

2017

# RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA

Referente ao ano de 2017

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

19 de Janeiro de 2018

Brasília-DF

<http://www.mi.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>

[ouvidoria.mi@integracao.gov.br](mailto:ouvidoria.mi@integracao.gov.br)

**HELDER ZAHLUTH BARBALHO**  
MINISTRO DE ESTADO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL

**MÁRIO RAMOS RIBEIRO**  
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

**SÉRGIO NOGUEIRA SEABRA**  
ASSESSOR ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO

**FLÁVIA CASTRO DE ANDRADE**  
OUVIDORA

**EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL**

ALESSANDRA AGUIAR SEADI  
ANDRÉ ERICK VIEIRA FREIRE  
DOLORES LUISA LUNA DOS SANTOS  
EVELYN LARISSA DIAS GARCIA (Assessora)  
GABRIELLE LIMA BOAVENTURA  
GRAZYELLE DE SOUSA (Secretária)  
PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA  
RAFAEL NOGUEIRA ALVES

**EQUIPE DO CALL CENTER**

ISABELLA RODRIGUES DOS SANTOS (Supervisora)  
ANA LUIZA AMORIM DA SILVA  
MARIA EDUARDA DE MATOS FERREIRA  
SIRLEI MARAISA DE OLIVEIRA  
THAIANNE FERREIRA DE ARAÚJO GOMES

## **AGRADECIMENTOS**

*A Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional se prima em construir um caminho melhor para o serviço público por meio da participação social.*

*Dessa forma, a equipe buscou zelar pela transparência, eficiência e presteza junto ao cidadão, bem como se integrar com as áreas do órgão para oferecer um atendimento de qualidade.*

*Assim, o agradecimento vai especialmente a essas pessoas do MI que fizeram e fazem parte dessa construção. Tendo a Ouvidoria como um dos canais de participação social, pode-se perceber está se ascendendo a uma postura mais consciente do papel de cada no processo construtivo das políticas públicas e seus impactos junto à sociedade.*

*Agradecimentos também aos dirigentes desse Ministério, em especial àqueles que protagonizam as decisões e que aprimoram as ações da Pasta, enxergando a importância de atender bem o público.*

*Também aos demais que implantam as políticas públicas que estão sob a responsabilidade, ainda que de forma transversal do órgão, e que são de grande importância para dirimir as desigualdades regionais ainda existentes em nosso país.*

***Flávia Castro  
de Andrade***

*Ouvidora do Ministério da Integração Nacional*

# Sumário

<b>HISTÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>OUVIDORIA</b> .....	<b>6</b>
1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO E ENTIDADE VINCULADA .....	6
2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO E QUANTITATIVO MENSAL.....	7
3. DEMANDAS POR ÁREA .....	9
4. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS .....	11
5. COMPARATIVO DOS EXERCÍCIOS ANTERIORES .....	12
6. DEMANDAS POR REGIÃO E ESTADO .....	13
6.1 POR REGIÃO .....	13
6.2 POR ESTADO .....	14
7. DEMANDAS POR FAIXA ETÁRIA E ESCOLARIDADE.....	14
7.1 POR FAIXA ETÁRIA .....	15
7.2 POR ESCOLARIDADE .....	16
8. ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES.....	17
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17
<b>TELEATENDIMENTO</b> .....	<b>19</b>
<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>22</b>
<b>METAS ALCANÇADAS</b> .....	<b>26</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>27</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa mostrar o quantitativo das manifestações registradas no exercício de 2017 na Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional, em relação às três ações que estão sob sua responsabilidade: Ouvidoria (Fale Conosco, e-mail, urnas, telefone, cartas), Teleatendimento (0800 610021) e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - este no quesito de atendimento e resposta.

Visando uma integração entre as ações do órgão, foi criada em 2009, a Rede de Ouvidorias do Ministério da Integração Nacional, por meio da Portaria 94/2009-MI, que definiu que haveria um sistema informatizado para controle das demandas e um número de Discagem Direta Gratuita (DDG), ambos únicos, que atenderia às ouvidorias do Ministério da Integração Nacional (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).

Para o seu acompanhamento está dividido pelos serviços citados, apresentando os dados estatísticos de cada um desses campos. Serão apresentados os dados que tramitam pelo setor institucional da Ouvidoria-Geral, entre eles alguns das entidades vinculadas, com exceção da Codevasf, que em 2015 implantou o sistema da Ouvidoria Geral da União do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (OGU/CGU).

Primeiramente serão apresentados os dados da Ouvidoria, detalhando os quantitativos conforme tipologia, órgão, área, região/estado, entre outros, para uma compreensão e análise das demandas. Tais números referem-se aos dados do MI e entidades vinculadas. Haverá algumas comparações com ano anterior para possibilitar uma apreciação da situação exposta.

Em um segundo momento os dados serão referentes ao Teleatendimento, que atua de forma centralizada. As ligações deste canal em relação as entidades vinculadas se concentram no MI e são repassadas aos entes após avaliação da demanda inicial. Como as ações desenvolvidas pelas entidades vinculadas muitas vezes se complementam, a centralização fornece ao cidadão uma melhor orientação de qual órgão ou ente poderá esclarecer suas dúvidas

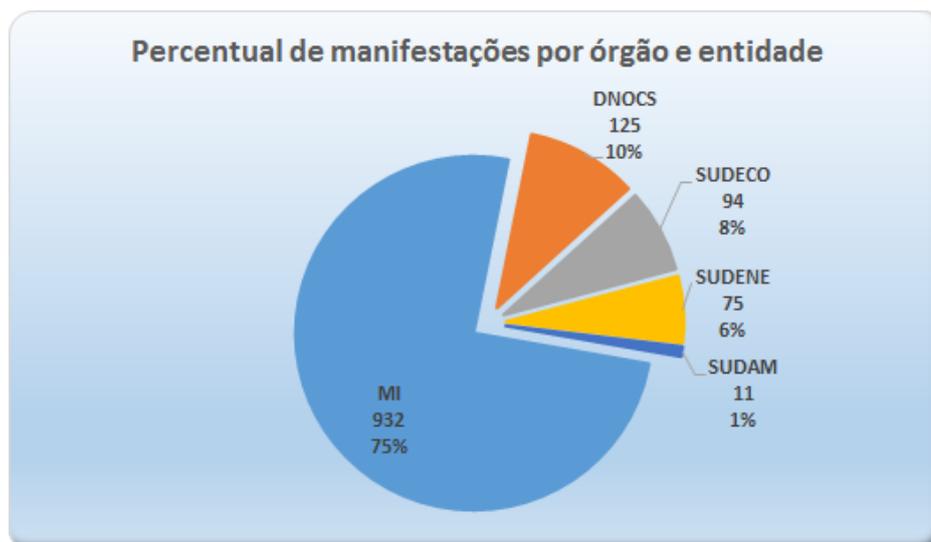
E, por fim, serão mostrados os dados referentes aos pedidos de informação extraindo as informações do sistema do e-SIC, de responsabilidade da CGU. Em relação ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), cabe ao setor da Ouvidoria o recebimento, o acompanhamento e o envio da resposta, observando para que não ocorra a perda do prazo estabelecido em Lei. Compete à Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) monitorar junto à Controladoria Geral da União o andamento do serviço prestado bem como o encaminhamento dos relatórios determinados pelas normas referentes ao SIC. O Assessor Especial exerce a função de Autoridade de Monitoramento.

