

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**

**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**JOELMA PACHECO ARAÚJO • KAMILA JABRAYAN SCHMIDT**  
Equipe de Avaliação

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: 2019

DATA DE EXECUÇÃO: 2º sem. 2020

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A Unidade apresentou Boas Práticas na execução das atividades de Ouvidoria, tais como:

- a) Ações de Ouvidoria interna: a Unidade distribuiu nos edifícios do Ministério, placas contendo QR Code, fixadas em locais de uso comum e de grande circulação;
- b) Gestão e Segurança da Informação: limitação do acesso dos colaboradores terceirizados ao sistema e-SIC e à Plataforma Fala.BR, bem como restringiu o tratamento das denúncias a um servidor efetivo;
- c) Análise de Dados e Geração de Informação: o MDR utiliza o software Microsoft Power BI®, que dispõe de painéis de gerenciamento e proporcionam o monitoramento dos resultados, com apresentação na página da Ouvidoria no website do órgão;
- d) Criação de modelos para os despachos de trâmites internos a fim de proporcionar celeridade e uniformidade ao tratamento das demandas;
- e) Criação de uma rotina de lembretes e cobranças para as unidades administrativas responsáveis por fornecer subsídios às repostas a serem fornecidas aos cidadãos.

No que tange às Oportunidades de Melhoria, verificou-se a necessidade de integração e acompanhamento das demandas no que tange às manifestações encaminhadas para as unidades de ouvidoria vinculadas ao Ministério.

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria que avaliasse o modelo a ser instituído para implementação de uma política de integração/cooperação entre a Ouvidoria do MDR e as Ouvidorias das unidades supervisionadas/vinculadas ao Ministério, tendo em vista a otimização do tratamento das manifestações, a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor, estabelecendo normas específicas, ou mesmo um fórum ou comitê permanente.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
<b>ACHADO 1: BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL-MDR.....</b>	<b>10</b>
<b>ACHADO 2: NECESSIDADE DE INTEGRAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS NO QUE TANGE ÀS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA AS UNIDADES DE OUVIDORIA VINCULADAS AO MINISTÉRIO. ....</b>	<b>11</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>14</b>
A.1 Informações Gerais.....	14
A.2 Competências .....	14
A.3 Boas Práticas .....	16
A.4 Dados do Painel Resolveu.....	17

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- MDR:** Ministério do Desenvolvimento Regional
- MI:** Ministério da Integração
- OUV:** Ouvidoria do MDR
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada

## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se metodologia contendo as seguintes etapas:

- Planejamento;
- Trabalhos exploratórios;
- Elaboração do relatório de avaliação;
- Apresentação do Relatório de Avaliação ao Gestor;
- Reunião de busca conjunta de soluções; e
- Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

A primeira etapa do trabalho consistiu no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no Portal do Ministério, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no Painel Resolveu?, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

A segunda etapa, permitida pelo levantamento das informações iniciais, consubstanciou-se em questionário elaborado pela equipe da OGU, que foi respondido pelo gestor responsável pela Ouvidoria do MDR, onde se buscou obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características da unidade. Cabe registrar, ainda, que foram realizadas reuniões de aprofundamento das questões propostas, estas desenvolvidas com a equipe de gestão da Ouvidoria setorial avaliada.



O presente relatório contempla a terceira etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, sendo que seu conteúdo foi organizado de forma a registrar e comunicar aspectos relacionados com aprimoramento e melhoria da gestão da Ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria de Ministério do Desenvolvimento Regional**.

O Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR é um órgão da Administração Pública Federal Direta que integra, numa única Pasta, as políticas públicas de infraestrutura urbana e de promoção do desenvolvimento regional e produtivo. Assim, reúne as atribuições que estavam sob responsabilidade dos extintos Ministérios das Cidades (MCid) e Ministério da Integração Nacional (MI), com adaptações para otimizar a administração de programas, recursos e financiamentos.

A Portaria MDR Nº 948/2020 estabelece o funcionamento da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR, atribuindo competências para receber, analisar, responder, encaminhar e monitorar, reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e denúncias, assim como o tratamento das demandas de desburocratização do Simplifique!

