

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024

OUVIDORIA

Brasília, 25 de março de 2025



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA

Ministro da Integração e do Desenvolvimento Regional

VALDER RIBEIRO DE MOURA

Secretário-Executivo

MARILENE DOS SANTOS NASCIMENTO

Chefe de Gabinete do Ministro

CLAUDENICE CUSTÓDIO RIBEIRO

Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva

EQUIPE DA OUVIDORIA

PAULA EL-JAICK DE BARROS FRANCO YIDA

Ovidora

DIOGO LEMES MARTINS

Coordenador

ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE

Assistente Técnico

CRISTHIAN ANDRES AGUIAR REYES MOREIRA

Analista Técnico Administrativo

DAVI SOARES SOUSA SANTOS

Assistente Administrativo

VILMA DOS SANTOS

Técnica Secretariado

NATHÁLIA LUIZE TOBIAS FEITOSA

Estagiária

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	5
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO MIDR	9
4.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
5.	ATENDIMENTOS A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	11
5.1.	Tipologias das manifestações atendidas	13
5.2.	Assuntos das manifestações atendidas.....	14
5.2.1.	Proteção e Defesa Civil.....	14
5.2.2.	Segurança Hídrica.....	18
5.2.3.	Desenvolvimento Regional e Territorial	20
5.2.4.	Fundos e Instrumentos Financeiros	22
5.2.5.	Secretaria-Executiva	23
5.2.6.	Gabinete do Ministro	24
5.3.	Atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria.....	27
5.3.1.	Atendimentos pelo Fala.Br	27
5.3.2.	Atendimentos por outros canais	29
6.	ATENDIMENTOS A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	31
6.1.	Pedidos recebidos pelo MIDR.....	32
6.2.	Pedidos Atendidos pelo MIDR	33
6.3.	Análise por Assunto dos Pedidos.....	34
6.3.1.	Proteção e Defesa Civil.....	34
6.3.2.	Segurança Hídrica.....	36
6.3.3.	Desenvolvimento Regional e Territorial	38
6.3.4.	Fundos e Instrumentos Financeiros	40
6.3.5.	Secretaria-Executiva	42
6.3.6.	Gabinete do Ministro	44
7.	PARTICIPAÇÃO NO PLANO ESTRATÉGICO INTEGRADO	46
8.	PAINÉIS GERENCIAIS	49
8.1.	Painel de Atendimento a Manifestações	49
8.2.	Painel de Pedidos de Acesso à Informação	50
8.3.	Painel do Auxílio Reconstrução.....	51
9.	PARTICIPAÇÃO NA MENTORIA DO PROGRAMA MEUS	52
10.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	57
10.1.	Informações de divulgação obrigatória.....	58
11.	CARTA DE SERVIÇOS	61
11.1.	Proteção e defesa civil	61
11.2.	Segurança Hídrica	62

11.3.	Desenvolvimento Regional	62
12.	PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS COLEGIADOS	62
12.1.	Comitê de Ouvidorias - MIDR E Vinculadas.....	62
12.2.	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS	64
12.3.	Comissão Interna para Implementar a LGPD	64
12.3.1.	Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais: MIDR e Vinculadas pela Privacidade e Segurança das informações	66
12.3.2.	Campanhas internas.....	69
12.3.3.	Política de Proteção de Dados Pessoais	69
12.3.4.	Modelo de inventário de dados pessoais	70
12.3.5.	Processo para orientar a elaboração do inventário de dados pessoais	71
12.4.	Comitê de Governança Digital.....	72
12.5.	Instância Interna de Integridade do MIDR.....	72
12.6.	Supervisão Ministerial.....	75
12.7.	Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade	76
12.8.	Comissão Permanente de Avaliação de Documentos	76
12.9.	Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema de Segurança Pública - FNOSP.....	77
12.10.	Comitê Interministerial da Política Pública de Juventude – COIJUVE.....	77
12.11.	Comitê do Auxílio Reconstrução	78
13.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	81

1. APRESENTAÇÃO

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

Nesse sentido, a Ouvidoria do MIDR atua de forma muito próxima às diversas unidades do Ministério, buscando contribuir com o alcance dos melhores resultados para a sociedade, no cumprimento das competências estabelecidas no [Decreto nº 11.830, de 14 de dezembro de 2023](#), de promoção do desenvolvimento regional, do ordenamento territorial, da irrigação, da segurança hídrica e da proteção e defesa civil.

