

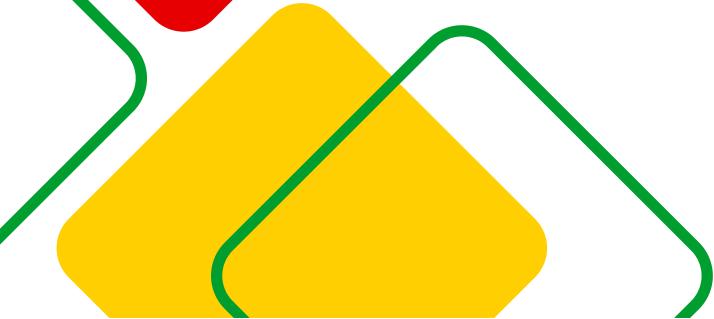
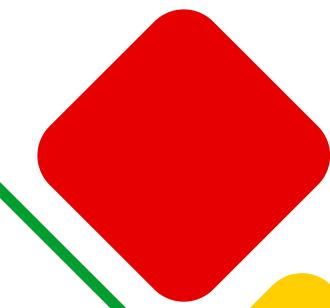


2022

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

Brasília/DF
31 de março de 2023



MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DAS CIDADES

JADER BARBALHO FILHO

MINISTRO DAS CIDADES

SILVIO ARTUR PEREIRA

CHEFE DE GABINETE DO MINISTRO

HILDO ROCHA

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DAS CIDADES (2023)

PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA (OUVIDOR)

ELAINE MARIA MELO

ELAINE QUEIROGA DOS SANTOS

JOÃO PEDRO TOLEDO DA SILVA

JULIANA FRAZÃO CAMPOS

MARIA APARECIDA PINTO

MARIA DOS MILAGRES FÁTIMA LIMA DO NASCIMENTO

NAIARA PONTES DINIZ DE OLIVEIRA

PALOMA MARQUES FIGUEIRÔA

SILVIA LETÍCIA DE ARAÚJO LOPES

SHIRLEI NASCIMENTO MACEDO

ZÉLIA DE ARAÚJO NEVES

EQUIPE DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL (2022)

PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA (OUVIDOR)

ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE

ELAINE QUEIROGA DOS SANTOS

JOÃO PEDRO TOLEDO DA SILVA

JULIANA FRAZÃO CAMPOS

MARCELA AFONSO DE OLIVEIRA SILVA

MARIA APARECIDA PINTO

MARIA DOS MILAGRES FÁTIMA LIMA DO NASCIMENTO

RAFAEL NOGUEIRA ALVES

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INTRODUÇÃO	6
3. A OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL	8
4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO	9
4.1. DEMANDAS RECEBIDAS	11
4.2. DEMANDAS ATENDIDAS	13
4.3. ASSUNTOS PRINCIPAIS	15
4.3.1. HABITAÇÃO	16
4.3.2. MOBILIDADE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL E URBANO	17
4.3.3. PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL	18
4.3.4. SEGURANÇA HÍDRICA	19
4.3.5. SANEAMENTO	20
4.4. CUMPRIMENTO DE PRAZOS	21
5. TRANSPARÊNCIA ATIVA	22
6. CARTA DE SERVIÇOS	23

1. APRESENTAÇÃO

A participação da sociedade na atuação governamental é pilar fundamental do estado democrático de direito.

E cada vez mais as pessoas anseiam por serem ouvidas, por terem oportunidades de opinar, sugerir, criticar, denunciar, de participar do dia a dia da elaboração de políticas públicas, do processo decisório, da agenda regulatória.

Mas não é simples vencer o desafio de ouvir as vozes da quinta maior população do mundo, que vive em realidades econômicas, sociais, culturais e geográficas diversas, e que tem interesses, expectativas, necessidades diferentes.

É preciso aperfeiçoar e ampliar tanto a comunicação e as oportunidades de participação, como a transparência, a segurança jurídica, a integridade, a capacidade de resposta etc., para conquistar a confiança plena das pessoas, necessárias para engajamento e o envolvimento sustentáveis das pessoas no dia a dia da administração pública.

Nesse sentido, a [Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), foi um grande marco para a promoção do controle social, estabelecendo o acesso à informação pública como regra e o sigilo a exceção e trazendo requisitos e procedimentos que facilitaram o monitoramento da atuação estatal pelos cidadãos.

