

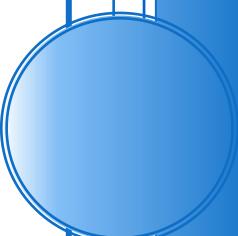
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL

2018

*Ministério do Desenvolvimento
Regional*

12 de março de 2019

Brasília/DF



GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO
MINISTRO DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ANTONIO CARLOS PAIVA FUTURO
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

SANDRA MARIA DE OLIVEIRA
CHEFE DA ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO

JEANNE KETTLIN ALVES MARQUES DE MEDEIROS
OUVIDORA

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL
ALESSANDRA AGUIAR SEADI
ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE
GRAZYELLE DE SOUSA
PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA
RAFAEL NOGUEIRA ALVES

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Ouvidoria-Geral do MI	4
2.1 Manifestações por Órgão/Entidade Vinculada	4
2.2 Tipologia da Manifestação	4
2.3 Principais Assuntos.....	5
2.4 Por Unidade Federativa.....	7
2.5 Por meio de entrada	7
2.6 Status e prazo de atendimento	8
2.7 Por satisfação do usuário	9
2.8 Por perfil do usuário.....	10
2.9 Por área técnica do MI	10
3. Teleatendimento do MI	11
3.1 Evolução ao longo do ano de 2018	11
3.2 Por Assunto.....	12
3.3 Por área técnica do MI	13
3.4 Por Unidade Federativa.....	13
4. Serviço de Atendimento ao Cidadão do MI.....	14
4.1 Análise geral do SIC e os recursos	14
4.2 Por satisfação do cidadão e tempo de resposta	15
4.3 Por Unidade Federativa.....	17
4.4 Por área técnica do MI	17
4.5 Por assunto	18
4.6 Por perfil dos cidadãos	19
5. Ouvidoria do MCIDADES	20
5.1 Evolução ao longo do ano de 2018	20
5.2 Tipologia da Manifestação	20
5.3 Por área técnica do MCIDADES	21
5.4 Por satisfação do usuário	21
6. Serviço de Atendimento ao Cidadão do MCIDADES.....	23
6.1 Análise geral do SIC e os recursos	23
6.2 Evolução ao longo do ano de 2018	23
6.3 Por satisfação do cidadão e tempo de resposta	24
6.4 Por Unidade Federativa.....	25
6.5 Por área técnica do MCIDADES	26
6.6 Por perfil dos cidadãos	27
7. Conclusão	28

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), subordinada ao Gabinete do Ministro (GM), recentemente estruturado pelo [Decreto nº 9.666, de 2 de janeiro de 2019](#), apresenta relatório de gestão dos antigos Ministérios da Integração Nacional (MI) e das Cidades (MCIDADES), referente ao exercício de 2018.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria é regido pela [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e para alcance de seu objetivo deve tratar do número de manifestações recebidas no ano anterior, dos motivos das manifestações, da análise dos pontos recorrentes e das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Serão abordados no presente relatório os dados das demandas recebidas nos dois órgãos (MI e MCIDADES), divididos por tipo de serviço.

Ressalta-se que o MI instituiu uma Rede de Ouvidorias, por meio da Portaria nº 94/2009-MI, que definiu que haveria um sistema informatizado para controle das demandas (utilizava o sistema SisOuvíador3) e um número de Discagem Direta Grátis (DDG), ambos únicos, que atenderiam às ouvidorias do próprio MI, da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba (Codevasf), do Departamento Nacional de Obras contra a Seca (Dnocs) e das Superintendências do Desenvolvimento do Centro-Oeste (Sudeco), do Nordeste (Sudene) e da Amazônia (Sudam).

Deste modo, com relação ao MI, serão apresentados os dados que tramitaram pelo setor institucional da Ouvidoria-Geral, entre eles alguns das entidades vinculadas, com exceção da Codevasf, que em 2015 aderiu ao Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.

Por fim, importante destacar que, considerando o disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que trata do uso obrigatório do e-Ouv para recebimento de manifestações de ouvidoria; considerando também o estabelecido no § 3º da Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018, bem como na Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018, o MI aderiu ao e-Ouv em novembro de 2018 e passou a utilizar o SisOuvíador3 apenas para fins de tramitação interna e monitoramento.

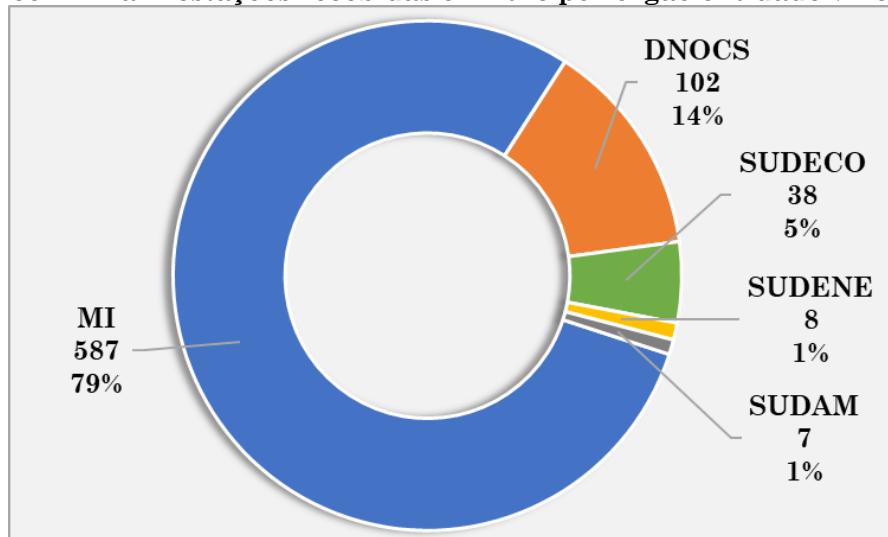
2. OUVIDORIA-GERAL DO MI

2.1 Manifestações por Órgão/Entidade Vinculada

No ano de 2018, a Ouvidoria-Geral do MI verificou um quantitativo de **742 manifestações** registradas no sistema SisOuvidor3, incluindo as seguintes Ouvidorias vinculadas: Dnocs, Sudene, Sudam e Sudeco. Do total de manifestações registradas, ressalva-se que 40 foram recebidas pelo Sistema e-Ouv e incluídas no SisOuvidor3, para acompanhamento e envio ao setor responsável.

O equivalente a **79%** refere-se, exclusivamente, ao Ministério da Integração Nacional (MI). As vinculadas representam os demais 21%, sendo que o Dnocs (102 manifestações) recebeu o maior número de registros dentre as mesmas, conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Manifestações recebidas em 2018 por órgão/entidade vinculada



FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

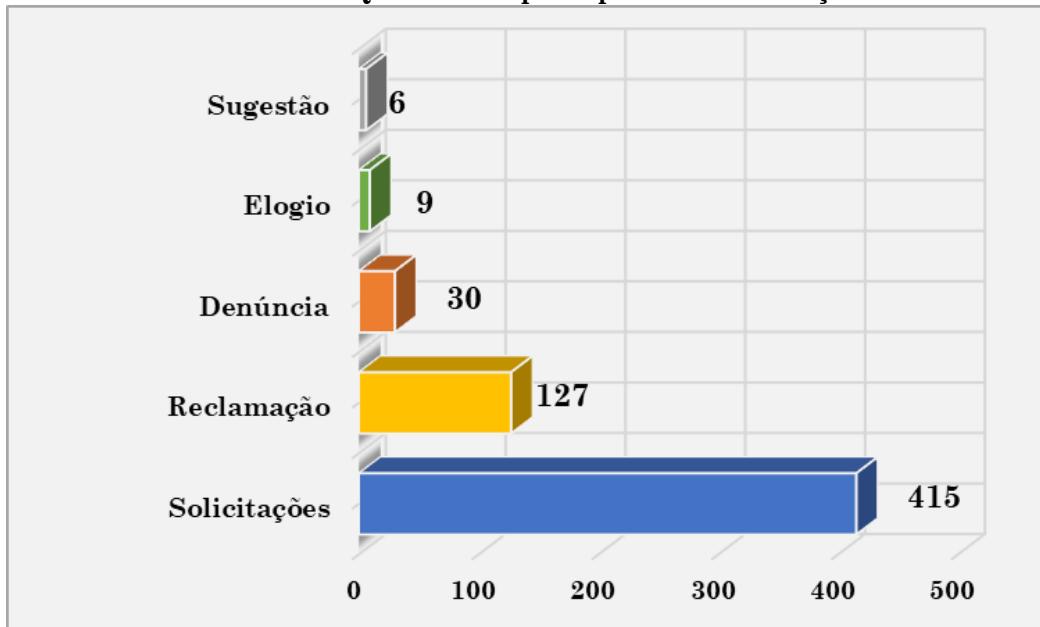
Considerando o disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que trata do uso obrigatório do e-Ouv para recebimento de manifestações de ouvidoria; considerando também o estabelecido no § 3º da Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018, bem como na Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018, destaca-se que o MI aderiu ao e-Ouv em novembro de 2018, tendo recebido, 40 manifestações, as quais foram incluídas no SisOuvidor3, para fins de tramitação interna e monitoramento.

2.2 Tipologia da Manifestação

De acordo com o Gráfico 2, observa-se que 70% das manifestações do MI tratam-se de **“Solicitações”**, ou seja, referem-se a requerimentos de adoção de

providência por parte da Administração. Em seguida, as **reclamações** e as **denúncias** possuem 21 e 5%, respectivamente, do total de manifestações.

Gráfico 2 – Quantidade por tipo de manifestação



FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

Salienta-se que, atualmente, são identificados os seguintes tipos: **denúncia**, **elogio**, **solicitação**, **reclamação** e **sugestão**, definidas pela Instrução Normativa nº 05/2018 da Ouvidoria Geral da União do Ministério da Transparéncia e Controladoria-Geral da União (OGU/CGU), que norteia as ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal.

2.3 Principais Assuntos

Assim como nos últimos relatórios da Ouvidoria-Geral do MI, conforme a Tabela 1, ao longo do ano de 2018, o assunto mais demandado foi a **Operação Carro Pipa**, ação de distribuição de água potável às populações atingidas por estiagem e seca, com 113 manifestações (19,3% do total). Dentre essas, apontam-se as reclamações (82) por falta de pagamento dos pipeiros ou deficiência no abastecimento em algumas cisternas. Ainda se destacam as denúncias (7) por desvio nas entregas de água ou contaminação da água utilizada.

Sobre esse assunto, verifica-se que há uma grande dificuldade em encontrar informações no [sítio eletrônico do MI](#). O que tornaria as manifestações melhor direcionadas, uma vez que a Operação Carro Pipa é uma [ação conjunta](#) que envolve o MI (orçamento) e o Ministério da Defesa (execução).

O segundo assunto mais demandado é o **Projeto de Integração do Rio São Francisco – PISF** (11,4% do total) com reclamações (18) e denúncias (4) sobre desapropriação/reassentamento das comunidades afetadas pelas obras ou problemas com as empresas contratadas. Importante salientar que 43,3% das manifestações do PISF foram feitas através de formulários impressos inseridos nas Caixas de Comunicação (urnas), que se demonstra um instrumento essencial para alcance de toda população beneficiada com a transposição.

Da mesma forma, destacam-se as solicitações (32) e reclamações (4) referentes ao **Programa Água para Todos** (6,1% do total) nas quais os usuários requerem adoção de providências ou para inclusão de seu município no Programa ou para sanar problemas de ineficiência no sistema de abastecimento de água na zona rural. Acessando o sítio eletrônico do MI, na página correspondente ao Programa, verificou-se que as informações contidas nas abas “Como participar” e “Perguntas Frequentes” precisam ser atualizadas e melhoradas (falta de detalhamento e *links* quebrados) no sentido de facilitar o entendimento do cidadão.

Por fim, a respeito do **Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID** (4,9% do total), foram recebidas solicitações (25) devido à problemas de acesso das prefeituras ao sistema, mesmo havendo página de suporte com e-mail de contato para esses casos.