O ano de 2024 foi especialmente desafiador para todo o MIDR, em função dos desastres decorrentes dos eventos climáticos, no Rio Grande do Sul, ocorridos nos meses de abril e maio. A Ouvidoria, assim como diversas unidades do Ministério, participou ativa e diretamente, com a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec, no processo de desenvolvimento e implementação do programa Auxílio Reconstrução, instituído pela [Medida Provisória nº 1.219, de 15 de maio de 2024](#).

Outro destaque de 2024 foi a participação da Ouvidoria do MIDR, em conjunto com as áreas técnicas da Sedec e do Comando Militar do Exército, responsáveis pelo serviço Operação Carro-Pipa, na Mentoría para Ouvidorias, dentro do Programa no Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos), promovida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU/CGU.

Por este Relatório de Gestão, então, apresentamos como foi o ano de 2024, da Ouvidoria do MIDR, as entregas realizadas, os vínculos fortalecidos e as bases construídas, para que 2025 seja de resultados ainda maiores e melhores.

2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar os desafios, os resultados e as entregas da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional - MIDR, no ano de 2024, em cumprimento aos arts. 14 e 15, da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

Para tanto, apresentamos, inicialmente, as competências da unidade, estabelecidas pelo art. 9º do [Decreto nº 11.830, de 14 de dezembro de 2023](#), que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, que abrangem, além das atividades típicas de ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a função de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, a coordenação de Comitê de Ouvidorias, do MIDR e das entidades vinculadas ao órgão, e a promoção da participação social, em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade - APSD.

Art. 9º À Ouvidoria compete:

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

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

III - executar as atividades de serviço de informação ao cidadão previstas no [art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados aos assuntos de sua competência;

V - exercer as funções de encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Ministério, nos termos do disposto no [art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#); e

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

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços;
- c) pesquisas de opinião;
- d) tomadas de subsídios;
- e) consultas públicas; e
- f) audiências públicas.

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

Destacamos ainda que a Ouvidoria também integra diversos órgãos colegiados, por força de outros instrumentos normativos:

1. Coordena a *Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS* (art. 5º da [Portaria MIDR nº 2.016, de 21 de junho de 2023](#));
2. Coordena a *Comissão Interna para implementar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)*, no âmbito do MIDR (art. 3º, § 1º da [Portaria MIDR nº 1.833, de 1º de junho de 2023](#));
3. Integra, como Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, o *Comitê de Governança Digital do Ministério da Integração e do Desenvolvimento* (art. 2º, da [Portaria nº 2.608, de 7 de agosto de 2023](#)), coordenado pela Secretaria-Executiva;
4. *Instância Interna de Integridade do MIDR* (art. 10, da [Portaria nº 3.124, de 9 de outubro de 2023](#)), com participação na realização do Programa de Integridade, na implementação de medidas constantes do [Plano de Integridade](#), dentre outros, sob a coordenação da Unidade de Gestão da Integridade da Pasta;
5. Compõe a equipe de *Supervisão Ministerial, de entidades vinculadas, para o aprimoramento da gestão, orientação, coordenação, controle e avaliação das atividades finalísticas no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional* (art. 3º, da [Portaria nº 3.562, de 14 de dezembro de 2022](#)).
6. Integra o *Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional e entidades vinculadas* (art. 3º, da [Portaria nº 1.258, de 30 de março de 2023](#)), coordenado pela Assessoria de Participação Social e Diversidade, com participação em atividades que objetivam transversalizar a igualdade de gênero, étnico-racial e o respeito à diversidade, na elaboração de políticas públicas de integração e desenvolvimento regional;
7. Integra a *Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional* (art. 4º, da [Portaria nº 1.790, de 26 de maio de 2023](#)), coordenado pelos responsáveis pelos serviços arquivísticos da Pasta;
8. Representa a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil no [Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema de Segurança Pública - FNOSP](#), coordenado pelo Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública;
9. Participa, como membro suplente, representando o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, do Comitê *Interministerial da*



