



OUVIDORIA

Ministério da Cidadania

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

JANEIRO DE 2019

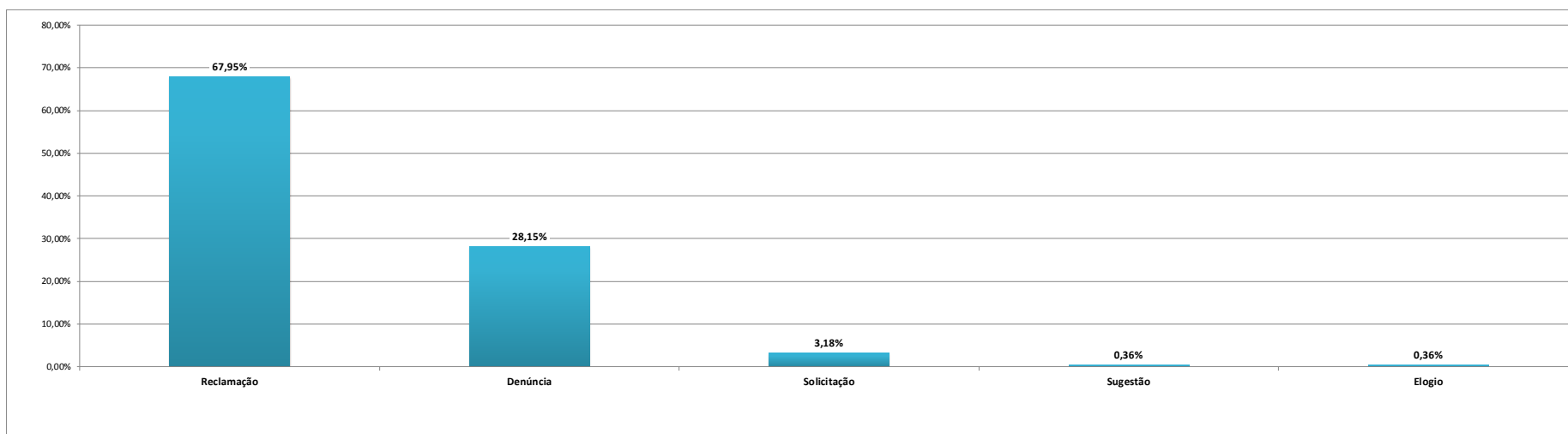


Demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2019

Classificação	2019												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Reclamação	1.132	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.132	67,95%
Denúncia	469	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	469	28,15%
Solicitação	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53	3,18%
Sugestão	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,36%
Elogio	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,36%
Total	1.666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.666	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2019





Distribuição de demandas registradas na Ouvidoria por Estado – 2019

Estado	Total	%	Proporção
RJ	268	16,09%	17,38
SP	236	14,17%	5,93
NI	188	11,28%	NP
BA	146	8,76%	10,37
DF	144	8,64%	58,63
MG	142	8,52%	7,37
PE	90	5,40%	10,61
GO	59	3,54%	10,45
PR	51	3,06%	4,96
CE	48	2,88%	5,86
PB	29	1,74%	7,96
MA	29	1,74%	4,74
ES	27	1,62%	8,06
RS	27	1,62%	2,55
PI	25	1,50%	8,24
RN	22	1,32%	7,30
PA	22	1,32%	3,11
AL	21	1,26%	6,91
SC	19	1,14%	3,24
AM	17	1,02%	5,28
MS	17	1,02%	7,50
MT	12	0,72%	4,20
TO	8	0,48%	6,43
SE	7	0,42%	3,61
AC	5	0,30%	7,63
RR	3	0,18%	7,58
RO	2	0,12%	1,38
AP	2	0,12%	3,41
Total	1.666	100,00%	