Com a publicação da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), conhecida como Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, os cidadãos e usuários de serviços públicos passaram a contar com ferramentas e procedimentos para demandarem os órgãos e entidades públicos e acompanharem e avaliarem a prestação dos serviços.

Além disso, a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), atribuiu às ouvidorias públicas a responsabilidade de promover e monitorar a efetividade da participação social, de defender os direitos dos usuários, de propor aperfeiçoamentos para os serviços, entre outros.

Atualmente, a cultura da participação social em toda a atuação governamental, vem sendo consolidada. Cada vez mais os gestores públicos percebem que atuar com a sociedade e não apenas para ela proporciona maior tempestividade e assertividade aos resultados.

Assim, sob a liderança da Controladoria-Geral da União, que através da Ouvidoria-Geral da União coordena o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, as ouvidorias públicas vêm se aperfeiçoando para qualificar cada vez mais os mecanismos de participação dos cidadãos e usuários de serviços públicos na atuação dos órgãos e entidades públicas.

2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar os resultados dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional, no ano de 2022, conforme previsto no Art. 15 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.](#)

Ressaltamos que no dia 1º de janeiro de 2023, por força da [Medida Provisória Nº 1.154](#), foi definida nova organização dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios e, como resultado, as competências do então Ministério do Desenvolvimento Regional foram atribuídas aos novos Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

Na nova estrutura, as políticas relacionadas a habitação, ordenamento e desenvolvimento urbano, saneamento básico e ambiental, mobilidade e trânsito urbano ficaram a cargo do Ministério das Cidades, cuja estrutura regimental foi aprovada pelo [Decreto nº 11.333, de 1º de janeiro de 2023.](#)

- I - política de desenvolvimento urbano e ordenamento do território urbano;
- II - políticas setoriais de habitação, de saneamento ambiental, de mobilidade e trânsito urbano, incluídas as políticas para os pequenos Municípios e zona rural;
- III - promoção de ações e programas de urbanização, de habitação e de saneamento básico e ambiental, incluída a zona rural, de transporte urbano, de trânsito e de desenvolvimento urbano;
- IV - política de financiamento e subsídio à habitação popular, de saneamento e de mobilidade urbana;
- V - planejamento, regulação, normatização e gestão da aplicação de recursos em políticas de desenvolvimento urbano, urbanização, habitação e saneamento básico e ambiental, incluídos a zona rural, a mobilidade e o trânsito urbanos; e
- VI - participação na formulação das diretrizes gerais para conservação dos sistemas urbanos de água e para adoção de bacias hidrográficas como unidades básicas do planejamento e da gestão do saneamento.

Já as políticas de desenvolvimento regional, proteção e defesa civil, gestão dos recursos hídricos e irrigação foram atribuídas ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, que teve sua estrutura regimental aprovada pelo [Decreto nº 11.347, de 1º de janeiro de 2023.](#)

- I - Política Nacional de Desenvolvimento Regional - PNDR;
- II - Política Nacional de Proteção e Defesa Civil - PNPDEC;
- III - Política Nacional de Recursos Hídricos;
- IV - Política Nacional de Segurança Hídrica;
- V - Política Nacional de Irrigação, observadas as competências do Ministério da Agricultura e Pecuária;
- VI - formulação e gestão da Política Nacional de Ordenamento Territorial;
- VII - 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;
- VIII - 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;
- IX - estabelecimento de normas para o cumprimento das programações orçamentárias do Fundo de Investimentos da Amazônia - Finam e do Fundo de Investimentos do Nordeste - Finor;
- X - 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; e
- XI - planos, programas, projetos e ações de:
 - a) desenvolvimento regional;
 - b) gestão de recursos hídricos;
 - c) infraestrutura e garantia da segurança hídrica;
 - d) irrigação; e
 - e) proteção e defesa civil e de gestão de riscos e desastres.

Por isso, o presente Relatório foi elaborado com o cuidado de apresentar os resultados de 2022 da **Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional**, com a identificação de informações de interesse comum e específico dos novos Ministérios e suas unidades de ouvidoria.

3. A OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

A Ouvidoria-Geral, instância de controle e participação social do Ministério do Desenvolvimento Regional, respondia pelas atribuições estabelecidas no art. 13 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), para as ouvidorias públicas, pelo serviço de informação ao cidadão e pela promoção da transparência ativa, em cumprimento à [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e pelas responsabilidades como encarregado pelo tratamento de dados pessoais, de que trata a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#).