Tabela 1 – Principais assuntos recebidos em 2018

Principais Assuntos	
Classificação	Qtda
Operação Carro Pipa	113
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	67
Referente à outro órgão	54
Pedido de Informação	38
Programa Água para Todos	36
Duplicadas	29
Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID	29
Encerramento pela Ouvidoria por falta de elementos para análise	28
Sobre convênios do Ministério	16
Fundos Regionais e Incentivos Fiscais	12
Sobre servidores do Ministério	11
Envio de currículo para colocação profissional	11
Rede Nacional de Emergência de Radioamadores - Rener	9
<i>Outros Assuntos</i>	134
Total de manifestações de 2018	587

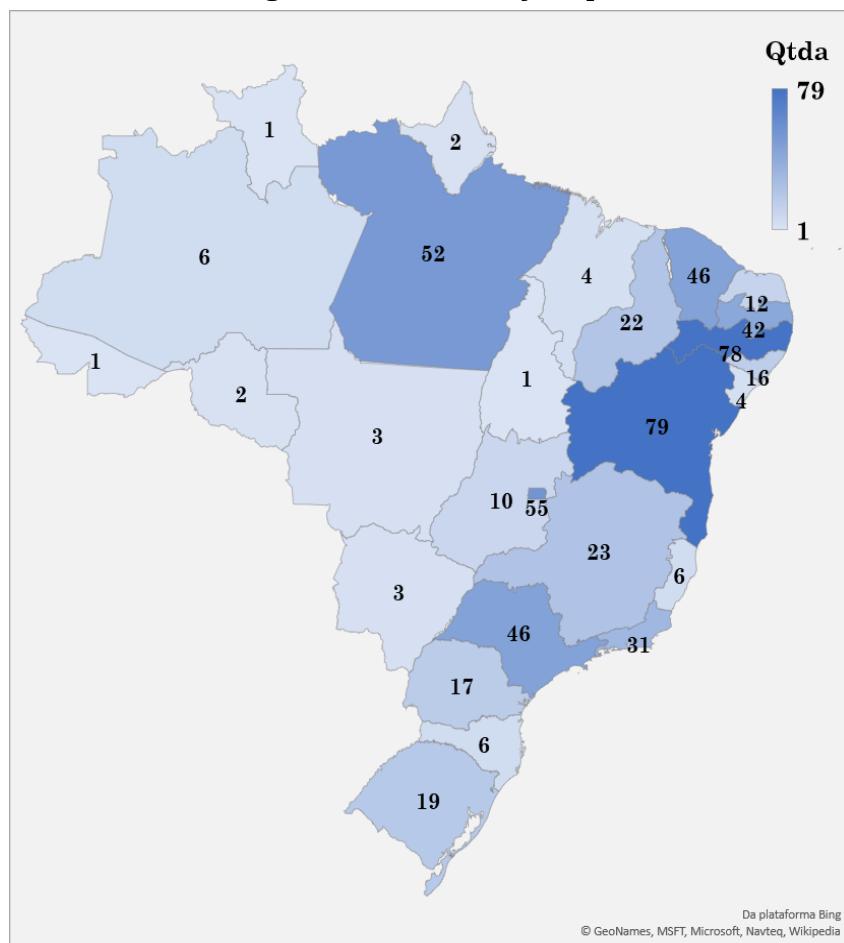
FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

2.4 Por Unidade Federativa

A maior parte das demandas recebidas pelo MI em 2018 advêm do **Nordeste** (51,62% do total), favorecida por grande parte das ações deste ministério como a Operação Carro Pipa e o PISF. Destacam-se os estados da **Bahia** (13,5%), **Pernambuco** (13,3%) e **Ceará** (7,8%). Ao passo que, também, houve considerável número de manifestações recebidas do **Distrito Federal** (9,4%) e do **Pará** (8,9%).

Tendo em vista a diversidade de programas do MI, há demandas recebidas de todas os estados, conforme Figura 1 abaixo:

Figura 1 – Manifestações por UF



FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extracções em 13/02/2019.

2.5 Por meio de entrada

A Ouvidoria-Geral do MI disponibilizava diversos canais para que os cidadãos ou colaboradores pudessem acioná-la. Contudo, desde novembro de 2018, o MI passou a receber as demandas pelo e-Ouv não disponibilizando mais o acesso aos formulários por área técnica. Dessa forma, conforme Tabela 2, tem-se que foram utilizados 19 meios de entrada diferentes:

Tabela 2 – Principais meios de entrada utilizados em 2018

Meio de entrada	Qtda
Internet/Ouvidoria	276
Teleatendimento (0800)	76
Internet/Sedec	50
e-Ouv	40
SIH - Caixa PISF	29
Internet/AquaParaTodos	26
Correio (Carta)	25
E-mail	25
Telefone	11
Internet/SIH	7
Internet/DNOCS	6
Internet/SDR	5
Internet/SFRI	3
E-mail/SUDECO	2
Internet	2
Internet/FCO	2
Internet/SENIR	1
Internet/SUDAM	1
Total de manifestações de 2018	587

FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

Os meios mais comumente utilizados foram: Internet/Ouvidoria (47,0%), Teleatendimento (12,9%), Internet/Sedec (8,5%), e-Ouv (6,8%) e Caixas de Comunicação do PISF (4,9%).

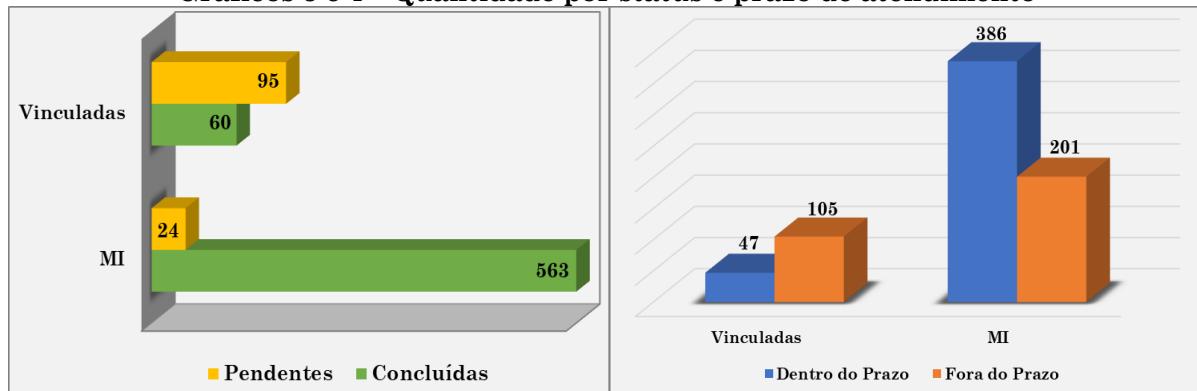
2.6 Status e prazo de atendimento

Nota-se que, conforme Gráficos 3 e 4, **95% das manifestações** recebidas e de responsabilidade do MI em 2018 foram solucionadas. Apesar disso, somente 38,7% das demandas das vinculadas foram respondidas, sendo que as pendentes são majoritariamente do Dnocs.

Ressalta-se que, com uma **média geral superior a 64 dias** para o atendimento, **34,2%** das manifestações do MI e **69,1%** das referentes às vinculadas foram respondidas fora do prazo de 30 dias conforme a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Assim, com vistas a equacionar os atrasos no atendimento, a Ouvidoria-Geral deve aperfeiçoar o sistema de tramitação interna e o monitoramento dos prazos. Destarte, sugere-se o uso do Sistema SEI para cadastro das demandas recebidas e de planilhas de controle, a fim de enviar lembretes e cobranças ao setor responsável.

Gráficos 3 e 4 – Quantidade por status e prazo de atendimento



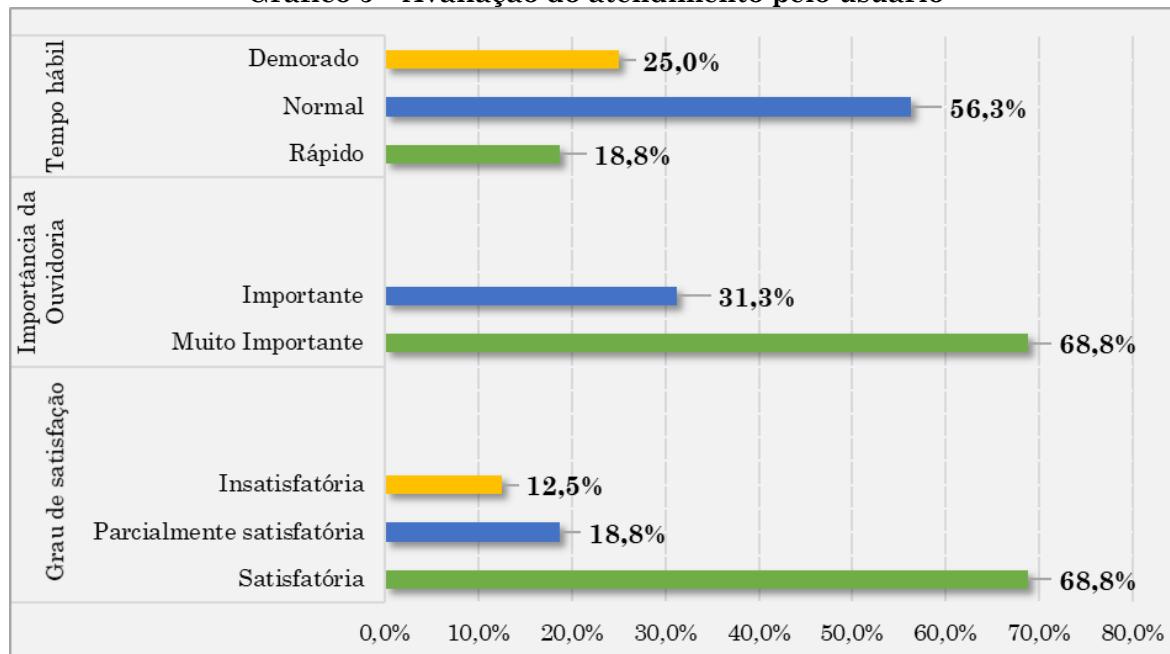
FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

2.7 Por satisfação do usuário

A pesquisa de satisfação no sistema SisOuvidor3 era realizada por meio de um link no qual o usuário, ao receber sua resposta por e-mail, acessava e preenchia um formulário. No ano de 2018, somente 16 cidadãos responderam a esse questionamento, o que representa apenas **cerca de 3% do total**, o que demonstra um meio ineficiente de aferição de satisfação.

