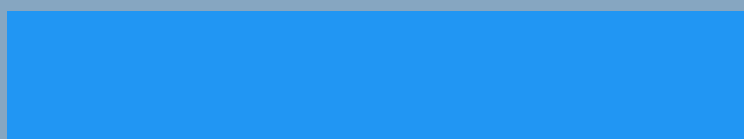


RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL 2021



MARÇO/2022



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ROGÉRIO SIMONETTI MARINHO
Ministro do Desenvolvimento Regional

DANIEL DE OLIVEIRA DUARTE FERREIRA
Secretário-Executivo

ALICE DE ALMEIDA VASCONCELLOS CARVALHO
Secretária-Executiva Adjunta

HELDER MELILLO LOPES CUNHA SILVA
Secretário de Coordenação Estrutural e Gestão Corporativa

PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA
Ouvidor

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Júlia Santiago Lopes
André Erik Vieira Freire
Elaine dos Santos Queiroga
Juliana Frazão Campos
Larissa Rodrigues de Moraes
Maria Alice Vieira Freitas
Maria Aparecida Pinto
Maria dos Milagres Fátima Lima do Nascimento
Rafael Nogueira Alves

Redação e Diagramação: Ouvidoria-Geral/GM/MDR
SGAN 906 Módulo F, Bloco A, Ed. Celso Furtado, Salas P08 à P10, CEP: 70790-060 • Brasília/DF
Telefones: (61) 2034-5598/5777 • E-mail: ouvidoria@mdr.gov.br
www.gov.br/mdr

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Apresentação e competências da Ouvidoria-Geral	1
1.2 Relacionamentos da Ouvidoria-Geral	2
I – Boletins da Ouvidoria-Geral.....	2
II – Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional	3
III – Apoio à Criação das Ouvidorias dos Fundos Constitucionais	4
IV – Conselho de Usuários dos Serviços Públicos	4
2. ATENDIMENTO - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
2.1 Análise Geral, Tipologia e Meio de Entrada.....	6
2.2 Evolução.....	9
2.3 Por Área Técnica.....	9
2.4 Principais Assuntos.....	11
2.5 Prazos de Atendimento e Prorrogações	13
2.6 Por Unidade Federativa.....	13
2.7 Sobre quem nos demanda - Perfil dos usuários	15
3. ATENDIMENTO - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
3.1 Análise Geral.....	15
3.2 Evolução.....	16
3.3 Por Setor.....	17
3.4 Por Assunto	18
3.5 Tempo de Resposta e Prorrogações	19
3.6 Negativas de acesso.....	19
3.7 Recursos	20
3.8 Por Unidade Federativa.....	21
3.9 Sobre quem nos demanda - Perfil dos usuários	22
3.10 Transparência Ativa	23
4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	24
4.1 Manifestações de Ouvidoria	24
4.2 Pedidos de Acesso à Informação	26
5. PORTAL DE SERVIÇOS.....	28
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, subordinada ao Gabinete do Ministro, de acordo com o [Decreto nº 10.773, de 23 de agosto de 2021](#), e em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

A Ouvidoria-Geral tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional.

Além disso, compete à Ouvidoria-Geral organizar, consolidar e interpretar o conjunto de dados das demandas recebidas e dar publicidade dos resultados obtidos às unidades administrativas e aos usuários e, ainda, propor medidas de aperfeiçoamento e encaminhá-las às unidades administrativas competentes para exame e aprimoramento da prestação de serviço público.

A Ouvidoria-Geral também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

A Ouvidoria-Geral conta com a seguinte estrutura e equipe:

NOME DO AGENTE PÚBLICO	CARGO/FUNÇÃO/ ATIVIDADE
PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA	Ouvidor / Gestor do SIC / Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais
JULIANA FRAZÃO CAMPOS	Coordenadora de Transparência e Controle Social, Substituta
RAFAEL NOGUEIRA ALVES	Assessor Técnico Especializado / Ouvidor, Substituto
ANDRÉ ÉRIK VIEIRA FREIRE	Assessor Técnico Especializado
ELAINE QUEIROGA DOS SANTOS	Agente de Ouvidoria
MARIA ALICE VIEIRA FREITAS	Agente de Ouvidoria
MARIA APARECIDA PINTO	Secretária
MARIA DOS MILAGRES FÁTIMA LIMA DO NASCIMENTO	Assistente Administrativo
ANA JÚLIA SANTIAGO LOPES	Estagiária
LARISSA RODRIGUES DE MORAES	Estagiária

1.2 RELACIONAMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL

I – BOLETINS DA OUVIDORIA-GERAL

Com intuito de abordar temas de interesse comum, mas que agregassem valor à prestação dos serviços públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional, bem como no atendimento aos usuários, a Ouvidoria-Geral elaborou documentos com linguagem simples e direta (*boletins*) divulgados tanto aos agentes públicos do órgão como para a sociedade em geral.

Os temas tratados nos [boletins](#) foram previamente definidos pela equipe da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional com base na análise de dados, considerando as demandas mais frequentes e as respostas recebidas internamente. Os documentos estão integralmente publicados na página oficial do Ministério do Desenvolvimento Regional de forma que qualquer cidadão possa acessá-los. Abaixo segue um resumo dos primeiros boletins publicados:

O [Boletim nº 1 de 2021](#) abordou os resultados do tratamento de manifestações relacionadas à Operação Carro Pipa, demonstrando a atuação conjunta da Ouvidoria-Geral, da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil do Ministério do Desenvolvimento Regional e do Exército Brasileiro.

O [Boletim nº 2 de 2021](#) destacou a importância social e os benefícios da transparência ativa pontuando quais informações devem ser divulgadas independente de solicitação do usuário e como o Ministério do Desenvolvimento Regional presta informações e as atualiza no portal gov.br.

No [Boletim nº 3 de 2021](#) foram tratados os Conselhos de Usuários Serviços Públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional e como se propunham a participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos. Assim, foi apresentado um passo a passo para que o usuário pudesse se voluntariar a ser um Conselheiro.

O objetivo do [Boletim nº 4 de 2021](#) foi promover Canal Único para denúncias e demais manifestações. Para isso, o documento abordou o uso da Plataforma Fala.BR, a possibilidade de anonimato para os casos de denúncia, a proteção ao denunciante e o papel da Ouvidoria-Geral em garantir a restrição do acesso à identidade do denunciante e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

Por fim, o [Boletim nº 5 de 2021](#), versou sobre o trabalho do Serviço de Informações ao Cidadão sob a coordenação da Ouvidoria-Geral. Para tal, essa edição apontou a importância da centralização dos pedidos de informação como forma de garantir o devido recebimento e registro das demandas, a entrega de número do protocolo ao requerente contendo o prazo para resposta, bem como o direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas.

II – COMITÊ DAS OUVIDORIAS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Uma etapa de promoção da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional como ferramenta de gestão se deu com a integração entre as Ouvidorias e os Serviços de Acesso à Informação das oito entidades vinculadas: 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, Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU e Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre - Trensurb.

Diante das características típicas da descentralização administrativa, da reforma do Poder Executivo Federal e com objetivo de valorizar e desenvolver de forma uníssona as ouvidorias públicas federais ligadas às políticas do desenvolvimento regional, o Ministério do Desenvolvimento Regional publicou a [Portaria nº 1.590, de 3 de agosto de 2021](#), instituindo o [Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional](#) como fórum permanente, a fim de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão.

Dentre as atribuições do Comitê das Ouvidorias, destacam-se:

- I - propor e promover estudos, debates, eventos de capacitação e ações que visem ao aperfeiçoamento dos procedimentos e técnicas de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão;*
- II - promover o alinhamento e a otimização dos procedimentos relativos às atividades de ouvidoria e de serviço de informação ao cidadão;*
- III - estimular o intercâmbio de experiências e melhores práticas entre as unidades de ouvidoria e serviço de informação ao cidadão; e*
- IV - propor a criação de grupos de trabalho para estudos de matérias específicas e submeter à deliberação da autoridade competente.*

A primeira reunião do referido Comitê ocorreu em 24 de novembro de 2021 por videoconferência presidida pelo então Ouvidor substituto, em que foram tratados os temas: (i) atribuições do Comitê; (ii) tratamento de denúncias; (iii) importância do painel de dados; (iv) a criação das Ouvidorias dos Fundos Constitucionais; (v) Conselho de Usuários dos Serviços Públicos; (vi) proposta de criação de Grupo de Trabalhos e Campanhas do Comitê.

A [Apresentação](#) e o [Relatório](#) da 1ª reunião do Comitê foram publicados em transparência ativa na página da Ouvidoria-Geral no portal gov.br.

III – APOIO À CRIAÇÃO DAS OUVIDORIAS DOS FUNDOS CONSTITUCIONAIS

O propósito da ação consistiu em coordenar as ações das Ouvidorias da Sudene, Sudeco e Sudam no atendimento as recomendações da Controladoria-Geral da União, que avaliou a atuação das Ouvidorias do Fundos Constitucionais, a saber: Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO, Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste – FNE e Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO.

Para tanto, a Ouvidoria-Geral realizou reunião em março de 2021, por videoconferência, com os representantes das ouvidorias das entidades vinculadas para que fossem verificados:

- *A situação atual das Ouvidorias do Fundos Constitucionais;*
- *Os normativos específicos contemplando aspectos como a divulgação dos canais e o acompanhamento da resolutividade das manifestações;*
- *O fluxo interno de tratamento das manifestações de ouvidoria; e,*
- *Os relatórios produzidos como subsídio aos gestores para a melhoria dos serviços públicos prestados pela Superintendência.*

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional então esquematizou uma matriz com os responsáveis e as atividades propostas para atendimento às recomendações do órgão de controle.

Como resultado da ação conjunta, observa-se:

- *A criação das Ouvidorias do FCO, do FNO e do FNE na Plataforma Fala.BR;*
- *O envio de propostas de Resolução aos Conselhos Deliberativos contendo os pontos elencados pela Controladoria-Geral da União;*
- *A revisão do fluxo de tratamento de manifestações de ouvidoria com base no mapeamento da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional utilizado para a elaboração da Portaria MDR nº 948, de 8 de abril 2020; e,*
- *Ativação da página das Ouvidorias do FCO, do FNO e do FNE nas páginas das respectivas Superintendências.*

IV – CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Carta de Serviços ao Usuário do MDR registra os serviços públicos prestados pelo Ministério, bem como padrões de atendimento, forma de acesso, critérios, prazos e procedimentos adotados.

A obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e compete à Ouvidoria-Geral do MDR zelar

para que o seu conteúdo mínimo consista na descrição, para cada serviço, dos seguintes itens, conforme [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#):

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento;

X - ao prazo para a realização dos serviços;

XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;

XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 46. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades do SisOuv deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico "gov.br".

Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

II - em conformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.460, de 2017.