## 1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO E ENTIDADE VINCULADA

No exercício de 2017 houve um total de 1.237 manifestações registradas pelo sistema da Ouvidoria, o SisOuvidor3. Desse total, 932 referiam-se ao Ministério da Integração Nacional, equivalendo a 75% do total.

Ilustra-se que nesse contexto não é possível considerar a totalidade das demandas da Codevasf, pois não houve a implantação do sistema definido pela Rede em seu ambiente, possuindo um canal próprio. Quando o cidadão entra em contato solicitando informação de competência da Companhia, informa-se os canais existentes dessa empresa. Esses registros contabilizaram 17, das 932 deste Ministério.

Gráfico 1



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 2. TIPO DE MANIFESTAÇÃO E QUANTITATIVO MENSAL

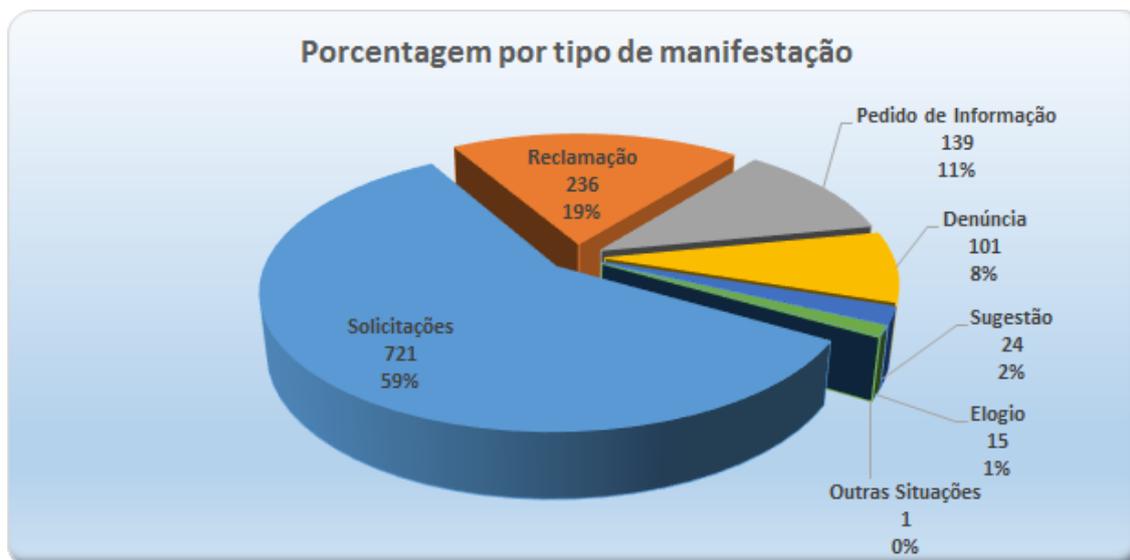
No gráfico abaixo, estão as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do MI por tipo. As tipologias utilizadas pela ouvidoria são: denúncia, elogio, solicitação, reclamação e sugestão, as quais definidas na IN 01/2014-OGU/CGU.

Destaca-se que a maioria foi referente a “Solicitação”, 59%, que são assuntos diversos, como por exemplo, informações se o município é contemplado com o Programa Água pra todos, informações sobre FCO, pagamento dos recursos referente à operação Carro-Pipa, entre outros.

Essa nomenclatura foi adotada pela Ouvidoria para que os “Pedidos de Informação” fiquem então restritos aos serviços prestados pelo SIC.

É importante ressaltar que, com exceção da Sudeco e SUDAM, as demais vinculadas ainda utilizam a nomenclatura “Pedido de Informação”. Dessa forma, esse termo ainda aparece nas estatísticas deste relatório, representando 11% das manifestações recebidas no período.

Gráfico 2



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

Na tabela 1 evidencia a distribuição por mês, tipologia e órgão ou entidade responsável, percebe-se que durante os meses tem uma certa constância. Na tabela 2 pode-se verificar os números distribuídos mensalmente por cada tipologia.

Tabela 1

Órgão/Entidade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
<b>MI</b>	<b>87</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>103</b>	<b>85</b>	<b>70</b>	<b>94</b>	<b>54</b>	<b>92</b>	<b>72</b>	<b>47</b>	<b>932</b>
Denúncia	5	3	2	3	8	1	6	5	1	15	15	3	67
Elogio	-	2	-	2	3	-	-	5	-	1	-	1	14
Reclamação	16	16	11	15	22	28	15	22	13	17	11	13	199
Solicitações	64	50	59	61	67	54	48	59	38	55	45	30	630
Sugestão	2	2	2	-	3	2	1	3	2	4	1	-	22
<b>DNOCS</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>125</b>
Denúncia	1	3	-	1	2	2	7	2	2	2	6	-	28
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Outras Situações	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Pedido de Informação	9	2	5	7	6	4	3	6	8	5	7	7	69
Reclamação	4	-	6	-	3	4	-	1	1	2	2	2	25
Sugestão	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>SUDECO</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>94</b>
Denúncia	-	1	1	-	3	1	-	-	-	-	-	-	6
Pedido de Informação	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Reclamação	2	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Solicitações	7	12	8	8	8	6	7	4	5	9	3	5	82
<b>SUDENE</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>75</b>
Pedido de Informação	5	-	-	2	2	8	11	17	5	10	8	1	69
Reclamação	-	1	1	-	2	-	-	-	1	1	-	-	6
<b>SUDAM</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
Reclamação	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Solicitações	-	2	2	-	-	1	-	2	-	1	1	-	9
Sugestão	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total Geral</b>	<b>116</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>102</b>	<b>129</b>	<b>112</b>	<b>99</b>	<b>127</b>	<b>76</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>1.237</b>

FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

Tabela 2

Tipologia	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral
Solicitações	71	64	69	69	75	61	55	65	43	65	49	35	721
Reclamação	22	17	18	18	27	32	16	23	15	20	13	15	236
Pedido de Informação	14	2	5	9	8	12	14	24	13	15	15	8	139
Denúncia	6	7	3	4	13	4	13	7	3	17	21	3	101
Sugestão	2	3	2	-	3	3	1	3	2	4	1	-	24
Elogio	-	2	-	2	3	-	-	5	-	1	1	1	15
Outras Situações	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total Geral</b>	<b>116</b>	<b>95</b>	<b>97</b>	<b>102</b>	<b>129</b>	<b>112</b>	<b>99</b>	<b>127</b>	<b>76</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>1.237</b>

FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

É possível observar que houve uma concentração maior nos meses de maio, agosto e outubro que, em sua maioria, são Solicitações para Secretaria Nacional de Defesa Civil – SEDEC, referentes à assuntos diversos como acesso ao Sistema S2ID bem como operação carro pipa.

