



OUVIDORIA

Ministério do Desenvolvimento Social

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

DEZEMBRO DE 2018

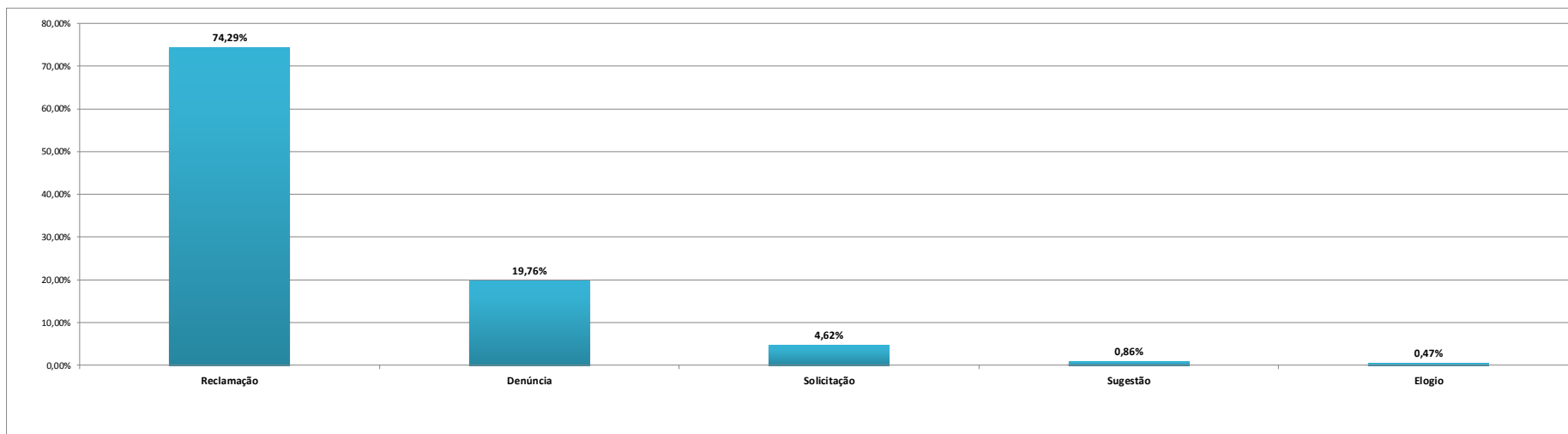


Demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2018

Classificação	2018												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Reclamação	1.146	1.189	1.466	1.245	1.346	1.373	1.907	1.305	1.672	2.005	1.787	1.130	17.571	74,29%
Denúncia	401	403	463	476	393	410	425	327	292	438	392	255	4.675	19,76%
Solicitação	100	93	122	84	106	74	94	91	140	80	66	42	1.092	4,62%
Sugestão	86	7	12	12	9	13	21	11	7	12	6	7	203	0,86%
Elogio	11	6	11	10	21	13	16	4	5	5	5	5	112	0,47%
Total	1.744	1.698	2.074	1.827	1.875	1.883	2.463	1.738	2.116	2.540	2.256	1.439	23.653	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2018





Distribuição de demandas registradas na Ouvidoria por Estado – 2018

Estado	Total	%	Proporção
SP	3.662	15,48%	91,95
RJ	3.528	14,92%	228,79
DF	2.491	10,53%	1014,29
BA	2.114	8,94%	150,14
MG	1.917	8,10%	99,46
NI	1.746	7,38%	NP
PE	1.193	5,04%	140,59
GO	692	2,93%	122,54
CE	688	2,91%	84,05
PR	629	2,66%	61,16
ES	587	2,48%	175,14
RS	549	2,32%	51,88
PB	493	2,08%	135,39
RN	417	1,76%	138,37
MA	398	1,68%	65,04
PA	365	1,54%	51,66
PI	347	1,47%	114,43
SC	289	1,22%	49,26
AL	274	1,16%	90,22
AM	246	1,04%	76,35
SE	214	0,90%	110,34
MT	202	0,85%	70,76
MS	180	0,76%	79,46
TO	161	0,68%	129,46
RO	86	0,36%	59,16
AC	81	0,34%	123,59
AP	59	0,25%	100,46
RR	45	0,19%	113,72
Total	23.653	100,00%	