De acordo com o Relatório de Gestão, no ano de 2019, a Ouvidoria-Geral recebeu e tratou 1365 manifestações de ouvidoria. Em 2018, o antigo Ministério da Integração Nacional recebeu 587 demandas e o Ministério das Cidades, 880, somando-se, assim, 1417 manifestações. E ainda, que o canal de entrada mais utilizado pelos usuários foi o registro direto na Plataforma Fala.BR (68%), seguida do recebimento por cartas (14%), do atendimento telefônico, incluindo o 0800 (11%), por e-mails (5%), presencialmente (1%) e outros canais como os formulários impressos (1%).

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.

No que se refere à Integridade, em 2019 o Ministério do Desenvolvimento Regional lançou um Programa com o objetivo de promover uma cultura de ética e transparência em todas as esferas de atuação. Esse Programa está sob a coordenação da Assessoria Especial de Controle Interno, e a Ouvidoria-Geral do MDR é uma das instâncias de integridade, juntamente Corregedoria e a Comissão de Ética Setorial.

Acrescenta-se que, a Unidade, no relatório de gestão, exarou recomendações para o exercício de 2020, como a finalização da portaria que visa estabelecer o funcionamento da Ouvidoria-Geral; a definição dos procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério, apontou a necessária disseminação das práticas e dos resultados da Ouvidoria, como a publicação de boletins mensais e a adoção de ações visando elevar os índices de satisfação dos atendimentos.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR.

Entende-se por Boas Práticas as iniciativas da UA que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação de espaços e canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos por meio de ouvidorias. Posto isso, tem-se:

### **Achado 1: Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional-MDR**

Na avaliação realizada, foi possível identificar a existência de práticas empregadas na unidade que merecem destaque, pois, além de focarem na entrega de serviços de qualidade ao usuário, têm como objetivo a otimização na utilização tanto dos recursos pessoais como dos recursos físicos à disposição do Ministério, em face da grande diversidade de temas atualmente sob responsabilidade da pasta, as quais são destacadas a seguir:

a) Ações de ouvidoria interna: a Unidade distribuiu nos edifícios do Ministério, placas contendo QR Code, fixadas em locais de uso comum e de grande circulação, tais como banheiros e copas, facilitando o registro das manifestações de forma segura e privada. A ação adotada estabeleceu um canal de atendimento para atender às necessidades dos colaboradores que vivenciem conflitos no ambiente de trabalho, bem como facilitar o registro de denúncias sobre desvios de conduta, descumprimento de normas, reclamações diversas e demais processos e atendimentos internos.

b) Gestão e Segurança da Informação: a Unidade limitou o acesso dos colaboradores terceirizados ao sistema e-SIC e à Plataforma Fala.BR, bem como restringiu o tratamento das denúncias a um servidor efetivo, atual ocupante do cargo de Assistente da Ouvidoria. Sobre isso, a Unidade informou, complementarmente, que a restrição se refere ao tratamento de denúncias envolvendo supostas infrações disciplinares ou éticas cometidas por agentes públicos. As denúncias categorizadas segundo seu conteúdo como "políticas públicas" também são tratadas pelos demais servidores efetivos.

c) Análise de Dados e Geração de Informação: o MDR utiliza o software Microsoft Power BI®, que dispõe de painéis de gerenciamento e proporcionam o monitoramento dos resultados, com apresentação na página da Ouvidoria no website do órgão.

d) Criação de modelos para os despachos de trâmites internos a fim de proporcionar celeridade e uniformidade ao tratamento das demandas, bem como a elaboração de três fluxos, sendo eles: de tratamento das manifestações de ouvidoria; de tratamento dos pedidos de acesso à informação; e de tratamento dos recursos aos pedidos de acesso à informação.

e) Criação de uma rotina de lembretes e cobranças para as unidades administrativas responsáveis pelas respostas das manifestações de ouvidoria e para os pedidos de informação.

Visualiza-se assim, que a Unidade foi proativa na adoção de práticas com vistas a melhorar a qualidade do serviço.

## Achado 2: Necessidade de integração e acompanhamento das demandas no que tange às manifestações encaminhadas para as unidades de ouvidoria vinculadas ao Ministério.

Sobre a integração entre o MDR e as unidades vinculadas, o atual modelo instituído se apresenta insuficiente ao pleno atendimento das diretrizes a serem observadas pelas unidades de Ouvidoria. Cabe destacar que a Pasta possui as seguintes vinculadas:

a) autarquias:

1. Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam;
2. Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene;
3. Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco;
4. Departamento Nacional de Obras Contra as Secas - Dnocs; e
5. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA; e

b) empresas públicas:

1. Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - Codevasf;
2. Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU; e
3. Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - Trensurb.

