



**OUVIDORIA**

Ministério do Desenvolvimento  
Social e Combate à Fome

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

2006 a 2014



## OUVIDORIA

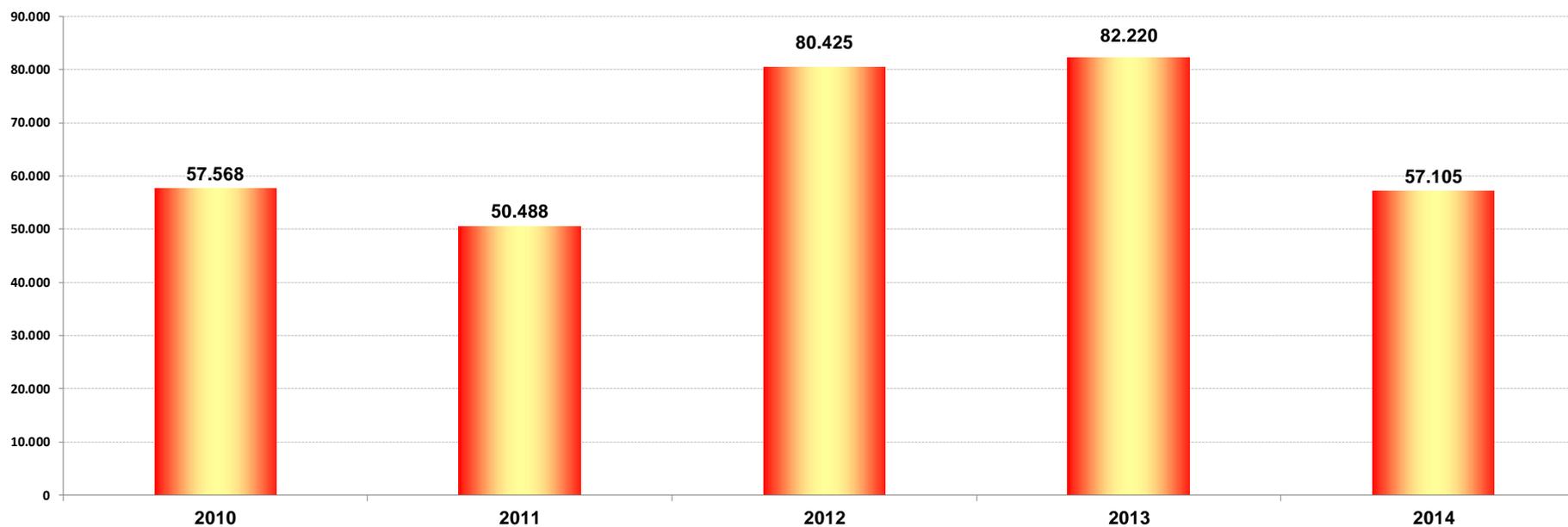
Tabela 1 - Total de ligações recebidas pela Ouvidoria do MDS no período de Janeiro/2010 até Dezembro/2014.

Volume de Ligações - 0800	Consolidado									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
					57.568	50.488	80.425	82.220	57.105	327.806

No gráfico abaixo, mostra que no ano de **2013** a Ouvidoria MDS recebeu o maior volume de ligações, **82.220** no total.

GRÁFICO 1

Volume de Ligações Recebidas no 0800 - Ouvidoria





## OUVIDORIA

No período de Janeiro/2006 até Dezembro/2014, a Ouvidoria recebeu **103.873** manifestações da sociedade. Como podemos perceber na tabela 2, a classificação Reclamação possui o maior índice de manifestações sendo **53.680**.