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

NI - Não Informado

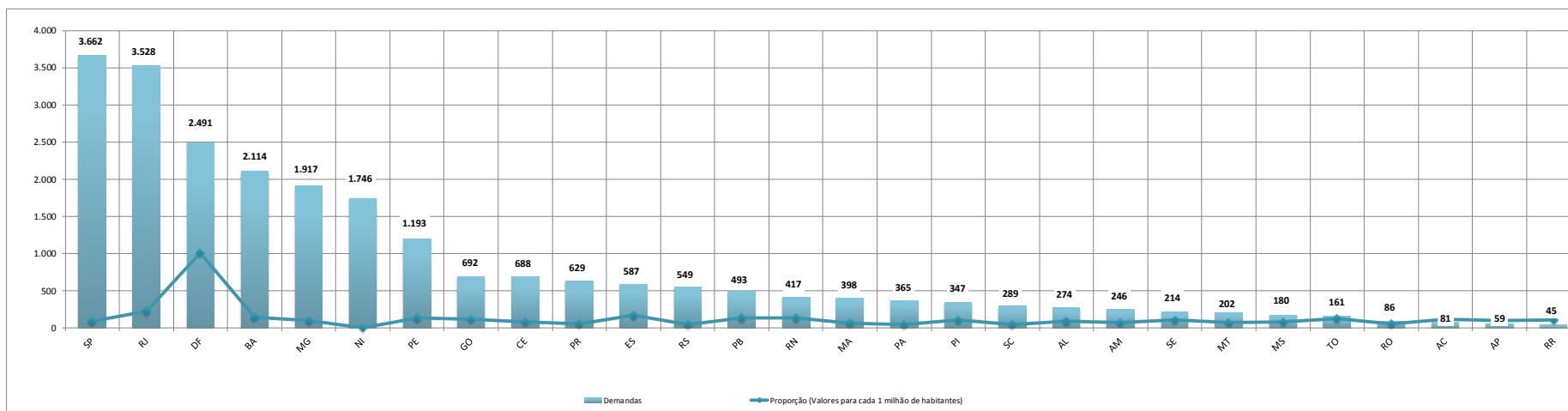
IN - Internacional

NP - Não possui proporção



O Estado de São Paulo possui a maior quantidade de demandas registradas na Ouvidoria, com 3.662 demandas.

Comparativo entre o valor absoluto e o proporcional das demandas registradas na Ouvidoria do MDS – 2018.



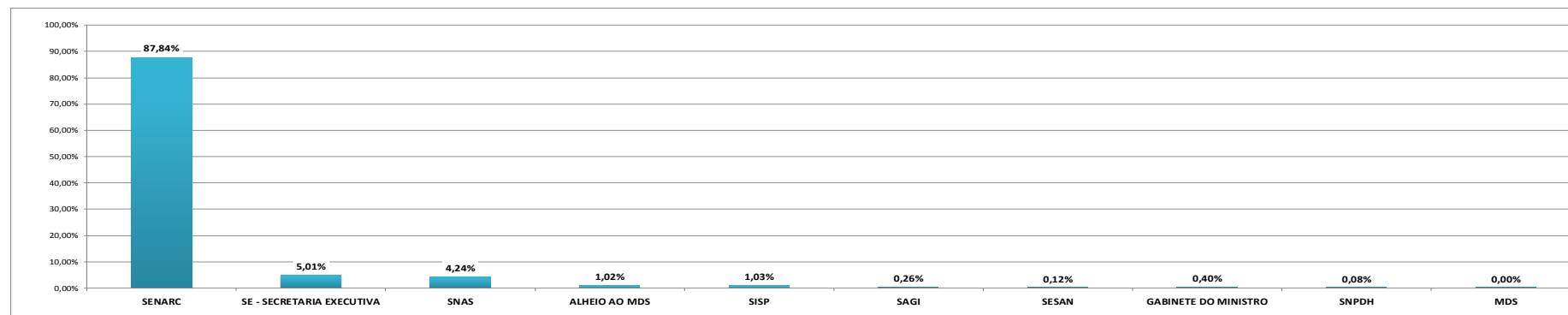


Demandas registradas na Ouvidoria contendo assuntos relacionados às Secretarias/Programas do MDS – 2018

Secretaria/Setor	2018												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
SENARC	1.465	1.499	1.828	1.581	1.622	1.686	2.051	1.520	1.871	2.362	2.002	1.289	20.776	87,84%
SE - SECRETARIA EXECUTIVA	143	85	97	99	79	91	135	67	118	79	119	73	1.185	5,01%
SNAS	77	63	84	97	121	65	88	108	92	67	85	55	1.002	4,24%
ALHEIO AO MDS	30	23	22	20	24	24	26	17	17	14	19	6	242	1,02%
SISP	13	6	16	8	12	9	148	3	8	7	8	5	243	1,03%
SAGI	2	4	14	6	10	2	1	5	4	3	7	4	62	0,26%
SESAN	11	0	2	0	0	1	6	0	0	3	5	1	29	0,12%
GABINETE DO MINISTRO	1	15	8	16	7	5	2	16	5	5	10	5	95	0,40%
SNPDH	2	2	3	0	0	0	6	2	1	0	1	1	18	0,08%
MDS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Total	1.744	1.698	2.074	1.827	1.875	1.883	2.463	1.738	2.116	2.540	2.256	1.439	23.653	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria que tratam de assuntos relacionados às Secretarias do MDS – 2018



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.