Oportuno mencionar que a Lei 13.460/2017 prevê, art. 13 I a IV:

*Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*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;*

A partir da integração entre as entidades, podem surgir medidas de aprimoramento da organização e das atividades, a fim de subsidiar o controle e a elaboração de seus relatórios gerenciais estatísticos, e, ainda, medidas de racionalização, promoção do intercâmbio de técnicas e boas práticas nas unidades de ouvidoria das entidades vinculadas.

Sobre isso, a unidade relata a existência de alinhamento técnico, que foi inserido no Plano de Trabalho da Ouvidoria-Geral, para o exercício de 2020 (previsão de início em maio), o alinhamento técnico com as entidades vinculadas a fim de monitorá-las e auxiliá-las, e que, foi criado um grupo, em um aplicativo de mensagens instantâneas, com a finalidade de possibilitar a aproximação entre as ouvidorias vinculadas ao MDR, por meio da troca de experiências e do compartilhamento de informações.

Do mesmo modo que o acompanhamento das manifestações encaminhadas às unidades vinculadas permite, também, que a unidade possa atuar de forma integrada, sendo que o acompanhamento auxilia na busca das soluções apresentadas à demanda, na otimização do prazo de atendimento, no incremento do nível de satisfação com o serviço público prestado, dentre outros parâmetros que o MDR considerar relevante.

**Fonte:** questionário: item 3 I

**Desejado:** pleno cumprimento da diretriz de integração entre a Ouvidoria do MDR e suas respectivas unidades vinculadas e acompanhamento da conclusão das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos.

**Referência:** Lei 13.460/2017 arts. 13 VI e 23, Decreto nº 9.492/2018 arts. 9º e 10, II e VI e IN OGU nº 5/2018, art. 2º II e V, art. 4º I e II.

## Manifestação do Gestor

Em atendimento aos apontamentos constantes do Relatório Preliminar, a Unidade encaminhou o Ofício nº 73/2020/Ouvidoria-Geral/SE-MDR, de 18 de setembro de 2020, relatando que, além da criação do grupo em um aplicativo de mensagens instantâneas, foi desenvolvida a Wiki de compartilhamento do conteúdo publicado pelas ouvidorias públicas do MDR e suas unidades vinculadas; que foram realizadas reuniões com os representantes de cada uma das entidades vinculadas, bem como foram elaborados relatórios de diagnósticos encaminhados aos ouvidores, contendo sugestões de melhorias a serem adotadas em cada uma das entidades, de modo a fortalecer seus núcleos de ouvidoria, os quais estão em monitoramento pela Unidade, com a finalidade de acompanhar a implementação das melhorias sugeridas.

A Ouvidoria, na oportunidade, também encaminhou a mencionada documentação ao Sr. Secretário Executivo da Pasta, aos Dirigentes, Auditorias Internas e Conselhos – no caso das empresas públicas – das referidas entidades, conforme ofícios apresentados.

Por fim, a Unidade registrou que está em andamento o atendimento da recomendação *“Avaliar o modelo a ser instituído para implementação de uma política de integração entre a Ouvidoria do MDR e as Ouvidorias das unidades vinculadas ao Ministério, tendo em vista a otimização do tratamento das manifestações, a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor, estabelecendo normas específicas, ou mesmo um fórum ou comitê permanente”*.

## Análise da OGU

A Unidade, pelo exposto, iniciou a adoção de providências visando atender a recomendação de se instituir uma política de integração entre a Ouvidoria do MDR e as Ouvidorias das unidades vinculadas ao Ministério.

Dada a característica da providência a ser adotada, o número de atores envolvidos, dentre outros aspectos, é compreensível que o cumprimento da recomendação demande mais tempo, do que o decorrido entre os trabalhos de campo e o presente relatório.