[grifos acrescidos]

As informações enumeradas nos incisos do art. 45 da [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), são fundamentais para que os usuários possam compreender as características e etapas dos serviços públicos prestados pelo MDR.

Assim, de forma a propiciar a participação social na avaliação e melhoria dos serviços públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional, a Ouvidoria-Geral estruturou estratégia de engajamento dos usuários por meio das seguintes ações:

- i. A Ouvidoria-Geral enviou convites a mais de 260 prefeituras e 260 ouvidorias municipais das 10 maiores cidades de cada Estado e o Distrito Federal;**
- ii. Foram enviados em 2021 mais de 400 e-mails com convite aos usuários da Plataforma Fala.BR e potenciais Conselheiros;**

- iii. A equipe da Ouvidoria-Geral encaminhou Ofícios acionando a participação das **Associações de Municípios** e a **Confederação Nacional de Municípios**;
- iv. Foi veiculada, em 27/09/2021, notícia no Portal do Ministério: **MDR abre 14 consultas públicas para aprimorar serviços prestados à população**;
- v. Em **rede social do MDR (Facebook, Inc.)**, foi realizado o chamamento para que os usuários participassem dos conselhos e das pesquisas públicas do Ministério;
- vi. A Ouvidoria-Geral elaborou e publicou o **Boletim nº 3 de 2021 - Seja Conselheiro do MDR** - contendo o passo-a-passo para que qualquer cidadão possa ser conselheiro dos serviços públicos do Ministério, voluntariando-se na Plataforma virtual;
- vii. Foram encaminhados mais de **2.500 convites por e-mail a usuários diretos dos serviços do Ministério** dentre gestores e agente públicos municipais, coordenadorias estaduais e municipais de defesa civil, secretarias municipais e técnicos responsáveis por obras ou projetos de saneamento, habitação, mobilidade urbana, dentre outros.

Ressalta-se que nos casos em que um determinado conjunto de serviços públicos apresentou similaridade significativa entre si, ou relacionava-se necessariamente a um mesmo público, foi possível agregá-los em uma única consulta aos conselheiros.

Após o engajamento, foram realizadas as consultas aos conselheiros, bem como pesquisas públicas englobando perguntas de “*escolha simples*”, “*múltipla escolha*”, “*matriz de escolha simples*” e “*texto longo*”. Sobre a apresentação de texto longo, justificava-se uma vez que houve a necessidade de se coletar informações não estruturadas de forma mais livre.

Os resultados foram compilados e analisados em relatórios por área técnica do Ministério e divulgados na **[página de publicações da Ouvidoria-Geral](#)**.

2. ATENDIMENTO - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

2.1 ANÁLISE GERAL, TIPOLOGIA E MEIO DE ENTRADA

Primeiramente, destaca-se que a Ouvidoria-Geral utiliza como canal de recebimento e cadastro, o sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, o **Fala.BR** (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação). Assim, no ano de 2021, foram devidamente cadastradas no Fala.BR **1274 manifestações de ouvidoria** e **1045 pedidos de informação**.



Outro meio de comunicação com os usuários dos serviços públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional é o recebimento pelos e-mails da Ouvidoria (**ouvidoria@mdr.gov.br**) e do Serviço de Informação ao Cidadão (**sic@mdr.gov.br**).

Em 2021, foram cadastradas **147 demandas recebidas por e-mail**, pontuando-se que, todos os e-mails, exceto os reconhecidos como *spams*, são prontamente respondidos.

Além disso, a Ouvidoria-Geral recebe as manifestações por cartas enviadas para o Protocolo Geral (Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala T-50, Zona Cívico-Administrativa, CEP: 70067-901 – Brasília/DF) ou reencaminhadas da Presidência da República. Em 2021, foram atendidas **60 demandas recebidas por correspondências** (incluindo pedidos de informação).

Com o retorno as atividades presenciais da Ouvidoria-Geral, foram realizados **9 (nove) atendimentos presenciais** sendo que 8 (oito) ocorreram entre agosto de dezembro de 2021.

Além dos meios de entrada tradicionais, no **Projeto de Integração do Rio São Francisco**, são apresentadas manifestações por meio das Caixas de Comunicação (urnas) localizadas em distritos/comunidades beneficiadas pelo projeto, em que o cidadão pode inserir o formulário com sua demanda. Sobre o assunto, verificou-se que foram recebidos **7 (sete) formulários** no ano de 2021.

Há ainda os ramais telefônicos da ouvidoria para atendimento interno e externo (61 2034-5598 e 2034-5777), bem como o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800 061 0021), nos quais foram recebidas e cadastradas **32 ligações** em 2021.

Assim, no ano de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu e tratou 1274 manifestações de ouvidoria. Sendo que no ano anterior (2020), foram tratadas 2001 demandas, portanto, verificou-se uma **redução de 36,3%**.

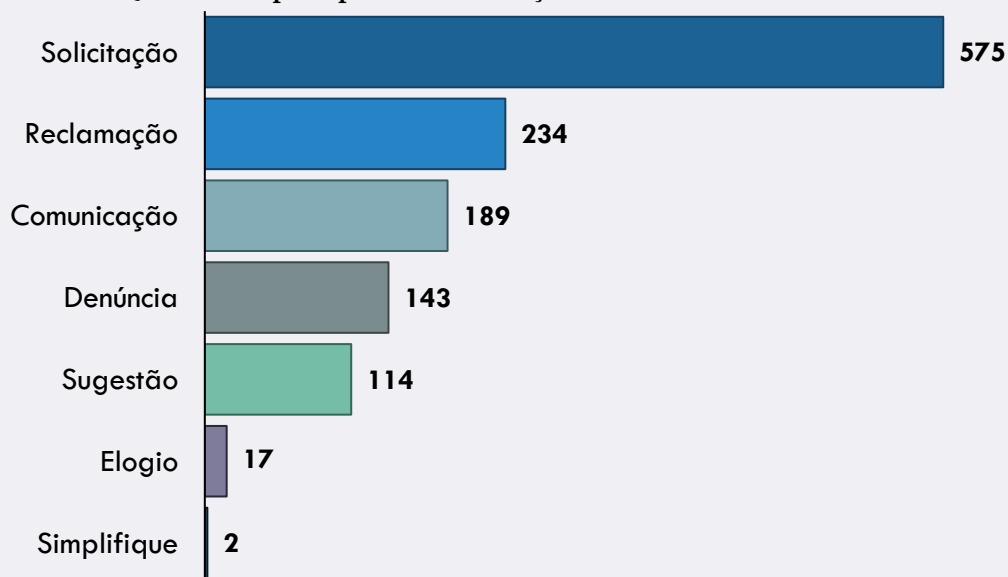
A Ouvidoria-Geral recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Solicitação de Providências:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Simplifique:** solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração Pública.



Assim, foram recebidas **575** solicitações, **234** reclamações, **189** comunicações^A, **143** denúncias, **114** sugestões, **17** elogios e **2** Simplifique, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Quantidade por tipo de manifestação recebida em 2021.

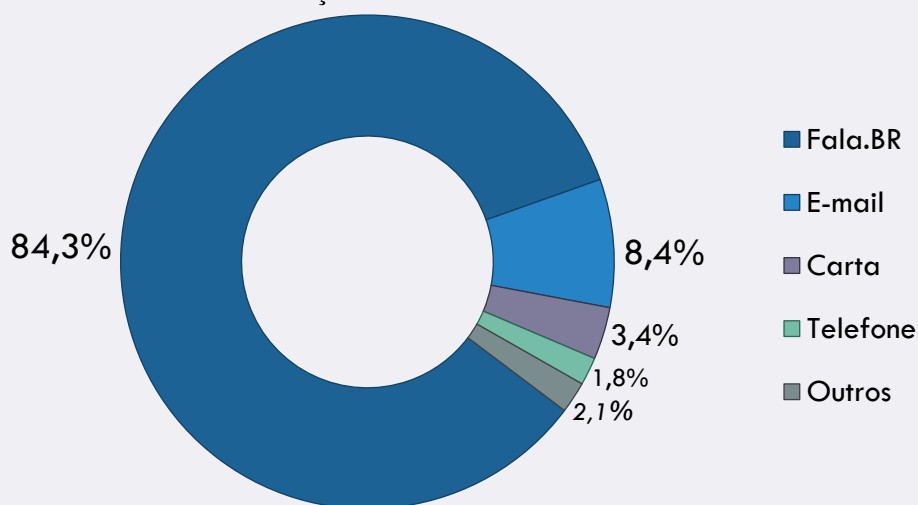


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Durante o ano em análise, foram realizados **42 arquivamentos** de demandas devido à incompreensão ou à falta de dados para análise em face da não complementação de informações solicitadas ao usuário.

Por fim, destaca-se que o meio de entrada majoritariamente utilizado pelos usuários foi o registro direto na Plataforma Fala.BR (84,3%), seguida do recebimento por e-mail (8,4%), por cartas (3,4%), pelo atendimento telefônico, incluindo o 0800 (1,8%) e outros canais como os formulários impressos e presencialmente (2,1%).

Gráfico 2 – Meios de entrada de manifestações recebidas em 2021.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

^A Manifestações registradas de maneira anônima, não sendo possível o seu acompanhamento pelo usuário.

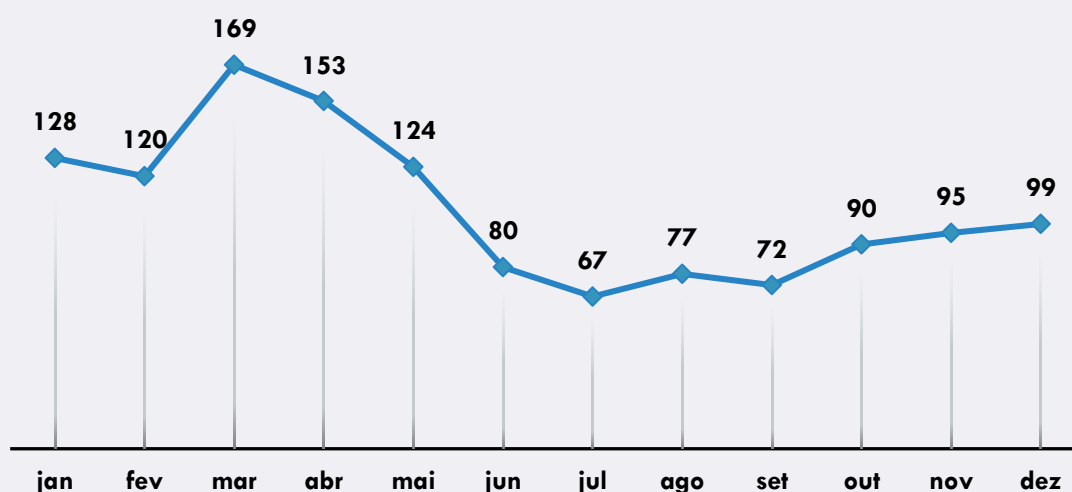
2.2 EVOLUÇÃO

Com o avanço da **pandemia de Covid-19** no primeiro semestre de 2021, houve um **aumento de 41%** nas demandas recebidas de fevereiro para março. O tema central das manifestações nesse período foram as solicitações relacionadas ao **Auxílio Emergencial** (encaminhadas ao Ministério da Cidadania) e as comunicações de irregularidades e reclamações por parte dos colaboradores do Ministério sobre os protocolos de segurança no órgão.

No segundo semestre do ano, ocorreu diminuição significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral (redução de aproximadamente 40%).

No entanto, impulsionadas pelas demandas do **Programas de Produção Habitacional**, houve aumento gradativo de julho até dezembro de 2021, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Evolução por mês das manifestações recebidas em 2021.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

2.3 POR ÁREA TÉCNICA

Durante o monitoramento, a equipe da Ouvidoria-Geral define qual a área técnica responsável pela análise e resposta da manifestação. Desse modo, a área técnica do Ministério que mais recebeu demanda em 2021 foi a **Secretaria Nacional de Habitação** - SNH com 288 manifestações (22,6% do total, *redução de 8,0% se comparado à 2020*), seguida da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano - SMDRU (9,8% do total, *redução de 47% se comparado à 2020*) e Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH (6,3% do total, *redução de 23% se comparado à 2020*).

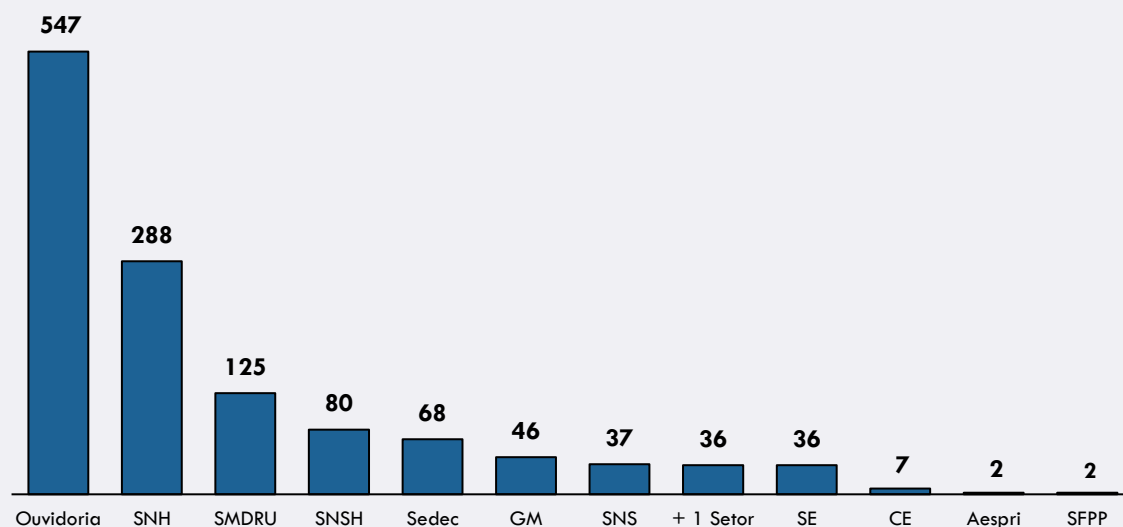
Na tabela e gráfico a seguir, é possível verificar as áreas técnicas demandas por tipo de manifestação recebida.

Tabela 1 – Total de manifestações recebidas em 2021 pela tipologia e por área técnica.

Setor	Solicitação	Reclamação	Comunicação	Denúncia	Sugestão	Elogio
Ouvidoria-Geral	245	116	77	65	33	10
Secretaria Nacional de Habitação - SNH	149	54	23	36	24	1
Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano - SMDRU	56	18	20	17	14	0
Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil - Sedec	34	13	5	7	9	0
Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH	33	9	11	2	21	4
Mais de um setor do Ministério	20	6	4	0	6	0
Secretaria Nacional de Saneamento - SNS	18	5	2	5	6	1
Secretaria Executiva - SE	11	12	11	2	0	0
Gabinete do Ministro - GM	5	1	31	7	1	1
Assessoria Especial de Relações Institucionais - Aespri	2	0	0	0	0	0
Secretaria de Fomento e Parcerias com o Setor Privado - SFPP	2	0	0	0	0	0
Comissão de Ética - CE	0	0	5	2	0	0

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

Gráfico 4 – Total de manifestações recebidas em 2021 por área técnica responsável.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

Impulsionada pela procura ao [Auxílio Emergencial](#), a Ouvidoria-Geral tratou diretamente 547 manifestações (42,9% do total recebido em 2021) sendo que 443 encaminhadas a outros órgãos (38% ao Ministério da Cidadania, 17% ao Ministério da Economia, 6% à Codevasf, 5% ao Dnocs e 4% ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS).

Destaca-se que foi o primeiro ano em que a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional realizou **encaminhamento de quatro manifestações para ouvidorias de entes subnacionais** diretamente pela Plataforma Fala.BR.

Houve ainda 78 respostas apresentadas diretamente pela equipe da ouvidoria, 20 demandas duplicadas e 6 (seis) arquivamentos por falta de complementação pelo usuário.

Tabela 2 – Total de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral por assunto.

Assuntos quando tratados pela Ouvidoria	Quantidade	%
Encaminhada a outro órgão/entidade	443	80,99%
Resposta apresentada pela Ouvidoria	78	14,26%
Duplicidade	20	3,66%
Falta de esclarecimento após solicitação da Ouvidoria	6	1,10%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

2.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Inicialmente, esclarece-se que os assuntos foram divididos pelos que foram encaminhados internamente (57,1% do total recebido) e aqueles que foram tratados diretamente pela Ouvidoria-Geral (42,9%, conforme Tabela 2 acima). Com isto, busca-se deixar em evidência os programas e projetos deste Ministério que são procurados pelos usuários, excetuando-se os assuntos de outras pastas ministeriais ou de outros entes e demais poderes.

O assunto mais demandando em 2021, assim como em 2019 e 2020, foram os **Programas de Produção Habitacional** como o Programa Casa Verde e Amarela (34,25%), geridos pela Secretaria Nacional de Habitação, e destacaram-se as solicitações de providências tanto por parte da população beneficiada quanto por parte das empresas construtoras cadastradas.

A respeito do **Casa Verde Amarela**, as manifestações abordavam solicitação para participação/inscrição no Programa, sobre as contratações de construtoras, além de questionamentos a respeito da regulamentação da legislação conexa.

As respostas da área técnica buscaram solucionar as demandas informando o estado atual das obras, a previsão de entrega de moradias, bem como instruindo o usuário sobre as competências dos entes subnacionais e das instituições financeiras.

Em sequência, pondera-se as demandas relativas aos **convênios** (8,53%), em especial as reclamações e comunicações de irregularidade na etapa de execução pelas empresas contratadas pelos Convenentes^B.

Nestes casos, as áreas técnicas responsáveis têm apresentado como resposta ao usuário o agendamento de vistoria no local pelo Concedente^C ou o encaminhamento em casos de a competência ser do Convenente.

^B Quem recebe o recurso, pode ser órgão ou entidade da administração pública estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta, ou entidades privadas sem fins lucrativos.

^C Órgão que repassa o recurso. Nos casos analisados neste Relatório, o próprio Ministério do Desenvolvimento Regional.

Tabela 3 – Total de manifestações encaminhadas internamente por assunto.

Assunto	Quantidade	%
Produção Habitacional	249	34,25%
Convênios	62	8,53%
Corregedoria	40	5,50%
Mobilidade e Serviços Urbanos	35	4,81%
Obras Hídricas	35	4,81%
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	31	4,26%
Operação Carro Pipa	26	3,58%
Programas e Projetos do MDR	26	3,58%
Regularização Fundiária Urbana	24	3,30%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	19	2,61%
Fortalecimento de Capacidades	18	2,48%
Contratos	15	2,06%
Projetos de Água e Esgoto	12	1,65%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	11	1,51%
Gestão de Pessoas	11	1,51%
Sistema Integrado de Informações sobre Desastres - S2ID	10	1,38%
Melhoria Habitacional	8	1,10%
Recursos Financeiros	8	1,10%
Comissão de Ética	7	0,96%
Fortalecimento e Capacitação	6	0,83%
Reconhecimento - Situação de Emergência - Calamidade Pública	6	0,83%
Recursos Hídricos e Revitalização de Bacias Hidrográficas	6	0,83%
Agricultura Irrigada	5	0,69%
Documentação e Comunicação	5	0,69%
Comunicação Social	4	0,55%
Sistemas Produtivos e Inovativos	4	0,55%
Fundos e Incentivos Fiscais	3	0,41%
Gestão do Território	3	0,41%
Outros assuntos	38	5,23%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

Em 2021, percebeu-se também um aumento nas demandas de ouvidoria encaminhadas à **Corregedoria** (5,50%). Dentre as quais, ocorreram casos de supostas:

- *Condutas irregulares de servidor público com relação aos protocolos de segurança da pandemia;*
- *Irregularidades em nomeações de cargos em comissão;*
- *Ocorrências de abuso de poder/desvio de finalidade;*
- *Desvio de função;*
- *Assédio moral;*
- *Condutas indisciplinadas de cargos comissionados (em desacordo com o artigo 116 da Lei nº 8.112/1990);*
- *Intimidação perante colaborador terceirizado;*
- *Inadequações no preenchimento das agendas públicas;*
- *Irregularidade em contrato de terceirização; e,*
- *Alteração indevida no registro de frequência de servidor público.*

2.5 PRAZOS DE ATENDIMENTO E PRORROGAÇÕES

Assim como nos anos de 2019 e 2020, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional não respondeu a manifestações fora do prazo em 2021, ou seja, **todos os usuários foram atendidos dentro do prazo** determinado pela [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Pontua-se que foram realizadas apenas **29 prorrogações** nas 1274 manifestações recebidas, isto é, 2,3% das demandas tratadas precisaram ser prorrogadas para um adequado atendimento ao pleito do usuário.

Dessa maneira, verificou-se o tempo médio de **6,73 dias para tratamento e conclusão das manifestações**. Uma melhora, se comparado aos anos de 2019 e 2020, com médias de 12,35 e 8,36 dias de tramitação, respectivamente.

Imagem 1 – Evolução do tempo de tramitação das manifestações de ouvidoria desde a criação do Ministério do Desenvolvimento Regional.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

Ponderam-se dentre os motivos do aumento na celeridade do atendimento:

- Implementação do Programa de Gestão com 60% dos servidores públicos da Ouvidoria-Geral em regime de teletrabalho integral;*
- A expressiva quantidade de demandas tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral;*
- A internalização dos procedimentos e processos de ouvidoria pelos colaboradores das áreas técnicas;*
- Redução do volume de demandas recebidas; e,*
- As atividades de controle de prazos e rotina de lembretes e cobranças diárias realizadas pela equipe da Ouvidoria-Geral.*

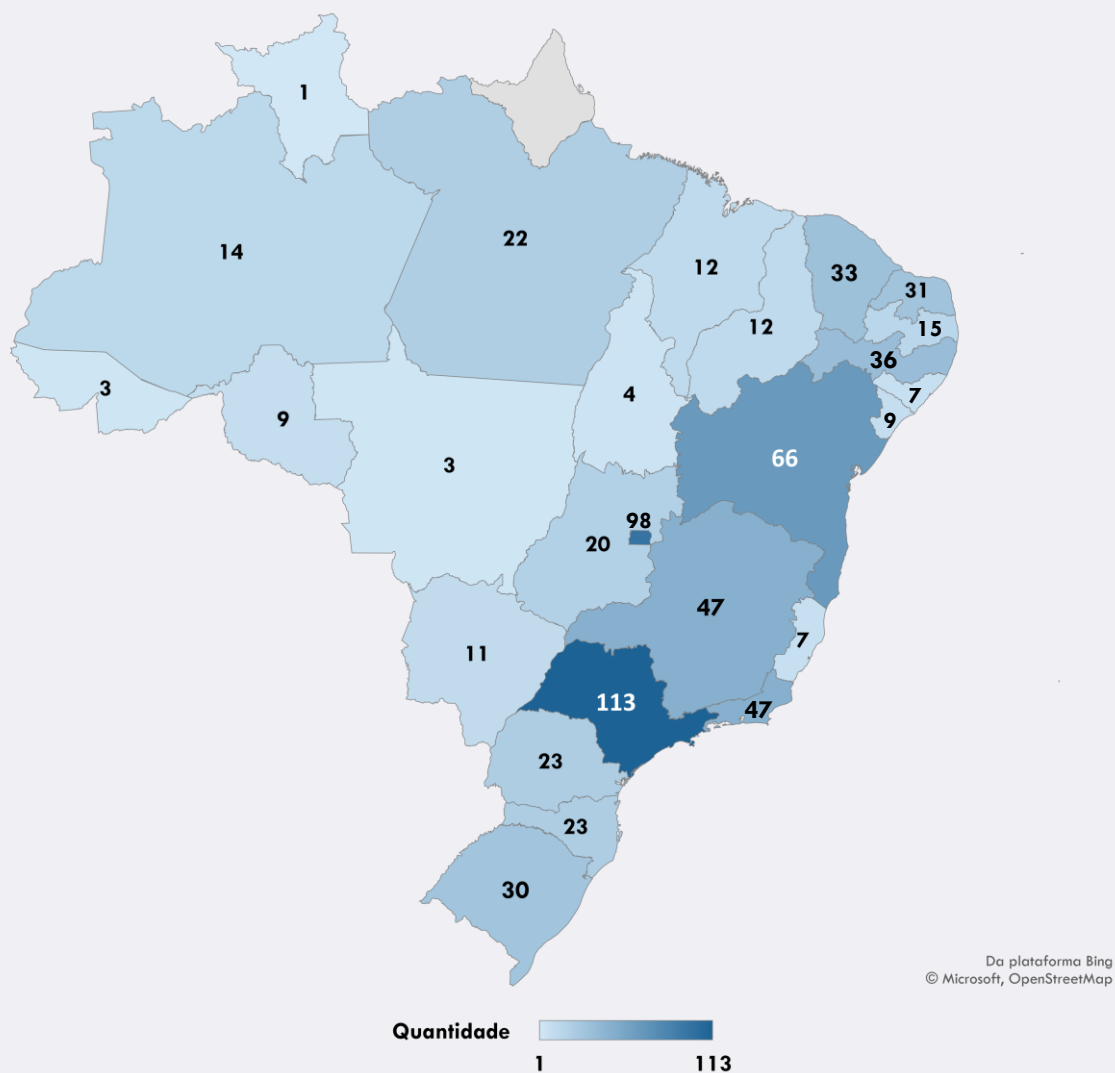
2.6 POR UNIDADE FEDERATIVA

Os programas e as ações do Ministério do Desenvolvimento Regional possuem alcance em todo território nacional, portanto, a Ouvidoria-Geral recebeu no ano de 2021 manifestações originadas de 26 Unidades Federativas, exceto do estado do Amapá.

Deduzindo os casos em que o usuário não informou a sua localidade, destacam-se os estados de **São Paulo** com 16,2% das demandas, **Distrito Federal** com 14,1%, **Bahia** com 9,5%, e **Minas Gerais** e **Rio de Janeiro** com 6,8% cada.

A região com mais manifestações realizadas foi o **Sudeste** com 35,1% do total seguido do Nordeste com 30,0%.

Imagem 2 – Manifestações recebidas em 2021 por Unidade Federativa.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Assim como nos anos de 2019 e 2020, o principal fator que explica as distribuições na imagem anterior é a “total de habitantes por Unidade Federativa”. Isto é, os estados que mais possuem habitantes, como São Paulo, realizaram mais demandas de ouvidoria. Por outro lado, pondera-se que as 98 demandas advindas do Distrito Federal, foram motivadas pela atuação da **ouvidoria interna** uma vez que 29 manifestações foram encaminhadas à Corregedoria-Geral, 8 (oito) ao setor de Gestão de Pessoas, 7 (sete) aos gestores dos contratos de terceirização, bem como 6 (seis) à Comissão de Ética Setorial.

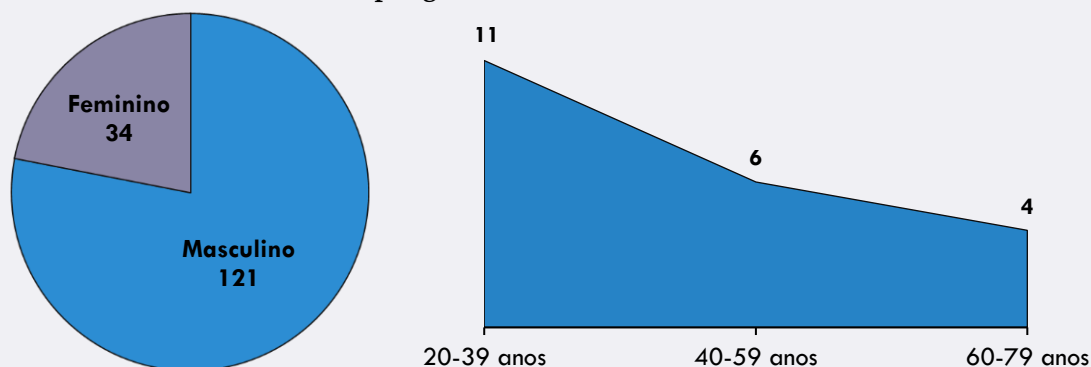
De maneira complementar, destacam-se as manifestações da comunidade local sobre o [Projeto de Integração do Rio São Francisco](#) no estado de Pernambuco (32%), bem como dos beneficiários da [Operação Carro Pipa](#) no Piauí (45%).

2.7 SOBRE QUEM NOS DEMANDA - PERFIL DOS USUÁRIOS

Dentre as 1274 manifestações recebidas, houve o preenchimento dos dados de cadastro por 155 usuários. Destes, a maioria (78%) são do sexo masculino. Não houve dados sobre escolaridade ou demais informações para melhor identificação do perfil dos usuários da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do sistema Fala.BR:

Gráficos 5 e 6 – Perfil do usuário por gênero e faixa etária.



Fonte: Extração feita na data de 10/03/2022 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros “Nome do Órgão / Entidade” (MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional) e “Período de Registro” (01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020), na seção “Perfil do Cidadão”.

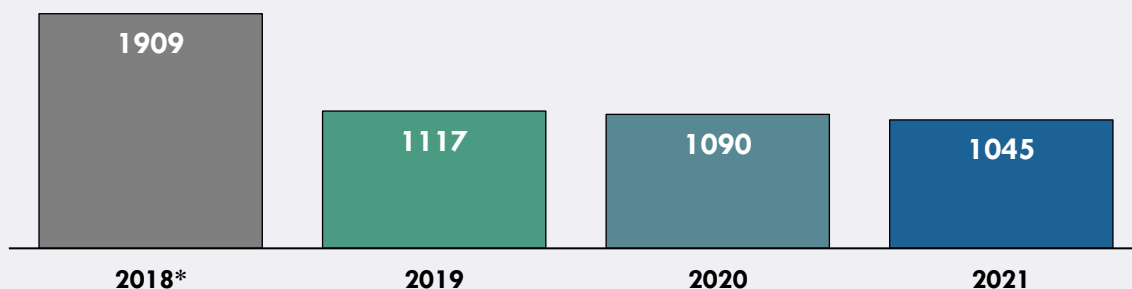
3. ATENDIMENTO - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1 ANÁLISE GERAL

A Ouvidoria-Geral, como coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, respondeu **1045 pedidos de acesso à informação** em 2021 (média mensal de 87,1 pedidos).

Ressalta-se que, em 2019 e 2020, o Ministério do Desenvolvimento Regional atendeu 1117 e 1090 pedidos de informação, respectivamente (média mensal de 93,1 e 90,1 demandas). Assim, nos primeiros três anos de criação deste órgão já foram atendidas 3252 demandas com base na Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 7 – Pedidos de informação recebidos por ano de 2018 a 2021.



* Os dados de 2018 referem-se ao somatório dos extintos Ministério das Cidades e Ministério da Integração Nacional.

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Destaca-se que, em 2021, **não houve reclamação** apresentada por interessados em razão de omissão do Ministério do Desenvolvimento Regional de resposta a pedido de acesso à informação. Portanto, nenhum encaminhamento foi realizado à Autoridade de Monitoramento de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.

3.2 EVOLUÇÃO

Em 2021, houve um aumento da demanda no primeiro semestre motivado por questionamentos sobre o **Orçamento Anual** com pico em março de 2021. Comumente, nesse período ocorreram pedidos sobre a indicação de Emendas, apresentação e gerenciamento de propostas junto ao Ministério do Desenvolvimento Regional, bem como sobre as **Emendas Parlamentares Impositivas Individuais e de Bancada** e a **Comunicação com o Relator-Geral do Orçamento**.

O primeiro semestre também foi marcado por demandas que requereram documentos da área de Gestão de Pessoas sobre os **protocolos de enfretamento da Covid-19** no âmbito do Ministério.

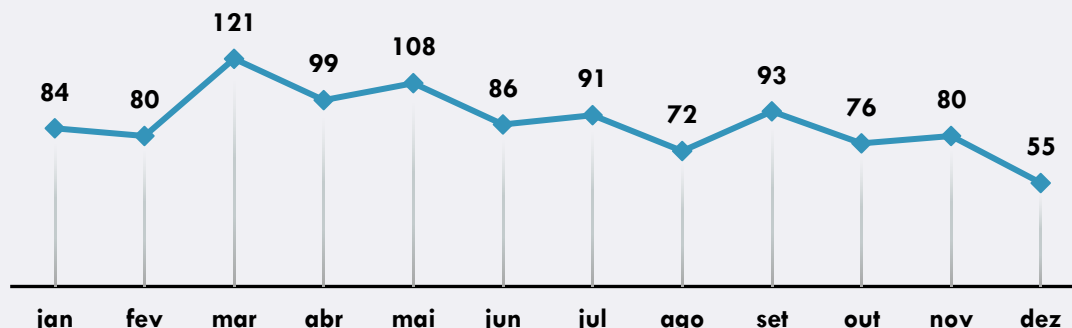
Com relação aos **Programas Habitacionais** geridos por este Ministério, como o Casa Verde Amarela, houve redução da demanda em 2021 se comparados aos anos anteriores. Isso justifica a redução de demandas observadas no segundo semestre, bem como a redução geral da quantidade de demandas tratadas no ano.

Outro fator motivador na redução de pedidos de acesso à informação foi a promoção da transparência ativa da Pasta. Para isso, o Ministério executou ações como:

- a. *Constante revisão da página oficial do Ministério no gov.br tanto pela Ouvidoria-Geral (Menu: Acesso à Informação), bem como pelas áreas técnicas em suas páginas;*
- b. *Promoção dos Painéis de Informações do MDR;*
- c. *Desenvolvimento e manutenção dos sistemas:*
 - i. *S2ID - Sistema Integrado de Informações sobre Desastres;*
 - ii. *SNIS - Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento;*
 - iii. *Sistema de Gerenciamento da Habitação;*
- d. *Publicação do Plano de Dados Abertos do MDR; e,*

- e. *Reconhecimento do protagonismo cada vez maior nos recursos disponibilizados para a implementação de políticas públicas de infraestrutura urbana e de promoção do desenvolvimento regional e produtivo através das Emendas Parlamentares.*

Gráfico 8 – Evolução por mês dos pedidos de informação recebidos em 2021.



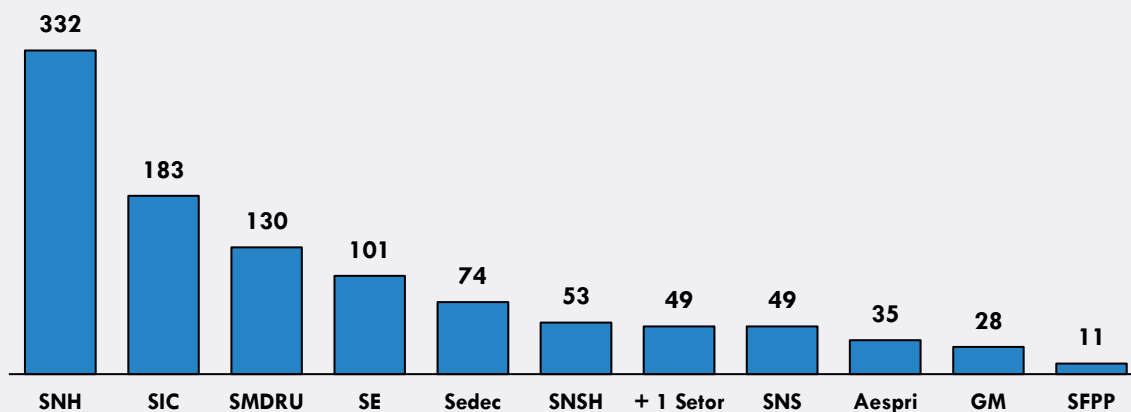
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

3.3 POR SETOR

Analisando por área técnica do Ministério do Desenvolvimento Regional responsável pelo assunto dos pedidos de acesso à informação, realça-se a Secretaria Nacional de Habitação com 31,8% das demandas. Essa predominância já era observada no órgão nos anos de 2019 e 2020 com 38,4% e 30,8% do total, respectivamente.

Em sequência, observam-se os atendimentos realizados pela própria equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (17,5%), a Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano (12,4%), a Secretaria Executiva (9,7%), a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (7,1%), Secretaria Nacional de Segurança Hídrica (5,1%), as demandas que envolveram mais de um setor do Ministério (4,7%), Secretaria Nacional de Saneamento (4,7%), Assessoria Especial de Relações Institucionais (3,3%) o Gabinete do Ministro (2,7%), Consultoria Jurídica (0,4%) e Secretaria de Fomento e Parcerias com o Setor Privado (1,1%).

Gráfico 9 – Total de pedidos de acesso à informação por área técnica.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

3.4 POR ASSUNTO

Assim como na análise das manifestações de ouvidoria, elucida-se que os pedidos de acesso à informação foram divididos pelos que foram encaminhados internamente (82%) e aqueles que foram tratados diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão (18%). Dessa forma, deixam-se em destaque os pedidos especificamente sobre programas e projetos do Ministério do Desenvolvimento Regional.

No exercício de 2021, o assunto predominante no Serviço de Informação ao Cidadão foram os **Programas de Produção Habitacional** com 32,9% das demandas encaminhadas internamente para tratamento, seguido dos pedidos de informação sobre os **convênios** desta Pasta (9,4%).

Tabela 4 – Total de pedidos de informação encaminhados internamente por assunto.

Assuntos quando encaminhados internamente	Quantidade	%
Produção Habitacional	284	32,9%
Convênios	81	9,4%
Emendas Parlamentares	35	4,1%
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	29	3,4%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	29	3,4%
Gestão de Pessoas	27	3,1%
Regularização Fundiária Urbana	27	3,1%
Programas e Projetos do MDR	25	2,9%
Contratos e Licitações do MDR	25	2,9%
Fundos e Incentivos Fiscais	25	2,9%
Dados sobre Desastres e Processos da Defesa Civil	24	2,8%
Mobilidade e Serviços Urbanos	22	2,6%
Agricultura Irrigada	15	1,7%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	14	1,6%
Sistemas Produtivos e Inovativos	14	1,6%
Reconhecimento de situação de emergência e de calamidade pública	14	1,6%
Obras Hídricas	11	1,3%
Urbanização e Assentamentos	11	1,3%
Capacitação	11	1,3%
Comunicação Social	10	1,2%
Arquivo e Documentação do MDR	10	1,2%
Infraestrutura Predial	10	1,2%
Tecnologia da Informação	10	1,2%
Gestão do Território	7	0,8%
Operação Carro Pipa	7	0,8%
<i>Demais assuntos</i>	85	9,9%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

Tabela 5 – Total de pedidos de informação tratadas diretamente pelo SIC por assunto

Assuntos quando tratados pelo SIC	Quantidade	%
Encaminhada a outro órgão/entidade	92	50,3%
Resposta apresentada pelo SIC	57	31,1%
Duplicidade	32	17,5%
Não é pedido de informação ^D	2	1,1%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral (extração em 09/03/2022)

3.5 TEMPO DE RESPOSTA E PRORROGAÇÕES

O Serviço de Informação ao Cidadão, coordenado pela Ouvidoria-Geral, atendeu aos pedidos de acesso à informação com um **tempo médio de resposta de 10,4 dias**, sendo que **nenhuma demanda foi respondida fora do prazo**. Uma melhora se comparado aos anos anteriores em que houve pelo menos um pedido de informação respondidos fora do prazo.

Durante o ano de 2021, foram prorrogados 77 pedidos de informação com base no **art. 49 da Portaria MDR nº 948/2020**. Portanto, em 7,4% dos casos houve a necessidade de mais tempo para atendimento do pedido. Assim sendo, a área técnica solicitou ao Serviço de Informações ao Cidadão a prorrogação do prazo interno por mais 10 (dez) dias com a justificativa expressa.

3.6 NEGATIVAS DE ACESSO

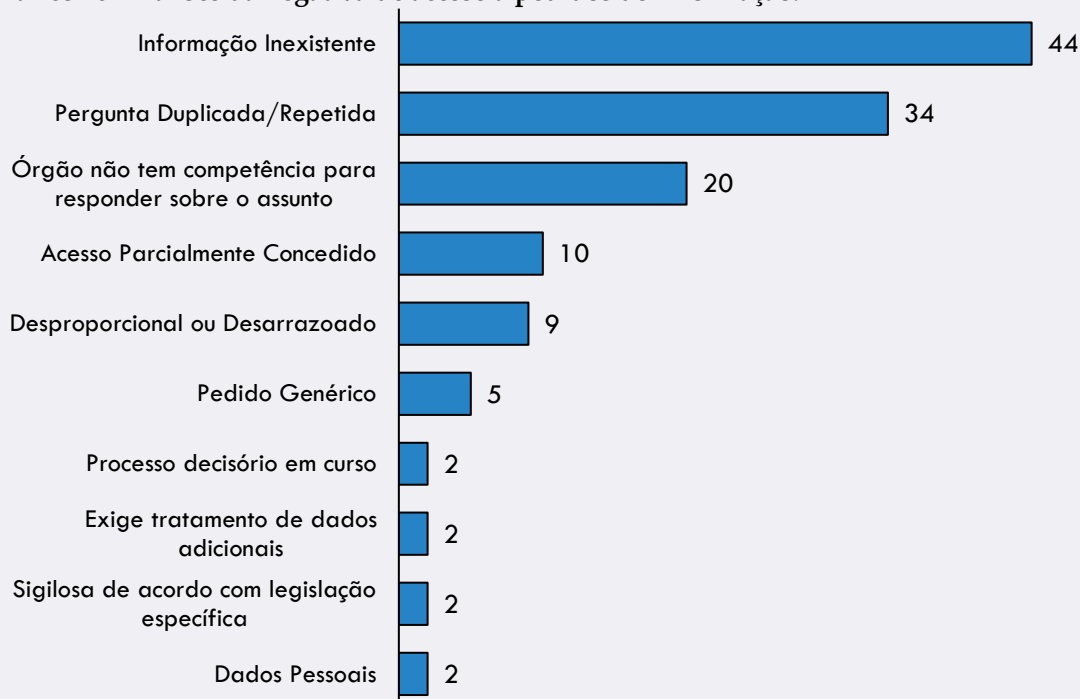
No exercício de 2021, houve um total de **130 negativas de acesso à informação** pelo Ministério do Desenvolvimento Regional. Dessas, destaca-se que 44 (33,8% do total das negativas) foram devido a pedidos de **informação inexistente** no âmbito do MDR como os contatos de todas as prefeituras municipais.

Também houve 34 casos de pedidos de informação **duplicados** (26,2% do total das negativas) em que um deles foi encerrado com a devida justificativa e o outro respondido ao requerente com a informação desejada.

Além disso, ocorreram negativas por falta de competência do MDR para responder sobre o assunto (15,4% do total das negativas). Ainda foram negados pedidos considerados **desproporcionais ou desarrazoados** (6,9%), **genéricos** (3,8%), pois não descreveram de forma delimitada o objeto do pedido, impossibilitando a identificação e a compreensão do requerido; bem como, pedidos de informação **sigilosa de acordo com legislação específica** (1,5%); de **processo decisório em curso** (1,5%) que trata de documento que serve para fundamentar tomada de decisão; e que possuem **dados pessoais** (1,5%).

^D O solicitante recebe uma notificação por e-mail alertando-o sobre a alteração para manifestação de ouvidoria. Caso não concorde com a operação, ele poderá apresentar um pedido de reconsideração, em até 10 dias, a contar da notificação.

Gráfico 10 – Razões da negativa de acesso a pedidos de informação.

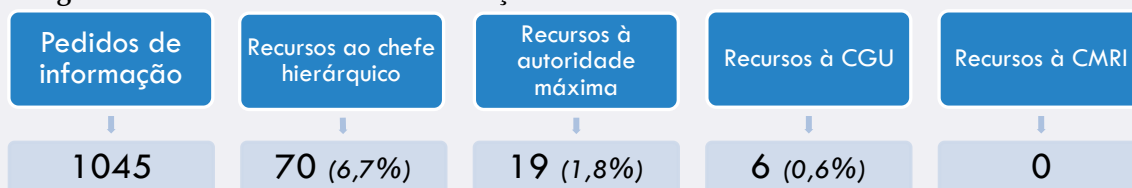


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

3.7 RECURSOS

No âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional, dos 1045 pedidos de informação, 51 interpuseram recurso de 1ª instância, sendo que desses, 8 entraram com recurso de 2ª instância, e 2 recorreram à Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe registrar que, por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

Imagem 3 – Pedidos de acesso à informação e recursos.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Assim, **apenas 6,7% dos requerentes entraram com recurso** ao chefe hierárquico para obter a informação. Desses 70 recursos, 33 (47% do total de recursos) tiveram a decisão alterada e a informação fornecida. A mesma proporção pôde ser observada nos recursos enviados ao Ministro de Estado que, dos 19 recursos recebidos, reformou a posição de 7 destes.

Destaca-se que todos os recursos de 3ª instância foram **indeferidos**, julgados como **perda de objeto** ou **não reconhecidos** pela Controladoria-Geral da União.

Os motivos apresentados para o cidadão interpor recurso aos pedidos direcionados ao Ministério foram por: considerar a **informação incompleta**, entender que a informação recebida não correspondia à solicitada, ou ainda, ausência de justificativa legal para classificação, vide tabelas abaixo:

Tabela 6 – Motivos dos recursos de 1ª instância

Recurso 1ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	46	65,7%
Informação recebida não corresponde à solicitada	11	15,7%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	1,4%
Outros	12	17,1%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Tabela 7 – Motivos dos recursos de 2ª instância

Recurso 2ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	10	55,6%
Informação recebida não corresponde à solicitada	4	22,2%
Outros	4	22,2%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Tabela 8 – Motivos dos recursos à Controladoria-Geral da União

Recurso à Controladoria-Geral da União		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	4	66,7%
Outros	2	33,3%

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

3.8 POR UNIDADE FEDERATIVA

O Ministério do Desenvolvimento Regional recebeu pedidos de informação de todas as regiões (25 estados da federação), com destaque para a região **Sudeste** com 34,3% do total identificado.

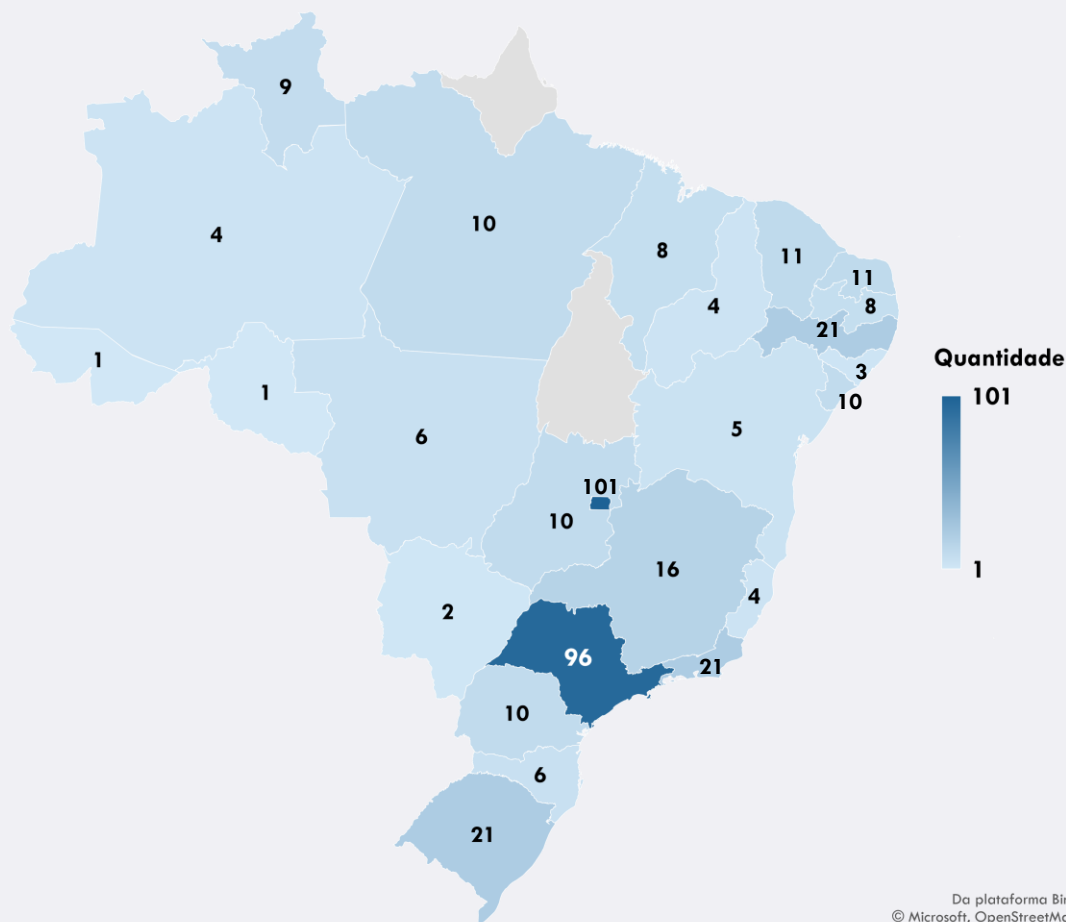
Portanto, ressalvados os casos em que o cidadão não informou sua localidade, destacam-se o **Distrito Federal** com 25,3% dos pedidos e os estados de **São Paulo** com 24,1%, bem como **Pernambuco**, **Rio de Janeiro** e **Rio Grande do Sul** com 5,3% cada.

Pontua-se que não foram recebidos pedidos de informação originários dos estados de Tocantins e do Amapá.

Os estados com mais habitantes realizaram proporcionalmente mais pedidos de acesso à informação, ou seja, assim como nas manifestações de ouvidoria, o principal fator que esclarece as distribuições na imagem acima é **população por unidade federativa**.

Todavia, excetuam-se dessa análise os pedidos advindos do Distrito Federal. Uma vez que 28,7% das demandas do Distrito Federal recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão tratavam de **assuntos administrativos ou internos**, como informações dos contratos de terceirização, processos disciplinares e demais demandas dos servidores públicos do próprio órgão.

Imagem 4 – Pedidos de informação recebidos em 2021 por Unidade Federativa.



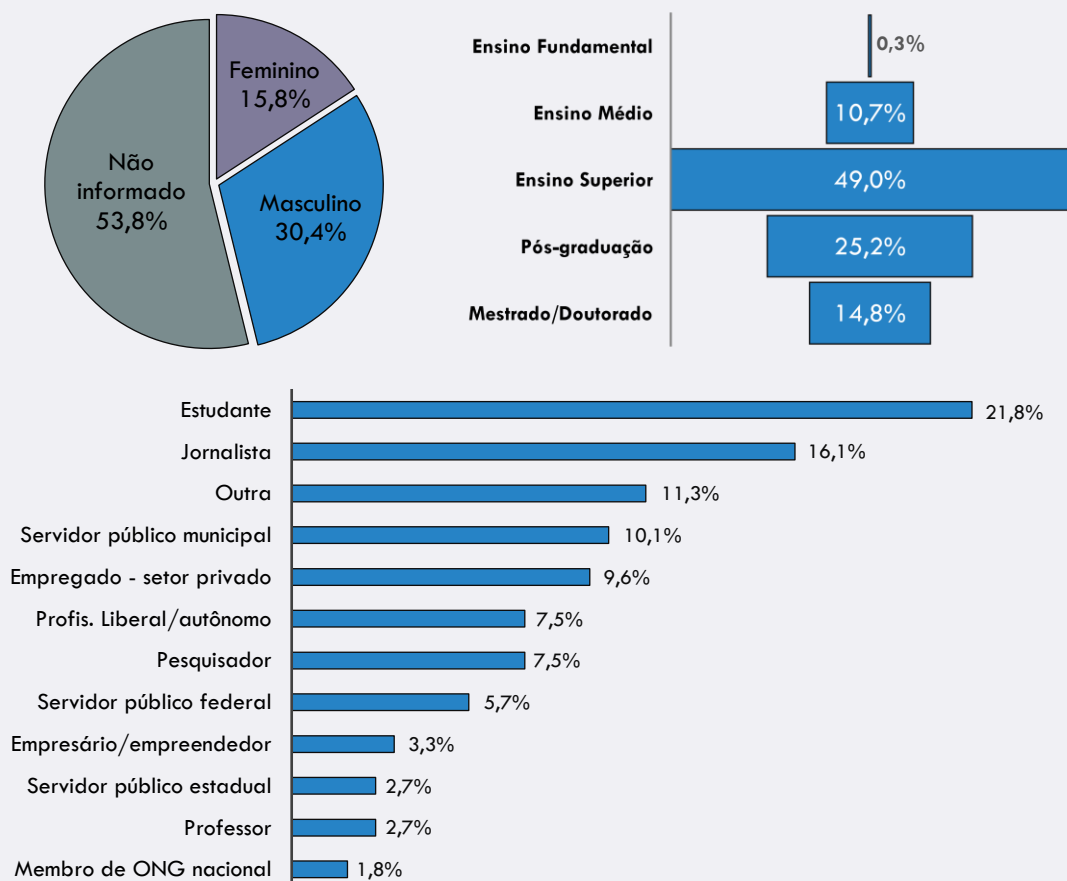
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

3.9 SOBRE QUEM NOS DEMANDA - PERFIL DOS USUÁRIOS

Verificando os dados dos usuários que demandaram o Serviço de Informação ao Cidadão em 2021 e preencheram os seus dados no sistema da Controladoria-Geral da União, tem-se que **95,1% dos pedidos de acesso à informação foram enviados por Pessoa Física** e 4,9% por Pessoa Jurídica.

Assim, dentre as Pessoas Físicas, o perfil é formado, principalmente, por **estudantes (21,8%)** e **jornalistas (16,1%)**, e que 89,0% dos usuários possuem, no mínimo, o ensino superior.

Gráficos 11, 12 e 13 – Perfil dos usuários por gênero, escolaridade e profissão.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

3.10 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de 2021, a Ouvidoria-Geral realizou duas revisões do menu “Acesso à Informação” na página oficial do Ministério do Desenvolvimento Regional com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação e demais normas que regem o assunto.

Além do cumprimento legal, essa revisão tende a reduzir as demandas sobre o assunto no Serviço de Informação ao Cidadão (*transparência passiva*), minimizando o trabalho de processamento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação.

Para isso, a Ouvidoria-Geral analisou cada item com base no [Guia de Transparência Ativa \(GTA\) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal](#) gerando relatório encaminhado à Assessoria de Comunicação Social para que promovesse a atualização dos itens apontados.

Em uma segunda via de transparência, a Ouvidoria-Geral demandou as informações dos cargos em comissão ocupados em todos os setores do Ministério do Desenvolvimento Regional, a fim de atualizar o “[Quem é quem](#)” do órgão contendo ao menos até o 5º nível hierárquico (coordenações-gerais).

4. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

4.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As pesquisas de satisfação são realizadas pelos usuários quando do recebimento das respostas conclusivas no Fala.BR. Assim, exceto as manifestações anônimas (189 demandas) e as encaminhadas para outros órgãos/entidades (443 demandas), é possível realizar o preenchimento de formulário de avaliação no próprio sistema Fala.BR indicando:

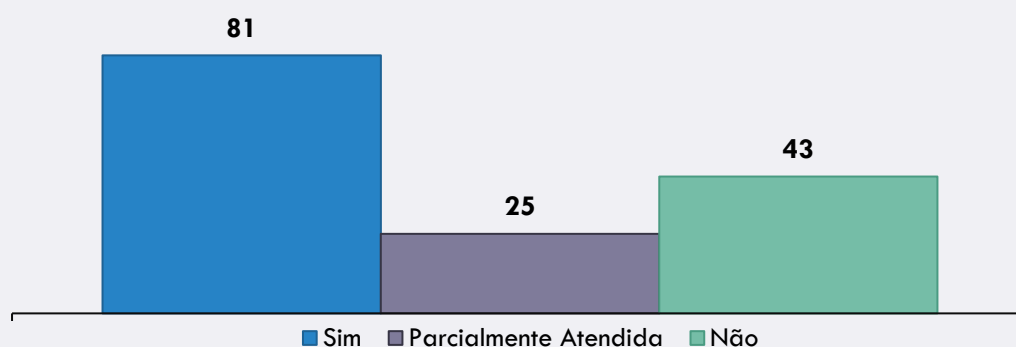
- (i) *se a demanda foi atendida;*
- (ii) *se a resposta foi de fácil compreensão; e,*
- (iii) *a satisfação com o atendimento.*

Desse modo, foram preenchidas **149 pesquisas de satisfação** (23,2% do total de 642 formulários enviados) sobre o atendimento do Ministério do Desenvolvimento Regional às manifestações de ouvidoria.

Destas, 54,4% consideraram que tiveram sua demanda atendida e 16,8% que foi parcialmente atendida. Portanto, 43 usuários consideraram que suas demandas não foram atendidas, contudo, ressalta-se que **65,2% das insatisfações decorreram de respostas que informavam que a Pasta não tem competência para tratar do assunto.**

De todo modo, como forma de melhorar o atendimento prestado, a equipe da Ouvidoria-Geral indica, sempre que possível, como o usuário poderá resolver a sua demanda informando-lhe os órgãos/entidades ou outros responsáveis que o auxiliarão.

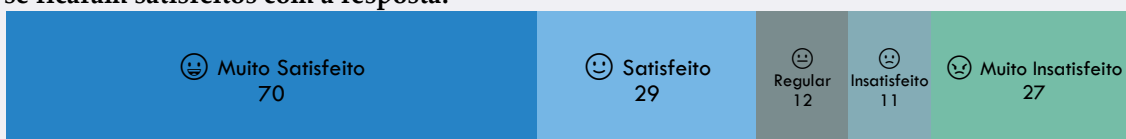
Gráfico 14 – Resposta dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se a demanda foi atendida.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

No que tange à avaliação dos usuários sobre o índice de satisfação, pontua-se que 38 usuários (25,5% dos que preencheram o formulário de avaliação) informaram que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a resposta do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Gráfico 15 – Avaliação dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se ficaram satisfeitos com a resposta.



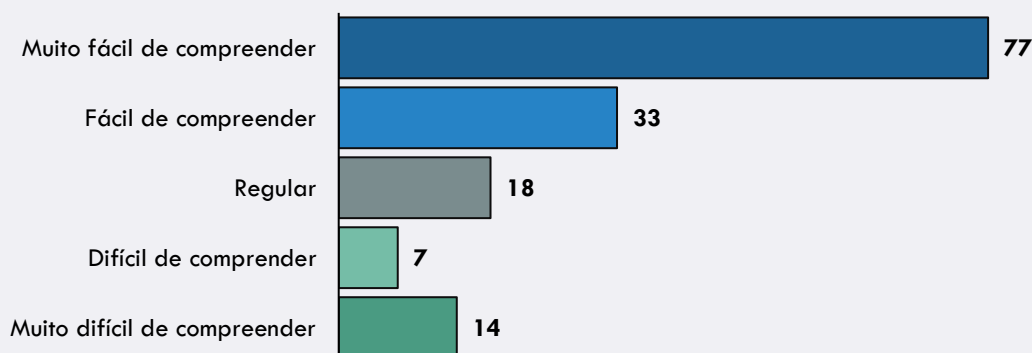
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Dentre esses 38 usuários insatisfeitos, mais da metade (21 demandas) demandaram o Ministério do Desenvolvimento Regional com assuntos de **competência municipal**. Portanto, a insatisfação ocorre pela não resolução de sua demanda pelo órgão federal.

Também houve menção da **qualidade da resposta** como fator motivador da insatisfação em 21 formulários preenchidos (55% do total de insatisfações). Desse modo, são boas práticas para melhorar o acolhimento do usuário e consequentemente sua satisfação: responder todas as questões feitas pelos cidadãos nas demandas; verificar a funcionalidade do link fornecido; evitar respostas evasivas, ambíguas, genéricas ou padronizadas, procurando **analisar a demanda específica com foco no usuário**.

Enfatiza-se ainda que para a **simplificação das respostas** devem ser evitados os termos técnicos, observados em algumas respostas fornecidas que geraram insatisfação, procurando utilizar uma linguagem clara, objetiva e empática, focando no cidadão, receptor da mensagem, que procura a Ouvidoria-Geral como meio de comunicação com o estado.

Gráfico 16 – Resposta à pesquisa de satisfação do Fala.BR sobre a compreensão da resposta.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Em complemento, dentre os insatisfeitos apenas um mencionou o “**prazo**” como motivo para o desagrado. De todo modo, reforça-se a necessidade do constante monitoramento e controle dos prazos tanto pela Ouvidoria-Geral como pelas áreas técnicas para que atendam o usuário com a maior brevidade possível e sempre dentro dos prazos estabelecidos na regulamentação pertinente.

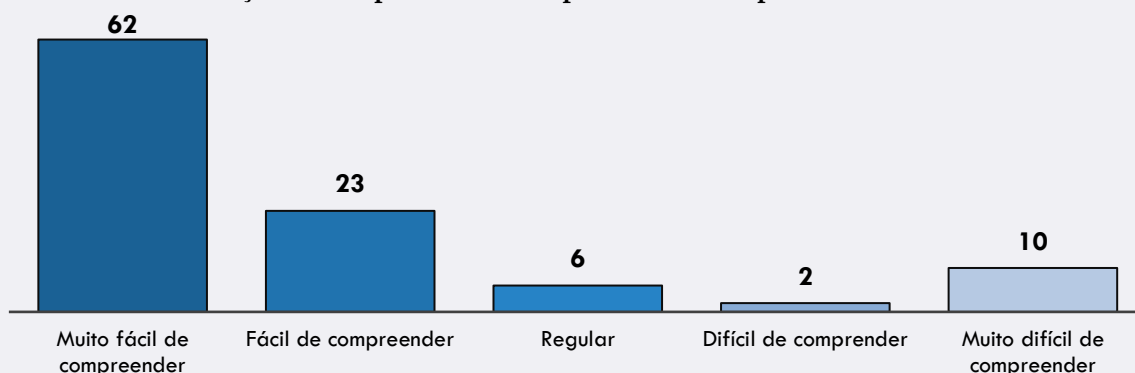
4.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao receber a resposta, o requerente tem a possibilidade de avaliar o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/MDR), indicando:

- (i) *se houve compreensão da resposta;*
- (ii) *se a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido;*
- (iii) *se a justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória;*
- (iv) *se a justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória; e,*
- (v) *a satisfação com o atendimento.*

Dos cidadãos que pediram informações ao Ministério do Desenvolvimento Regional, 10,1% deles avaliaram o serviço, ou seja, 103 formulários foram preenchidos em 2021. Assim, o SIC/MDR obteve **excelentes índices de compreensão da resposta**, com mais de **82,5% de respostas consideradas de fácil compreensão** pelo usuário conforme o gráfico a seguir.

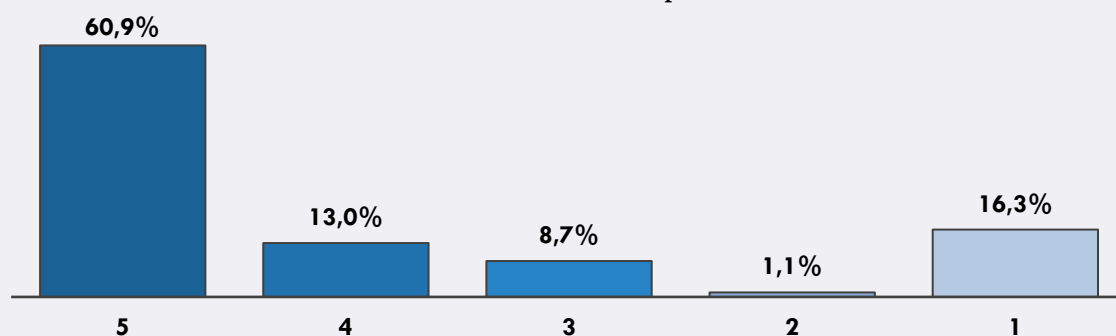
Gráfico 17 – Avaliação da compreensão da resposta fornecida pelo SIC/MDR



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

A fim de facilitar a análise e a compreensão da satisfação do SIC/MDR, os dados foram divididos entre: (a) os usuários que tiveram a resposta fornecida (Gráfico 18) e (b) os que tiveram parte ou total da informação negada pelo Ministério (Gráfico 19).

Gráfico 18 – Resultado do questionamento “a resposta fornecida atendeu ao seu pedido?”
(1: Não Atendeu a 5: Atendeu plenamente)



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

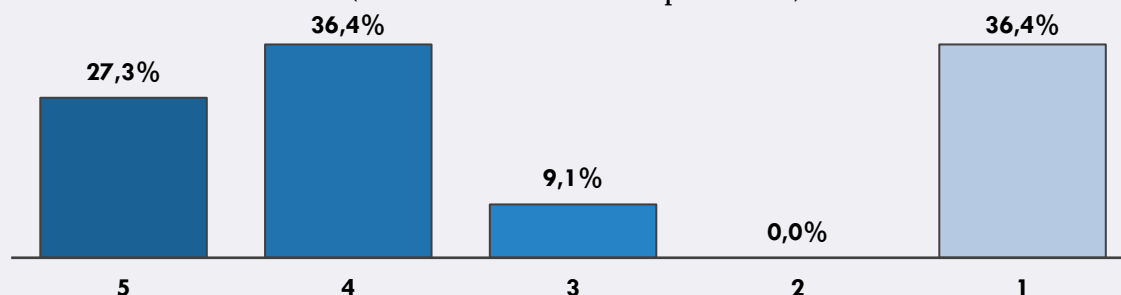
Desse modo, **73,9% de todos os requerentes que receberam acesso à informação afirmaram que tiveram os seus pedidos atendidos.**

Sobre os demais casos, verifica-se que grande parte da inaceitabilidade das respostas ocorreu pois o MDR não possuía a informação no formato requerido ou por erro de redirecionamento por *links* inoperantes ou dados desatualizados.

Dentre os usuários que tiveram parte ou total da informação negada pelo Ministério, constata-se que, majoritariamente, a falta de receptividade (67,5%) se deu por conta de respostas sobre demandas em **duplicidade** mesmo que, posteriormente, fossem respondidas no pedido de igual teor.

Os demais casos que ensejaram em rejeições da resposta pelo usuário ainda são de **pedidos de contato de todas as prefeituras do Brasil**. Nos anos de 2019 e 2020, esses pedidos eram a maioria da insatisfação, portanto, percebe-se uma redução dos casos uma vez que, em 2021, passou a ser inserida a sugestão de contato diretamente com os governos dos estados e dos municípios pelo requerente para obtenção dessas informações e, ainda, o sítio eletrônico oficial que possui informações estatísticas completas sobre os municípios brasileiros.

Gráfico 19 – Resultado do questionamento “a justificativa para a negativa foi satisfatória?”
(1: Não Atendeu a 5: Atendeu plenamente)



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

Por fim, o requerente avaliou a satisfação com o atendimento prestado pelo SIC/MDR. Observou-se que as insatisfações no atendimento decorreram da impossibilidade total ou parcial de o órgão atender à demanda uma vez que: (i) ou **não possuía a informação no formato requerido**; (ii) ou tratava-se de **informação sigilosa de acordo com legislação específica**; (iii) ou, ainda, foram pedidos classificados como **genéricos ou desproporcionais**.

Observa-se que **71,8% dos usuários consideraram o atendimento satisfatório ou muito satisfatório.**

Gráfico 20 – Avaliação dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se ficaram satisfeitos com a resposta do SIC/MDR.

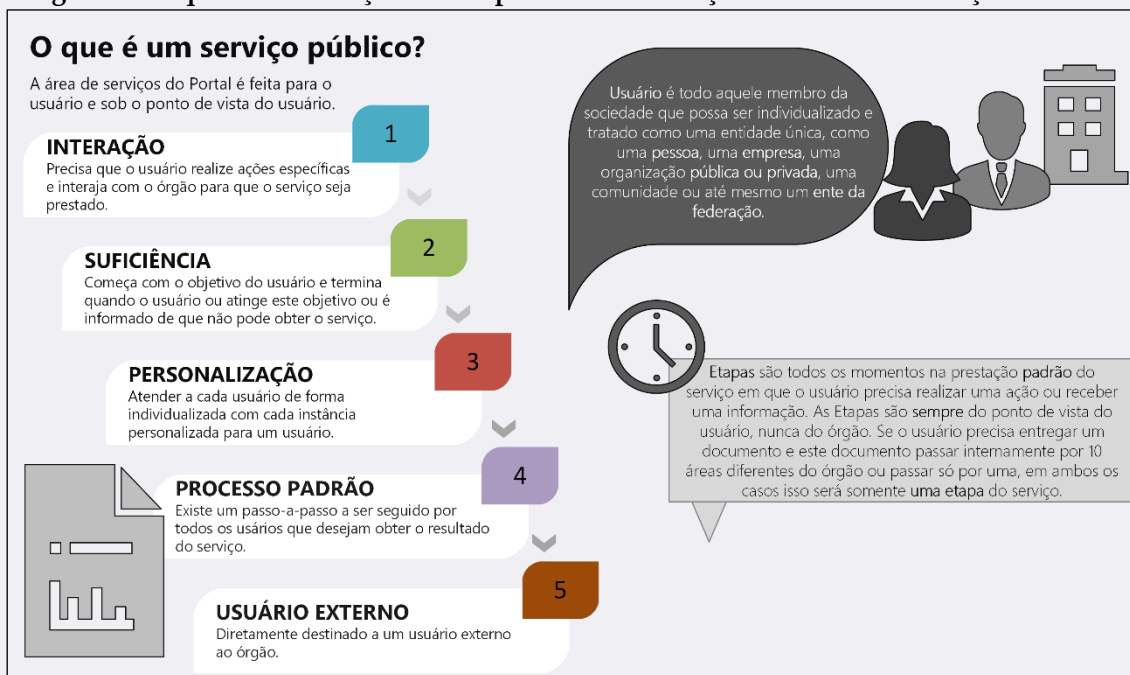


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 09/03/2022)

5. PORTAL DE SERVIÇOS

Acessando <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-desenvolvimento-regional> é possível verificar todo o rol de serviços prestados por esta Pasta. Um serviço público é aquele que possui: (i) **interação**; (ii) **suficiência** (iii) **personalização**; (iv) **processo padrão**; e (v) **usuário externo**.

Imagem 5 – O que é um Serviço Público para fins de inserção no Portal de Serviços?



Fonte: Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br - <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>

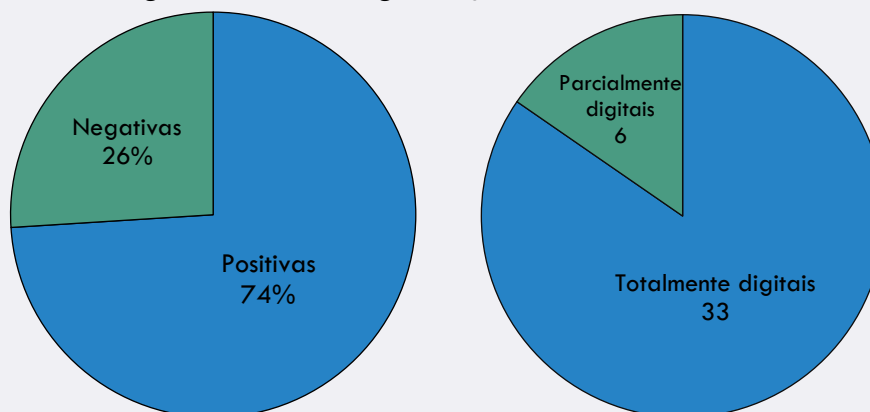
A Ouvidoria-Geral é o setor responsável por garantir que a sociedade acesse os serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional de forma compreensível, com público-alvo definido, linguagem cidadã, considerando a perspectiva do usuário, etapas claras e bem definidas, com indicação de contatos e links funcionando.

Para que a atualização e a informação cheguem à população de forma eficiente, a Ouvidoria-Geral solicitou as informações das áreas técnicas e depois as traduziu para uma linguagem clara e apresentação amigável a fim de tornar o serviço público disponível e suficientemente detalhado.

Em 2021, o Ministério do Desenvolvimento Regional relacionou **39 serviços públicos** disponíveis (4 serviços públicos a mais que no ano de 2020 e 14 a mais do que em 2019), atualizados no site e que estão em processo de digitalização.

Assim, após a atualização anual em 2021, verifica-se um índice de **74% avaliações positivas** contra 26% negativas com relação às informações prestadas pelo MDR. Por fim, destaca-se que **33 serviços estão totalmente digitais** (eram 29 no ano de 2020 e apenas 5 em 2019) e 6 (seis) parcialmente digitais.

Gráficos 21 e 22 – Avaliação das informações dos serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional e nível de digitalização.



Fonte: Extração feita na data de 10/03/2021 no Painel de monitoramento de serviços federais (<https://painelservicos.servicos.gov.br/>), utilizando o filtro "Órgão": MDR.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2022, com intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação e em continuidade à boa execução percebida desde a criação do Ministério do Desenvolvimento Regional, a Ouvidoria-Geral deverá continuar as ações no sentido de:

- Manter o **monitoramento dos prazos** de atendimento aos usuários;
- Fortalecer o **canal único** por meio de campanhas e conscientização no órgão;
- Realizar avaliação periódica das **pesquisas de satisfação** para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- Apontar **melhorias na transparência**, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- **Prestar apoio técnico às vinculadas** como forma de crescimento conjunto;
- Manter atualizada a **Carta de Serviços** do Ministério do Desenvolvimento Regional com suporte das áreas técnicas;
- Fomentar os **Conselhos de Usuários** com o devido engajamento dos conselheiros e propostas de consultas que visem proporcionar espaço de fala e continua melhoria dos serviços prestados;
- Promover a proteção dos **dados pessoais** e orientar as unidades internas com relação à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Aprimorar a participação interna em **eventos** como palestras, *lives* e demais oportunidades de demonstrar aos colaboradores da Pasta os trabalhos e competências da Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria-Geral ainda buscará seu fortalecimento pautado em uma postura proativa, por meio da implantação dos trabalhos em conjunto com os gestores e agentes públicos do MDR, difundindo boas práticas de ouvidoria e divulgando junto aos setores do Ministério a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

Brasília/DF, 21 de março de 2022.



PEDRO BATELLI DE OLIVEIRA

Ouvidor do Ministério do Desenvolvimento Regional



**A OUVIDORIA-GERAL ESTÁ À DISPOSIÇÃO
DE TODOS POR MEIO DOS CANAIS:**

<https://www.mdr.gov.br/ouvidoria>
ouvidoria@mdr.gov.br e sic@mdr.gov.br

(61) 2034-5777 e (61) 2034-5598

<https://wa.me/556191028236>