Gráfico 3



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

### 3. PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2017

Reforça-se aqui que pedido de informações referente ao quadro de funcionários do DNOCS e Solicitação de informação referente ao FCO, registraram 49 manifestações, cada uma. Demandas recebidas por este Ministério e encaminhadas para o Dnocs e Sudeco, respectivamente, responsáveis pela resposta.

Tabela 3

PRINCIPAIS ASSUNTOS	
Classificação	Qtd
Reclamação referente a operação carro pipa	69
Outros pedidos de informação ref. a SUDENE	55
Solicitação referente a outro órgão	55
Solicitação referente ao Programa Água para Todos	55
Solicitação de informação referente ao FCO	53
Solicitação referente a RENER	48
Solicitação referente ao sistema S2ID	46
Solicitação referente à abrangência e influência territorial do PISF	33
Denúncia referente a operação carro pipa	31
Encerramento por duplicidade com outra manifestação pela OUVIDORIA	29
Pedido de informação ref. a Quadro de Funcionários DNOCS	24
Solicitação referente à duração, às etapas e ao andamento das obras do PISF	23
Solicitação de competência do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	21
Encerramento pelo não esclarecimento do cidadão após solicitação de mais informações pela OUVIDORIA	21
Solicitação referente a convênio SDR	20
Solicitação referente a operação carro pipa	18
Outra solicitação referente à Defesa Civil	18
Manifestação de competência da CODEVASF	17
Solicitação referente a cursos de capacitação	17
Solicitação de materiais/publicações da SEDEC	17
Solicitação referente a reconhecimento de SE/ECP	16
Reclamação referente à construção de Barragem/Açude/Adutora	15
Outros pedidos de informação ref. ao DNOCS	15
Reclamação ref. ao DNOCS	14
Reclamação ref. ao quadro de funcionários DNOCS	14
Reclamação referente ao sistema S2ID	13
Reclamação referente à abrangência e influência territorial PISF	12
Solicitação referente à obtenção de recursos SEDEC	12
Solicitação referente a Defesa Civil Estadual/Municipal	12
Outra solicitação referente ao SIH-PISF	11
Elogio referente à abrangência e influência territorial PISF	10
Reclamação referente ao Programa Água para Todos	9
Reclamação referente às empresas que trabalham nas obras PISF	9
Pedido de informação ref. a competências e missão do DNOCS	9
Outros assuntos	396
<b>Total de manifestações recebidas de Jan/2017 a Dez/2017</b>	<b>1.237</b>

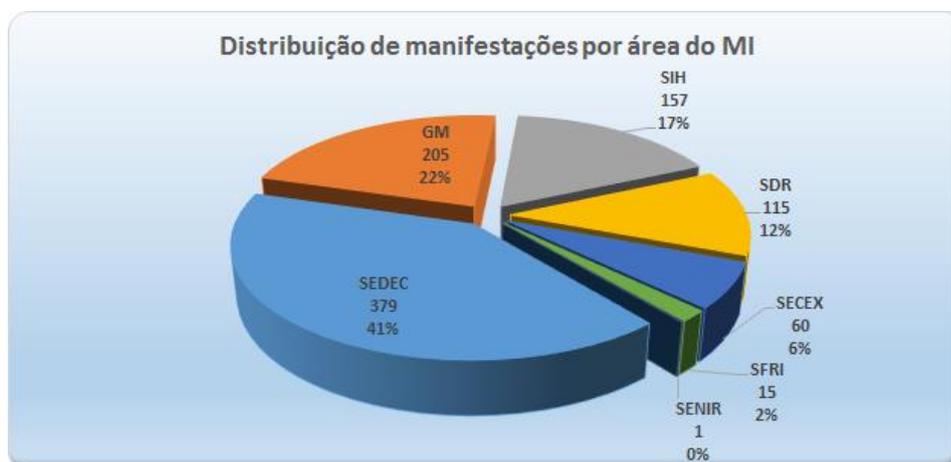
#### 4. DEMANDAS POR ÁREAS DO MI

Neste seguimento os registros estão distribuídos pelas áreas a que foram atribuídos. As demandas foram consolidadas pelos órgãos de assistência direta e imediata, Gabinete do Ministro (GM) e Secretaria Executiva (SECEX), e pelos órgãos singulares, Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (SEDEC), Secretaria de Infraestrutura Hídrica (SIH), Secretaria de Desenvolvimento Regional (SDR), Secretaria de Fundos Regionais e Incentivos Fiscais (SFRI) e Secretaria Nacional de Irrigação (SENIR), totalizando 794 manifestações.

No Gráfico 4, percebe-se que a SEDEC e SIH juntas representam 66% do total das demandas do Ministério.

Esclarecemos que, das demandas dirigidas ao GM, a Ouvidoria é responsável em grande parte pelas respostas, respondemos diretamente ao cidadão, por exemplo, demandas que não são de competência deste Ministério e Vinculadas.

Gráfico 4



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

#### 5. COMPARATIVO DOS EXERCÍCIOS ANTERIORES

Conforme gráfico a seguir é possível perceber um pequeno aumento no número de registros de manifestações em relação ao ano de 2016.

Gráfico 5



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

Gráfico 6



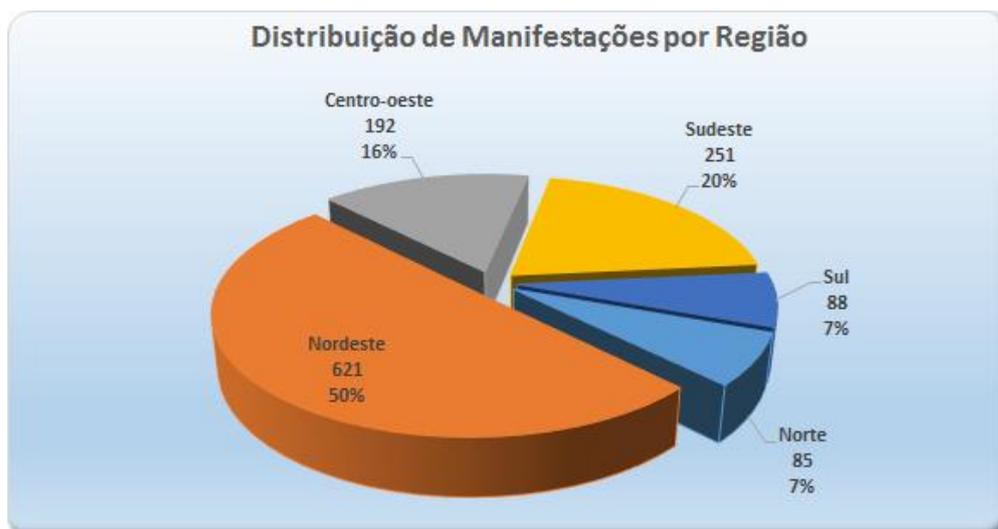
FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 6. DEMANDA POR REGIÃO E ESTADO

### 6.1 POR REGIÃO

O Ministério da Integração Nacional, devido às suas competências e aos programas sob sua responsabilidade, possui grande força na Região Nordeste. Do total de manifestações, 55% referiram-se a essa região, conforme gráfico 7. Grande parte dessa demanda refere-se aos programas ou as ações relacionadas à Defesa Civil, como a Operação Carro Pipa e à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e ao Projeto de Integração do São Francisco.

Gráfico 7



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 6.2 POR ESTADO

Com grande concentração de manifestações na Região Nordeste, apresenta-se no gráfico 8 o indicativo por Estado, revelando maior participação popular em Pernambuco e Ceará.

Destaca-se ainda o Distrito Federal, com 131 manifestações, equivalendo a 11% do total, e São Paulo e Minas Gerais, que seguem como destaques da Região Sudeste apesar de não serem Estados com atuação prioritária das políticas públicas pelo MI.

Em breve levantamento realizado, os principais públicos do Distrito Federal são servidores públicos, profissionais da área de jornalismo e pessoas ligadas a área de educação como estudantes ou docentes.

Observa-se ainda que a Região Norte, somando todos os Estados, apresenta um quantitativo muito aquém do quadro geral, representando 3% do total. Dentre eles, apenas o Estado do Pará apresentou demanda superior a 20.

Gráfico 8



FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 7. DEMANDAS POR FAIXA ETÁRIA E ESCOLARIDADE

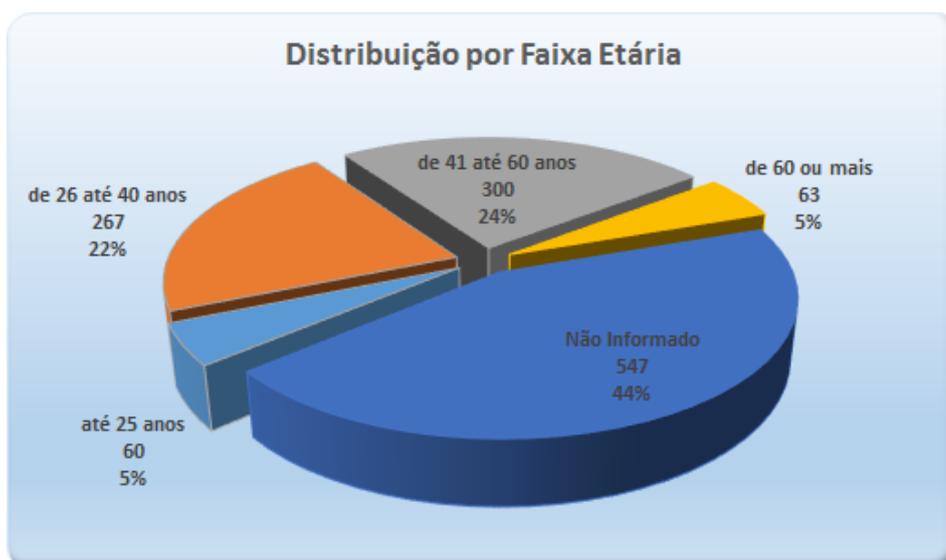
A fim de ilustrar o maior número de dados possíveis, foram coletadas as informações dos usuários em relação à faixa etária e à escolaridade, permitindo visualizar o quantitativo de cada um bem como o perfil do público que procura o Ministério.

Importante frisar que não há a obrigatoriedade de preenchimento desses dados quando do seu preenchimento no Sisouvidor3, bem como não há um campo solicitando essas informações de faixa etária e escolaridade nos formulários distribuídos pela Comunicação Itinerante do PISF para atender as manifestações dos cidadãos via Caixas de Comunicação (urna), gerando assim um elevado número no campo “Não Informado”.

### 7.1 FAIXA ETÁRIA

Conforme observado no Gráfico 9, os cidadãos mais participativos se concentram entre o público de 41 a 60 anos, seguida da faixa etária dos 26 a 40 anos. Infere-se que este público é em grande parte beneficiário das políticas do órgão considerando o tipo de manifestação que chega por meio desse canal.

Gráfico 09



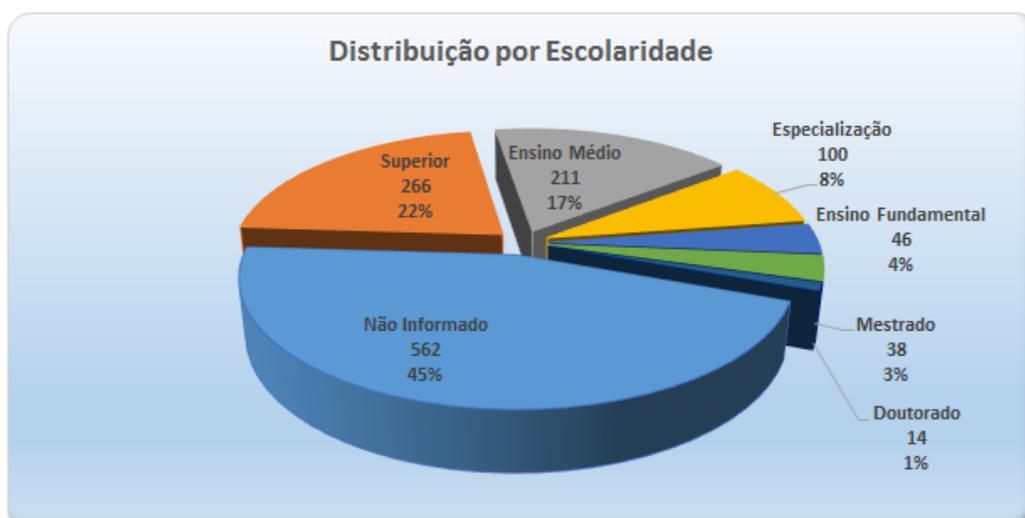
FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 7.2 ESCOLARIDADE

Estes dados foram coletados para verificar o perfil dos usuários em relação ao nível de instrução. Conforme apresentado gráfico abaixo, a proporção referente ao ensino superior é maior, seguida por aqueles que possuem ensino médio.

Entre os que indicaram terem mestrados ou doutorados grande parte gostaria de obter informação de políticas do órgão e que não estavam organizadas no site ou o material existente era insuficiente para sua análise. Não era propriamente um pedido de informação característico do SIC, pois havia reclamação e questionamentos sobre as ações em si.

Gráfico 10



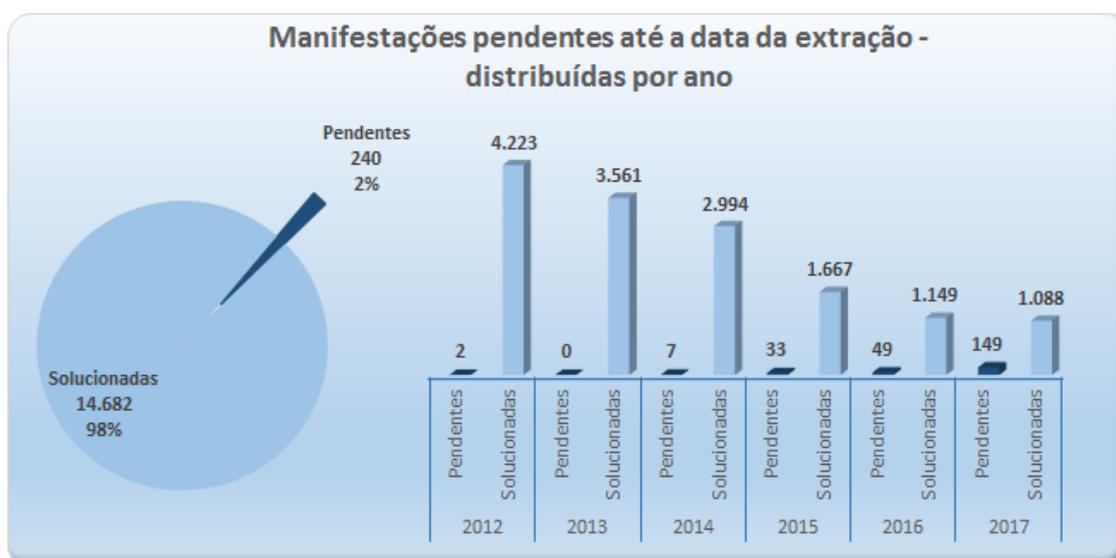
FONTE: SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 8. ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES

Das 1.198 manifestações do ano de 2016, em torno de 98% foram respondidas no próprio exercício. Existe ainda um saldo de 40 manifestações abertas referentes aos anos anteriores. Importante ressaltar que as manifestações somente podem ser encerradas após a resposta conclusiva ou após autorização da área responsável com a devida justificativa, no caso de um encerramento sem o posicionamento ao cidadão. Entretanto, cabe enfatizar que a grande parte é atendida em um tempo razoável.

Das 168 pendentes, 94 são de responsabilidade do DNOCS, 55% do total.

Gráfico 11



FONTE: MIOuv e SisOuvidor3 – extração em 19/01/2018

## 9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi implantada em março de 2014 por meio de um link em que o cidadão, ao receber sua resposta por e-mail, poderá acessá-lo e preencher um formulário.

Conforme dados abaixo, de janeiro a dezembro, foram registradas 53 opiniões representando um percentual de 5% do total das manifestações registradas. Apesar da baixa participação na pesquisa, os números já servem de amostragem para verificar a atuação do MI junto ao cidadão.

Pelo levantamento 66% dos cidadãos, que se prontificaram a responder, estão satisfeitos. A pesquisa considera, também, em mais de 71% como muito importante o papel da Ouvidoria, conforme Gráfico 14.

Gráfico 12

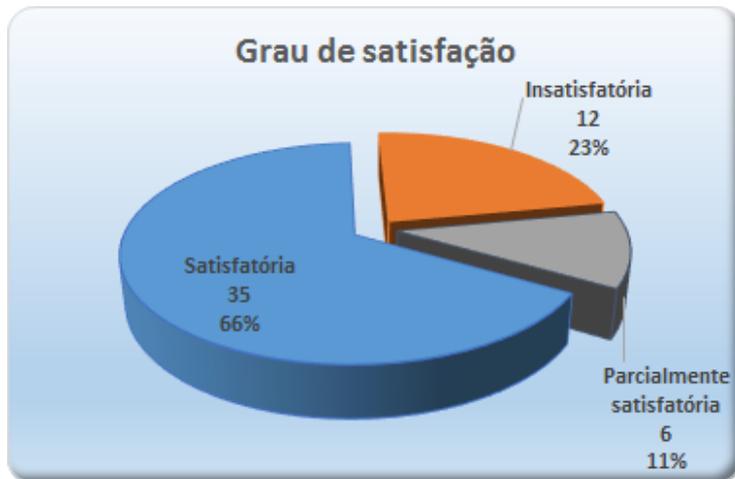


Gráfico 13

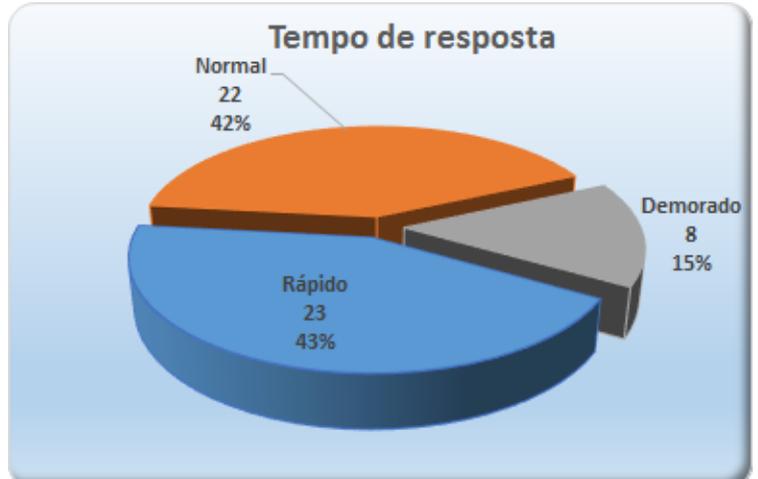


Gráfico 14



Fonte: [docs.google.com/ouvidoria.mi@gmail.com/formulário](https://docs.google.com/ouvidoria.mi@gmail.com/formulário) pesquisa de satisfação - extração em 22/01/2018

Com a implantação dos serviços do Teleatendimento, com atendentes próprias e um sistema específico para registro das ligações, é possível identificar as principais manifestações feitas pelos usuários e de qual localidade estão ligando.

O universo sobre o qual trabalhamos em 2016 foi de 3.963 atendimentos, distribuídos entre os seguintes tópicos: Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, Programa Água para Todos, Auxílio Emergencial (Bolsa Estiagem) e Outros, apresentados na Tabela 4.

Importante destacar que estes números apresentam apenas as ligações atendidas e registradas pelas atendentes do teleatendimento, e que os dados são anotados conforme informação repassada pelo cidadão.

## 10. EVOLUÇÃO DE LIGAÇÕES

Gráfico 15



FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido - extração em 06/01/2015

## 11. ASSUNTOS DEMANDADOS

Evidencia-se, abaixo, os itens e subitens dos tópicos relacionados ao serviço do teleatendimento. É possível verificar que há muitas ligações referentes a programas de responsabilidades de outros Órgãos, como o Seguro Safra e o Bolsa Família.

Tabela 4

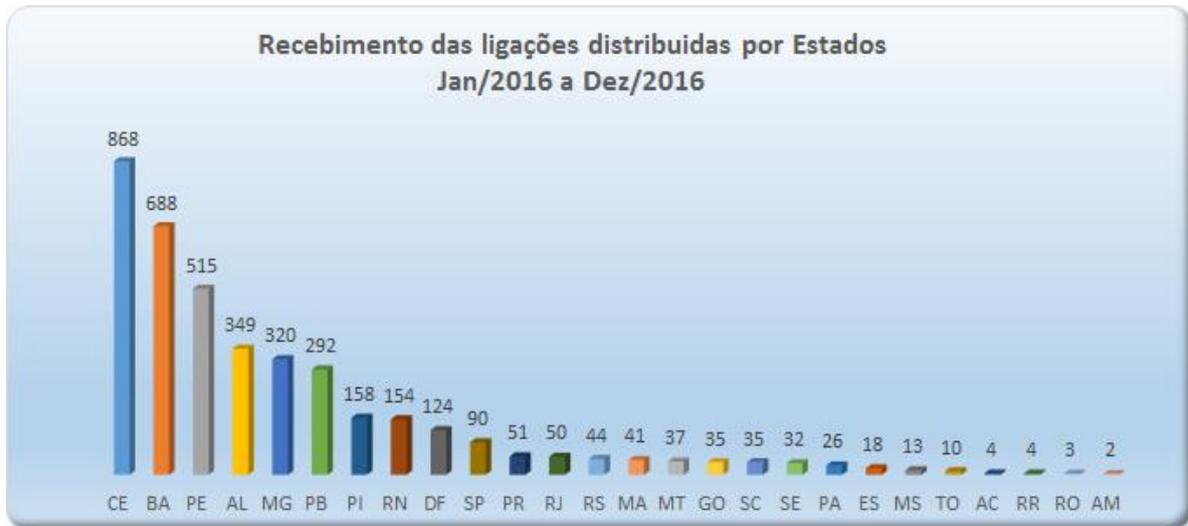
<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
<b>01 - Ouvidoria</b>	63
<b>02 - SIC</b>	15
<b>03 - Água para Todos</b>	108
<b>04 - Bolsa Estiagem</b>	-
04.8 - Dúvidas/ Informações Gerais	103
<b>05 - Carro Pipa</b>	1.476
<b>06 - Outros</b>	-
06.01 - Bolsa Família	84
06.02 - Seguro Safra	69
06.07 - Chapéu de Palha	24
06.08 - Dúvidas/Informações Gerais ref. a outros Órgãos	84
06.09 - Dúvidas/ Informações Gerais ref. a outros setores do MI ou Entidades Vinculadas	1.214
<b>07 - CODEVASF</b>	-
07.01 - Questionamentos acerca do água para todos	715
07.02 - Duvidas sobre Financeiro	9
07.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais	56
<b>08 - DNOCS</b>	0
08.01 - Questionamentos acerca do água para todos	20
08.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais	111
<b>09 - SUDAM</b>	15
<b>10 - SUDECO</b>	-
10.01 - Questionamentos ref. ao FCO	50
10.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais	10
<b>11 - SUDENE</b>	-
11.01 - Questionamentos ref. ao FNE	14
11.04 - Outras dúvidas/ Informações Gerais	98
<b>Total Geral</b>	<b>4.338</b>

FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido - extração em 02/01/2018

## 12. POR REGIÃO E ESTADO

Abaixo, no Gráfico 16, apresenta-se o número de ligações atendidas por estado da federação, sendo que o Estado do Ceará registrou o maior número de ligações, seguido da Bahia e Pernambuco. Estes três estados representam em torno de 47% do total de ligações do Ministério.

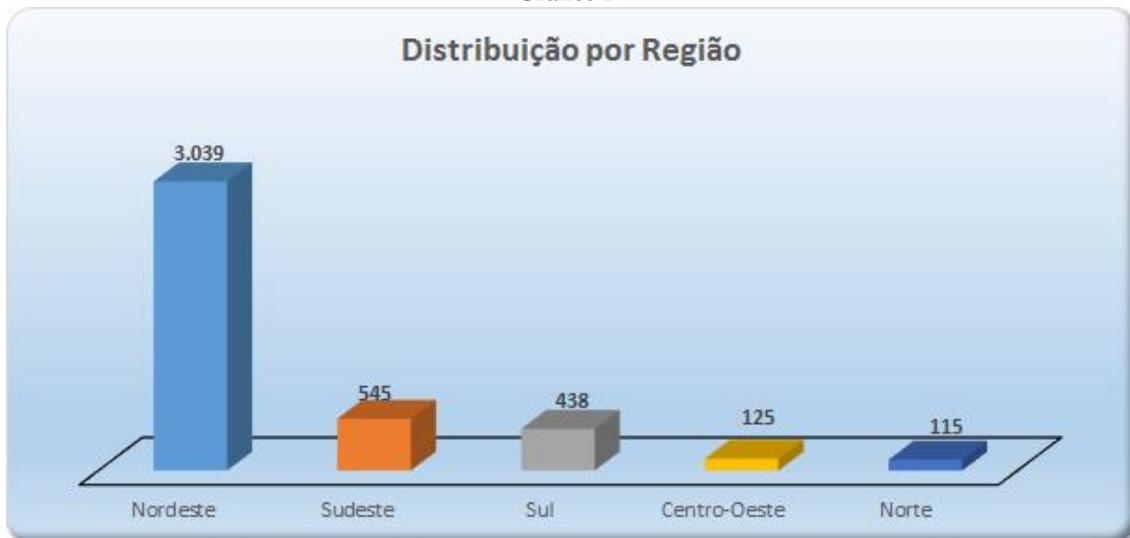
Gráfico 16



FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido - extração em 02/01/2018

O próximo gráfico reforça o que já vem sendo demonstrado, com a predominância da Região Nordeste na procura dos serviços aqui no MI, cerca de 70% do total se refere aquela região.