Tabela 2

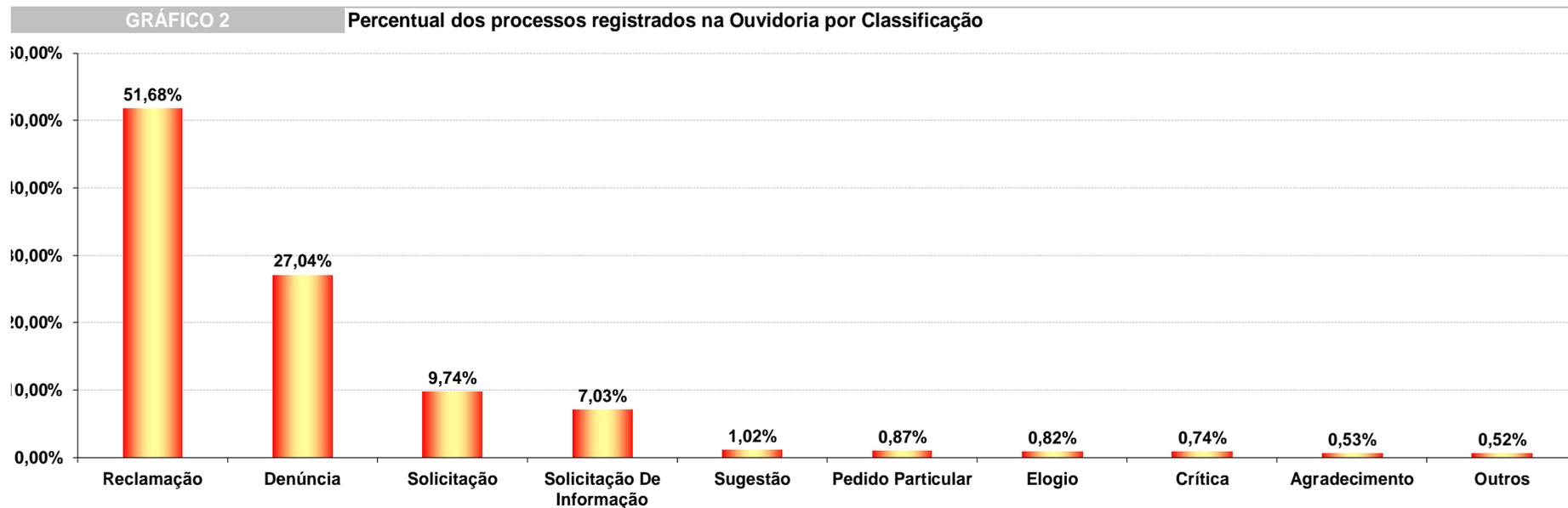
Classificação	Consolidado										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	%
Reclamação	3.662	5.881	2.288	4.406	5.967	7.968	6.837	6.844	9.827	<b>53.680</b>	<b>51,68%</b>
Denúncia	2.996	4.681	3.406	2.997	3.347	3.553	2.056	2.037	3.017	<b>28.090</b>	<b>27,04%</b>
Solicitação	2	2	11	1.578	1.586	1.655	2.276	1.458	1.553	<b>10.121</b>	<b>9,74%</b>
Solicitação De Informação	0	0	0	970	913	1.489	1.432	1.210	1.292	<b>7.306</b>	<b>7,03%</b>
Sugestão	57	57	36	188	132	238	120	102	133	<b>1.063</b>	<b>1,02%</b>
Pedido Particular	0	0	1	327	206	145	33	70	120	<b>902</b>	<b>0,87%</b>
Elogio	77	265	67	99	87	66	56	60	70	<b>847</b>	<b>0,82%</b>
Crítica	325	22	11	93	105	87	38	40	44	<b>765</b>	<b>0,74%</b>
Agradecimento	0	0	3	110	69	133	178	18	39	<b>550</b>	<b>0,53%</b>
Outros	0	0	0	60	98	136	91	35	124	<b>544</b>	<b>0,52%</b>
Devolução	0	0	0	0	0	4	0	0	0	<b>4</b>	<b>0,00%</b>
SIC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



## OUVIDORIA

No gráfico abaixo, mostra que a classificação Reclamação teve **51,68%** dos processos registrados na Ouvidoria.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



## OUVIDORIA

Na tabela 3, temos a distribuição dos processos registrados na Ouvidoria por Estado. E como podemos ver, o Estado de **São Paulo** teve a maior quantidade de manifestações.

