

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA

Brasília, 31 de março de 2023



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA

Ministro da Integração e do Desenvolvimento Regional

VALDER RIBEIRO DE MOURA

Secretário-Executivo

MARILENE DOS SANTOS NASCIMENTO

Chefe de Gabinete do Ministro

CLAUDENICE CUSTÓDIO RIBEIRO

Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva

EQUIPE DA OUVIDORIA

PAULA EL-JAICK DE BARROS FRANCO YIDA

Ovidora

DIOGO LEMES MARTINS

Coordenador

ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE

Analista Técnico Administrativo

CRISTHIAN ANDRES AGUIAR REYES MOREIRA

Analista Técnico Administrativo

ANGELO TOCCHINI ROCHA TRISTÃO

Assistente Administrativo

VILMA DOS SANTOS

Técnica Secretariado

DAVI SOARES SOUSA SANTOS

Estagiário

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO.....	5
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA DO MIDR.....	9
4.	COMPOSIÇÃO DA EQUIPE	9
5.	CRIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	11
5.1.	Fala.br	11
5.2.	Telefone/ Whatsapp.....	11
5.3.	E-mail.....	11
5.4.	Atendimento Presencial/ Correspondência	11
6.	NORMATIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS.....	15
6.1.	Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023.....	16
6.2.	Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023:.....	17
7.	ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	18
7.1.	Manifestações recebidas pelo MIDR.....	18
7.2.	Atendimentos realizados pelo MIDR.....	19
7.3.	Análise por Assunto das manifestações.....	21
7.3.1.	Proteção e Defesa Civil.....	21
7.3.2.	Segurança Hídrica.....	23
7.3.3.	Desenvolvimento Regional e Territorial.....	25
7.3.4.	Fundos e Instrumentos Financeiros	27
7.3.5.	Secretaria-Executiva	28
7.3.6.	Gabinete do Ministro	30
7.3.7.	Integridade	31
8.	ATENDIMENTO A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	32
8.1.	Pedidos recebidos pelo MIDR	33
8.2.	Pedidos Atendidos pelo MIDR.....	34
8.3.	Análise por Assunto dos Pedidos	36
8.3.1.	Proteção e Defesa Civil.....	36
8.3.2.	Segurança Hídrica.....	38
8.3.3.	Desenvolvimento Regional e Territorial.....	40
8.3.4.	Fundos e Instrumentos Financeiros	41
8.3.5.	Secretaria-Executiva	43
8.3.6.	Gabinete do Ministro	45
8.3.7.	Integridade	47

9.	PAINÉIS GERENCIAIS.....	48
10.	TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	56
10.1.	Informações de divulgação obrigatória	56
10.2.	Informações da Ouvidoria	58
11.	CARTA DE SERVIÇOS.....	59
11.1.	Proteção e defesa civil.....	59
11.2.	Segurança Hídrica.....	60
11.3.	Desenvolvimento Regional.....	60
12.	FÓRUNS DESENVOLVE BRASIL.....	61
13.	PESQUISA DESENVOLVE BRASIL	64
14.	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD.....	71
15.	AÇÕES DO PLANO DE INTEGRIDADE DO MIDR	73
16.	COMITÊ DE OUVIDORIAS – MIDR E VINCULADAS	75
17.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR é uma instância de apoio à governança, que tem como papel fundamental a promoção da participação e do controle social junto à pasta.

Destacamos que, em 1º de janeiro de 2023, por força da [Medida Provisória N° 1.154](#), convertida na [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#), as competências do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR foram divididas entre os atuais Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR.

Ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR foram atribuídas as competências de promover o desenvolvimento regional, o ordenamento territorial, a irrigação, a segurança hídrica e a proteção e defesa civil.

O cumprimento dessas competências, que impactam tão fortemente a qualidade de vida das pessoas, em um país de grande diversidade étnica, cultural e socioeconômica, distribuída desigualmente por um território continental, que reúne características físicas e necessidades também diversas, é um enorme desafio.

Por isso, a comunicação do órgão com a sociedade precisa ser efetiva, para que os gestores disponham de informações precisas e tempestivas, que contribuam com o alcance dos melhores resultados.

Nesse sentido, ao longo de 2023, a Ouvidoria dedicou-se fortemente na ampliação e na simplificação dos meios de contato da sociedade com o Ministério e na promoção da transparência ativa.

Importante ressaltar que o ano de 2023 demandou tempo e esforços para a implantação da nova Ouvidoria, em função da separação do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, para a criação dos novos Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR.

Apesar de todos os desafios, o ano de 2023 foi de muitas entregas, como relatadas ao longo deste documento, e deixou estruturados os meios necessários para que 2024 seja de ainda mais e melhores resultados.

2. INTRODUÇÃO

Pelo presente Relatório de Gestão, apresentamos os resultados e as entregas da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR, no ano de 2023.

Inicialmente, importante pontuar que o [Decreto nº 11.347, de 1º de janeiro de 2023](#), que aprovou a estrutura regimental e o quadro demonstrativo de cargos em comissão e das funções de confiança do MIDR, colocou a Ouvidoria como órgão de assistência direta e imediata do Ministro de Estado, em conformidade com a orientação constante no Art. 9º do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), que regulamenta a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que dispõe sobre a participação, proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública federal.



As competências da Ouvidoria foram estabelecidas no Art. 10 do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), abrangendo as atividades típicas de Ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a representação do Ministério em assuntos de proteção de dados pessoais, a coordenação de comitê de ouvidorias do MIDR e das entidades vinculadas ao órgão e a promoção da participação social, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade - APSD.

Art. 10. À Ouvidoria compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e no [art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#);

II - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculadas ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais; e

IV - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços; e
- c) pesquisas de opinião.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

Além de coordenar o Comitê das Ouvidorias no âmbito do MIDR, cujas atribuições foram definidas pela [Portaria MIDR nº 905, de 2 de março de 2023](#), os seguintes normativos internos do Ministério atribuíram à Ouvidoria a responsabilidade de coordenação das seguintes comissões:

1. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS (Art. 5º da [Portaria MIDR nº 2.016, de 21 de junho de 2023](#));
2. Comissão Interna para implementar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no âmbito do MIDR (Art. 3º, § 1º da [Portaria MIDR nº 1.833, de 1º de junho de 2023](#)).

A Ouvidoria também integra e participa dos seguintes colegiados:

1. [Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional e entidades vinculadas](#), coordenado pela Assessoria de Participação Social e Diversidade;
2. [Comitê de Governança Digital do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional](#), coordenado por representante da Secretaria-Executiva;

3. [Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional](#), coordenado pelos responsáveis pelos serviços arquivísticos da Pasta;

4. [Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema de Segurança Pública - FNOSP](#), coordenado pelo Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública;

Destacamos também o [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#), que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, que evidenciou o papel fundamental das ouvidorias de canal exclusivo para o recebimento de denúncias na administração pública federal.

Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.

Tendo em vista a responsabilidade por algumas funções de integridade, ainda, a Ouvidoria contribui com a implementação do Programa de Integridade do Ministério (PROGRIDE), conforme estabelece o Art. 3º, III do [Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023](#), que institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal.

A seguir, então, em cumprimento ao disposto nos Arts. 14 e 15 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que tratam da elaboração anual de relatórios de gestão, pelas unidades de ouvidoria da administração pública federal, apresentamos a seguir, os desafios e os resultados alcançados em cada eixo de atuação da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, em 2023.

3. IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA DO MIDR

Tendo em vista o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR ter sido criado em janeiro de 2023, a partir da divisão do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional, com o Ministério das Cidades – MCid, os primeiros meses de 2023 foram de preparação para a criação das duas novas ouvidorias.

Inicialmente, sob a condução do então Ouvidor do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, que passou a ser o Ouvidor do Ministério das Cidades – MCid, foi providenciada a divisão do serviço de atendimento, mediante a separação da equipe e das manifestações, por assunto, de acordo com as Pastas recém-criadas.

Também, foi solicitada à Controladoria-Geral da União – CGU, a criação dos novos órgãos na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. No entanto, em função de dificuldades técnicas, o recebimento e o tratamento de todas as manifestações continuaram sendo realizados pelo canal do extinto Ministério do Desenvolvimento Regional – MIDR, até a viabilização da criação, no dia 14 de fevereiro de 2023.

Simultaneamente, ao longo do mês de janeiro de 2023, o Ministro de Estado da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR entrevistou pessoalmente os candidatos ao cargo de Ouvidor da Pasta, demonstrando a grande importância atribuída à unidade de ouvidoria em sua gestão.

Com a nomeação da Ouvidora do MIDR, no início do mês de fevereiro, então, avançou-se no processo de criação dos canais de atendimento da ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR e, a partir da criação da unidade da Pasta no Fala.BR, a separação se efetivou.

4. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

O processo de composição da equipe da Ouvidoria foi iniciado em janeiro de 2023, quando da publicação da força da [Medida Provisória Nº 1154](#), posteriormente convertida na [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#), que criou o Ministério das Cidades – MCid e o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, a partir da divisão das competências do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR.

No mês de janeiro de 2023, o Ouvidor do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, que foi designado a assumir a Ouvidoria do Ministério das Cidades – MCid, providenciou a divisão da equipe e conduziu os trabalhos de ambas as ouvidorias até a nomeação da Ouvidora do MIDR, no dia [6 de fevereiro de 2023](#).

Além do cargo de Ouvidor, o [Decreto nº 11.347, de 1º de janeiro de 2023](#), que aprovou a estrutura regimental e o quadro demonstrativo de cargos em comissão e das funções de confiança do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, destinou para a unidade de ouvidoria, conforme a seguir, além do cargo de Ouvidor, a função de Coordenador, que foi preenchida no dia [30 de junho de 2023](#).

OUVIDORIA	1	Ouvidor	FCE 1.13
Coordenação	1	Coordenador	FCE 1.10

Dos três servidores designados para a Ouvidoria do MIDR, na divisão com o MCid, uma saiu de licença ainda em março, para tratar de assuntos particulares, e outro, deixou a unidade em abril, para assumir cargo comissionado em outra entidade.

Por outro lado, em março, foi disponibilizado um colaborador terceirizado para a Ouvidoria e, no inicio de julho, foi nomeado o Coordenador da unidade.

No mês de setembro, a equipe da Ouvidoria recebeu uma técnica em secretariado e um estagiário e, em novembro, mais um servidor do Ministério passou a compor a equipe.

Como resultado, a equipe da Ouvidoria, no final de dezembro de 2023, estava bem estruturada, composta por sete profissionais, todos de nível superior (o estagiário em curso), e de seis formações diferentes (arquitetura, sociologia, administração, direito, tecnologia e biologia), conjugando valiosa diversidade de conhecimentos e experiências.

5. CRIAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Na forma da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), conhecida como Código de Defesa dos Direitos do Usuário de Serviços Públicos, a Administração tem o dever de atender os usuários de serviços públicos adequadamente, com a observância dos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Por isso, uma das primeiras providências a serem tomadas pela Ouvidoria do MIDR, em criação, foi a disponibilização de canais de atendimento diversificados, acessíveis e de qualidade para os usuários do serviço de atendimento.

5.1. Fala.br

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, que é o sistema de uso obrigatório pelas ouvidorias da administração pública federal, passou a contar com a opção de registro para a Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, a partir do dia 14 de fevereiro de 2023.

Então, as manifestações tratadas de janeiro até aquela data como sendo do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, foram tramitadas uma a uma para o Ministério adequado.

5.2. Telefone/ Whatsapp

Foi disponibilizado número de fácil memorização, (61) 2034-4444, para o atendimento tanto por telefone como por WhatsApp.

5.3. E-mail

O endereço de e-mail da Ouvidoria do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR, ouvidoria@mdr.gov.br, ficou sob a gestão do MIDR. Por questões técnicas, a atualização da sigla ainda não pôde ser viabilizada.

5.4. Atendimento Presencial/ Correspondência

Nos primeiros anos de 2023, os espaços físicos dos Ministérios precisaram ser adequados para acomodar a nova estrutura.

Nessa organização, o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR recebeu o 6º, 7º e 8º andares do bloco E da Esplanada dos Ministérios e o edifício Celso Furtado, na Quadra 906, da Asa Norte de Brasília.

Como o gabinete do Ministro de Estado da Integração e do Desenvolvimento Regional foi instalado no bloco E da Esplanada dos Ministérios, entendeu-se que seria natural que os usuários procurassem atendimento no mesmo local.

No entanto, o espaço para o atendimento presencial precisa ter fácil acesso para os usuários e, ao mesmo tempo, deve ficar em local reservado, onde não sejam observados ao direcionarem-se à Ouvidoria, de modo a preservar, especialmente, os denunciantes.

Por isso, entendia-se importante que a sala da Ouvidoria fosse implantada no Térreo do edifício, para que o usuário não precisasse acessar elevadores, nem se identificar na recepção.

Porém, esse andar havia sido designado para o Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação – MCTI.

Ao saber da questão, a Ouvidoria do Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação – MCTI rapidamente se prontificou a disponibilizar parte do espaço que ocupava no Térreo para a implantação da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR.

Assim, no dia 23 de abril de 2023, a sala da Ouvidoria do MIDR foi inaugurada no local.



Para o projeto da sala de atendimento da Ouvidoria foram estabelecidas as seguintes diretrizes:

1. Acesso sem circular por entre os servidores da unidade;
2. Inexistência de obstáculos à passagem de cadeirantes;
3. Proteção visual em relação às pessoas que transitam pelo corredor do andar;
4. Proteção acústica e conforto térmico;
5. Infraestrutura para registro de manifestações;
6. Layout que oferecesse conforto e apoiasse o estabelecimento da relação de confiança.

Como resultado, a sala de atendimento da Ouvidoria foi instalada da seguinte forma:

7. Posicionamento da porta de acesso logo na entrada da sala da Ouvidoria, sem a necessidade de passar por entre os servidores e colaboradores da unidade, de modo a evitar exposição do usuário. Nesse sentido também, foi estabelecida a prática de deixar a porta de acesso à sala da Ouvidoria sempre aberta, para que o usuário não hesite acessá-la e seja rapidamente recepcionado e direcionado para a sala de atendimento;
8. Dimensionamento dos acessos e dos espaços adequados à circulação por cadeirantes;
9. Fechamento com apenas uma divisória contendo janela de vidro, incluída para proporcionar conforto luminoso, voltada para o fundo da sala, onde fica a mesa da Ouvidora. As demais divisórias da sala são inteiriças, impedindo a visão pelos que passam ou entram na sala da Ouvidoria.
10. Posicionamento da sala de atendimento fazendo limite com áreas de circulação e com a área interna da sala da Ouvidoria, de modo a proteger o conteúdo das conversas. Além disso, foi instalado aparelho de ar-condicionado, que além de proporcionar conforto térmico, gera um leve ruído que auxilia a abafar o som;
11. Instalação de computador, ligado à rede lógica do Ministério, com login específico, para que o atendente não precise deixar a sala para eventuais

consultas e registros, durante o atendimento, e para que os usuários possam fazer seus próprios registros na sala da Ouvidoria, caso assim desejem;

12. Adoção de mesa redonda para o atendimento, de modo a evitar barreiras entre o atendente e o usuário, e assim criar sensação de cumplicidade;

13. Colocação de móvel com água e café, para não ser necessária a interrupção da conversa;

14. Inclusão de acessórios para tornar o espaço mais aconchegante, leve e amigável: um pequeno sofá, xícaras e jarra coloridos e pote com doces.





Com o passar dos meses, porém, percebeu-se que os servidores e colaboradores do Ministério que realizam suas atividades no Edifício Celso Furtado estavam tendo dificuldade de se deslocarem para a Esplanada dos Ministérios, para utilizarem o serviço de atendimento presencial da Ouvidoria.

Por isso, a Ouvidoria identificou, junto à Diretoria de Administração do Ministério, uma sala adequada naquele edifício, para utilização mediante agendamento.

Assim, a Ouvidoria também passou a disponibilizar atendimento presencial, mediante agendamento, no Edifício Celso Furtado.

6. NORMATIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

Em 2023, foram publicadas duas portarias de procedimentos da Ouvidoria do MIDR, com a finalidade de estabelecer diretrizes e padrões que pudessem contribuir com o fortalecimento da maturidade institucional da unidade e com o alcance da maior efetividade no atendimento às demandas cidadãos e usuários de serviços da Pasta: [Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023](#), que dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria, e a [Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023](#), que dispõe sobre o recebimento, o tratamento e a tramitação de denúncias e comunicações com teor de denúncia, no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR.

6.1. Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023

A Portaria de funcionamento da Ouvidoria do MIDR foi desenvolvida e publicada com a finalidade de fornecer instruções e orientações para a equipe da unidade realizar suas atividades e para os usuários internos e externos terem maior clareza sobre as competências e formas de atuação da unidade.

O normativo foi estruturado em oito capítulos:

- Capítulo I – Disposições preliminares: traz definições importantes para a compreensão da norma;
- Capítulo II – Da Conduta dos Agentes de Ouvidoria: estabelece princípios e valores a serem observados no exercício das atribuições dos agentes que desempenham suas atividades na unidade de ouvidoria do MIDR;
- Capítulo III – Da Institucionalidade: atribui garantias para a relevância institucional da unidade de ouvidoria no MIDR;
- Capítulo IV – Das Competências: relaciona as atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria, para o cumprimento de suas competências legais como instância pública de controle e participação social;
- Capítulo V – Dos Serviços de Atendimento e Informação ao Cidadão: detalha procedimentos para o recebimento, o tratamento, o atendimento e a resposta às manifestações e aos pedidos de acesso à informação registrados para o MIDR;
- Capítulo VI – Da Carta de Serviços ao Usuário: define procedimentos e requisitos para a elaboração, a atualização e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do MIDR;
- Capítulo VII – Das Ferramentas de Solução Pacífica de Conflitos: traz diretrizes e objetivos para a atuação na promoção da solução pacífica de conflitos;
- Capítulo VIII – Das Disposições Finais: prevê a formalização de plano de capacitação para a equipe e orienta os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução do titular da Ouvidoria.

6.2. Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023:

Considerando a sensibilidade e os riscos envolvidos nos procedimentos relacionados a denúncias e comunicações anônimas com teor de denúncia, a Ouvidoria entendeu importante desenvolver um normativo específico para o tema.

Além disso, a fim de que o normativo contemplasse os controles necessários à proteção do denunciante e à efetividade dos processos apuratórios, seu desenvolvimento foi feito em parceria com as demais unidades de integridade do Ministério.

O documento foi estruturado em seis capítulos:

- Capítulo I – Do Recebimento: orienta a disponibilização de meios para os usuários fazerem seus registros de denúncias e comunicações com teor de denúncia;
- Capítulo II – Do tratamento pela Ouvidoria: estabelece procedimentos de análise e tratamento prévio, abrangendo a verificação de requisitos mínimos para apuração, de registro no Fala.br, de pseudonimização de dados de identificação do denunciante, antes da tramitação para a unidade apuratória competente;
- Capítulo III – Da tramitação para as unidades apuratórias: dispõe sobre o cumprimento de requisitos de segurança e rastreabilidade, critérios a serem seguidos na tramitação dos processos para apuração e requisitos para a unidade apuratória conhecer a identidade do denunciante.
- Capítulo IV – Da resposta ao denunciante: esclarece a resposta a ser enviada ao denunciante, o período de restrição de acesso às informações.
- Capítulo V – Do encaminhamento para outro órgão ou entidade: estabelece procedimentos para o encaminhamento de denúncias e comunicações com teor de denúncia que extrapolam as competências de apuração do MIDR, para os órgãos e unidades competentes.
- Capítulo VI – Das disposições finais: prevê a estruturação e divulgação de dados estatísticos sobre o tratamento de denúncias e comunicações com teor de denúncia.