Gráfico 17



FONTE: SisOuvidor3 – Módulo Atendimento Rápido - extração em 02/01/2018

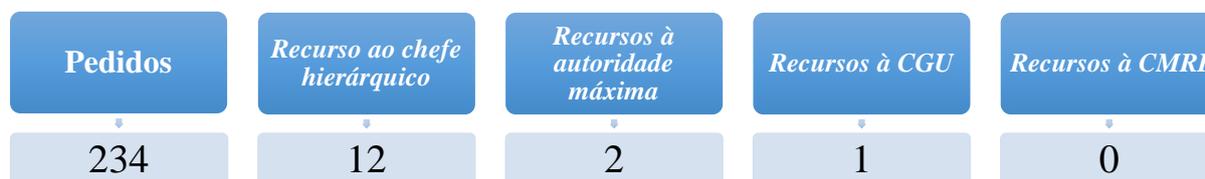
## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

### 13. QUANTITATIVO

No ano de 2016 foram atendidos **234** pedidos de informações (média mensal de 19,05) sendo que em 11 desses pedidos o MI não tem competência institucional para responder. Além disso, 4 pedidos tiveram acesso negado, sendo 2 por serem pedidos genéricos e 2 por serem incompreensíveis.

Do total, 12 entraram com recurso e desses apenas 2 com recurso de 2ª instância, sendo respondido diretamente pela Ouvidoria do MI por se tratarem de uma reclamação e não pedido de acesso à informação. Ressalta-se que o direito a recurso se deve em face do entendimento pelo cidadão de não ter tido seu pedido de informação solicitado atendido, podendo requerer novos esclarecimentos.

Destaca-se ainda que este mesmo pedido recorreu ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), o que significa que o cidadão não acolheu ao final a resposta encaminhada. Contudo, a decisão da CGU foi pela perda de objeto do recurso interposto tendo em vista que a reclamação foi atendida ao longo da instrução processual.



FONTE: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Os motivos apresentados para o cidadão buscar o MI novamente foram por considerar a informação incompleta ou entender que a informação recebida não correspondia com a solicitada, vide tabelas abaixo:

Recurso 1ª Instância	
Informação Incompleta	4
Outros	4
Informação recebida não corresponde à solicitada	2
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1
Grau de sigilo não informado	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

<b>Recurso 2ª Instância</b>	
Informação Incompleta	2
Outros	0
Informação recebida não corresponde à solicitada	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

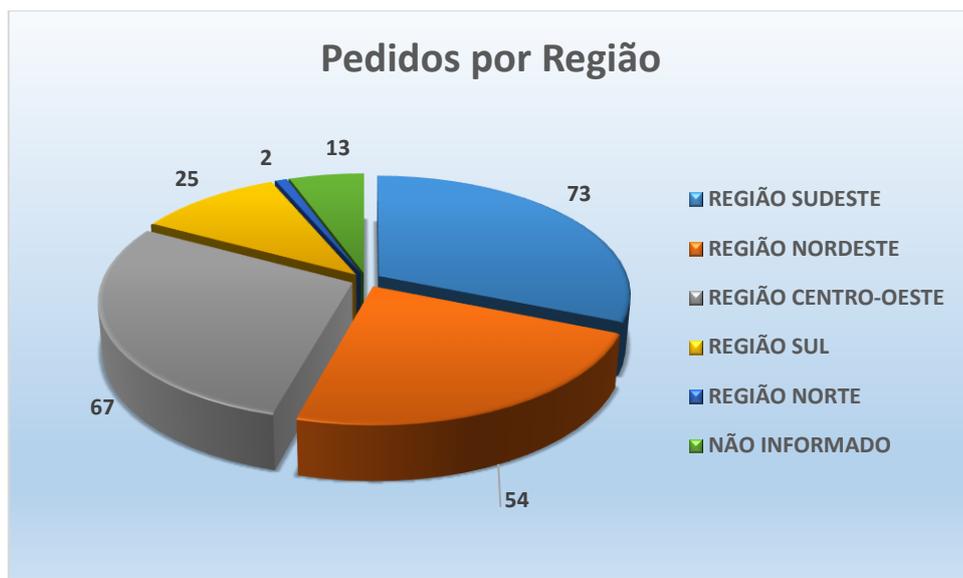
Os 234 pedidos de informação recebidos pelo MI tiveram uma média de **1,83 perguntas por pedido** totalizando 429 perguntas feitas em 2016 com um total de 188 solicitantes.

<b>Características dos pedidos de acesso à informação</b>	
Total de pedidos de informação:	234
Total de perguntas:	429
Perguntas por pedido:	1,83
Total de solicitantes:	188
Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	5
Solicitantes com um único pedido:	156

O mês de agosto foi o período com mais pedidos de informação recebidos (26) e o mês de abril o que teve menos pedidos atendidos (15) mantendo assim a média em 19,50 pedidos por mês.

<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Evolução</b>
Janeiro/2016	17	7,26%	-
Fevereiro/2016	19	8,12%	11,76%
Março/2016	23	9,83%	21,05%
Abril/2016	15	6,41%	-34,78%
Mai/2016	21	8,97%	40,00%
Junho/2016	17	7,26%	-19,05%
Julho/2016	17	7,26%	0,00%
Agosto/2016	26	11,11%	52,94%
Setembro/2016	21	8,97%	-19,23%
Outubro/2016	20	8,55%	-4,76%
Novembro/2016	17	7,26%	-15,00%
Dezembro/2016	21	8,97%	23,53%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>	<b>-</b>
Média por mês	19,50	-	-





### 14.1 Informações sobre os solicitantes

De acordo com as tabelas a seguir, ressalta-se que a maioria dos pedidos de informação recebidos no período foram feitos por pessoas físicas e que apenas 4,70% foram de pessoas jurídicas. Dentre as pessoas físicas, 135 são do sexo masculino, 76 do sexo feminino e 23 não informaram.

Tipo de Solicitante	Pedidos	Frequência
Pessoa Física	223	95,30%
Pessoa Jurídica	11	4,70%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Gênero	Pedidos	Frequência
Feminino	76	34,64%
Masculino	135	60,34%
Não informado	23	5,03%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

Conforme as tabelas a seguir, destaca-se que 34,98% das pessoas físicas solicitantes informaram que possuem ensino superior e 21,08% têm pós-graduação. Da mesma forma, na declaração da profissão, 37 informaram que são estudantes, 42 são servidores públicos federais, 24 pesquisadores e 28 não informaram a profissão.