Contudo, o Gráfico 5 registra **adequados índices de avaliação** e os dados assinalam uma relação diretamente proporcional (em 56,3% dos casos) entre a satisfação e o tempo de resposta, ou seja, quanto mais rápida a resposta, maior tende a ser a satisfação o usuário:

Gráfico 5 – Avaliação do atendimento pelo usuário



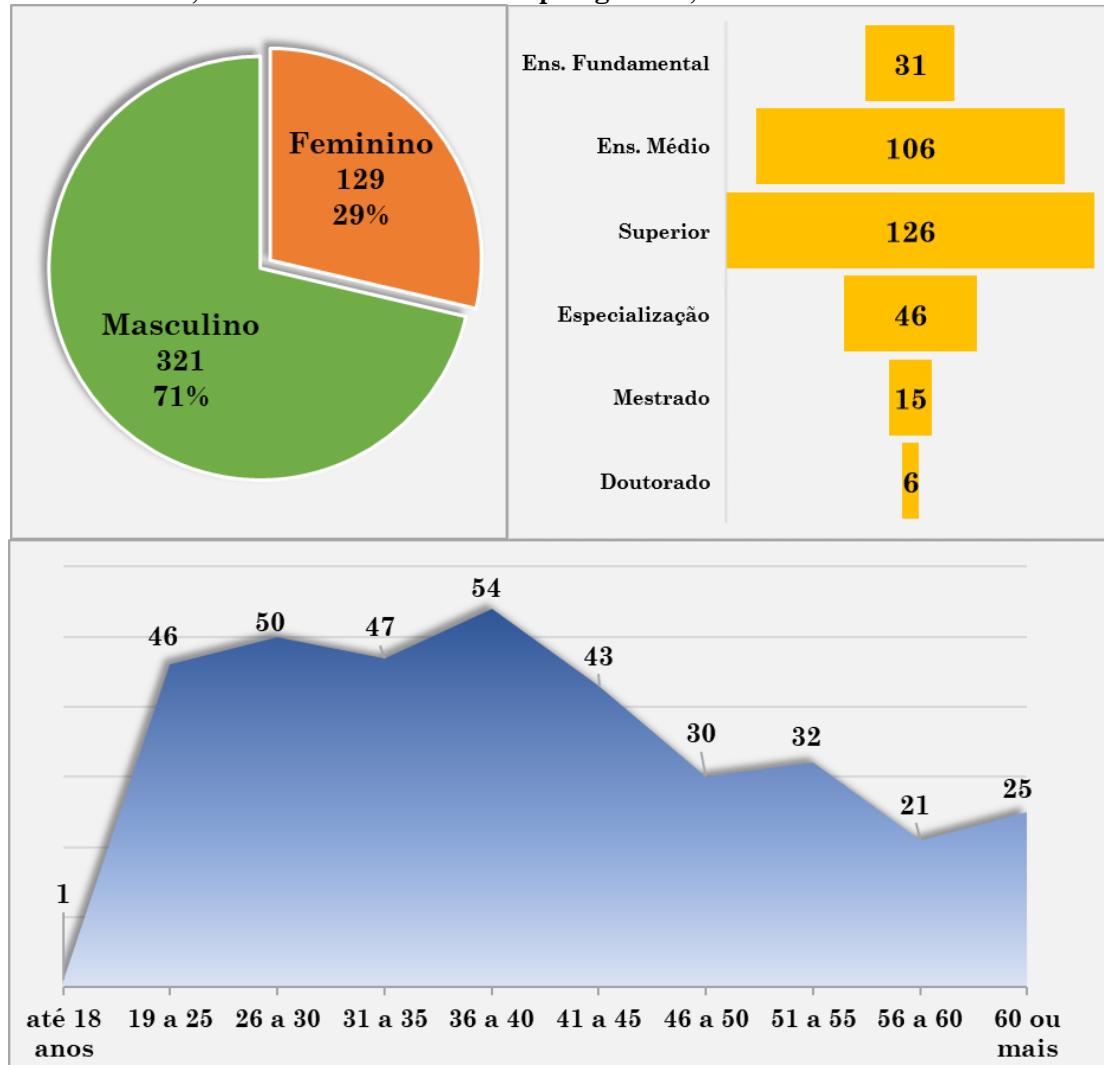
FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

2.8 Por perfil do usuário

Há uma **considerável distribuição no perfil do usuário** da Ouvidoria do MI que, por exemplo, com base na faixa etária, torna inexequível a determinação de um perfil do usuário.

Não obstante, com relação às demais características, destacam-se que a maioria dos usuários são do sexo masculino (71%) e que concluíram o nível superior (58%).

Gráficos 6, 7 e 8 – Perfil do usuário por gênero, escolaridade e faixa etária



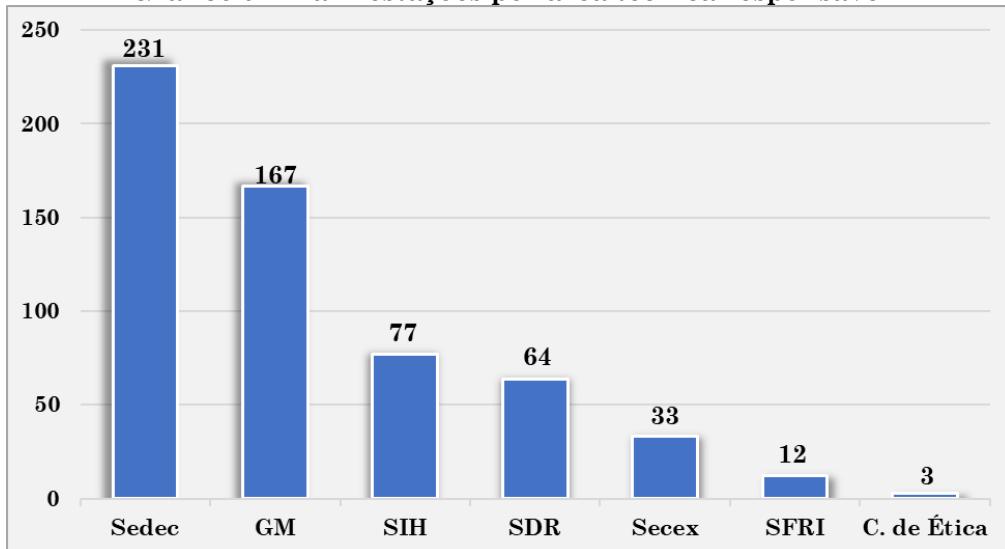
FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

2.9 Por área técnica do MI

Quanto à área técnica responsável pelo assunto das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral do MI, realçam-se as respondidas pela Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil - Sedec (39%), pelo Gabinete do Ministro - GM (28%),

ainda a Secretaria de Infraestrutura Hídrica - SIH (13%) e a Secretaria de Desenvolvimento Regional - SDR (11%).

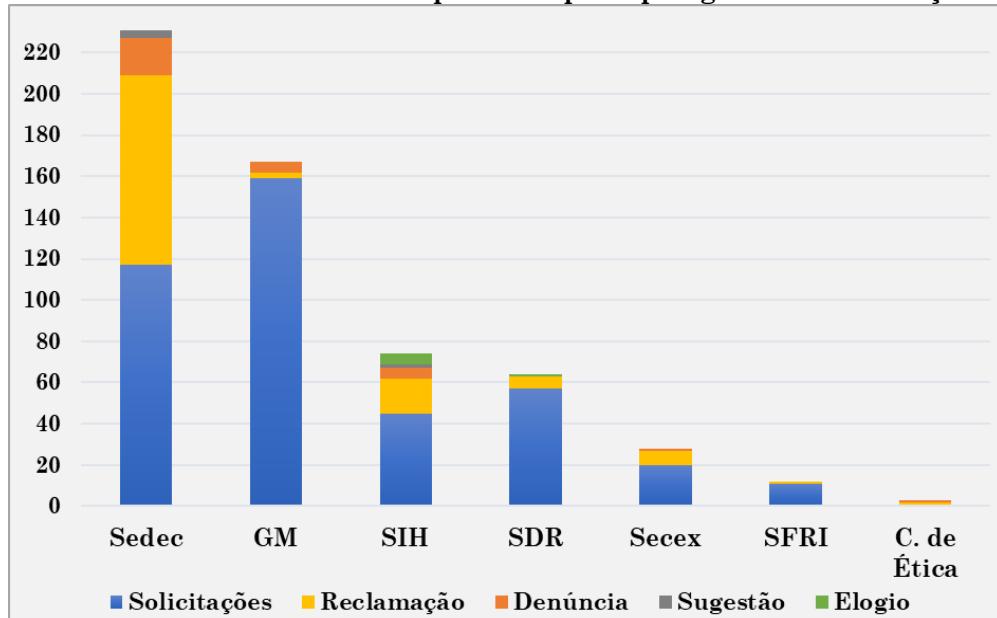
Gráfico 9 – Manifestações por área técnica responsável



FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

Conforme Gráfico 10 abaixo, em uma análise comparativa entre as áreas do MI e a tipologia das manifestações tem-se que há: (i) a concentração das reclamações na Sedec devido à **Operação Carro Pipa**; (ii) distribuição das solicitações por todas as áreas; e (iii) elogios predominantemente na SIH recebidos das **caixas de comunicação do PISF**.

Gráfico 10 – Área técnica responsável por tipologia da manifestação



FONTE: SisOuvidor3 e e-Ouv – extrações em 13/02/2019.

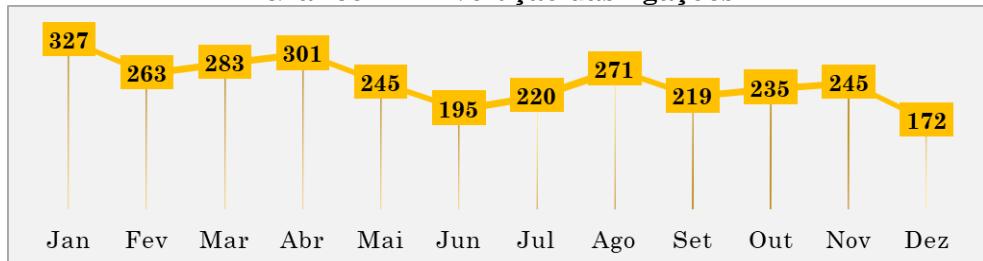
3. TELEATENDIMENTO DO MI

3.1 Evolução ao longo do ano de 2018

Em 2018, foram atendidas **2976 ligações** pelo serviço de Teleatendimento. Assim, destaca-se houve uma queda gradual e significativa na quantidade de

registros ao longo do ano, com redução de 47,5%. Destarte, verifica-se uma média de **248 ligações/mês** recebidas pela equipe.

Gráfico 11 – Evolução das ligações



FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido – extração em 13/02/2019.

3.2 Por Assunto

Os principais assuntos recebidos nas ligações do Teleatendimento foram relacionados a informações **referentes aos setores do MI** (33,1% do total) à **Operação Carro Pipa** (29,9% do total) e ao **Programa Água para Todos** (18,9% do total).

Tabela 3 – Ligações recebidas por assunto

Assunto	Ligações
01 - Ouvidoria	96
02 - SIC	15
03 - Água para Todos	61
04 - Bolsa Estiagem	22
<i>04.8 - Dúvidas/ Informações Gerais</i>	22
05 - Carro Pipa	890
06 - Outros	1088
<i>06.01 - Bolsa Família</i>	42
<i>06.02 - Seguro Safra</i>	15
<i>06.07 - Chapéu de Palha</i>	3
<i>06.08 - Dúvidas/ Informações Gerais ref. a outros Órgãos</i>	43
<i>06.09 - Dúvidas/ Informações Gerais ref. a outros setores do MI</i>	985
07 - CODEVASF	529
<i>07.01 - Questionamentos acerca do água para todos</i>	489
<i>07.02 - Dúvidas sobre financeiro</i>	2
<i>07.03 - Programas temporários</i>	1
<i>07.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais</i>	37
08 - DNOCS	135
<i>08.01 - Questionamentos acerca do água para todos</i>	12
<i>08.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais</i>	123
09 - SUDAM	27
10 - SUDECO	89
<i>10.01 - Questionamentos ref. ao FCO</i>	71
<i>10.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais</i>	18
11 - SUDENE	24
<i>11.01 - Questionamentos ref. ao FNE</i>	5
<i>11.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais</i>	19
Total Geral	2.976

FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido – extração em 13/02/2019.

