

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL



Ministério do Desenvolvimento Regional

2020

# MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Rogério Simonetti Marinho  
**Ministro do Desenvolvimento Regional**

Daniel de Oliveira Duarte Ferreira  
**Secretário-Executivo**

Helder Melillo Lopes Cunha Silva  
**Secretário-Adjunto da Secretaria Executiva**

Jeanne Kettlin Alves Marques de Medeiros  
**Ouvidora**

## EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

André Erik Vieira Freire  
Juliana Frazão Campos  
Maria Alice Vieira Freitas  
Maria Aparecida Pinto  
Pedro Batelli de Oliveira  
Rafael Nogueira Alves  
Rosiane Souza dos Santos



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Apresentação e competências da Ouvidoria-Geral.....	1
1.2 Publicação da Portaria nº 948, de 8 de abril de 2020.....	1
1.3 Relacionamentos da Ouvidoria-Geral.....	2
I – Boletins da Ouvidoria-Geral.....	2
II – Relatórios Gerenciais para as Áreas Finalísticas.....	3
III – Grupo de mensagens e <i>wiki</i> com as entidades vinculadas.....	5
IV - Relatórios Diagnósticos das Ouvidorias das Entidades Vinculadas.....	5
V - Benchmarking com as Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SISOUV.....	6
VI - Resultados das ações de gestão em 2020.....	7
1.4 Estrutura física.....	9
1.5 Canal Único.....	10
2. ATENDIMENTO - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	10
2.1 Análise Geral e Tipologia.....	10
2.2 Evolução.....	12
2.3 Por Área Técnica.....	13
2.4 Principais Assuntos.....	14
2.5 Prazos de Atendimento e Prorrogações.....	15
2.6 Por Unidade Federativa.....	16
2.7 Sobre quem nos demanda - Perfil dos usuários.....	17
3. ATENDIMENTO - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	17
3.1 Análise Geral.....	17
3.2 Evolução.....	18
3.3 Por Setor.....	19
3.4 Por Assunto.....	19
3.5 Tempo de Resposta e Prorrogações.....	20
3.6 Negativas de acesso.....	21
3.7 Recursos.....	21
3.8 Por Unidade Federativa.....	22
3.9 Perfil dos usuários.....	23

3.10 Transparência Ativa .....	24
4. INDICADORES E PESQUISAS DE SATISFAÇÃO .....	25
4.1 Planejamento Estratégico Institucional do MDR.....	25
4.2 Manifestações de Ouvidoria.....	25
4.3 Pedidos de Acesso à Informação .....	27
5. PORTAL DE SERVIÇOS .....	29
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	30



## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, subordinada à Secretaria-Executiva, reestruturada pelo [Decreto nº 10.290, de 24 de março de 2020](#), e em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2020.

A Ouvidoria-Geral tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional.

Além disso, compete à Ouvidoria-Geral organizar, consolidar e interpretar o conjunto de dados das demandas recebidas e dar publicidade dos resultados obtidos às unidades administrativas e aos usuários e, ainda, propor medidas de aperfeiçoamento e encaminhá-las às unidades administrativas competentes para exame e aprimoramento da prestação de serviço público.

A Ouvidoria-Geral também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

### 1.2 PUBLICAÇÃO DA PORTARIA Nº 948, DE 8 DE ABRIL DE 2020

Inicialmente, ainda em 2019, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional focou no aperfeiçoamento dos processos internos, uma vez que foi criada da junção dos anteriormente denominados Ministérios das Cidades e da Integração Nacional, os quais possuíam procedimentos distintos para recebimento e tratamento de demandas de ouvidoria e de acesso à informação.

Ressalta-se que são de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Regional as seguintes políticas públicas: Desenvolvimento Regional; Desenvolvimento Urbano; Proteção e Defesa Civil; Recursos Hídricos; Segurança Hídrica; Habitação; Saneamento; Mobilidade Urbana; dentre outras. Somando-se também as entidades vinculadas: Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam; Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene; Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco; Departamento Nacional de Obras Contra as Secas - Dnocs; Agência Nacional de Águas - ANA; Companhia de Desenvolvimento

dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - Codevasf; Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU; e Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - Trensurb. Portanto, uma pasta ampla com diversas especialidades e características.

Assim, nessa primeira fase de estruturação da Ouvidoria-Geral, definiu-se a tramitação de modo padronizado com o recebimento pelo Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação ([Fala.BR](#)) e a tramitação interna por meio do Sistema Eletrônico de Informações ([SEI](#)), pois é um sistema organizado de acordo com o organograma do órgão e de acesso diário por todos os colaboradores desta Pasta. Portanto, todos os atos relacionados ao atendimento das demandas de ouvidoria passaram a ser registrados no processo SEI a que estas se referem.

Ainda em 2019, foram desenhados três fluxos processuais, sendo eles: (i) De tratamento das manifestações de ouvidoria; (ii) De tratamento dos pedidos de acesso à informação; e (iii) De tratamento dos recursos aos pedidos de acesso à informação. E com isso, se deu o processo de normatização interna que culminou na publicação da [Portaria MDR nº 948](#), de 8 de abril de 2020, a qual estabeleceu o funcionamento da Ouvidoria-Geral e definiu os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Sobre o assunto, destaca-se o artigo 7º, o qual estabelece que a Ouvidoria-Geral constitui **canal único** para o recebimento e o tratamento das manifestações de ouvidoria. Assim, a unidade administrativa do Ministério do Desenvolvimento Regional que receber, qualquer que seja o meio, denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio e solicitação de simplificação, deve promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria-Geral para o adequado registro, tratamento e controle.

Pontua-se ainda que foram definidos: prazos internos para atendimento pelas unidades administrativas de 20 (vinte) dias às manifestações de ouvidoria e 17 (dezesete) dias aos pedidos de acesso à informação; bem como o horário limite para envio da decisão dos recursos de primeira e segunda instância ao Serviço de Informações ao Cidadão, até às 16 (dezesesseis) horas do último dia do prazo.

## 1.3 RELACIONAMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL

### I – BOLETINS DA OUVIDORIA-GERAL

Com intuito de abordar temas de interesse comum, mas que agreguem valor na prestação dos serviços públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional, bem como no atendimento aos usuários, a Ouvidoria-Geral elaborou documentos com linguagem simples e direta (*boletins*) divulgados tanto aos agentes públicos do órgão como para a sociedade em geral.

Os temas tratados nos [boletins](#) são previamente definidos pela equipe da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional com base na análise de dados, considerando as demandas mais frequentes e as respostas recebidas internamente. Ressalta-se que todo o processo, desde a edição e a revisão até a diagramação dos boletins, é realizado dentro da própria Ouvidoria-Geral. Os documentos estão integralmente publicados na página oficial do Ministério do Desenvolvimento Regional de forma que qualquer cidadão possa acessá-los. Abaixo segue um resumo dos primeiros boletins publicados:

O [Boletim nº 1 de 2020](#) abordou os resultados da pesquisa de satisfação, apresentando aos agentes públicos do Ministério as avaliações negativas recebidas e as percepções ruins dos usuários. Assim, o foco era demonstrar como as respostas podem ser melhoradas a fim de elevar o nível de satisfação.

O [Boletim nº 2 de 2020](#) destacou a importância da análise de dados na Ouvidoria-Geral do MDR e como os usuários podem usar o Painel Interativo com os dados da Ouvidoria-Geral – [INTERAGE](#). Ainda nessa edição, recomendamos aos gestores e agentes públicos que explorassem os dados com o uso dos filtros e das ferramentas dinâmicas e percebessem como e quando a sociedade recorre à Ouvidoria-Geral para obter informações ou solucionar demandas relacionados ao seu setor.

No [Boletim nº 3 de 2020](#) foram tratados os Serviços Públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional e como a Carta de Serviços deste órgão é atualizada e disponibilizada à sociedade em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-desenvolvimento-regional>. Esse tema foi selecionado pela equipe tendo em vista o momento de digitalização dos serviços públicos do Ministério e atualização integral da referida Carta.

O objetivo do [Boletim nº 4 de 2020](#) foi promover a Portaria nº 948, de 08 de abril de 2020, que define os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional, focando no fortalecimento do canal único e nos prazos para atendimento às demandas.

Por fim, o [Boletim nº 5 de 2020](#), publicado no segundo semestre de 2020, versou sobre a excelência no atendimento ao usuário pela administração pública. Para tal, essa edição apontou aspectos de como podemos melhorar o atendimento ao usuário e as respostas às demandas de ouvidoria, uma vez que a qualidade de um serviço público deve ser avaliada antes mesmo de sua entrega à sociedade.

---

## II – RELATÓRIOS GERENCIAIS PARA AS ÁREAS FINALÍSTICAS

Em outra linha de atuação, a Ouvidoria-Geral elaborou relatórios gerenciais encaminhados às áreas finalísticas do órgão, divididas em: **Defesa Civil, Segurança**

## **Hídrica, Habitação, Saneamento, Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano.**

Esses documentos visaram atender a diversas atribuições precípua das ouvidorias públicas. Assim, considerando o papel da Ouvidoria-Geral, realizou-se um levantamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação recepcionados desde a criação do Ministério até meados de maio/junho de 2020, por unidade administrativa.

O principal objetivo, no entanto, foi o de aprimorar o atendimento às demandas, a prestação dos serviços públicos ofertados, bem como apresentar sugestões de informações e dados a serem disponibilizados em transparência ativa, de modo a fomentar o controle social e prevenir futuras demandas dirigidas às áreas técnicas.

Os Relatórios Gerenciais foram divididos em quatro partes:

**(i) - Análise das manifestações de ouvidoria** – nessa seção foram apresentados os assuntos mais demandados e os tipos de manifestações mais recorrentes, bem como uma análise das respostas fornecidas. Desse modo, são indicadas ao setor sugestões de melhoria no atendimento ao usuário;

**(ii) - Análise dos pedidos de acesso à informação** – nessa parte foram detalhados os pedidos mais frequentes e os casos de recursos, demonstrando as possibilidades de melhoria na transparência ativa e ainda na elaboração de respostas às demandas por dados ou informações públicos.

**(iii) - Análise das pesquisas de satisfação** – resguardado o sigilo dos dados pessoais, esse item consistiu em exibir o resultado das pesquisas de avaliação dos usuários às manifestações e pedidos de informação respondidos pelo órgão com apoio da área analisada. O objetivo é apresentar o retorno direto da sociedade e sugerir aos gestores e técnicos em quais aspectos as respostas podem ser melhoradas.

**(iv) - Análise do portal de serviços** – nesse ponto, foi reportada à área técnica a avaliação da informação de seus serviços públicos pela sociedade com base no painel de monitoramento de serviços federais, seguida de sugestões de melhorias na qualidade da informação apresentada.

Abaixo seguem alguns exemplos de recomendações realizadas pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional nos relatórios gerenciais de 2020:

*“Recomenda-se a inserção no Portal do MDR e a publicação de uma cartilha explicativa contendo obrigações e competências de cada ente federal (com destaque às prefeituras) na obtenção, aplicação e prestação de contas dos convênios ou de contratos de repasse.”*

*“Sugere-se avaliar o desenvolvimento e a inserção no Portal do MDR de painel dinâmico de informações dos empreendimentos desta Pasta.”*

*“Recomenda-se a divulgação do Boletim nº 1 e do Boletim nº 4 de 2020 da Ouvidoria-Geral para os colaboradores do setor.”*

*“Recomenda-se a reavaliação do texto do serviço “Obter incentivo fiscal para projetos de infraestrutura em irrigação (REIDI Irrigação)” de modo a detalhar: o que é o serviço, quem pode utilizá-lo e suas etapas; facilitando a compreensão por parte dos usuários”.*



*“Recomenda-se a atualização e a reformulação dos formulários das Caixas de Comunicação do Projeto de Integração do Rio São Francisco.”*

*“Recomenda-se avaliar a possibilidade de publicação de uma cartilha contendo a função e a competência de cada ente federal sobre os projetos, planejamentos e regulação no setor de saneamento no Brasil.”*

---

### III – GRUPO DE MENSAGENS E WIKI COM AS ENTIDADES VINCULADAS

Outra etapa de promoção da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional como ferramenta de gestão se deu com a integração entre as Ouvidorias e os Serviços de Acesso à Informação - SIC das oito entidades vinculadas: Sudam, Sudene, Sudeco, Dnocs, ANA, Codevasf, CBTU e Trensurb.