Na estrutura organizacional do então Ministério do Desenvolvimento Regional, conforme disposto no art. 3º, V do [Decreto nº 11.065, de 6 de maio de 2022](#), as atividades de ouvidoria e os serviços de informação ao cidadão no órgão ficavam sob a coordenação do Gabinete do Ministro, em conformidade com a orientação do art. 9º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), de que as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal estejam subordinadas diretamente à autoridade máxima do órgão.

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.

O funcionamento da unidade constava normatizada pela [Portaria MDR nº 2.137, de 4 de julho de 2022](#).



4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO

Pelo Serviço de Atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, qualquer pessoa, física ou jurídica, podia apresentar sugestões, elogios, pedidos de informação, solicitações de providências, reclamações e denúncias relativas às políticas e às ações da Pasta.

As demandas podiam ser apresentadas diretamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal oficial do poder executivo federal, por correspondência, e-mail, telefone, WhatsApp, presencialmente, no espaço de uso exclusivo e privativo para o atendimento, na entrada do edifício do Ministério, ou por "Caixas de Comunicação" (urnas) disponibilizadas em localidades abrangidas pelo Projeto de Integração do Rio São Francisco com Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional - PISF, com formulários para as pessoas das comunidades preencherem as informações de suas demandas.

As demandas de cidadãos e usuários de serviços públicos que chegaram ao Ministério do Desenvolvimento Regional por canais de outras unidades administrativas do órgão, foram encaminhadas para a Ouvidoria, para o tratamento adequado.

Destacamos que todas as demandas foram registradas no Fala.BR, independentemente do canal de contato escolhido pelo usuário, em conformidade com o art. 16 do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.](#)

Com relação a tratamento das demandas, as manifestações de ouvidoria, que são as "... reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços", seguem as diretrizes estabelecidas na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e em seus regulamentos.

Em cumprimento ao disposto no art. 19, § 1º da [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), ressaltamos também, que em 2022 a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional implementou o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR em todas as unidades do Ministério, cumprindo, proporcionando maior segurança e rastreabilidade na tramitação das manifestações.

Os procedimentos a serem observados no atendimento aos pedidos de acesso a informações "... de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral...", em cumprimento ao [inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal](#), são regidos pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Dessa forma, apresentamos a seguir os resultados alcançados no serviço de atendimento a manifestações, separadamente dos resultados dos atendimentos a pedidos de acesso à informação.

4.1.DEMANDAS RECEBIDAS

Ao longo de 2022, **foram recebidas 2379 demandas** na Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, registradas de todas as 27 Unidades Federativas do país.

Dessas, 554 foram encaminhadas, pelo Fala.BR, para tratamento por outros órgãos e entidades públicas, em função da competência sobre o assunto.

Outras 56 demandas tinham como objeto assuntos de competência de órgão ou entidade Estadual ou Municipal que não utilizava o Fala.BR. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional apresentou orientações para o demandante buscar os canais de atendimento adequados.

Destacamos que todas as demandas foram registradas no Fala.BR, independentemente do canal de contato escolhido pelo usuário, em conformidade com o art. 16 do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.](#)

Além disso, 54 das demandas recebidas foram concluídas ou arquivadas por duplicidade ou insuficiência de informações e falta de resposta a pedidos de complementação.



TABELA 1 - Total de demandas recebidas por tratamento/resultado.

Resultado	Nº Demandas	% Demandas
Concluída	1715	72,09%
Encaminhada	554	23,29%
Orientação/Competência municipal	56	2,35%
Arquivada	30	1,26%
Concluída por Duplicidade	24	1,01%

Fonte: Plataforma Fala.BR

Considerando que as atribuições do Ministério do Desenvolvimento Regional afetam diretamente a vida de milhões de pessoas, com programas para iluminação pública, saneamento, mobilidade urbana, inclusão produtiva, desenvolvimento sustentável das regiões brasileiras, proteção e defesa civil, habitação, entre outros, o quantitativo de demandas recebidas em 2022 parece não representar a necessidade de comunicação com o Ministério.

