



**OUVIDORIA**

Ministério do Desenvolvimento  
Social e Agrário

# RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

2016

MINISTÉRIO DO  
**DESENVOLVIMENTO  
SOCIAL E AGRÁRIO**



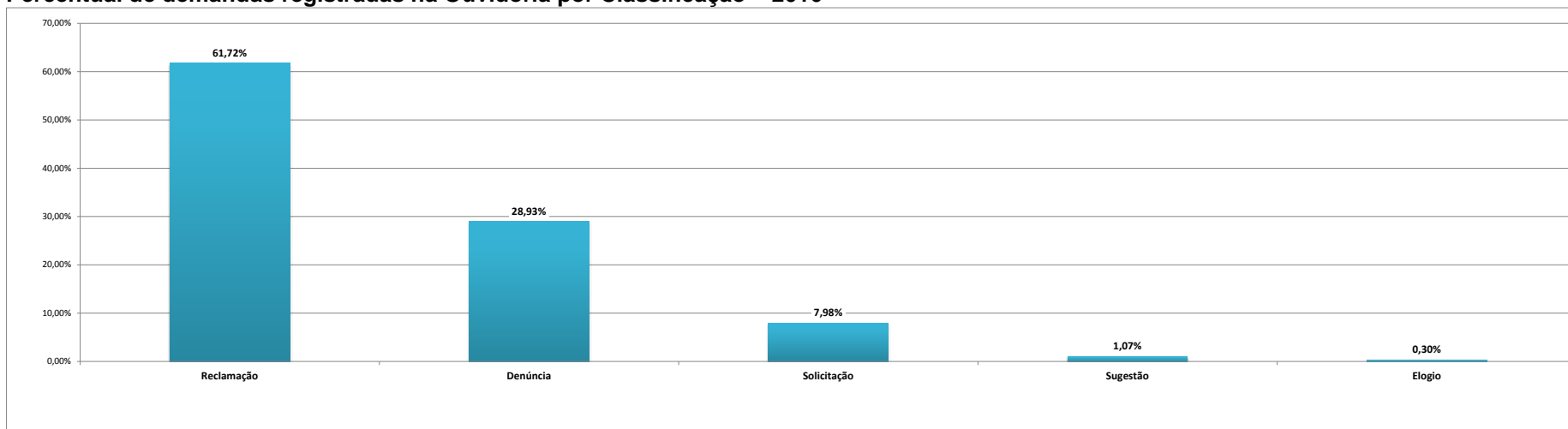


### Demandas registradas na Ouvidoria por Classificação - 2016

Classificação	2016												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Reclamação	580	578	820	697	772	863	846	876	847	1.177	1.176	1.156	10.388	61,72%
Denúncia	324	314	446	407	493	422	412	429	379	484	430	330	4.870	28,93%
Solicitação	75	86	113	114	125	165	189	111	95	98	101	71	1.343	7,98%
Sugestão	13	8	15	14	23	21	23	10	16	21	11	5	180	1,07%
Elogio	3	1	5	2	7	4	5	6	3	7	6	1	50	0,30%
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>987</b>	<b>1.399</b>	<b>1.234</b>	<b>1.420</b>	<b>1.475</b>	<b>1.475</b>	<b>1.432</b>	<b>1.340</b>	<b>1.787</b>	<b>1.724</b>	<b>1.563</b>	<b>16.831</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por Classificação – 2016





Distribuição de demandas registradas na Ouvidoria por Estado – 2016

Estado	Total	%	Proporção
SP	2.735	16,25%	68,67
RJ	2.198	13,06%	142,54
BA	1.679	9,98%	119,24
MG	1.636	9,72%	84,88
DF	1.236	7,34%	503,28
PE	897	5,33%	105,71
RS	696	4,14%	65,77
CE	631	3,75%	77,09
NI	622	3,70%	NP
PR	507	3,01%	49,30
GO	490	2,91%	86,77
PB	443	2,63%	121,66
MA	389	2,31%	63,57
ES	376	2,23%	112,18
AL	305	1,81%	100,42
RN	297	1,76%	98,55
PI	296	1,76%	97,61
PA	284	1,69%	40,19
SC	217	1,29%	36,99
SE	181	1,08%	93,33
AM	173	1,03%	53,69
TO	145	0,86%	116,59
MT	134	0,80%	46,94
MS	124	0,74%	54,74
RO	54	0,32%	37,15
AC	39	0,23%	59,51
AP	28	0,17%	47,67
RR	16	0,10%	40,43
<b>IN</b>	<b>3</b>	<b>0,02%</b>	<b>NP</b>
<b>Total</b>	<b>16.831</b>	<b>100,00%</b>	