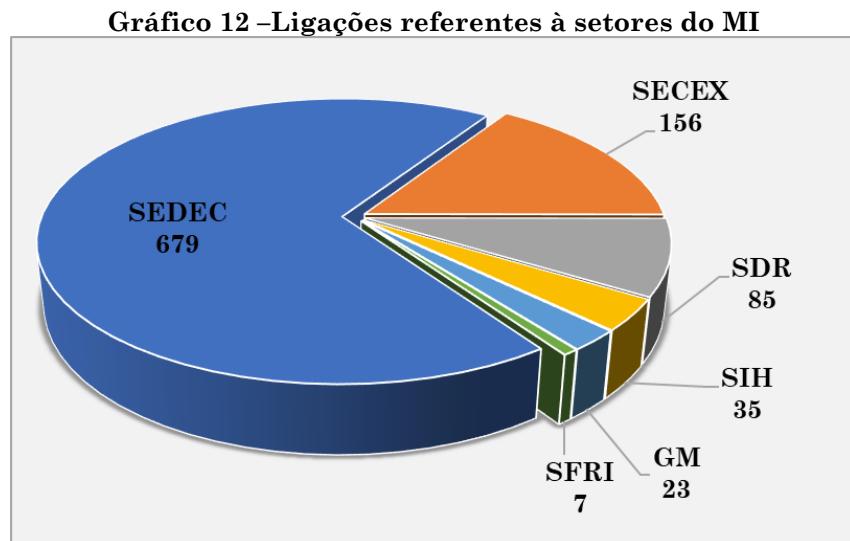
Portanto, evidencia-se a necessidade de reavaliar o serviço de Teleatendimento do MI, uma vez que houve redução significativa das ligações ao longo de 2018 e que mais de um terço destas foram para tratar de assuntos internos sendo informado o ramal responsável.

3.3 Por área técnica do MI

Analizando o assunto mais demandado nas ligações, **06.09 - Dúvidas/ Informações Gerais ref. a outros setores do MI**, pode-se verificar que as ligações envolviam as competências da Sedec em 68,9% dos casos, em 11% da Secex, 15,8% da SDR 8,6%, da SIH e 3,6% e do GM 2,3%.

As ligações recebidas sobre a Sedec referiam-se em sua maioria a criar manifestações na Ouvidoria sobre a Operação Carro Pipa, ou solicitar contato com a área responsável pela manutenção do S2ID ou da Rede Nacional de Emergência de Radioamadores – Rener.

Com relação à Secex, as prefeituras ligaram, em sua maioria, para pedir contato com as áreas de gestão de convênios, mas, além disso, notaram-se demandas dos cidadãos relacionadas à Gestão de Pessoas, aos serviços de Protocolo e ao setor de licitações deste Ministério.

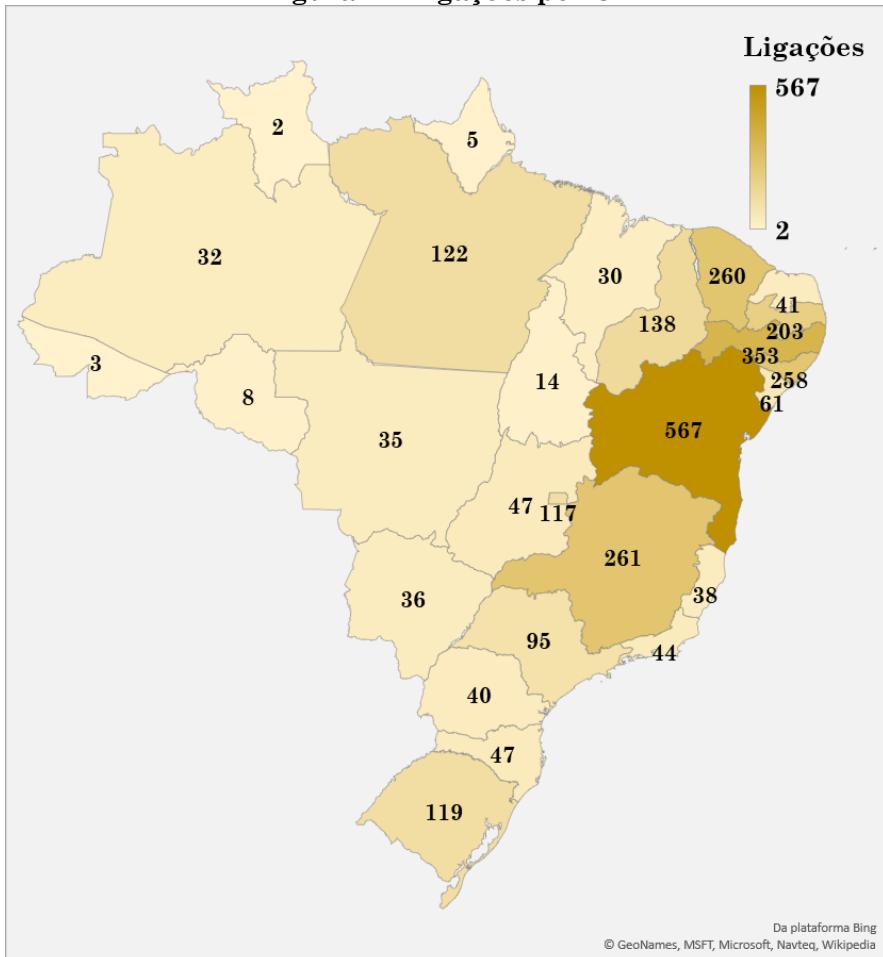


FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido – extração em 13/02/2019.

3.4 Por Unidade Federativa

A distribuição das ligações por unidade federativa (Figura 2) demonstra que houve concentração no **Nordeste** (64,2%), com destaque para os estados da **Bahia** (19,1%), **Pernambuco** (11,9%), **Ceará** (8,7%) e **Alagoas** (8,7%).

Figura 2 – Ligações por UF



FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido – extração em 13/02/2019.

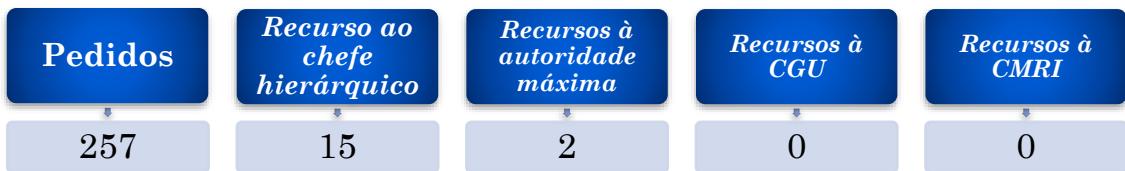
4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MI

4.1 Análise geral do SIC e os recursos

No ano de 2018, foram atendidos **257 pedidos de acesso à informação** (média mensal de 21,4), sendo que um desses pedidos o Ministério da Integração Nacional (MI) não tinha competência institucional para responder após análise da área técnica. Além disso, 6 (seis) pedidos tiveram pergunta duplicada/repetida, 7 (sete) com informação inexistente, 4 (quatro) com acesso parcialmente concedido e 3 (três) não se tratavam de pedido de informação.

Do total, 22 entraram com recurso de 1^a instância, sendo que desses, 3 (três) entraram com recurso de 2^a instância, mas nenhum recorreu à Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe registrar que, por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

Figura 3 – Pedidos de acesso à informação e recursos



FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

Os motivos apresentados para o cidadão buscar o MI novamente foram por considerar a informação incompleta, entender que a informação recebida não correspondia com a solicitada ou a justificativa para o sigilo foi insatisfatória/não informada, vide tabela abaixo:

Tabela 4 – Recursos de 1ª Instância

Recurso 1ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	14	63,6%
Informação recebida não corresponde à solicitada	3	13,6%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	4,5%
<i>Outros</i>	4	18,2%

FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

Já as alegações para recorrer à 2ª instância foram: a informação estar incompleta ou a recebida não corresponder à solicitada.

Tabela 5 – Recursos de 2ª Instância

Recurso 1ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	33,3%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	33,3%
<i>Outros</i>	1	33,3%

FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

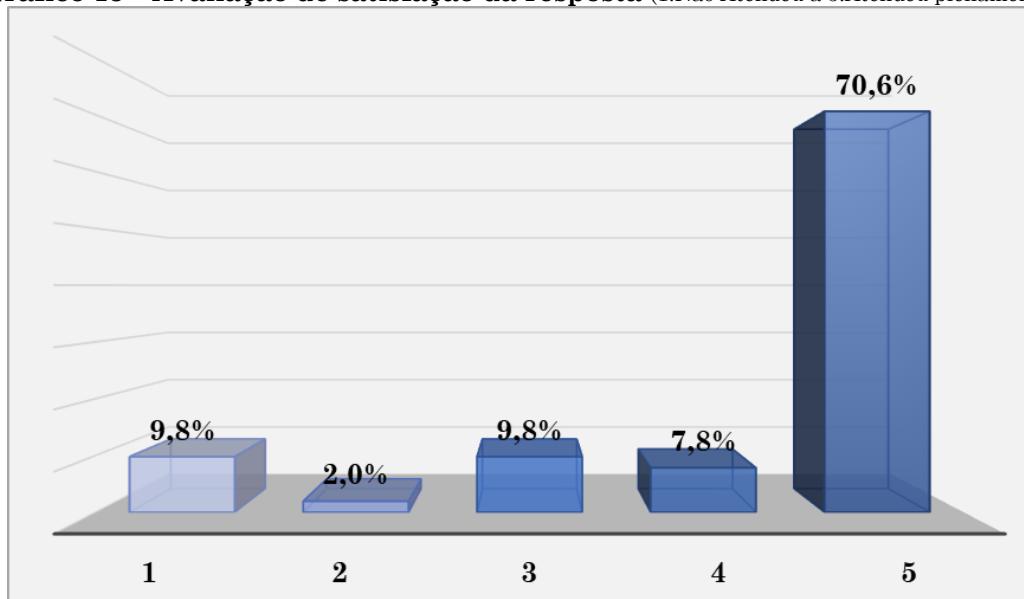
Por fim, menciona-se que houve **prorrogação em 16,34% dos pedidos de informação e 8,6% de pedidos de recursos**.

4.2 Por satisfação do cidadão e tempo de resposta

Ao receber a resposta, o cidadão tem a possibilidade de avaliar o atendimento do SIC, aferindo se a resposta foi satisfatória (sendo 1 para “não atendeu” e 5 para “atendeu plenamente”) e se houve compreensão da resposta (sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”). Dos cidadãos que pediram informações ao MI, 19,8% deles avaliaram o serviço.

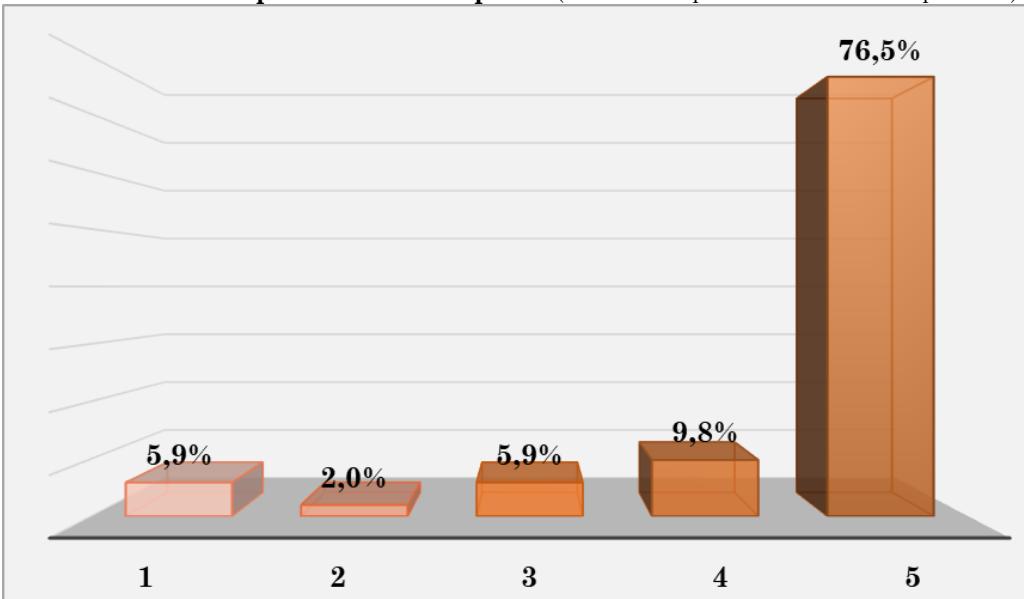
Assim, o SIC/MI registrou **índices oportunos de avaliação**, com mais de 70% de respostas que atenderam plenamente ao pedido e mais de 75% de respostas de fácil compreensão, conforme os gráficos 13 e 14.