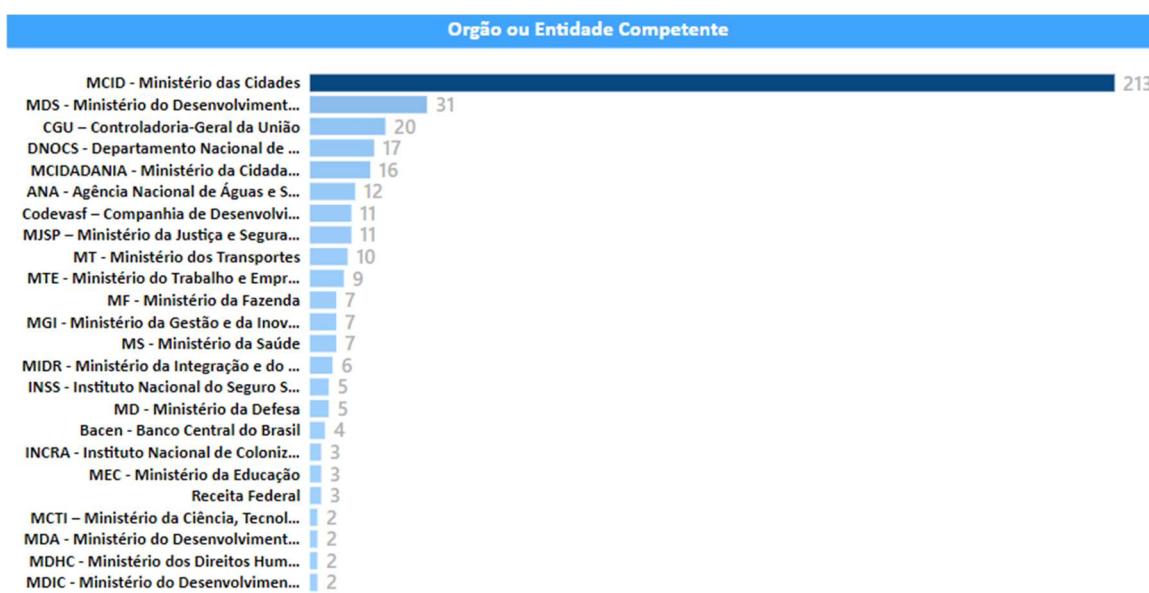
7. ATENDIMENTO A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Antes de iniciarmos a análise dos dados do serviço de atendimento da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, importante destacar que o órgão foi incluído no Fala.BR a partir do dia 14 de fevereiro de 2023. Por isso, os dados apresentados a seguir, referentes aos meses de janeiro e fevereiro estarão subdimensionados.

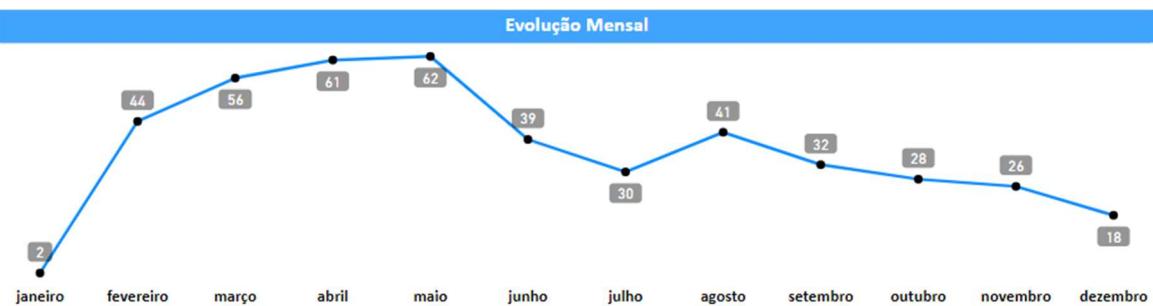
7.1. Manifestações recebidas pelo MIDR

Ao longo de 2023, o serviço de atendimento da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR recebeu 834 manifestações.

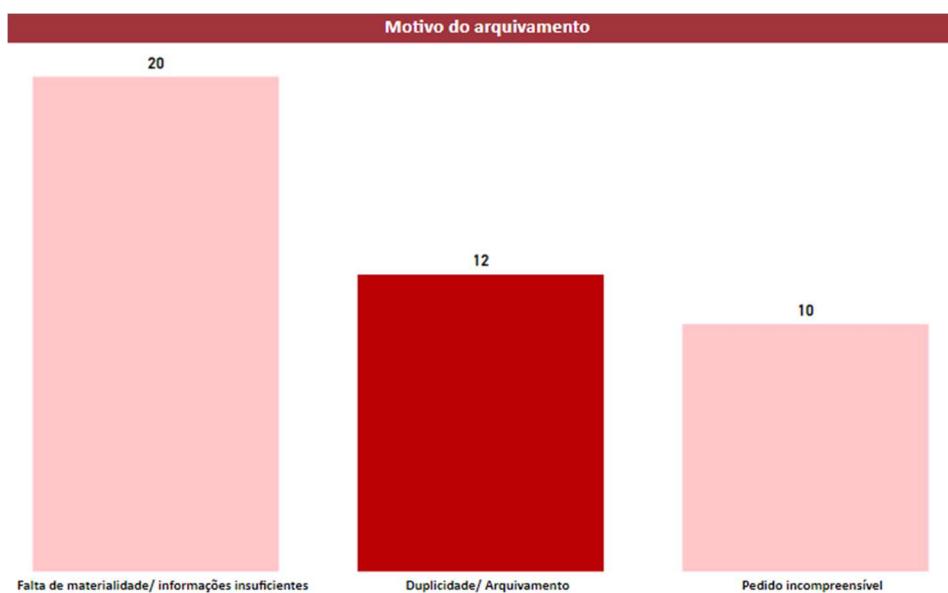
No entanto, em função da mudança na estrutura Ministerial, muitas das demandas recebidas não tratavam de assunto de competência do MIDR. Por isso, 439 (52,6%) do total recebido foi encaminhado para outros órgãos e entidades, principalmente para o Ministério das Cidades – MCid (213 – 48,5%).



Por outro lado, observa-se, pelo gráfico abaixo, que ao longo do ano ocorreu uma evolução mensal decrescente no número de encaminhamentos realizados, indicando que aos poucos os usuários foram conhecendo melhor a nova estrutura ministerial. Como resultado, o total encaminhado em dezembro (18) correspondeu a apenas 29% do aferido em maio (62), mês de maior número de encaminhamentos no ano.



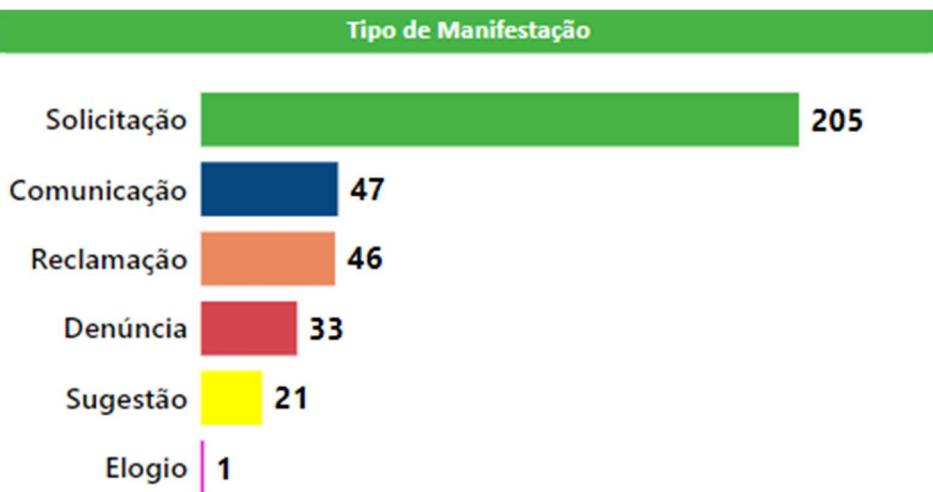
Das 834 manifestações recebidas, também ressaltamos que 42 foram arquivadas, por insuficiência de informações, duplicidade, entre outros motivos que inviabilizaram o prosseguimento do atendimento.



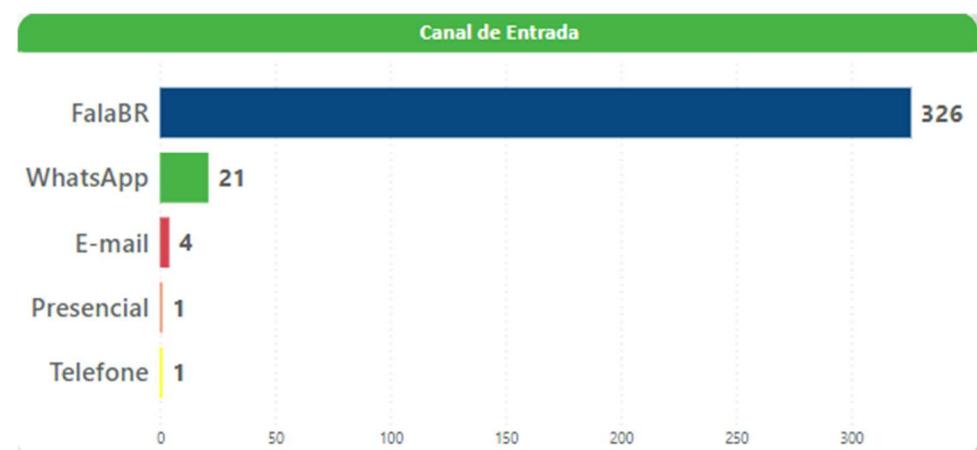
Considerando o exposto, procederemos a seguir à análise dos dados referentes às 353 manifestações efetivamente tratadas pelo MIDR, em 2023.

7.2. Atendimentos realizados pelo MIDR

Dos 353 atendimentos realizados pelo MIDR, em 2023, 205 (58,1%) foram Solicitações de Providências, 47 (13,3%) Comunicações Anônimas, 46 (13%) Reclamações, 33 (9,3%) Denúncias e 21 (5,9%) Sugestões e 1 (0,3%) Elogio.



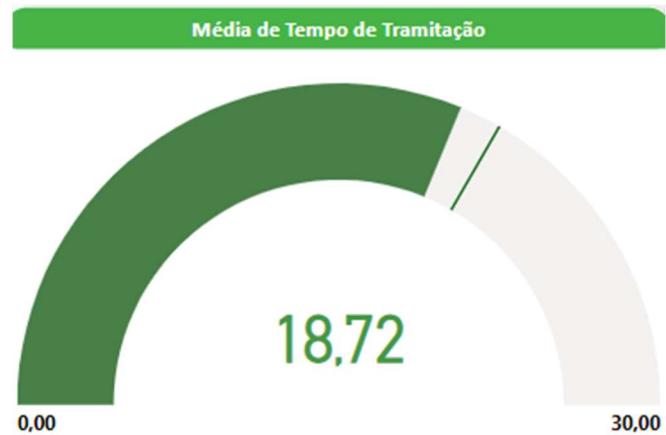
O Fala.BR foi o principal meio de contato escolhido pelos usuários para registro de suas manifestações (92,4%), seguido do WhatsApp (5,9%).



Os meses de maior demanda foram março (37), maio (52) e novembro (40).



O tempo médio de resposta aos usuários foi de 18,72 dias.

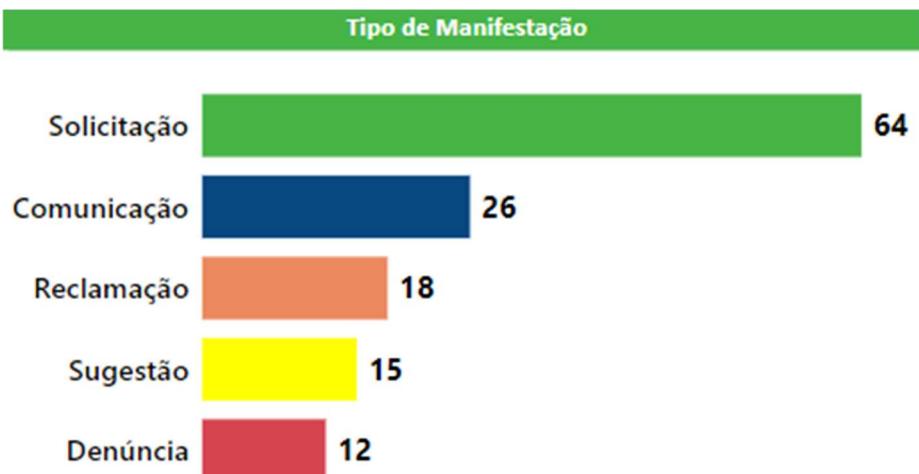


7.3. Análise por Assunto das manifestações

7.3.1. Proteção e Defesa Civil

A Secretaria Nacional de Defesa Civil – Sedec foi o órgão do Ministério mais demandado pelo serviço de atendimento, em 2023, com 135 manifestações tratadas (38,2% do total).

Dessas, 64 (47,4%) foram Solicitações de Providências, 26 (19,3%) Comunicações, 18 (13,3%) Reclamações, 15 (11,1%) Sugestões e 12 (8,9%) Denúncias.



As principais demandas direcionadas à Sedec tiveram por objetivo relatar problemas sobre a Operação Carro-Pipa (45), principalmente vindas do Ceará (27) e ações de prevenção ou resposta a desastres (25) que se referiram, principalmente, à costa leste do país.

Do total de 135 manifestações, 127 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram o Ceará (30), a Bahia (15), São Paulo (13) e Minas Gerais (12).



Os principais assuntos das demandas direcionadas a esses Estados foram:

- Ceará: a quase totalidade das 27 manifestações referentes ao Estado do Ceará tiveram como objetivo solicitar providências ou reclamar de problemas com o abastecimento de água realizado através da Operação Carro-Pipa, nos municípios de Tauá (19), Parambu (4) e Aiuaba (3).
- Bahia: das 15 manifestações, 6 tiveram como objetivo solicitar apoio por inundações ocorridas e 3 relataram problemas na Operação Carro-Pipa.
- São Paulo: as 13 manifestações recebidas trataram sobre ações diversas para prevenção de desastres (5) e solicitar informações sobre o sistema de alertas de riscos (3).
- Minas Gerais: das 12 manifestações recebidas, 5 tiveram como objetivo reclamar ou relatar irregularidades na execução de obras no sentido de alertar para prevenção de desastres.

Os meses de maior demanda sobre proteção e defesa civil foram fevereiro (14), junho (14) e novembro (21).



No mês de fevereiro, o objetivo principal das demandas recebidas foi solicitar dados ou apoio na utilização do Sistema Integrado de Informações sobre Desastres – S2ID (5) e solicitar a liberação de recursos para ações de prevenção (3) ou aprovação do Cadastro Nacional de Municípios com Áreas Suscetíveis a Ocorrência de Desastres (5).

No mês de junho, os principais assuntos foram problemas com a Operação Carro-Pipa (4) e solicitar informações de ação de prevenção de desastres (4) e solicitações referentes à S2ID (4).

Em novembro, das 21 manifestações recebidas, 13 tiveram como objetivo relatar problemas com a Operação Carro-Pipa nos Estados do Ceará (11) e Rio Grande do Norte (2).

O tempo médio de resposta às manifestações sobre o tema proteção e defesa civil foi de 14,83 dias.



7.3.2. Segurança Hídrica

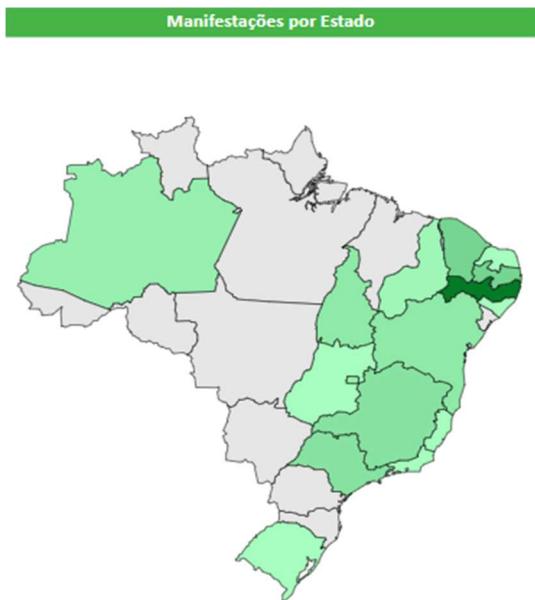
Em 2023, foram tratadas 69 manifestações sobre o tema segurança hídrica (17,5% do total).

Dessas, 45 (65,2%) foram Solicitações de Providências, 11 (15,9%) Reclamações, 9 (13%) Denúncias, 3 (4,3%) Sugestões e 1 Comunicação Anônima (1,4%).

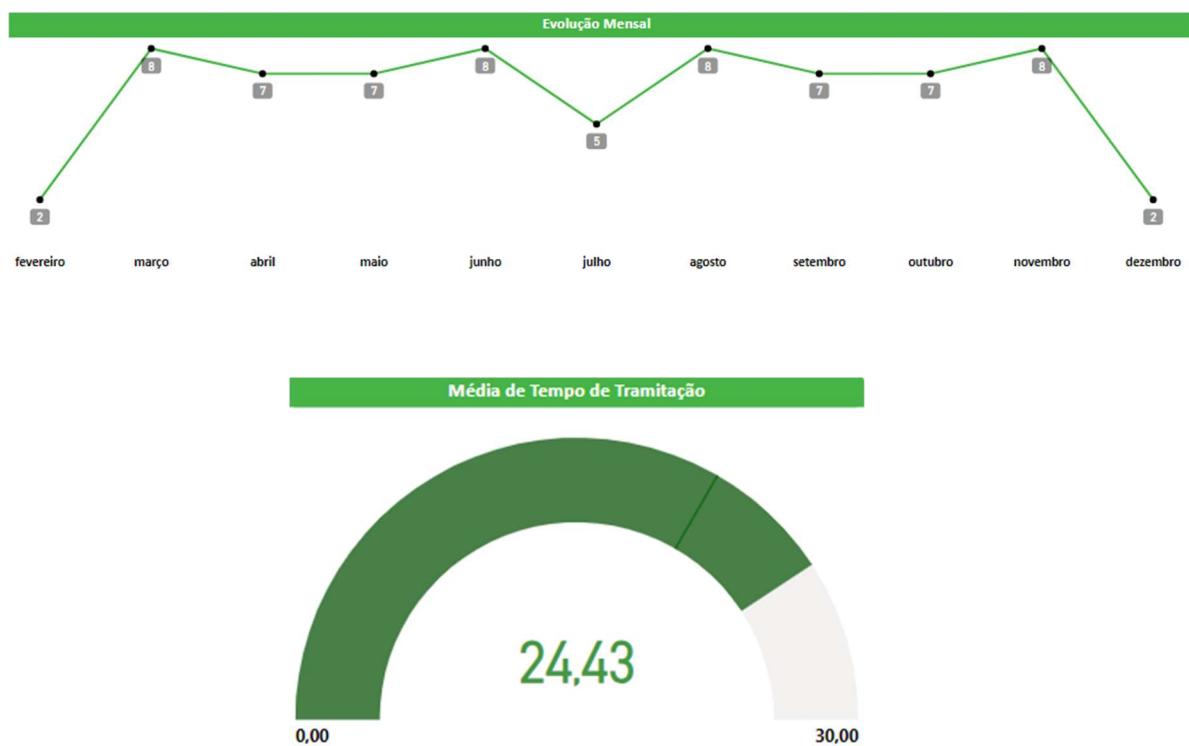


As principais demandas direcionadas à Secretaria Nacional de Segurança Hídrica - SNSH tiveram por objetivo solicitar providências, reclamar ou relatar problemas em relação a: obras do Projeto de Integração do Rio São Francisco (31) e solicitar a liberação de recursos ou a execução de obras de infraestrutura para acesso à água (21) e para irrigação (11).