Tabela 3

Estado	Total	%
SP	15.849	15,26
BA	11.164	10,75
MG	10.525	10,13
RJ	9.676	9,32
PE	7.954	7,66
CE	4.972	4,79
PB	4.638	4,47
RS	4.028	3,88
NI	4.140	3,99
MA	3.356	3,23
PR	2.992	2,88
DF	2.824	2,72
RN	2.755	2,65
PI	2.765	2,66
GO	2.624	2,53
PA	2.302	2,22
AL	2.100	2,02
SE	1.870	1,80
ES	1.658	1,60
SC	1.173	1,13
MT	1.017	0,98
AM	878	0,85
TO	806	0,78
MS	736	0,71
RO	621	0,60
AC	165	0,16
RR	147	0,14
AP	125	0,12
<b>IN</b>	<b>13</b>	<b>0,01</b>
<b>Total</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

**NI - Não Informado**

**IN - Internacional**

**NP - Não possui proporção**

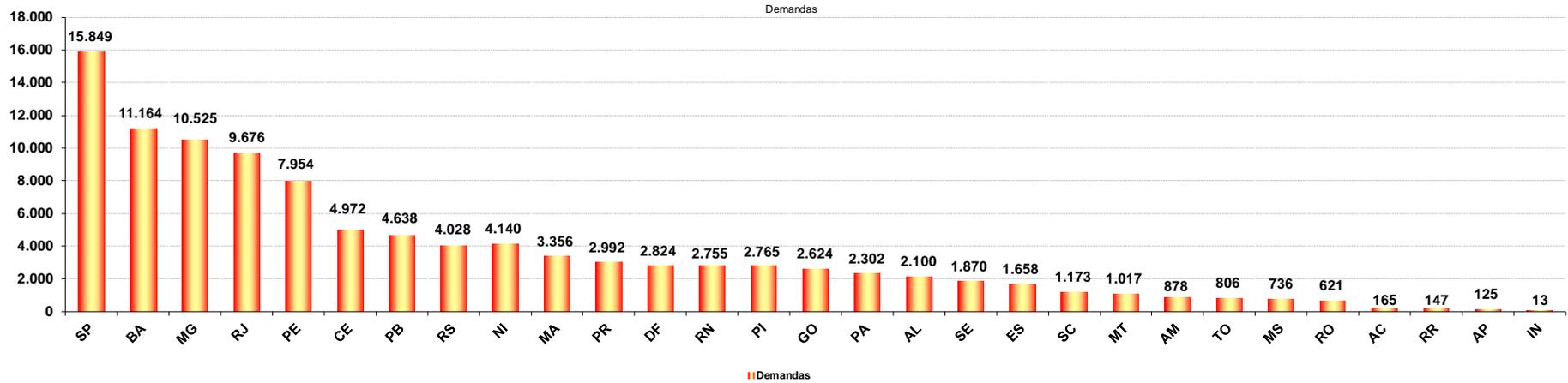




No gráfico abaixo, o estado de **São Paulo** teve a maior quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria, com **15.849** demandas.

GRÁFICO 3

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





A tabela 4, mostra os processos registrados na Ouvidoria por Secretaria/Setor. A Secretaria **SENARC**, tem o maior índice de manifestações com **83.642** no total.