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

NI - Não Informado

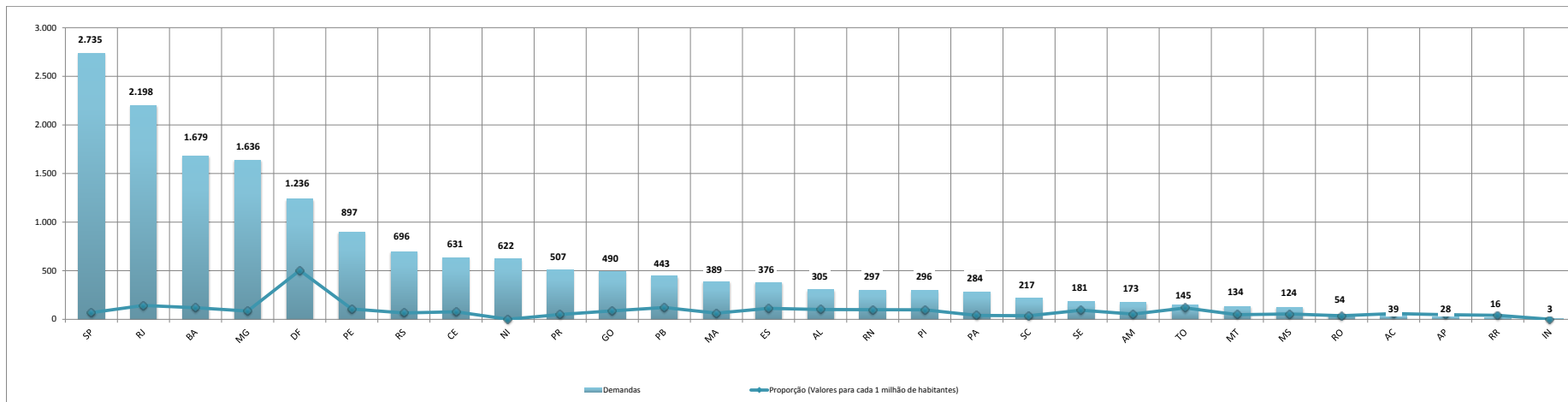
IN - Internacional

NP - Não possui proporção



O Estado de São Paulo possui a maior quantidade de demandas registradas na Ouvidoria, com 2.735 demandas.

Comparativo entre o valor absoluto e o proporcional das demandas registradas na Ouvidoria do MDS – 2016.