O Estado de Pernambuco foi o principal local dos fatos narrados nas manifestações sobre segurança hídrica (21), sobre problemas com falta d'água ou danos patrimoniais causados por obras do PISF.



O número mensal de demandas direcionadas à SNSH variou de 5 a 8 manifestações por mês e o tempo médio de resposta foi de 24,43 dias.



7.3.3. Desenvolvimento Regional e Territorial

Desenvolvimento Regional e Territorial foi tema de 52 manifestações, em 2023 (14,1% do total).

Dessas 52 manifestações, 4 (84,6%) foram Solicitações de Providências, 3 (5,8%) Denúncias, 2 (3,8%) Comunicações Anônimas, 2 (3,8%) Sugestões e 1 (1,9%) Reclamação.



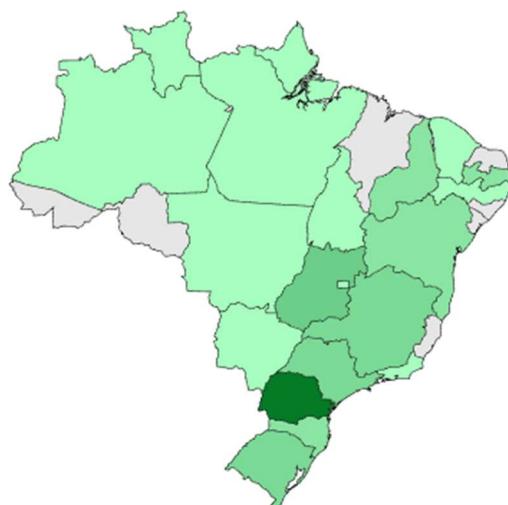
A quase totalidade das demandas direcionadas à SDR tiveram como objetivo a estruturação produtiva (47), sendo que 32 foram apresentadas por agentes públicos de prefeituras municipais ou do governo do estado, que solicitaram principalmente:

- análise de proposta voluntária cadastrada no portal Transferegov para a realização de obras de pavimentação (13) ou para aquisição de equipamentos (2);
- liberação de recursos de convênios celebrados para a execução de obras de pavimentação (6) ou para aquisição de equipamentos (3);
- apoio técnico para registro de documentos de convênios em execução ou em prestação de contas, por indisponibilidade no sistema (6);

Destaca-se também o recebimento de 3 relatos de suposta irregularidade na execução de convênios, 7 solicitações de apoio na estruturação produtiva mediante pavimentação (5), fornecimento de equipamento (2), vindas de representantes de associações civis, comunidade quilombola, agricultor familiar, agentes públicos do poder legislativo, entre outros.

O Paraná foi a principal localidade dos fatos das manifestações sobre desenvolvimento regional e territorial (12), seguido de Goiás (5), Minas Gerais (4), Rio Grande do Sul (4) e São Paulo(4).

Manifestações por Estado



Maio foi o mês de maior demanda (14), sendo que 11 foram registrados por agentes públicos da administração municipal ou estadual, solicitando análise de propostas cadastradas no Transferegov, para pavimentação de estradas vicinais.



O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à SDR foi de 20,31 dias.



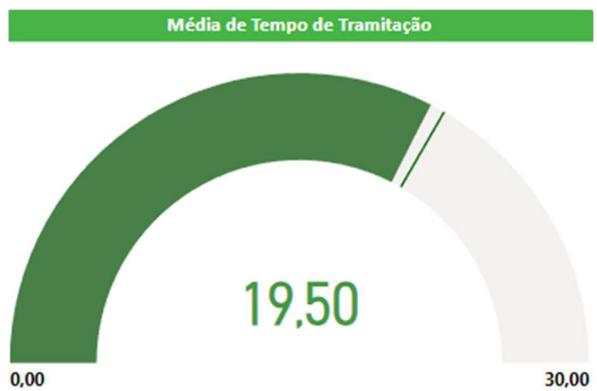
7.3.4. Fundos e Instrumentos Financeiros

Fundos e Instrumentos Financeiros foi assunto de 4 manifestações, em 2023 (1,1% do total).

Das 4 demandas, 3 foram registradas por usuários do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), sendo um da Bahia, um do Alagoas e um do Ceará, com o objetivo de solicitar a prorrogação da vigência da [Lei nº 14.166, de 10 de junho de 2021](#), que dispõe sobre a renegociação extraordinária de débitos.

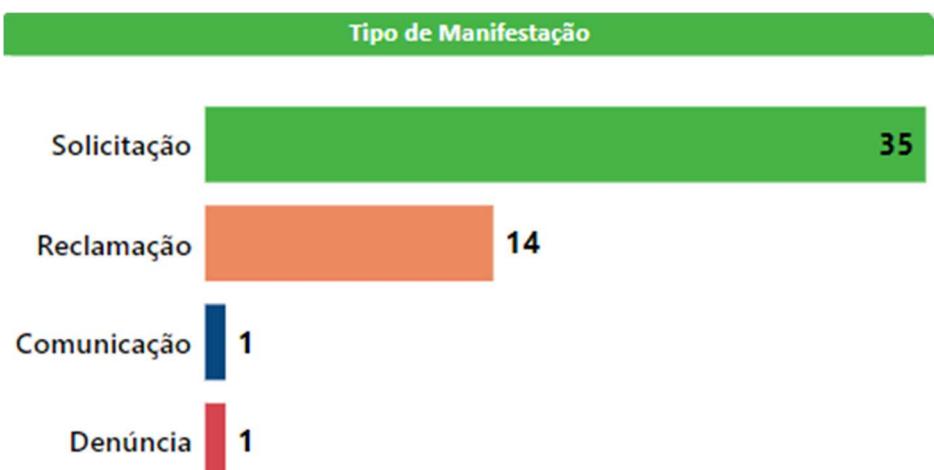
A outra manifestação recebida sobre o tema teve como objetivo obter lista de empresas que tiveram seus projetos cancelados no âmbito do Fundo de Investimentos do Nordeste – FINOR.

O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à SNFI foi de 19,5 dias.

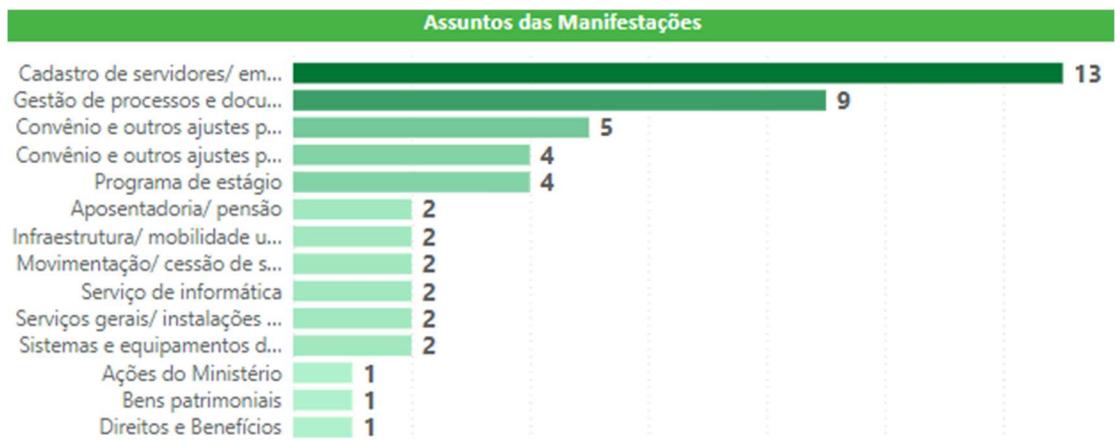


7.3.5. Secretaria-Executiva

A Secretaria Executiva tratou de 51 manifestações em 2023 (15,5% do total). Desses, 35 (38,6%) foram Solicitações de Providências, 14 (26,9%) Reclamações, 1 (1,9%) Comunicação e 1 (1,9%) Denúncia.



As principais demandas direcionadas à Secretaria-Executiva tiveram por objetivo solicitar envio de documentos ou acesso a processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI!), em sua maioria relativas a informações funcionais ou ações envolvendo colaboradores do órgão, o que se justifica a concentração de demandas serem do Distrito Federal, conforme mapa abaixo.



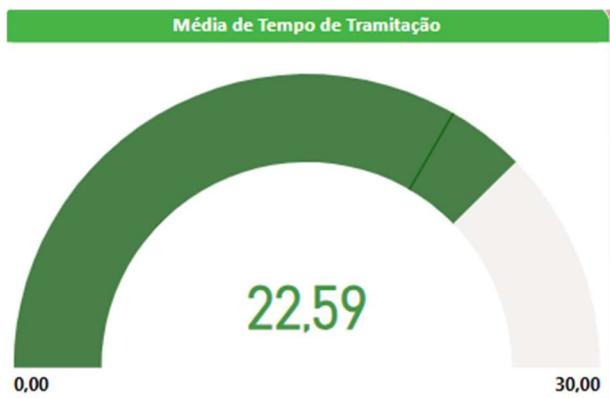
Manifestações por Estado



O maior volume de demandas ocorreu nos meses de maio (11), março (9) e setembro (7), conforme abaixo:

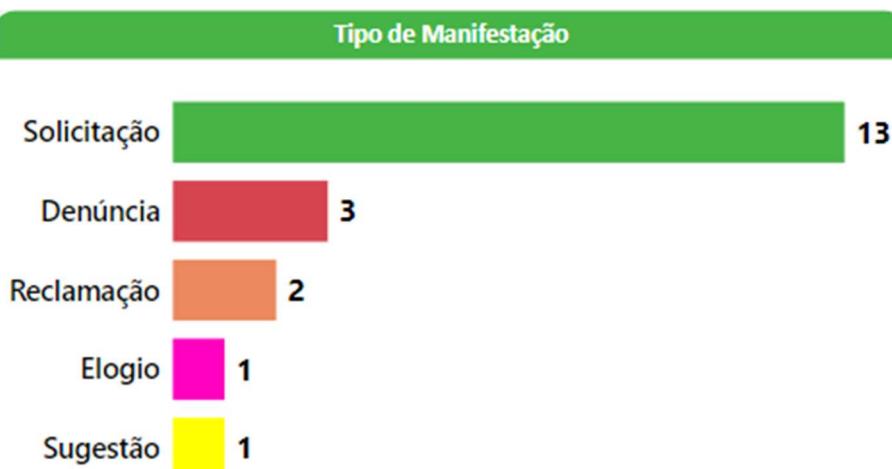


O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à Secretaria Executiva foi de 22,59 dias.

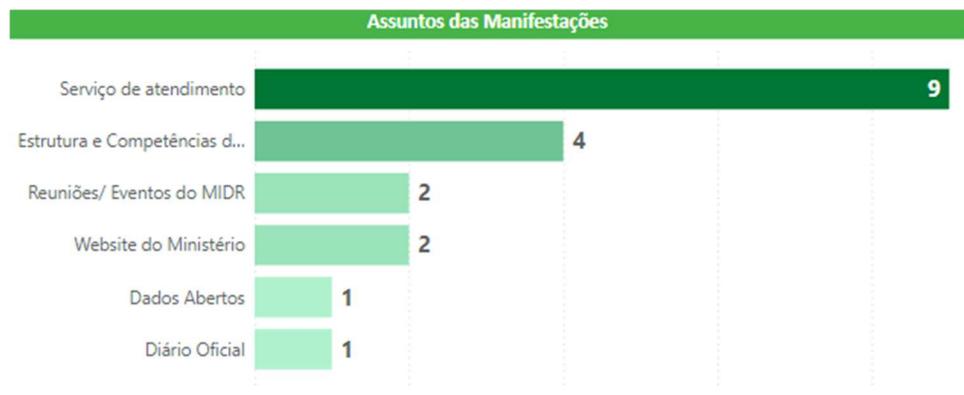


7.3.6. Gabinete do Ministro

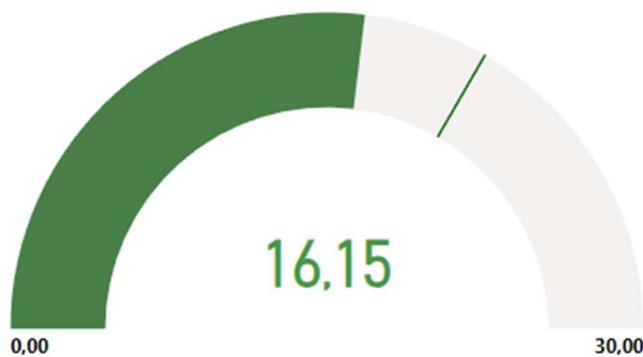
As unidades do Gabinete do Ministro trataram 20 manifestações em 2023 (5,7% do total). Desses, 13 (65%) foram Solicitação de Providências, 3 (15%) denúncias, 2 (10%) Reclamações, 1 (5%) Elogio e 1 (5%) Sugestão.



As principais demandas do Gabinete do Ministro envolveram Solicitações que foram tratadas diretamente pelo serviço de atendimento da ouvidoria (10) e outras solicitações diversas, como pedidos de envios de documentos, informações sobre estrutura do MIDR e solicitações de audiência com o Ministro, por exemplo. O setor também recebeu o único elogio de 2023, referente a criação da sala da Ouvidoria.

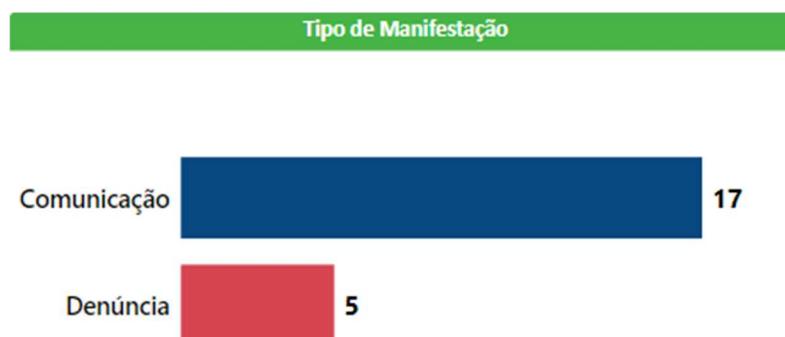


O tempo de atendimento às manifestações direcionadas ao Gabinete do Ministro foi de 16,15% dias.



7.3.7. Integridade

As áreas de Integridade englobam a Corregedoria e a Comissão de Ética do MIDR, setores responsáveis pela apuração de denúncias que chegaram mediante Ouvidoria e que lhes foi encaminhada, conforme competência. A Integridade tratou 22 manifestações em 2023 (6,2% do total). Desses, 17 (77,3%) foram Comunicações Anônimas e 5 (22,7%) Denúncias.



Desse total, 14 (63,6%) ficaram sob responsabilidade da Corregedoria, responsável pelos casos envolvendo servidores e comissionados e 8 (36,4%) ficaram sob responsabilidade de apuração pela Comissão de Ética, referente aos casos envolvendo terceirizados. A maioria das manifestações (13) trataram de assédio (59,1%), mas também houve demandas relatando conduta inadequada de colaboradores, conflito de interesses e sobre supostas irregularidades em prestação de contas.

Em se tratando dos casos de Integridade, a Ouvidoria tramita para o setor responsável pela apuração das denúncias e conclui a demanda no sistema, cientes que a apuração não ocorre dentro dos prazos estabelecidos de atendimento da demanda. Com o encerramento da apuração, os setores de Integridade encaminham subsídios sobre os procedimentos adotados, com vistas à elaboração de resposta conclusiva à demanda.

Nesse sentido, o tempo de atendimento às manifestações direcionadas à Integridade foi de 14,14% dias.



8. ATENDIMENTO A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, compete à Ouvidoria a prestação do serviço de informação ao cidadão, previsto no Art. 9º, I da [Lei de Acesso à Informação](#).

A fim de garantir o exercício do direito dos usuários de requererem acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo Ministério, foram disponibilizadas orientações para registro e acompanhamento dos pedidos, [na seção Acesso à Informação, no website do Ministério](#), além dos contatos da Ouvidoria e da

Assessoria Especial de Controle Interno, que é a autoridade designada para assegurar o cumprimento da [Lei de Acesso à Informação](#) na Pasta.

A seguir, apresentamos os resultados de 2023, do serviço de informação ao cidadão.

Antes, porém, ressaltamos que, a prestação do serviço de informação ao cidadão do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR foi realizada em conjunto com o Ministério das Cidades até o dia 14 de fevereiro de 2023, quando os perfis dos novos Ministérios foram separados no Fala.BR.

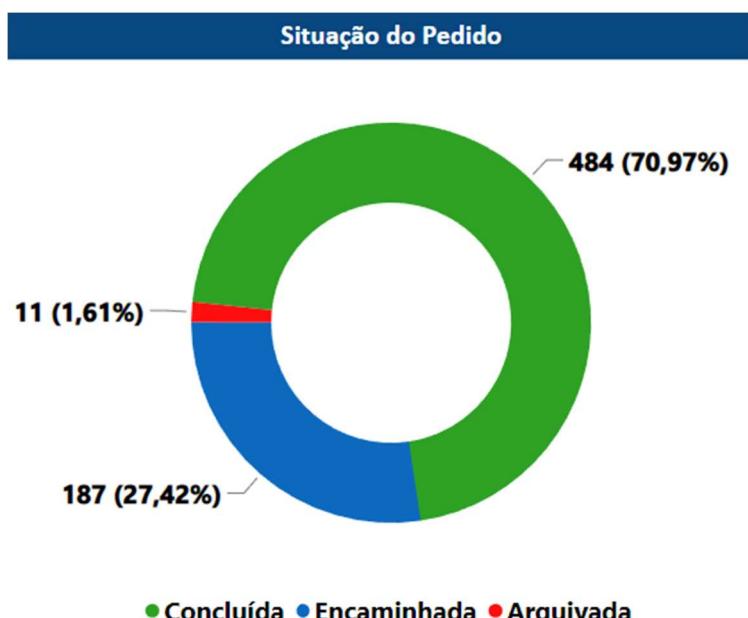
Por isso, os dados referentes aos meses de janeiro e fevereiro estarão subdimensionados.

8.1. Pedidos recebidos pelo MIDR

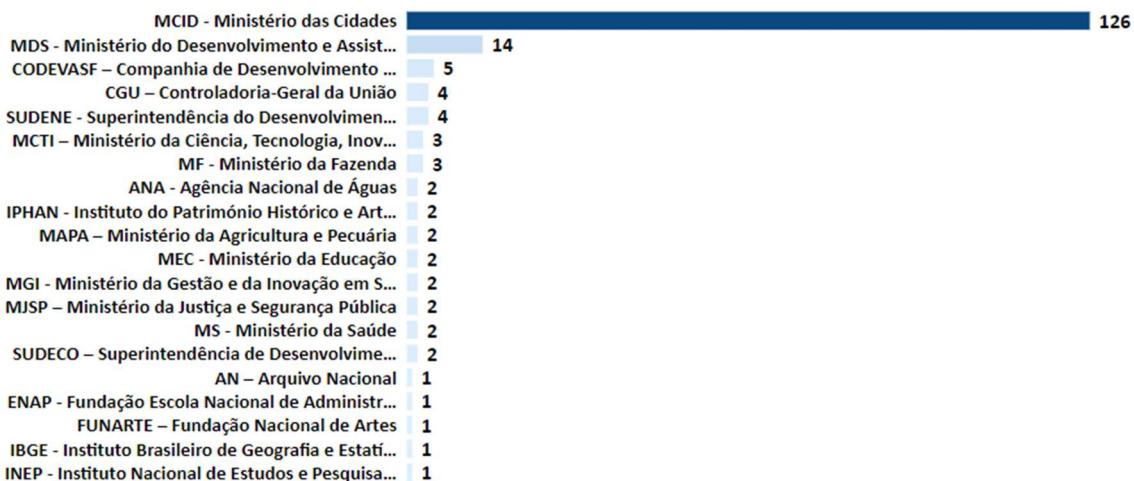
Em 2023, o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR recebeu 682 Pedidos de Acesso à Informação.

Desse total, porém, 187 (27,4%) dos pedidos recebidos tinham como objetivo obter acesso a informações de competência de outros órgãos ou entidades, principalmente do Ministério das Cidades – MCid (126, 67,4%), tendo em vista a reestruturação ministerial que dividiu o antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR entre as duas Pastas.

Das 682 manifestações recebidas, também ressaltamos que 11 (1,61%) foram arquivadas, por insuficiência de informações, duplicidade, entre outros motivos que inviabilizaram o prosseguimento do atendimento.



Pedidos Encaminhados por Órgão ou Entidade Competente



Evolução Mensal



8.2. Pedidos Atendidos pelo MIDR

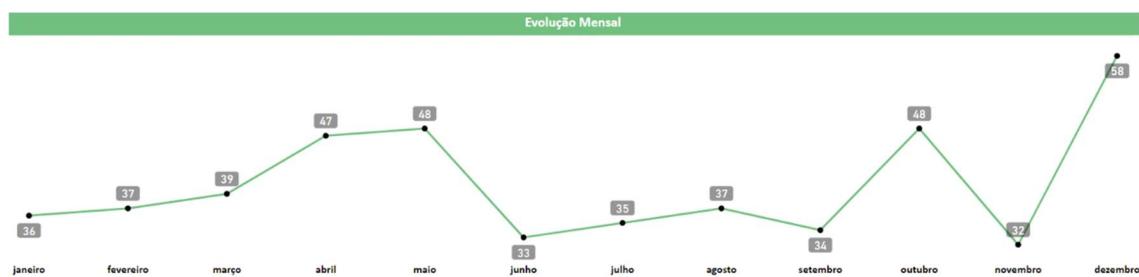
Em 2023, foram recebidos, tratados e respondidos pelo MIDR 484 Pedidos de Acesso à Informação.

Desse total, 470 (97,1%) registrados pelos usuários diretamente no Fala.BR.

Canal de Entrada



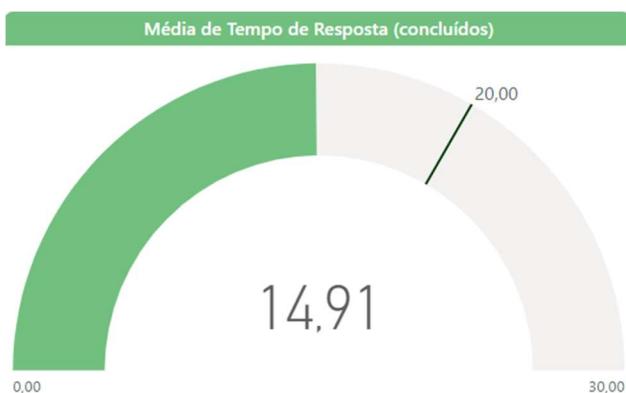
Os meses de maior demanda foram dezembro (58), maio (48), outubro (48) e abril (47).



Os usuários do serviço de informação ao cidadão do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR apresentaram 47 Recursos em 1^a Instância, 11 Recursos em 2^a Instância, 6 Recursos à Controladoria Geral da União - CGU e 2 Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, em 2023, por terem tido seus pedidos de acesso à informação indeferidos total ou parcialmente ou por terem entendido que a resposta recebida não estava de acordo com o pedido.



O tempo médio de resposta aos usuários foi de 14,91 dias.



8.3. Análise por Assunto dos Pedidos

8.3.1. Proteção e Defesa Civil

A Secretaria Nacional de Defesa Civil – Sedec foi o órgão do Ministério mais demandado pelo serviço de informação ao cidadão, em 2023, com 144 pedidos (29,8% do total).

As principais informações de interesse dos usuários nesses pedidos (59) foram relativas ao Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID (41%), sendo boa parte feita por estudantes ou pesquisadores interessados na metodologia utilizada pela Sedec para classificação de desastres ou dados específicos de desastres, cadastrados no sistema.

Os pedidos de informações sobre o reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública, vem na sequência (16 – 11,1%), em geral de agentes da administração de prefeituras municipais com dúvidas ou interessados no tempo de análise das propostas de seus municípios.



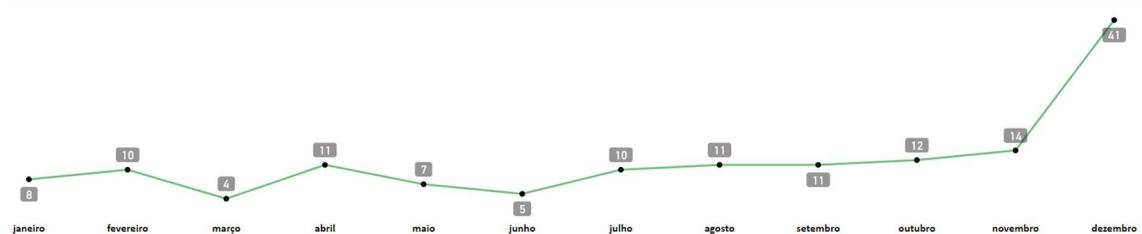
Do total de 144 manifestações, 82 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram São Paulo (17) e Minas Gerais (14).

Pedidos por Estado



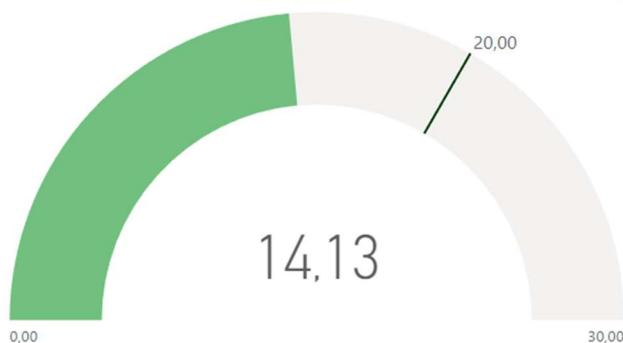
O mês mais demandado da Sedec foi dezembro (41), destoando da média mensal de 9 por mês, devido a uma sequência de 35 pedidos solicitando informações sobre o uso da metodologia "Sendai Framework Data Readiness Review".

Evolução Mensal



O tempo médio de resposta às manifestações sobre o tema proteção e defesa civil foi de 14,13 dias.

Média de Tempo de Resposta (concluídos)

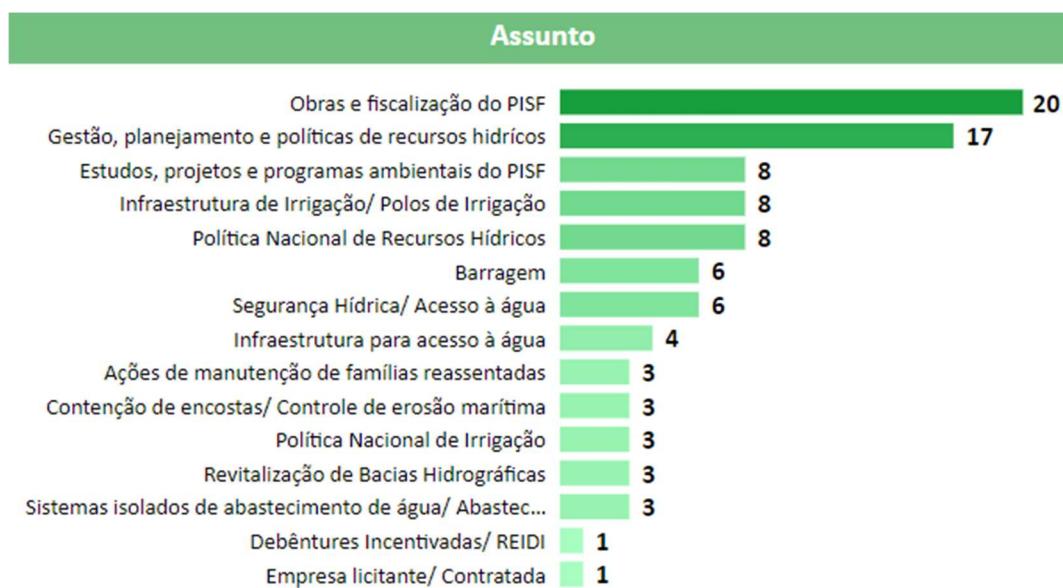


8.3.2. Segurança Hídrica

Em 2023, foram tratados 96 pedidos de acesso à informação sobre o tema segurança hídrica (19,8% do total).

As principais informações de interesse dos usuários nesses pedidos (51) foram relativas ao Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias do Nordeste Setentrional - PISF (53,1%), sendo em sua maioria solicitando informações de obras e fiscalização do programa, além de pedidos de acesso a estudos, projetos e programas ambientais do PISF.

Informações sobre Planejamento para Segurança Hídrica (16), Irrigação (11) e Obras e Serviços de Infraestrutura Hídrica (11), também representaram boa parte dos pedidos de acesso à informação para a SNSH.

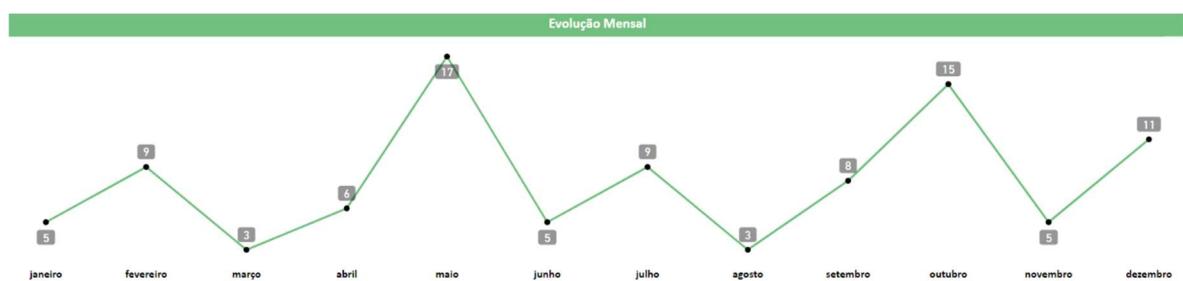


Do total, 76 pedidos referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram São Paulo (18), Ceará (13) e Distrito Federal (9).

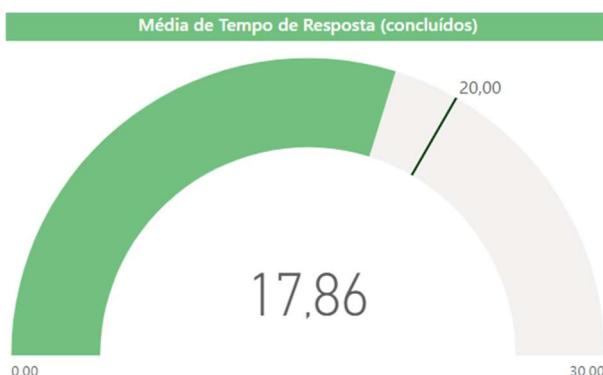
Pedidos por Estado



O mês mais demandado da SNSH foi maio (17), outubro (15) e dezembro (11), em uma média de 8 pedidos de acesso à informação por mês.



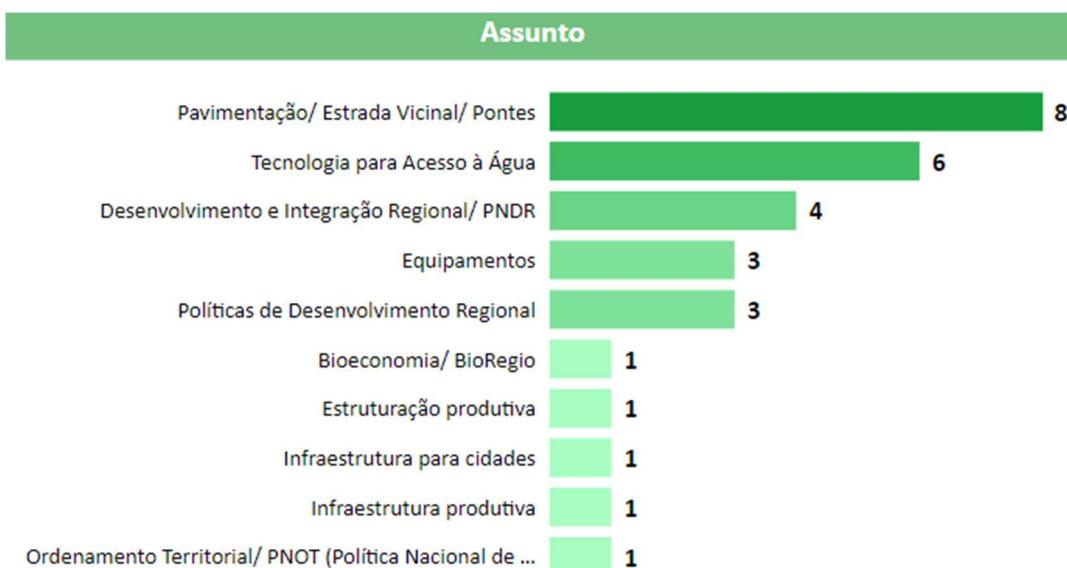
O tempo médio de resposta à pedidos sobre o tema segurança hídrica foi de 17,86 dias.



8.3.3. Desenvolvimento Regional e Territorial

Desenvolvimento Regional e Territorial foi tema de 29 pedidos de acesso à informação, representando 6% do total.

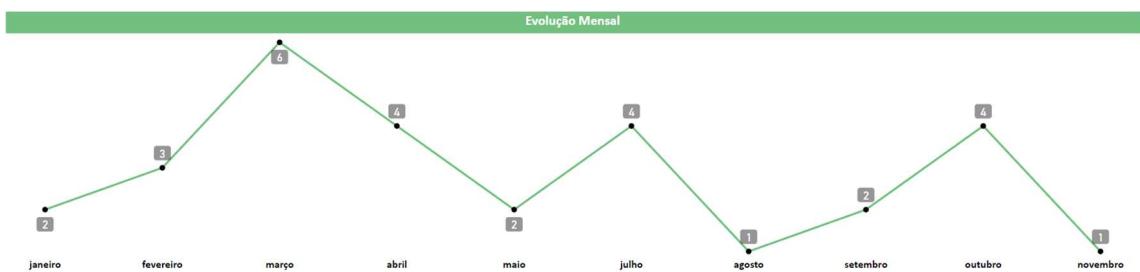
O assunto de Estruturação Produtiva (18) foi o eixo principal dos pedidos de acesso à informação na SDR, representando 62,1% da pauta, em grande parte solicitando acesso a processos e documentos relativos a convênios referentes a obras de pavimentação ou de tecnologia para acesso à água. Outras políticas relacionadas ao desenvolvimento regional, encerram o rol de pedidos da SDR.



Do total de 29 manifestações, 27 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram Ceará (3), Pará (3) e Distrito Federal (3).



O mês mais demandado da SDR foi março (6), abril (4), julho (4) e outubro (4), em uma média de 2,4 pedidos de acesso à informação por mês.



O tempo médio de resposta à pedidos sobre Desenvolvimento Regional e Territorial foi de 16,41 dias.



8.3.4. Fundos e Instrumentos Financeiros

Em 2023 foram tratados 17 pedidos de acesso à informação realtivo a Fundos e Instrumentos Financeiros, representando 3,5% do total.

O principal tema tratado pela SNFI foi realtivo aos Fundos Constitucionais (7), sendo o interesse a dados ou sobre a execução do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO, o assunto mais demandado (5). Na sequência, informações sobre Fundos de Investimentos (4), sendo o Fundo de Investimento do Nordeste – Finor, de interesse das 4 demandas e o Fundo de Investimento da Amazônia – Finam, de 2 dos 4 pedidos.

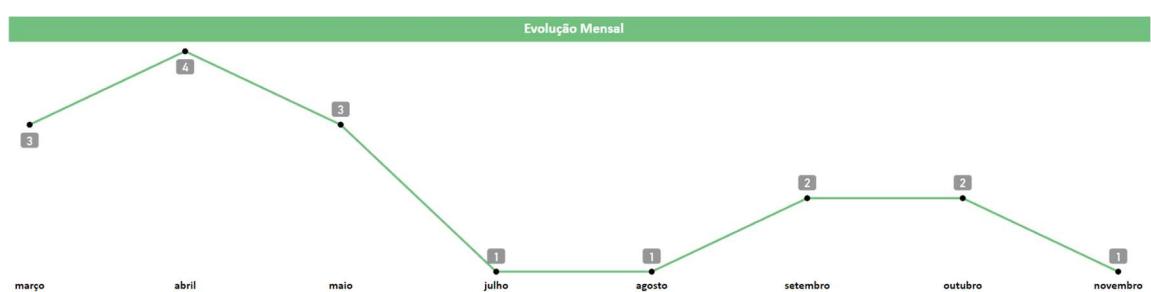
Os demais pedidos de informação fizeram questionamentos sobre Procedimentos de Manifestação de Interesse – PMI (2), Parcerias com o Setor Privado (2), Programa de Parcerias de Investimentos, PPI (1) e Sobre o Fundo de Desenvolvimento de Infraestrutura Regional Sustentável – FDIRS (1).



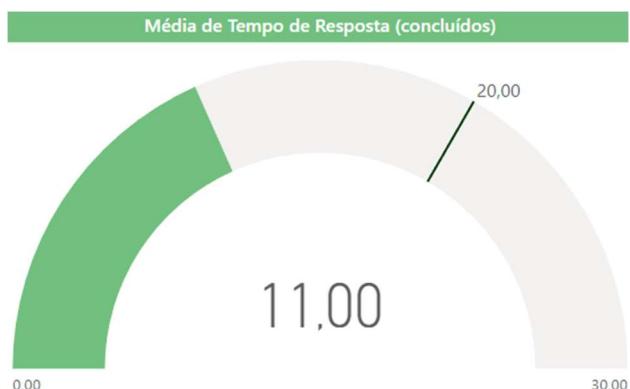
O estado do Amazonas foi quem mais direcionou pedidos de informações a SNFI (4), seguido do Distrito Federal (3), Pernambuco (2) e Minas Gerais (2).



Os meses mais demandas sobre o tema de Fundos e Investimentos Financeiros foi abril (4), março (3) e maio (3).



O tempo médio de resposta da Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros foi de 11 dias em 2023.



8.3.5. Secretaria-Executiva

A Secretaria Executiva, foi o segundo setor do MIDR em número de pedidos de acesso à informação, recebendo um total de 111 pedidos, o que representou 22,9% do total.

O assunto mais demandado à Secretaria Executiva evolviu questões de Administração Interna (38 – 34,2%), em sua maioria envolvendo informações ou acesso a contratos de serviços administrativos e terceirização (17) e relação de entrada e saída nas instalações do Ministério (10). Informações referentes ao Planejamento Estratégico (19 – 17,1%), que trataram de políticas e programas do MIDR ou de suas vinculadas, informações sobre liberação de recursos e sobre obras paralisadas ou mesmo sobre o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC e Novo PAC).

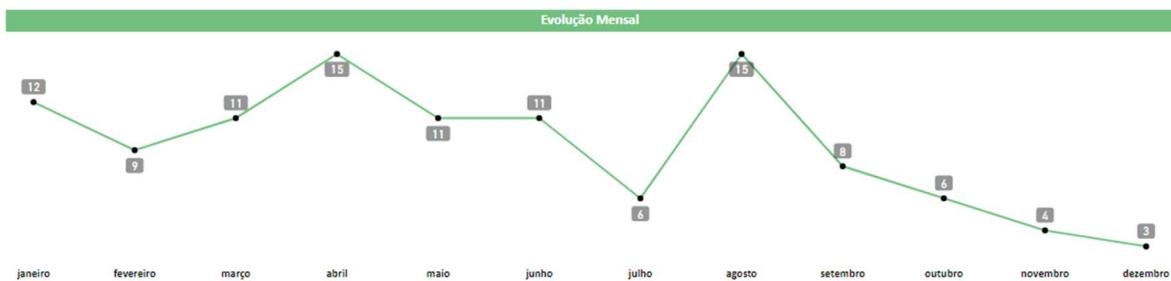
Dados ou informações específicas sobre servidores e empregos públicos (19 – 17,1%), em geral, foram referentes a informações sobre concursos ou processos seletivos do MIDR, membros de comitês ou comissões, movimentação de servidores e sobre cargos e gratificações.



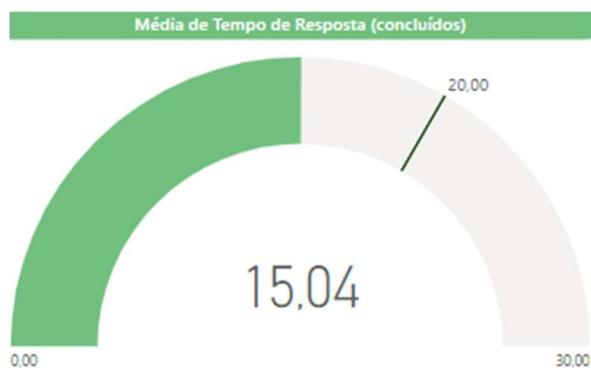
O Distrito Federal (44) foi quem mais direcionou pedidos de informações a Sobre temas de competência da Secretaria Executiva, seguido de São Paulo (11).



Os meses mais demandados da Secretaria Executiva foram abril (15) e agosto (15), seguido de janeiro (12), em uma média de 9,25 pedidos de acesso à informação por mês.



O tempo médio de resposta da SE em 2023, foi de 15,04 dias.

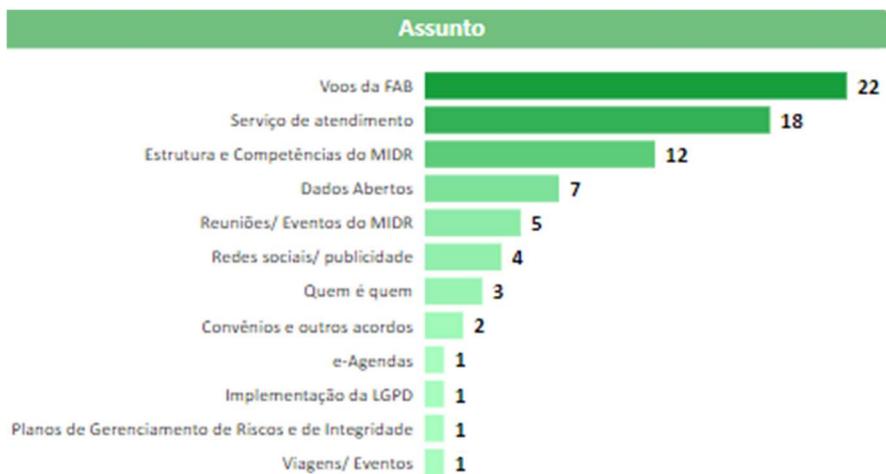


8.3.6. Gabinete do Ministro

As unidades do Gabinete do Ministro ficaram responsáveis por 77 pedidos de acesso à informação, representando 15,9% de total.

Desse total, 22 (19,8%) demandas solicitaram dados e informações referentes a lista de passageiros e voos realizados em aeronaves da Força Aérea Brasileira – FAB, por servidores do MIDR. Desta forma, em observância a Lei de Acesso à Informação, que disciplina ser dever do Estado garantir o direito de acesso a informações atualizadas, independentemente de pedidos, mediante procedimentos objetivos e ágeis, estes dados agora estão disponíveis no site do MIDR em transparência ativa, com atualizações a cada 15 dias, conforme link: [Controle de Voo FAB](#).

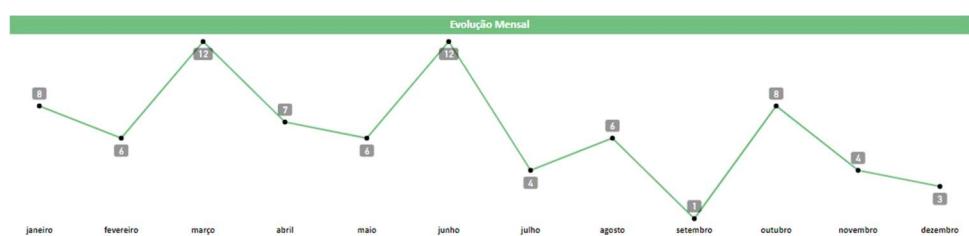
As demandas de Serviço de Atendimento (18 – 16,2%), em geral referiu-se a pedidos que foram tratados diretamente pela Ouvidoria, por se tratar de informações genéricas ou inexistentes na pasta, como lista de endereços de todas as prefeituras do Brasil. Outros assuntos técnicos e administrativos também foram de relevância, como dados e informações sobre Estrutura e Competências do MIDR (12), Dados Abertos (7) e Eventos do MIDR (5).



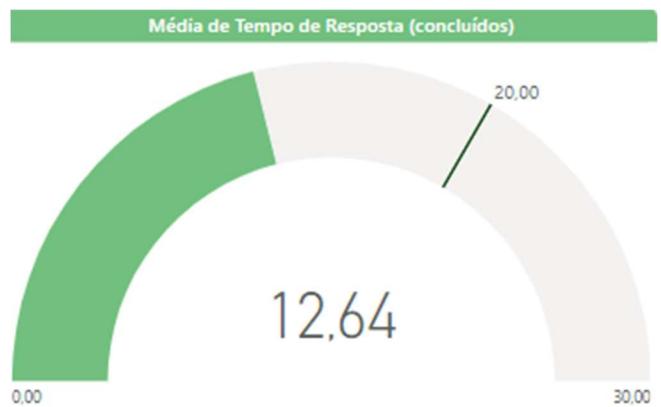
Do total de 77 manifestações, 67 referiam-se a uma localidade específica, sendo a maioria provindos do Distrito Federal (42) e São Paulo (10), em grande parte de jornalistas.



Os meses mais demandados foram março (12) e junho (12), destacando-se da média de 6,4 pedidos por mês.



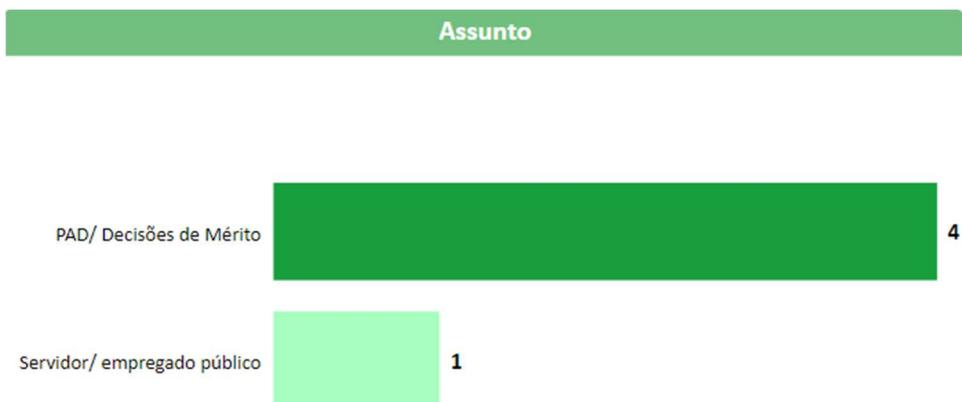
O tempo médio de atendimento à pedidos de informação pelo Gabinete do Ministro e suas unidades foi de 12,64 dias.



8.3.7. Integridade

As áreas de Integridade que englobam a Corregedoria e a Comissão de Ética do MIDR, tratou 5 manifestações em 2023 (1% do total).

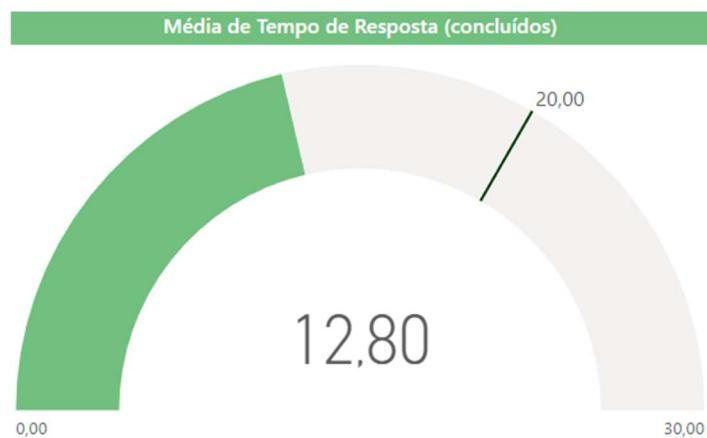
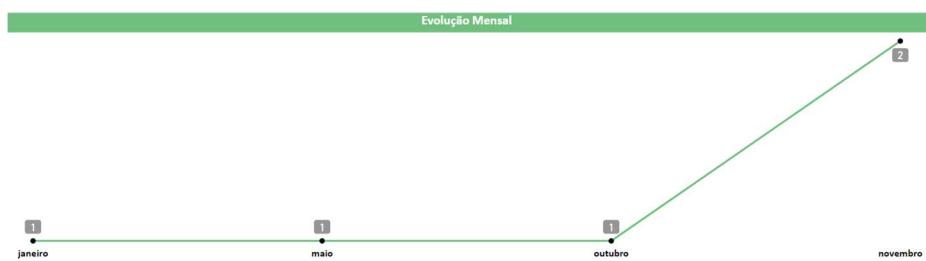
O principal assunto tratado como pedido de acesso à informação pelas áreas de Integridade foram todos direcionados à Corregedoria e trataram de solicitação de acesso a Processos Administrativos Disciplinares (PADs) e as decisões de mérito proferidas nos processos administrativos sancionadores.



Os 5 pedidos de acesso à processos foram identificados com localidade específica, sendo 3 do Distrito Federal e 2 de São Paulo.



O mês mais demandado da Integridade em 2023 foi novembro (2), e o tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de 12,8 dias.



9. PAINÉIS GERENCIAIS

A fim de dispor os gestores do Ministério e a sociedade de informações qualificadas e tempestivas dos serviços de atendimento a manifestações e de informação aos cidadãos, a Ouvidoria estruturou e publicou painéis em Power BI.

Para a construção dos painéis, foram estruturadas inicialmente duas planilhas Excel, uma para os dados de atendimento a manifestações e outra para os dados de Pedidos de Acesso à Informação, com os seguintes dados, extraídos do Fala.BR:

- NUP (número único de protocolo das demandas);
- Tipologia (Solicitação, Sugestão, Reclamação etc);
- Canal de Entrada da demanda (e-mail, telefone, Fala.br etc);
- Órgão ou entidade destinatária de demanda encaminhada pelo MIDR;
- Situação (atendimento concluído, encaminhado, arquivado etc);
- Datas de Abertura e de Resposta Conclusiva;
- Data de encaminhamento e de recebimento de outro órgão ou entidade;
- Demandas que geraram recursos em pedidos de acesso à informação;
- Prazos de resposta.

Foram feitos ainda alguns ajustes de terminologia, sobre as adotadas pelo Fala.br, visando proporcionar maior clareza às informações:

- O canal de entrada identificado como "Internet", foi passado para "Fala.br";
- As situações de tramitação foram simplificadas, conforme a seguir:

Fala.BR	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastrada • Complementação solicitada • Complementada • Encaminhada por outro órgão • Prorrogada 	Qualquer situação de demanda encaminhada para outro órgão	Concluída	Arquivada
Ajuste				

↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Em análise Encaminhada Concluída Arquivada

A fim de que o Painel pudesse transmitir informações mais completas e gerenciais sobre os atendimentos concluídos, buscou-se identificar, no corpo do texto da demanda e da resposta das unidades internas, no Sistema Eletrônico de Informações – SEI e em pesquisas pela internet, os seguintes dados, registrados dentro de padrões estabelecidos:

- Unidade administrativa do MIDR responsável pelo assunto da demanda;
- Objeto e assunto da demanda;
- Situação e resolutividade do atendimento;
- Perfil do usuário;
- Local do fato;

- Responsável pelo envio da resposta (Ouvidoria ou unidade responsável pelo assunto);
 - Tipo de documento requerido em Pedido de Acesso à Informação;
 - Decisão sobre pedido de acesso à informação;
 - Justificativa de acesso não concedido.

Tendo em vista que cada situação da demanda ("em análise", "encaminhada", "concluída" e "arquivada") requer informações gerenciais diferentes, além de os Pedidos de Acesso à Informação também terem características diferentes, optou-se por dividir o Painel em 10 (dez) páginas, para a maior clareza:

- #### ■ Página 1 – Introdução ao Painel:

PAINEL BI OUVIDORIA e SIC

[OUVIDORIA](#) [SIC](#)

O Painel da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR) representa uma valiosa ferramenta de transparéncia, facilitando o acesso a informações cruciais sobre o desempenho da Ouvidoria deste órgão.

Neste painel, os usuários têm a oportunidade de explorar a evolução histórica dos pedidos de acesso à informações e as manifestações de cidadãos, categorizadas em elogios, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações, sendo disponibilizados dados relacionados aos pedidos de Informação dirigidos ao MIDR, possibilitando a análise dos temas mais frequentes, prazos de atendimento, encaminhamentos e outras informações relevantes.

O Painel foi desenvolvido com foco na simplicidade de uso, mas também oferecemos a opção de download de planilhas compiladas com essas informações, permitindo uma pesquisa e análise mais detalhadas para qualquer cidadão interessado.

Reforçamos que, ao promover maior transparéncia em nosso trabalho, a participação ativa dos cidadãos desempenha um papel fundamental na constante melhoria dos serviços públicos e na eficácia de nossas políticas, através do engajamento e do controle social.

Maiores informações sobre a Ouvidoria do MIDR podem ser acessadas em [SAIBA MAIS!](#)

[SAIBA MAIS](#)

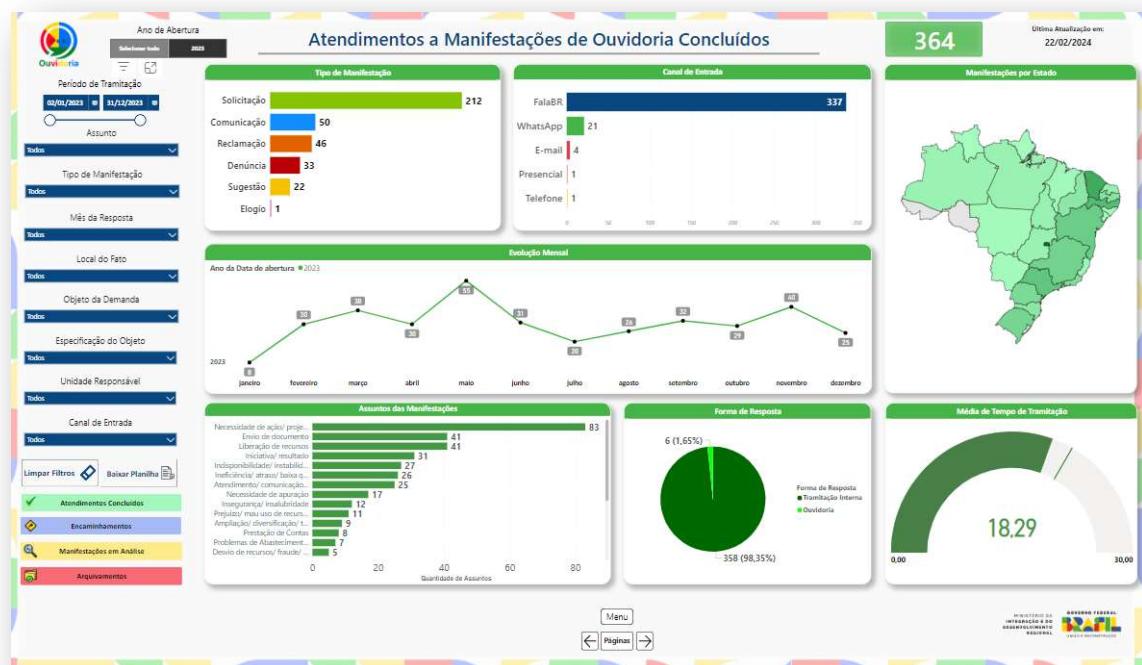
MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRAZIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

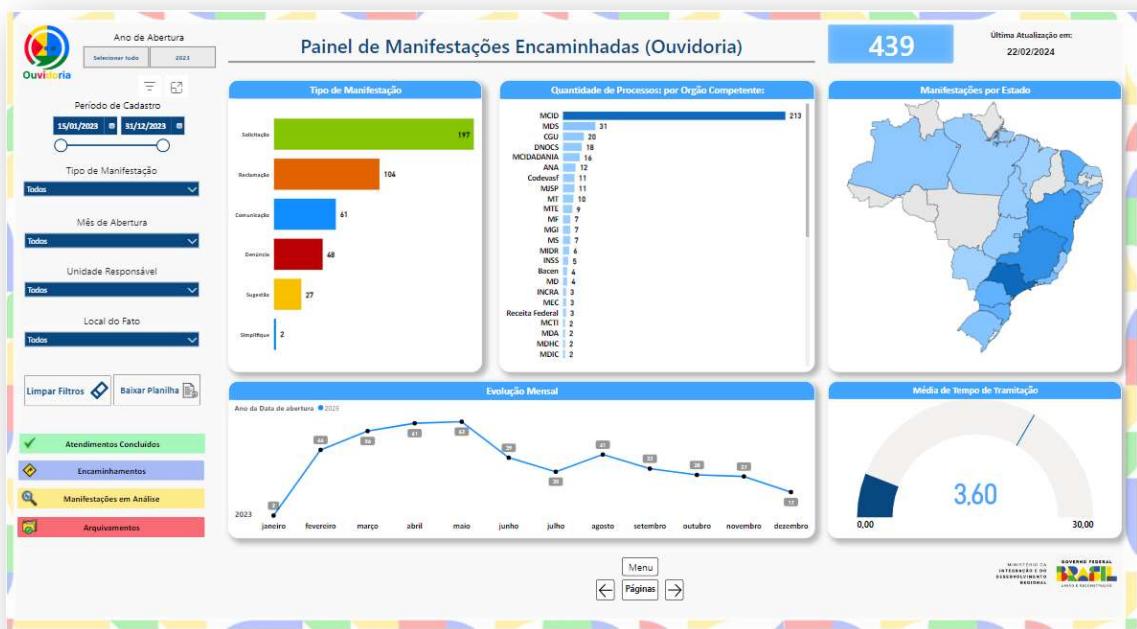
- Página 2 - Total de manifestações de ouvidoria recebido no MIDR:



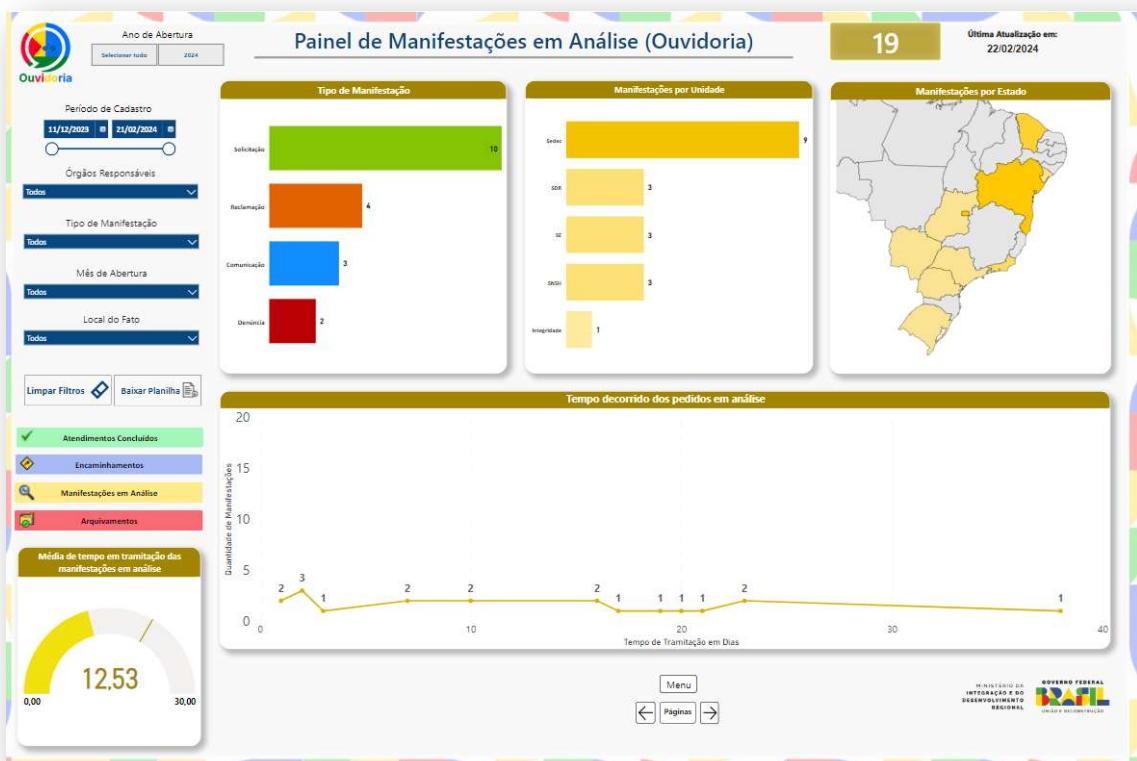
- Página 3 - Atendimentos a Manifestações de Ouvidoria Concluídos:



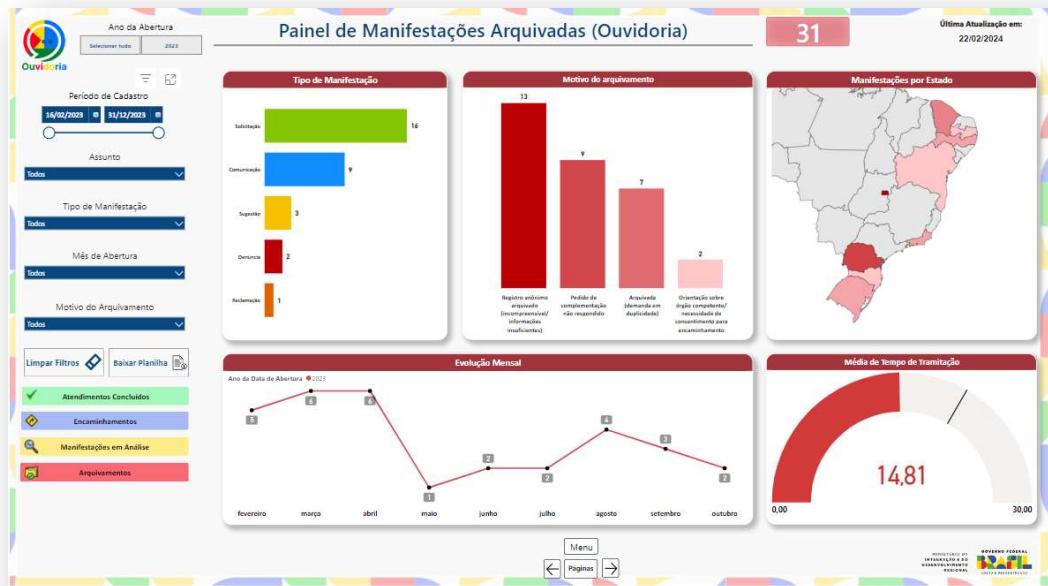
- Página 4 - Atendimentos a Manifestações de Ouvidoria Encaminhadas para outros órgãos e entidades:



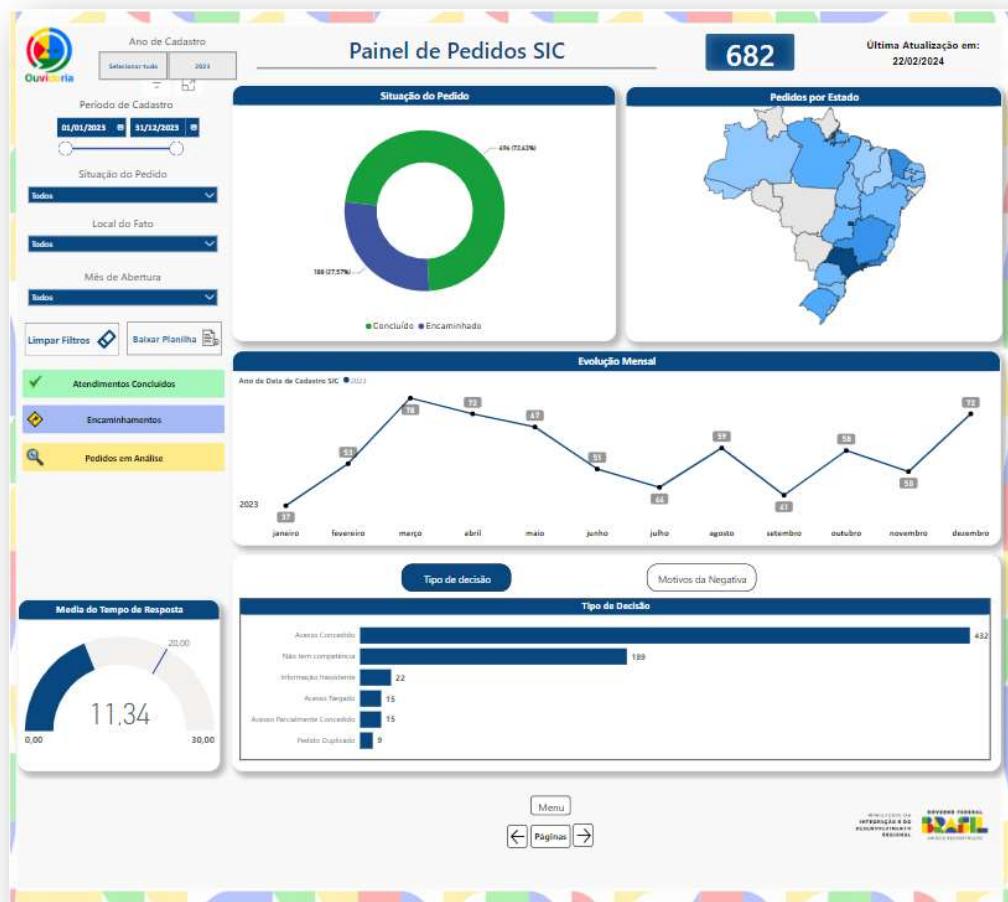
- Página 5 - Atendimentos a Manifestações de Ouvidoria Em Análise:



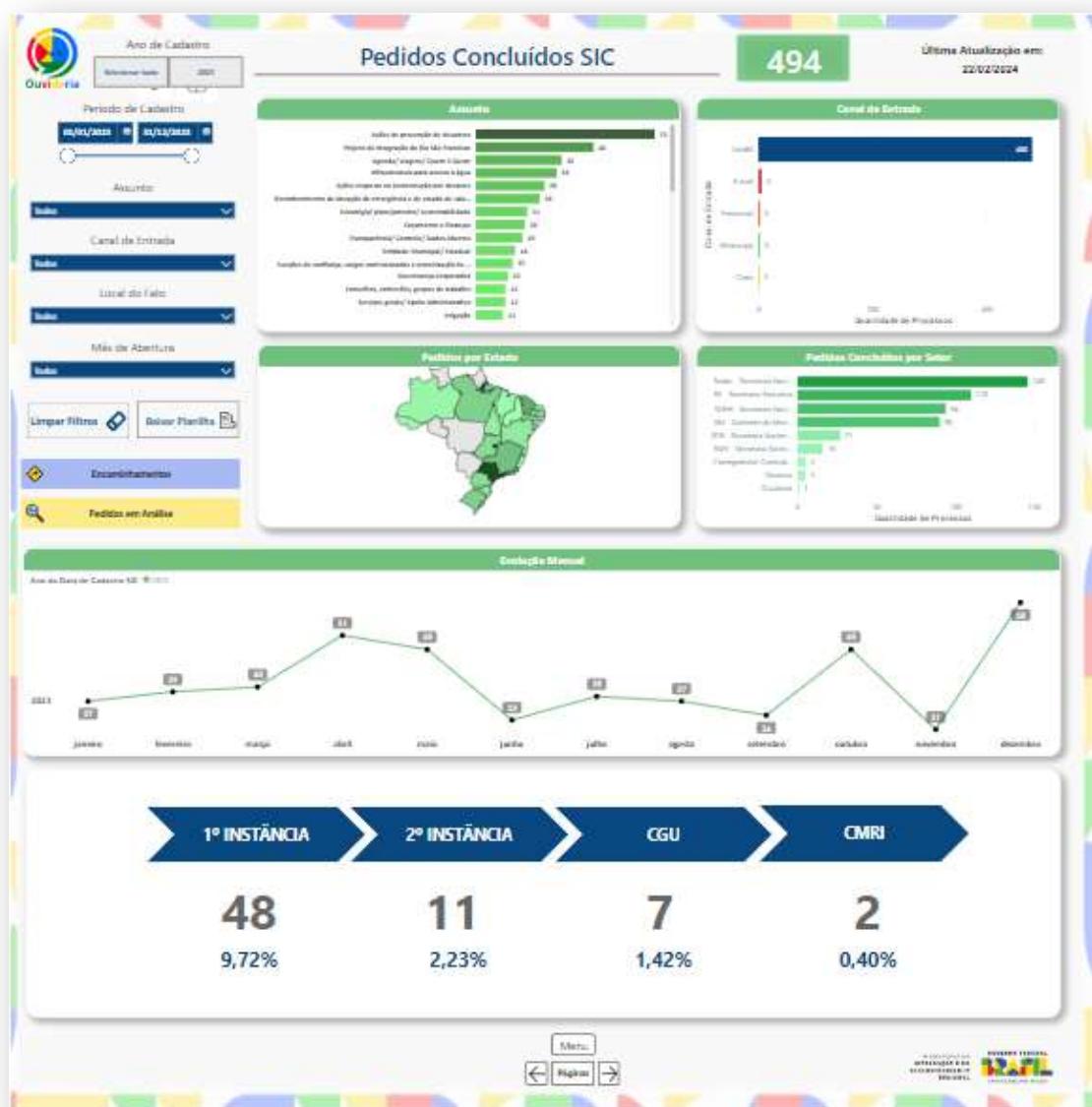
▪ Página 6 - Atendimentos a Manifestações de Ouvidoria Arquivados:



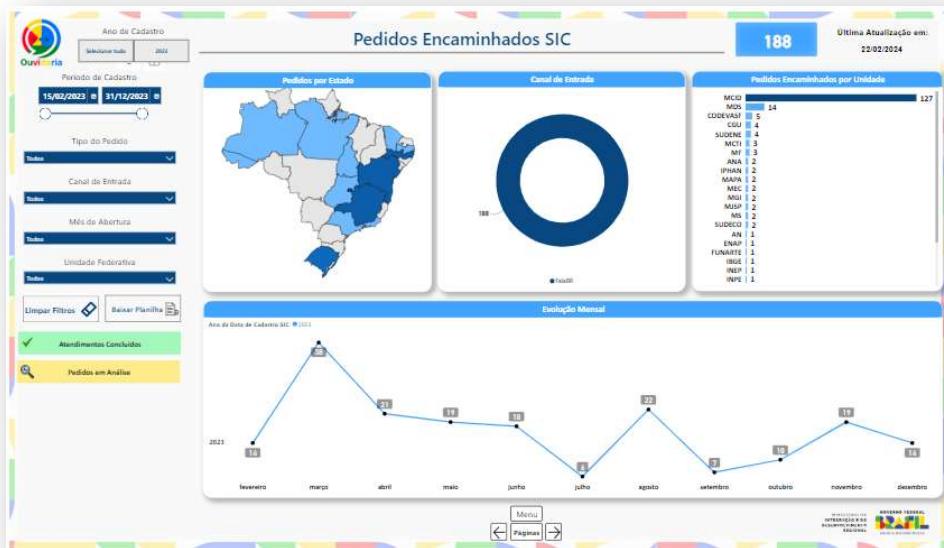
▪ Página 7 - Total de Pedidos de Acesso à Informação recebidos:



- Página 8 – Atendimentos a Pedidos de Acesso à Informação Concluídos:



- Página 9 – Pedidos de Acesso à Informação Encaminhados:



- Página 10 – Pedidos de Acesso à Informação em Análise:



10. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Na forma do inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da [Constituição Federal](#), os órgãos e entidades públicas têm o dever de assegurar o direito fundamental de acesso à informação.

A fim de garantir esse direito, a Lei de Acesso à Informação - LAI, [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, relaciona, e outros normativos, relacionam informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, que devem obrigatoriamente serem divulgadas, independentemente de requerimentos.

No MIDR, compete à Ouvidoria prestar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e à Assessoria Especial de Controle Interno – AECl responder pelo papel de autoridade de monitoramento do cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, na forma dos Arts. 9º e 40 da LAI.

Então, ao longo de 2023, a Ouvidoria e a AECl, com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação – Aescom e a colaboração de todas as unidades do Ministério, promoveram a atualização das informações no website do órgão, tendo em vista a reestruturação ministerial, para o total cumprimento desses requisitos.

Além disso, a Ouvidoria estruturou e disponibilizou diversas informações produzidas pela unidade, em sua página no website do Ministério, visando a transparência ativa de suas informações e facilitar a comunicação dos usuários com o órgão.

10.1. Informações de divulgação obrigatória

A fim de garantir o correto cumprimento das disposições legais e normativas de transparência e oferecer à sociedade acesso fácil às informações, a Controladoria-Geral da União – CGU, órgão central do [Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – Sitai](#), desenvolveu o [Guia de Transparência Ativa – GTA](#), que consolida os requisitos de divulgação obrigatória e estabelece padrões para as páginas oficiais, na internet, dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

De acordo com o GTA, as informações de divulgação obrigatória devem ser incluídas em menu, de primeiro nível de acesso, no website oficial do órgão, denominado “Acesso à Informação”.

Esse menu, por sua vez, deve ser organizado em 14 (quatorze) submenus, que abrangem 49 (quarenta e nove) itens de informações a serem incluídas, nos padrões estabelecidos pela CGU.

O atendimento a tais requisitos e padrões, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, é verificado e avaliado pela CGU, que divulga os resultados através do [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

Com a criação do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, a partir da divisão do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR com o Ministério das Cidades – MCid, todas as informações do menu “Acesso à Informação” precisaram ser atualizadas.

A atualização foi realizada sob a liderança da Ouvidoria e da Assessoria Especial de Controle Interno – AECl, e com o apoio e a colaboração da Assessoria Especial de Comunicação Social – Aescom e das demais unidades do Ministério.

The screenshot displays the 'Acesso à Informação' section of the MIDR website. It includes:

- Quem é Quem**: Submenu for the Minister and the Ministry of Integration and Regional Development, featuring a photo of Ministro Antonio Waldez Góes da Silva and contact information.
- Licitações e contratos**: Submenu for tenders and contracts.
- Informações Classificadas**: Submenu for classified information.
- Despesas**: Submenu for expenses.
- Participação Social**: Submenu for social participation.
- Convenios**: Submenu for agreements.
- Receitas**: Submenu for revenues.
- Ações e Programas**: Submenu for actions and programs.

Each submenu contains specific sections and links related to its respective topic, such as 'Solicitação de agenda', 'Informações Classificadas', 'Despesas', and 'Ações e Programas'.

Como resultado, o ano de 2023 terminou com o cumprimento dos 100% dos requisitos, conforme demonstra o [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

CATEGORIA DO ÓRGÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA



10.2. Informações da Ouvidoria

A fim de promover a transparência ativa e oferecer aos cidadãos e usuários dos serviços do MIDR informações que contribuam com o exercício da cidadania e fortaleçam sua comunicação com o órgão, a Ouvidoria desenvolveu e disponibilizou amplo conteúdo em sua [página no website do órgão](#), com diversas orientações e informações, tais como:

- i. [Canais e horários de atendimento da Ouvidoria](#)
- ii. [Orientações para o registro de manifestações junto à Ouvidoria](#)
- iii. [Passo a passo para registrar e acompanhar manifestação pelo Fala.BR](#)
- iv. [Orientações para o registro de Pedidos de Acesso à Informação](#)
- v. [Passo a passo para registrar e acompanhar Pedido de Acesso à Informação pelo Fala.BR](#)
- vi. [Orientações sobre o registro de denúncia e informações sobre a proteção ao denunciante](#)
- vii. [Passo a passo para registrar e acompanhar denúncia pelo Fala.BR](#)

- viii. [Passo a passo para registrar denúncia anônima pelo Fala.BR](#)
- ix. [Dados funcionais e contatos dos integrantes da equipe da Ouvidoria](#)
- x. [Painéis e Relatórios desenvolvidos pela Ouvidoria](#)
- xi. [Pesquisas e avaliações realizadas pela Ouvidoria](#)
- xii. [Notícias publicadas pelo órgão sobre a Ouvidoria](#)
- xiii. [Informações sobre o tratamento de dados pessoais no órgão](#)
- xiv. [Consolidação de leis e normas que direcionam os trabalhos da Ouvidoria do MIDR](#)
- xv. [Informações sobre o Comitê das Ouvidorias no âmbito do MIDR](#)

The screenshot displays the official website of the Ministry of Integration and Regional Development (MIDR). It features several key sections:

- Ouvidoria:** A central box containing information about the Ombudsman as the communication channel with the Ministry, its participation in public hearings, and its classification of demands.
- Legislação:** A section listing relevant laws, such as the Law of Social Control (Lei nº 14.129) and the Law of Access to Information (Lei nº 13.726).
- Denúncia e proteção ao denunciante:** A box detailing the reporting process and protection of complainants, including the right to remain anonymous.
- Painéis e Relatórios:** A dashboard titled "Painel de Manifestações de Ouvidoria" showing various metrics and charts related to citizen complaints.

11. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário, instituída pelo [Decreto nº 9494, de 17 de julho de 2017](#), tem por objetivo disponibilizar, para os usuários dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, informações sobre a forma de acesso a esses serviços, os requisitos e documentos necessários para sua obtenção, entre outros, e deve estar disponível para os usuários no [Portal Único Gov.Br](#).

Após a reestruturação ministerial, a prestação dos seguintes serviços ficaram sob a [competência do MIDR](#):

11.1. Proteção e defesa civil

- i. [Participar dos cursos a distância da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil](#)
- ii. [Solicitar a distribuição emergencial de água potável, por meio da Operação Carro-Pipa Federal \(OCP\)](#)

- iii. Solicitar o recebimento de avisos e alertas de riscos de desastres e eventos adversos, da Defesa Civil
- iv. Solicitar recursos para assistência humanitária a população atingida por desastre
- v. Solicitar recursos para obras ou serviços emergenciais para a prevenção ou a redução de riscos de desastres
- vi. Solicitar recursos para reconstrução de infraestrutura pública destruída ou danificada por desastre
- vii. Solicitar recursos para restabelecer serviços essenciais, em áreas atingidas por desastre

11.2. Segurança Hídrica

- i. REIDI Irrigação
- ii. Selo Aliança pelas Águas Brasileira

11.3. Desenvolvimento Regional

- i. Estratégias Rotas de Integração Nacional (ROTAS)

Em 2023, a Ouvidoria aperfeiçoou a redação de todos os serviços para a Proteção e Defesa Civil, no [Portal Gov.br](#), tornando as informações mais completas e fáceis de serem compreendidas pelos usuários.

<p>Solicitar a distribuição emergencial de água potável, por meio da Operação Carro-Pipa Federal (OCP)</p> <p>*Pipa do Exército*</p> <p>Avaliação: Sem Avaliação</p> <p>Última Modificação: 26/05/2023</p> <p>▲ O que é?</p> <p>Distribuição emergencial de água para Nordeste e do norte Espírito Santo, Distrito Federal.</p> <p>Requisitos necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicação de decreto Municipal, Estado de Calamidade Pública, por • Destinar-se a área rural ou semiárea. • Minas Gerais passou a ser atendida. <p>A Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil irá entrar em contato com os usuários com a solicitação deste serviço.</p> <p>• Usuário Municipal:</p> <p>Acesso ao Sistema</p>	<p>Solicitar recursos para obras ou serviços emergenciais para a prevenção ou a redução de riscos de desastres.</p> <p>Avaliação: Sem Avaliação</p> <p>Última Modificação: 25/05/2023</p> <p>▲ O que é?</p> <p>Financiamento de obras ou serviços e operações, visando a estabilização de riscos de desastres.</p> <p>▲ Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Estados, Distrito Federal, Municipais, para a descentralização de recursos.</p> <p>Infraestrutura de Transportes - Dívida Interna, Infraestrutura de Transportes - Dívida Externa e do Paranhana - Codeplan.</p> <p>A ação proposta deve ser destinada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Movimento de massa para a realização de mitigação, urgente e célere de desastre; - Colapso de barragens, para a realização de socorro e atendimento aos casos em que houver nível 3 ou em que houver evidências previstas no Manual do Emergencial. <p>Atualmente, os alertas podem ser recebidos através do aplicativo Telegram e aplicativo WhatsApp.</p> <p>● Escolher um ou mais dos canais disponíveis</p> <p>JAMAIS DE INVESTIGAÇÃO</p>	<p>Solicitar o recebimento de avisos e alertas de riscos de desastres e/ou eventos adversos, da Defesa Civil</p> <p>*SMS da Defesa Civil*</p> <p>Avaliação: Sem Avaliação</p> <p>Última Modificação: 25/05/2023</p> <p>▲ O que é?</p> <p>Receber avisos da Defesa Civil, sobre a possibilidade de eventos adversos, acompanhados de recomendações para a população em situação de risco.</p> <p>▲ Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Sociedade em geral.</p> <p>▲ Etapas para a realização deste serviço</p> <p>Estados, Distrito Federal e Municípios.</p> <p>A Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil irá entrar em contato com os usuários com a solicitação desse serviço.</p> <p>• Usuário Municipal:</p> <p>Acesso ao Sistema</p>	<p>Solicitar recursos para assistência humanitária a população atingida por desastre</p> <p>Avaliação: Sem Avaliação</p> <p>Última Modificação: 26/05/2023</p> <p>▲ O que é?</p> <p>Envio de recursos federais para a assistência humanitária a população atingida por desastre, para atendimento.</p> <p>▲ Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Sociedade em geral.</p> <p>▲ Etapas para a realização deste serviço</p> <p>Estados, Distrito Federal e Municípios.</p> <p>A Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil irá entrar em contato com os usuários com a solicitação desse serviço.</p> <p>• Usuário Municipal:</p> <p>Acesso ao Sistema</p>	<p>Participar dos cursos a distância da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil</p> <p>Avaliação: Sem Avaliação</p> <p>Última Modificação: 25/05/2023</p> <p>▲ O que é?</p> <p>Envio de recursos federais para a participação em cursos a distância da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil.</p> <p>▲ Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Sociedade em geral.</p> <p>▲ Etapas para a realização deste serviço</p> <p>Estados, Distrito Federal e Municípios.</p> <p>Resistência de cursos da ECD, pela plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuário Municipal: • Sociedade em geral: <p>Envio de recursos federais para Estado, Distrito Federal ou Município que tenha sido afetado por desastre, para realização de consultoria, aconselhamento e elaboração de ações integradas.</p>
---	---	--	--	--

Ficaram para 2024 a revisão da redação dos demais serviços prestados pelo órgão e a realização de pesquisas de satisfação para avaliar cada serviço e identificar oportunidades de melhorias em sua prestação.

12. FÓRUNS DESENVOLVE BRASIL

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria participou dos [Fóruns Desenvolve Brasil](#), promovidos pelo MIDR, em que a alta gestão e responsáveis por diversas das unidades da Pasta se reuniram com lideranças políticas, agentes públicos, organizações da sociedade civil e de segmentos econômicos de localidades estratégicas para o desenvolvimento do país, com o objetivo de obter subsídios para a formulação de políticas e ações para a integração e o desenvolvimento regional.



Durante os eventos, a Ouvidoria realizou atendimentos individualizados aos presentes e divulgou os canais disponíveis para o atendimento.



Além disso, destacamos a oportunidade de interação e troca de experiências com as ouvidorias do Estado do Amapá, proporcionada pelo Ouvidor-Geral do Governo do Estado, no dia seguinte ao Fórum Desenvolve Norte, em Macapá.



13. PESQUISA DESENVOLVE BRASIL

A fim de melhor contribuir com o alcance do objetivo dos Fóruns Desenvolve Brasil, a Ouvidoria desenvolveu, com a colaboração das diversas unidades do Ministério, a [Pesquisa Desenvolve Brasil](#).

A Pesquisa foi estruturada e aplicada pela [Plataforma Participa + Brasil](#), em que ficou disponível para receber contribuições pelo período de março a dezembro de 2023, além de ter sido divulgada durante os Fóruns.



Pelo questionário da Pesquisa buscou-se a opinião dos respondentes sobre o quanto entendiam ser necessário melhorar, em seu município ou comunidade, em uma escala de 0, para totalmente desnecessário, a 5, para extremamente necessário, os aspectos abaixo:

- i. Disponibilidade e qualidade de creches, escolas e bibliotecas
- ii. Disponibilidade de cursos e capacitações
- iii. Disponibilidade de quadras esportivas e praças
- iv. Disponibilidade de locais para compra e venda de produtos
- v. Acesso a serviços de saúde
- vi. Tratamento da água e do esgoto
- vii. Controle do desmatamento

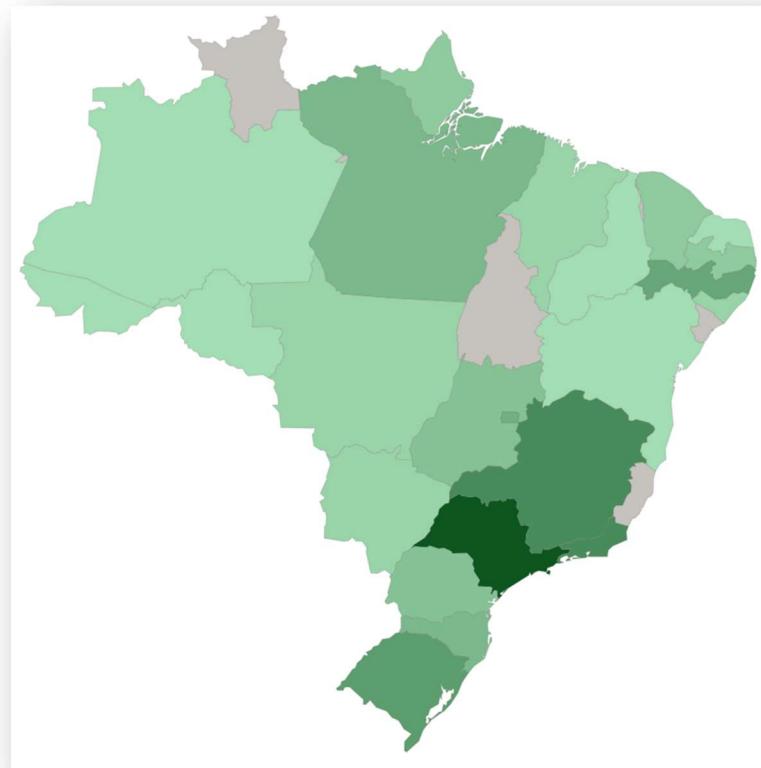
- 
- viii. Controle de queimadas
 - ix. Controle de enchentes
 - x. Controle de erosão e deslizamentos de terra
 - xi. Coleta e tratamento do lixo
 - xii. Meios de transporte dentro do município ou comunidade
 - xiii. Disponibilidade de equipes de socorro em emergências
 - xiv. Combate à violência contra crianças e mulheres
 - xv. Iluminação pública
 - xvi. Fornecimento de energia elétrica
 - xvii. Disponibilidade de água para atividade produtiva
 - xviii. Disponibilidade de trabalho e emprego
 - xix. Disponibilidade de financiamentos para negócios
 - xx. Diálogo com as autoridades governamentais
 - xxi. Acesso a informações sobre projetos, programas e ações governamentais
 - xxii. Acesso a produtos oriundos da Agricultura Familiar com selos e certificação
 - xxiii. Assistência técnica para os agricultores familiares
 - xxiv. Existência de agroindústrias para beneficiamento e agregação de valor à produção
 - xxv. Aumentar o potencial produtivo dos agricultores
 - xxvi. Preço e qualidade dos alimentos

A Pesquisa também disponibilizou pergunta aberta, para que os respondentes pudessem informar o que mais, além dos aspectos citados, entendiam necessário que fosse melhorado em seu município ou comunidade.

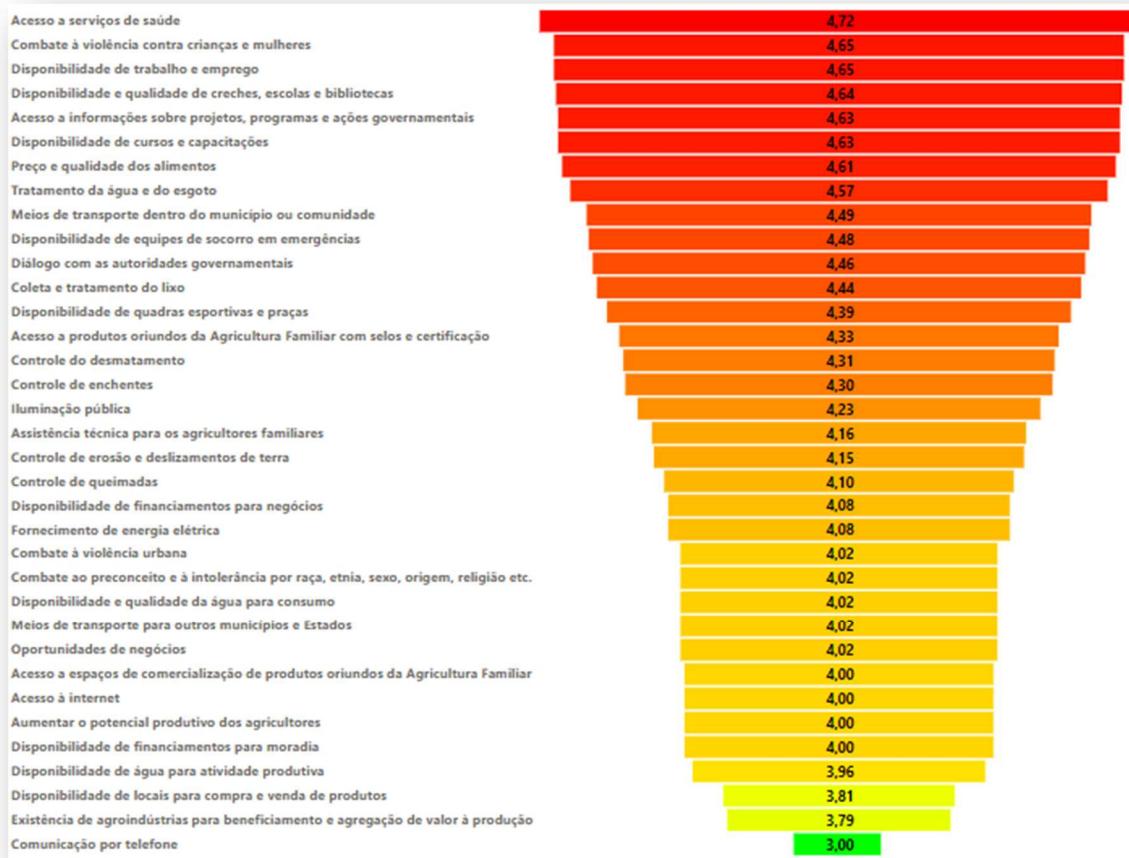
Ademais, a fim de identificar o perfil dos respondentes e as localidades que estavam avaliando, foram requeridas as informações de ocupação, gênero, cor/etnia, eventual tipo de deficiência, Estado e Município ou Comunidade.

Para a análise dos resultados da Pesquisa, então, os dados foram estruturados em [Painel BI](#).

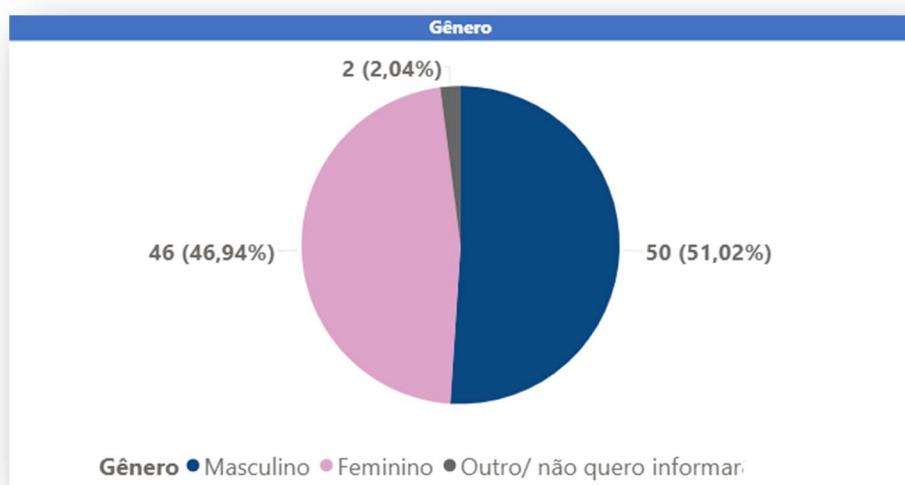
Como se observa a seguir, então, foram recebidas 98 respostas ao questionário, vindas de 22 Estados e do Distrito Federal.

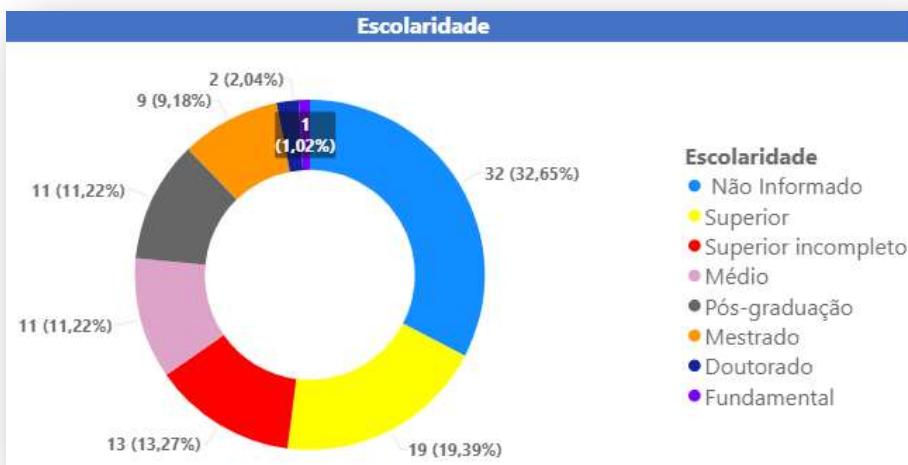
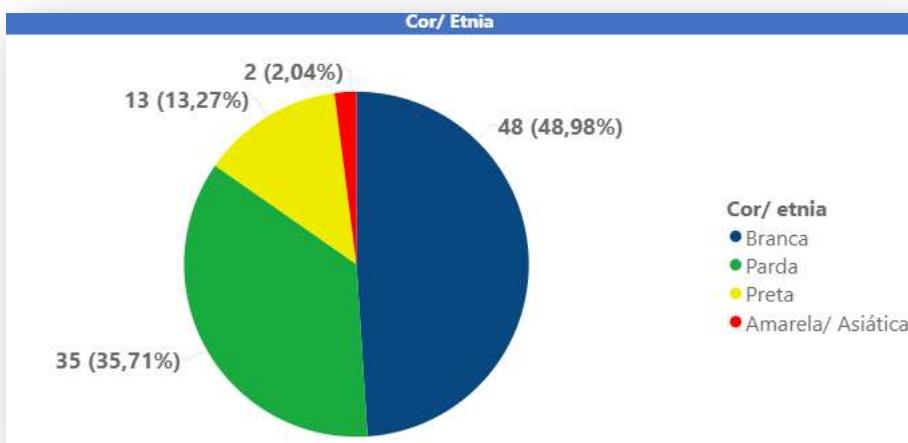


De acordo com os respondentes, os aspectos mais necessários de serem melhorados, na opinião dos respondentes, foram: 1º Acesso a Serviços de Saúde (4,72); 2º Combate à Violência contra Crianças e Mulheres (4,65) e Disponibilidade de Trabalho e Emprego (4,65) e 3º Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4,64).

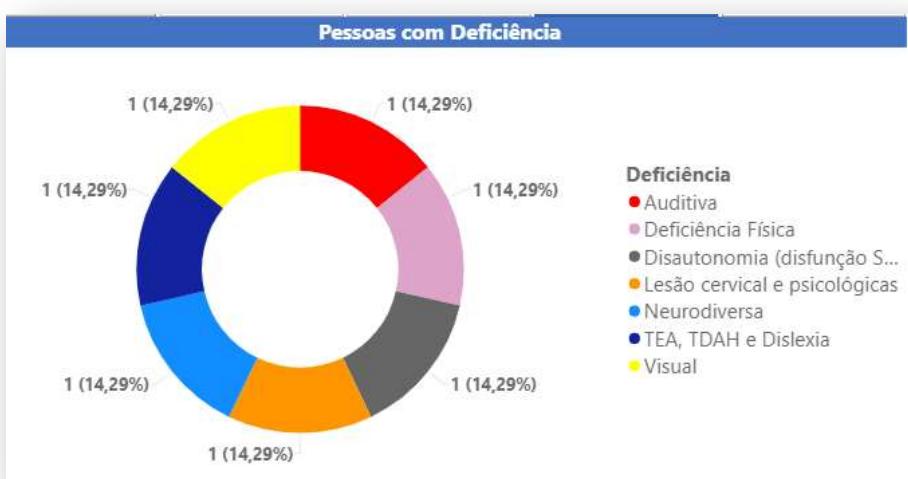


Em análise aos dados de perfil dos respondentes, observa-se que cerca 51% declarou ser do sexo masculino e 47% do feminino; 49% de cor/ etnia branca e 49% parda ou preta; e 42% como tendo escolaridade de nível superior ou acima e 48% de até nível superior incompleto ou não informaram.

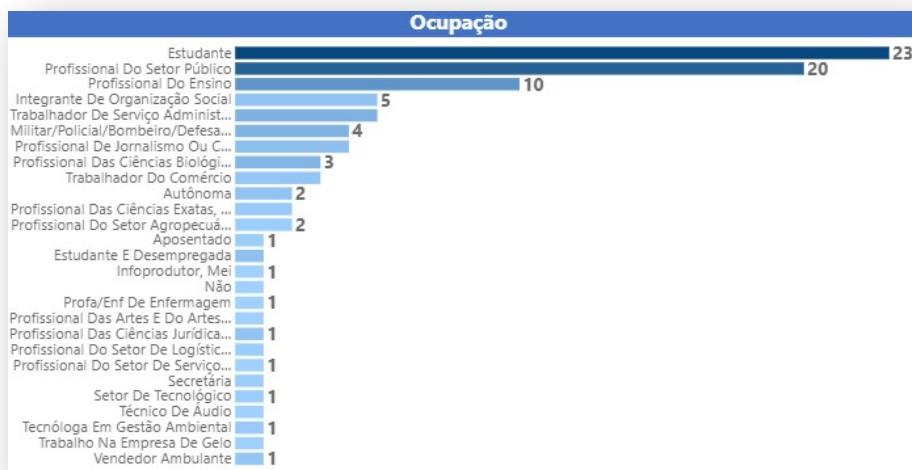




Das 98 pessoas que responderam a pesquisa, 7 declararam ter algum tipo de deficiência.



Com relação à ocupação, 23 pessoas declararam ser estudantes, 20 profissionais do setor público, 10 profissionais do ensino e 5 integrantes de organização social.



A maior parte das demandas apresentadas nas respostas à pergunta aberta tiveram como foco os setores de transporte, segurança, saúde e educação.



Prioridades dos respondentes por região do país:

- Região Norte (11 pessoas): 1º Acesso a Serviços de Saúde (4.73) e Disponibilidade de Trabalho e Emprego (4.73), 2º Tratamento de Áqua e

Esgoto (4,64) e 3º Acesso a Informações sobre Projetos, Programas e Ações Governamentais (4,55), Combate à Violência contra crianças e mulheres (4,55), Diálogo com as autoridades governamentais (4,55), Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4,55), Meios de transporte dentro do município ou comunidade (4,55) e Preço e qualidade dos alimentos (4,55).

- Região Nordeste (20 pessoas): 1º Disponibilidade de Trabalho e Emprego (4,85), Meios de transporte dentro do município ou comunidade (4,85) e Tratamento de Água e Esgoto (4,85), 2º Combate à Violência contra crianças e mulheres (4,70) e 3º Coleta e Tratamento de Lixo (4,65) e Diálogo com as autoridades governamentais (4,65).
- Região Centro-Oeste (14 pessoas): 1º Disponibilidade de cursos e capacitações (4,86), 2º Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4,79) e 3º Disponibilidade de Quadras Esportivas e Praças (4,64).
- Região Sudeste (36 pessoas): 1º Acesso a Serviços de Saúde (4,72), 2º Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4,69) e 3º Acesso a Informações sobre Projetos, Programas e Ações Governamentais (4,67).
- Região Sul (17 pessoas): 1º Acesso a Serviços de Saúde (5,00) e Combate à Violência contra crianças e mulheres (5,00), 2º Acesso a Informações sobre Projetos, Programas e Ações Governamentais (4,94) e Tratamento de Água e Esgoto (4,94) e 3º Disponibilidade de Trabalho e Emprego (4,82) e Preço e qualidade dos alimentos (4,82).

Prioridades dos respondentes, por identificação de gênero:

- Feminino (46 pessoas): 1º Acesso a Serviços de Saúde (4,83), 2º Combate à Violência contra crianças e mulheres (4,80) e 3º Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4,74).
- Masculino (50 pessoas): 1º Disponibilidade de Trabalho e Emprego (4,66), 2º Acesso a Serviços de Saúde (4,64) e Acesso a Informações sobre Projetos, Programas e Ações Governamentais (4,62).
- Outro/ não quis informar (2 pessoas): 1º Controle de queimadas (5,00), Controle do desmatamento (5,00), Diálogo com as autoridades governamentais (5,00), Disponibilidade de equipes de socorro em emergências (5,00) e Meios de transporte dentro do município ou comunidade (5,00) e 2º e Acesso a Informações sobre Projetos, Programas e Ações Governamentais (4,50), Acesso a produtos oriundos da Agricultura

Familiar com Selos e Certificação (4.50), Acesso a Serviços de Saúde (4.50), Coleta e tratamento de lixo (4.50), Disponibilidade de cursos e capacitações (4.50) e Disponibilidade e Qualidade de Creches, Escolas e Bibliotecas (4.50).

14. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), foi promulgada com o objetivo de regulamentar o tratamento de dados de pessoas naturais, de modo a garantir seus direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade.

Em relação ao Poder Público, o Art. 23 da LGPD estabelece que o tratamento de dados pessoais deve ser realizado para o cumprimento das competências legais ou regulatórias do órgão ou entidade, com a observância de requisitos de transparência e a indicação de um encarregado, responsável por realizar atividades como: receber reclamações e comunicações dos titulares e da autoridade nacional e orientar os profissionais do órgão ou entidade a respeito das práticas a serem adotadas para a proteção dos dados pessoais.

No Poder Executivo, foi atribuída à Secretaria de Governo Digital – SGD, como órgão central do [Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – Sisp](#), a responsabilidade de apoiar ações de fomento à segurança da informação e à proteção a dados pessoais nos diversos órgãos e entidades do sistema, como o MIDR.

Nesse sentido, por meio da [Instrução Normativa DEGDI nº 100, de 19 de outubro de 2020](#), a SGD estabeleceu requisitos para a indicação dos Encarregados pelo Tratamento dos Dados Pessoais no âmbito do Sisp, que abrangem conhecimentos e experiências no atendimento a demandas de ouvidoria ou a pedidos de acesso à informação.

Dessa forma, o titular da Ouvidoria do MIDR foi designado para presidir os trabalhos da Comissão Interna para implementar a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, pela [Portaria MIDR nº 1.833, de 1º de junho de 2023](#), e para exercer as funções de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais na Pasta, pelo [Decreto nº 11.830, de 14 de dezembro de 2023](#).

A SGD estabeleceu, também, pela [Portaria SGD nº 852, de 28 de março de 2023](#), o Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI, com o objetivo

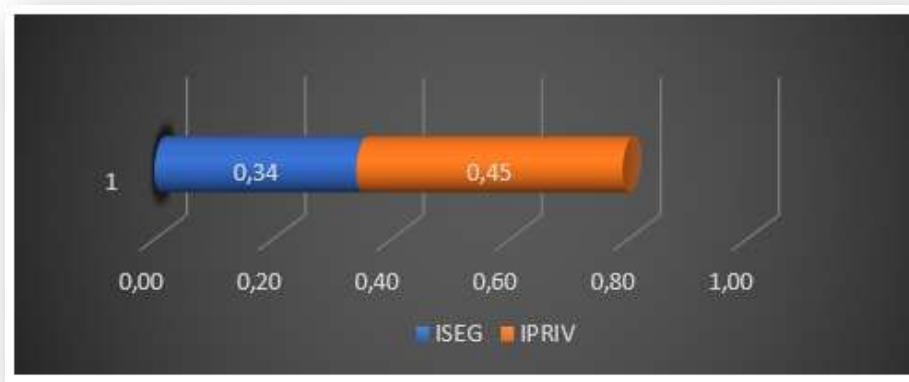
de elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e entidades, em termos de privacidade e segurança da informação, no âmbito do Sisp.

Pelo Art. 7º da [Portaria SGD nº 852, de 28 de março de 2023](#), foi instituído Framework de Privacidade e Segurança da Informação, composto por um conjunto de controles, metodologias e ferramentas, para implementação pelos órgãos e entidades do Sisp.

Então, a Ouvidoria e a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação – CGTI responderam o diagnóstico, elaboraram os planos de ação requeridos no Framework e submeteram à apreciação da SGD.

Em análise aos resultados obtidos no diagnóstico realizado, observa-se que o MIDR ainda se encontra no nível básico, com indicador de privacidade 0,45 e de segurança 0,34.

As principais prioridades apontadas no Plano de Ação foram a nomeação de um Gestor de Segurança da Informação e a elaboração de políticas para dispor sobre as diretrizes de proteção de dados pessoais e de segurança da informação.



iMC	Nível de Maturidade
0,00 a 0,29	Inicial
0,30 a 0,49	Básico
0,50 a 0,69	Intermediário
0,70 a 0,89	Em Aprimoramento
0,90 a 1,00	Aprimorado

Além disso, foi desenvolvida a página do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no website do Ministério, com a disponibilização de orientações e contatos para os usuários, titulares de dados pessoais tratados na Pasta.

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

Ouvidoria

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, foi promulgada com o objetivo de estabelecer normas para o tratamento de dados pessoais e assim proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade.

Os regramentos da LGPD abrangem todas as atividades executadas com dados pessoais: coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Os agentes de tratamento, considerados os controladores (responsáveis pelas decisões sobre o tratamento dos dados) e os operadores (executores das atividades de tratamento, em nome do controlador), devem adotar medidas técnicas e administrativas de segurança, para a proteção dos dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais, ilícitas ou inadequadas, respondendo por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos ocasionados por violação à LGPD.

Os órgãos e entidades do Poder Público, quando no exercício de suas competências legais realizam tratamento de dados pessoais, devem indicar um encarregado, com as seguintes atribuições:

- aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- receber comunicações da ANPD e adotar providências;
- orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

No Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, o papel de Encarregado foi atribuído ao titular da unidade de Ouvidoria, que também foi indicado para presidir os trabalhos da Comissão Interna de implementação da LGPD, instituída pela Portaria nº 1.833, de 1º de junho de 2023.

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida
Ouvidora
Espanhola dos Ministérios, Bloco E, Térreo, Sala T-81
Brasília/DF - CEP 70.067-901
Telefone: (61) 2034-5543
E-mail: paulayida@mnr.gov.br
Curículo Ato de nomeação

Termos de Uso e Políticas de Privacidade dos Serviços do MIDR	Como registrar e acompanhar seu Pedido de Acesso à Informação pelo Fala BR	Como registrar e acompanhar sua manifestação pelo Fala BR	Como registrar e acompanhar sua Denúncia pelo Fala BR
---	--	---	---

Foram feitas contribuições, também, à nova Instrução Normativa, de estabelecimento de procedimentos a serem seguidos nos processos eletrônicos do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, com a inclusão de uma seção definindo diretrizes para o tratamento de dados pessoais.

15. AÇÕES DO PLANO DE INTEGRIDADE DO MIDR

A Ouvidoria participou de ações conduzidas pela Assessoria Especial de Controle Interno – AEI, no âmbito do Programa de Integridade do Ministério – PROGRIDE, com destaque para a apresentação da palestra “Canal Único de Denúncias” e de reuniões de orientação com a alta gestão do Ministério sobre o combate ao assédio moral e sexual e da palestra sobre o mesmo tema, requerida

pela Secretaria Nacional de Desenvolvimento Regional e Territorial – SDR, para a equipe da unidade.



16. COMITÊ DE OUVIDORIAS – MIDR E VINCULADAS

Através da Portaria MIDR nº 905, de 2 de março de 2023, foi instituído o Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão.

A Ouvidoria do MIDR coordena os trabalhos do Comitê, que é composto pelas ouvidorias das seguintes entidades vinculadas ao órgão:

- Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam;
- Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene;
- Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco; e
- Departamento Nacional de Obras contra as Secas - Dnocs;
- Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba – Codevasf;
- Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Nos dias 12 e 13 de setembro de 2023, foi realizado o primeiro encontro presencial do Comitê, no edifício sede da Codevasf.



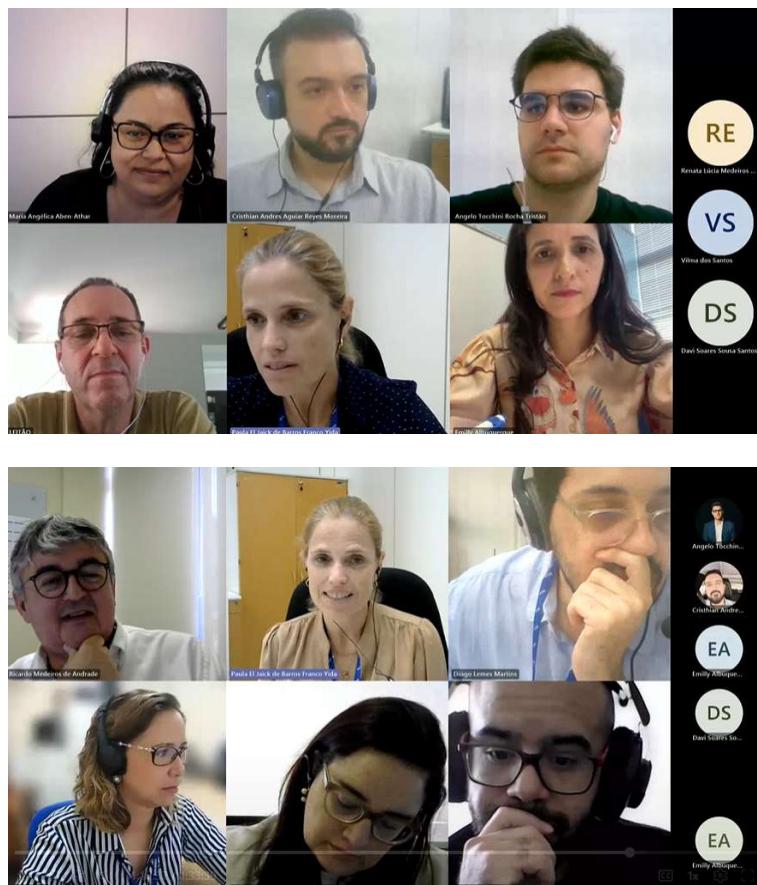
O encontro contou com a presença da alta gestão do MIDR e da Codevasf, em uma demonstração da relevância institucional atribuída às Ouvidorias, no âmbito do Ministério, e da Ouvidora-Geral da União – OGU/ CGU e da Diretora de Recursos de Acesso à Informação, da Controladoria-Geral da União – SNAI/CGU, que apresentaram diretrizes e perspectivas para as atividades de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão.



O evento também contou com as seguintes palestras:

- Tratamento de Denúncias, pela Ouvidoria do Ministério das Cidades – Mcid;
- Lei de Acesso à Informação, pela Ouvidoria da Codevasf;
- Geração de Valor com os Dados do Serviço de Atendimento, pela Ouvidoria do MIDR; e
- Módulo de Triagem e Tratamento do FalaBR, pela Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI.

No final do evento, foi realizada reunião do Comitê, em que ficou estabelecido como encaminhamento, a realização de reuniões virtuais para apresentação de cada ouvidoria do Comitê, para identificação de necessidades, prioridades e oportunidades de atuação colaborativa, que aconteceram no período de outubro a dezembro de 2023.



Destacamos, por fim, que foi criada página do Comitê de Ouvidorias – MIDR e vinculadas, no website do MIDR, com informações sobre as ouvidorias e as ações do Comitê.



Comitê de Ouvidorias - MIDR e Vinculadas

Ouvidoria



O Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR foi instituído pela Portaria MIDR nº como fórum permanente, a fim de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão. Integram o Comitê os representantes das unidades de Ouvidoria dos seguintes órgãos e entidades públicas:

- Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, que o coordena;
- Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia - Sudam;
- Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - Sudene;
- Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco;
- Departamento Nacional de Obras Contra as Secas - Dnocs;
- Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA;
- Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - Codevasf.

Ouvidorias do Comitê

1º Encontro de 2023

Atas e Documentos

17. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR foi criada em 2023, a partir da divisão da Ouvidoria do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR entre os atuais Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, por força da [Medida Provisória N° 1.154](#), convertida na [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#).

Por isso, os esforços empreendidos nos primeiros meses do ano de 2023 foram dedicados, principalmente, à reestruturação da equipe e à reorganização do serviço de atendimento.

Em que pese o período de adaptação, o ano de 2023 terminou com grande volume de entregas importantes, como:

- Criação dos novos canais de atendimento e estruturação da sala da Ouvidoria;
- Normatização do funcionamento da Ouvidoria e do fluxo de tratamento de denúncias;

- Atendimento a 353 manifestações de Ouvidoria e 484 Pedidos de Acesso à Informação;
- Desenvolvimento dos painéis gerenciais do serviço de atendimento a manifestações e pedidos de acesso à informação;
- Promoção do cumprimento dos requisitos obrigatórios de Transparência Ativa, na seção Acesso à Informação, no website do Ministério;
- Atualização da carta de serviços da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec;
- Participação nos Fóruns Desenvolve Brasil e realização da Pesquisa Desenvolve Brasil;
- Elaboração do Framework de adequação à LGPD e desenvolvimento da página do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais;
- Realização de palestras no âmbito do Programa de Integridade - PROGRIDE;
- Realização de ações no âmbito do Comitê de Ouvidorias do MIDR e vinculadas.

Concluindo, em 2023, a Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR realizou muitas entregas importantes e construiu uma base sólida para avançar de forma ainda mais proeminente em 2024, no sentido de contribuir com o alcance do objetivo estratégico do Ministério, de efetivar o desenvolvimento socioeconômico e a redução das desigualdades regionais do país.