Tabela 4

Secretaria/Setor	Consolidado										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	%
SENARC	6.828	10.543	5.506	7.888	9.470	11.551	9.290	9.179	13.387	<b>83.642</b>	<b>80,52%</b>
SNAS	263	168	88	931	1.396	1.918	1.695	1.369	1.355	<b>9.183</b>	<b>8,84%</b>
Alheio ao MDS	0	0	2	975	739	619	583	359	606	<b>3.883</b>	<b>3,74%</b>
SESAN	23	31	118	249	240	356	970	296	340	<b>2.623</b>	<b>2,53%</b>
Atendimento	0	162	106	261	355	478	273	335	259	<b>2.229</b>	<b>2,15%</b>
SE	0	0	1	16	217	416	131	97	75	<b>953</b>	<b>0,92%</b>
MDS	0	0	1	485	0	0	0	0	0	<b>486</b>	<b>0,47%</b>
SESEP	0	0	0	0	0	43	99	132	138	<b>412</b>	<b>0,40%</b>
SAGI	0	0	0	0	23	25	46	62	42	<b>198</b>	<b>0,19%</b>
Gabinete da Ministra	0	0	0	8	36	54	31	45	17	<b>191</b>	<b>0,18%</b>
SAIP	4	0	1	15	34	14	0	0	0	<b>68</b>	<b>0,07%</b>
Demandas aos Outros Órgãos	1	4	0	0	0	0	0	0	0	<b>5</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

**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.

**ATENDIMENTO** - Demandas relacionadas ao atendimento prestado pela Central de Relacionamento do MDS e Ouvidoria

**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.

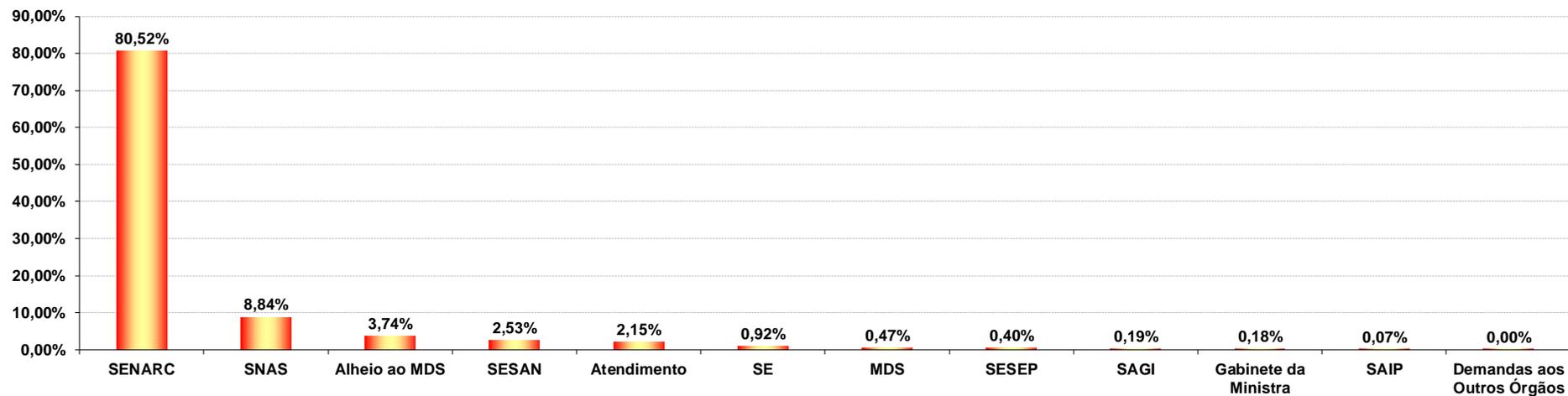
**SESEP** - Secretaria Extraordinária para Superação da Extrema Pobreza, responsável pela Gestão Federal do Plano Brasil Sem Miséria.

**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.



No gráfico abaixo, mostra que a Secretaria **SENARC** recebeu **80,52%** das demandas registradas na Ouvidoria.

**GRÁFICO 4** Percentual dos processos registrados na Ouvidoria por Secretaria/Setor



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



Na tabela 5, **Telefonia** é o canal que recebeu mais manifestações da sociedade.