Nesse sentido, entende-se ser importante ampliar e simplificar o acesso aos canais de contato com o serviço de atendimento e divulgar as atribuições, os programas e as ações dos agora Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

Analisamos a seguir então as 1.715 demandas atendidas no Ministério do Desenvolvimento Regional, em 2022.



4.2. DEMANDAS ATENDIDAS

Os Pedidos de Acesso à Informação foram o principal tipo de demanda apresentada para o Ministério do Desenvolvimento Regional, em 2022 (41,40%), seguido de Solicitações de Providências (29,04%).

TABELA 2 - Total de demandas atendidas por tipologia.

Tipo de demanda	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	710	41,40%
Solicitação	498	29,04%
Reclamação	193	11,25%
Comunicação	120	7,00%
Denúncia	114	6,65%
Sugestão	55	3,21%
Elogio	25	1,46%

O Fala.BR foi o principal meio de contato escolhido pelos usuários para registro de suas demandas, com 72,65% do total.

TABELA 3 - Total de demandas por canal de entrada.

Canal de Atendimento	Nº Demandas	% Demandas
Fala.BR	1246	72,46%
WhatsApp	168	9,80%
Carta	129	7,52%
E-mail	99	5,77%
Caixa PISF	41	2,39%
Telefone	16	0,93%
Presencial	10	0,58%
Outros	6	0,35%

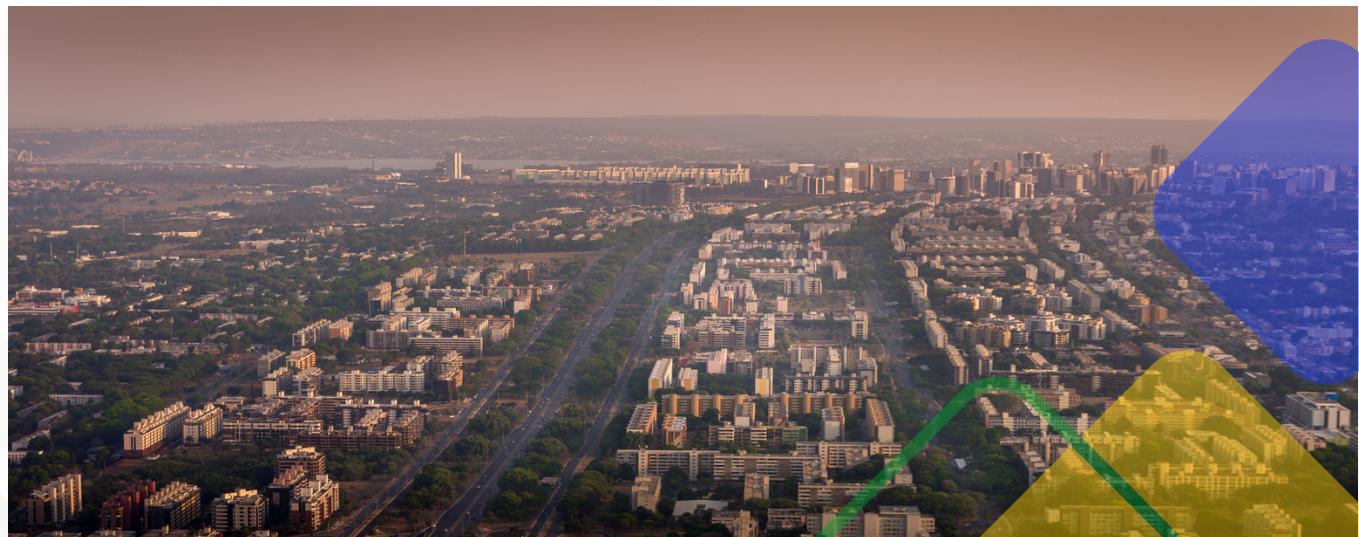
Fonte: Plataforma Fala.BR

Assim como em 2019, 2020 e 2021, a Secretaria Nacional de Habitação – SNH foi o órgão do Ministério do Desenvolvimento Regional no ano de 2022 que mais recebeu demandas de ouvidoria (36,50%).

TABELA 4 - Total de demandas atendidas por setor responsável.