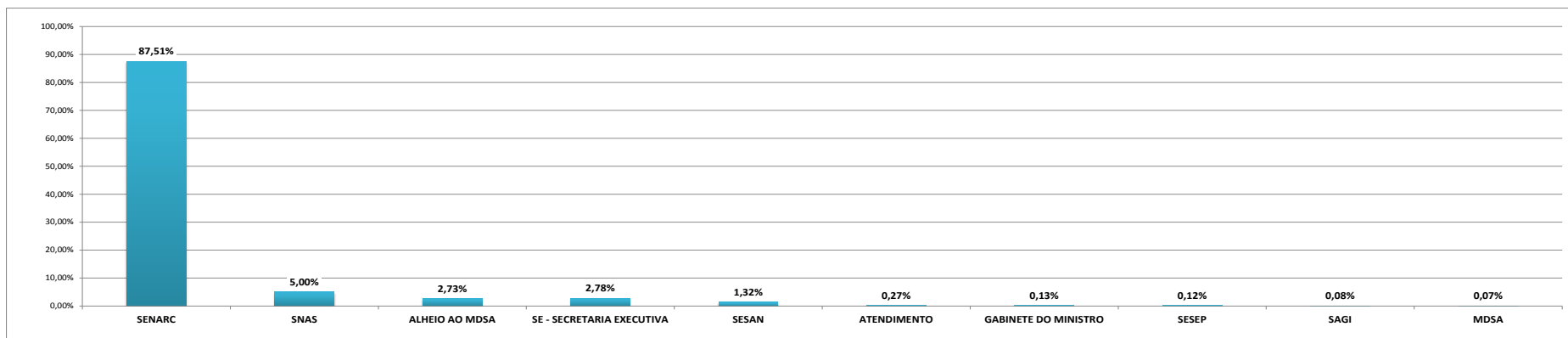


### Demandas registradas na Ouvidoria contendo assuntos relacionados às Secretarias/Programas do MDS – 2016

Secretaria/Setor	2016												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
SENARC	859	864	1.180	1.061	1.269	1.236	1.229	1.240	1.203	1.591	1.565	1.432	<b>14.729</b>	<b>87,51%</b>
SNAS	65	57	106	87	63	64	65	57	56	100	69	52	<b>841</b>	<b>5,00%</b>
ALHEIO AO MDSA	26	24	35	25	24	91	104	48	16	26	22	18	<b>459</b>	<b>2,73%</b>
SE - SECRETARIA EXECUTIVA	1	9	44	34	41	58	59	61	28	40	50	43	<b>468</b>	<b>2,78%</b>
SESAN	14	9	28	24	14	24	11	22	30	23	10	14	<b>223</b>	<b>1,32%</b>
ATENDIMENTO	23	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>45</b>	<b>0,27%</b>
GABINETE DO MINISTRO	3	0	2	1	5	1	5	0	0	2	2	1	<b>22</b>	<b>0,13%</b>
SESEP	3	0	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	<b>20</b>	<b>0,12%</b>
SAGI	1	2	1	1	2	0	1	2	2	0	1	0	<b>13</b>	<b>0,08%</b>
MDSA	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	3	1	<b>11</b>	<b>0,07%</b>
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>987</b>	<b>1.399</b>	<b>1.234</b>	<b>1.420</b>	<b>1.475</b>	<b>1.475</b>	<b>1.432</b>	<b>1.340</b>	<b>1.787</b>	<b>1.724</b>	<b>1.563</b>	<b>16.831</b>	<b>99,93%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual de demandas registradas na Ouvidoria que tratam de assuntos relacionados às Secretarias do MDS – 2016



**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.



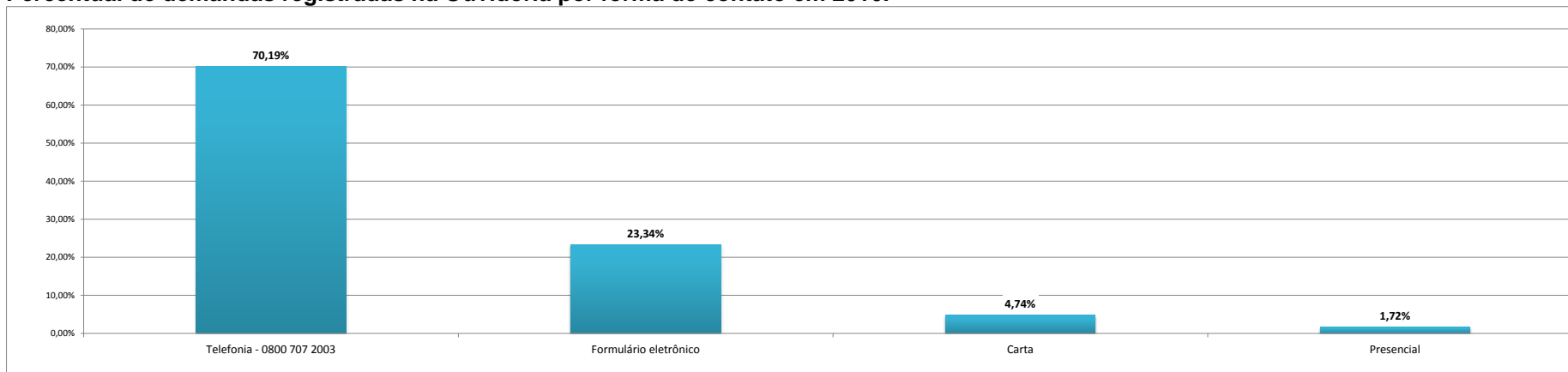
A forma de contato mais utilizada pelo cidadão para falar com a Ouvidoria em 2016 é por meio do telefone - 0800 707 2003 opção 5.

### Número de Demandas Registradas por mês em 2016.

Formas de Contato	2016												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Telefonia - 0800 707 2003	607	683	895	856	926	1.080	964	986	959	1.403	1.267	1.188	11.814	70,19%
Formulário eletrônico	317	236	398	299	413	284	331	345	307	326	378	295	3.929	23,34%
Carta	45	50	77	42	61	96	142	80	53	36	48	68	798	4,74%
Presencial	26	18	29	37	20	15	38	21	21	22	31	12	290	1,72%
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>987</b>	<b>1.399</b>	<b>1.234</b>	<b>1.420</b>	<b>1.475</b>	<b>1.475</b>	<b>1.432</b>	<b>1.340</b>	<b>1.787</b>	<b>1.724</b>	<b>1.563</b>	<b>16.831</b>	<b>100,00%</b>

Sistema de Gestão de Demandas - SGD

### Percentual de demandas registradas na Ouvidoria por forma de contato em 2016.





### Capacidade de Atendimento da Ouvidoria – 2016

Status da Demanda	2016												Total	%
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro		
Informada*	463	410	608	462	549	579	570	555	732	854	871	790	7.443	44,22%
Concluída**	322	357	494	469	494	563	525	453	317	536	547	533	5.610	33,33%
Em andamento***	210	220	297	303	377	333	380	424	291	397	306	240	3.778	22,45%
<b>Total</b>	<b>995</b>	<b>987</b>	<b>1.399</b>	<b>1.234</b>	<b>1.420</b>	<b>1.475</b>	<b>1.475</b>	<b>1.432</b>	<b>1.340</b>	<b>1.787</b>	<b>1.724</b>	<b>1.563</b>	<b>16.831</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	2016												Total
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
	43	48	46	38	60	64	60	65	57	57	64	39	641

Fonte: E-Sic