Todavia, considerando a necessidade do pleno cumprimento do disposto na Lei 13.460/2017, art. 13 II e IV e, ainda, de acordo com a diretriz estabelecida no inciso II do art. 2º da IN OGU nº 5/2018, de modo oficialmente institucionalizado, mantém-se o presente achado, de modo que, por ocasião do monitoramento, seja verificada a total implementação da recomendação.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional, a partir dos Achados na Avaliação:

**Recomendação I:** Avaliar o modelo a ser instituído para implementação de uma política de integração/cooperação entre a Ouvidoria do MDR e as Ouvidorias das unidades supervisionadas/vinculadas ao Ministério do Desenvolvimento Regional, tendo em vista a otimização do tratamento das manifestações, a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor, estabelecendo normas específicas, ou mesmo um fórum ou comitê permanente.

## CONCLUSÃO

---

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Sobre o resultado dos exames, identificou-se, inicialmente, que o MDR não possuía um espaço específico para atendimento ao público, de forma presencial, tanto para demandas de Ouvidoria quanto para o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão.

Todavia, em agosto de 2020 houve a mudança da localização física da Ouvidoria para o Setor de Grandes Áreas Norte 906, Módulo F, Bloco A, Salas P04 a P06, passando a unidade a dispor de espaço específico para atendimento presencial ao público. Merecendo, assim, destaque para a tempestiva adoção de providências por parte da Unidade avaliada.

Verificou-se ainda, a existência de oportunidades, espaço, para maior integração entre as entidades supervisionadas/vinculadas ao Ministério, visando o atendimento da Lei 13.460/2017, art. 13 I a IV.

Sobre isso, a Unidade esclareceu que foram adotadas providências; realizadas reuniões com os representantes de cada uma das entidades vinculadas e, com base nas informações apuradas, foram elaborados relatórios diagnósticos encaminhados aos ouvidores, contendo sugestões de melhorias a serem adotadas em cada uma das entidades, de modo a fortalecer seus núcleos de ouvidoria. Todavia, resta a implementação formal e institucionalizada dessa política.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: readequação de pessoal e espaço físico da ouvidoria; redução do número de arquivamentos e encaminhamentos a outras unidades de ouvidoria; melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; e ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

## APÊNDICE

### Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Direito Público
Norma/Data de criação	Decreto nº 9.666 de 02 de janeiro de 2019 -
E-mail	E-mails: <a href="mailto:ouvidoria@mdr.gov.br">ouvidoria@mdr.gov.br</a> / <a href="mailto:sic@mdr.gov.br">sic@mdr.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/mdr/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria">https://www.gov.br/mdr/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria</a>
Canal de atendimento	WhatsApp: <a href="https://wa.me/556191028236">https://wa.me/556191028236</a> Correspondências: A/C Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional - Serviço de Protocolo do Ministério do Desenvolvimento Regional - Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala T-50, Zona Cívico-Administrativa, CEP: 70067-901 – Brasília/DF
Endereço	Setor de Grandes Áreas Norte, 906 Módulo F, Bloco A, Edifício Celso Furtado, Salas P08 à P10, CEP: 70790-060, Brasília/DF
Telefone	61) 2034-5598 / (61)2034-5777

#### A.2 Competências

O Decreto nº 11.065, de 06 de maio de 2022 atualiza a Estrutura Regimental do Ministério do Desenvolvimento Regional, e prevê as seguintes competências:

*Art. 1º O Ministério do Desenvolvimento Regional, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência os seguintes assuntos:*

- I - política nacional de desenvolvimento regional;*
- II - política nacional de desenvolvimento urbano;*
- III - política nacional de proteção e defesa civil;*
- IV - política nacional de recursos hídricos;*