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

NI - Não Informado

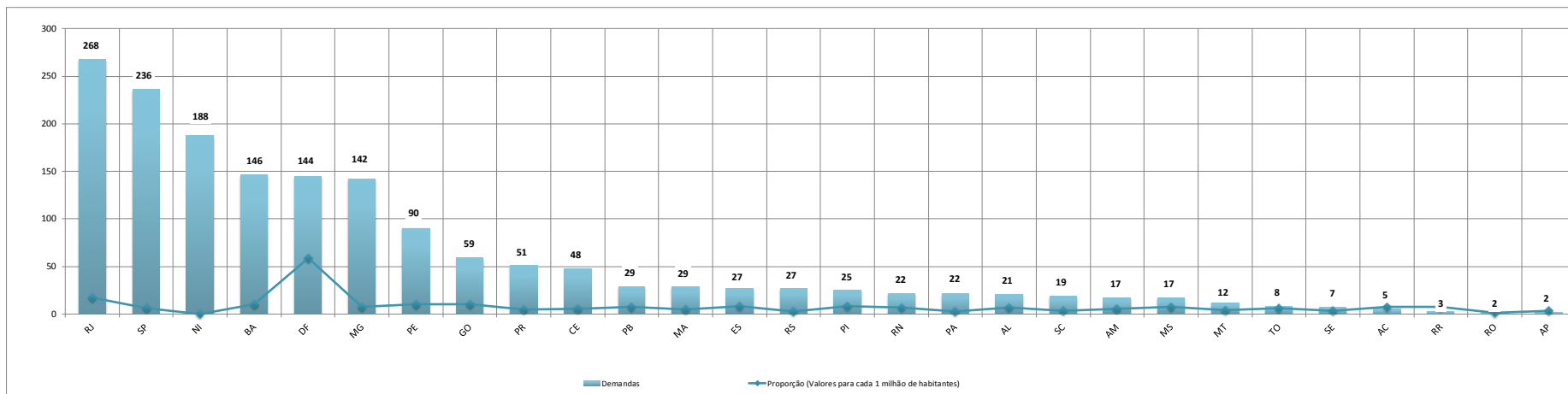
IN - Internacional

NP - Não possui proporção



O Estado do Rio de Janeiro já possui a maior quantidade de demandas registradas na Ouvidoria, com 268 demandas.

Comparativo entre o valor absoluto e o proporcional das demandas registradas na Ouvidoria do Ministério da Cidadania – 2019.



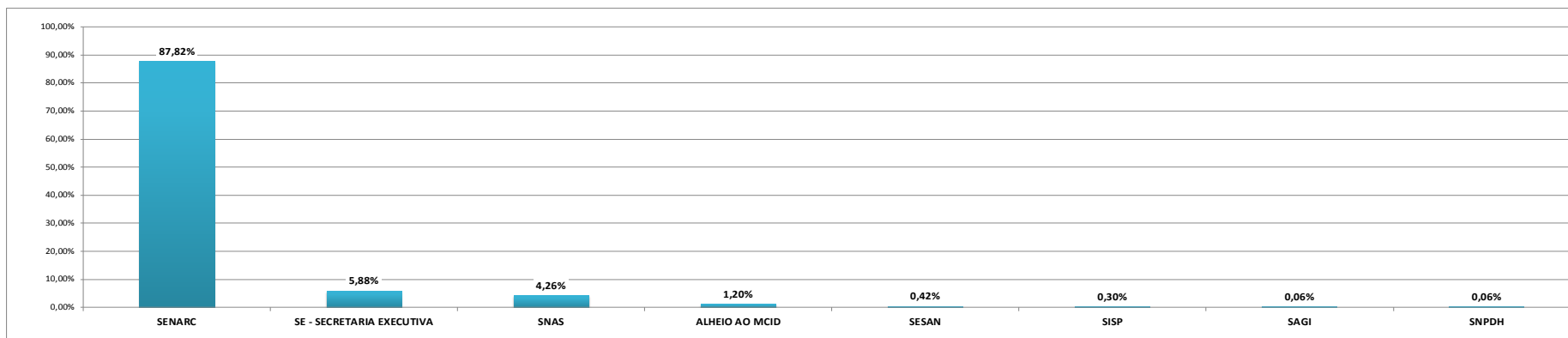


Demandas registradas na Ouvidoria contendo assuntos relacionados às Secretarias/Programas do Ministério da Cidadania – 2019