Gráfico 13 – Avaliação de satisfação da resposta (1:Não Atendeu a 5:Atendeu plenamente)



FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

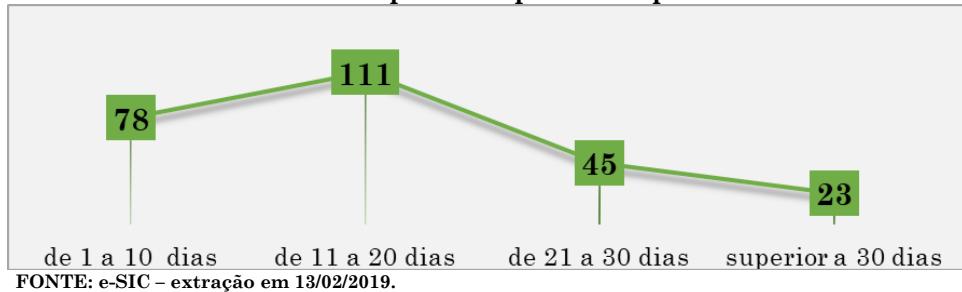
Gráfico 14 – Compreensão da resposta (1: Difícil compreensão a 5: Fácil compreensão)



FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

Da mesma forma, avalia-se que o SIC apresentou um **tempo médio de resposta de 15,2 dias**, contudo, em 23 casos, o pedido de informação superou o prazo legal de 20 dias e a prorrogação de mais 10 dias conforme o Gráfico 15.

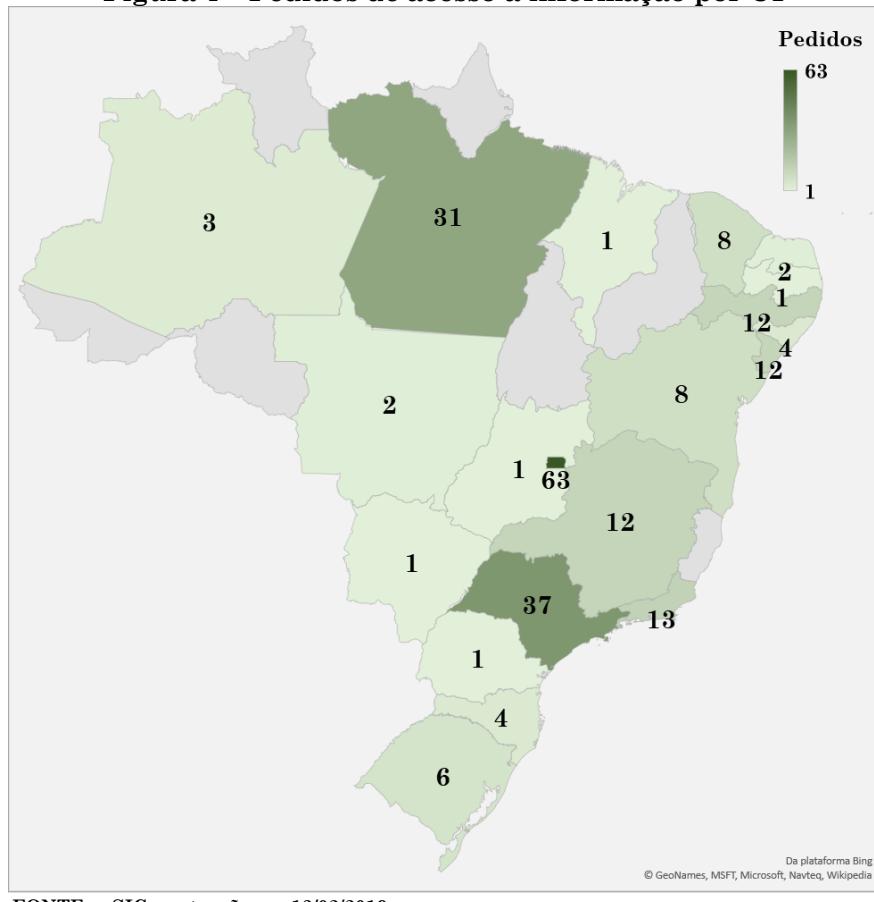
Gráfico 15 – Tempo de resposta dos pedidos SIC



4.3 Por Unidade Federativa

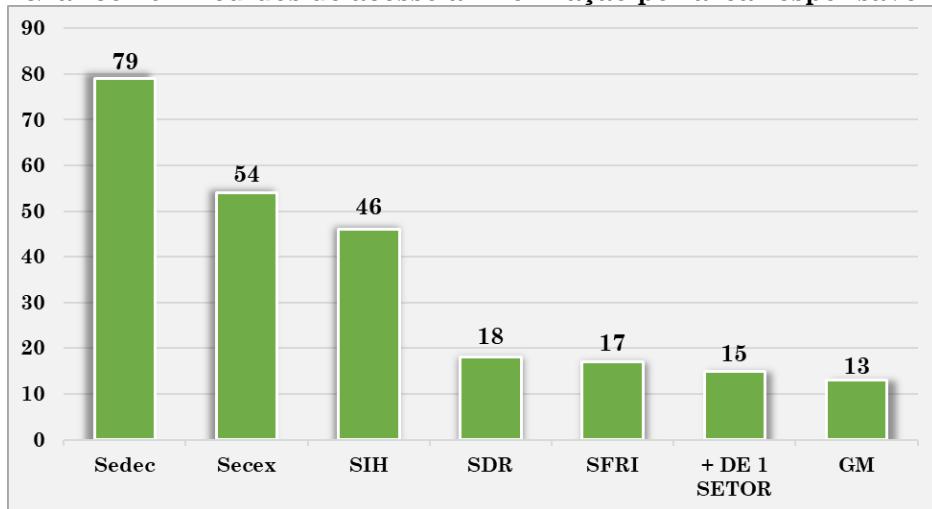
Quanto às demandas por unidade da federação, 19 estados e o Distrito Federal enviaram pedidos de informação, sendo que os cinco que mais enviaram foram o **Distrito Federal** (24,5%), **São Paulo** (14,4%), **Pará** (12,1%), **Rio de Janeiro** (5,1%) e **Minas Gerais** (4,7%). Observa-se assim que não houve demandas de 6 estados brasileiros, sendo cinco da Região Norte e um do Sudeste, o Espírito Santo.

Figura 4 – Pedidos de acesso à informação por UF



4.4 Por área técnica do MI

Conforme Gráfico 16, analisa-se que as áreas responsáveis pelas informações solicitadas foram, predominantemente, a SEDEC (31%), seguida da SECEX (21%) e da SIH (18%).

Gráfico 16 – Pedidos de acesso à informação por área responsável

FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

Salienta-se que, em alguns casos, o pedido de informação precisou tramitar por mais de uma área técnica, o que, geralmente, acarretou em um pedido de informação respondido após os 20 dias legais. Assim, uma das formas de minimizar o problema é a devolução imediata pela área ao verificar que não é competente para apresentar a resposta. Para isso, vislumbra-se a importância de elaborar um normativo interno para o MDR definindo os prazos e as responsabilidades.

4.5 Por assunto

Conforme tabela abaixo, destacam-se os pedidos relacionados às informações sobre **convênios** do MI (17,9%), sobre informações gerais da **Sedec** (10,9%), sobre o **PISF** (10,1%) e ainda sobre os **contratos** do MI (10,1%).

Tabela 6 – Principais assuntos dos pedidos de informação

<u>Principais Assuntos</u>	<u>Classificação</u>	<u>Qtda</u>
Informações sobre convênios		46
Informações gerais sobre a Defesa Civil		28
Projeto de Integração do Rio São Francisco (PISF)		26
Informações sobre contratos		20
Informações sobre Gestão de Pessoas		19
Reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública		17
Fundos Regionais e Incentivos Fiscais		14
Informações sobre Suporte Logístico		9
Projetos e Programas do Ministério da Integração Nacional		8
Assessoria de Comunicação do Ministério da Integração Nacional		7
Política e Programas de Desenvolvimento Regional		7
Obras de Infraestrutura Hídrica		5
Acervo/Arquivo do Ministério da Integração Nacional		4
Operação Carro-Pipa		3
<i>Demais assuntos</i>		44
Total de pedidos de informação em 2018		257

FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

Analisando os pedidos de informações sobre **convênios**, verificou-se a grande quantidade de requerimentos de acesso externo ao processo do convênio no SEI ou mesmo a cópia integral do processo. Isso demonstra a fiscalização do cidadão com relação aos gastos públicos e um dos principais instrumentos de repasse aos estados e municípios.

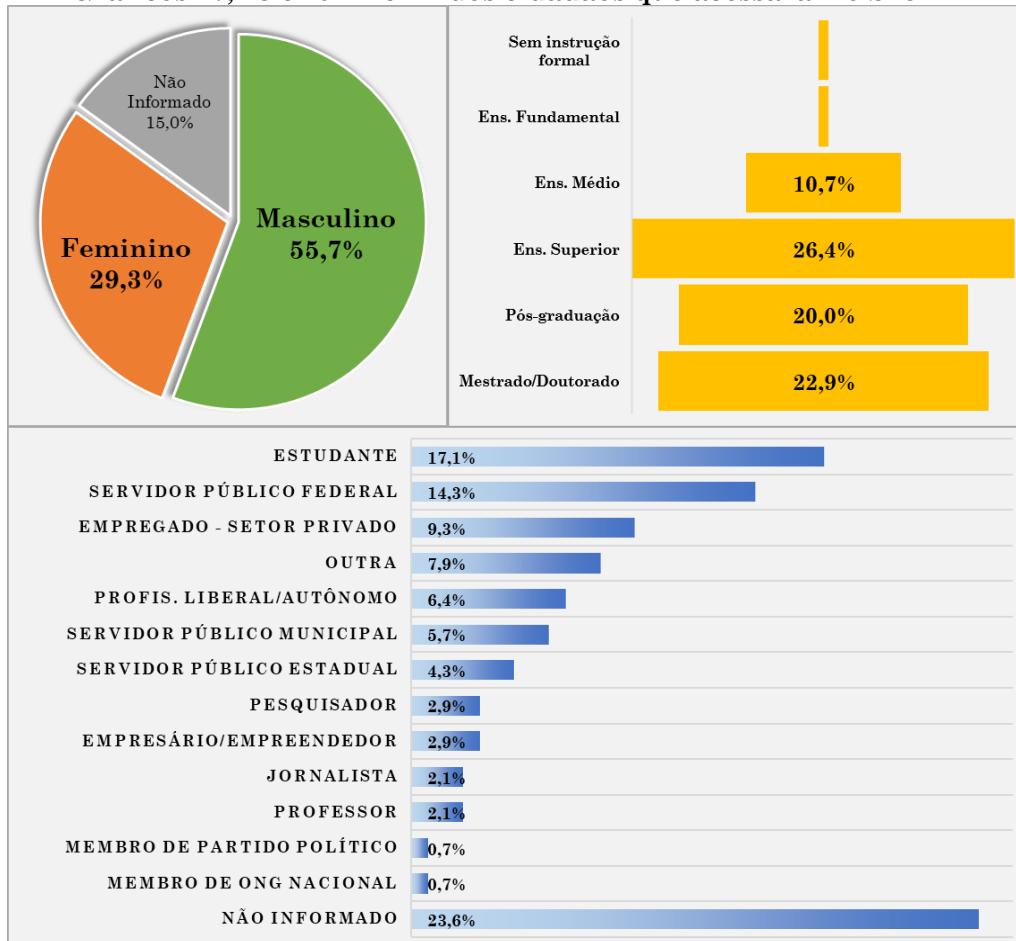
No caso do PISF, notou-se largo número de estudantes pedindo cópia dos projetos básicos e executivos, bem como das licenças ambientais e de instalação obtidas por este empreendimento de grande porte. Ressalta-se que estes documentos técnicos podem ser encontrados no [sítio eletrônico](#) do referido projeto.

Dentro os principais assuntos, é possível destacar ainda os pedidos de cópias de documentos produzidos ou publicados pelo MI como portarias de reconhecimento de situação de emergência, Termos Aditivos de contratos e informações sobre gratificações dos servidores.

4.6 Por perfil dos cidadãos

Por fim, verificando os dados dos cidadãos que acessaram o SIC/MI, tem-se que o perfil é formado principalmente por **servidores públicos** federais, estaduais ou municipais (24,3%), e que mais de 61,4% possui, no mínimo, o **ensino superior**.

Gráficos 17, 18 e 19 – Perfil dos cidadãos que acessaram o SIC/MI



FONTE: e-SIC – extração em 13/02/2019.

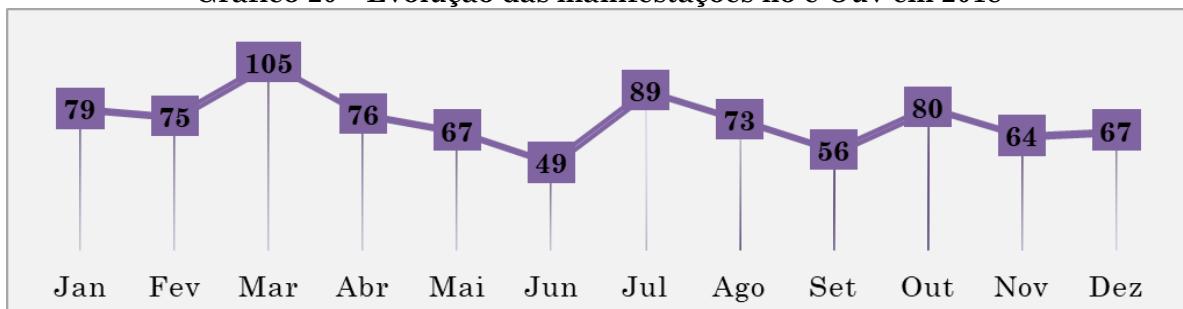
5. OUVIDORIA DO MCIDADES

5.1 Evolução ao longo do ano de 2018

O Ministério das Cidades aderiu ao e-Ouv no final de 2014, mas apesar da adesão ao sistema e-Ouv, o Ministério das Cidades não possuía formalmente uma ouvidoria. Dessa forma, o fluxo do e-Ouv era realizado no mesmo local e equipe do SIC.

Com base no Gráfico 20, nota-se que houve média mensal de 73,3 manifestações sendo o mês de março (11,9%) que mais recebeu demanda, seguido de julho (10,1%) e outubro (9,1%). Totalizando assim, **880 demandas** no ano.

Gráfico 20 – Evolução das manifestações no e-Ouv em 2018

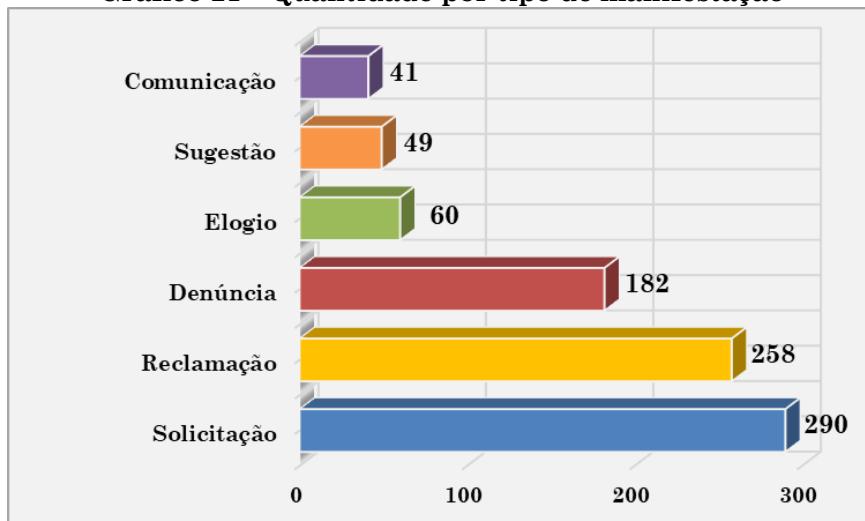


FONTE: e-Ouv – extração em 15/02/2019.

5.2 Tipologia da Manifestação

Das 880 demandas, 33,0% foram tipificadas como solicitações de providências, 29,3% foram reclamações e 20,7% de denúncias. Ressalva-se que, diferentemente do MI, devido o uso do e-Ouv há registros de “Comunicações” que são consideradas as manifestações registradas de maneira anônima e não é possível o seu acompanhamento pelo cidadão.

Gráfico 21 – Quantidade por tipo de manifestação



FONTE: e-Ouv – extração em 15/02/2019.

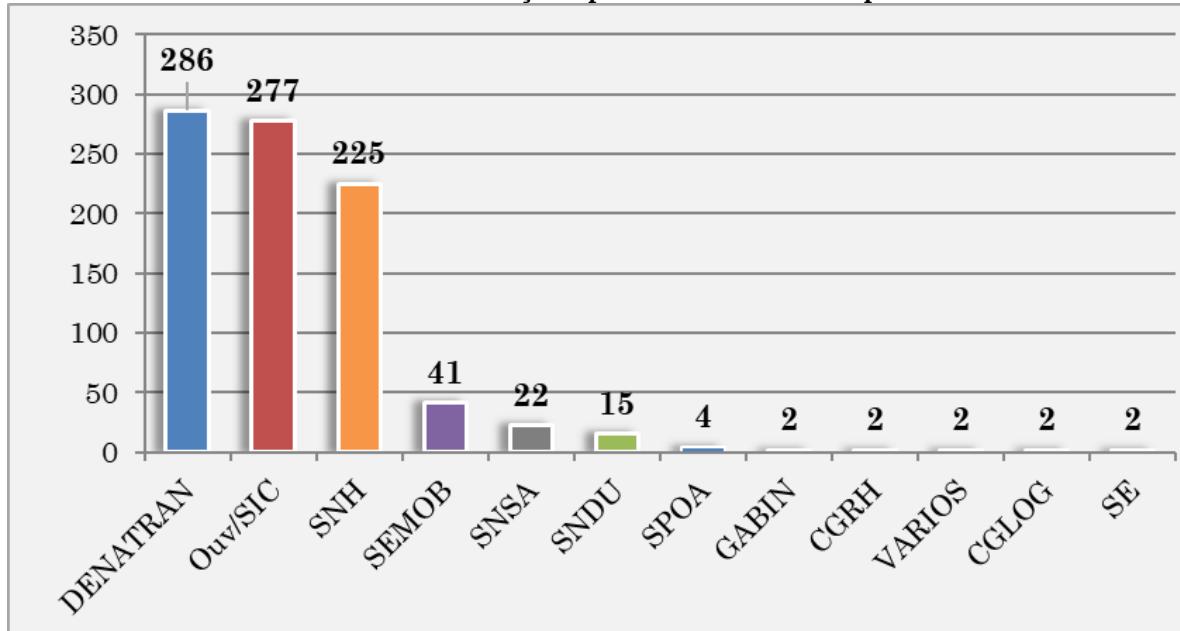
5.3 Por área técnica do MCIDADES

As áreas que receberam mais manifestações em 2018 foram: **Denatran** (32,5%); a própria **Ouvidoria/SIC** respondeu (31,5%) e a Secretaria Nacional de **Habitação** – SNH (25,6%). Juntas foram responsáveis por 89,5% das demandas. No entanto, com a reestruturação ministerial, os assuntos de competência do Denatran foram transferidos para o Ministério da Infraestrutura e com isso, as novas demandas deverão ser reencaminhadas.

Em menor escala, observou-se casos de responsabilidade da Secretaria Nacional de Transporte e da **Mobilidade Urbana** – Semob (4,7%); da Secretaria Nacional de **Saneamento Ambiental** – SNSA (2,5%) e da Secretaria Nacional de **Desenvolvimento Urbano** – SNDU (1,7%).

Há registros de demandas ainda para a Subsecretaria de Planejamento Orçamento e Administração – SPOA, o Gabinete – GABIN, a Coordenação-Geral de Recursos Humanos – CGRH, a Coordenação-Geral de Recursos Logísticos – CGLOG e Secretaria Executiva – SE.

Gráfico 22 – Manifestações por área técnica responsável

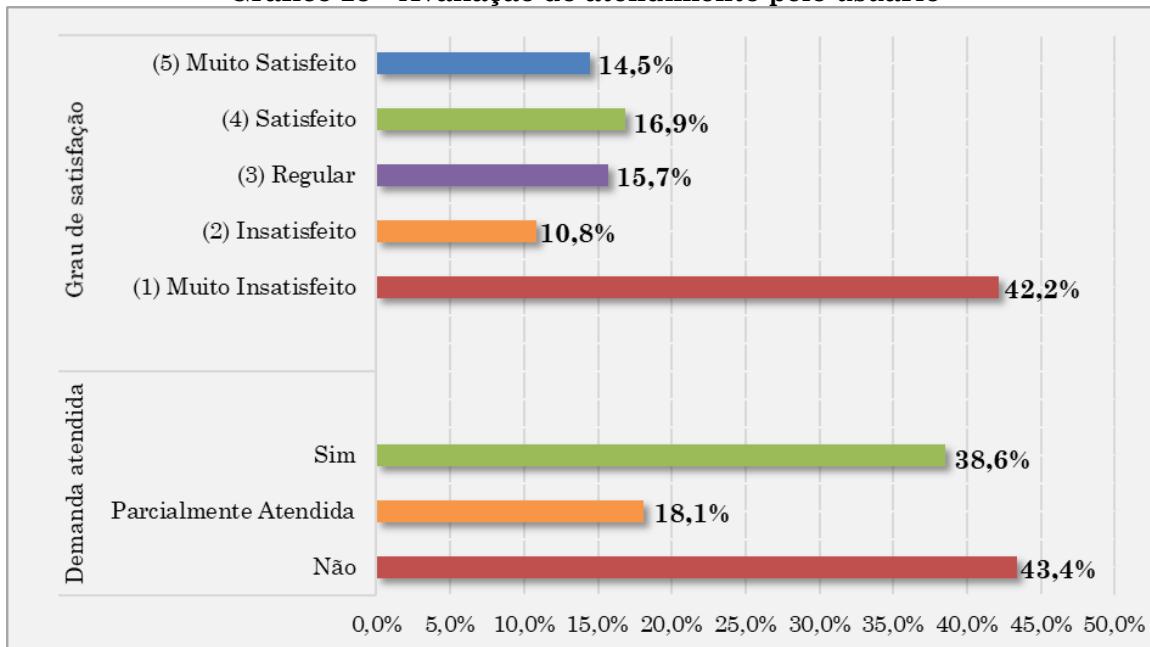


FONTE: e-Ouv – extração em 15/02/2019.

5.4 Por satisfação do usuário

O MCIDADES recebeu 83 avaliações do seu atendimento no e-Ouv, o que significa que somente 9,4% dos cidadãos que recorreram à Ouvidoria responderam o questionário. Dentre eles, conforme Gráfico 23, apenas 38,6% afirmaram terem tido sua demanda atendida. Ou seja, um terço dos cidadãos avaliaram os índices como satisfatórios. Por conseguinte, 53,0% responderam que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o atendimento.