<b>Escolaridade</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>
Ensino Médio	31	13,90%
Ensino Superior	78	34,98%
Pós-graduação	47	21,08%
Mestrado/Doutorado	46	20,63%
Não informado	19	8,52%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,00%</b>

<b>Profissão</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>
Estudante	37	16,59%
Servidor público federal	42	18,83%
Pesquisador	24	10,76%
Empregado - setor privado	17	7,62%
Outra	14	6,28%
Professor	8	3,59%
Servidor público municipal	7	3,14%
Profis. Liberal/autônomo	10	4,48%
Jornalista	11	4,93%
Empresário/empreendedor	7	3,14%
Servidor público estadual	7	3,14%
Membro de ONG nacional	4	1,79%
Membro de partido político	1	0,45%
Não informado	28	12,56%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,00%</b>

Na tabela abaixo, seguem as áreas de atuação das pessoas jurídicas que solicitaram informação:

<b>Área de atuação - PJ</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>
Comércio e serviços	3	27,27%
Governo	2	18,18%
Representante da sociedade civil	2	18,18%
Empresa - Indústria	1	9,09%
Jurídica/Política	1	9,09%
Terceiro Setor	1	9,09%
Outros	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

#### **14.2 Informações sobre o tempo de resposta**

Com relação ao tempo de resposta do Ministério da Integração Nacional, houve 10 (dez) prorrogações de tempo (4,27% do total); porém, mais de 80% dos pedidos foram respondidos nos primeiros 20 dias – conforme determina a Lei de Acesso à Informação – acarretando o tempo médio de resposta em 12,74 dias.

<b>Tempo de resposta</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Acumulado</b>
1 a 10 dias	94	40,17%	40,17%
11 a 20 dias	98	41,88%	82,05%
21 a 32 dias	42	17,95%	100,00%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

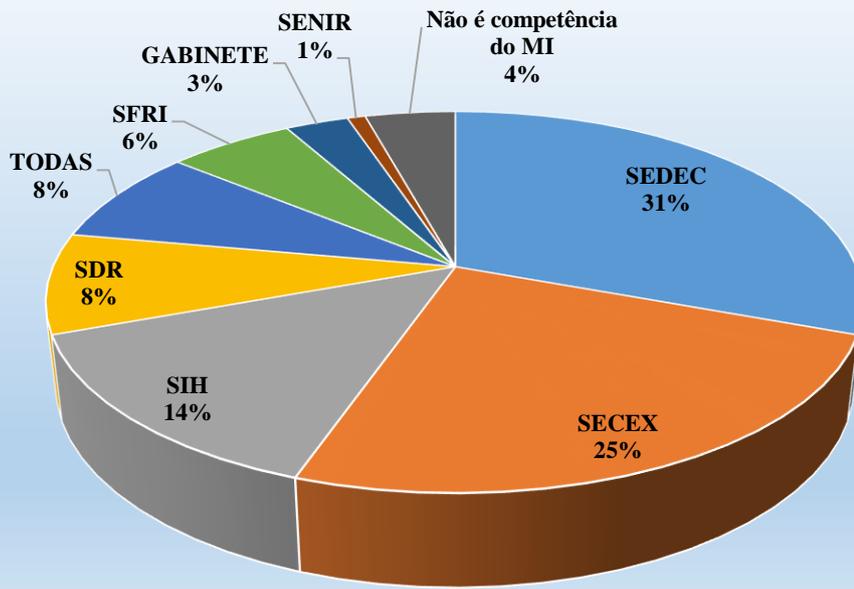
### 14.3 Informações por Secretaria Responsável

No ano de 2016, dentre as pastas do MI, destacam-se a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (SEDEC) com um total de 72 pedidos de informação e a Secretaria Executiva (SECEX) com 58 pedidos. Assim, os assuntos mais requisitados neste período foram “Reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública” e “Informações sobre convênios”.

<b>Secretaria Responsável</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Acumulado</b>
SEDEC	72	30,77%	30,77%
SECEX	58	24,79%	55,56%
SIH	33	14,10%	69,66%
SDR	20	8,55%	78,21%
TODAS	18	7,69%	85,90%
SFRI	14	5,98%	91,88%
GABINETE	7	2,99%	94,87%
SENIR	2	0,85%	95,73%
Não é competência do MI	10	4,27%	100,00%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

<b>Principais Assuntos (2016)</b>	<b>Pedidos</b>	<b>Frequência</b>	<b>Acumulado</b>
Informações sobre convênios	33	14,04%	14,04%
Reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública	30	12,77%	26,81%
Informações sobre a Defesa Civil	22	9,36%	36,17%
Informações sobre Gestão de Pessoas	22	9,36%	45,53%
Projeto de Integração do Rio São Francisco (PISF)	14	5,96%	51,49%
Fundos Regionais e Incentivos Fiscais	12	5,11%	56,60%
Informações sobre Planejamento e Melhoria da Gestão	11	4,68%	61,28%
Política e Programas de Desenvolvimento Regional	10	4,26%	65,53%
Demais assuntos	70	29,79%	95,32%
Não é competência do MI	10	4,27%	100,00%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

## Pedidos por Secretaria



Fazer entender que hoje em dia transparência é um instrumento de melhoria contínua dos serviços prestados é um dos papéis da ouvidoria pública. Como canal de participação social cabe à Ouvidoria buscar junto ao órgão o adequado atendimento ao cidadão e, paralelamente, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública. Estar calcados numa combinação entre participação, gestão e controle, permite a área estabelecer padrões e iniciar processos de melhoria.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Integração Nacional passou a ter papel fundamental a partir de 2007 e, desde então, tem desenvolvido um trabalho de aprimoramento dos seus serviços. Atualmente procura definir padrões que possam ajudar os gestores em suas rotinas e ações, trazendo informações que subsidiam, ainda de forma tímida, algumas decisões.

Atualmente, se trabalha com produção de relatórios internos, mas está sendo desenvolvido um painel para subsidiar os gestores que poderão acessá-lo para monitorar as tipologias e os assuntos mais demandados entre outros.

Verifica-se ser necessário uma divulgação mais forte nas Regiões Norte e Centro-Oeste, regiões que também possuem políticas públicas de responsabilidade do MI, como ações de defesa civil e políticas de desenvolvimento regionais.

Em resumo, apesar da redução da participação do cidadão por meio do canal da Ouvidoria, foi possível manter o padrão e o discernimento na melhoria da gestão das políticas públicas entre as diversas áreas do Ministério e das entidades vinculadas, grandes executoras das políticas públicas.