Tipo de demanda	Nº Demandas	% Demandas
Habitação	626	36,50%
Desenvolvimento Regional e Urb.	274	15,98%
Defesa Civil	230	13,41%
Segurança Hídrica	159	9,27%
Corregedoria-Geral	109	6,36%
Saneamento	85	4,96%
Coordenação e Gestão Corporativa	25	1,46%
Gabinete do Ministro	64	3,73%
Secretaria Executiva	26	1,52%
Fomento e Parcerias Setor Privado	19	1,11%
Outros	41	2,39%

Fonte: Plataforma Fala.BR



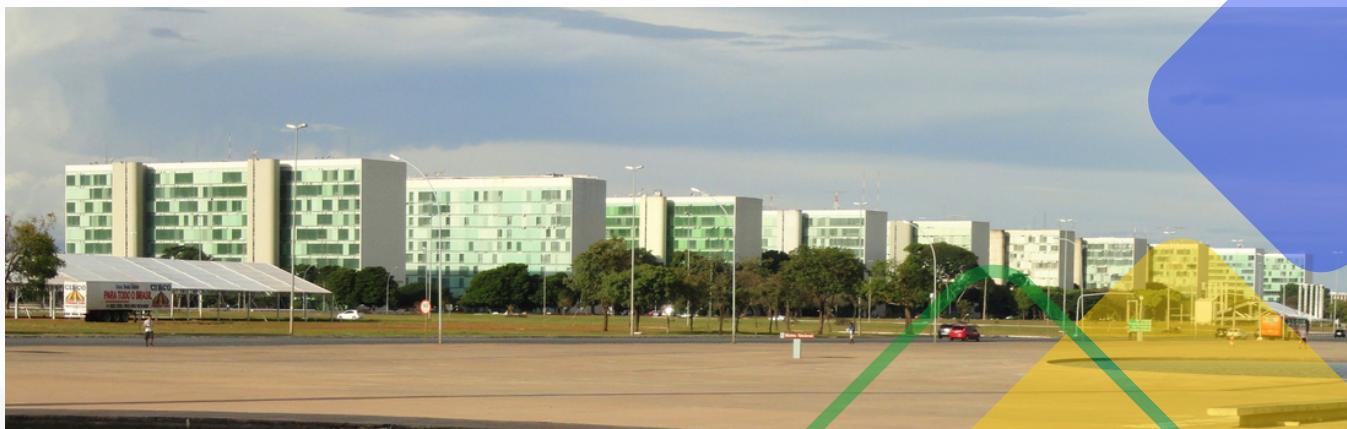
4.3. ASSUNTOS PRINCIPAIS

O principal assunto demandado pelos usuários do Serviço de Atendimento da Ouvidoria-Geral foram os **Programas Habitacionais** (26,42%), seguido de pedidos de acesso a processos, documentos e outras informações produzidas ou custodiadas pelo Ministério.

TABELA 4 - Total de demandas atendidas por principais assuntos.

Assunto	Nº Demandas	% Demandas
Programas Habitacionais	453	26,42%
Dado/Informação/Documento	219	12,77%
Outros em Habitação	157	9,21%
Serviços Urbanos	150	8,75%
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	103	6,01%
Conduta de Agente Público	95	5,54%
Contrato/Convênio	85	4,96%
Outros em Saneamento	69	4,02%
Planejamento e Gestão	59	3,44%
Operação Carro Pipa	33	1,92%
Estado de Emergência/Calamidade Pública	33	1,92%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.3.1. HABITAÇÃO

Os Programas de Provisão Habitacional representaram quase metade do total das demandas relacionadas a competências da Secretaria Nacional de Habitação - SNH.

Os Pedidos de Acesso à Informação e as Solicitações de Providências foram os principais tipos de demanda registradas para a Secretaria Nacional de Habitação - SNH, remetidas por beneficiários ou por empresas construtoras cadastradas nos programas habitacionais.

TABELA 5 - Total de demandas atendidas pela SNH por assunto.

Assunto da demanda	Nº Demandas	% Demandas
Produção Habitacional	561	90,48%
Regularização Fundiária Urbana	31	5,00%
Melhoria Habitacional	14	2,26%
Demandas de Controle	8	1,29%
Convênios	6	0,97%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.3.2. MOBILIDADE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL E URBANO

Cerca de 55% das demandas relacionadas às competências da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano - SMDRU tratavam de Serviços Urbanos, tendo a maior parte das demandas sido Pedidos de Acesso à Informação.

TABELA 6 - Total de demandas atendidas pela SMDRU por assunto.