Secretaria/Setor	2019												Total	%	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
SENARC	1.463	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.463	87,82%
SE - SECRETARIA EXECUTIVA	98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	5,88%
SNAS	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	4,26%
ALHEIO AO MCID	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	1,20%
SESAN	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,42%
SISP	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,30%
SAGI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
SNPDH	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
Total	1.666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.666	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria que tratam de assuntos relacionados às Secretarias do Ministério da Cidadania – 2019



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

SNA S - Secretaria Nacional de Assistência Social, responsável pela Política Nacional de Assistência Social.

ALHEIO AO MCID - Demandas que não são de competência do Ministério da Cidadania.

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 intersetoriais 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.



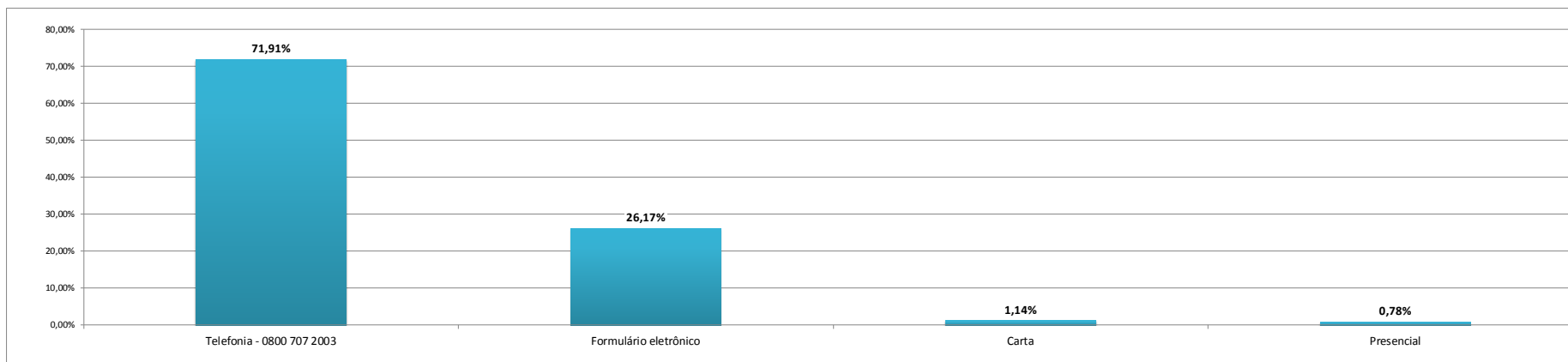
A forma de contato mais utilizada pelo cidadão para falar com a Ouvidoria em 2019 é por meio do telefone - 0800 707 2003 opções 1-8 e 2-8.

Número de Demandas Registradas por mês em 2019.

Formas de Contato	2019												Total	%	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Ago sto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Telefonia - 0800 707 2003	1.198	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.198	71,91%
Formulário eletrônico	436	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	436	26,17%
Carta	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	1,14%
Presencial	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0,78%
Total	1.666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.666	100,00%

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por forma de contato em 2019.





Capacidade de Atendimento da Ouvidoria – 2019

Status da Demanda	2019												Total	%	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro			
Informada*	857	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	857	51,44%
Concluída**	469	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	469	28,15%
Em andamento***	340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	340	20,41%
Total	1.666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.666	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 Ministério da Cidadania por meio do E-Sic.

Pedidos SIC	2019												Total	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
	173	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173

Fonte: E-Sic