Para isso, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional entrou em contato com os ouvidores e demais gestores a fim de montar um grupo de mensagens para troca de informações e experiências de modo a valorizar as ações de todos e a divulgação de estudos, eventos e capacitações na busca da evolução conjunta das ouvidorias públicas. A proposta do **compartilhamento célere de mensagens e o apoio mútuo** é evitar que as ouvidorias públicas se tornem, equivocadamente, mais um mecanismo burocrático da administração pública e, sim, um canal de diálogo com a sociedade.

Apesar da troca de mensagens ser instantânea, diversas anotações e experiências compartilhadas necessitavam de uma organização para futuras consultas. Desse modo, a Ouvidoria-Geral organizou os tópicos importantes tratados no grupo em uma Wiki (<https://sites.google.com/view/ouvidorias-do-mdr/>).

---

### IV - RELATÓRIOS DIAGNÓSTICOS DAS OUVIDORIAS DAS ENTIDADES VINCULADAS

Diante das características típicas da descentralização administrativa, da reforma do Poder Executivo federal e com objetivo de valorizar e desenvolver de forma uníssona as ouvidorias públicas federais ligadas às políticas do desenvolvimento regional, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, em mais uma abordagem de integração e de fortalecimento dos canais de diálogo com a população, realizou, em 2020, um diagnóstico para cada ouvidoria das entidades vinculadas.

O propósito da ação consistiu em apresentar sugestões às unidades de ouvidoria, bem como ao Secretário Executivo do Ministério do Desenvolvimento Regional, para que pudessem, em parceria com os gestores das entidades, viabilizar as mudanças necessárias para a evolução conjunta e gradual.

Para tanto, a Ouvidoria-Geral realizou reuniões individualizadas, por videoconferência, com cada representante das ouvidorias das entidades vinculadas

para que fossem respondidas perguntas sobre a estrutura atual, tanto de infraestrutura quanto de equipe, bem como as rotinas, processos e ferramentas de trabalho de cada unidade. Inclusive, ao final do questionário, sendo perguntado quais melhorias a própria área aponta como necessárias à gestão.

Junto a esse questionário, foram realizadas consultas à página oficial da entidade e aos painéis: [Resolveu?](#) e da [Lei de Acesso à Informação](#). Assim, a equipe da Ouvidoria-Geral, com informações suficientes para realizar a necessária reflexão sobre como a ouvidoria da entidade poderia inovar, elaborou os relatórios diagnósticos contendo sugestões de ações para a aprimoramento desses espaços de participação popular, as ouvidorias públicas.

Os relatórios diagnósticos são documentos trabalhados em conjunto, portanto, antes de sua finalização, foram enviados aos representantes das ouvidorias das entidades vinculadas para que pudessem proceder a leitura, a revisão e a complementação. Como gestores de suas pastas, saberiam filtrar as sugestões, além de realizar novas indicações.

Os relatórios diagnósticos finalizados foram, então, enviados formalmente ao Secretário Executivo e às entidades vinculadas como instrumentos de materialização das reformas de adequação e crescimento de cada unidade de ouvidoria. Seguem alguns exemplos de sugestões da Ouvidoria-Geral às entidades vinculadas:

*“Articulação para avaliar a viabilidade de criação de estrutura específica de ouvidoria com autonomia institucional e servidores exclusivos a fim de possibilitar a adoção de boas práticas de ouvidoria e de SIC, melhorar a gestão e dar visibilidade à ouvidoria interna.”*

*“Apoio institucional do MDR para viabilizar a implantação do SEI na CBTU a fim de aprimorar a tramitação e o controle de processos como as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, bem como melhoria da transparência.”*

*“Atualização do site da Ouvidoria da Codevasf de modo a divulgar os relatórios de gestão, bem como o canal de WhatsApp.”*

*“Sobre o SisOuvidor03, elaborar um plano de ação com datas e responsáveis para tratamento do passivo (estoque) do Dnocs.”*

*“Reforço à equipe de trabalho da Ouvidoria da Trensurb. Considerando a alteração da lotação da substituta eventual que já possui a certificação em ouvidorias da Controladoria-Geral da União.”*

*“Desenvolver painéis de gerenciamento (business intelligence) como ferramenta de gestão com os dados das demandas da ouvidoria da Sudeco.”*

---

## V - BENCHMARKING COM AS OUVIDORIAS DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL - SISOUV

Em 2020, a equipe da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, como processo de estudo de ouvidorias públicas semelhantes para melhoria do desempenho, realizou reuniões com 14 ouvidorias da administração direta do Poder Executivo federal, a saber: (i) *Ministério da Agricultura Pecuário e Abastecimento,*

(ii) *Ministério da Cidadania*, (iii) *Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações*, (iv) *Ministério da Defesa*, (v) *Ministério da Economia*, (vi) *Ministério da Educação*, (vii) *Ministério da Infraestrutura*, (viii) *Ministério da Justiça e Segurança Pública*, (ix) *Ministério do Meio Ambiente*, (x) *Ministério de Minas e Energia*, (xi) *Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos*, (xii) *Ministério das Relações Exteriores*, (xiii) *Ministério da Saúde* e (xiv) *Ministério do Turismo*.

O *benchmarking* consistiu em levantar informações sobre o funcionamento e ações das ouvidorias, procurando conhecer a estrutura física e de pessoal, os canais de atendimento utilizados, a produção de relatórios, os procedimentos e fluxos no tratamento de demandas, a atualização da Carta de Serviços, bem como a operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão.

Com isso, inicialmente, percebeu-se que as ouvidorias públicas de grande porte possuem algumas características em comum: (a) orçamento próprio; (b) contratos de terceirização da ouvidoria. (c) analistas de Tecnologia da Informação no quadro do setor (iv) estrutura hierárquica interna da ouvidoria e (v) mecanismos de automação.

Dentre as ações praticadas pelas demais ouvidorias da administração direta do Poder Executivo federal e que foram apresentadas pela Ouvidoria-Geral à Secretaria Executiva do Ministério do Desenvolvimento Regional como viáveis de implementação foram:

- a. Divisão da Ouvidoria por núcleos de atribuições (gestão, atendimento e transparência);
- b. Comunicação visual e ambientação das salas da Ouvidoria;
- c. Capacitação PROFOCO para a equipe terceirizada da Ouvidoria-Geral para aprimorar o conhecimento da natureza do trabalho desempenhado no setor;
- d. Teletrabalho para os analistas de demandas a fim de promover a gestão da produtividade e da qualidade das entregas dos servidores e atrair novos talentos;
- e. Comunicação imediata à autoridade de monitoramento da LAI dos pedidos respondidos no último dia do prazo de forma a proporcionar celeridade ao atendimento, dar subsídios à Autoridade de Monitoramento para o efetivo controle dessas demandas;
- f. Portaria sobre Transparência Ativa no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional com intuito de fomentar a transparência e reduzir as demandas de Serviço de Informação ao Cidadão;
- g. Contato com os demandantes frequentes de Ouvidoria a fim de solucionar problemas recorrentes, melhorar a satisfação do usuário e reduzir demandas progressivas;
- h. Avaliar e melhorar os serviços prestados por empresas terceirizadas contratadas pelo Ministério por meio de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Internos;
- i. Alinhamento periódicos com os Chefes de Gabinete de modo a dar celeridade no atendimento às demandas dos usuários e aprimorar a qualidade das respostas;
- j. Treinamentos internos com os colaboradores do Ministério a fim de estimular a construção de competências relacionadas ao tratamento de demandas de ouvidoria.

---

## VI - RESULTADOS DAS AÇÕES DE GESTÃO EM 2020

Com o conjunto de ações propostas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2020, e mesmo no contexto de pandemia, foram observadas diversas mudanças internas e externas em especial as relacionadas à gestão e ao atendimento ao cidadão.

Primeiramente, destacam-se as transformações internas influenciadas pela Ouvidoria-Geral do MDR quando da elaboração e envio dos boletins e dos relatórios gerenciais, exemplos:

- a) Reestruturação dos formulários de manifestações para demandar o MDR por meio das Caixas de Comunicação (urnas) localizadas em distritos/comunidades beneficiadas pelo Projeto de Integração do Rio São Francisco;
- b) Revisão da linguagem de serviços públicos, de modo a detalhar as etapas da prestação do serviço facilitando a compreensão por parte dos usuários;
- c) Inserção, no Portal do MDR, de painel dinâmico de informações dos empreendimentos desta Pasta;
- d) Crescimento do acesso dos boletins da ouvidoria tanto pelos informes por correio eletrônico quanto acesso aos documentos na página da ouvidoria;
- e) Publicação de cartilha contendo a função e a competência de cada ente federal sobre os projetos, planejamentos e regulação no setor de saneamento no Brasil;
- f) Atualização das “[Perguntas Frequentes](#)” sobre os programas habitacionais.
- g) Destaque para as capacitações de uso e operação dos usuários do Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID em sua [própria página](#); e,
- h) Remoção de serviços e ações descontinuadas como a emissão de carteira para Rede Nacional de Emergência de Radioamadores – RENER e o Cartão Reforma da página oficial do MDR.

Em outra vertente de atuação, a Ouvidoria-Geral apoiou as ouvidorias das entidades vinculadas no sentido de garantir o seu papel institucional, bem como promover a autonomia e crescimento de cada uma.

Essa ação foi pensada visando proporcionar adequada estrutura operacional, descrição de responsabilidades das unidades, promoção de instrumento legal de constituição, estabelecimento de hierarquia, promoção da qualificação e treinamento, bem como fortalecimento das recomendações e realce da exposição pública das ouvidorias.

Seguem algumas das principais modificações realizadas no ano de 2020 no âmbito das ouvidorias das entidades vinculadas:

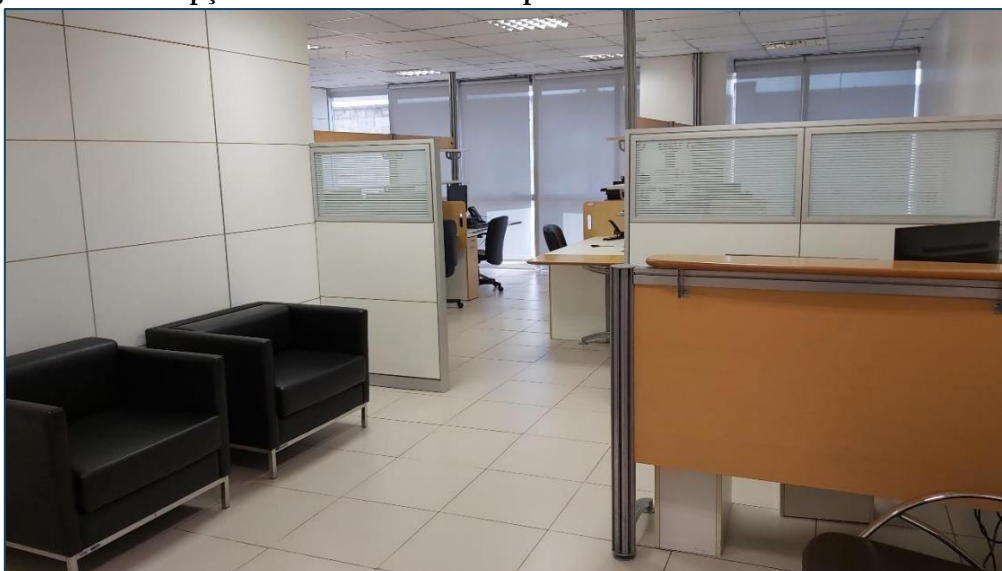
- i) Criação de estrutura específica de ouvidoria na CBTU;
- j) Implantação do SEI na CBTU propiciando a tramitação das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como melhoria no controle dos processos;
- k) Reforço à equipe de trabalho da Ouvidoria da Trensurb com a alteração e definitivo da lotação da Ouvidora substituta eventual;
- l) Reunião de alinhamento e troca de ideias sobre análise de dados e gerenciamento de painéis com uso de “*business intelligence*” entre a Ouvidoria-Geral do MDR e a Sudeco;
- m) Atualização do site da Ouvidoria da Codevasf, bem como publicação do relatório de gestão da Ouvidoria da Codevasf do ano 2019;
- n) Redução de mais de 50% das demandas em estoque de responsabilidade do Dnocs no sistema SisOuvidor03 do extinto Ministério da Integração Nacional;
- o) No Dnocs, houve a replicação parcial da Portaria MDR nº 948, de 8 de abril de 2020, quanto à institucionalização do SEI para tramitação interna das demandas de ouvidoria e ao envio de lembretes e cobranças às unidades administrativas;
- p) Revisão do fluxo de recebimento de denúncias no Dnocs; e,
- q) Designação de Ouvidor titular para a Ouvidoria da Sudam.

Ressalta-se, por fim, que todos os documentos, reuniões, alinhamentos e discussões e demais ações da Ouvidoria-Geral do MDR em 2020 foram realizadas à distância, portanto, sem custo de passagens e diárias e, compreendendo o atual momento da saúde pública, sem deixar de executar seu papel institucional.

## 1.4 ESTRUTURA FÍSICA

Em 10 de agosto de 2020, houve mudança de localização física da Ouvidoria-Geral para o Setor de Grandes Áreas Norte 906, Módulo F, Bloco A, Salas P04 a P06, passando esta unidade para o Térreo, próximo à entrada do Prédio, e a dispor de espaço específico para atendimento presencial ao público em local de fácil acesso e visibilidade, conforme fotografias abaixo.

**Imagens 1 e 2 – Recepção e sala de atendimento presencial.**



Fonte: Arquivo da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional

## 1.5 CANAL ÚNICO

Primeiramente, destaca-se que a Ouvidoria-Geral utiliza como canal de recebimento e cadastro, o sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, o [Fala.BR](#) (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação). Assim, no ano de 2020, foram devidamente cadastradas no Fala.BR **2001 manifestações** de ouvidoria e **1090 pedidos de informação**.



Outro canal de comunicação com os usuários dos serviços públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional é o recebimento pelos e-mails da Ouvidoria ([ouvidoria@mdr.gov.br](mailto:ouvidoria@mdr.gov.br)) e do Serviço de Informação ao Cidadão ([sic@mdr.gov.br](mailto:sic@mdr.gov.br)). Em 2020, foram cadastradas 100 demandas recebidas por esses e-mails, pontuando-se que, todos os e-mails, exceto os reconhecidos como *spams*, são respondidos.

Além disso, a Ouvidoria-Geral recebe as manifestações por cartas enviadas para o Protocolo Geral (Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala T-50, Zona Cívico-Administrativa, CEP: 70067-901 – Brasília/DF) ou reencaminhadas da Presidência da República. Em 2020, foram atendidas 79 demandas (incluindo pedidos de informação) recebidas por correspondências.

Devido à pandemia, e apesar da estratégia de atuação de ouvidoria interna, a Ouvidoria-Geral realizou apenas um atendimento presencial em 2020.

Além dos canais de entrada tradicionais, no **Projeto de Integração do Rio São Francisco**, são apresentadas manifestações por meio das Caixas de Comunicação (urnas) localizadas em distritos/comunidades beneficiadas pelo projeto, em que o cidadão pode inserir o formulário com sua demanda. Sobre o assunto, verificou-se que foram recebidos 31 formulários no ano de 2020.

Há ainda os ramais telefônicos da ouvidoria para atendimento interno e externo, bem como o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800 061 0021). Por meio desse canal, foram recebidas 54 manifestações (4,4% do total) em 2020.

As Caixas de Comunicação e o serviço de Discagem Direta Gratuita são instrumentos essenciais para alcance de toda a população beneficiada pelos programas e projetos do Ministério.

## 2. ATENDIMENTO - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### 2.1 ANÁLISE GERAL E TIPOLOGIA

No ano de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu e tratou **2001 manifestações de ouvidoria**. Anteriormente, em 2019, foram tratadas 1365 demandas, portanto, verifica-se um **aumento expressivo de 46,5%** em 2020.

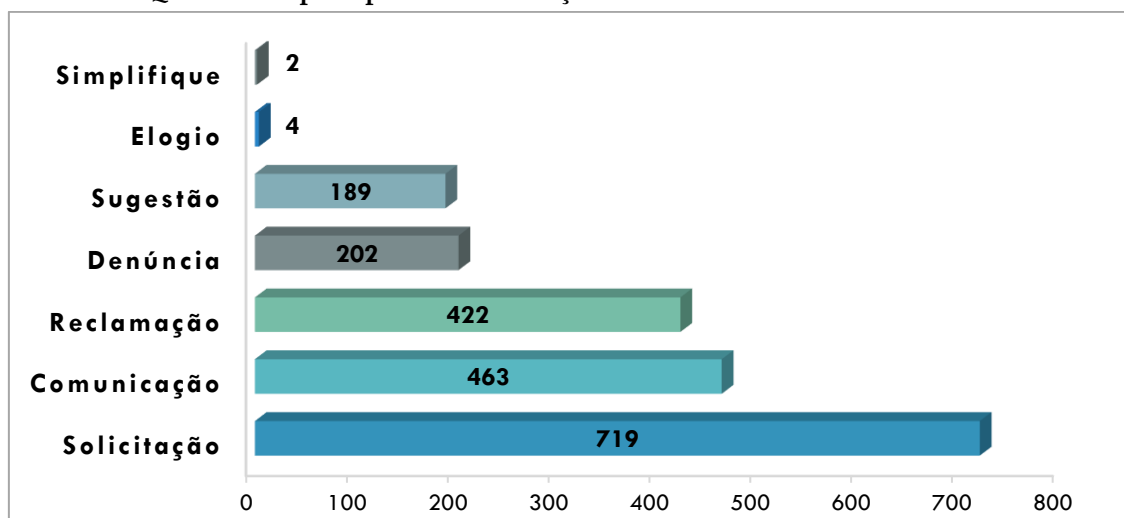
A Ouvidoria-Geral recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Solicitação de Providências:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Simplifique:** solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração Pública.

Assim, foram recebidas **719** solicitações, **463** comunicações<sup>1</sup>, **422** reclamações, **202** denúncias, **189** sugestões, **4** elogios e **2** Simplifique, conforme gráfico abaixo.



Gráfico 1 – Quantidade por tipo de manifestação recebida em 2020.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

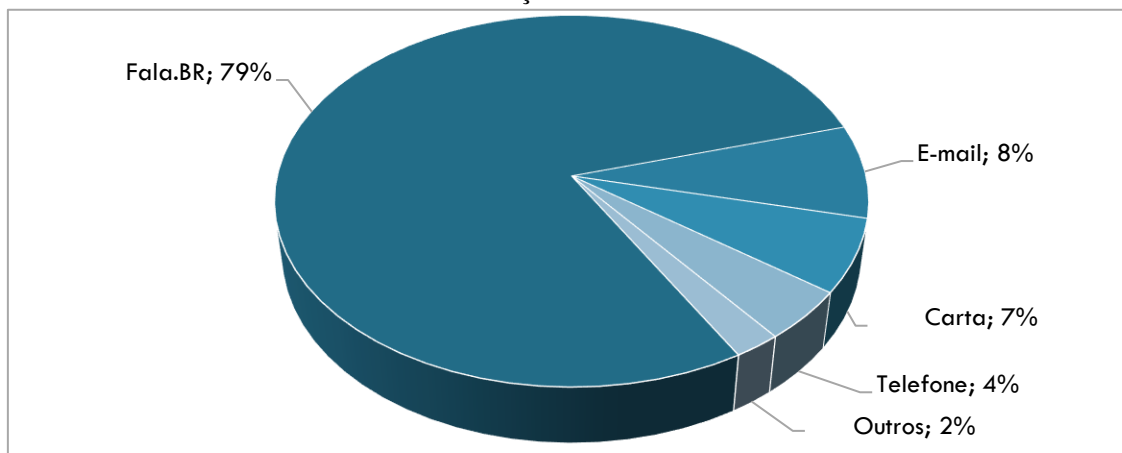
Durante o ano em análise, foram realizados **31 arquivamentos** de demandas devido à incompreensão ou à falta de dados para análise em face da não complementação de informações solicitadas ao cidadão.

Em complemento ao *Tópico 1.5 Canal Único*, destaca-se que o meio de entrada majoritariamente utilizado pelos usuários foi o registro direto na Plataforma Fala.BR (78,8%), seguida do recebimento por e-mail (8,1%), por cartas (6,4%), pelo atendimento

<sup>1</sup> Manifestações registradas de maneira anônima, não sendo possível o seu acompanhamento pelo cidadão.

telefônico, incluindo o 0800 (4,4%) e outros canais como os formulários impressos e presencialmente (2,3%).

Gráfico 2 – Meios de entrada de manifestações recebidas em 2020.



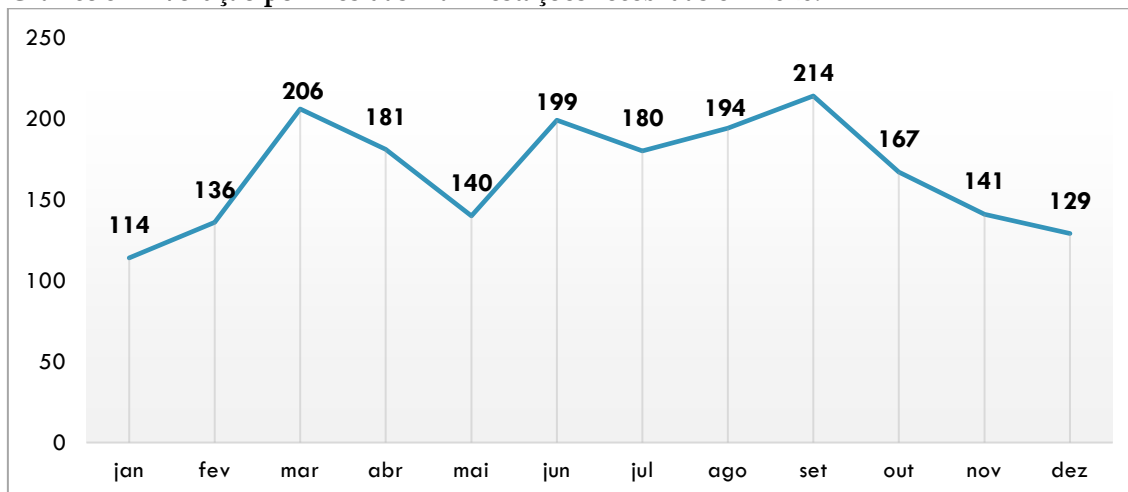
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

## 2.2 EVOLUÇÃO

Com a **pandemia de Covid-19** declarada em 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), houve um **aumento de 51%** nas demandas recebidas de fevereiro para março de 2020. O tema central das manifestações neste período foram as comunicações de irregularidades, reclamações e solicitações de providências por parte dos colaboradores do Ministério sobre os protocolos de segurança no órgão.

No segundo semestre do ano, impulsionado pelas demandas do **Programa Casa Verde Amarela** e do **Auxílio Emergencial** (encaminhadas ao Ministério da Cidadania), houve novo aumento da demanda com pico em setembro (214 manifestações registradas), conforme gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Evolução por mês das manifestações recebidas em 2020.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)



## 2.3 POR ÁREA TÉCNICA

Durante o monitoramento, a equipe da Ouvidoria-Geral define qual a área técnica responsável pela análise e resposta da manifestação. Desse modo, a área técnica do Ministério que mais recebeu demanda em 2020 foi a **Secretaria Nacional de Habitação - SNH** com 311 manifestações (15,5% do total, *redução de 32% se comparado à 2019*), seguida da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano - SMDRU (9,2% do total, *aumento de 73% se comparado à 2019*) e Secretaria Executiva (6,8%, mesma quantidade foi registrada em 2019).