Assunto da demanda	Nº Demandas	% Demandas
Convênios	134	49,26%
Mobilidade e Serviços Urbanos	78	28,68%
Fortalecimento de Capacidades	29	10,66%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	21	7,72%
Gestão do Território	4	1,47%
Sistemas Produtivos e Inovativos	3	1,10%
Agricultura Irrigada	2	0,74%
Geoinformações	1	0,37%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.3.3. PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL

As demandas direcionadas para a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec trataram sobre a Operação Carro Pipa, o Sistema Integrado de Informações sobre Desastres – S2ID, reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública, pedidos de acesso a documentos, informações, processos, entre outros. Os Pedidos de Acesso à Informação foram o principal tipo de demanda relacionada ao tema proteção e defesa civil.

TABELA 7 - Total de demandas atendidas pela SEDEC por assunto.

Assunto da demanda	Nº Demandas	% Demandas
Operação Carro Pipa	46	20,18%
Situação de emergência e de calamidade pública	43	18,86%
Recursos Financeiros	25	10,96%
Sistema Integrado de Informações sobre Desastres	24	10,53%
Dados sobre Desastres	23	10,09%
Prevenção e Programas Estratégicos	23	10,09%
Processos da Sedec	20	8,77%
Obras de Proteção e Defesa Civil	24	10,53%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.3.4. SEGURANÇA HÍDRICA

A maior parte das demandas direcionadas à Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH foram relacionadas ao Projeto de Integração do Rio São Francisco.

A maior parte das demandas registradas foram dos tipos Pedido de Acesso à Informação e Solicitação de Providência. Destacamos ainda o registro de 7 elogios ao Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF e a utilização das Caixas de Comunicação disponibilizadas em pontos estratégicos abrangidos pelo Projeto, por 41 usuários.

TABELA 8 - Total de demandas atendidas pela SNSH por assunto.

Assunto da demanda	Nº Demandas	% Demandas
Projeto de Integração do Rio São Francisco	91	57,23%
Obras Hídricas	50	31,45%
Revitalização de Bacias Hidrográficas	6	3,77%
Contratos	5	3,14%
Conselho Nacional de Recursos Hídricos	2	1,26%
Convênios	2	1,26%
Planejamento e Orçamento	2	1,26%
Demandas de Controle	1	0,63%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.3.5. SANEAMENTO

A pasta do Saneamento foi tema de 85 demandas em 2022, sendo a maior parte Pedidos de Acesso à Informação (60%).

É importante comentar que tendo em vista o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS, há reduzido número de acesso a dados, diagnósticos e indicadores sobre o Saneamento. Os dados do SNIS são coletados anualmente junto aos municípios e aos prestadores de serviços de saneamento básico seguindo o cronograma de coleta de cada componente.

TABELA 9 – Total de demandas atendidas pela SNS por assunto.

Assunto da demanda	Nº Demandas	% Demandas
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	35	39,77%
Projetos de Água e Esgoto	33	37,50%
Planejamento e Regulação	7	7,95%
Demandas de Controle	6	6,82%
Convênios	4	4,55%
Financiamento de Projetos	3	3,41%

Fonte: Plataforma Fala.BR



4.4. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

Assim como nos anos de 2019, 2020 e 2021, **todas as demandas da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional foram tratadas dentro dos prazos legais.**

As áreas técnicas do Ministério precisaram utilizar prazo de prorrogação previsto na legislação, justificadamente, para apenas 83 Pedidos de Acesso à Informação (11,69%) e para 39 das demais demandas (5% das demandas).

O tempo médio de resposta aos Pedidos de Acesso à Informação foi de 10,37 dias e das demais demandas foi de 10,83 dias.

Dos 710 Pedidos de Acesso à Informação tratados, houve 51 recursos de 1^a instância. Desses, 9 geraram recursos em 2^a instância, tendo 4 sido submetidos à apreciação da Controladoria-Geral da União (CGU), em 3^a Instância.

Não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). O principal motivo dos recursos apresentados foi “Informação Incompleta”. Pontua-se ainda que, em função de alteração do tipo pedido de informação para manifestação de ouvidoria, houve apenas um Pedido de Revisão.

