



**OUVIDORIA**

Ministério do Desenvolvimento Social

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

DEZEMBRO DE 2017

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL



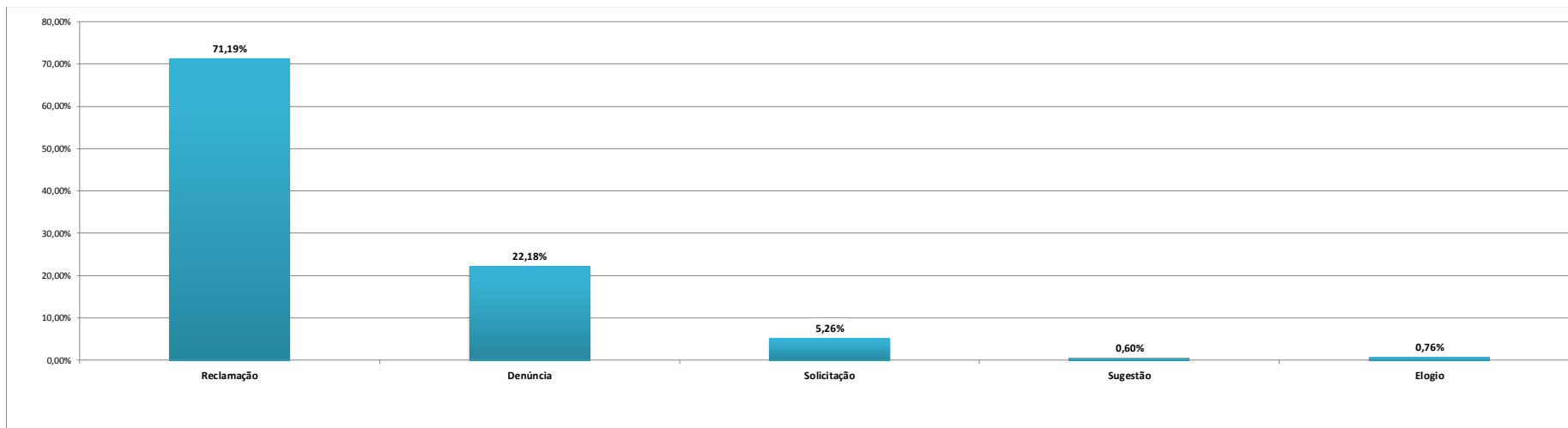


### Demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2017

Classificação	2017												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Reclamação	915	727	960	613	957	1.144	1.709	1.500	1.291	1.304	1.246	972	13.338	71,19%
Denúncia	390	294	448	294	323	350	335	386	295	406	362	273	4.156	22,18%
Solicitação	79	68	85	53	66	98	92	88	72	80	117	88	986	5,26%
Sugestão	3	7	5	5	10	9	19	15	10	10	14	5	112	0,60%
Elogio	4	1	2	7	3	7	2	13	12	13	19	60	143	0,76%
<b>Total</b>	<b>1.391</b>	<b>1.097</b>	<b>1.500</b>	<b>972</b>	<b>1.359</b>	<b>1.608</b>	<b>2.157</b>	<b>2.002</b>	<b>1.680</b>	<b>1.813</b>	<b>1.758</b>	<b>1.398</b>	<b>18.735</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2017





Distribuição de demandas registradas na Ouvidoria por Estado – 2017

Estado	Total	%	Proporção
SP	3.300	17,61%	82,86
RJ	2.623	14,00%	170,10
BA	1.837	9,81%	130,46
DF	1.639	8,75%	667,37
MG	1.557	8,31%	80,78
PE	983	5,25%	115,85
NI	710	3,79%	NP
CE	698	3,73%	85,27
GO	575	3,07%	101,82
RS	536	2,86%	50,65
PR	512	2,73%	49,78
ES	466	2,49%	139,04
PB	399	2,13%	109,57
MA	356	1,90%	58,18
RN	355	1,89%	117,79
PA	338	1,80%	47,84
PI	316	1,69%	104,21
SC	260	1,39%	44,32
AM	206	1,10%	63,94
AL	198	1,06%	65,19
TO	196	1,05%	157,60
SE	190	1,01%	97,97
MT	150	0,80%	52,55
MS	135	0,72%	59,60
RO	78	0,42%	53,65
AC	51	0,27%	77,82
AP	40	0,21%	68,11
RR	31	0,17%	78,34
<b>Total</b>	<b>18.735</b>	<b>100,00%</b>	

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

NI - Não Informado

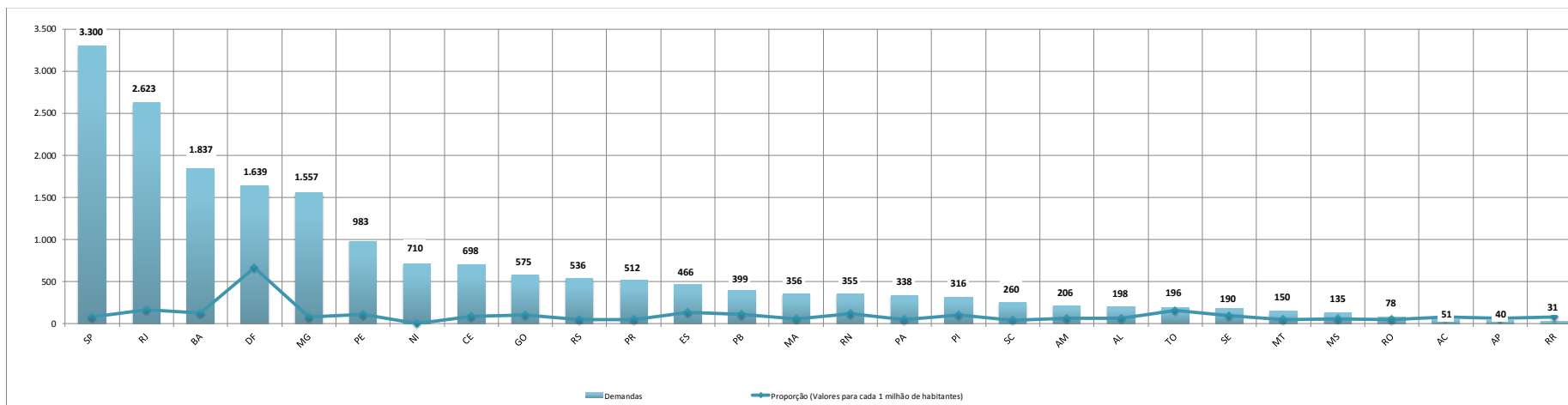
IN - Internacional

NP - Não possui proporção



O Estado de São Paulo possui a maior quantidade de demandas registradas na Ouvidoria, com 3.300 demandas.

Comparativo entre o valor absoluto e o proporcional das demandas registradas na Ouvidoria do MDS – 2017.

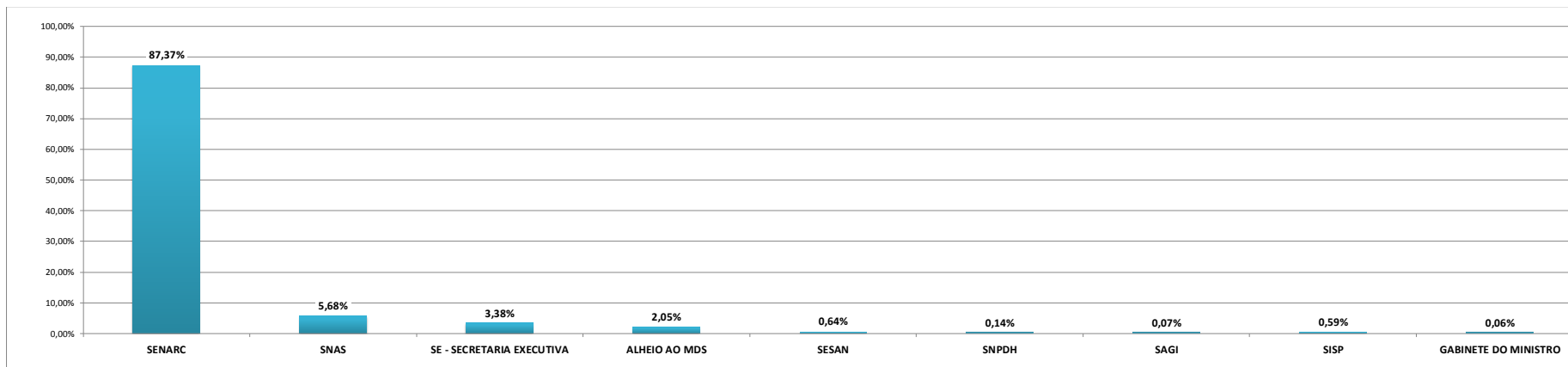


### Demandas registradas na Ouvidoria contendo assuntos relacionados às Secretarias/Programas do MDS – 2017

Secretaria/Setor	2017												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
SENARC	1.222	958	1.310	834	1.217	1.435	1.955	1.791	1.518	1.567	1.453	1.109	<b>16.369</b>	<b>87,37%</b>
SNAS	95	99	104	76	68	85	88	92	73	90	99	96	<b>1.065</b>	<b>5,68%</b>
SE - SECRETARIA EXECUTIVA	40	13	31	27	37	45	68	69	48	66	68	122	<b>634</b>	<b>3,38%</b>
ALHEIO AO MDS	19	23	35	19	27	35	29	31	27	44	56	40	<b>385</b>	<b>2,05%</b>
SESAN	12	3	15	14	6	8	13	13	4	10	13	8	<b>119</b>	<b>0,64%</b>
SNPDH	2	1	1	1	0	0	1	4	3	2	6	6	<b>27</b>	<b>0,14%</b>
SAGI	0	0	2	1	1	0	0	0	0	4	6	0	<b>14</b>	<b>0,07%</b>
SISP	0	0	2	0	1	0	0	1	4	30	57	16	<b>111</b>	<b>0,59%</b>
GABINETE DO MINISTRO	1	0	0	0	2	0	3	1	3	0	0	1	<b>11</b>	<b>0,06%</b>
<b>Total</b>	<b>1.391</b>	<b>1.097</b>	<b>1.500</b>	<b>972</b>	<b>1.359</b>	<b>1.608</b>	<b>2.157</b>	<b>2.002</b>	<b>1.680</b>	<b>1.813</b>	<b>1.758</b>	<b>1.398</b>	<b>18.735</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual de demandas registradas na Ouvidoria que tratam de assuntos relacionados às Secretarias do MDS – 2017



**SENARC** - Secretaria Nacional de Renda de Cidadania, responsável pela Gestão Federal do Programa Bolsa Família e Cadastro Único.

**SNAS** - Secretaria Nacional de Assistência Social, responsável pela Política Nacional de Assistência Social.

**ALHEIO AO MDS** - Demandas que não são de competência do MDS.

**SESAN** - Secretaria Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional, responsável pelos Programas de Segurança Alimentar e Nutricional, tais como: PAA - Programa Aquisição de Alimentos e CISTERNAS.

**SAGI** - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, responsável por realizar pesquisas, desenvolver estudos e instrumentos para auxiliar a gestão e o aprimoramento das ações e programas do MDS.

**SEAFDA** - Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, responsável pelas ações e programas voltados para a Agricultura Familiar e reforma agrária.

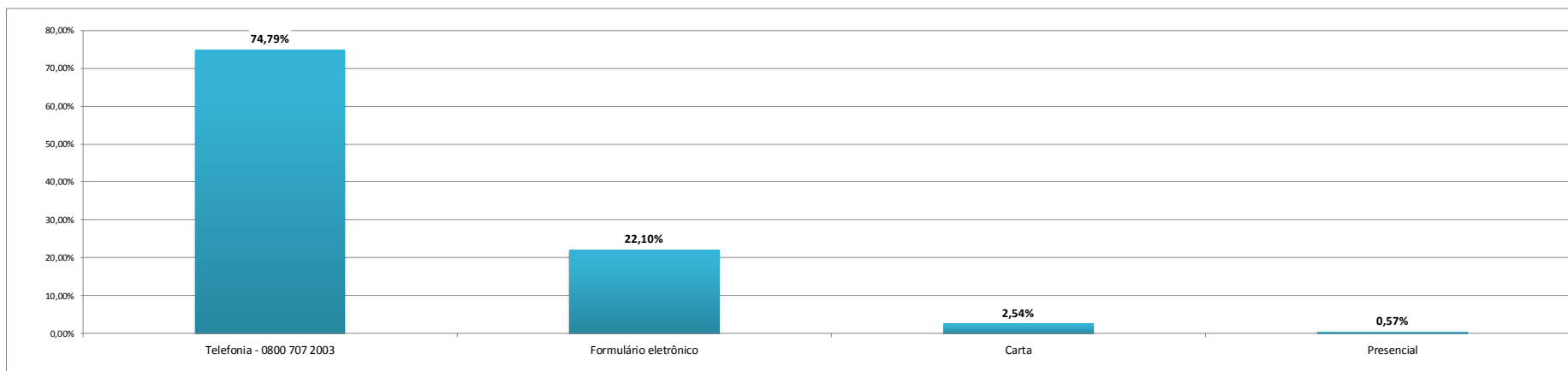
A forma de contato mais utilizada pelo cidadão para falar com a Ouvidoria em 2017 é por meio do telefone - 0800 707 2003 opção 5.

Número de Demandas Registradas por mês em 2017.

Formas de Contato	2017												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Telefonia - 0800 707 2003	1.104	829	1.142	739	1.068	1.191	1.634	1.583	1.299	1.282	1.198	943	<b>14.012</b>	<b>74,79%</b>
Formulário eletrônico	243	223	304	196	245	337	475	381	338	489	509	401	<b>4.141</b>	<b>22,10%</b>
Carta	36	34	41	25	40	69	35	31	40	34	47	44	<b>476</b>	<b>2,54%</b>
Presencial	8	11	13	12	6	11	13	7	3	8	4	10	<b>106</b>	<b>0,57%</b>
<b>Total</b>	<b>1.391</b>	<b>1.097</b>	<b>1.500</b>	<b>972</b>	<b>1.359</b>	<b>1.608</b>	<b>2.157</b>	<b>2.002</b>	<b>1.680</b>	<b>1.813</b>	<b>1.758</b>	<b>1.398</b>	<b>18.735</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por forma de contato em 2017.





### Capacidade de Atendimento da Ouvidoria – 2017

Status da Demanda	2017												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Informada*	567	553	735	406	400	674	1.031	886	752	905	868	600	8.377	44,71%
Concluída**	511	364	434	298	652	644	802	751	567	532	499	430	6.484	34,61%
Em andamento***	313	180	331	268	307	290	324	365	361	376	391	368	3.874	20,68%
<b>Total</b>	<b>1.391</b>	<b>1.097</b>	<b>1.500</b>	<b>972</b>	<b>1.359</b>	<b>1.608</b>	<b>2.157</b>	<b>2.002</b>	<b>1.680</b>	<b>1.813</b>	<b>1.758</b>	<b>1.398</b>	<b>18.735</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

**Legenda:**

\***Informada:** Já informamos a resposta ao cidadão e concluímos a demanda na Ouvidoria

\*\***Concluída:** A Ouvidoria possui a resposta, porém não conseguiu contato para transmiti-la ao cidadão.

\*\*\***Em andamento:** A Ouvidoria aguarda resposta técnica interna para concluir a demanda e enviar a resposta ao cidadão.

### Total de pedidos de acesso à informação realizados no Serviço de Informações ao Cidadão - SIC do MDS por meio do E-Sic.

Pedidos SIC	2017												Total
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
	65	70	76	45	55	64	67	65	47	87	78	41	760

Fonte: E-Sic