Tabela 5

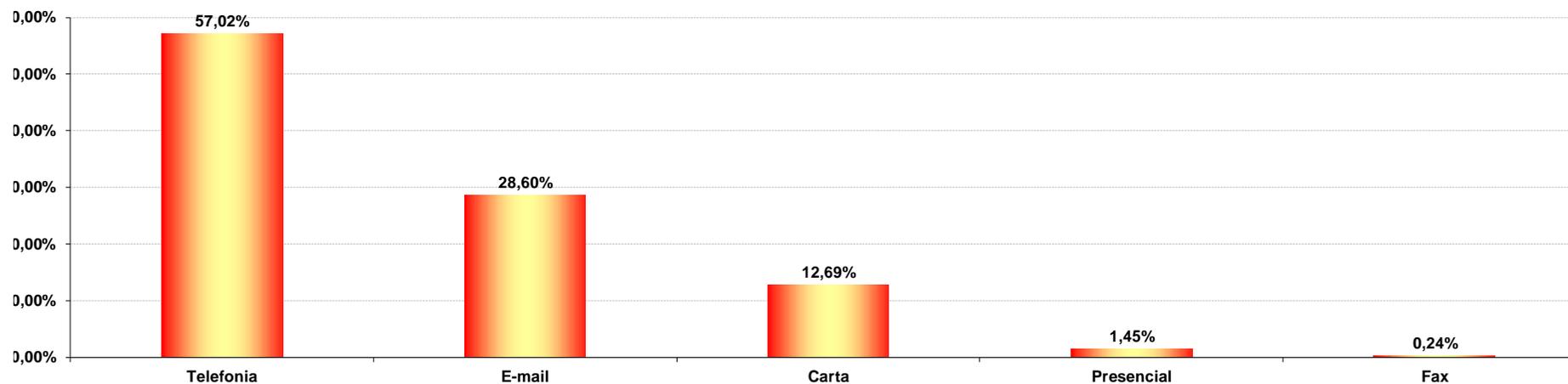
Módulo	Consolidado										Total	%
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014			
Telefonia	7.119	10.908	5.823	4.050	5.133	6.846	5.288	6.063	7.997	<b>59.227</b>	<b>57,02%</b>	
E-mail	0	0	0	3.121	4.470	6.640	5.169	4.014	6.292	<b>29.706</b>	<b>28,60%</b>	
Carta	0	0	0	3.532	2.744	1.521	2.184	1.484	1.717	<b>13.182</b>	<b>12,69%</b>	
Presencial	0	0	0	40	100	407	459	295	207	<b>1.508</b>	<b>1,45%</b>	
Fax	0	0	0	85	63	60	18	18	6	<b>250</b>	<b>0,24%</b>	
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

No gráfico abaixo, mostra que o módulo **Telefonia** recebeu **57,02%** das demandas registradas na Ouvidoria.

GRÁFICO 5

Percentual dos processos registrados na Ouvidoria por Módulo



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



## OUVIDORIA

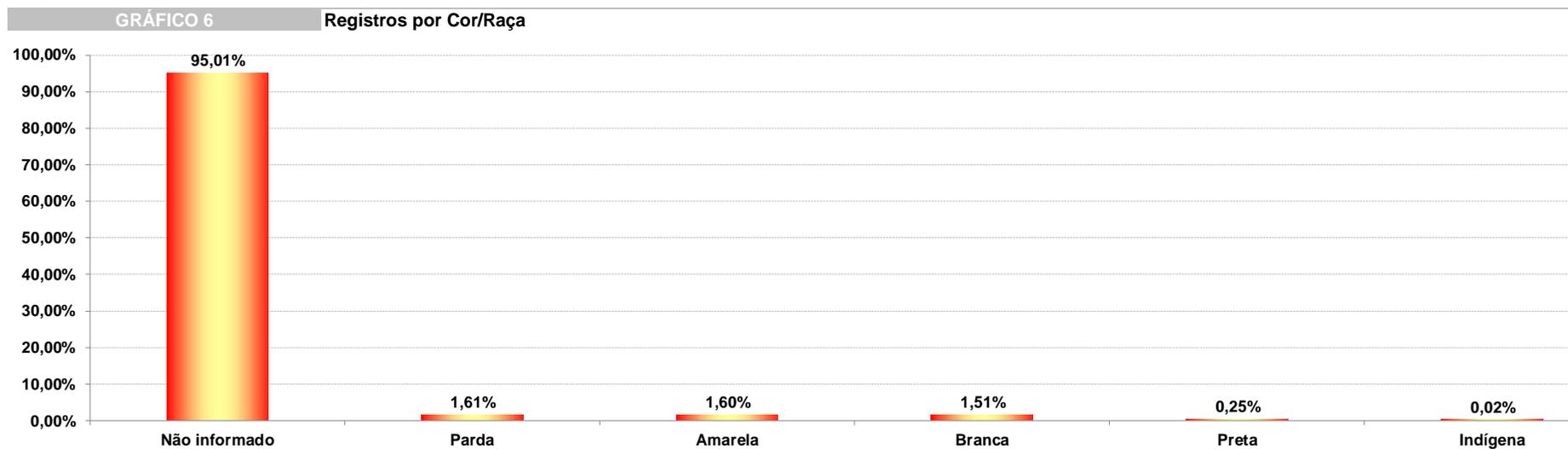
A tabela 6, mostra os processos registrados na Ouvidoria por Cor/Raça.