4.4. TRANSPARÊNCIA ATIVA

O Ministério do Desenvolvimento Regional cumpriu corretamente as obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto, nos padrões definidos no Guia de Transparência Ativa, da Controladoria-Geral da União.

Dessa forma, o Ministério se manteve, em 2022, no grupo de órgãos e entidades públicas que alcançaram a primeira colocação no ranking mantido pela Controladoria-Geral da União com 100% de transparência ativa, do painel de Transparência Ativa, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>



6. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Desenvolvimento Regional registra os serviços públicos prestados pela Pasta, bem como os padrões de atendimento, a forma de acesso, os critérios, os prazos e os procedimentos adotados.

A obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e compete às ouvidorias públicas zelarem para que o seu conteúdo mínimo seja publicado conforme art. 55 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

Portanto, segue abaixo a lista com os serviços públicos divididos por áreas de competência:

Desenvolvimento Urbano

1. Illuminação pública
2. Capacidades
3. Reabilitação Urbana Acessível
4. Modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades
5. Reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades

Habitação

1. Regularização fundiária urbana
2. Regularização fundiária de interesse social
3. Melhoria habitacional
4. Produção de conjuntos habitacionais
5. Provisão habitacional de interesse social
6. Urbanização de assentamentos precários

6. CARTA DE SERVIÇOS

Saneamento

1. Debêntures Incentivadas - Saneamento
2. Projetos de saneamento - Seleção Contínua - Mutuários Privados
3. Projetos de saneamento - Seleção Contínua - Mutuários Públicos
4. REIDI Saneamento

Mobilidade Urbana

1. Debêntures Incentivadas - Mobilidade
2. Apoio financeiro para projetos, estudos, planos e obras de mobilidade
3. Plano de mobilidade urbana (Planmob)
4. Financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público
5. Financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado
6. REIDI Mobilidade

Irrigação

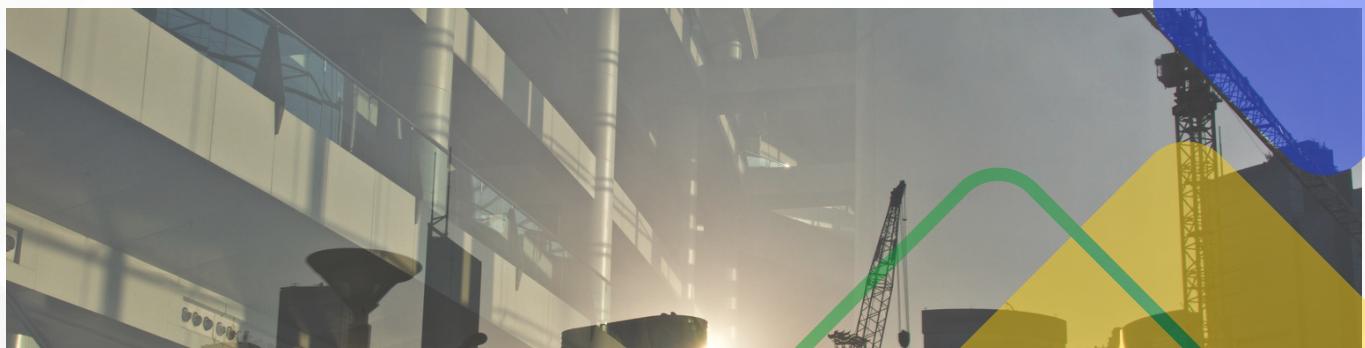
1. REIDI Irrigação

Desenvolvimento Regional

1. Participar das Rotas de Integração Nacional e fazer parte dos Polos

Recursos Hídricos e Segurança Hídrica

1. Selo Aliança pelas Águas Brasileiras



6. CARTA DE SERVIÇOS

Proteção e Defesa Civil

1. Reconhecimento de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública
2. Apoiar a Criação de Coordenadorias Municipais de Defesa Civil
3. Cadastro para recebimento de avisos e alertas de desastres
4. Operação Carro Pipa
5. Participar de Cursos em proteção e defesa civil
6. Redução dos Riscos de Desastres
7. Solicitar materiais de proteção e defesa civil
8. Obras emergenciais de prevenção para a redução de desastres
9. Recursos para assistência humanitária
10. Recursos para reconstrução de infraestrutura pública destruída ou danificada pelo desastre
11. Recursos para restabelecer serviços essenciais





MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO