

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL



Ministério do Desenvolvimento Regional

2019

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

Rogério Simonetti Marinho
Ministro do Desenvolvimento Regional

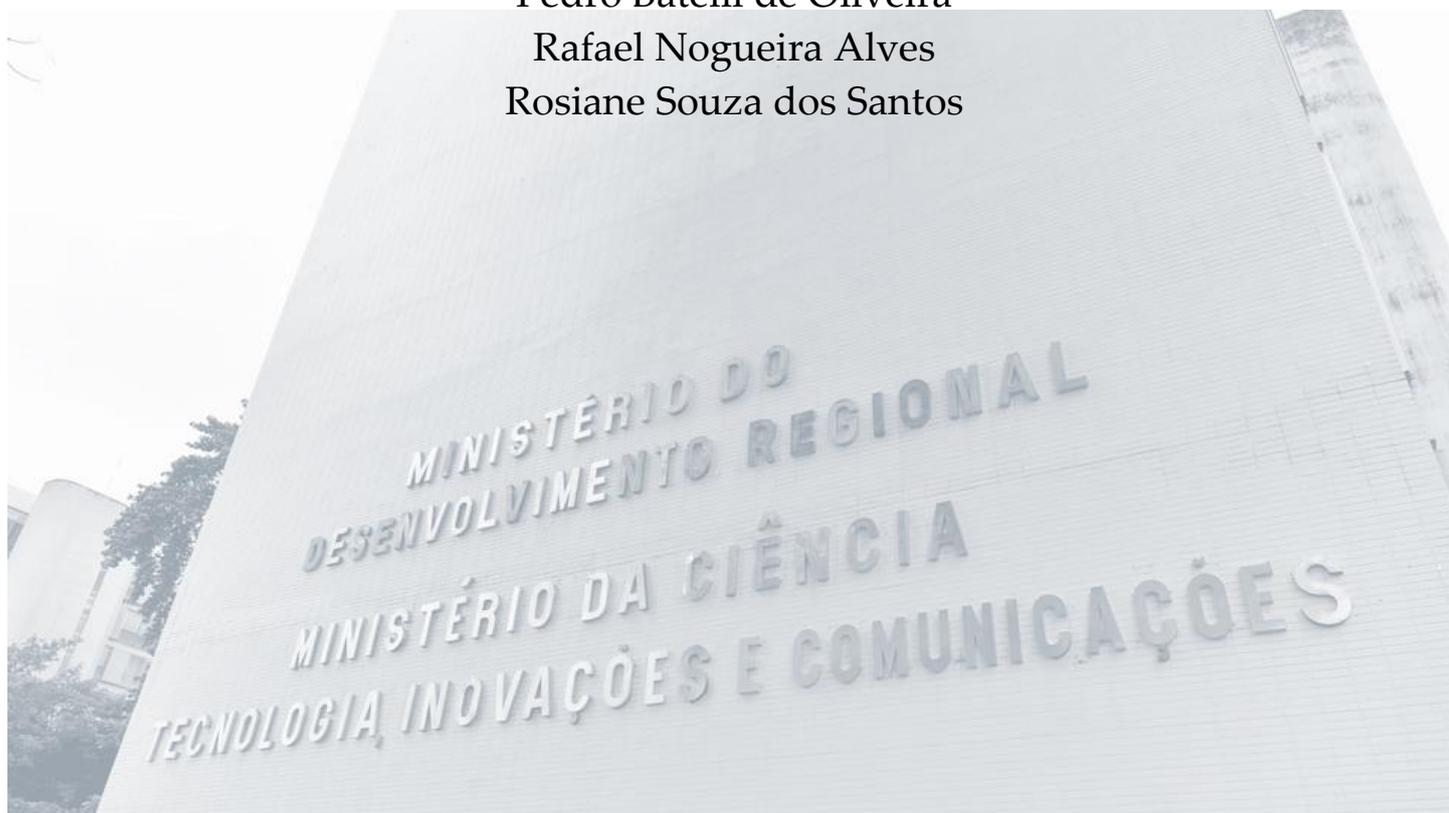
Claudio Xavier Seefelder Filho
Secretário-Executivo

Daniel de Oliveira Duarte Ferreira
Secretário-Adjunto da Secretaria Executiva

Jeanne Kettlin Alves Marques de Medeiros
Ouvidora

EQUIPE DA OUVIDORIA-GERAL

Alessandra Aguiar Seadi
André Erik Vieira Freire
Juliana Frazão Campos
Maria Aparecida Pinto
Pedro Batelli de Oliveira
Rafael Nogueira Alves
Rosiane Souza dos Santos



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
1.1 Apresentação e competências da Ouvidoria-Geral.....	2
1.2 Aperfeiçoamento de processos	2
1.3 Fluxos de tratamento de demandas	4
1.4 Relacionamentos da Ouvidoria-Geral.....	5
1.5 Divulgação interna do <i>QR Code</i>	9
1.6 Canais de Entrada da Ouvidoria-Geral	10
1.7 Discagem Direta Gratuita - 0800 61 0021	11
1.8 Painel de dados da Ouvidoria-Geral do MDR	13
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	14
2.1 Análise Geral e Tipologia	14
2.2 Evolução.....	16
2.3 Por Área Técnica	17
2.4 Principais Assuntos	18
2.5 Prazos de Atendimento e Prorrogações.....	19
2.6 Por Unidade Federativa	20
2.7 Perfil dos usuários	21
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	22
3.1 Análise Geral	22
3.2 Evolução.....	22
3.3 Por Setor	23
3.4 Por Assunto	24
3.5 Tempo de Resposta e Prorrogações.....	25
3.6 Negativas de acesso.....	25
3.7 Recursos	26
3.8 Por Unidade Federativa	27
3.9 Perfil dos usuários	28
3.10 Transparência Ativa	29
4. INDICADORES E PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.....	30
4.1 Planejamento Estratégico Institucional do MDR.....	30

4.2 Manifestações de Ouvidoria.....	31
4.3 Pedidos de Acesso à Informação	33
5. PORTAL DE SERVIÇOS	34
5.1 Atualização em 2019	34
5.2 Avaliação da Informação	35
6. AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2020	36
6.1 Plano de Trabalho	36
6.2 Recomendações para os próximos anos	38
ANEXO I – Listas de verificação.....	40
ANEXO II – fluxos de trâmite interno	44
Fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria	44
Fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação.....	45
Fluxo de tratamento dos recursos aos pedidos de acesso à informação.....	46

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, subordinada à Secretaria-Executiva, reestruturada pelo [Decreto nº 10.290, de 24 de março de 2020](#), apresenta relatório de gestão referente ao exercício de 2019.

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

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 (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

1.2 APERFEIÇOAMENTO DE PROCESSOS

O Ministério do Desenvolvimento Regional foi criado a partir da junção dos anteriormente denominados Ministérios das Cidades e da Integração Regional, os quais possuíam procedimentos distintos para recebimento e tratamento de demandas de ouvidoria e de acesso à informação.

O extinto Ministério da Integração Nacional utilizava o SisOuvidor3 como sistema para recebimento e tramitação interna das manifestações de ouvidoria. A partir de novembro de 2018, esse sistema operava para trâmite interno e o recebimento era feito através do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.

Por outro lado, o antigo Ministério das Cidades já realizava esse procedimento com recebimento pelo e-Ouv, contudo, as tramitações internas ocorriam por e-mail a pontos focais previamente designados.

Assim, em fevereiro de 2019, a equipe da Ouvidoria-Geral iniciou o processo de reformulação dos procedimentos aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação de modo a padronizá-los, bem como orientar e auxiliar todos os setores do Ministério e colaboradores envolvidos no atendimento ao público sobre o regramento das ouvidorias públicas.

Desta feita, primeiramente, definiu-se a tramitação de modo padronizado com o recebimento pelo [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#), que sucedeu o e-Ouv, e a tramitação interna por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), pois é um sistema organizado de acordo com o organograma do órgão e de acesso diário por todos os colaboradores desta Pasta. Portanto, todos os atos relacionados ao atendimento das demandas de ouvidoria passaram a ser registrados no processo SEI a que estas se referem.

Para os pedidos de informação, a tramitação interna ocorre do mesmo modo, via SEI, com o recebimento pelo [Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão \(e-SIC\)](#), disponibilizado pela Controladoria-Geral da União.

Em seguida, por meio de reuniões com toda a equipe da Ouvidoria-Geral, foram elaboradas listas de verificações para que os servidores da Ouvidoria internalizassem as etapas de recepção e tratamento das demandas dos usuários. Essas listas estão integralmente disponibilizadas no **Anexo I** ao final deste Relatório.

Como consequência, foi necessária a criação de modelos (**Imagem 1**) para os despachos de trâmites internos a fim de proporcionar celeridade e uniformidade ao tratamento das demandas, bem como permitir ao técnico de ouvidoria exclusividade para realizar a análise destas. Posteriormente, os modelos foram inseridos no SEI (**Imagem 2**).

Imagem 1 – Modelos de documentos de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão previamente a sua inserção no SEI.

Ouvidoria	SIC
 OUV - 01 - Modelo de Despacho de encaminhamento interno	 SIC -01 - Modelo de Despacho de encaminhamento interno
 OUV - 02 - Modelo de reencaminhamento - COMUNICAÇÃO	 SIC- 02 - Modelo de reencaminhamento
 OUV - 03 - Modelo de reencaminhamento - EXCETO COMUNICAÇÃO	 SIC -03 - Modelo de Despacho de 1º lembrete
 OUV - 04 - Modelo de resposta - EXCETO COMUNICAÇÃO	 SIC -03 - Modelo de resposta
 OUV -05 -Modelo de resposta - COMUNICAÇÃO	 SIC -04-Modelo de 1º lembrete
 OUV -06 -Modelo de resposta - PEDIDO DE INFORMAÇÃO	 SIC -05-Modelo de 2º lembrete
 OUV -07 - Modelo de Despacho de 1º lembrete	 SIC -06-Modelo de Cobrança
 OUV -08 - Modelo de Despacho de 2º lembrete	 SIC -07 - Emails de cobranças
 OUV -09 - Modelo de Despacho de 1º cobrança	 SIC -08 - Modelo de Despacho de Recurso - 1ª instância
 OUV -10 - Modelo de Despacho de 2º cobrança	 SIC -09 - Modelo de Despacho de Recurso - 2ª instância
 OUV -11 - Emails de cobranças	 SIC -10-Modelo de lembrete - recurso de 1ª instância
 OUV -12 - Modelo de Despacho de Prorrogação	 SIC -11-Modelo de lembrete - recurso de 2ª instância
 OUV -13 - Modelo de Despacho de Informações Atualizadas	 SIC -12 - Modelo de Despacho de Prorrogação

Fonte: Base de arquivos da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Imagem 2 – Modelos de documentos de Ouvidoria após inserção no SEI.

Documento	Tipo	Usuário	Data	Descrição	Grupo
1863132	Despacho	andre.freire	12/05/2020 15:56:46	Resposta de Encaminhamento ao MP ou TC	Modelos Padrão
1850611	Despacho	andre.freire	04/05/2020 13:02:24	Encaminhamento à Comissão de Ética - Descumprimento de Prazo	Modelos Padrão
1828851	Despacho	pedro.oliveira	15/04/2020 16:29:06	Cadastro de cartas no FalaBr, tabela.	Modelos Padrão
1828822	Despacho	pedro.oliveira	15/04/2020 16:22:15	Resposta a Pedido de Informação (já cadastrado no e-SIC)	Modelos Padrão
1785382	Despacho	andre.freire	17/03/2020 13:46:58	Resposta - Portal de Serviço	Modelos Padrão
1620471	Despacho	andre.freire	21/11/2019 14:29:48	Encaminhamento - Resposta por carta.	Modelos Padrão
1441892	Despacho	andre.freire	25/07/2019 11:47:00	Resposta Conclusiva - Elogio	Modelos Padrão
1431573	Despacho	jeanne.marques	17/07/2019 17:06:57	Encaminhamento Interno - Comunicação	Modelos Padrão
1412915	Despacho	andre.freire	08/07/2019 11:44:47	Resposta com Solicitação de Complementação	Modelos Padrão
1412900	Despacho	andre.freire	08/07/2019 11:40:11	Cadastro de Ofício no e-Ouv	Modelos Padrão
1412826	Ofício	andre.freire	08/07/2019 11:35:18	Ofício de Encaminhamento de Resposta ao Cidadão	Modelos Padrão
1412813	Despacho	andre.freire	08/07/2019 11:14:32	Cadastro de Carta Recebida da Presidência da República	Modelos Padrão
1412745	Despacho	andre.freire	08/07/2019 11:10:07	Encaminhamento de Ofício ao Protocolo	Modelos Padrão
1412165	Despacho	jeanne.marques	05/07/2019 18:31:42	Encaminhamento Interno - Elogio	Modelos Padrão
1411371	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:14:54	Resposta - Duplicidade	Modelos Padrão
1411357	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:14:02	Solicitação de novas informações - Manifestação Sobrestada	Modelos Padrão
1411340	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:13:02	Concessão de Prorrogação de Prazo	Modelos Padrão
1411328	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:12:42	Segunda Cobrança (no 30º dia)	Modelos Padrão
1411314	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:12:18	Primeira Cobrança (no 25º dia)	Modelos Padrão
1411295	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:11:54	Segundo Lembrete (no 20º dia)	Modelos Padrão
1411237	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:11:19	Primeiro Lembrete (no 18º dia)	Modelos Padrão
1411225	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:10:30	Resposta - Pedido de Informação	Modelos Padrão
1411217	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:10:07	Resposta - Comunicação	Modelos Padrão
1411207	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:09:34	Resposta - Exceto Comunicação	Modelos Padrão
1411193	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:09:11	Reencaminhamento - Exceto Comunicação	Modelos Padrão
1411171	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:08:13	Reencaminhamento - Comunicação	Modelos Padrão
1411183	Despacho	andre.freire	05/07/2019 15:07:38	Encaminhamento Interno - Exceto Comunicação e Elogio	Modelos Padrão

Fonte: Modelos Favoritos salvos na unidade Ouvidoria no SEI do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Além disso, a Ouvidoria-Geral integrou o [Planejamento Estratégico Institucional do Ministério do Desenvolvimento Regional](#) dentro do objetivo estratégico de "Aperfeiçoar a comunicação interna e externa", com a meta atual de "Aumentar de 70% para 95% a proporção de atendimentos dentro do prazo", tendo, para isso, a entrega estratégica de "Elaboração das Portarias da Ouvidoria-Geral e do Serviço de Informação ao Cidadão" que busca: (i) mudar a realidade com a melhoria da satisfação do usuários, (ii) dar adequado tratamento de denúncias e pedidos de informação e (iii) fortalecer o Programa de Integridade.

Conseqüentemente, foi iniciado o processo de desenho do fluxo processual de tratamento das demandas de ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão a fim de verificar todas as etapas, as vantagens e os possíveis gargalos e suas causas, para posterior normatização interna, objetivando-se a construção conjunta de um ministério participativo garantindo o envolvimento dos atores internos e dos usuários externos e interessados nesta Pasta.

1.3 FLUXOS DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Por meio de reuniões da equipe da Ouvidoria-Geral, foram elaborados três fluxos (**Anexo II**), sendo eles: (i) De tratamento das manifestações de ouvidoria; (ii) De tratamento dos pedidos de acesso à informação; e (iii) De tratamento dos recursos aos pedidos de acesso à informação.

Assim, estabeleceram-se os seguintes pontos de controles e trâmites:

- I. Um servidor de ouvidoria responsável pelo monitoramento das entradas e dos prazos para atendimento às demandas, com controle diário dos prazos internos por meio de planilha eletrônica automatizada;
- II. A revisão pelo(a) Ouvidor(a) de todas as demandas, previamente à sua tramitação ou conclusão;
- III. O fornecimento de resposta intermediária pela Ouvidoria-Geral para que o usuário seja informado que a manifestação está sendo tratada para a apresentação de posterior resposta conclusiva, bem como dos prazos legais, da possibilidade de prorrogação e da solicitação de complementação de informações;
- IV. Uma Rotina de lembretes e cobranças para as unidades administrativas responsáveis:
 - a. Para manifestações de ouvidoria:
 - i. 1º lembrete, no décimo oitavo dia de tramitação;
 - ii. 2º lembrete, no vigésimo dia de tramitação;
 - iii. 1ª cobrança de atraso, no vigésimo quinto dia de tramitação; e
 - iv. 2ª cobrança de atraso, no último dia do prazo para resposta conclusiva.
 - b. Para os pedidos de informação:
 - i. 1º lembrete, no décimo quinto dia de tramitação;
 - ii. 2º lembrete, no décimo sétimo dia de tramitação; e
 - iii. cobrança de atraso, no último dia do prazo para resposta.

1.4 RELACIONAMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL

Com foco na atualização e manutenção do conhecimento dos servidores e na internalização de boas práticas, a Ouvidoria-Geral procurou participar de atividades como oficinas, encontros, capacitações, conferências e similares. Destacam-se alguns eventos ocorridos e o objetivo da Ouvidoria em sua participação:

I - Oficinas do Planejamento Estratégico Institucional

Ao longo de todo o ano de 2019, a Secretaria Executiva promoveu a Oficina de Alinhamento Estratégico do Ministério do Desenvolvimento Regional, que foi coordenada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Com o objetivo de aperfeiçoar a comunicação interna e externa e tendo em vista o histórico de demandas respondidas fora do prazo em 2018, a Ouvidoria-Geral apresentou como meta *“Aumentar de 70% para 95% a proporção de atendimentos dentro do prazo”*.

Assim, foi apresentada a necessidade de normatização interna quanto aos procedimentos para tratamento das manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação e demais entrega intermediárias conforme imagem abaixo:

Imagem 3 – Entregas estratégicas da Ouvidoria-Geral no modelo Canvas.

<p>Título da Entrega Estratégica: Elaboração das Portarias da Ouvidoria-Geral e do SIC/MDR Unidade: Ouvidoria Responsável: Ouvidora Objetivo Estratégico: 12 - Aperfeiçoar a comunicação interna e externa Indicadores 27 - Taxa de atendimento à demanda no prazo Meta: Aumentar de 70% para 95% a proporção de atendimentos dentro do prazo</p>		
OBJETIVO	JUSTIFICATIVA	REDE DE APOIO
<p>O que a Entrega Estratégica (EE) busca mudar na realidade?</p> <p>1) Melhoria da Satisfação do Usuário < tempo = > satisfação 2) Adequado tratamento de denúncias e pedidos de informação 3) Programa de Integridade</p>	<p>Por que escolhemos essa Entrega Estratégica (EE)?</p> <p>1) Experiência de outros órgãos 2) Necessidade prática, observada no dia-a-dia</p>	<p>Com quem posso contar?</p> <p>1) Analistas da Ouvidoria e do SIC 2) Autoridade de Monitoramento da LAI 3) Gestor SIC 4) CGPM 5) Conjur 6) Assessoria Especial de Controle Interno</p>
ENTREGAS INTERMEDIÁRIAS/PRAZOS/RESPONSÁVEIS		
<p>Quais são as principais entregas intermediárias dessa EE?</p> <p>1) Fluxograma de Manifestações de Ouvidoria (em 2019 pela Ouvidoria-Geral) 2) Fluxograma de Pedidos de Acesso à Informação (em 2019 pela Ouvidoria-Geral) 3) Fluxograma de Recursos (em 2019 pela Ouvidoria-Geral)</p>		
RISCOS	ATORES	MURAL DE IDEIAS
<p>Com o que precisamos ficar atentos?</p> <p>1) Alteração das Normas (Leis, Decretos, Instruções Normativas) 2) Mudança da Equipe de Gestão 3) Modificação dos Sistemas de Ouvidoria e SIC</p>	<p>Quem será impactado por esse projeto?</p> <p>1) Usuários; 2) Servidores; 3) Gestores.</p>	<p>Outras questões importantes</p> <p>1) Capacitar todos os servidores do MDR com relação ao tratamento de manifestação de ouvidorias e de pedidos de informação.</p>

Fonte: Material produzido na Oficina do Planejamento Estratégico Institucional do Ministério do Desenvolvimento Regional.

II – Curso de “Como Elaborar e Analisar a Planilha de Custos e Formação de Preços em Contratos de Serviços e Contínuos de Acordo com a IN/ 05/2017 Atualizada pela IN 07/2018”

A Ouvidoria-Geral do extinto Ministério da Integração Nacional mantinha equipe terceirizada para atendimento ao canal de Discagem Direta Gratuita. Assim, para dar continuidade à gestão e fiscalização do contrato, cuja vigência finalizou em setembro de 2019, parte da equipe da Ouvidoria-Geral participou de curso oferecido pelo Ministério do Desenvolvimento Regional, entre os dias 15 a 18 de abril de 2019, com o

objetivo de aprimorar o gerenciamento de contratos, compreendendo a composição de custos, precificação e repactuação.

III – 7º Encontro da RedeSIC

A Ouvidoria-Geral participou, nos dias 3 e 4 de setembro/2019, do 7º Encontro RedeSIC realizado pela Controladoria-Geral da União e o Ministério da Economia. O objetivo do evento foi promover um espaço de cooperação e intercâmbio de conhecimentos e experiências entre os Serviços de Informações ao Cidadão e teve o seguinte tema: “Como o acesso à informação pode contribuir para a melhoria na gestão pública”.



A equipe da Ouvidoria-Geral participou das Oficinas de: (i) “Transparência Ativa: cumprimento das obrigações legais”; (ii) “Desafios da implementação da Política de Dados Abertos”: construção e cumprimento dos PDAs”; e (iii) “A Lei de Acesso à Informação na prática: estudo de casos concretos e decisões da Controladoria-Geral da União como instância recursal”.

IV - 2ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral participou de forma remota da Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada no dia 12 de setembro de 2019. Nessa assembleia foram apresentadas a importância das parcerias para dar efetividade à criação e ao funcionamento das ouvidorias e os andamentos dos Grupos de Trabalho constituídos, como o de “Memória Institucional das Ouvidorias e o de “Resolução sobre proteção ao denunciante”.



A adesão formal à Rede Nacional de Ouvidorias pelo Ministério do Desenvolvimento Regional ocorreu em 16 de dezembro de 2019, passando a integrar também o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento: (i) à integração das atividades de ouvidoria; (ii) ao aperfeiçoamento da gestão de processos; (iii) ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos; (iv) ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e (v) à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

V - Lançamento do Programa de Integridade do Ministério do Desenvolvimento Regional

Em 22 de outubro de 2019, o Ministério do Desenvolvimento Regional lançou seu Programa de Integridade para servidores, funcionários e trabalhadores terceirizados da Casa. Com objetivo de promover uma cultura de ética e transparência em todas as esferas de atuação, o programa irá nortear os integrantes da Pasta em ações de gestão de risco, com mecanismos de prevenção, detecção e combate a fraudes e atos de corrupção.



Esse Programa está sob a coordenação da Assessoria Especial de Controle Interno, que é Unidade de Gestão de Integridade. A Ouvidoria-Geral do MDR é uma das instâncias de integridade, assim como outras áreas como a Corregedoria e a Comissão de Ética Setorial.

VI - Capacitação para o Programa de Integridade - Gestão de Riscos e Integridade

Dando continuidade aos trabalhos como Instância de Integridade, a Ouvidoria-Geral participou, de 08 a 11 de outubro de 2019, de capacitação promovida pela Assessoria Especial de Controle Interno e pela Coordenação-Geral de Integridade Pública da Controladoria-Geral da União visando o reconhecimento de riscos à integridade e suas ações mitigadoras para a promoção de medidas educativas e preventivas que auxiliem o órgão a alcançar seus objetivos institucionais.

Nesse curso, as dinâmicas de grupos ocorreram como forma de analisar a recepção de denúncias pela Ouvidoria-Geral, momento em que os servidores, agentes de integridade, puderam apresentar os riscos que visualizaram na atividade. Posteriormente, foram apontadas também as possíveis ações mitigadoras.

VII - Controle no Combate à Corrupção

Entre os dias 3 e 5 de dezembro, a Ouvidoria-Geral participou do "Fórum: O Controle no Combate à Corrupção", realizado pela a Controladoria-Geral da União, em Brasília. A iniciativa visou debater a relevância do controle na melhoria da gestão pública e no combate à corrupção. No evento, foram discutidos temas como: integridade, responsabilização de empresas, inovação, auditoria, transparência, entre outros.



Assim, os técnicos da ouvidoria participaram de três oficinas, a saber: (i) Proteção ao Denunciante; (ii) Gestão da informação para transparência e proteção à privacidade: Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais na Administração Pública; e (iii) Temas polêmicos da responsabilização administrativa.

VIII - 1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade

A Ouvidoria-Geral participou, ainda, nos dias 12 e 13 de dezembro, da 1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade, realizada pela Controladoria-Geral da União. No evento foram debatidas a efetividade dos programas de integridade e seu impacto na formação de uma cultura íntegra nas organizações, bem como a ciência comportamental aplicada à integridade.



1.5 DIVULGAÇÃO INTERNA DO QR CODE

Em 2019, a fim de aprimorar a atuação como ouvidoria interna e visando a aproximação com os colaboradores deste órgão, a Ouvidoria-Geral, em parceria com a Assessoria de Comunicação, distribuiu nos edifícios do Ministério, placas contendo o QR Code que direciona para o site: www.mdr.gov.br/ouvidoria.

O foco da ação foi atender às necessidades dos colaboradores que vivenciem conflitos no ambiente de trabalho, ou para realizar denúncias sobre desvios de conduta e descumprimento de normas, fazer reclamações quanto aos demais processos e atendimentos internos, dentre outros.

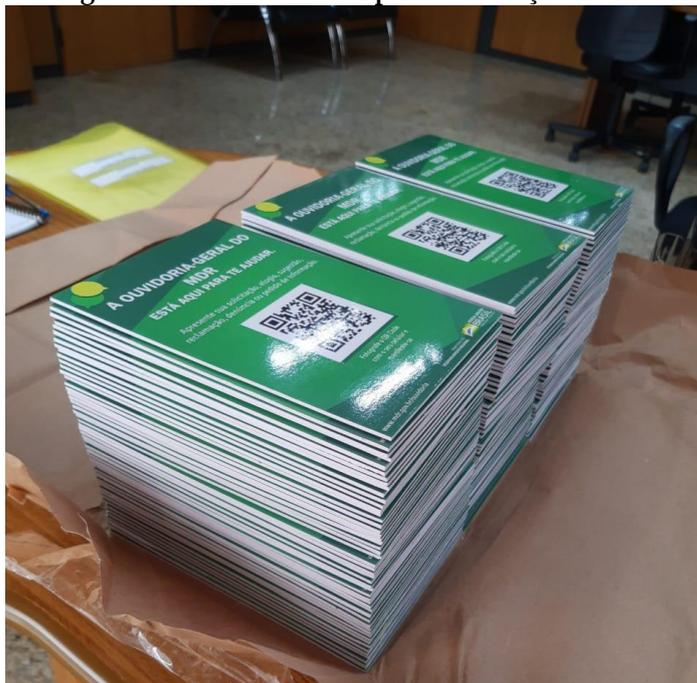
A distribuição foi pensada naqueles colaboradores que por muitas vezes não utilizam uma estação de trabalho, mas que precisam de suporte da Ouvidoria-Geral. Desse modo, as placas foram fixadas em locais como banheiros e copas, facilitando a privacidade para registro das manifestações.

Imagem 4 – Modelo da Placa com o QR Code da Ouvidoria.



Fonte: Base de arquivos da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Imagem 5 – Placas entregues à Ouvidoria-Geral para verificação antes da fixação.



Fonte: Base de arquivos da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

O primeiro resultado dessa ação foi o aumento de aproximadamente 40% de acessos à página da Ouvidoria-Geral, pois em agosto de 2019 foram 846 visitas e em setembro (após a divulgação) foram 1193 visitas.

Quanto ao recebimento de manifestações internas que abordam problemas de conduta de agente público, houve aumento significativo nos 4 meses que sucederam a divulgação (setembro a dezembro) em comparação com o mesmo período de tempo antes da divulgação (maio a agosto), conforme tabela abaixo:

Tabela 1 – Comparativo de Demandas antes de depois da divulgação do QR Code da Ouvidoria-Geral.

Encaminhamento	De maio a agosto de 2019	De setembro a dezembro de 2019
Comissão de Ética	2	4 (+100%)
Corregedoria	9	12 (+33,4%)

Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

1.6 CANAIS DE ENTRADA DA OUVIDORIA-GERAL

Primeiramente, destaca-se que a Ouvidoria-Geral utiliza como canais de recebimento e cadastro, sistemas disponibilizados pela Controladoria-Geral da União, o [Fala.BR](#) (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e o [e-SIC](#) (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).



Assim, todas as manifestações de ouvidoria recebidas em 2019 foram devidamente cadastradas no Fala.BR e todos os pedidos de informação foram registrados no e-SIC. Ressalta-se que foram recebidos diretamente pelos sistemas 782 manifestações de ouvidoria e 1115 pedidos de informação.



Outro canal 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 2019, foram cadastradas 55 demandas recebidas por esses e-mails, pontuando-se que, todos os e-mails, exceto os reconhecidos como *spams*, são 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 2019, foram atendidas 146 demandas (incluindo pedidos de informação) recebidas por correspondências.

Como estratégia de atuação de ouvidoria interna e ainda em atendimento à população que procurou fisicamente as estruturas do Ministério, a Ouvidoria-Geral realizou 17 atendimentos presenciais em 2019. Destes, 10 tratavam do Programa Minha Casa Minha Vida.

Além dos canais 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 14 formulários no ano de 2019.

Há ainda os ramais telefônicos da ouvidoria para atendimento interno e externo, bem como o serviço de Discagem Direta Gratuita (0800 61 0021). Por meio desse canal, foram recebidas 125 manifestações (11% do total) em 2019.

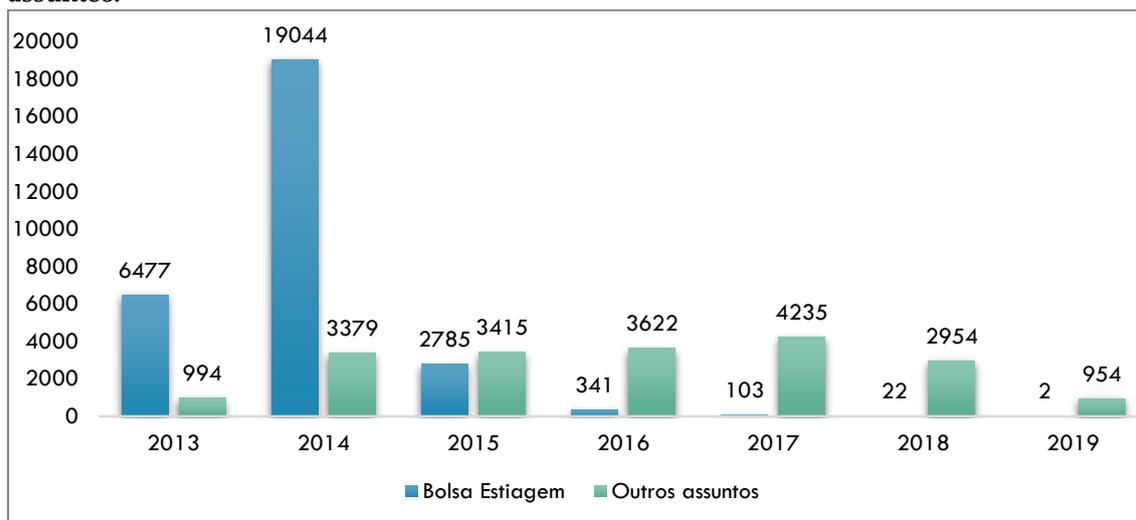
As Caixas de Comunicação e o serviço de Discagem Direta Gratuita são instrumentos essenciais para alcance de toda a população beneficiada pelos programas e projetos do Ministério.

1.7 DISCAGEM DIRETA GRATUITA - 0800 61 0021

O atendimento ao canal de Discagem Direta Gratuita (0800 61 0021) da Ouvidoria-Geral foi realizado por equipe terceirizada até 03 de setembro de 2019. Assim, foi executada, pela Ouvidoria-Geral, a gestão e a fiscalização técnica desse serviço o que incluiu, no primeiro semestre do ano, a realização de um alinhamento técnico com toda a equipe do teleatendimento a fim de ampliar o conhecimento quanto à nova estrutura do Ministério do Desenvolvimento Regional e sanar as dúvidas recorrentes dos colaboradores.

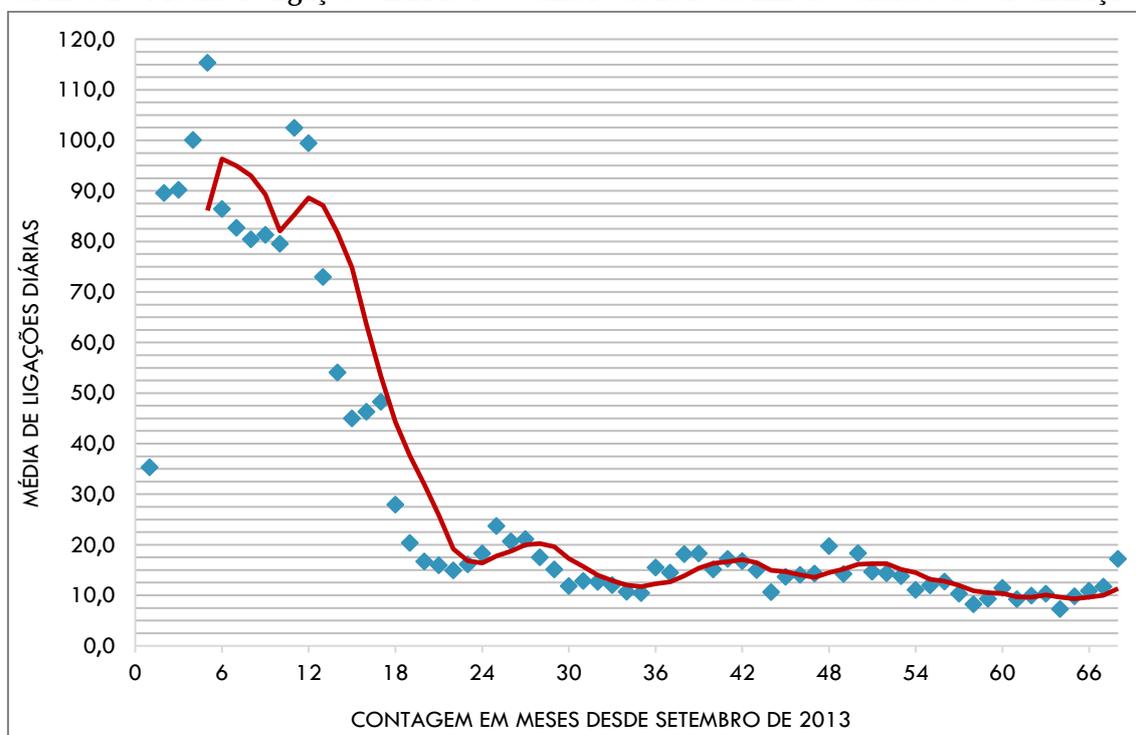
No entanto, após análise técnica baseada na quantidade de ligações diárias, concluiu-se pela não prorrogação contratual, ficando a equipe da Ouvidoria-Geral responsável pelo atendimento das ligações. Nessa análise, verificou-se que, na época da contratação, o extinto Ministério da Integração Nacional recebia, em média, mais de 100 ligações diárias impulsionadas pelo Programa Bolsa Estiagem (**Gráfico 1**). Contudo, no ano de 2019, a média de ligações diárias foi inferior a 15 (**Gráfico 2**).

Gráfico 1 – Total de ligações anuais comparando-se o Programa Bolsa Estiagem e os demais assuntos.



Fonte: SisOuvidor03 – Módulo Atendimento Rápido (extração em 01/06/2020)

Gráfico 2 – Média de ligações diárias de setembro de 2013 ao fim do contrato de terceirização.



Fonte: SisOuvidor03 – Módulo Atendimento Rápido (extração em 01/06/2020)

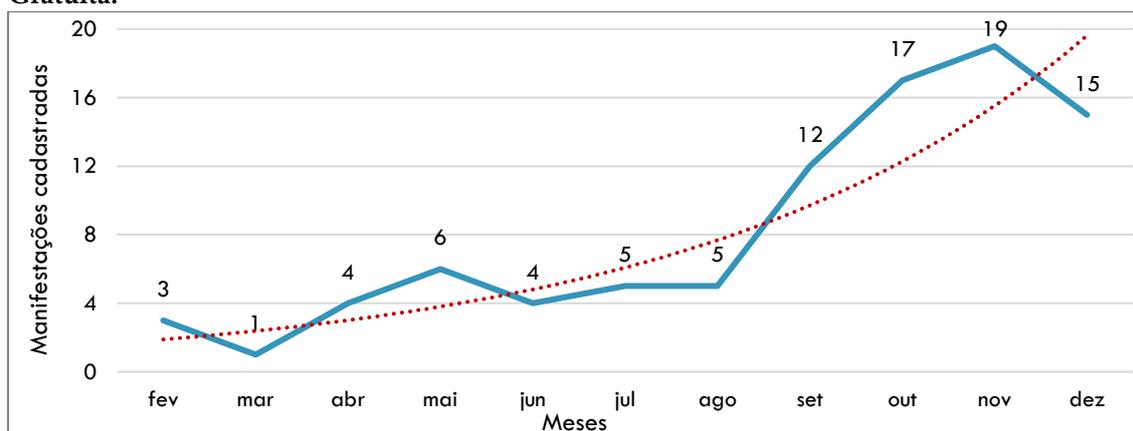
O assunto mais demandando nas ligações é a Operação Carro Pipa com 52% do total. Destaca-se que o art. 17 da [Portaria Interministerial nº 1, de 25 de julho de 2012](#), estabelece a necessidade de indicação de contato telefônico nos carros-pipa para recebimento de denúncias, nestes termos:

“Art. 17 - A distribuição emergencial de água potável deverá ser realizada, preferencialmente, por meio de carros-pipa, que deverão estar identificados, de forma visível, com o logotipo da Secretaria Nacional de Defesa Civil/Ministério da Integração Nacional, com o Brasão do Exército/Ministério da Defesa e com números de telefones para contato, informações e denúncias.” (grifos acrescidos)

Destarte, conforme o art. 6º da [Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019](#), a Ouvidoria-Geral do MDR é o **canal único** para recebimento das manifestações de ouvidoria e, portanto, o fornecimento de um serviço de Discagem Direta Gratuita atende aos normativos mencionados, bem como possibilita o acesso à Ouvidoria pelos cidadãos beneficiados com as ações deste Ministério e que não possuem outros meios de comunicação.

Além disso, com o recebimento diretamente pela equipe da Ouvidoria-Geral a partir de setembro de 2019, observou-se um aumento significativo (três vezes maior) no cadastro de manifestações no Fala.BR conforme gráfico abaixo.

Gráfico 3 – Manifestações cadastradas com recebimento pelo serviço de Discagem Direta Gratuita.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

1.8 PAINEL DE DADOS DA OUVIDORIA-GERAL DO MDR

A função primordial da análise de dados pelas ouvidorias é a geração de relatórios que auxiliem os gestores na tomada de decisão e na melhoria de seu setor na relação com o público. Além do mais, dados estruturados, compilados e publicados são também uma importante ferramenta de transparência pública.

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional possui, essencialmente, 9 (nove) fontes de dados, quer sejam de monitoramento de demandas, de pedidos de acesso à informação, de recursos recebidos, de manifestações de ouvidoria, de informações sobre os usuários do serviço público, ou ainda de satisfação

com o atendimento recebido. Além disso, em um mês de funcionamento, a Ouvidoria-Geral recebe de **3 a 6 mil dados** vindo de sistemas e fontes diferentes.

Considerando a quantidade de dados recebida, optou-se por utilizar um software, o Microsoft Power BI®, que possibilitasse a geração de relatório de forma mais prática e intuitiva e, assim, publicar um painel dinâmico e imersivo. Deste modo, foi produzido o **INTERAGE**, painel interativo com os dados da Ouvidoria-Geral no qual os gestores, os agentes públicos e os usuários podem manipular o painel de forma intuitiva a fim de avaliar os resultados que almejam em uma experiência de autoatendimento.

O **INTERAGE** apresenta, em sua primeira página, os dados de todas as manifestações de ouvidoria recebidas, de 2019 em diante, podendo realizar filtros por período, situação, setor, assunto, tipo de manifestação, UF, canal de entrada, faixa etária ou gênero do demandante. Além disso, exibe, em sua segunda página, os dados dos pedidos de informação e filtros como para recursos, escolaridade ou profissão do requerente. Por fim, em sua terceira página, estão dispostas as pesquisas de satisfação e do atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral.

Imagem 6 – Painel de dados da Ouvidoria-Geral - INTERAGE.



Fonte: www.mdr.gov.br/ouvidoria

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

2.1 ANÁLISE GERAL E TIPOLOGIA

No ano de 2019, a Ouvidoria-Geral recebeu e tratou **1365 manifestações de ouvidoria**. Em 2018, o antigo Ministério da Integração Nacional recebeu 587 demandas e o Ministério das Cidades, 880, somando-se, assim, 1417 manifestações. Dessa forma,

verifica-se uma redução não significativa de 3,7%, apesar dos assuntos de competência do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) terem sido transferidos para o Ministério da Infraestrutura com a reestruturação ministerial. Ressalta-se que os assuntos do Denatran foram 32,5% das demandas do extinto Ministério das Cidades.

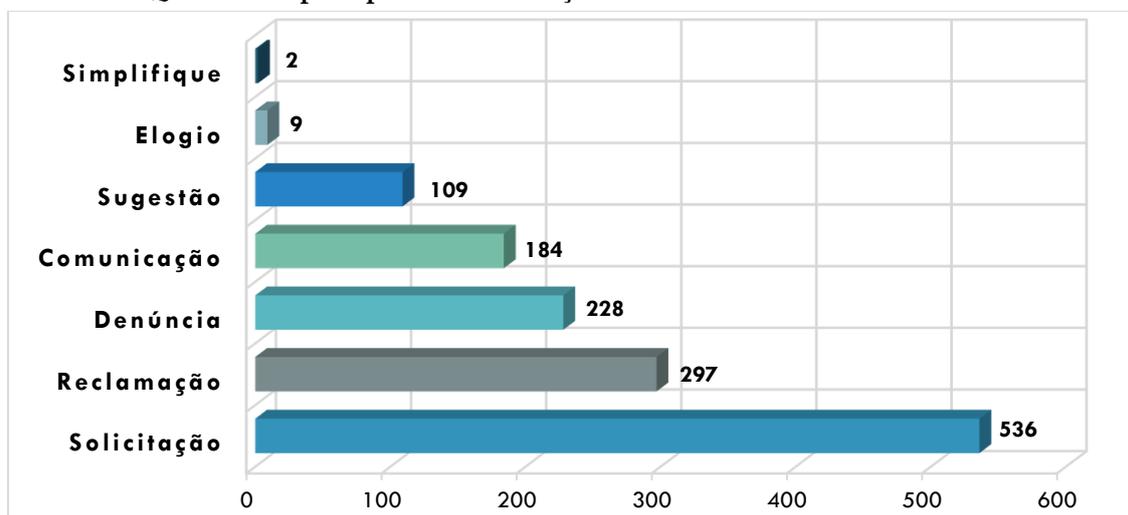
A Ouvidoria-Geral recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- **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 **536** solicitações, **297** reclamações, **228** denúncias, **184** comunicações¹, **109** sugestões, **9** elogios e **2** Simplifique, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 4 – Quantidade por tipo de manifestação recebida em 2019.



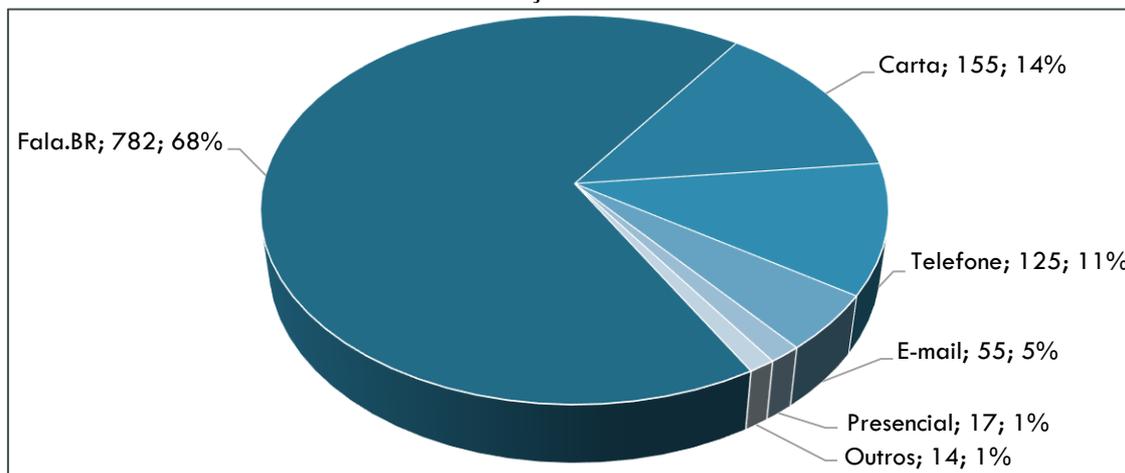
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

Durante o ano em análise, foram realizados **10 arquivamentos** de demandas devido à incompreensão ou à falta de dados para análise em face da não complementação de informações solicitadas ao cidadão.

¹ Manifestações registradas de maneira anônima, não sendo possível o seu acompanhamento pelo cidadão.

Em complemento ao *Tópico 1.6 Canais de Entrada da Ouvidoria-Geral*, destaca-se que o canal de entrada mais utilizado pelos usuários foi o registro direto na Plataforma Fala.BR (68%), seguida do recebimento por cartas (14%), do atendimento telefônico, incluindo o 0800 (11%), por e-mails (5%), presencialmente (1%) e outros canais como os formulários impressos (1%).

Gráfico 5 – Canais de entrada de manifestações recebidas em 2019.



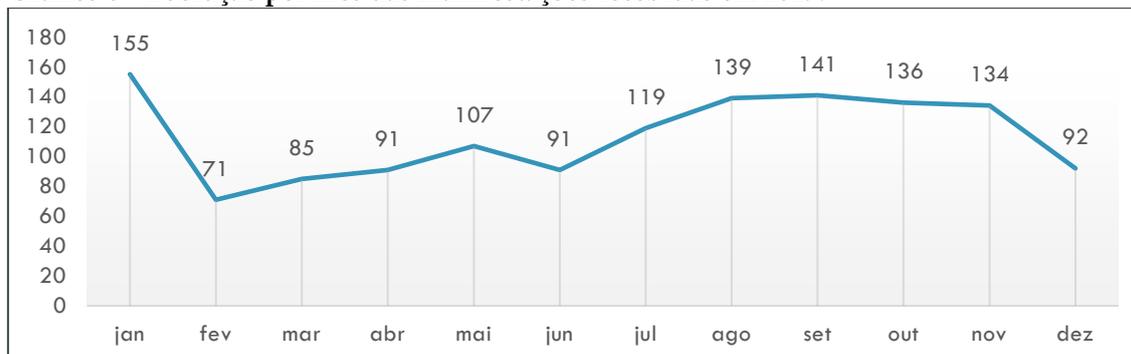
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

2.2 EVOLUÇÃO

Com a reestruturação administrativa ocorrida em 2019, havia ainda uma quantidade expressiva de manifestações que tratavam de assuntos do **Denatran** (72 ou 46,5% do recebido no primeiro mês), o que acarretou maior quantidade de recebimento logo no início do ano, ou seja, foram 155 manifestações em janeiro. Contudo, com os esclarecimentos de que a referida pasta estava sob coordenação do Ministério da Infraestrutura, houve redução das demandas.

No segundo semestre do ano, impulsionado pelas demandas do **Programa Minha Casa Minha Vida** e pelo atendimento do canal de Discagem Direta Gratuita diretamente pela equipe da Ouvidoria-Geral, houve novo aumento da demanda, conforme **Gráfico 6**.

Gráfico 6 – Evolução por mês das manifestações recebidas em 2019.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

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 **Secretaria Nacional de Habitação** (SNH) foi a mais demandada, com 458 manifestações (33,6%), seguida da Ouvidoria-Geral (31,6%) e da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec (10,7%).

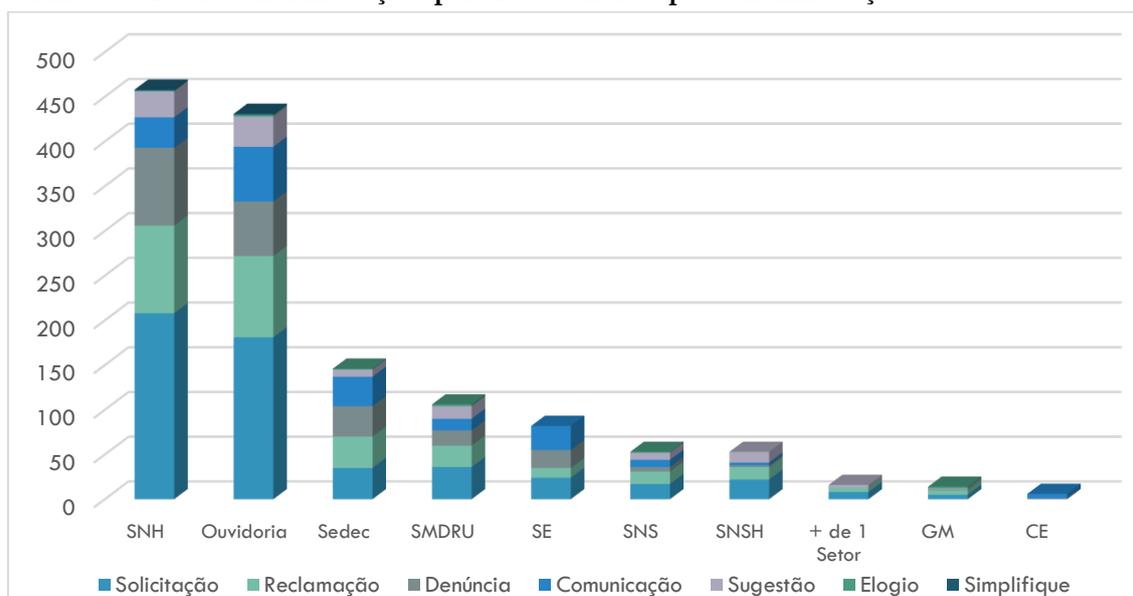
Na tabela e gráfico a seguir é possível verificar as áreas técnicas demandas por tipo de manifestação recebida.

Tabela 2 – Total de manifestações por área técnica e tipo de manifestação.

Setor	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Comunicação	Sugestão	Elogio	Simplifique
Secretaria Nacional de Habitação - SNH	208	98	87	34	29	1	1
Ouvidoria-Geral	181	91	61	61	34	2	1
Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec	35	35	34	33	8	1	0
Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano – SMDRU	36	24	17	13	14	2	0
Secretaria Executiva – SE	24	11	20	27	0	0	0
Secretaria Nacional de Saneamento - SNS	17	14	5	8	8	1	0
Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH	22	14	2	3	12	0	0
Mais de um setor do Ministério	8	5	0	0	3	0	0
Gabinete do Ministro – GM	5	5	1	0	1	2	0
Comissão de Ética - CE	0	0	1	5	0	0	0
Total	536	297	228	184	109	9	2

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

Gráfico 7 – Total de manifestações por área técnica e tipo de manifestação.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

2.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Inicialmente, esclarece-se que os assuntos foram divididos pelos que foram encaminhados internamente (68,4%) e aqueles que foram tratados diretamente pela Ouvidoria-Geral (31,6%). 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 2019 foi o **Programa Minha Casa Minha Vida** (25,57%), gerido pela Secretaria Nacional de Habitação, seguido das manifestações que tratavam dos convênios (6,15%). Além disso, percebeu-se uma quantidade razoável sobre a **Operação Carro Pipa**, impulsionada pelo canal de Discagem Direta Gratuita (0800).

Sobre o Programa Minha Casa Minha Vida, as manifestações abordavam, geralmente, solicitação para participação no Programa, defeitos nas construções, supostas irregularidades nos sorteios das moradias ou no uso irregular do imóvel. Na Operação Carro Pipa, as manifestações versavam sobre a falta ou desvio no abastecimento de água, problemas com os carros-pipa, falta de pagamento aos pipeiros, supostas irregularidades cometidas pelos pipeiros ou, ainda, sobre abastecimento ineficiente/mal dimensionado.

Tabela 3 – Total de manifestações encaminhadas internamente por assunto.

Assuntos quando encaminhados internamente	Quantidade	%
Programa Minha Casa Minha Vida	349	25,57%
Convênios	84	6,15%
Produção Habitacional	84	6,15%
Operação Carro Pipa	83	6,08%
Corregedoria	33	2,42%
Projeto de Integração do Rio São Francisco – PISF	28	2,05%
Projetos de Água e Esgoto	27	1,98%
Mobilidade e Serviços Urbanos	26	1,90%
Gestão de Pessoas	19	1,39%
Prevenção e Programas Estratégicos	18	1,32%
Obras Hídricas	17	1,25%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	17	1,25%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	14	1,03%
Contratos	11	0,81%
Melhoria Habitacional	11	0,81%
Obras de Proteção e Defesa Civil	11	0,81%
Programas e Projetos do MDR	9	0,66%
Regularização Fundiária Urbana	7	0,51%
Agricultura Irrigada	6	0,44%
Outros assuntos	80	5,86%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

Tabela 4 – Total de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral por assunto.

Assuntos quando tratados pela Ouvidoria	Quantidade	%
Encaminhada a outro órgão/entidade	298	21,83%
Pedido de Informação	63	4,62%
Duplicidade	42	3,08%
Resposta apresentada pela Ouvidoria	21	1,54%
Falta de esclarecimento após solicitação da Ouvidoria	7	0,51%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

2.5 PRAZOS DE ATENDIMENTO E PRORROGAÇÕES

Em 2019, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional não respondeu a manifestações fora do prazo, 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.

Ressalta-se que, em 2018, o extinto Ministério da Integração Nacional respondeu a 201 manifestações fora do prazo. Já o antigo Ministério das Cidades respondeu a 95 demandas também fora do prazo. Essa melhoria no atendimento à demanda no prazo se deu conforme explicado nos tópicos 1.2 Aperfeiçoamento de processos e 1.3 Fluxos de tratamento de demandas.

Pontua-se que foram realizadas **74 prorrogações** nas 1365 manifestações recebidas, isto é, 5,73% das demandas tratadas precisaram ser prorrogadas para um adequado atendimento ao pleito do usuário.

Dessa maneira, verificou-se o tempo médio de **12,35 dias para tratamento e conclusão das manifestações**. Uma melhora se comparado ao extinto Ministério da Integração Nacional (média de 40,5 dias) e equivalência quanto aos prazos do Ministério das Cidades (média de 12,17 dias), que tramitava as manifestações por e-mail a pontos focais por setor.

Imagem 7 – Resultados do Ministério do Desenvolvimento Regional e seus antecessores.

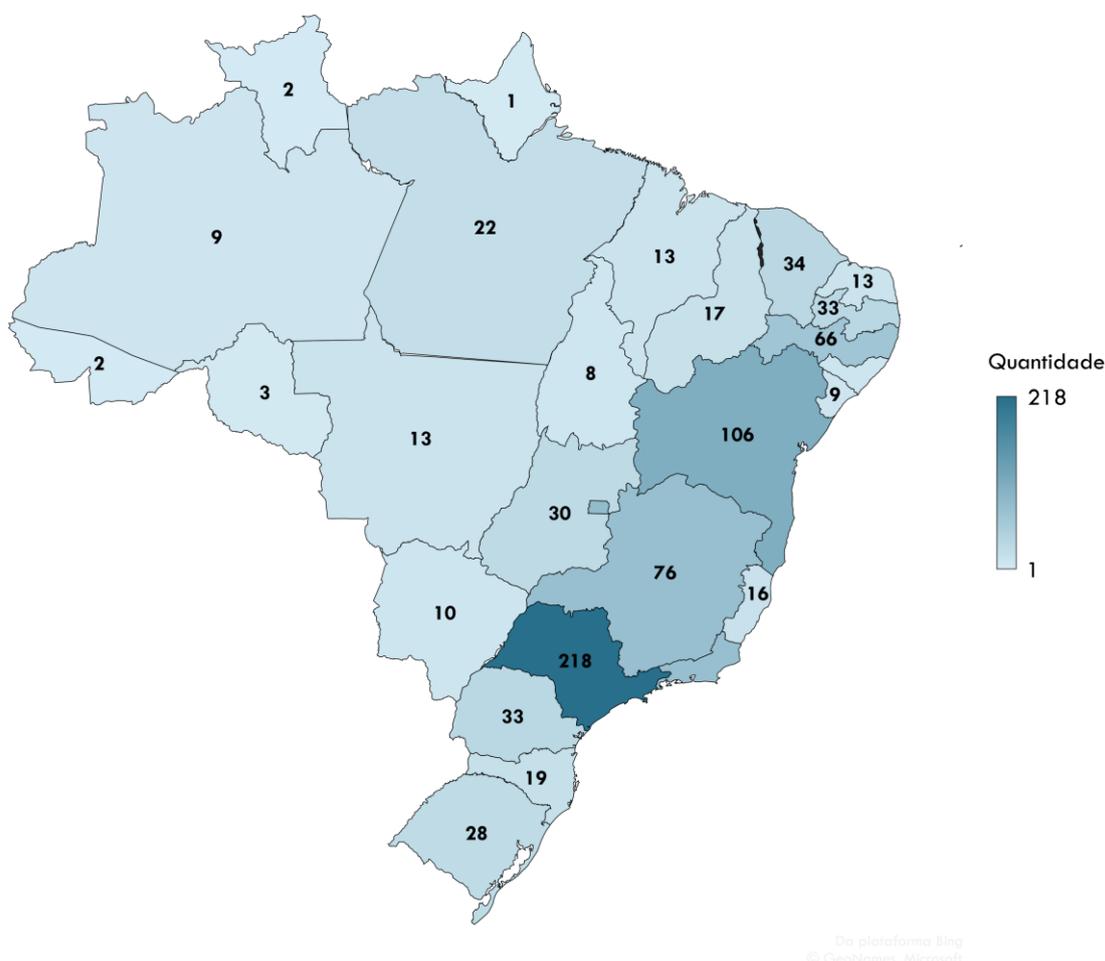


Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e SisOuvidor03 (extrações em 01/06/2020)

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 2019 manifestações originadas de todas as Unidades Federativas. Excetuando-se os casos em que o usuário não informou a sua localidade, destacam-se os estados de **São Paulo** com 22,9% das demandas, **Bahia** com 11,1%, **Distrito Federal** com 8,8% e **Rio de Janeiro** com 8,1%. A região com mais manifestações realizadas foi o **Sudeste** com 40,7% do total seguido do Nordeste com 31,6%.

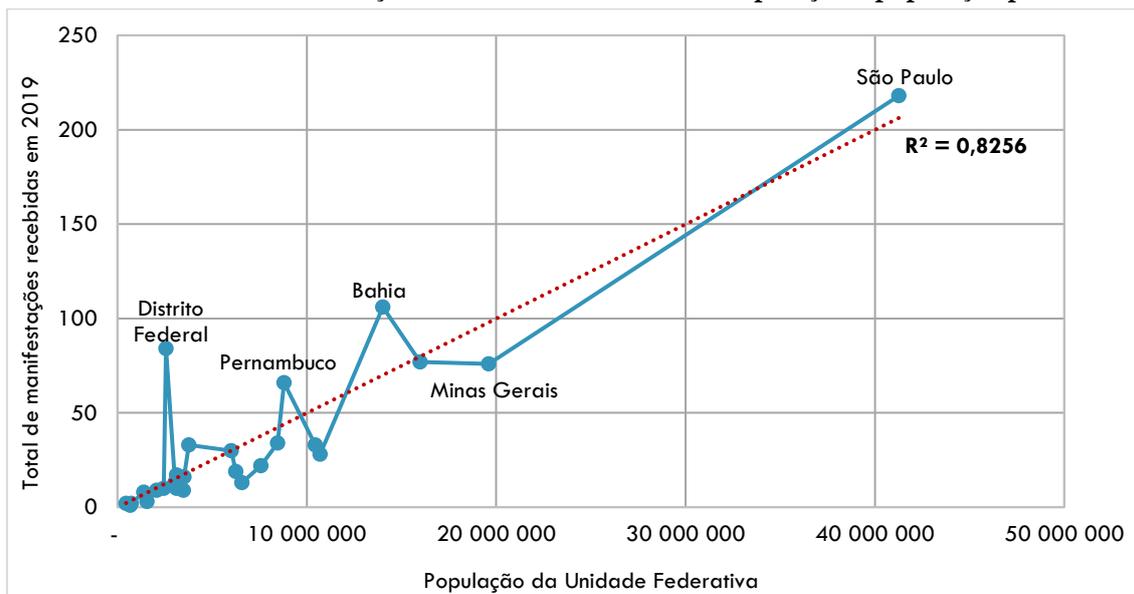
Imagem 8 – Manifestações recebidas em 2019 por Unidade Federativa.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

O principal fator que explica as distribuições na imagem acima é a “**População por Unidade Federativa**”. Isto é, os estados que mais possuem habitantes realizaram mais demandas de ouvidoria. Em análise de regressão do total de demandas em comparação com a população do estado é possível estabelecer que 82,56% dos dados são determinados por esse fator.

Gráfico 8 – Total de manifestações recebidas em 2019 em comparação a população por UF.



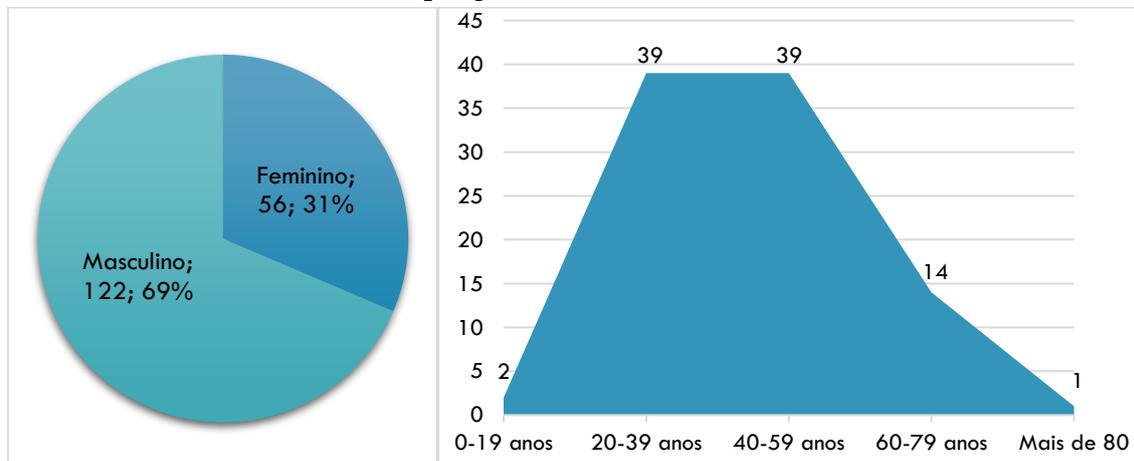
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020) e Censo Demográfico IBGE Ano de 2010.

Não se incluem nessa análise, as demandas advindas do Distrito Federal, motivadas pela atuação da **ouvidoria interna** que determinou 46% das demandas dessa localidade, bem como as da Bahia e as de Pernambuco geradas pelos usuários da Operação Carro Pipa (27,8% e 25,3% do total da ação, respectivamente).

2.7 PERFIL DOS USUÁRIOS

A maioria dos usuários que preencheram seus dados são do sexo masculino (69%) e possuem de 20 a 59 anos (82%). Não houve dados significativos sobre escolaridade ou demais informações para melhor identificação do perfil dos usuários da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Gráficos 9 e 10 – Perfil do usuário por gênero e faixa etária.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

3. 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 **1117 pedidos de acesso à informação** em 2019 (média mensal de 93,1 pedidos).

Ressalta-se que em 2018 os extintos Ministério da Integração Nacional e o Ministério das Cidades atenderam 257 e 1685 pedidos, respectivamente. Insta observar que a pasta do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) com 550 pedidos em 2018 foi reestruturada para o Ministério da Infraestrutura em janeiro de 2019.

Destaca-se que, em 2019, **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

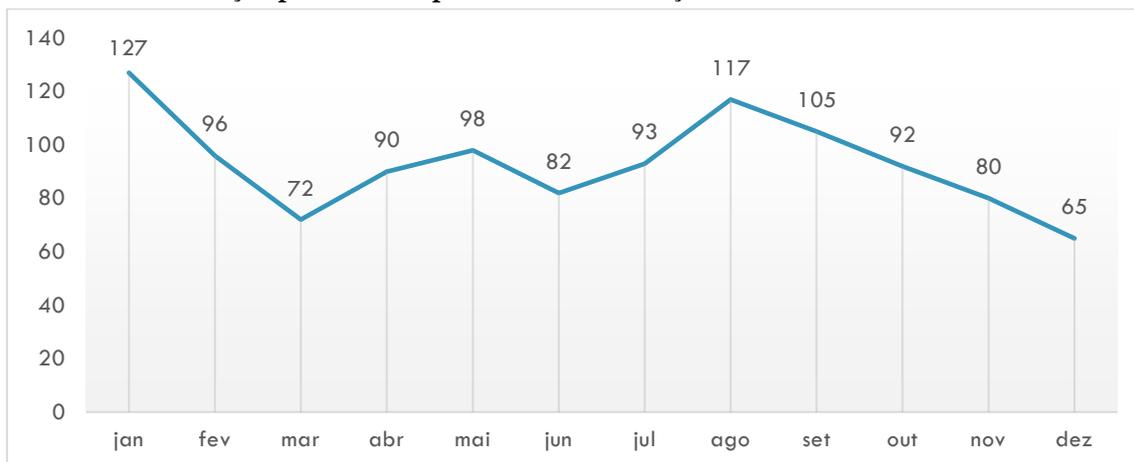
Como mencionado anteriormente, os assuntos do Denatran, ora tratados no extinto Ministério das Cidades, passaram a ser de competência do Ministério da Infraestrutura. Contudo, as demandas sobre esse assunto elevaram os pedidos de informação no início de 2019, em especial no mês de **janeiro** (com 29,1% do recebido no mês) uma vez que os interessados desconheciam dessa modificação.

Em setembro de 2019, a Ouvidoria-Geral, como sugestão no 7º Encontro da RedeSIC, acrescentou um parágrafo no final das respostas aos pedidos acrescentando o canal de busca de pedidos de informação anteriores disponibilizado pela Controladoria-Geral da União a fim de atenuar pedidos de informação cíclicos e comuns no Ministério do Desenvolvimento Regional. Segue o parágrafo incluído:

“Comunicamos, em tempo, que caso deseje consultar outros pedidos de informação, feitos com base na Lei de Acesso à Informação, direcionados ao MDR ou aos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e as respectivas respostas fornecidas, poderá acessar a Busca de Pedidos e Respostas disponibilizada pela Controladoria-Geral da União, por meio do link: <http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/SitePages/principal.aspx>. No referido link, estão disponibilizados os pedidos que foram cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Poder Executivo Federal, a partir de 1º de julho de 2015.”

O resultado dessa ação, conforme Gráfico 11, foi a diminuição dos pedidos de informação nos meses subsequentes (-12,3% de setembro para outubro; -13,0% de outubro para novembro; -18,8% de novembro para dezembro).

Gráfico 11 – Evolução por mês dos pedidos de informação recebidos em 2019.



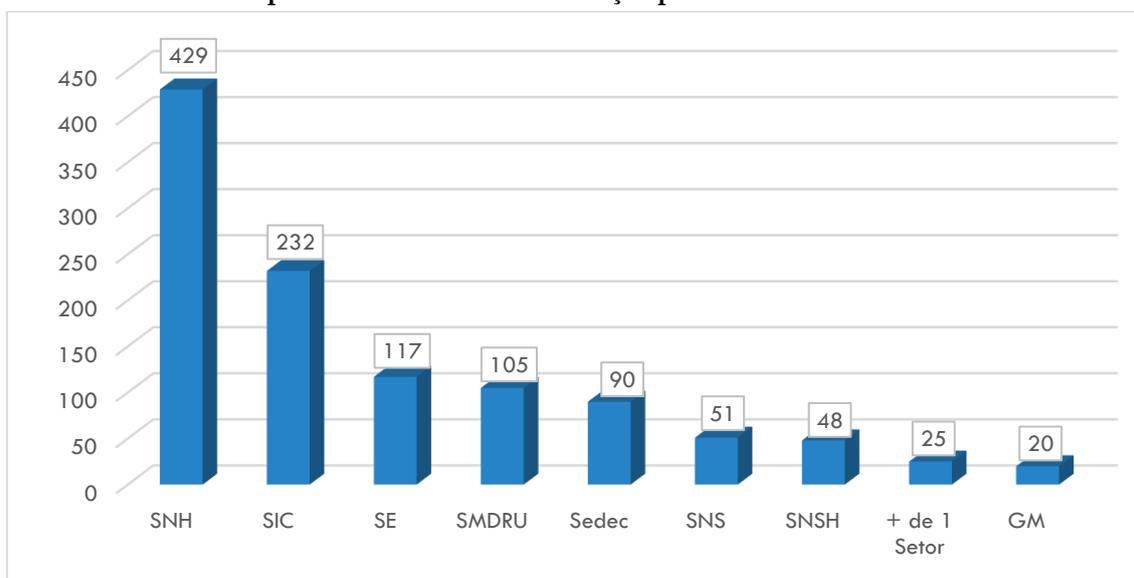
Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

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 38,4% das demandas. Essa predominância já era observada no extinto Ministério das Cidades.

Em sequência, observam-se os atendimentos realizados pela própria equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (20,8%), a Secretaria Executiva (10,5%), a Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional Urbano (9,4%), Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (8,1%), Secretaria Nacional de Saneamento (4,6%), Secretaria Nacional de Segurança Hídrica (4,3%), as demandas que envolveram mais de um setor do Ministério (2,2%) e o Gabinete do Ministro (1,8%).

Gráfico 12 – Total de pedidos de acesso à informação por área técnica.



Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

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 (79,2%) e aqueles que foram tratados diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão (20,8%). Dessa forma, deixa-se em destaque os pedidos especificamente sobre programas e projetos do Ministério do Desenvolvimento Regional.

No exercício de 2019, o assunto predominante no Serviço de Informação ao Cidadão foi o **Programa Minha Casa Minha Vida** com 30,3% dos pedidos, seguido dos pedidos sobre os **convênios** desta Pasta (7,3%).

Tabela 5 – Total de pedidos de informação encaminhados internamente por assunto.

Assuntos quando encaminhados internamente	Quantidade	%
Programa Minha Casa Minha Vida	339	30,3%
Convênios	83	7,4%
Produção Habitacional	43	3,8%
Mobilidade e Serviços Urbanos	33	3,0%
Gestão de Pessoas	30	2,7%
Dados sobre Desastres	23	2,1%
Projeto de Integração do Rio São Francisco – PISF	23	2,1%
Contratos	21	1,9%
Projetos de Água e Esgoto	17	1,5%
Projetos de Estruturação Regional e Urbana	17	1,5%
Melhoria Habitacional	16	1,4%
Fundos e Incentivos Fiscais	15	1,3%
Obras Hídricas	15	1,3%
Sistema Integrado de Informações sobre Desastres	12	1,1%
Urbanização e Assentamentos	12	1,1%
Regularização Fundiária Urbana	10	0,9%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	10	0,9%
Tecnologia da Informação	10	0,9%
Comunicação Social	10	0,9%
Outros assuntos	146	13,1%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

Tabela 6 – Total de pedidos de informação tratadas diretamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão por assunto

Assuntos quando tratados pelo Serviço de Informação ao Cidadão	Quantidade	%
Encaminhada a outro órgão/entidade	150	13,4%
Duplicidade	31	2,8%
Resposta apresentada pelo SIC	28	2,5%
Não é pedido de informação	23	2,1%

Fonte: Planilha de Controle da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional (extração em 01/06/2020)

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 9,3 dias**, sendo que quatro foram respondidos com um dia além do prazo. Nesses casos, todos os assuntos eram afetos à Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano. Pondera-se ainda que o atendimento aos recursos dos pedidos ocorreu com média de 5 dias de tramitação.

Pontua-se que o extinto Ministério da Integração Nacional respondeu, em 2018, os pedidos de informação com média de 15,2 dias de tramitação, sendo 13 deles respondidos fora do prazo. Já o antigo Ministério das Cidades, no mesmo ano, atendeu com média de 7,8 dias e 59 fora do prazo.

Imagem 9 – Resultados do Ministério do Desenvolvimento Regional e seus antecessores.



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

3.6 NEGATIVAS DE ACESSO

No exercício de 2019, houve um total de **21 negativas de acesso à informação** pelo Ministério do Desenvolvimento Regional. Dessas, destaca-se que 11 (52,4% do total das negativas) foram devido a pedidos de informação considerados genéricos, ou seja, não descreveram de forma delimitada o objeto do pedido, impossibilitando a identificação e a compreensão do requerido.

Além disso, foram negados pedidos: incompreensíveis; de processo decisório em curso (documento que serve para fundamentar tomada de decisão); de informação sigilosa de acordo com legislação específica; desproporcionais (comprometeriam a

realização de atividades rotineiras das áreas técnicas envolvidas); que exigem tratamento adicional de dados (as informações solicitadas não estão dispostas nos moldes pretendidos pelo cidadão).

Gráfico 13 – Razões da negativa de acesso a pedidos de informação.

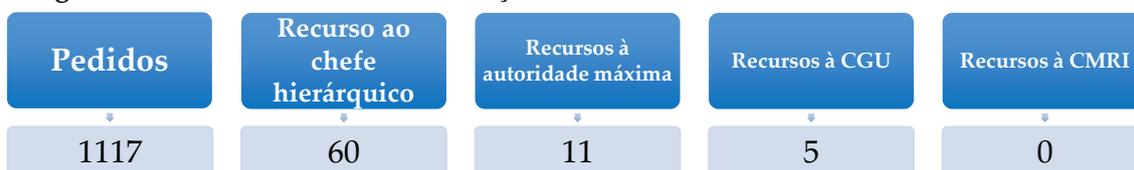


Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

3.7 RECURSOS

No âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional, dos 1117 pedidos de informação, 60 interpuseram recurso de 1ª instância, sendo que desses, 11 entraram com recurso de 2ª instância, e 5 (cinco) recorreram à Controladoria-Geral da União (CGU). Cabe registrar que, por conseguinte, não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

Imagem 9 – Pedidos de acesso à informação e recursos.



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

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, meio de recebimento diferente do solicitado ou, ainda, por deferimento da Controladoria-Geral da União em revisão para transformar pedido em manifestação de ouvidoria, vide tabelas abaixo:

Tabela 7 – Motivos dos recursos de 1ª instância

Recurso 1ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	35	58,3%
Informação recebida não corresponde à solicitada	12	20,0%
Deferimento de pedido de revisão para transformar pedido em manifestação	2	3,3%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	2	3,3%
Outros	9	15,0%

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

Tabela 8 – Motivos dos recursos de 2ª instância

Recurso 2ª Instância		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	4	36,4%
Informação recebida não corresponde à solicitada	3	27,3%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	9,01%
Outros	3	27,3%

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

Tabela 9 – Motivos dos recursos à Controladoria-Geral da União

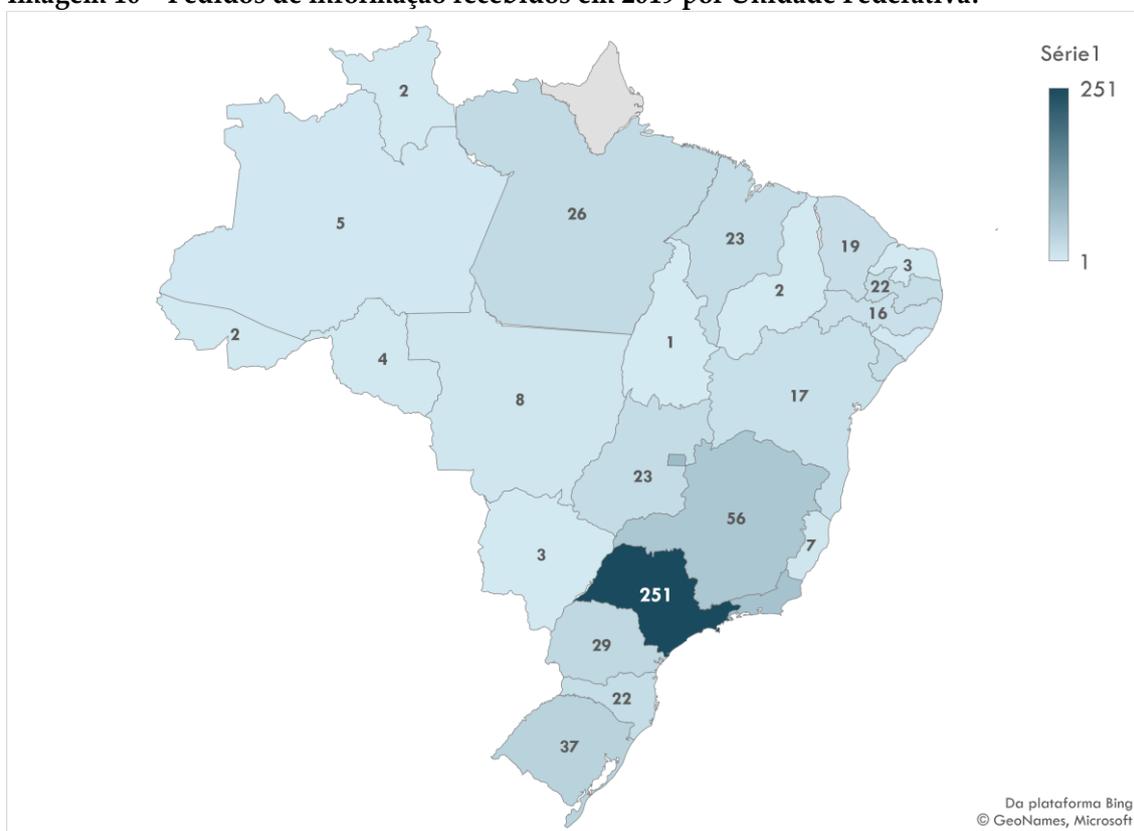
Recurso à Controladoria-Geral da União		
Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	3	60,0%
Informação incompleta	1	20,0%
Outros	1	20,0%

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

3.8 POR UNIDADE FEDERATIVA

O Ministério do Desenvolvimento Regional recebeu pedidos de informação de todas as regiões, com destaque para a região **Sudeste** com 50,7% do total realizado. Portanto, ressaltados os casos em que o cidadão não informou sua localidade, destacam-se os estados de **São Paulo** com 33,8% dos pedidos, o **Distrito Federal** com 10,1%, o **Rio de Janeiro** com 8,5% e **Minas Gerais** com 7,5%.

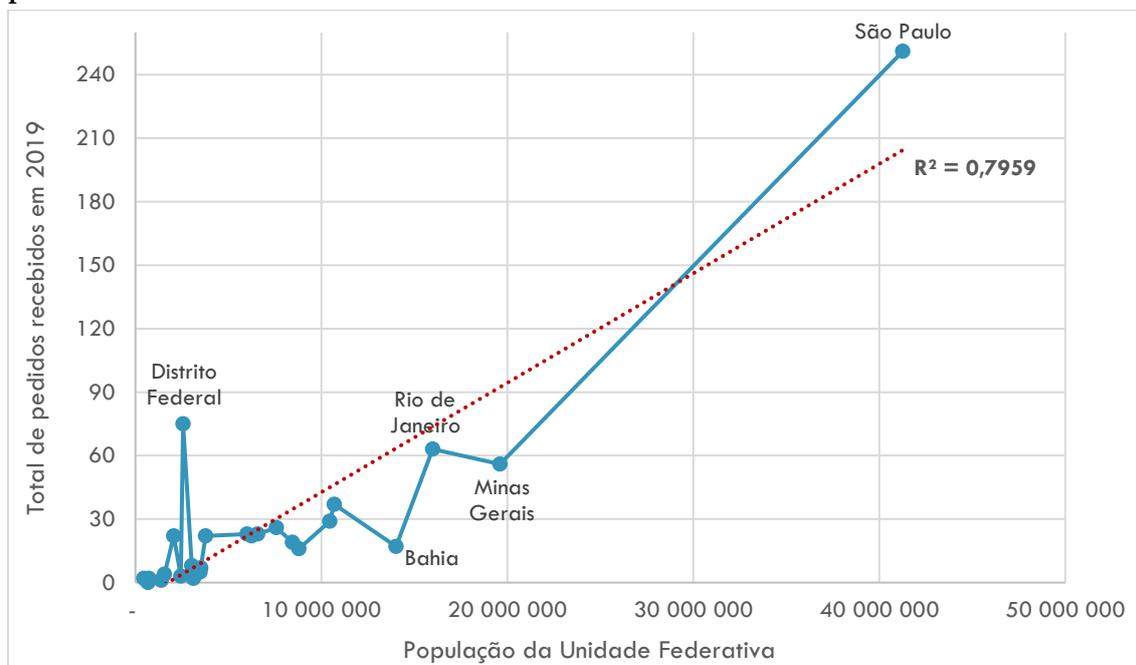
Imagem 10 – Pedidos de informação recebidos em 2019 por Unidade Federativa.



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

Os estados que mais possuem habitantes realizaram proporcionalmente mais pedidos de acesso à informação, ou seja, o principal fator que esclarece as distribuições na imagem acima é a “**População por Unidade Federativa**”, que, em análise de regressão do total de pedidos em comparação com a população do estado, é possível estabelecer que 79,59% dos dados são determinados por esse fator.

Gráfico 14 – Total de pedidos de informação recebidos em 2019 em comparação a população por UF.



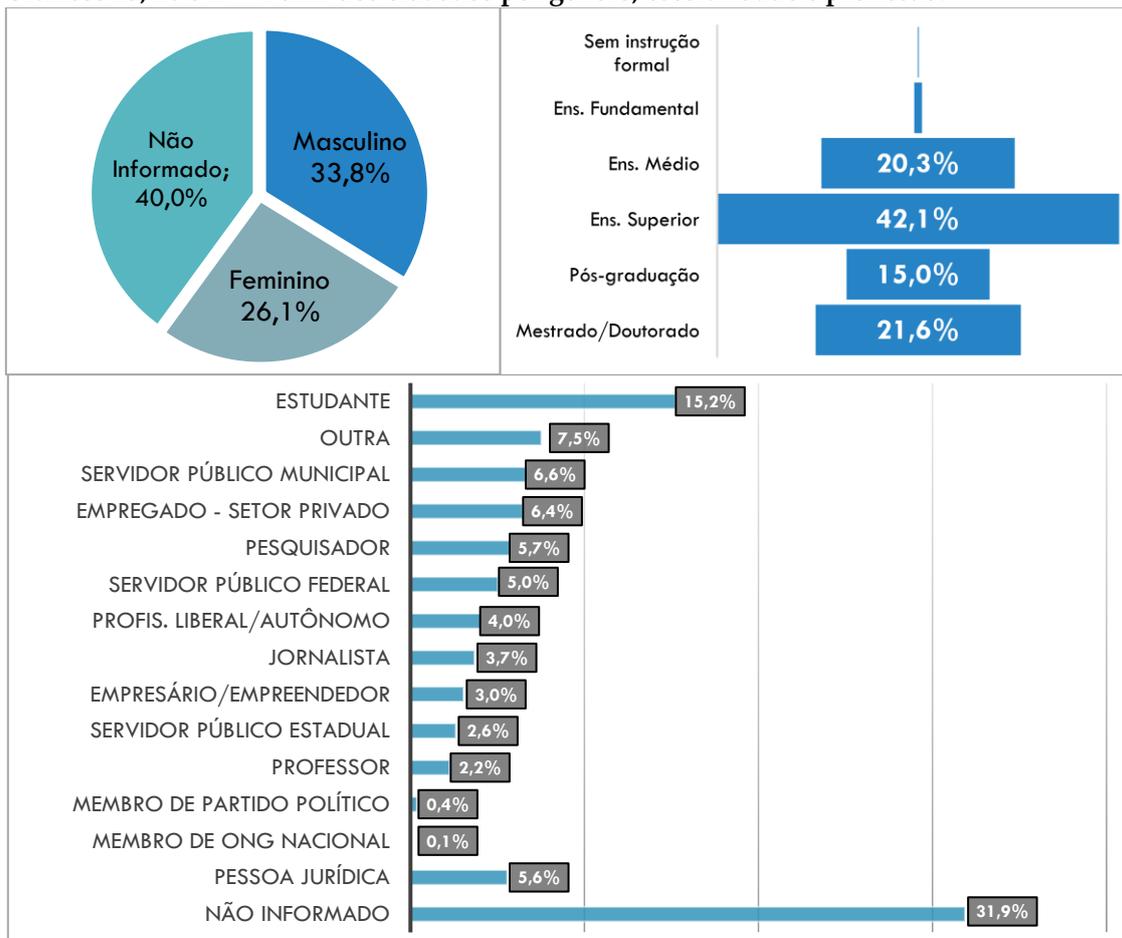
Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020) e Censo Demográfico IBGE Ano de 2010

Excetua-se dessa análise os pedidos advindos do Distrito Federal, uma vez que 35% das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão tratavam de **assuntos administrativos ou internos**, como prorrogações contratuais de terceirizações, processos disciplinares e demais demandas dos servidores públicos do órgão.

3.9 PERFIL DOS USUÁRIOS

Verificando os dados dos cidadãos que demandaram o Serviço de Informação ao Cidadão em 2019, tem-se que o perfil é formado principalmente por estudantes, professores e pesquisadores (23,2%), e que 78,7% dos cidadãos possui, no mínimo, o ensino superior.

Gráficos 15, 16 e 17 – Perfil dos cidadãos por gênero, escolaridade e profissão.



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

3.10 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Ao longo de 2019, a Ouvidoria-Geral realizou uma revisão 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 (LAI) 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 etapa, a Ouvidoria-Geral demandou as informações complementares de todos os setores do Ministério do Desenvolvimento Regional, em especial, sobre os programas e ações em execução, para que fosse dada transparência e a divulgação do maior número possível de informações.

Portanto, foram realizadas revisões em todos os itens abaixo:

- **Institucional** - informações institucionais e organizacionais, compreendendo suas funções, competências, estrutura organizacional, relação de autoridades (quem é quem), agenda de autoridades, horários de atendimento e legislação do órgão/entidade;
- **Ações e Programas** - informações pertinentes aos programas, ações, projetos, atividades implementadas, metas, indicadores e a Carta de Serviços.
- **Participação Social** - informações referentes à realização de audiências públicas, consultas públicas, outras formas de incentivo à participação popular como a ouvidoria;
- **Auditorias** - informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomada de contas realizadas;
- **Convênios e Transferências** - informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros efetuados;
- **Receitas e Despesas** - informações sobre a previsão e arrecadação de receita pública e execução orçamentária e financeira detalhada;
- **Licitações e Contratos** - refere-se aos procedimentos licitatórios e às contratações realizadas;
- **Servidores** - publicadas a íntegra dos editais de concursos públicos para provimento de cargos, a relação dos agentes públicos, efetivos ou não, lotados ou em exercício no órgão, bem como a relação completa de empregados terceirizados;
- **Informações Classificadas** - rol das informações classificadas em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas nos últimos doze meses no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional;
- **Serviço de Informação ao Cidadão** - informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pertinentes ao seu funcionamento, localização e dados de contato;
- **Perguntas Frequentes** - de forma estruturada e atualizada, as dúvidas mais frequentes dos cidadãos;
- **Dados Abertos** - sobre o Plano de Dados Abertos (PDA) do Ministério do Desenvolvimento Regional.

4. INDICADORES E PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

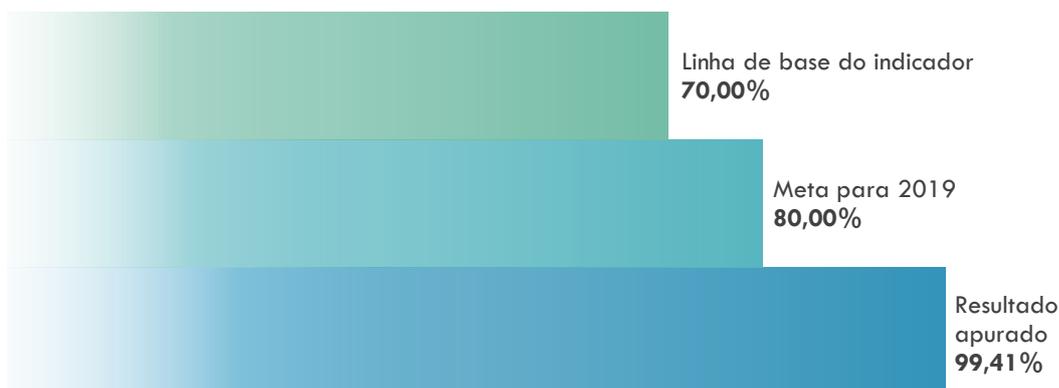
4.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DO MDR

Como enfatizado no tópico “1.4 Relacionamentos da Ouvidoria-Geral” deste Relatório, a meta no Planejamento Estratégico Institucional de responsabilidade da Ouvidoria-Geral é “Aumentar de 70% para 95% a proporção de atendimentos dentro do prazo”. Frisa-se que para determinar a linha de base do indicador da Ouvidoria-Geral como 70% de atendimento no prazo, foram consolidados os dados de 2018 dos extintos Ministérios da Integração Nacional e das Cidades.

Em 2019, esta Ouvidoria-Geral alterou as metodologias utilizadas para atendimento dos pedidos de informação e das manifestações de ouvidoria, por meio da implantação de monitoramento dos prazos utilizando planilhas eletrônicas e de rotina para emitir alertas de vencimento do prazo.

Essas medidas, aliadas à divisão de atribuições da equipe técnica desta Ouvidoria-Geral e ao uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para trâmite interno, acarretaram o atendimento de **99,41% das demandas dentro do prazo legal** (incluídos os recursos de 1ª e 2ª instância), superando a meta estabelecida.

Gráfico 18 – Comparação entre a linha de base, a meta para 2019 e o resultado atingindo no indicador de atendimentos dentro do prazo.



Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extrações em 01/06/2020)

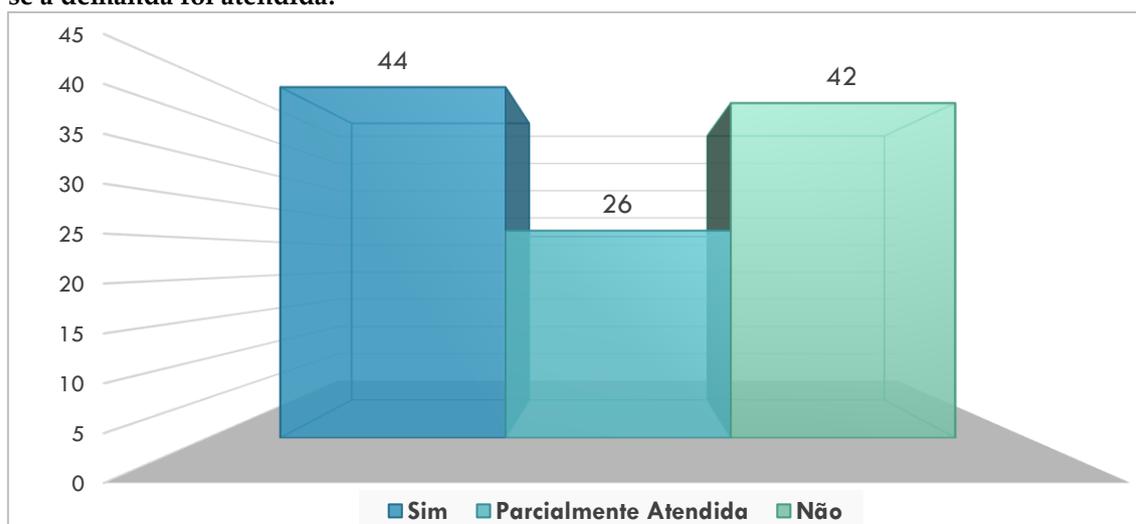
4.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As pesquisas de satisfação são realizadas pelos usuários quando do recebimento das respostas conclusivas no Fala.BR. Assim, exceto as manifestações anônimas (total de 184 em 2019), é possível realizar o preenchimento de formulário de avaliação no próprio sistema Fala.BR indicando: (i) se a demanda foi atendida; (ii) a satisfação com o atendimento e (iii) os motivos que levaram a essa classificação.

Desse modo, foram preenchidas **112 pesquisas de satisfação** (9,48% do total) sobre o atendimento do Ministério do Desenvolvimento Regional às manifestações de ouvidoria. Destas, 39,3% consideraram que tiveram sua demanda atendida e 23,2% que foi parcialmente atendida.

Foram 42 usuários que consideraram que suas demandas não foram atendidas, contudo, ressalta-se que 78,6% dessas insatisfações decorreram de respostas que informavam que a Pasta não tinha competência para tratar do assunto. Assim, como forma de melhorar o atendimento prestado, recomenda-se que seja indicado, sempre que possível, como o usuário poderá resolver o seu problema ou questionamento informando-lhe os órgãos/entidades ou outros responsáveis que o auxiliarão.

Gráfico 19 – 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 01/06/2020)

No que tange à avaliação dos usuários sobre o índice de satisfação, pontua-se que 47 usuários (42% dos que preencheram o formulário de avaliação) informaram que ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a resposta do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Imagem 11 – Avaliação dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR quando perguntados se ficaram satisfeitos com a resposta.



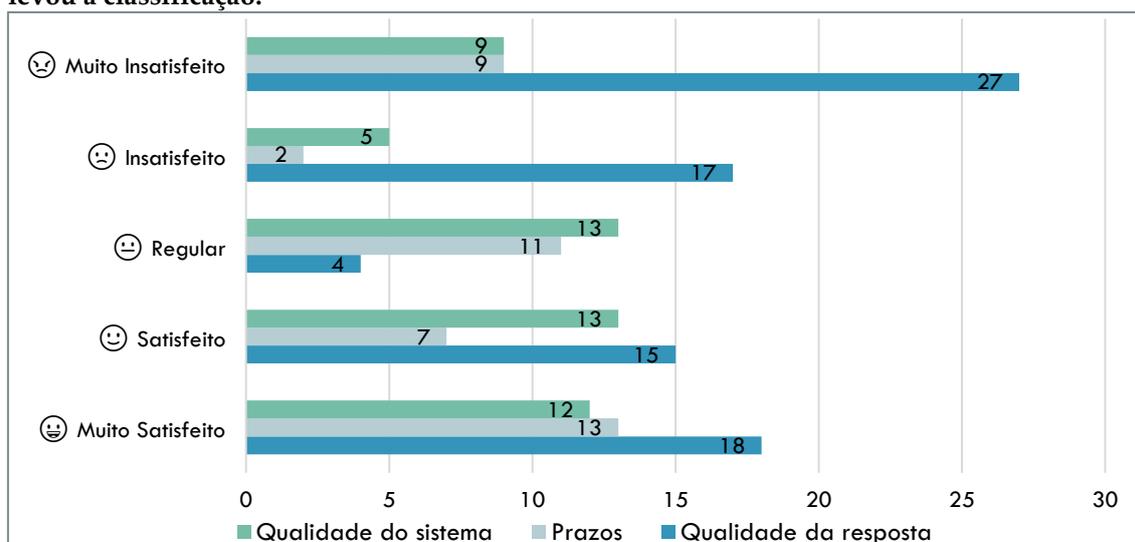
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

Dentre esses 47 usuários, quase a totalidade (94%) indicou a qualidade da resposta como fator motivador da insatisfação. Desse modo, são boas práticas para melhorar o acolhimento do usuário e conseqüentemente 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 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.

Em complemento, 23% dentre os insatisfeitos apontaram também o “prazo” como motivo para o desagrado. Assim, 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 dentro dos prazos estabelecidos na regulamentação pertinente.

Gráfico 20 – Resposta dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR sobre o motivo que levou a classificação.



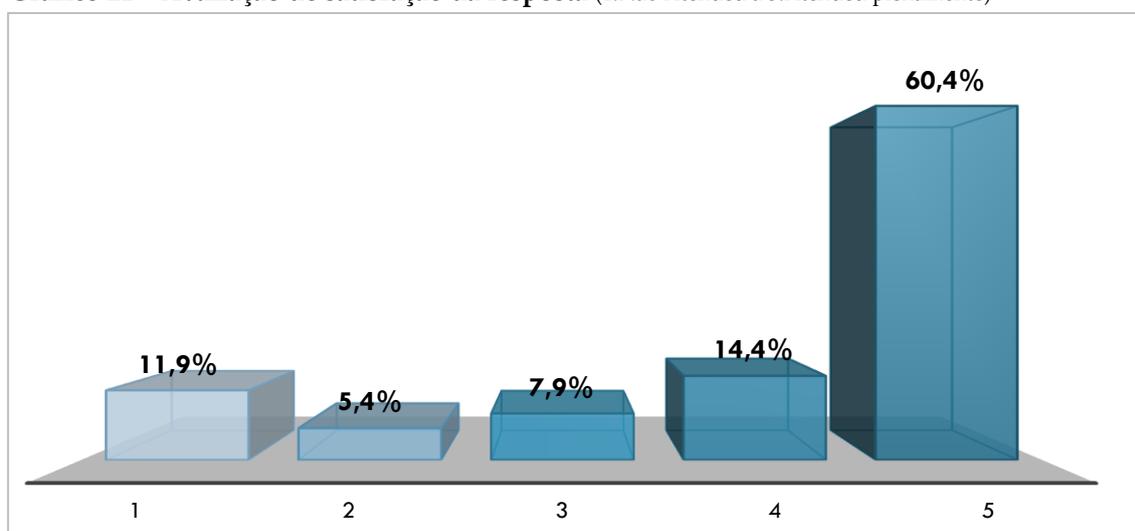
Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (extração em 01/06/2020)

4.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

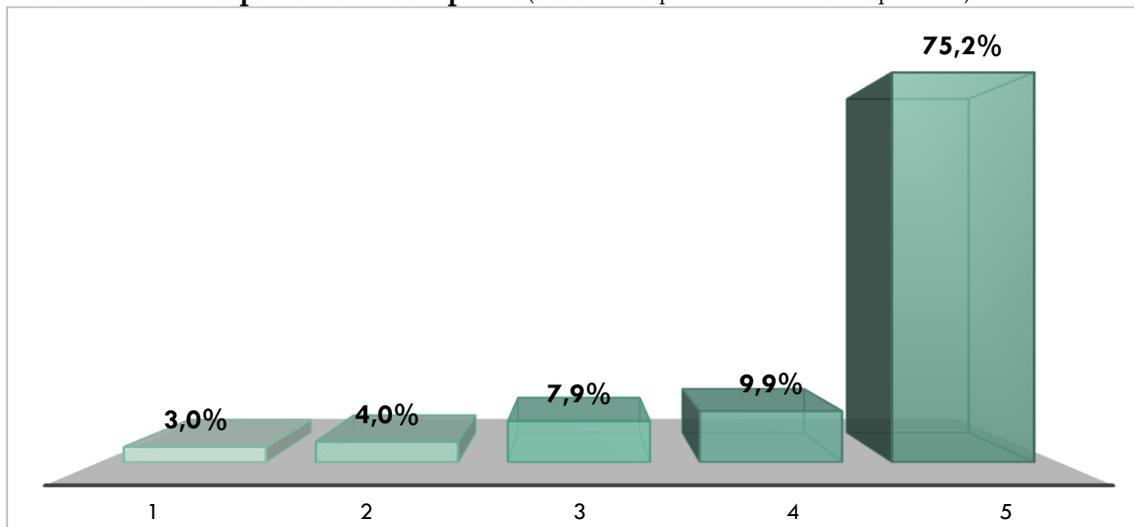
Ao receber a resposta, o cidadão tem a possibilidade de avaliar o atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão, aferindo se a resposta foi satisfatória (sendo 1 para “não atendeu” e 5 para “atendeu plenamente”) e se houve compreensão da resposta (sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”).