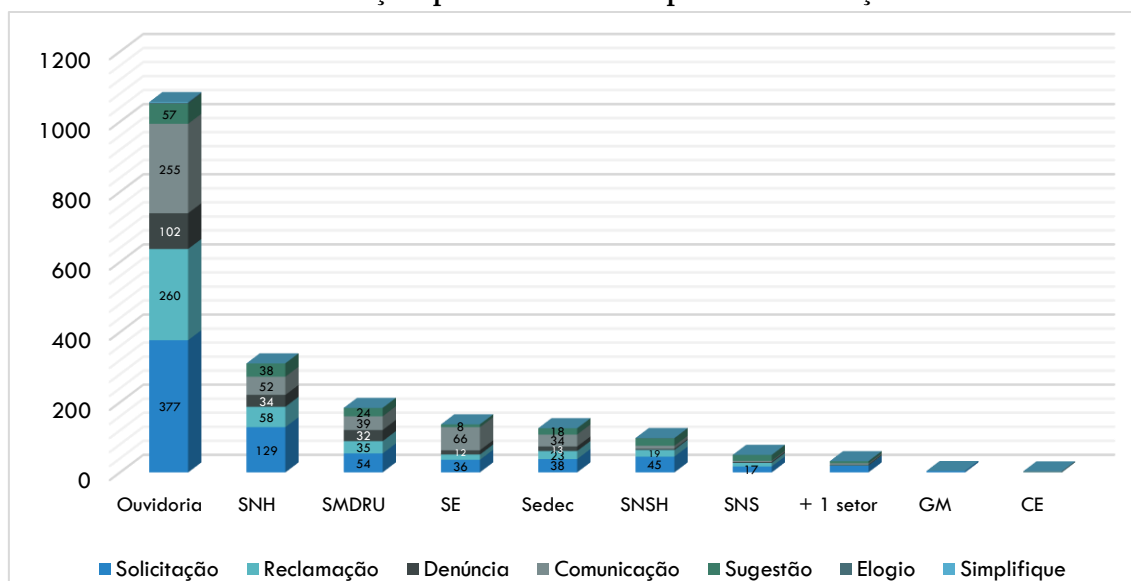
Na tabela e gráfico a seguir, é possível verificar as áreas técnicas demandas por tipo de manifestação recebida.

**Tabela 1 – Total de manifestações por área técnica e tipo de manifestação.**

Sector	Solicitação	Reclamação	Comunicação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Simplifique
Ouvidoria-Geral	377	260	255	102	57	3	2
Secretaria Nacional de Habitação - SNH	129	58	52	34	38	0	0
Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano - SMDRU	54	35	39	32	24	0	0
Secretaria Executiva - SE	36	15	66	12	8	0	0
Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil - Sedec	38	23	34	13	18	0	0
Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH	45	19	9	3	21	1	0
Secretaria Nacional de Saneamento - SNS	17	10	3	3	17	0	0
Mais de um setor do Ministério	19	1	4	2	6	0	0
Gabinete do Ministro - GM	4	0	0	0	0	0	0
Comissão de Ética - CE	0	1	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>422</b>	<b>463</b>	<b>202</b>	<b>189</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

**Gráfico 4 – Total de manifestações por área técnica e tipo de manifestação.**



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

Impulsionada pela procura ao **Auxílio Emergencial**, a Ouvidoria-Geral tratou diretamente 1056 manifestações (52,8%), sendo 931 encaminhadas a outros órgãos (48% ao Ministério da Cidadania e 19% ao Ministério da Economia), 74 demandas estavam duplicadas e foram realizados 31 arquivamentos por falta de complementação pelo usuário.

**Tabela 2 – Total de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral por assunto.**

<b>Assuntos quando tratados pela Ouvidoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Encaminhada a outro órgão/entidade	917	78,7%
Resposta apresentada pela Ouvidoria	92	8,7%
Duplicidade	74	7,0%
Falta de esclarecimento após solicitação da Ouvidoria	31	2,9%
Pedido de Informação <sup>2</sup>	28	2,7%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

## 2.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Inicialmente, esclarece-se que os assuntos foram divididos pelos que foram encaminhados internamente (47,2%) e aqueles que foram tratados diretamente pela Ouvidoria-Geral (52,8%, conforme Tabela 2 acima). Com isto, busca-se deixar em evidência os programas e projetos deste Ministério que são procurados pelos usuários, excetuando-se os assuntos de outras pastas ministeriais ou de outros entes e demais poderes.

O assunto mais demandando em 2020, assim como em 2019, foram os **Programas de Produção Habitacional** como o Programa Casa Verde e Amarela (30,7%), geridos pela Secretaria Nacional de Habitação, e destacaram-se as solicitações de providências tanto por parte da população beneficiada quanto por parte das empresas construtoras cadastradas.

A respeito do **Casa Verde Amarela**, as manifestações abordavam, geralmente, solicitação para participação no Programa, sobre as contratações de construtoras, além de questionamentos a respeito da regulamentação da legislação conexa.

As respostas da área técnica buscaram solucionar as demandas informando o estado atual das obras e entrega de moradias e ainda instruindo o usuário sobre as competências dos entes subnacionais, das instituições financeiras, bem como das funções essenciais à justiça.

Em sequência, pondera-se as demandas relativas aos **convênios** (11,0%), em especial as reclamações e comunicações de irregularidade na execução das obras. Nestes casos, as áreas técnicas responsáveis têm apresentado como resposta ao usuário o agendamento de vistoria no local ou o encaminhamento em casos de a competência ser de outro órgão ou entidade.

<sup>2</sup> Até 30 de agosto de 2020, os pedidos de informação deviam ser cadastrados no e-SIC.

Em 2020, percebeu-se um aumento nas demandas de ouvidoria relacionadas à **Gestão de Pessoas** (7,1%) uma vez que houve no início da pandemia de Covid-19 a busca interna por esclarecimentos quanto aos protocolos de segurança e ao teletrabalho remoto.

Além disso, percebeu-se uma quantidade razoável sobre a **Operação Carro Pipa** (5,6%), fomentada pelo canal de Discagem Direta Gratuita (0800). Na Operação Carro Pipa, as manifestações versavam sobre abastecimento de água ineficiente ou mal dimensionado, problemas com os carros-pipa e supostas irregularidades cometidas pelos pipeiros.

**Tabela 3 – Total de manifestações encaminhadas internamente por assunto.**

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>Produção Habitacional</b>	<b>290</b>	<b>30,7%</b>
<b>Convênios</b>	<b>104</b>	<b>11,0%</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>67</b>	<b>7,1%</b>
<b>Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF</b>	<b>64</b>	<b>6,8%</b>
<b>Mobilidade e Serviços Urbanos</b>	<b>57</b>	<b>6,0%</b>
<b>Operação Carro Pipa</b>	<b>53</b>	<b>5,6%</b>
Conduta de Servidor	37	3,9%
Obras Hídricas	27	2,9%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	22	2,3%
Projetos de Água e Esgoto	20	2,1%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	20	2,1%
Prevenção e Programas Estratégicos	18	1,9%
Obras de Proteção e Defesa Civil	14	1,5%
Reconhecimento - Situação de Emergência - Calamidade Pública	12	1,3%
Regularização Fundiária Urbana	10	1,1%
Licitação e Contratos	10	1,1%
Fortalecimento de Capacidades	9	1,0%
Agricultura Irrigada	8	0,8%
Fundos e Incentivos Fiscais	8	0,8%
Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID	8	0,8%
Governança Corporativa	6	0,6%
Tecnologia da Informação	6	0,6%
Rede Nacional de Emergência de Radioamadores - RENER	5	0,5%
Comunicação Social	4	0,4%
Fortalecimento e Capacitação	4	0,4%
<i>Outros assuntos</i>	<i>62</i>	<i>6,6%</i>

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

## **2.5 PRAZOS DE ATENDIMENTO E PRORROGAÇÕES**

Assim como em 2019, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional não respondeu a manifestações fora do prazo no ano de 2020, ou seja, **todos os usuários foram atendidos dentro do prazo** determinado pela **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Pontua-se que foram realizadas apenas **33 prorrogações** nas 2001 manifestações recebidas, isto é, 1,65% das demandas tratadas precisaram ser prorrogadas para um adequado atendimento ao pleito do usuário.

Dessa maneira, verificou-se o tempo médio de **8,36 dias para tratamento e conclusão das manifestações**. Uma melhora se comparado ao ano de 2019 com média de 12,35 dias de tramitação.

Ponderam-se dentre os motivos do aumento na celeridade do atendimento e diminuição das prorrogações:

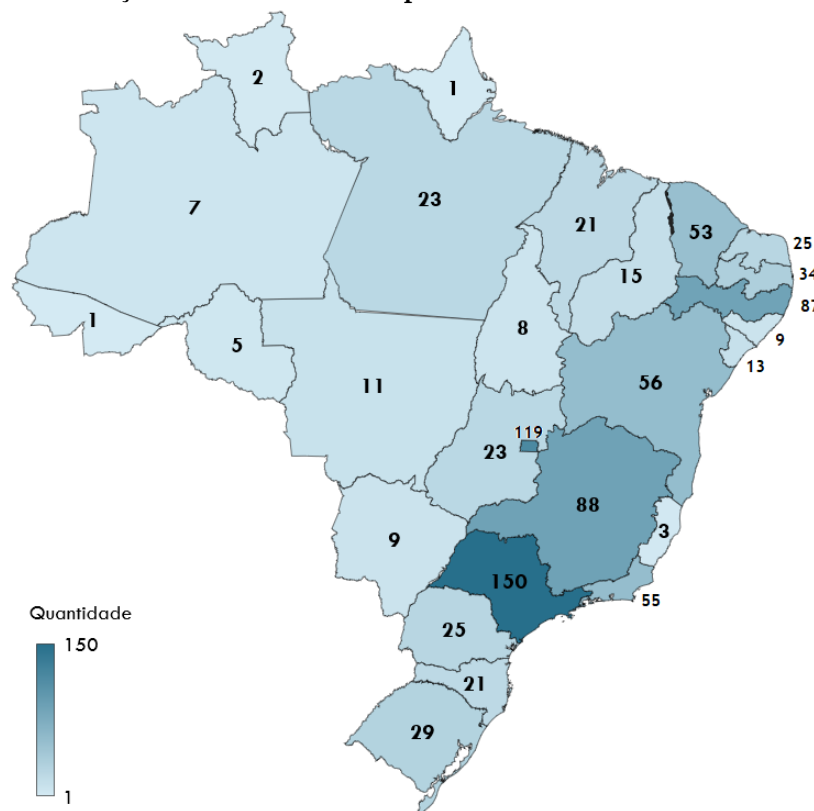
- i. A expressiva quantidade de demandas tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral;
- ii. A internalização dos procedimentos e processos de ouvidoria pelos colaboradores das áreas técnicas;
- iii. Publicação da [Portaria nº 948, de 8 de abril de 2020](#); e,
- iv. As atividades de controle de prazos e rotina de lembretes e cobranças diárias realizadas pela equipe da Ouvidoria-Geral.

## 2.6 POR UNIDADE FEDERATIVA

Os programas e as ações do Ministério do Desenvolvimento Regional possuem alcance em todo território nacional, portanto, a Ouvidoria-Geral recebeu no ano de 2020 manifestações originadas de todas as Unidades Federativas.

Excetuando-se os casos em que o usuário não informou a sua localidade, destacam-se os estados de **São Paulo** com 16,8% das demandas, **Distrito Federal** com 13,3%, **Minas Gerais** com 9,9%, e **Pernambuco** com 9,7%. A região com mais manifestações realizadas foi o **Nordeste** com 35,1% do total seguido do Sudeste com 33,1%.

Imagem 3 – Manifestações recebidas em 2020 por Unidade Federativa.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

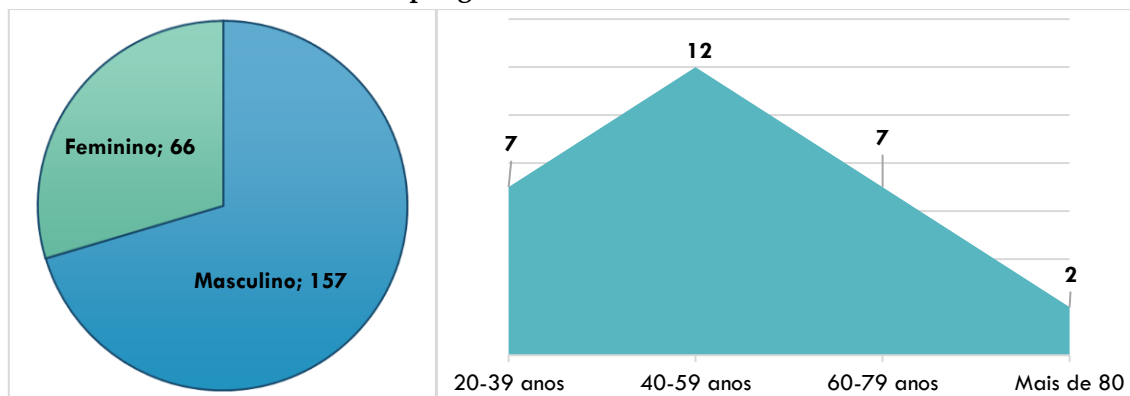
O principal fator que explica as distribuições na imagem anterior é a “total de habitantes por Unidade Federativa”. Isto é, os estados que mais possuem habitantes, como São Paulo, realizaram mais demandas de ouvidoria. Por outro lado, pondera-se que as demandas advindas do Distrito Federal, foram motivadas pela atuação da **ouvidoria interna** (protocolos de segurança, supostas irregularidades de servidores, dentre outros assuntos) que determinou 66,4% das demandas dessa localidade.

De maneira complementar, destacam-se as manifestações da comunidade local sobre o **Projeto de Integração do Rio São Francisco** - PISF e dos usuários da **Operação Carro Pipa** - OCP nos estados de Pernambuco (22,35% - PISF e 20,0% - OCP) e da Paraíba (24,2% - PISF e 18,2% - OCP).

## 2.7 SOBRE QUEM NOS DEMANDA - PERFIL DOS USUÁRIOS

Dentre as 2001 manifestações recebidas, houve o preenchimento dos dados de cadastro por 223 usuários. Destes, a maioria (70%) são do sexo masculino. Não houve dados sobre escolaridade ou demais informações para melhor identificação do perfil dos usuários da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional. Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do sistema Fala.BR:

Gráficos 5 e 6 – Perfil do usuário por gênero e faixa etária.



Fonte: Extração feita na data de 19/05/2021 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros “Nome do Órgão / Entidade” (MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional) e “Período de Registro” (01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020), e a seção “Perfil do Cidadão”.

## 3. ATENDIMENTO - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### 3.1 ANÁLISE GERAL

A Ouvidoria-Geral, como coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, respondeu **1090 pedidos de acesso à informação** em 2020 (média mensal de 90,8 pedidos).

Ressalta-se que, em 2019, o Ministério do Desenvolvimento Regional atendeu 1117 pedidos de informação (média mensal de 93,1 pedidos). Assim, nos primeiros dois anos de criação deste órgão foram atendidas 2207 demandas com base na Lei de Acesso à Informação.

Destaca-se que, em 2020, **não houve reclamação** apresentada por interessados em razão de omissão do Ministério do Desenvolvimento Regional de resposta a pedido de acesso à informação. Portanto, nenhum encaminhamento foi realizado à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

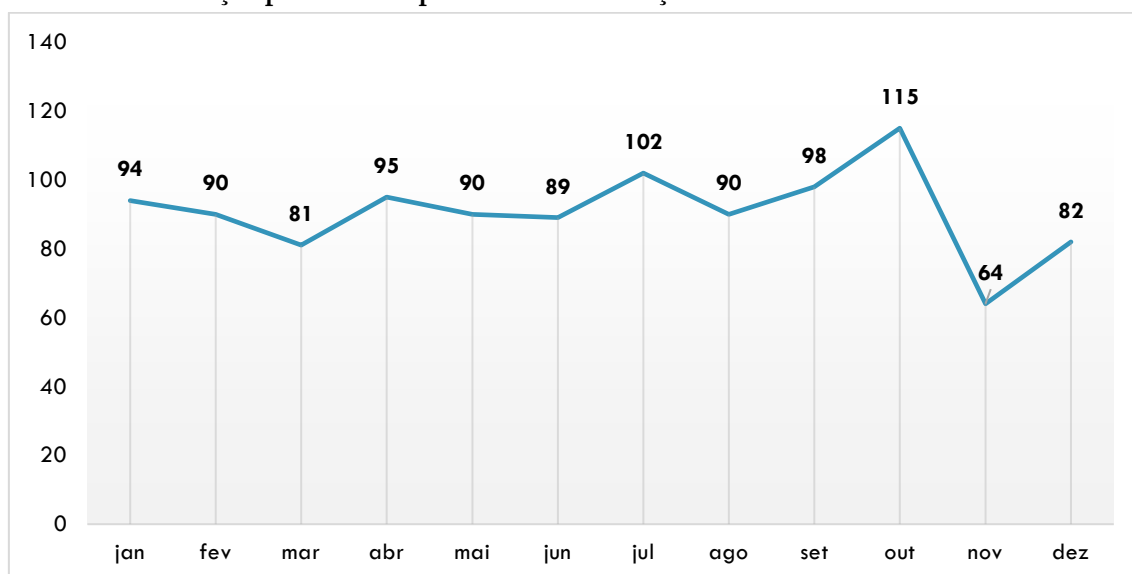
### 3.2 EVOLUÇÃO

Com a reestruturação dos **Programas Habitacionais** geridos por este ministério, e com a divulgação do Programa Casa Verde Amarela houve aumento da demanda no segundo semestre com pico em outubro de 2020. Outro fator que alterou a dinâmica foi o **novo marco legal do saneamento básico** com publicação da Lei nº 14.026, de 15 julho de 2020.

Ambas as mudanças nas políticas acima mencionadas acarretaram pedidos de cópia de estudos, de processos administrativos e de demais documentos sobre o tema. Houve ainda demandas de usuários de serviços públicos estabelecidos nos programas antecessores que não compreenderam a alteração normativa e sua implicação nos casos concretos.

O primeiro semestre foi marcado por demandas de servidores públicos federais da Pasta que requereram documentos da área de Gestão de Pessoas sobre os **protocolos de enfrentamento da Covid-19** no âmbito do Ministério.

Gráfico 7 – Evolução por mês dos pedidos de informação recebidos em 2020.



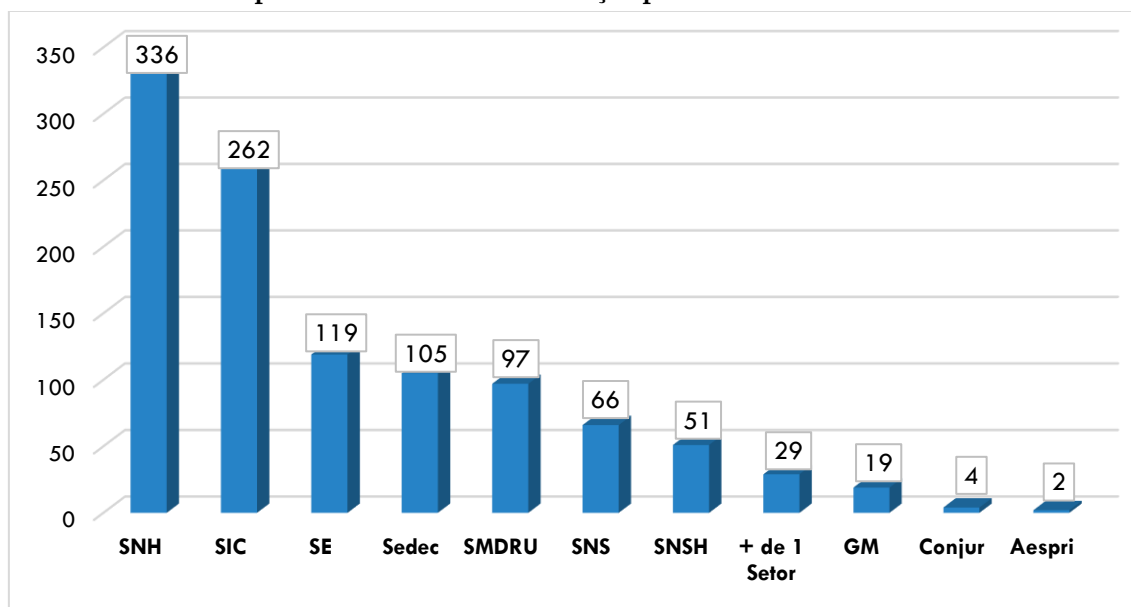
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

### 3.3 POR SETOR

Analisando por área técnica do Ministério do Desenvolvimento Regional responsável pelo assunto dos pedidos de acesso à informação, realça-se a **Secretaria Nacional de Habitação** com 30,8% das demandas. Essa predominância já era observada no órgão no ano de 2019 com 38,4% do total.

Em sequência, observam-se os atendimentos realizados pela própria equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (24,0%), a Secretaria Executiva (10,9%), a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (9,6%), a Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano (8,9%), Secretaria Nacional de Saneamento (6,1%), Secretaria Nacional de Segurança Hídrica (4,7%), as demandas que envolveram mais de um setor do Ministério (2,7%), o Gabinete do Ministro (1,8%), Consultoria Jurídica (0,4%) e Assessoria Especial de Relações Institucionais (0,2%).

Gráfico 8 – Total de pedidos de acesso à informação por área técnica.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

### 3.4 POR ASSUNTO

Assim como na análise das manifestações de ouvidoria, elucida-se que os pedidos de acesso à informação foram divididos pelos que foram encaminhados internamente (76%) e aqueles que foram tratados diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão (24%). Dessa forma, deixa-se em destaque os pedidos especificamente sobre programas e projetos do Ministério do Desenvolvimento Regional.

No exercício de 2020, o assunto predominante no Serviço de Informação ao Cidadão foi o **Programa Minha Casa Minha Vida** com 30,3% dos pedidos, seguido dos pedidos sobre os **convênios** desta Pasta (7,3%).

**Tabela 4 – Total de pedidos de informação encaminhados internamente por assunto.**

Assuntos quando encaminhados internamente	Quantidade	%
Programa Minha Casa Minha Vida	232	21,3%
Convênios e Prestação de Contas	87	8,0%
Produção Habitacional	45	4,1%
Mobilidade e Serviços Urbanos	29	2,7%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	27	2,5%
Casa Verde Amarela	34	3,1%
Gestão de Pessoas	25	2,3%
Programas e Projetos do Ministério	21	1,9%
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	21	1,9%
Reconhecimento Situação de Emergência e Calamidade Pública	21	1,9%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	19	1,7%
Processos Administrativos da Defesa Civil	18	1,7%
Licitações e Contratos Administrativos	23	2,1%
Fundos e Incentivos Fiscais	17	1,6%
Projetos de Água e Esgoto	17	1,6%
Dados sobre Desastres	16	1,5%
Normas infralegais Legislação e Jurisprudência	23	2,1%
Orçamento e Finanças	21	1,9%
Prevenção e Programas Estratégicos	13	1,2%
Obras Hídricas	12	1,1%
Outros assuntos	107	9,8%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

**Tabela 5 – Total de pedidos de informação tratadas diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão por assunto**

Assuntos quando tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão	Quantidade	%
Encaminhada a outro órgão/entidade	166	15,2%
Duplicidade	54	5,0%
Resposta apresentada pelo SIC	22	2,0%
Não é pedido de informação <sup>3</sup>	20	1,8%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 19/05/2021)

### 3.5 TEMPO DE RESPOSTA E PRORROGAÇÕES

O Serviço de Informação ao Cidadão, coordenado pela Ouvidoria-Geral, atendeu aos pedidos de acesso à informação com um **tempo médio de resposta de 9,2**

<sup>3</sup> Até 30 de agosto de 2020, as manifestações de ouvidoria cadastradas no e-SIC deviam ser enviadas à Plataforma Fala.BR.



**dias**, sendo que apenas um foi respondido com um dia além do prazo. Nesse caso, assim como ocorrido em 2019, o pedido tratava de assunto afeto à Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano. Pondera-se ainda que o atendimento aos **recursos** dos pedidos ocorreu com média de **5,8 dias de tramitação**.