- V - política nacional de segurança hídrica;
- VI - política nacional de irrigação, observadas as competências do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento;
- VII - política nacional de habitação;
- VIII - política nacional de saneamento;
- IX - política nacional de mobilidade urbana;
- X - formulação e gestão da política nacional de ordenamento territorial;
- XI - estabelecimento de diretrizes e prioridades na aplicação dos recursos dos programas de financiamento de que trata a [alínea "c" do inciso I do caput do art. 159 da Constituição](#);
- XII - estabelecimento de normas para o cumprimento dos programas de financiamento relativos ao Fundo Constitucional de Financiamento do Norte - FNO, ao Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - FNE e ao Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO;
- XIII - estabelecimento de normas para o cumprimento das programações orçamentárias do Fundo de Investimentos da Amazônia - Finam e do Fundo de Investimentos do Nordeste - Finor;
- XIV - estabelecimento de diretrizes e prioridades na aplicação dos recursos do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia - FDA, do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste - FDNE e do Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste - FDCO;
- XV - estabelecimento de diretrizes e critérios de alocação dos recursos do Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social - FNHIS;
- XVI - estabelecimento de metas a serem alcançadas nos programas de habitação popular, de saneamento básico e de infraestrutura urbana realizados com aplicação de recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;
- XVII - estabelecimento de diretrizes e normas relativas à política de subsídio à habitação popular, ao saneamento e à mobilidade urbana;
- XVIII - planos, programas, projetos e ações de desenvolvimento regional, metropolitano e urbano; e
- XIX - planos, programas, projetos e ações de:
- a) gestão de recursos hídricos;
  - b) infraestrutura e garantia da segurança hídrica;
  - c) irrigação;
  - d) proteção e defesa civil e de gestão de riscos e desastres; e
  - e) habitação, saneamento, mobilidade e serviços urbanos.
- Parágrafo único. A competência de que trata o inciso X do caput será exercida em conjunto com o Ministério da Defesa.

Em relação às entidades vinculadas, tem-se:

Art. 2º O Ministério do Desenvolvimento Regional tem a seguinte estrutura organizacional:

V - entidades vinculadas: (...)

a) autarquias:

1. Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam;
2. Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene;
3. Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco;
4. Departamento Nacional de Obras Contra as Secas - Dnocs; e
5. Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA; e

b) empresas públicas:

1. Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - Codevasf;
2. Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU; e
3. Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - Trensurb.

A Norma prevê ainda que a Unidade está subordinada ao Gabinete do Ministro:

Art. 3º Ao Gabinete compete:

(...) V - coordenar as atividades relacionadas à ouvidoria e ao serviço de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

### A.3 Boas Práticas

De acordo com o Relatório de Gestão da Unidade, “a fim de aprimorar a atuação como ouvidoria interna e visando a aproximação com os colaboradores deste órgão, a Ouvidoria-Geral, em parceria com a Assessoria de Comunicação, distribuiu nos edifícios do Ministério, placas contendo o QR Code que direciona para o site: [www.mdr.gov.br/ouvidoria](http://www.mdr.gov.br/ouvidoria)”.

De acordo com a Unidade O primeiro resultado dessa ação foi o aumento de aproximadamente 40% de acessos à página da Ouvidoria-Geral, pois em agosto de 2019 foram 846 visitas e em setembro (após a divulgação) foram 1193 visitas. E quanto ao recebimento de manifestações internas que abordam problemas de conduta de agente público, houve aumento significativo nos 4 meses que sucederam a divulgação (setembro a dezembro) em comparação com o mesmo período de tempo antes da divulgação (maio a agosto).





