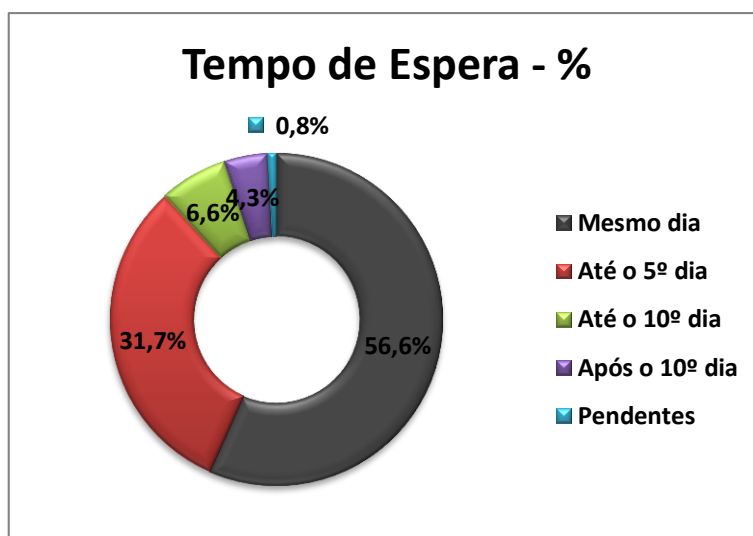
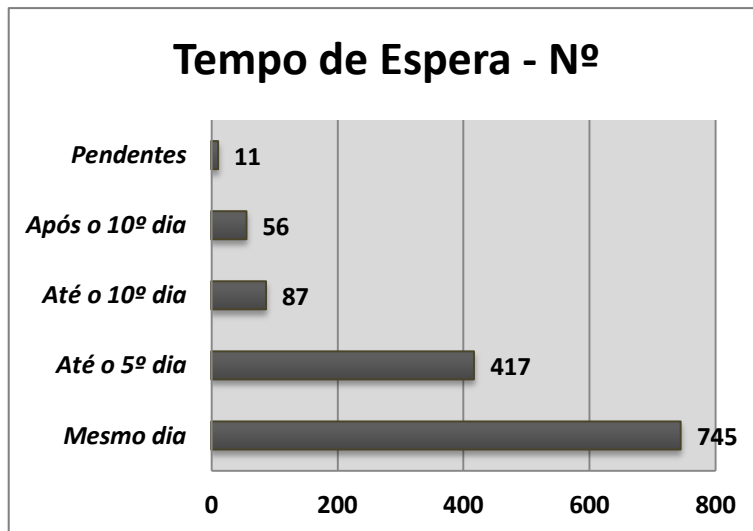


Quanto à natureza das manifestações, 77% foram de solicitação.

1.4 Temáticas das manifestações:



1.5 Tempo de Resposta das manifestações:



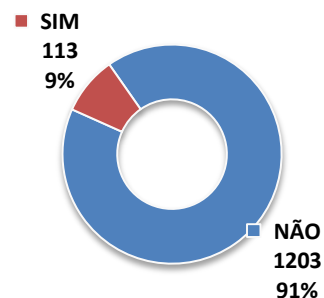
Ao final do 1º semestre de 2015, das 1.316 demandas recebidas, 56,6% foram resolvidas no mesmo dia; 31,7% até o 5º dia; 6,6% até o 10º dia; 4,3% após o 10º dia; e 0,8% ficaram pendentes aguardando o retorno das áreas responsáveis e dos Órgãos vinculados.