Gráfico 23 – Avaliação do atendimento pelo usuário

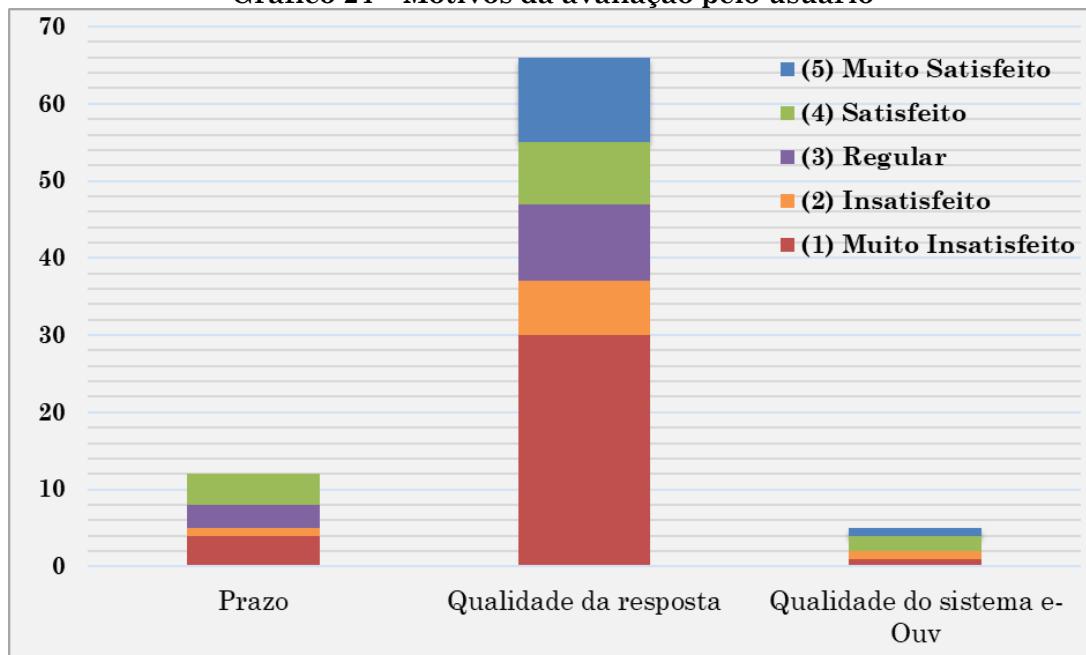


FONTE: e-Ouv – extração em 15/02/2019.

A fim de correlacionar o grau de satisfação e o motivo, no questionário do e-Ouv, há a opção de assinalar o porquê da resposta dada. Inicialmente, verificou-se que não há correspondência entre o grau de satisfação e a qualidade do sistema utilizado, ou seja, embora haja casos (5%), o e-Ouv não foi determinante para o contentamento do cidadão.

Contudo, em cerca de 80% dos questionários, o motivo da satisfação se deu por conta da qualidade da resposta, ou seja, há uma relação diretamente proporcional entre a qualidade da resposta e a avaliação positiva do cidadão. O prazo da resposta foi decisivo para os demais 15%.

Gráfico 24 – Motivos da avaliação pelo usuário



FONTE: e-Ouv – extração em 15/02/2019.

6. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO DO MCIDADES

6.1 Análise geral do SIC e os recursos

O Ministério das Cidades criou em maio de 2012 o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), conforme previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação. Em 2018 o Serviço de Informações ao Cidadão recebeu **1685 pedidos de acesso à informação**.

Dos 1685 pedidos de informação recebidos, 32 foram reencaminhados a outros Órgãos por competência, e 84 foram reencaminhados para o sistema e-Ouv do próprio Ministério por versar de manifestações relacionadas a denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências.

Conforme Figura 5, 180 pedidos de informações recebidos viraram recurso em 1^a instância (11%), 42 recursos em 2^a instância (2,5%), 19 recursos à CGU (1,1%) e 7 à CMRI (0,4%).

Figura 5 – Pedidos de acesso à informação e recursos



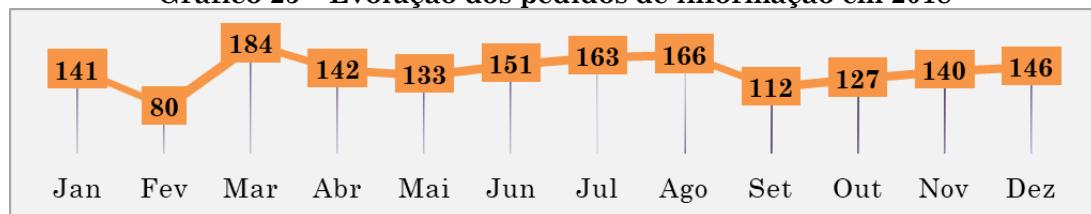
FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

Assim, verifica-se considerável quantidade de recursos à CGU e à CMRI que devem ser foco de trabalho e melhoria da equipe do SIC e da Autoridade de Monitoramento do MDR. Uma vez que, em 2018, o MCIDADES recebeu também 12 reclamações, que ocorrem no caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação. Alerta-se que a autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação. Caso contrário, o cidadão poderá interpor recurso à CGU.

6.2 Evolução ao longo do ano de 2018

O SIC/MCIDADES recebeu em 2018 uma média mensal de 140 pedidos de informação com o mês de março (10,92%) sendo o único pico verificado. Ou seja, há uma distribuição temporal uniforme na entrada das demandas.

Gráfico 25 – Evolução dos pedidos de informação em 2018

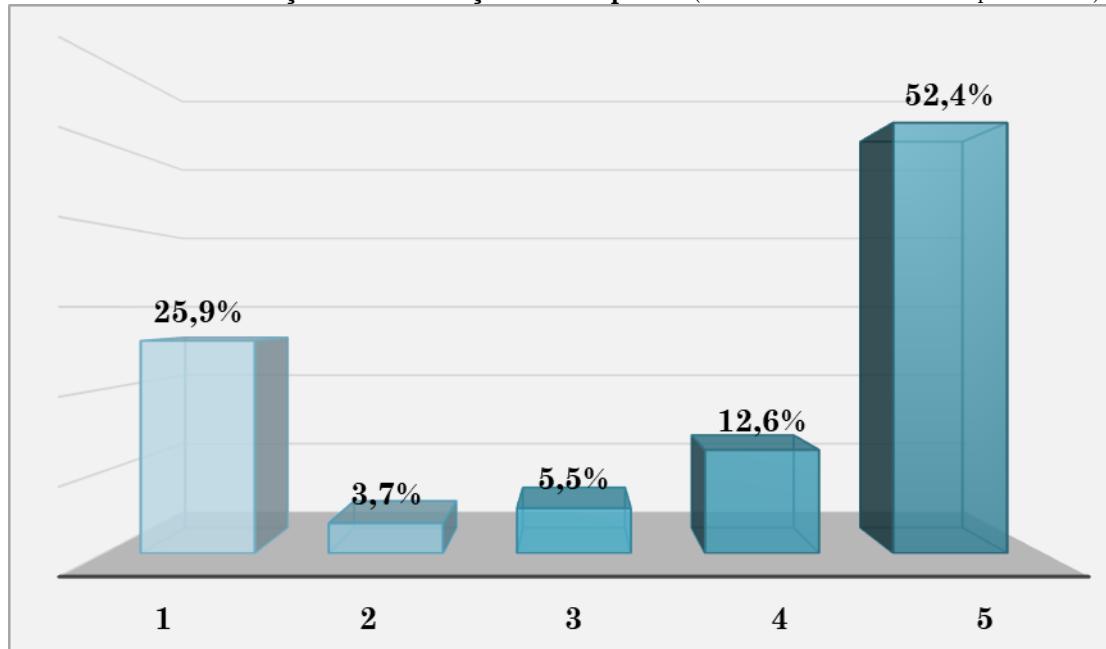


FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

6.3 Por satisfação do cidadão e tempo de resposta

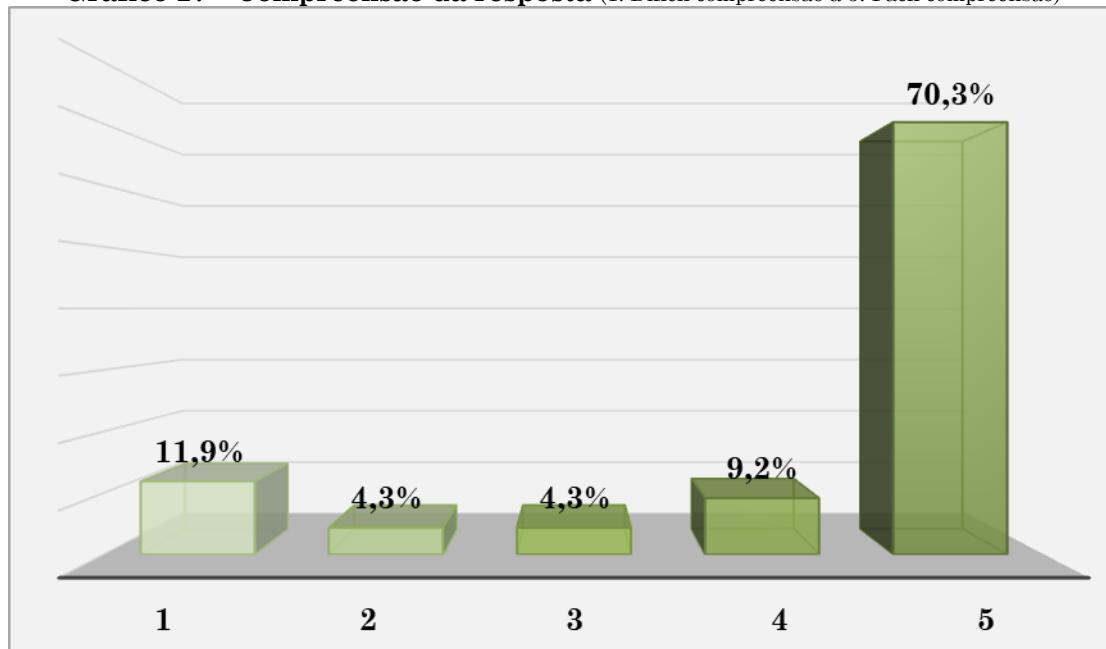
Os cidadãos avaliaram o SIC/MCIDADES com bons índices de satisfação da resposta (65%) e de facilidade de compreensão da resposta (79,5%). Contudo, um em cada quatro usuários respondeu que não foi atendido, deste modo, é possível melhorar esses números com a gestão do SIC verificando a qualidade da informação prestada, se atende os questionamentos e se são de fácil compreensão.

Gráfico 26 – Avaliação de satisfação da resposta (1:Não Atendeu a 5:Atendeu plenamente)



FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

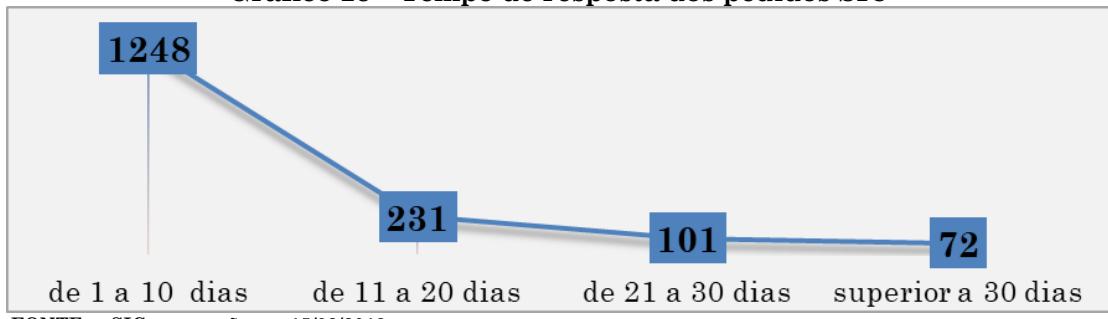
Gráfico 27 – Compreensão da resposta (1: Difícil compreensão a 5: Fácil compreensão)



FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

Por outro lado, apesar do grande volume de pedidos recebidos, o SIC/MCIDADES apresenta resposta com menos de 10 dias em 75% dos casos, e, portanto, com menos de 20 dias, em 89% deles.