Tabela 6

Cor/Raça	Consolidado										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	%
<b>Não informado</b>	7.119	10.908	5.822	10.782	12.462	15.411	13.026	11.700	12.808	<b>100.038</b>	<b>95,01%</b>
<b>Parda</b>	0	0	0	4	5	15	16	20	1.022	<b>1.082</b>	<b>1,61%</b>
<b>Amarela</b>	0	0	1	39	38	42	63	130	1.313	<b>1.626</b>	<b>1,60%</b>
<b>Branca</b>	0	0	0	3	5	5	8	20	944	<b>985</b>	<b>1,51%</b>
<b>Preta</b>	0	0	0	0	0	1	5	4	114	<b>124</b>	<b>0,25%</b>
<b>Indígena</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	18	<b>18</b>	<b>0,02%</b>
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

No gráfico abaixo, mostra as demandas registradas por Cor/Raça.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



## OUVIDORIA

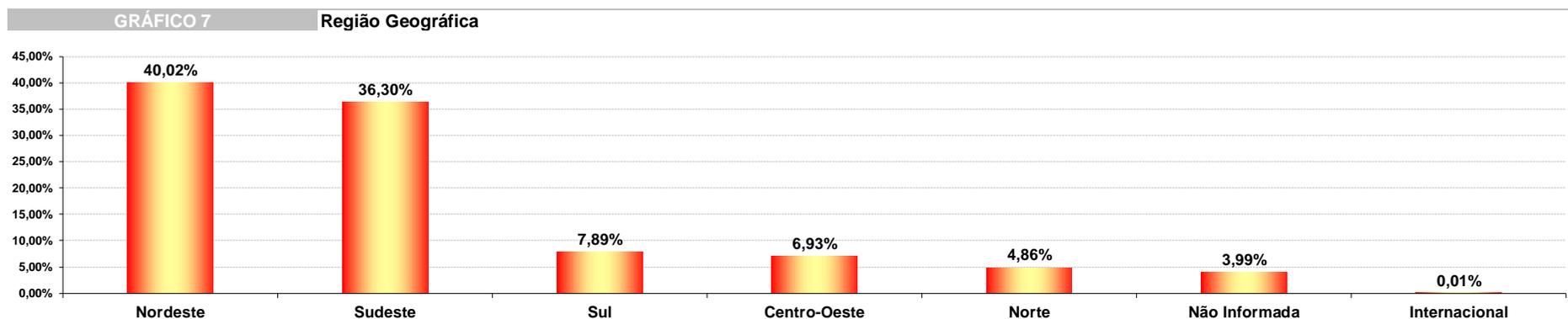
A tabela 7, mostra os processos registrados na Ouvidoria por Região Geográfica. A Região Nordeste tem o maior índice de manifestações com 40,02%.