Dos cidadãos que pediram informações ao Ministério do Desenvolvimento Regional, 18,1% deles avaliaram o serviço. Assim, o SIC/MI registrou **índices oportunos de avaliação**, com mais de 60% de respostas que atenderam plenamente ao pedido e mais de 75% de respostas de fácil compreensão, conforme os gráficos 21 e 22, respectivamente.

Gráfico 21 – Avaliação de satisfação da resposta (1: Não Atendeu a 5: Atendeu plenamente)



Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

Gráfico 22 – Compreensão da resposta (1: Difícil compreensão a 5: Fácil compreensão)

Fonte: Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC (extração em 01/06/2020)

5. PORTAL DE SERVIÇOS

5.1 ATUALIZAÇÃO EM 2019

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** com o usuário; (ii) **personalização**, recebido de forma particular e não de forma generalizada, (iii) **suficiência**, o processo deve conter desde a requisição até a entrega, (iv) **processo padrão**, deve haver um “passo a passo” mínimo; e (v) **utilidade direta à sociedade**, deve atender à população e não somente à administração pública.

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.

Neste sentido, pontua-se que o artigo 11 do [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#), que regulamenta dispositivos do [Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#), determina aos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, estabelecendo informações mínimas a serem apresentadas sobre cada um dos serviços prestados:

- requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- etapas para processamento do serviço;
- prazo e forma de prestação do serviço;
- forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- locais e formas de acessar o serviço;

- f. usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- g. tempo de espera para o atendimento e prazo para a realização dos serviços;
- h. etapas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- i. mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; e
- j. procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

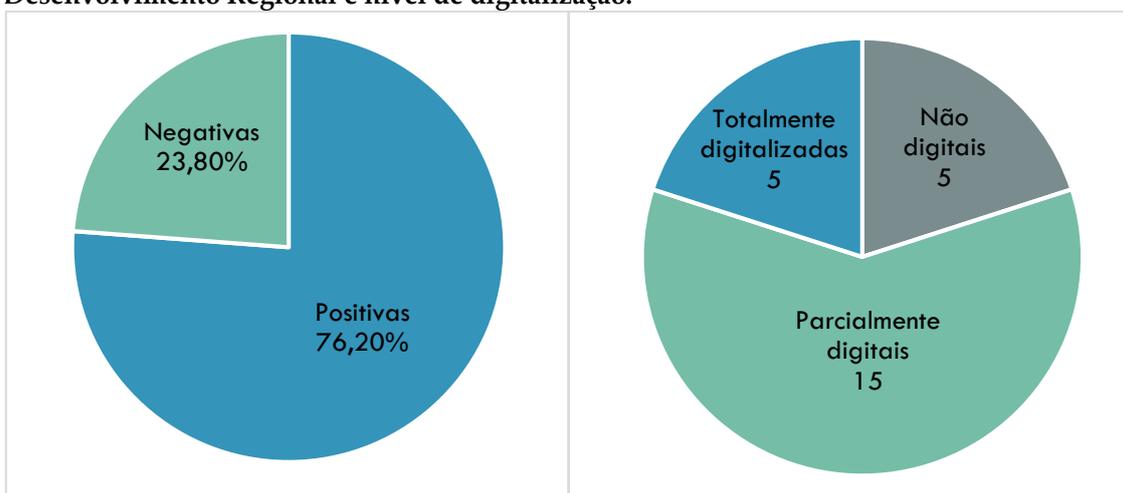
Para que a atualização e a informação cheguem à população de forma eficiente, a Ouvidoria-Geral solicita as informações das áreas técnicas que depois são traduzidas para uma linguagem clara e apresentação amigável a fim de tornar o serviço público disponível e suficientemente detalhado.

Em 2019, o Ministério do Desenvolvimento Regional relacionou **25 serviços públicos** disponíveis, atualizados no site e que estão em processo de digitalização.

5.2 AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Em agosto de 2019, verificava-se um índice de 57,70% de avaliações negativas contra 42,3% positivas com relação às informações prestadas pelo Ministério do Desenvolvimento Regional. Após a atualização, houve melhora para 76,2% de avaliações positivas e redução para 23,80% das negativas.

Gráfico 23 – Avaliação das informações dos serviços públicos prestados pelo Ministério do Desenvolvimento Regional e nível de digitalização.



Fonte: <http://painelservicos.servicos.gov.br/> (extração em 10/06/2020)

6. AÇÕES PROGRAMADAS PARA 2020

6.1 PLANO DE TRABALHO

Após os ajustes de fluxos e adaptação da equipe da Ouvidoria-Geral, decidiu-se pela elaboração de um Plano de Trabalho para guiar as atividades de gestão de ouvidoria para o ano de 2020.

Assim, o plano foi desenhado e apresentado a toda equipe interna para conhecimento, discussão, sugestões e finalização para, então, envio ao Gabinete do Ministro para ciência.

O Plano de Trabalho foi desenvolvido com a ferramenta de 5W2H sendo possível identificar os elementos principais para a execução de cada ação programada, conforme tabela abaixo:

Tabela 10 – Plano de Trabalho da Ouvidoria-Geral para o ano de 2020

O que	Por que	Onde	Quando	Por quem	Como	Tempo
Atualização do painel INTERAGE	Foco na transparência e auxílio aos gestores	Site do MDR - página da Ouvidoria-Geral	Semanalmente	Assessor Técnico e Assistentes	Utilizando a ferramenta Power BI e extrações dos sistemas	1 dia
Revisão da linguagem cidadã do Portal de Serviços	Adequar os Serviços Públicos do MDR para facilitar o entendimento do público externo	Portal gov.br	Até 31/jan/2020	Assessor Técnico e Assistentes	Revisão dos serviços publicados alterando a redação quando necessário	10 dias
Boletins mensais dinâmicos e simplificados	Forma de disseminar os resultados da Ouvidoria e do SIC	Intranet e Site do MDR	Até o quinto dia útil do mês subsequente (a partir de fev/20)	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Utilizando o BD das demandas recebidas no mês e com sugestão de tema pelos Assistentes	5 dias
Desenvolver critérios objetivos de verificação de denúncias	Mitigar riscos à integridade e dar tratamento adequado às denúncias	Programa de Integridade	Até 15/fev/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistente Ouvidoria	A partir da análise da legislação e casos práticos elaborando assim um <i>checklist</i>	3 dias
Relatório anual de ouvidoria	Obrigatoriedade legal e melhoria de gestão	Ouvidoria e SIC	Até 31/mar/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Utilizando o banco de dados do ano anterior e as extrações dos sistemas	30 dias + reunião com a AECI + formatação o pela ASCOM

Avaliação das pesquisas de satisfação	Aferição da qualidade do atendimento e nível de satisfação dos clientes da Ouvidoria	Ouvidoria e SIC	Bimestralmente a partir de 16/mar/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Extrações dos sistemas, painel INTERAGE e painéis da Controladoria-Geral da União	5 dias
Fortalecimento do canal único	Gestão do risco de integridade no tratamento de denúncias	Todo o Ministério do Desenvolvimento Regional	Até 31/mar/2020	Instâncias de Integridade	Campanhas educativas do Programa de Integridade	Reuniões com a UGI e a ASCOM
Relatórios Qualitativos por Secretarias Finalísticas	Aprimorar o atendimento às demandas de ouvidoria e SIC	Gabinete das Secretarias finalísticas	Quadrimestralmente a partir de 01/mai/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Levantamento das avaliações negativas dos usuários, análise dos dados existentes	10 dias + reunião com os gestores
Alinhamento técnico com as vinculadas	Monitorar e auxiliar as Ouvidorias das entidades vinculadas	Ouvidoria-Geral e Ouvidoria das vinculadas	Semestral a partir de maio/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Estudar atuação de outros ministérios, levantar informações das vinculadas, e, quando couber, realizar reuniões individuais por videoconferência.	20 dias
Atualizar os dados sobre as informações publicadas em transparência ativa	Atendimento a legislação e adequação do site do MDR	Site do MDR e e-SIC	Semestral a partir de jun/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistente SIC	Levantamento dos links no site do MDR e informá-los pelo e-SIC	10 dias
Analisar a implementação de Banco de Dados e Formulário Access	Facilitar o monitoramento e consolidar o banco de dados da Ouvidoria e do SIC	Ouvidoria-Geral	Até 30/ago/2020	Ouvidora e Assessor Técnico	Estudar as possibilidades das funcionalidades do MS Access para o uso da Ouvidoria-Geral	90 dias
Proposta de atualização das "Perguntas Frequentes"	Fomentar a transparência ativa	Site do MDR	Até 30/ago/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistente SIC	Análise dos pedidos de informação recorrentes	10 dias

Atualização do Portal de Serviços	Atendimento à legislação que vincula uma revisão dos serviços públicos	Portal gov.br	Até 30/set/2020	Assessor Técnico e Assistentes	Envio de Ofícios individualizados por secretarias finalísticas com a descrição dos serviços	30 dias
Capacitação interna PROFOCO e ILB (Ouvidoria, LAI e Excelência no Atendimento)	Capacitar os servidores que atendam diretamente ao público e que revisam as respostas finais	Ouvidoria-Geral	Até 30/out/2020	Servidores e colaboradores lotados na Ouvidoria-Geral	Deve ser realizado pelo menos um curso por mês devendo ser entregue ao final a certificação em ouvidoria	212 horas por agente público
Capacitação dos servidores do MDR	Melhorar o atendimento às demandas, segurança de tratamento e posicionamento das áreas técnicas e ainda internalizar boas práticas de ouvidoria	Todo o Ministério do Desenvolvimento Regional	Até 20/dez/2020	Servidores e colaboradores do MDR	Curso presencial oferecido pela Ouvidoria-Geral a todos os servidores do MDR	15 dias
Integração SEI x Fala.BR	Acelerar o processo de entrada dos processos de ouvidoria e futuramente do SIC	Ouvidoria-Geral	Até 30/dez/2020	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Estudando a proposta de integração apresentada pela CGU e incrementando o módulo em parceria com a CGTI e a CDOC	30 dias
Benchmarking com as Ouvidoria do SISOUV	Troca de experiências e melhoria de procedimentos	Ouvidoria da Presidência, do Minfra e mais 4 a serem definidas	A cada dois meses	Ouvidora e Assessor Técnico	Reuniões presenciais	1 dia por reunião
Reunião de sensibilização e aproximação com as áreas técnicas	Conhecer as atividades com as áreas técnicas e apresentar as atividades de ouvidoria e SIC	Nas Secretarias finalísticas	Após a publicação da portaria da Ouvidoria-Geral	Ouvidora, Assessor Técnico e Assistentes	Reuniões presenciais	1 dia por reunião

Fonte: Base de arquivos da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional.

6.2 RECOMENDAÇÕES PARA OS PRÓXIMOS ANOS

Inicialmente, destaca-se que, para o ano de 2020, tendo em vista as mudanças nos fluxos de recebimento, tratamento, controle e conclusão das demandas de ouvidoria, deve ser **finalizada a portaria** que visa estabelecer o funcionamento da Ouvidoria-Geral

e define os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Consequente à melhoria dos fluxos, é necessária a disseminação das práticas e dos resultados da Ouvidoria-Geral, deste modo, pontua-se a necessidade de **publicação de boletins mensais**.

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

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;*
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;*
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Com base na citada Lei, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, a fim de melhorar os índices de atendimento e satisfação, deverá então:

- Fortalecer o **canal único**;
- 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;
- Manter o **monitoramento dos prazos** de atendimento aos usuários;
- Elaborar **relatórios qualitativos para áreas finalísticas** para aprimoramento do atendimento e na transparência ativa;
- Iniciar um **alinhamento técnico com as vinculadas** como forma de auxiliá-las;
- Manter e aprimorar a troca de experiências e melhoria de procedimentos utilizando inclusive a estratégia de **benchmarking com as demais ouvidorias** do Poder Executivo Federal (SISOUV).

ANEXO I – LISTAS DE VERIFICAÇÃO

Lista de Verificação
Fala.BR



A Presente lista deverá ser utilizada para adequado tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema Fala.BR.

→ **Entrada no Fala.BR**

- Clicar em “Analisar” no Fala.BR;
- Confrontar se há “Duplicidade”;
- Verificar tipologia, assuntos e subassuntos no Fala.BR, se necessário **reclassificar**;
- Enviar **Resposta Intermediária**;
- Download do PDF (sem dados pessoais) e anexos.

→ **Cadastro no SEI**

- Verificar informações pessoais no teor da manifestação ou nos anexos (se houver, processo deve ser **restrito** no SEI);
- Iniciar Processo (NUP igual ao Fala.BR);
- Inserir **PDF e anexos** (verifique se estão corretos, evitar arquivos trocados);
- Colocar marcador;
- Inserir Despacho.

→ **Despacho de encaminhamento interno [Modelo OUV -01]**

- Revisar o assunto (cuidado com a tipologia);
- Revisar NUP no 1º parágrafo;
- Revisar resumo do assunto no 1º parágrafo;
- Revisar sugestão de encaminhamento, área(s) responsável(is), no 3º parágrafo;
- Prazo no 3º parágrafo;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Revisar área(s) responsável(is) no encaminhamento da Ouvidora;
- Após assinatura e tramitação (Ouvidora), encaminhar ao responsável Fala.BR para atualização da planilha.

Atenção! Quando tratar-se de pedido de informação, deverá ser apresentada resposta para cadastro no e-SIC.

→ **Despacho de Reencaminhamento (quando tratar-se de assunto de competência de outro órgão/entidade) [Modelo OUV - 02 e 03]**

- Revisar no TEXTO AO DESTINATÁRIO: gênero para o vocativo, NUP e órgão/entidade responsável.
- Revisar no TEXTO AO ÓRGÃO: assunto/matéria;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Após assinatura, atribuir ao analista para reencaminhamento no Fala.BR; (Ouvidora)
- Encaminhar ao Responsável Fala.BR para conclusão do processo na planilha.

→ **Despacho de Resposta ao cidadão [Modelo OUV - 04, 05 e 06]**

- Atenção!** Antes da elaboração do Despacho, verificar se a resposta e anexos remetidos pela área atendem plenamente ao demandado. Caso não atendam, preparar Despacho retornando o processo para adequação.
- Revisar o assunto (cuidado com a tipologia);
- Revisar sugestão de resposta (verifique o vocativo);
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Após assinatura, atribuir ao analista para publicação da resposta no e-SIC; (Ouvidora)
- Inserir PDF da resposta no SEI;
- Encaminhar ao Responsável do Fala.BR para atualização da planilha e conclusão do processo no SEI.

→ **Despacho de Lembrete e Cobrança no SEI [Modelo OUV - 07, 08, 09 e 10]**

- Lembrete 1 no 18º dia/ Lembrete 2 no 20º dia / Cobrança 1 no 25º dia / Cobrança 2 no 30º dia;**
- Revisar o assunto (cuidado com a tipologia);
- Revisar o NUP no 1º parágrafo;
- Revisar data de vencimento no 1º parágrafo;
- Revisar possibilidade de prorrogação no 1º parágrafo;
- Revisar área responsável no 3º parágrafo;
- Revisar assinatura;
- Revisar data;

Atenção! No **último dia e após o vencimento** no Fala.BR, deverão ser encaminhados também e-mails de cobrança a(o) Secretário (a) e respectivo Chefe de Gabinete. [Modelo OUV - 11]

→ **Despacho de Prorrogação [Modelo OUV - 12]**

- Inserir PDF com nova data de vencimento (verifique se está correto para evitar arquivo trocado);
- Revisar o número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar prazo no 2º parágrafo;
- Revisar Assinaturas;
- Revisar data;
- Após assinatura e tramitação, encaminhar ao responsável Fala.BR para atualização da planilha.

→ **Despacho de Solicitação de Informações atualizadas (processos sobrestados) [Modelo OUV - 13]**

Prazo: a cada 60 dias

- Revisar o assunto (cuidado com a tipologia);
- Revisar o NUP no 1º parágrafo;
- Revisar resumo do assunto no 1º parágrafo;
- Revisar o NUP do Documento encaminhado pela unidade responsável e resumo da resposta.
- Revisar sugestão de encaminhamento, área(s) responsável(is), no 3º parágrafo;
- Revisar Assinaturas;

Lista de Verificação e-SIC



A presente lista deverá ser utilizada para adequado tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo Sistema e-SIC.

→ **Entrada no e-SIC**

- Confrontar se há "**Duplicidade**";
- Download do PDF e anexos.

→ **Cadastro de Pedidos no SEI**

- Averiguar **Restrição de Conteúdo**.
- Iniciar Processo (NUP igual ao e-SIC);
- Inserir PDF e anexos (verifique se estão corretos, evitar arquivos trocados);
- Colocar marcador;
- Inserir Despacho.

→ **Despacho de encaminhamento interno [Modelo SIC – 01]**

- Revisar o número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar o resumo do assunto no 1º parágrafo;
- Revisar sugestão de encaminhamento, área(s) responsável(is), no 3º parágrafo;
- Revisar prazo no 3º parágrafo;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Revisar área(s) responsável(is) no encaminhamento da Ouvidora;
- Atenção!** Se for pedido de acesso ao processo SEI, informar o e-mail do cidadão;
- Após assinatura e tramitação, encaminhar ao responsável SIC para atualização da planilha. (Ouvidora)

→ **Despacho de Reencaminhamento (quando tratar-se de assunto de competência de outro órgão/entidade) [Modelo SIC – 02]**

- Revisar no TEXTO AO DESTINATÁRIO: NUP e órgão/entidade responsável;
- Revisar no TEXTO AO ÓRGÃO: assunto/matéria;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Após assinatura, atribuir ao analista para reencaminhamento no e-OUV; (Ouvidora)
- Encaminhar ao Responsável SIC para conclusão do processo na planilha.

→ **Despacho de Resposta ao cidadão [Modelo SIC – 03]**

- Atenção!** Antes da elaboração do Despacho, verificar se a resposta e anexos remetidos pela área atendem plenamente ao pedido. Caso não atendam, preparar Despacho retornando o processo para adequação. Além disso, **em caso**

de negativa de pedido, acrescentar texto alertando sobre a possibilidade de recurso.

- Revisar o assunto;
- Revisar sugestão de resposta;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Após assinatura, atribuir ao analista para publicação da resposta no e-SIC; (Ouvidora)
- Inserir PDF da resposta no SEI;
- Encaminhar ao Responsável SIC para atualização da planilha e conclusão do processo no SEI.

→ **Despachos de Lembrete e Cobrança no SEI**

- Lembrete 1 no 15º dia / Lembrete 2 no 17º dia / Cobrança no 20º dia; [Modelo SIC – 04, 05 e 06]**
- Revisar o Número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar **possibilidade de prorrogação no 1º parágrafo;**
- Revisar data de vencimento no 1º parágrafo;
- Revisar área responsável no 3º parágrafo;
- Revisar assinatura;
- Revisar data;
- Após assinatura e tramitação, encaminhar ao responsável SIC para atualização da planilha.
- Atenção!** No **último dia e após o vencimento** no e-SIC, deverão ser encaminhados também e-mail de cobrança a(o) Secretário (a) e respectivo Chefe de Gabinete. [Modelo SIC – 07]

Lista de Verificação e-SIC



→ Despacho de Recursos no SEI [Modelo SIC – 08 e 09]

- Inserir PDF do Recurso (**verifique se está correto para evitar arquivo trocado**);
- Revisar o número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar sugestão de encaminhamento, área(s) responsável(is), no 3º parágrafo;
- Revisar prazo no 3º parágrafo;
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Revisar área(s) responsável(is) no encaminhamento da Ouvidora;
- Após assinatura e tramitação, encaminhar ao responsável SIC para atualização da planilha. (Ouvidora)

Despacho de Cobrança de Recursos no SEI [Modelo SIC – 10 e 11]

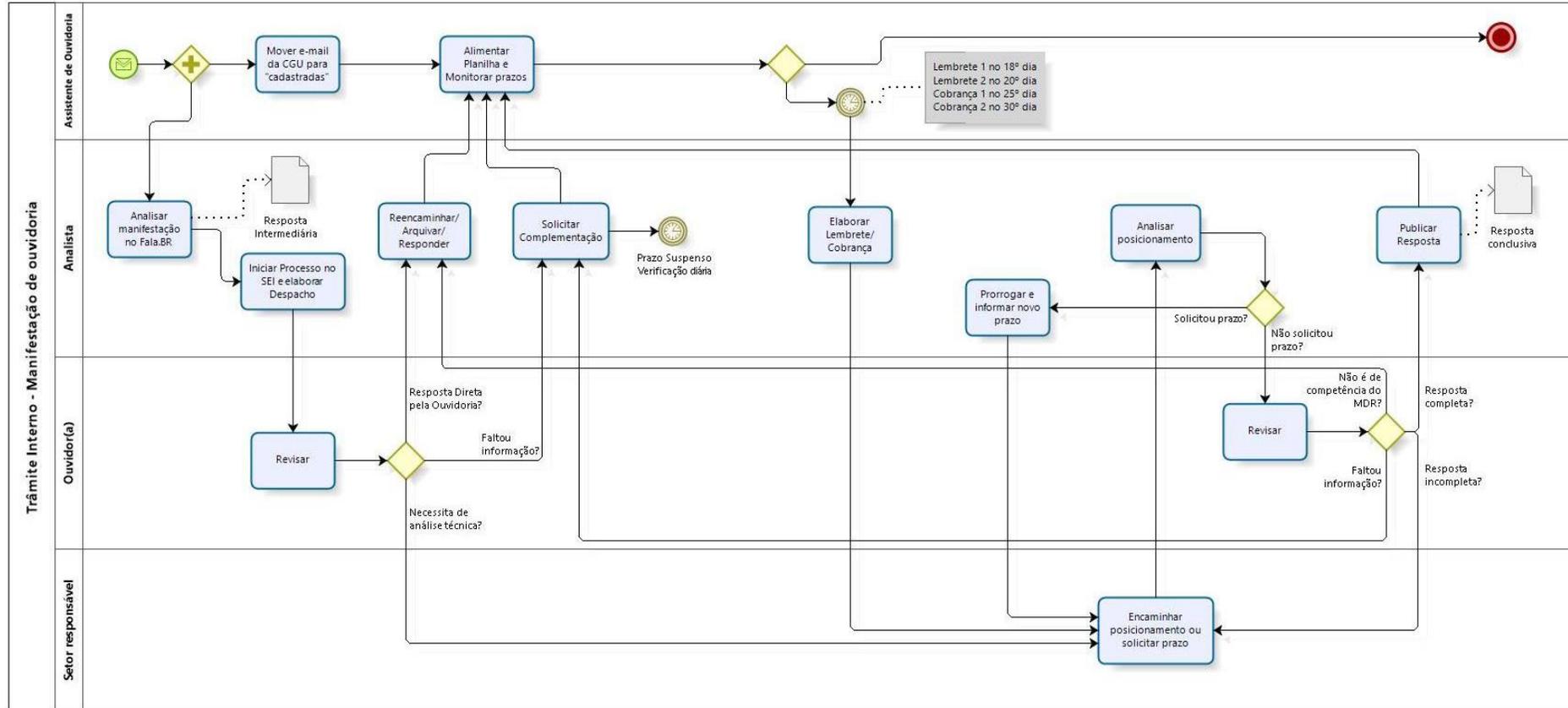
- Cobrança no 5º dia (1ª e 2ª instância);**
- Revisar a instância do recurso e o Número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar sugestão de encaminhamento, área(s) responsável(is), no 3º parágrafo;
- Revisar assinatura;
- Revisar data;
- Revisar área(s) responsável(is) no encaminhamento da Ouvidora;
- Após assinatura e e tramitação, encaminhar ao responsável SIC para atualização da planilha.

→ Despacho de Prorrogação [Modelo SIC – 12]

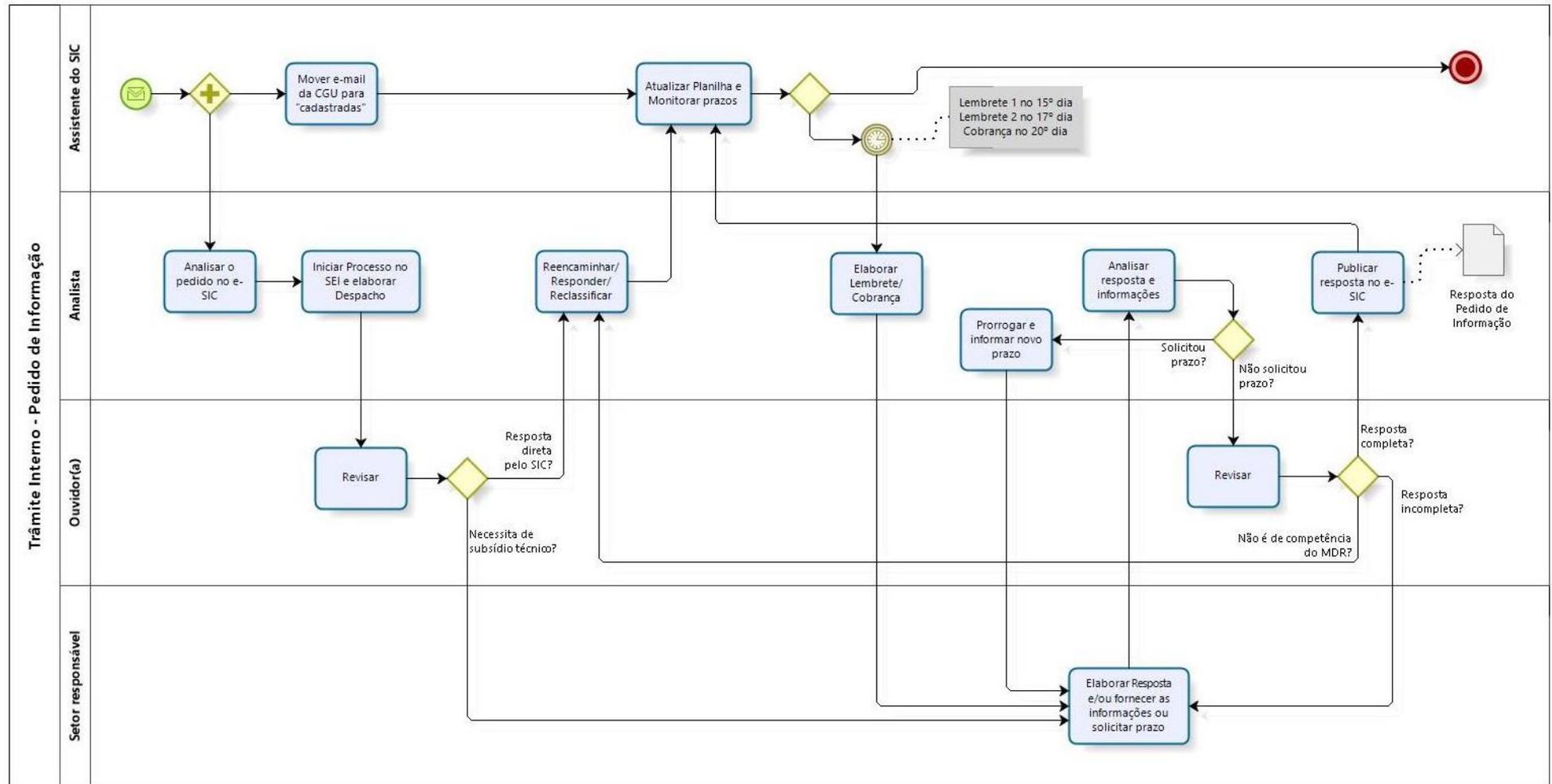
- Inserir PDF com nova data de vencimento (verifique se está correto para evitar arquivo trocado);
- Revisar o número SEI no 1º parágrafo;
- Revisar prazo no 2º parágrafo (**3 dias antes do vencimento – 27º dia**);
- Revisar assinaturas;
- Revisar data;
- Revisar área(s) responsável(is) no encaminhamento da Ouvidora;
- Após assinatura e tramitação, encaminhar ao responsável SIC para atualização da planilha. (Ouvidora)

ANEXO II – FLUXOS DE TRÂMITE INTERNO

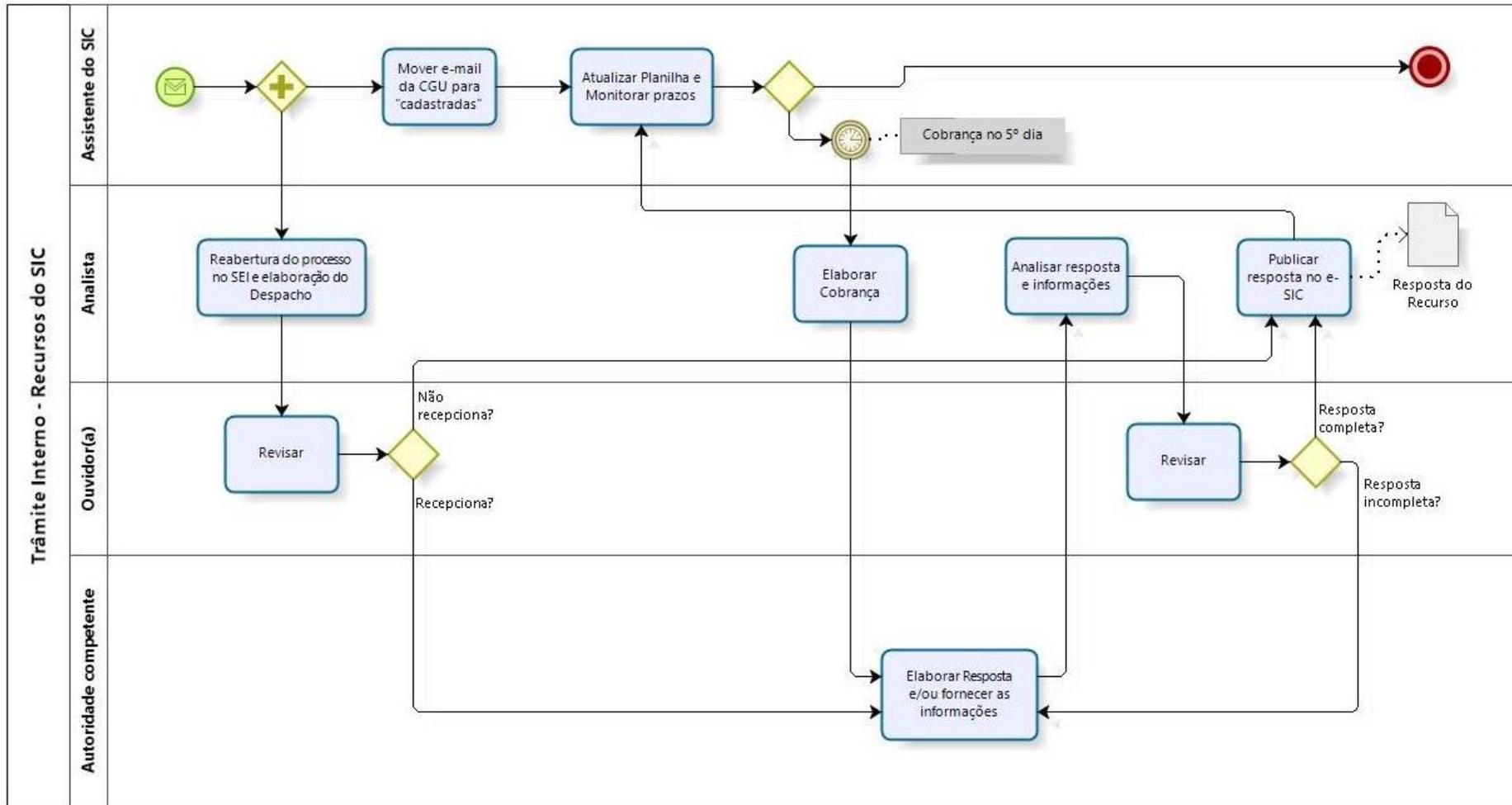
FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



FLUXO DE TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



FLUXO DE TRATAMENTO DOS RECURSOS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



**A Ouvidoria-Geral está à disposição de todos para auxiliá-
los por meio dos canais:**

<https://www.mdr.gov.br/ouvidoria>
ouvidoria@mdr.gov.br e sic@mdr.gov.br
2034-5598 / 2108-1710 / 0800-610021