1.6 Pesquisa de Satisfação:

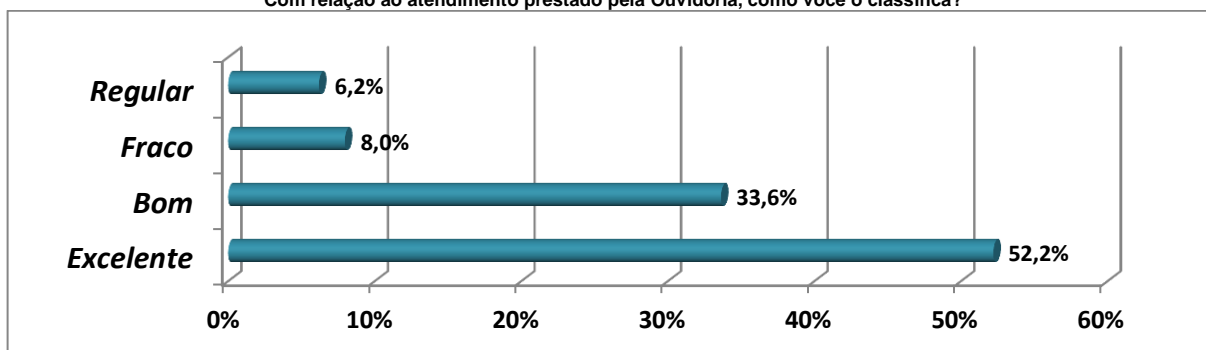
Os resultados da pesquisa de opinião correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2015.

O cidadão recebeu juntamente com a resposta um questionário com perguntas, a fim de medir o índice de satisfação. Das 1.316 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 113 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.

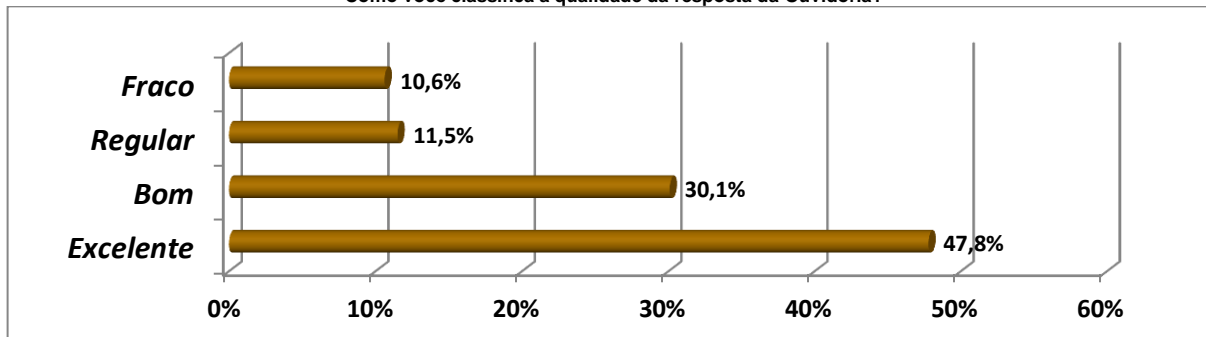


Com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, como você o classifica?



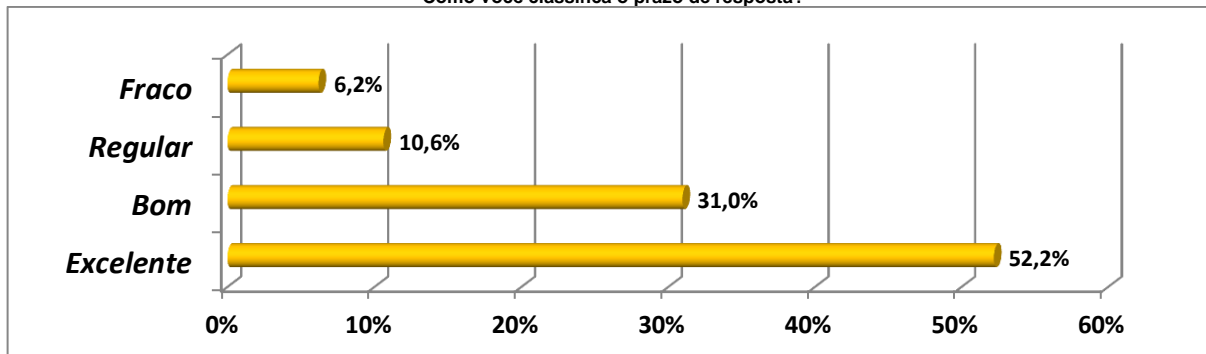
Quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria, constata-se que os indicadores “Excelente” e “Bom” atingiram 85,8%.

Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria?



Com relação à qualidade da resposta apresentada pela Ouvidoria, 77,9% consideraram “Excelente” e “Bom”

Como você classifica o prazo de resposta?



No que se refere ao prazo de resposta, 83,2% consideraram “Excelente” e “Bom”