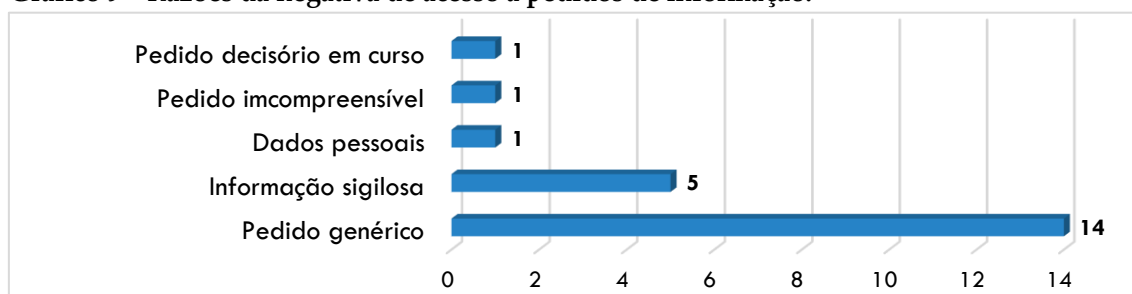
Uma melhora se comparado ao ano de 2019 com média de 9,3 dias de tramitação e quatro pedidos respondidos fora do prazo.

### 3.6 NEGATIVAS DE ACESSO

No exercício de 2020, houve um total de **22 negativas de acesso à informação** pelo Ministério do Desenvolvimento Regional. Dessas, destaca-se que 14 (63,6% do total das negativas) foram devido a pedidos de informação considerados genéricos, ou seja, não descreveram de forma delimitada o objeto do pedido, impossibilitando a identificação e a compreensão do requerido.

Além disso, foram negados pedidos: de informação sigilosa de acordo com legislação específica; incompreensíveis; de processo decisório em curso (documento que serve para fundamentar tomada de decisão); e que possuem dados pessoais.

Gráfico 9 – Razões da negativa de acesso a pedidos de informação.

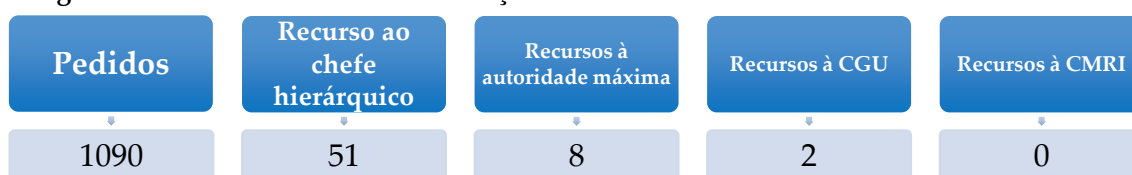


Fonte: Extração feita na data de 04/06/2021 no Painel da Lei de Acesso à informação (<http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), utilizando os filtros “Nome do Órgão” (MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional) e “Período” (01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020).

### 3.7 RECURSOS

No âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional, dos 1090 pedidos de informação, 51 interpuseram recurso de 1ª instância, sendo que desses, 8 entraram com recurso de 2ª instância, e 2 recorreram à Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe registrar que, por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

Imagem 4 – Pedidos de acesso à informação e recursos.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

Assim, apenas 4,7% dos requerentes entraram com recurso ao chefe hierárquico para obter a informação. Desses 51 recursos, 35 tiveram a decisão alterada e a informação fornecida. A mesma proporção pôde ser observada nos recursos enviados ao Ministro de Estado que, dos 8 recursos recebidos, reformou a posição de 5 destes. Por fim, os dois casos de recurso de 3ª instância foram indeferidos pela Controladoria-Geral da União.

Os motivos apresentados para o cidadão interpor recurso aos pedidos direcionados ao Ministério foram por considerar a **informação incompleta**, entender que a informação recebida não correspondia à solicitada, informação classificada por autoridade sem competência ou, ainda, ausência de justificativa legal para classificação, vide tabelas abaixo:

**Tabela 6 – Motivos dos recursos de 1ª instância**

<b>Recurso 1ª Instância</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação incompleta	31	58,3%
Informação recebida não corresponde à solicitada	9	17,6%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	2,0%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	2,0%
<i>Outros</i>	9	17,6%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

**Tabela 7 – Motivos dos recursos de 2ª instância**

<b>Recurso 2ª Instância</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação incompleta	3	37,5%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	25,0%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	12,5%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	12,5%
<i>Outros</i>	1	12,5%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

**Tabela 8 – Motivos dos recursos à Controladoria-Geral da União**

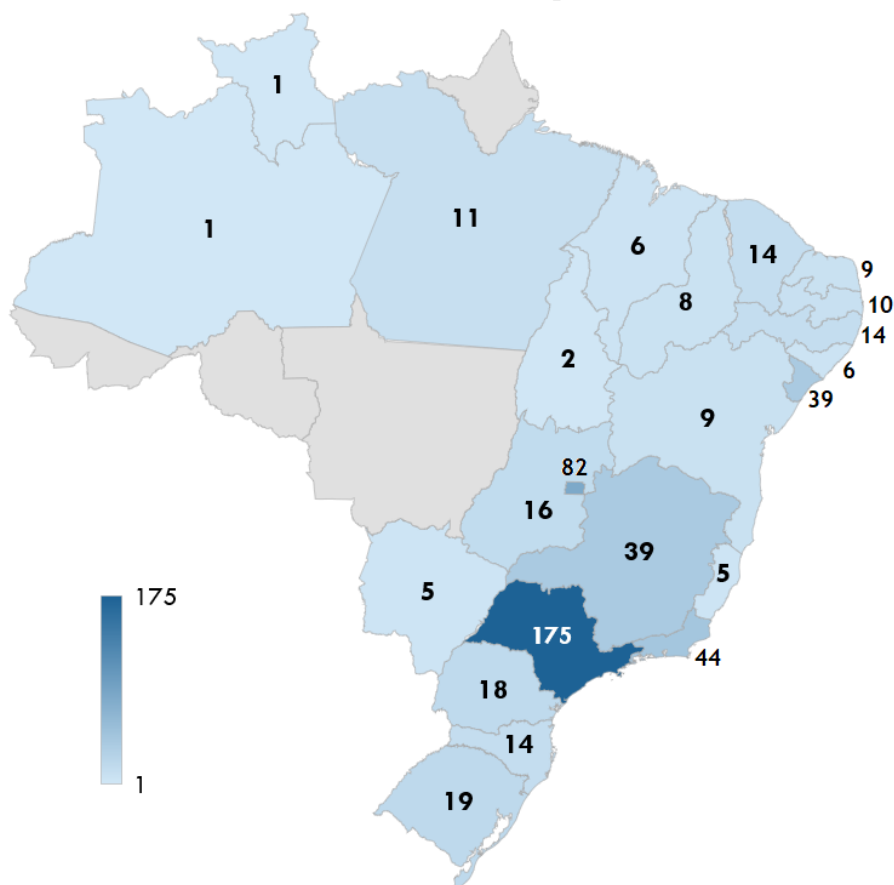
<b>Recurso à Controladoria-Geral da União</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação incompleta	1	50,0%
<i>Outros</i>	1	50,0%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

### 3.8 POR UNIDADE FEDERATIVA

O Ministério do Desenvolvimento Regional recebeu pedidos de informação de todas as regiões (23 estados da federação), com destaque para a região **Sudeste** com 48,1% do total realizado. Portanto, ressalvados os casos em que o cidadão não informou sua localidade, destacam-se os estados de **São Paulo** com 32,0% dos pedidos, o **Distrito Federal** com 15,0%, o **Rio de Janeiro** com 8,0% e **Minas Gerais** com 7,1%.

Imagem 5 – Pedidos de informação recebidos em 2019 por Unidade Federativa.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

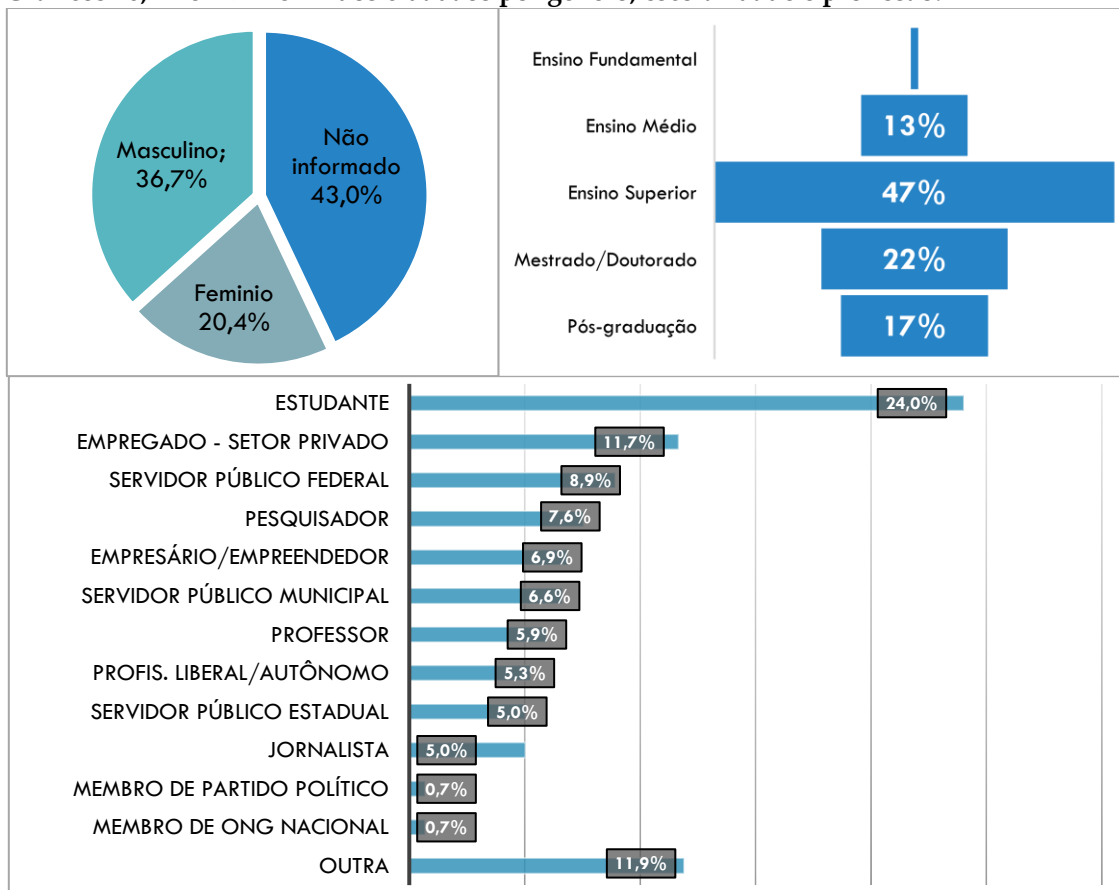
Os estados que mais possuem habitantes realizaram proporcionalmente mais pedidos de acesso à informação, ou seja, o principal fator que esclarece as distribuições na imagem acima é a “**População por Unidade Federativa**”.

Todavia, excetuam-se dessa análise os pedidos advindos do Distrito Federal e de Sergipe. Uma vez que 28,3% das demandas do DF recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão tratavam de **assuntos administrativos ou internos**, como prorrogações contratuais de terceirizações, processos disciplinares e demais demandas dos servidores públicos do órgão. E mais de 50% dos pedidos de informação realizados de Sergipe foram realizados em dezembro do corrente ano pelo mesmo requerente sobre os **convênios** do Ministério com o referido estado e seus municípios.

### 3.9 PERFIL DOS USUÁRIOS

Verificando os dados dos cidadãos que demandaram o Serviço de Informação ao Cidadão em 2020 e preencheram os seus dados no sistema da CGU, tem-se que o perfil é formado principalmente por estudantes, professores e pesquisadores (37,5%), e que 86,5% dos cidadãos possuem, no mínimo, o ensino superior.

Gráficos 10, 11 e 12 – Perfil dos cidadãos por gênero, escolaridade e profissão.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

### 3.10 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de 2020, a Ouvidoria-Geral realizou duas revisões do menu “Acesso à Informação” na página oficial do Ministério do Desenvolvimento Regional com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto.

Além do cumprimento legal, essa revisão tende a reduzir as demandas sobre o assunto no Serviço de Informação ao Cidadão (transparência passiva), minimizando o trabalho de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação.

Para isso, a Ouvidoria-Geral analisou cada item com base no [Guia de Transparência Ativa \(GTA\) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal](#) gerando relatório encaminhado à Assessoria de Comunicação Social para que promovesse a atualização dos itens apontados.

Em uma segunda via de transparência, a Ouvidoria-Geral demandou as informações das [legislações e normas infralegais](#) de todos os setores do Ministério do Desenvolvimento Regional, em especial, sobre os programas e ações em execução, para que fosse dada transparência e a divulgação do maior número possível de regramentos utilizados pela pasta.

## 4. INDICADORES E PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

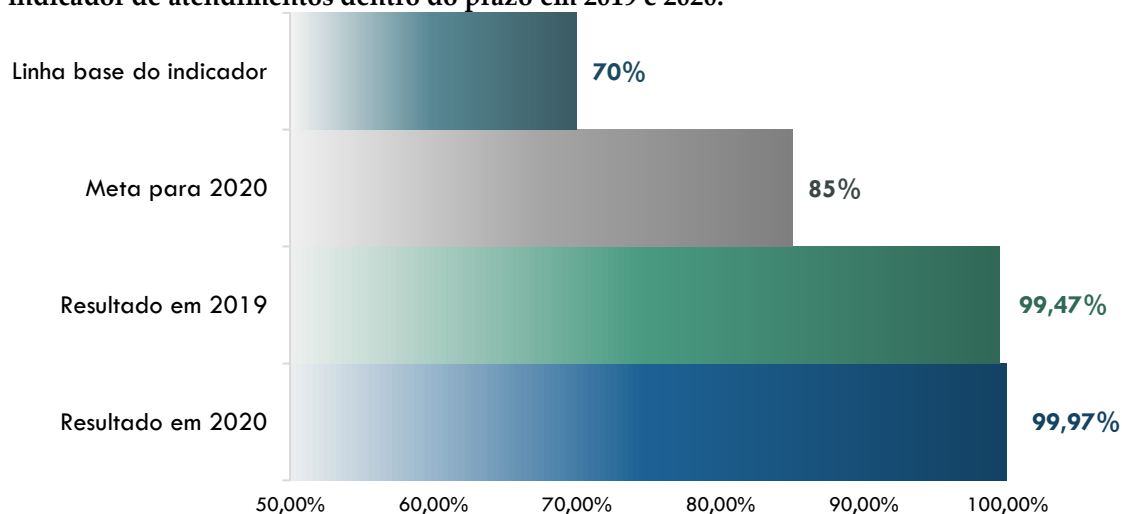
### 4.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DO MDR

A meta no Planejamento Estratégico Institucional de responsabilidade da Ouvidoria-Geral foi “Aumentar de 70% para 95% a proporção de atendimentos dentro do prazo”. Frisa-se que para determinar a linha de base do indicador da Ouvidoria-Geral como 70% de atendimento no prazo, foram consolidados os dados de 2018 dos extintos Ministérios da Integração Nacional e das Cidades.

Em 2019 e 2020, esta Ouvidoria-Geral publicou a Portaria MDR nº 948/2020, alterou as metodologias utilizadas para atendimento dos pedidos de informação e das manifestações de ouvidoria por meio da implantação de monitoramento dos prazos, utilizando planilhas eletrônicas e de rotina para emitir alertas de vencimento do prazo.

Essas medidas, aliadas à divisão de atribuições da equipe técnica desta Ouvidoria-Geral e ao uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para trâmite interno, acarretaram o atendimento de **99,97% das demandas dentro do prazo legal**, superando a meta estabelecida para o ano de 2020.

**Gráfico 13 – Comparação entre a linha de base, a meta para 2020 e o resultado atingindo no indicador de atendimentos dentro do prazo em 2019 e 2020.**



Fonte: Planejamento Estratégico Institucional do MDR e Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extrações em 19/05/2021)

### 4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

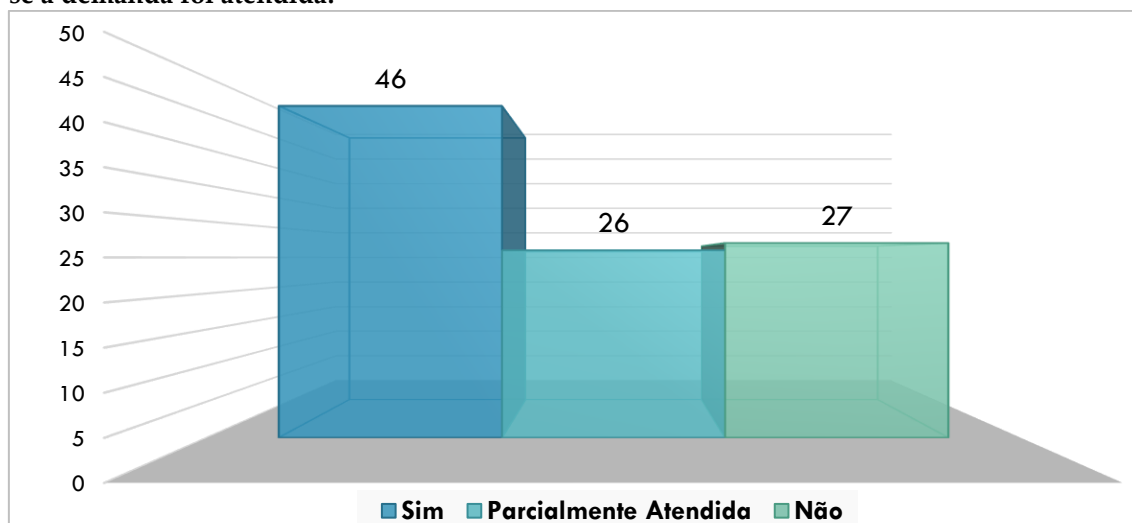
As pesquisas de satisfação são realizadas pelos usuários quando do recebimento das respostas conclusivas no Fala.BR. Assim, exceto as manifestações anônimas (463 demandas) e as encaminhadas para outros órgãos/entidades (831 demandas), é possível realizar o preenchimento de formulário de avaliação no próprio

sistema Fala.BR indicando: (i) se a demanda foi atendida; (ii) se a resposta foi de fácil compreensão e (iii) a satisfação com o atendimento.

Desse modo, foram preenchidas **99 pesquisas de satisfação** (14,0% do total de 707 demandas) sobre o atendimento do Ministério do Desenvolvimento Regional às manifestações de ouvidoria. Destas, 46,5% consideraram que tiveram sua demanda atendida e 26,3% que foi parcialmente atendida. Portanto, 27 usuários consideraram que suas demandas não foram atendidas, contudo, ressalta-se que 52% dessas insatisfações decorreram de respostas que informavam que a Pasta não tem competência para tratar do assunto.

De todo modo, como forma de melhorar o atendimento prestado, a equipe da Ouvidoria-Geral indica, sempre que possível, como o usuário poderá resolver a sua demanda informando-lhe os órgãos/entidades ou outros responsáveis que o auxiliarão.

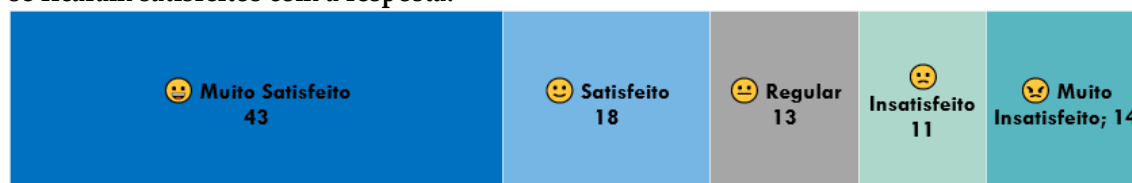
**Gráfico 14 – Resposta dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se a demanda foi atendida.**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

No que tange à avaliação dos usuários sobre o índice de satisfação, pontua-se que 25 usuários (25,3% dos que preencheram o formulário de avaliação) informaram que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a resposta do Ministério do Desenvolvimento Regional.

**Gráfico 15 – Avaliação dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se ficaram satisfeitos com a resposta.**



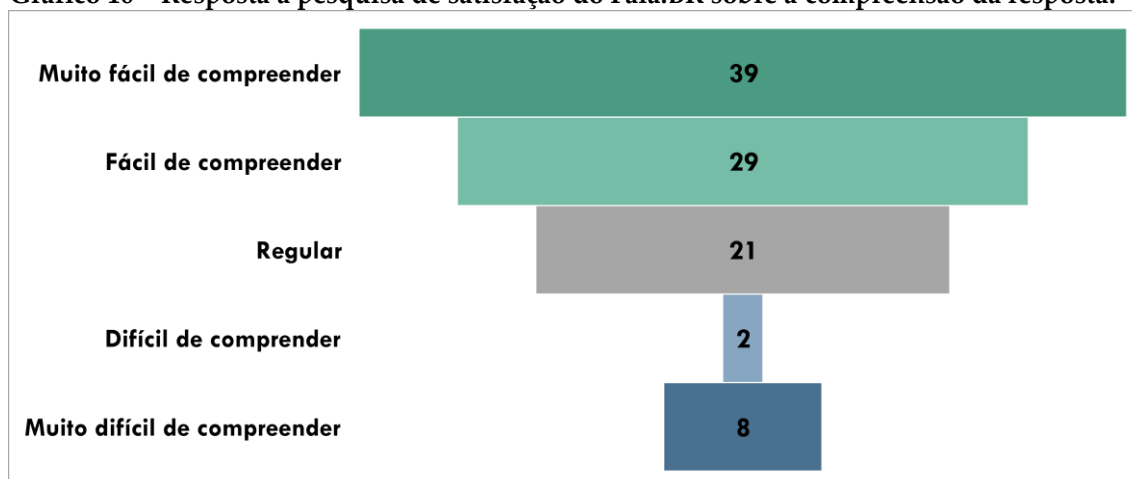
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

Dentre esses 25 usuários insatisfeitos, mais da metade (14 casos) demandaram o Ministério do Desenvolvimento Regional com assuntos de **competência municipal**. Portanto, a insatisfação ocorre pela não resolução de sua demanda pelo órgão federal.

Também houve menção da **qualidade da resposta** como fator motivador da insatisfação em 6 formulários preenchidos (24% do total de insatisfações). Desse modo, são boas práticas para melhorar o acolhimento do usuário e conseqüentemente sua satisfação: responder todas as questões feitas pelos cidadãos nas demandas; verificar a funcionalidade do link fornecido; evitar respostas evasivas, ambíguas, genéricas ou padronizadas, procurando **analisar a demanda específica com foco no usuário**.

Enfatiza-se ainda que para a simplificação das respostas devem ser evitados os termos técnicos, observados em 10 respostas fornecidas que geraram insatisfação, procurando utilizar uma linguagem clara, objetiva e empática, focando no cidadão, receptor da mensagem, que procura a Ouvidoria-Geral como meio de comunicação com o estado.

Gráfico 16 – Resposta à pesquisa de satisfação do Fala.BR sobre a compreensão da resposta.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

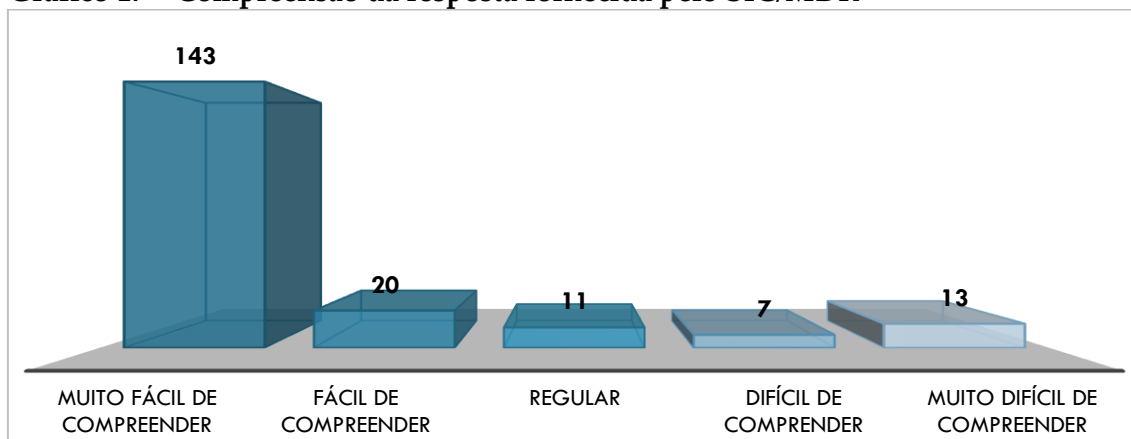
Em complemento, dentre os insatisfeitos nenhum mencionou o “prazo” como motivo para o desagrado. De todo modo, reforça-se a necessidade do constante monitoramento e controle dos prazos tanto pela Ouvidoria-Geral como pelas áreas técnicas para que atendam o usuário com a maior brevidade possível e dentro dos prazos estabelecidos na regulamentação pertinente.

### 4.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao receber a resposta, o requerente tem a possibilidade de avaliar o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/MDR), indicando (i) se houve compreensão da resposta (ii) se a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido; (iii) se a justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória e (iv) se a justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória.

Dos cidadãos que pediram informações ao Ministério do Desenvolvimento Regional, 17,8% deles avaliaram o serviço, ou seja, 194 formulários foram preenchidos em 2020. Assim, o SIC/MDR registrou **bons índices de compreensão da resposta**, com mais de 84% de respostas consideradas de fácil compreensão pelo usuário, conforme o gráfico abaixo.

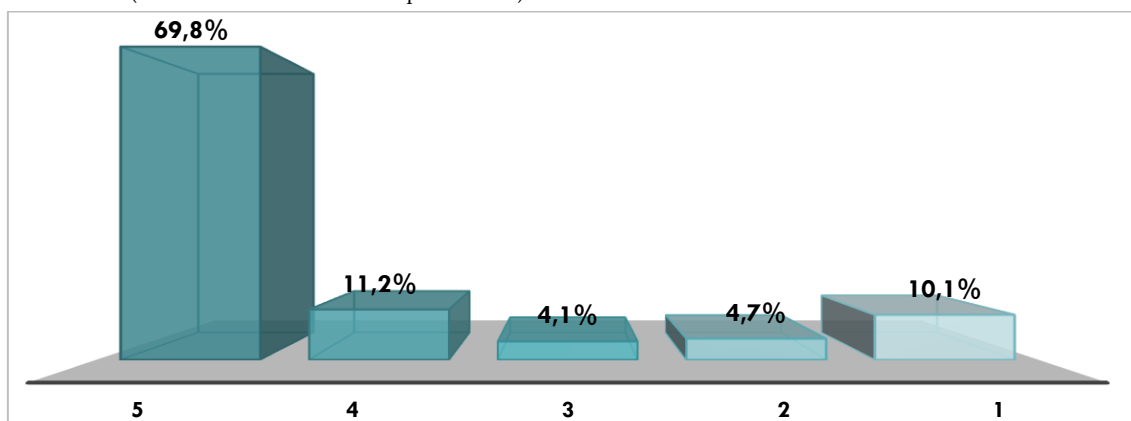
**Gráfico 17 – Compreensão da resposta fornecida pelo SIC/MDR**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

A fim de facilitar a análise e a compreensão da satisfação do SIC/MDR, os dados foram divididos entre: (a) os cidadãos que tiveram a resposta fornecida e (b) os que tiveram parte ou total da informação negada pelo Ministério.

**Gráfico 18 – Avaliação de satisfação da resposta pelos cidadãos que tiveram a resposta fornecida** (1: Não Atendeu a 5: Atendeu plenamente)



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

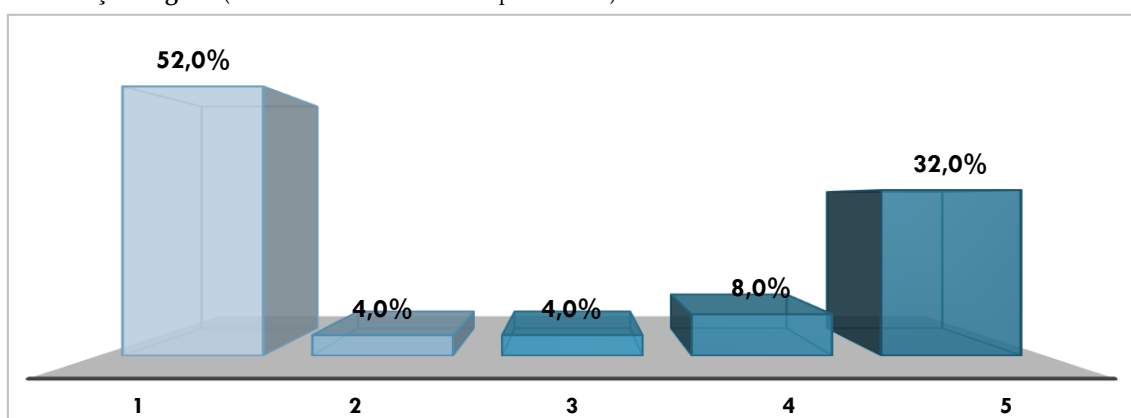
Desse modo, 81,1% dos requerentes que receberam acesso à informação informaram que tiveram os seus pedidos atendidos. Sobre os demais casos, verifica-se que grande parte das insatisfações ocorreram por erro de direcionamento por *links* quebrados ou desatualizados, bem como **dificuldade de acesso** à arquivos disponibilizados na nuvem.



Dentre os usuários que tiveram parte ou total da informação negada pelo Ministério, constata-se que a insatisfação majoritariamente (67%) se deu por conta de **pedidos de contato de todas as prefeituras do Brasil**. Nestes casos, o SIC/MDR tem respondido que não possui a informação.

Assim, como medida de melhoria na qualidade do atendimento, recomenda-se que seja inserida nas respostas sugestão de contato diretamente com os governos dos estados e dos municípios pelo requerente para obtenção dessas informações e, ainda, o sítio eletrônico oficial que possui informações estatísticas completas sobre os municípios brasileiros.

**Gráfico 19 – Avaliação de satisfação da resposta pelos cidadãos que tiveram parte ou total da informação negada (1: Não Atendeu a 5: Atendeu plenamente)**



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 19/05/2021)

## 5. PORTAL DE SERVIÇOS

Acessando <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-desenvolvimento-regional> é possível verificar todo o rol de serviços prestados por esta Pasta. Um serviço público é aquele que possui: (i) **interação** com o usuário; (ii) **personalização**, recebido de forma particular e não de forma generalizada, (iii) **suficiência**, o processo deve conter desde a requisição até a entrega, (iv) **processo padrão**, deve haver um “passo a passo” mínimo; e (v) **utilidade direta à sociedade**, deve atender à população e não somente à administração pública.

A Ouvidoria-Geral é o setor responsável por garantir que a sociedade acesse os serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional de forma compreensível, com público-alvo definido, linguagem cidadã considerando a perspectiva do usuário, etapas claras e bem definidas, com indicação de contatos e links funcionando.

Neste sentido, pontua-se que o artigo 11 do [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que regulamenta dispositivos do [Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#), determina aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a elaboração e

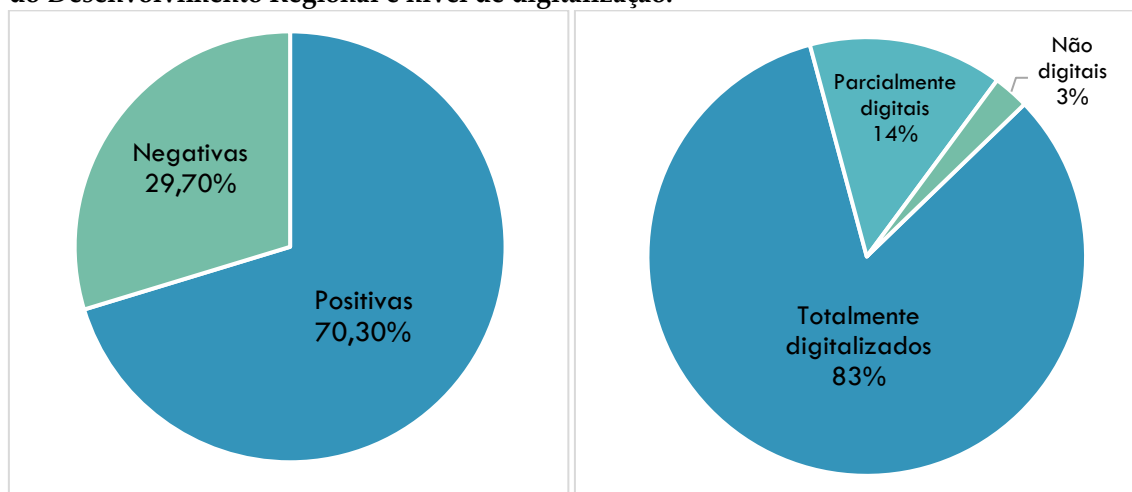
divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, estabelecendo informações mínimas a serem apresentadas sobre cada um dos serviços prestados.

Para que a atualização e a informação cheguem à população de forma eficiente, a Ouvidoria-Geral solicitou as informações das áreas técnicas que depois são traduzidas para uma linguagem clara e apresentação amigável a fim de tornar o serviço público disponível e suficientemente detalhado.

Em 2020, o Ministério do Desenvolvimento Regional relacionou **35 serviços públicos** disponíveis (10 serviços públicos a mais que no ano de 2019), atualizados no site e que estão em processo de digitalização. Assim, após a atualização anual verifica-se um índice de 70,3% avaliações positivas contra 29,7% negativas com relação às informações prestadas pelo Ministério do Desenvolvimento Regional.

Por fim, destaca-se que 29 serviços estão totalmente digitais (eram 5 no ano de 2019), 5 são parcialmente digitais e um é não digital.

**Gráficos 20 e 21 – Avaliação das informações dos serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional e nível de digitalização.**



Fonte: Extração feita na data de 16/06/2021 no Painel de monitoramento de serviços federais (<http://painelservicos.servicos.gov.br/>), utilizando os filtros “Órgão” (MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional).

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, destaca-se o rol exemplificativo das **atribuições das ouvidorias** disposto na Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2021, e tendo em vista as mudanças na legislação, recomenda-se atuação da Ouvidoria-Geral no sentido de manter atualizada a [Carta de Serviços](#) do Ministério do Desenvolvimento Regional com suporte das áreas técnicas para então realizar a implementação dos [Conselhos de Usuários](#) com o devido engajamento dos conselheiros e propostas de consultas que visem proporcionar espaço de fala e contínua melhoria dos serviços prestados. Portanto, o foco inovador para o ano de 2021 deve ser voltado ao desenvolvimento interno de propostas de Conselhos e enquetes eficazes.

Em continuidade a boa execução percebida com a publicação da Portaria MDR nº 948/2020 e a fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional deverá continuar as ações no sentido de:

- Fortalecer o [canal único](#);
- Manter o [monitoramento dos prazos](#) de atendimento aos usuários;
- Realizar avaliação periódica das [pesquisas de satisfação](#) para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- Apontar [melhorias na transparência](#), como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- Elaborar [relatórios qualitativos para áreas finalísticas](#) para aprimoramento do atendimento e na transparência ativa;
- Aprimorar e oficializar o [alinhamento técnico com as vinculadas](#) como forma de crescimento conjunto;
- Disseminação de práticas e resultados da Ouvidoria-Geral, com a publicação de [boletins informativos](#).

**A Ouvidoria-Geral está à disposição de todos para auxiliá-  
los por meio dos canais:**

<https://www.mdr.gov.br/ouvidoria>  
[ouvidoria@mdr.gov.br](mailto:ouvidoria@mdr.gov.br) e [sic@mdr.gov.br](mailto:sic@mdr.gov.br)

0800 061 0021

---