Tabela 7

Região Geográfica	Consolidado										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	%
<b>Nordeste</b>	3068	4807	2471	4876	4899	5198	4858	4872	6525	<b>41.574</b>	<b>40,02%</b>
<b>Sudeste</b>	2144	3670	2057	3522	4739	6287	4763	4451	6075	<b>37.708</b>	<b>36,30%</b>
<b>Sul</b>	714	1140	633	728	962	1147	929	813	1127	<b>8.193</b>	<b>7,89%</b>
<b>Centro-Oeste</b>	439	596	341	609	722	997	1131	1070	1296	<b>7.201</b>	<b>6,93%</b>
<b>Norte</b>	434	536	310	546	545	703	578	515	877	<b>5.044</b>	<b>4,86%</b>
<b>Não Informada</b>	320	159	11	547	643	1138	856	153	313	<b>4.140</b>	<b>3,99%</b>
<b>Internacional</b>	0	0	0	0	0	4	3	0	6	<b>13</b>	<b>0,01%</b>
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

No gráfico abaixo, a região com maior número de demandas tratadas na Ouvidoria foi a Nordeste com 40,02% das demandas registradas.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



A tabela 8, mostra os processos registrados na Ouvidoria por Gênero de Público. O público **feminino** tem o maior índice de manifestações com **66,02%**.

Tabela 8

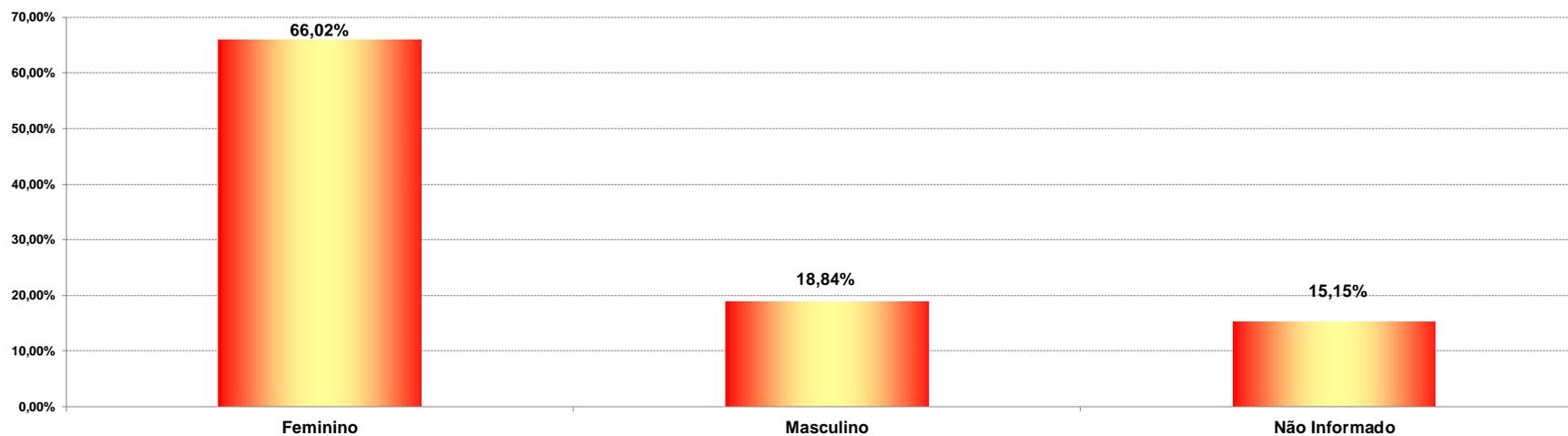
Gênero de Público	Consolidado										Total	%
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014			
<b>Feminino</b>	4642	7598	3235	6644	7812	10312	8958	8181	11190	<b>68.572</b>	<b>66,02%</b>	
<b>Masculino</b>	1049	1964	790	2450	2538	3116	2580	2157	2922	<b>19.566</b>	<b>18,84%</b>	
<b>Não Informado</b>	1428	1346	1798	1734	2160	2046	1580	1536	2107	<b>15.735</b>	<b>15,15%</b>	
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>	

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

No gráfico abaixo, o gênero de público com maior número de demandas tratadas na Ouvidoria foi o **feminino** com **66,02%** das demandas registradas.