Gráfico 28 – Tempo de resposta dos pedidos SIC

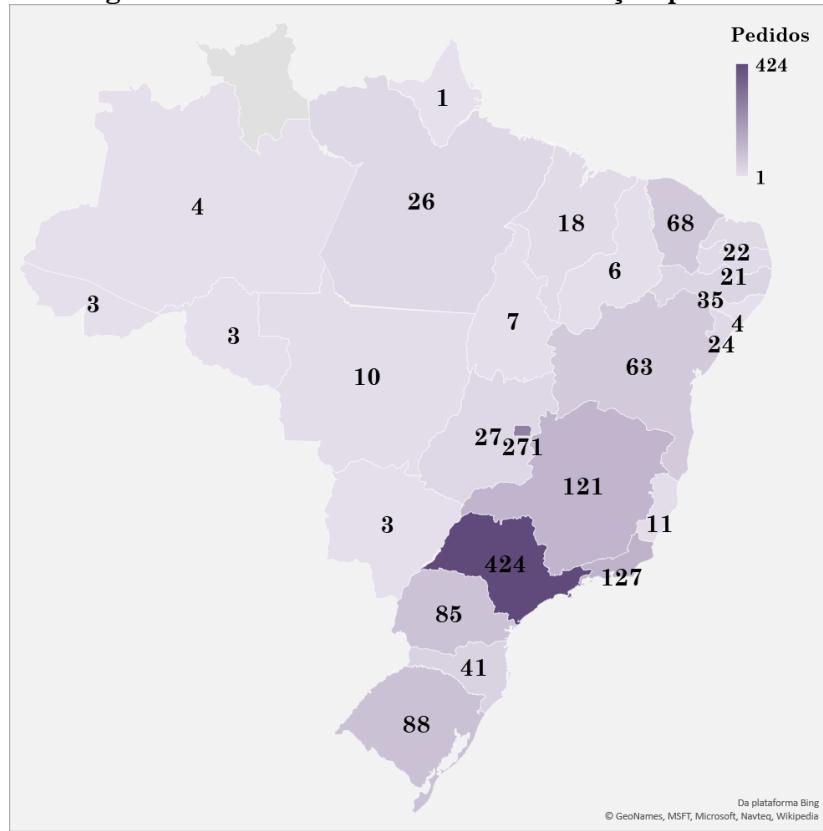


FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

6.4 Por Unidade Federativa

Avaliando a unidade federativa do pedido de informação, nota-se que o SIC/MCIDADES recebeu manifestações de todos os estados, exceto Roraima, com destaque para **São Paulo** (25,2%), **Distrito Federal** (16,1%) e **Rio de Janeiro** (7,2%). Desse modo, verifica-se uma semelhança entre o MI e o MCIDADES quanto à origem da demanda.

Figura 6 – Pedidos de acesso à informação por UF

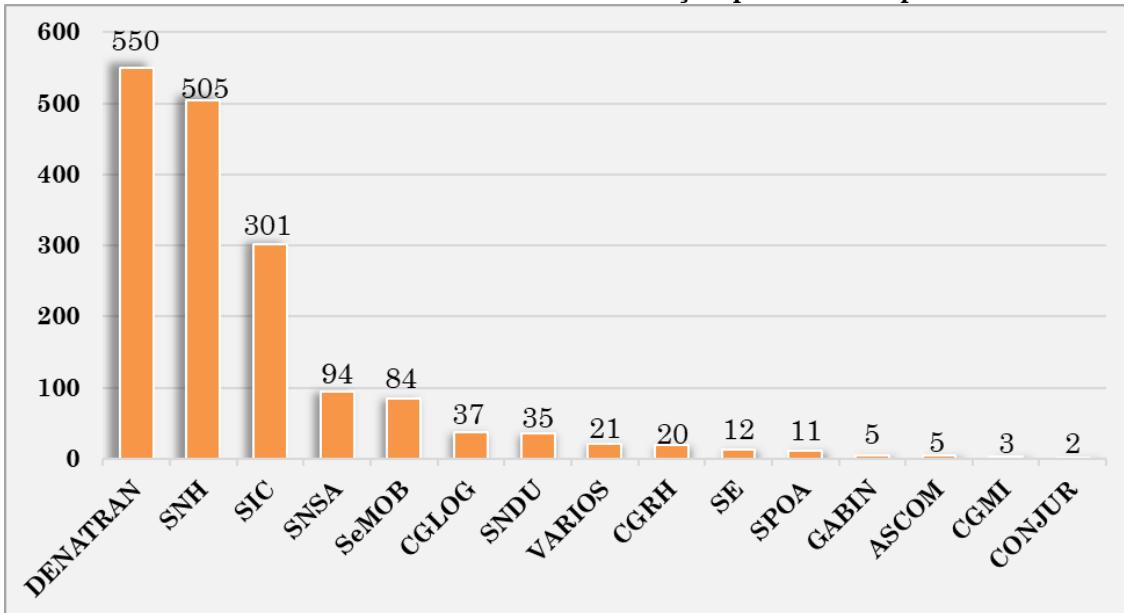


FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

6.5 Por área técnica do MCIDADES

As áreas que receberam pedidos de informação em 2018 foram: **Denatran** (32,6%), Secretaria Nacional de **Habitação** -SNH (30,0%) e respondidos pelo próprio **SIC** (17,9%). Também foram verificadas demandas de responsabilidade da: Secretaria Nacional de **Saneamento Ambiental** - SNSA (5,6%); Secretaria Nacional de **Transporte e da Mobilidade Urbana** (5,0%); Coordenação-Geral de Recursos Logísticos - CGLOG (2,2%); Secretaria Nacional de **Desenvolvimento Urbano** - SNDU (2,1%); mais de uma área (1,2%); Coordenação-Geral de Recursos Humanos - CGRH (1,2%); Secretaria Executiva - SE (0,7%); Subsecretaria de Planejamento Orçamento e Administração - SPOA (0,7%); Gabinete - GABIN (0,3%); Assessoria de Comunicação Social - ASCOM (0,3%); Coordenação-Geral de Modernização e Informática – CGMI (0,2%) e Consultoria Jurídica (0,1%).

Gráfico 29 – Pedidos de acesso à informação por área responsável



FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

Dentre os pedidos mais demandados pelo cidadão estão o Programa Minha Casa Minha Vida - MCMV, pois dos 505 pedidos recebidos pela SNH, 359 foram relacionados a este Programa. Além destes, dos pedidos respondidos diretamente pelo SIC (301), 45 eram demandas do Minha Casa Minha Vida. Dessa forma, no ano de 2018, o MCIDADES recebeu ao menos 404 pedidos de informação solicitando alguma informação sobre o MCMV.

Entre as informações mais solicitadas do Programa Minha Casa Minha Vida estão:

- Dados estatísticos gerais sobre o MCMV;
- O número de unidades contratadas e entregues;
- O número de famílias contempladas;
- Valores gastos com o programa;

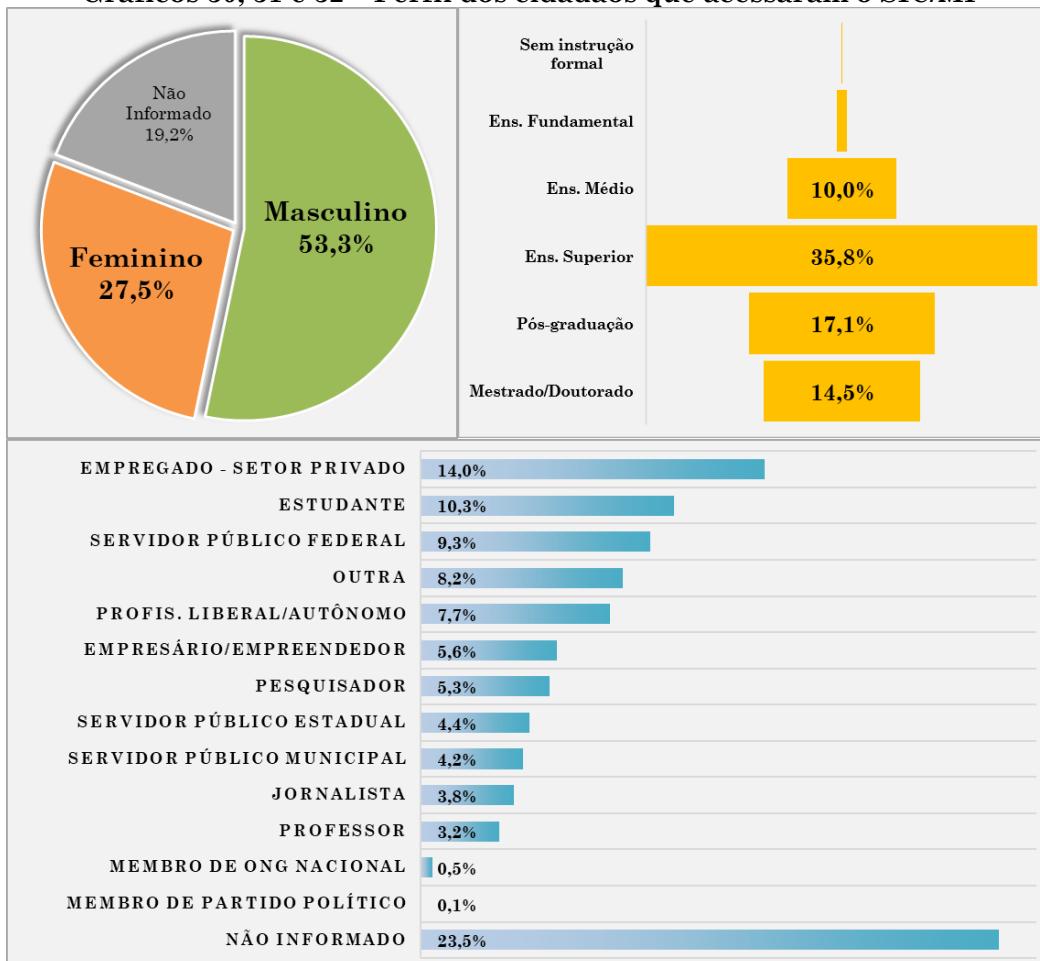
- Municípios beneficiados pelo Programa;
- Lista das construtoras que fazem parte do MCMV;
- Relação dos empreendimentos financiados;
- Repasse do MCMV por agente/instituição financeira (por faixa/município/estado por ano ou desde o início do programa);
- Número de rescisões por inadimplência e distratos do MCMV;
- Dados Gerais/Histórico do MCMV.

Dessa forma, observa-se que este volume de pedidos de informação pode ser reduzido com a transparéncia ativa do MCMV. Portanto, com a redistribuição da pasta do Denatran e o uso de transparéncia ativa, as demandas do SIC podem diminuir consideravelmente, por volta de 48%.

6.6 Por perfil dos cidadãos

Examinando os dados dos cidadãos que acessaram o SIC/MCIDADES, tem-se que o perfil é formado principalmente por **empregados do setor privado e estudantes** (24,3%), e que mais de 67,4% possui, no mínimo, o **ensino superior**.

Gráficos 30, 31 e 32 – Perfil dos cidadãos que acessaram o SIC/MI



FONTE: e-SIC – extração em 15/02/2019.

7. CONCLUSÃO

Atualmente, a **transparência ativa** é um instrumento de melhoria contínua dos serviços prestados, bem como é um dos papéis da ouvidoria pública. Como canal de participação social, cabe à Ouvidoria buscar, junto aos setores, o **adequado atendimento** ao cidadão e, paralelamente, contribuir para o aperfeiçoamento da **gestão pública**.

Em junho de 2018, entrou em vigor, a **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Assim, destacam-se rol exemplificativo de referida Lei com as **atribuições das ouvidorias**:

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.

Com base na citada Lei, a Ouvidoria do MDR, a fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação, deverá então desempenhar papel de apontar melhorias na transparência, atualização dos dados no sítio eletrônico oficial, acompanhamento de prazos e qualidade das respostas.

Por fim, tendo em vista a reestruturação ministerial, a tipologia das demandas recebidas e a utilização da transparência ativa, estima-se que o MDR, em 2019, terá de 900 a 1200 manifestações de Ouvidoria e de 1000 a 1250 pedidos de acesso à informação.