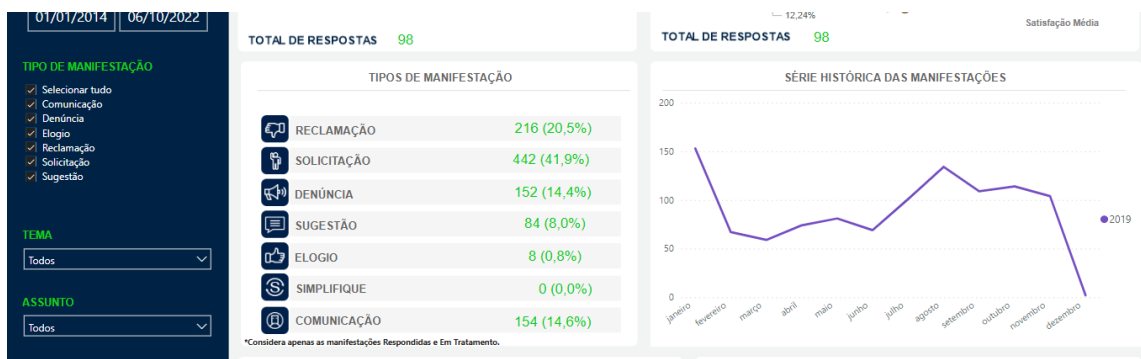
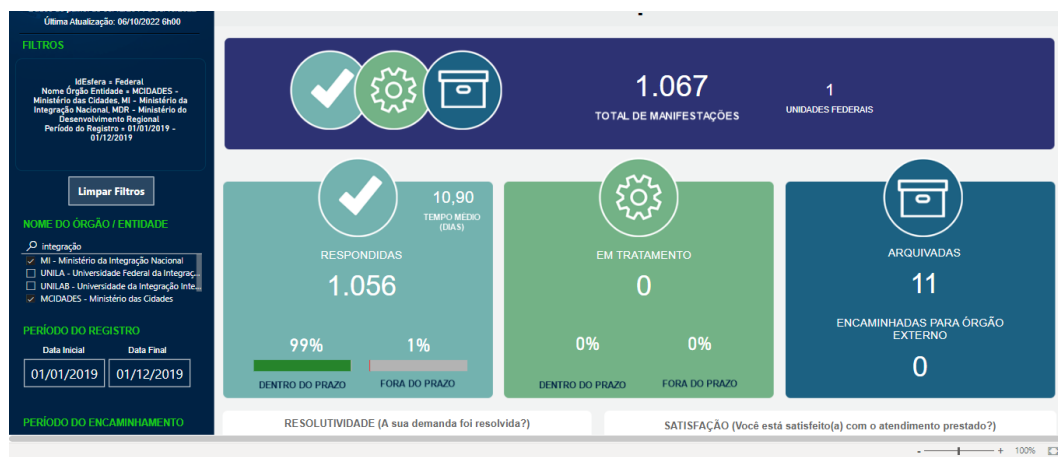
Outra iniciativa refere-se ao uso do software Microsoft Power BI®, que dispõe de painéis de gerenciamento e proporcionam o monitoramento dos resultados. A Ouvidoria utiliza o INTERAGE painel interativo com os dados da Ouvidoria-Geral no qual os gestores, os agentes públicos e os usuários podem manipular o painel de forma intuitiva a fim de avaliar os resultados que almejam em uma experiência de autoatendimento.

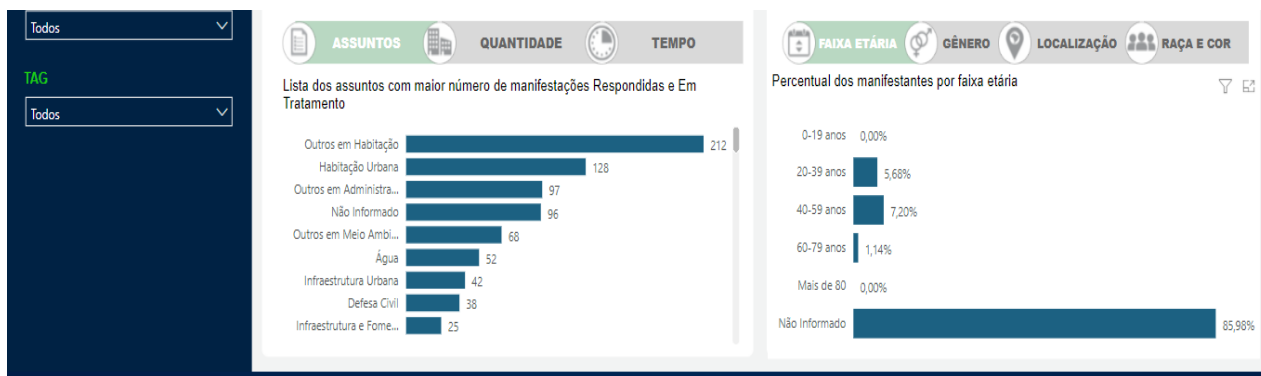
Criação de modelos para os despachos de trâmites internos a fim de proporcionar celeridade e uniformidade ao tratamento das demandas, bem como a elaboração de três fluxos, sendo eles: de tratamento das manifestações de ouvidoria; de tratamento dos pedidos de acesso à informação; e de tratamento dos recursos aos pedidos de acesso à informação.

#### A.4 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no site <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu? considerando a entidade como Ministério do Desenvolvimento Regional; Ministério das Cidades e Ministério da Integração Nacional (MI), haja vista a fusão já mencionada neste relatório.





As informações acima divergem das apresentadas no Relatório de Gestão da Unidade, pois, Ministério do Desenvolvimento Regional foi criado a partir da união dos anteriormente denominados Ministérios das Cidades e da Integração Regional, o que, por distinção no recebimento e tratamento de demandas de ouvidoria acarretou em uma diferença nos dados.