GRÁFICO 8

Gênero de Público



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD



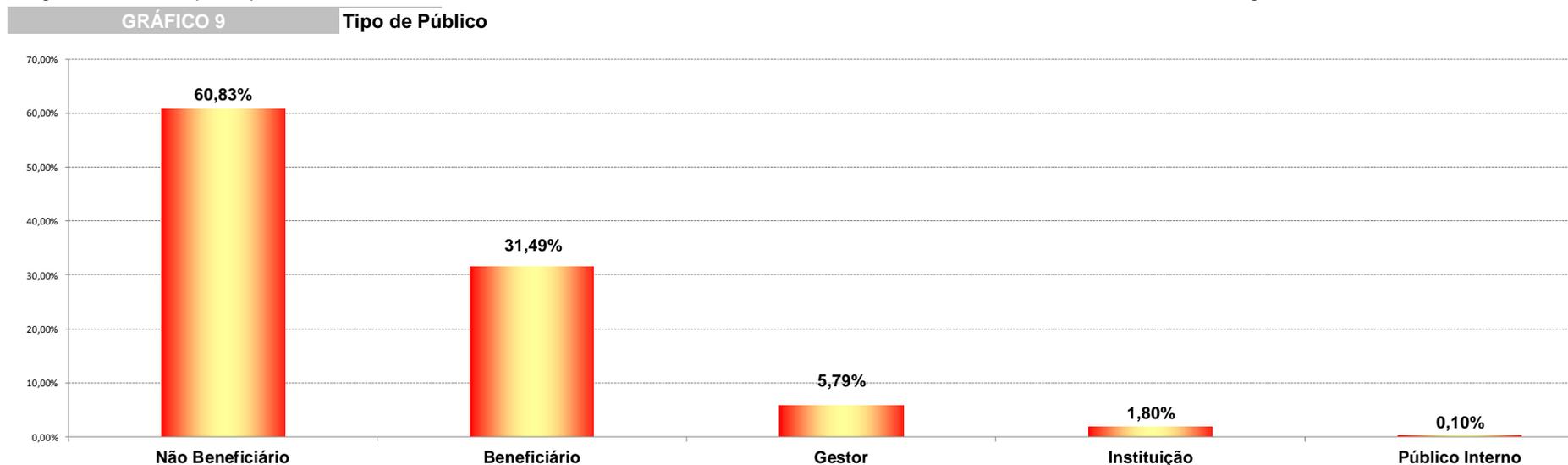
A tabela 9, mostra os processos registrados na Ouvidoria por Tipo de Público. O Tipo de Público **Não Beneficiário** teve o maior índice de manifestações com **60,83%**.

Tabela 9

Tipo de Público	Consolidado										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total	%
<b>Não Beneficiário</b>	4385	6824	4227	7384	7807	8943	7528	6576	9509	<b>63.183</b>	<b>60,83%</b>
<b>Beneficiário</b>	2700	4007	1531	2652	3472	4679	3984	4194	5489	<b>32.708</b>	<b>31,49%</b>
<b>Gestor</b>	34	77	64	562	909	1391	1140	853	983	<b>6.013</b>	<b>5,79%</b>
<b>Instituição</b>	0	0	1	230	322	432	432	224	225	<b>1.866</b>	<b>1,80%</b>
<b>Público Interno</b>	0	0	0	0	0	29	34	27	13	<b>103</b>	<b>0,10%</b>
<b>Total</b>	<b>7.119</b>	<b>10.908</b>	<b>5.823</b>	<b>10.828</b>	<b>12.510</b>	<b>15.474</b>	<b>13.118</b>	<b>11.874</b>	<b>16.219</b>	<b>103.873</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD

No gráfico abaixo, o tipo de público com maior número de demandas tratadas na Ouvidoria foi o **Não Beneficiário** com **60,83%** das demandas registradas.



Fonte: Sistema de Gestão de Demandas - SGD