



**OUVIDORIA**

Ministério do Desenvolvimento  
Social e Combate à Fome

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2015

Ministério do  
Desenvolvimento Social  
e Combate à Fome

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA



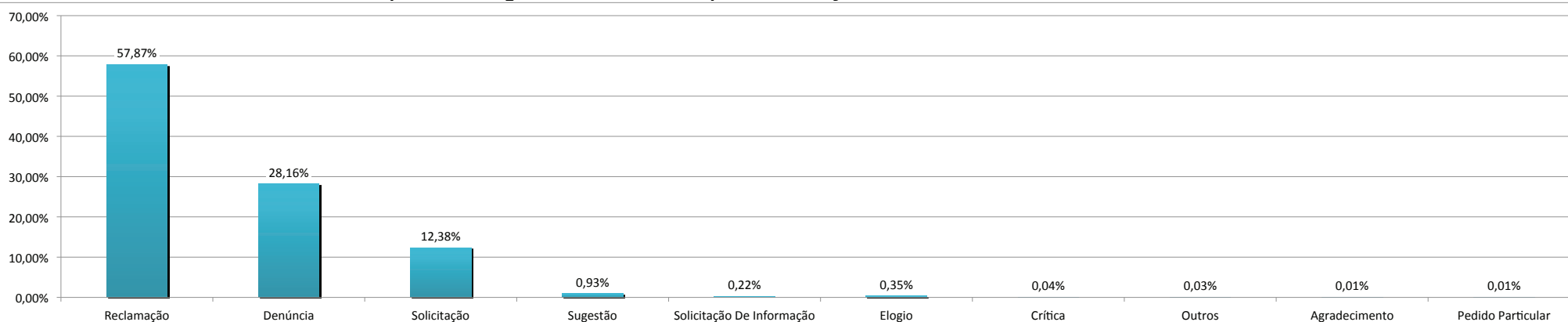
# OUVIDORIA

## Demandas registradas na Ouvidoria por Classificação

| Classificação             | 2015         |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | Total         | %              |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
|                           | Janeiro      | Fevereiro    | Março        | Abril        | Maiο         | Junho        | Julho        | Agosto       | Setembro     | Outubro      | Novembro     | Dezembro     |               |                |
| Reclamação                | 696          | 698          | 971          | 709          | 773          | 938          | 1 061        | 982          | 972          | 897          | 818          | 591          | 10 106        | 57,87%         |
| Denúncia                  | 282          | 349          | 552          | 389          | 395          | 424          | 408          | 453          | 435          | 505          | 430          | 295          | 4 917         | 28,16%         |
| Solicitação               | 80           | 107          | 248          | 165          | 176          | 211          | 144          | 185          | 285          | 269          | 189          | 102          | 2 161         | 12,38%         |
| Sugestão                  | 10           | 15           | 26           | 7            | 10           | 6            | 8            | 8            | 22           | 22           | 17           | 12           | 163           | 0,93%          |
| Solicitação De Informação | 28           | 10           | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 38            | 0,22%          |
| Elogio                    | 7            | 2            | 3            | 2            | 3            | 5            | 6            | 5            | 6            | 10           | 8            | 4            | 61            | 0,35%          |
| Crítica                   | 2            | 3            | 2            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 7             | 0,04%          |
| Outros                    | 1            | 4            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 6             | 0,03%          |
| Agradecimento             | 1            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 2             | 0,01%          |
| Pedido Particular         | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 1             | 0,01%          |
| <b>Total</b>              | <b>1 108</b> | <b>1 189</b> | <b>1 803</b> | <b>1 272</b> | <b>1 357</b> | <b>1 584</b> | <b>1 627</b> | <b>1 633</b> | <b>1 720</b> | <b>1 703</b> | <b>1 462</b> | <b>1 004</b> | <b>17 462</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Dados extraídos do Sistema de Gestão de Demandas - SGD

## Percentual dos processos registrados na Ouvidoria por Classificação





## Distribuição dos processos registrados na Ouvidoria por Estado.

| <b>Demandas registradas na Ouvidoria por Estado</b> |               |                |                  |
|---|---------------|----------------|------------------|
| <b>Estado</b>                                       | <b>Total</b>  | <b>%</b>       | <b>Proporção</b> |
| SP  | 2 789         | 15,97%         | 70,03            |
| RJ  | 2 510         | 14,37%         | 162,77           |
| MG  | 1 843         | 10,55%         | 95,62            |
| BA  | 1 832         | 10,49%         | 130,11           |
| PE  | 1 118         | 6,40%          | 131,76           |
| CE  | 776           | 4,44%          | 94,80            |
| DF  | 667           | 3,82%          | 271,59           |
| RS  | 665           | 3,81%          | 62,84            |
| PB  | 584           | 3,34%          | 160,38           |
| GO  | 567           | 3,25%          | 100,41           |
| PR  | 502           | 2,87%          | 48,81            |
| RN  | 434           | 2,49%          | 144,01           |
| PI  | 391           | 2,24%          | 128,94           |
| MA  | 366           | 2,10%          | 59,81            |
| PA  | 365           | 2,09%          | 51,66            |
| ES  | 356           | 2,04%          | 106,22           |
| AL  | 276           | 1,58%          | 90,88            |
| SE  | 262           | 1,50%          | 135,09           |
| NI  | 198           | 1,13%          | NP               |
| SC  | 186           | 1,07%          | 31,71            |
| AM  | 180           | 1,03%          | 55,87            |
| TO  | 141           | 0,81%          | 113,38           |
| MT  | 125           | 0,72%          | 43,79            |
| MS  | 124           | 0,71%          | 54,74            |
| RO  | 99            | 0,57%          | 68,10            |
| AP  | 37            | 0,21%          | 63,00            |
| AC  | 36            | 0,21%          | 54,93            |
| RR  | 30            | 0,17%          | 75,81            |
| <b>IN</b>   | <b>3</b>      | <b>0,02%</b>   | <b>NP</b>        |
| <b>Total</b>  | <b>17 462</b> | <b>100,00%</b> |                  |

Fonte: Dados extraídos do Sistema de Gestão de Demandas - SGD

**NI - Não Informado**

**IN - Internacional**

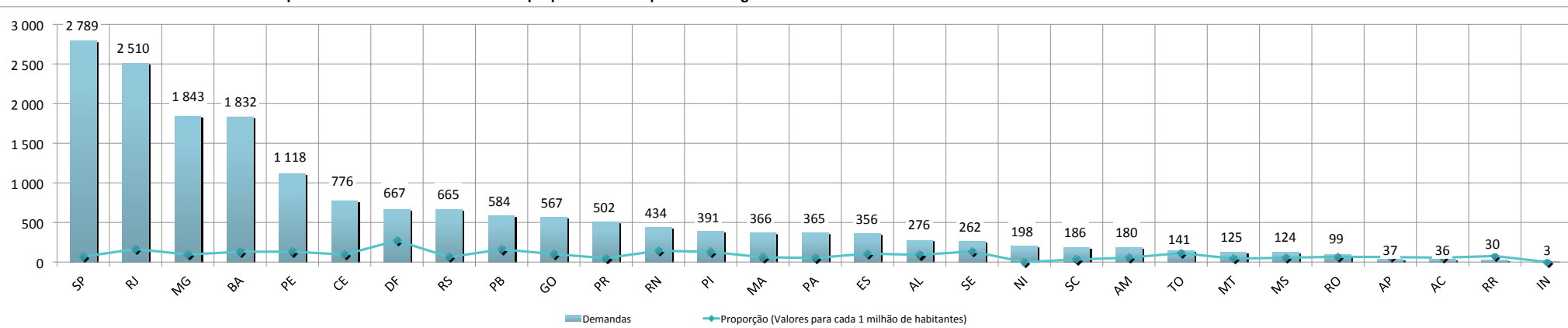
**NP - Não possui proporção**



# OUVIDORIA

O Estado de São Paulo possui a maior quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria, com 2.789 demandas.

Comparativo entre o valor absoluto e o proporcional dos processos registrados na Ouvidoria do MDS





# OUVIDORIA

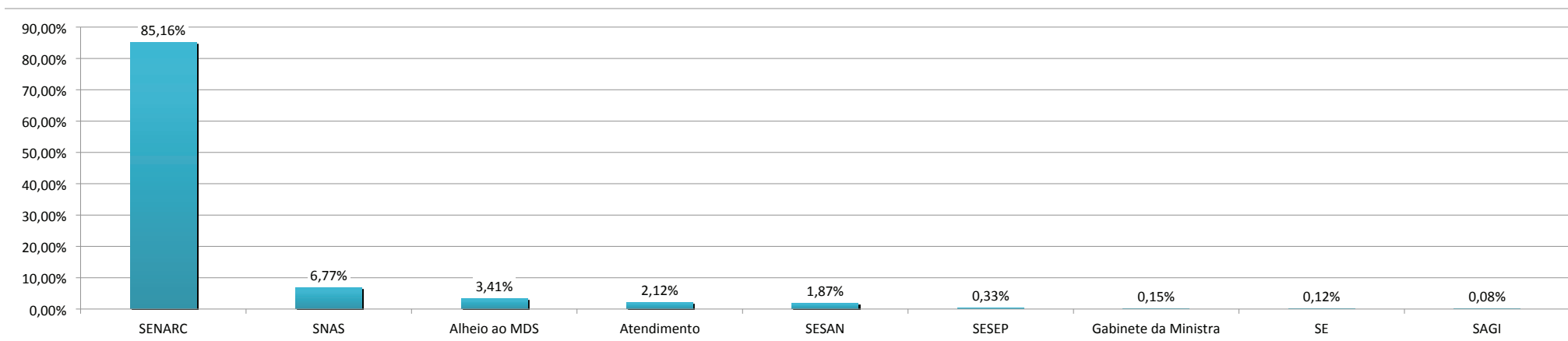
Processos registrados na Ouvidoria por Secretaria/Setor. A Secretaria SENARC, tem o maior índice de manifestações com 85,16%.

## Demandas registradas por Secretaria/Setor

| Secretaria/Setor     | 2015         |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | Total         | %              |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
|                      | Janeiro      | Fevereiro    | Março        | Abril        | Maió         | Junho        | Julho        | Agosto       | Setembro     | Outubro      | Novembro     | Dezembro     |               |                |
| SENARC               | 949          | 1 054        | 1 497        | 1 077        | 1 143        | 1 345        | 1 425        | 1 407        | 1 447        | 1 414        | 1 233        | 880          | 14 871        | 85,16%         |
| SNAS                 | 72           | 63           | 153          | 113          | 91           | 106          | 84           | 86           | 120          | 158          | 98           | 38           | 1 182         | 6,77%          |
| Alheio ao MDS        | 37           | 28           | 74           | 38           | 62           | 66           | 59           | 58           | 47           | 43           | 49           | 34           | 595           | 3,41%          |
| Atendimento          | 16           | 18           | 26           | 12           | 23           | 35           | 34           | 47           | 51           | 44           | 39           | 25           | 370           | 2,12%          |
| SESAN                | 25           | 22           | 39           | 22           | 22           | 31           | 19           | 23           | 36           | 31           | 35           | 21           | 326           | 1,87%          |
| SESEP                | 7            | 4            | 9            | 4            | 13           | 0            | 4            | 8            | 1            | 1            | 4            | 2            | 57            | 0,33%          |
| Gabinete da Ministra | 1            | 0            | 0            | 1            | 0            | 1            | 0            | 1            | 12           | 6            | 4            | 0            | 26            | 0,15%          |
| SE                   | 1            | 0            | 4            | 3            | 2            | 0            | 2            | 2            | 1            | 3            | 0            | 3            | 21            | 0,12%          |
| SAGI                 | 0            | 0            | 1            | 2            | 1            | 0            | 0            | 1            | 5            | 3            | 0            | 1            | 14            | 0,08%          |
| <b>Total</b>         | <b>1 108</b> | <b>1 189</b> | <b>1 803</b> | <b>1 272</b> | <b>1 357</b> | <b>1 584</b> | <b>1 627</b> | <b>1 633</b> | <b>1 720</b> | <b>1 703</b> | <b>1 462</b> | <b>1 004</b> | <b>17 462</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Dados extraídos do Sistema de Gestão de Demandas - SGD

## Percentual dos processos registrados na Ouvidoria por Secretaria/Setor





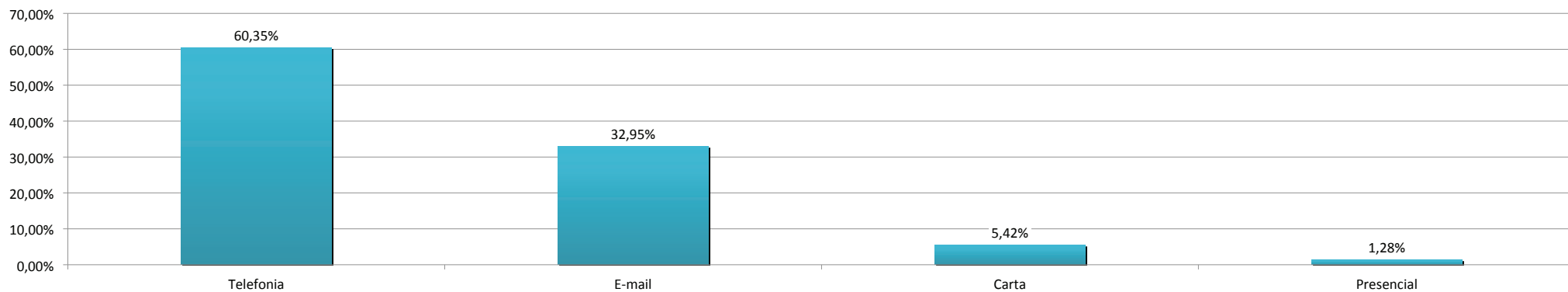
## O módulo Telefonia é o canal que recebe mais manifestações da sociedade

### Demandas registradas por Módulo

| Módulo       | 2015         |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              | Total         | %              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
|              | Janeiro      | Fevereiro    | Março        | Abril        | Maió         | Junho        | Julho        | Agosto       | Setembro     | Outubro      | Novembro     | Dezembro     |               |                |
| Telefonia    | 778          | 836          | 974          | 784          | 813          | 979          | 1 041        | 991          | 944          | 975          | 856          | 568          | 10 539        | 60,35%         |
| E-mail       | 266          | 286          | 651          | 391          | 466          | 498          | 485          | 538          | 684          | 641          | 494          | 354          | 5 754         | 32,95%         |
| Carta        | 48           | 54           | 160          | 74           | 59           | 80           | 82           | 81           | 77           | 78           | 89           | 64           | 946           | 5,42%          |
| Presencial   | 16           | 13           | 18           | 23           | 19           | 27           | 19           | 23           | 15           | 9            | 23           | 18           | 223           | 1,28%          |
| <b>Total</b> | <b>1 108</b> | <b>1 189</b> | <b>1 803</b> | <b>1 272</b> | <b>1 357</b> | <b>1 584</b> | <b>1 627</b> | <b>1 633</b> | <b>1 720</b> | <b>1 703</b> | <b>1 462</b> | <b>1 004</b> | <b>17 462</b> | <b>100,00%</b> |

Fonte: Dados extraídos do Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual dos processos registrados na Ouvidoria por Módulo





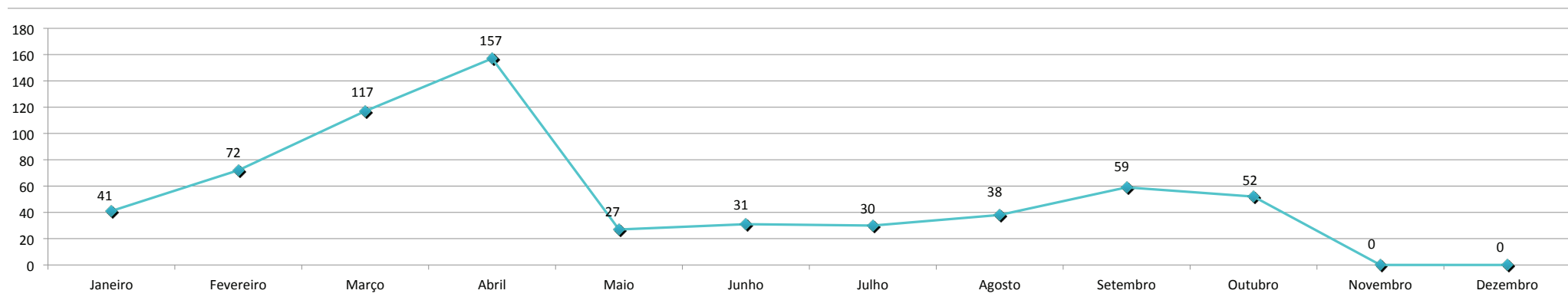
# OUVIDORIA

## Total de atendimentos realizados no Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

| Atendimento SIC | 2015    |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          | Total |
|-----------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
|                 | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maió | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |       |
|                 | 41      | 72        | 117   | 157   | 27   | 31    | 30    | 38     | 59       | 52      |          |          | 624   |

### Atendimento SIC





## OUVIDORIA

### Total de atendimentos realizados no Serviço de Informação ao Cidadão - SIC por Secretaria.

#### Serviço de Informações ao Cidadão - SIC por Secretaria

| Secretaria           | 2015      |           |            |            |           |           |           |           |           |           |          |          | Total | %          |                |
|----------------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-------|------------|----------------|
|                      | Janeiro   | Fevereiro | Março      | Abril      | Maió      | Junho     | Julho     | Agosto    | Setembro  | Outubro   | Novembro | Dezembro |       |            |                |
| SIC*                 | 14        | 21        | 42         | 47         | 10        | 10        | 10        | 16        | 34        | 26        |          |          |       | 230        | 36,86%         |
| SENARC               | 10        | 19        | 28         | 40         | 4         | 4         | 6         | 4         | 7         | 6         |          |          |       | 128        | 20,51%         |
| SNAS                 | 5         | 13        | 20         | 27         | 5         | 8         | 3         | 5         | 9         | 12        |          |          |       | 107        | 17,15%         |
| SE                   | 8         | 9         | 13         | 21         | 2         | 4         | 6         | 5         | 5         | 5         |          |          |       | 78         | 12,50%         |
| SESAN                | 4         | 7         | 8          | 12         | 4         | 1         | 1         | 4         | 3         | 2         |          |          |       | 46         | 7,37%          |
| SESEP                | 0         | 1         | 2          | 4          | 0         | 3         | 4         | 1         | 1         | 0         |          |          |       | 16         | 2,56%          |
| GABINETE DA MINISTRA | 0         | 2         | 2          | 3          | 1         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         |          |          |       | 10         | 1,60%          |
| SAGI                 | 0         | 0         | 2          | 3          | 1         | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         |          |          |       | 9          | 1,44%          |
| <b>Total</b>         | <b>41</b> | <b>72</b> | <b>117</b> | <b>157</b> | <b>27</b> | <b>31</b> | <b>30</b> | <b>38</b> | <b>59</b> | <b>52</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |       | <b>624</b> | <b>100,00%</b> |

#### Atendimento SIC Por Secretaria