SISP - Secretaria de Inclusão Social e Produtiva responsável pelo planejamento, implementação e monitoramento de planos, políticas e programas de inclusão social e produtiva para os beneficiários dos programas do MDS.

SNPDH - Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano responsável pela formulação e implementação de políticas e programas intersecretoriais para a promoção do desenvolvimento humano, em especial para primeira infância, adolescentes, jovens e idosos. Também coordena, supervisiona e acompanha a implementação do Plano Nacional da Primeira Infância.



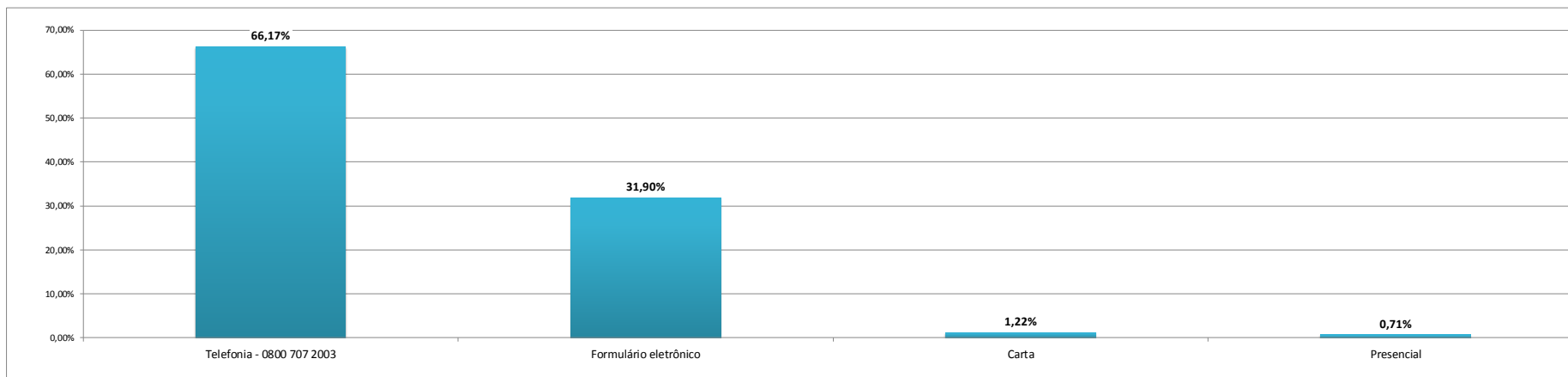
A forma de contato mais utilizada pelo cidadão para falar com a Ouvidoria em 2018 é por meio do telefone - 0800 707 2003 opções 1-8 e 2-8.

Número de Demandas Registradas por mês em 2018.

Formas de Contato	2018												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Telefonia - 0800 707 2003	1.154	1.188	1.462	1.248	1.331	1.361	1.379	1.001	1.230	1.829	1.381	1.088	15.652	66,17%
Formulário eletrônico	554	472	575	546	503	495	1.032	698	840	677	831	322	7.545	31,90%
Carta	30	24	23	22	27	19	30	25	26	23	23	17	289	1,22%
Presencial	6	14	14	11	14	8	22	14	20	11	21	12	167	0,71%
Total	1.744	1.698	2.074	1.827	1.875	1.883	2.463	1.738	2.116	2.540	2.256	1.439	23.653	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por forma de contato em 2018.



Capacidade de Atendimento da Ouvidoria – 2018

Status da Demanda	2018												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Informada*	684	623	1.069	781	809	761	1.308	902	679	1.269	1.327	539	10.751	45,45%
Concluída**	635	749	637	490	590	717	751	518	882	869	550	624	8.012	33,87%
Em andamento***	425	326	368	556	476	405	404	318	377	400	378	276	4.709	19,91%
Pendente****	0	0	0	0	0	0	0	0	178	2	1	0	181	0,77%
Total	1.744	1.698	2.074	1.827	1.875	1.883	2.463	1.738	2.116	2.540	2.256	1.439	23.653	100,00%

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	2018												Total
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
	74	63	95	106	112	82	109	140	117	102	96	43	1.139

Fonte: E-Sic