Política Pública de Juventude – COIJUVE (art. 3º, [Decreto nº 11.572, de 20 de junho de 2023](#)); e

10. Integra o *Comitê do Apoio Financeiro destinado às famílias desalojadas ou desabrigadas do Estado do Rio Grande do Sul, com estado de calamidade pública ou situação de emergência reconhecida pelo Poder Executivo Federal* (art. 2º, [Portaria nº 1.936, de 29 de maio de 2024](#)).

A seguir, então, apresentamos os principais desafios enfrentados e resultados alcançados, ao longo de 2024, nos diversos eixos de atuação da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO MIDR

Em conformidade com art. 9º, do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), a Ouvidoria integra a Estrutura Regimental do MIDR, aprovada pelo [Decreto nº 11.830, de 14 de dezembro de 2023](#), como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado.



Para o desempenho de suas atividades, além do cargo de Ouvidor, a unidade conta com uma função de Coordenador e uma de Assistente Técnico.

OUVIDORIA	1	Ouvidor	FCE 1.13
Coordenação	1	Coordenador	FCE 1.10
	1	Assistente Técnico	FCE 2,05

A equipe da Ouvidoria é formada por 4 (quatro) servidores efetivos, 2 (dois) colaboradores terceirizados e 1 (uma) estagiária. Os agentes públicos efetivos, portanto, correspondem a 57% da força de trabalho.

Com relação às áreas de formação dos integrantes da equipe, a Ouvidoria conta com profissionais de arquitetura, sociologia, administração de empresas, tecnologia da informação, biologia e direito.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

Nesse sentido, a Ouvidoria do MIDR busca disponibilizar canais de atendimento diversificados, acessíveis e de qualidade para os usuários do serviço de atendimento.

Atualmente estão disponíveis os seguintes meios para o recebimento de demandas:

- Fala.br: a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é o sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União-CGU, que possibilita que o cidadão apresente sua demanda ou pedido de informação, com facilidade e segurança, para qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, bem como a outras três mil entidades não federais, que optaram por adotá-la.
- Telefone/ Whatsapp: os usuários do serviço de atendimento do MIDR contam com um número de fácil memorização, para apresentarem suas demandas, tanto por telefone como por WhatsApp (61-2034-4444);
 - E-mail: a Ouvidoria também disponibiliza o e-mail ouvidoria@mdr.gov.br, para o recebimento de demandas de usuários;
 - Atendimento Presencial: a Ouvidoria do MIDR dispõe de espaço acessível e reservado para o atendimento presencial aos usuários, na Esplanada dos Ministérios, bloco E, sala 81 – Térreo. A sala conta com computador, ligado à rede lógica do Ministério e com login próprio, para que os usuários possam fazer os registros de suas demandas, com ou sem o apoio de agente da Ouvidoria. O layout da sala foi pensado no sentido de evitar obstáculos entre o atendente e o usuário e quaisquer elementos que pudessem gerar alguma sensação de opressão. Buscou-se criar um ambiente que contribuisse com o estabelecimento de uma relação de confiança, proporcionando conforto e segurança. Por isso, optou-se por incluir uma mesa redonda, um pequeno sofá, mesa de computador encostada na parede, colocando o usuário sempre ao lado do agente da Ouvidoria.



Foto 1 - Sala de atendimento da Ouvidoria do MIDR.

- Atendimento por Correspondência (carta): os usuários também podem optar por enviar suas demandas para a Ouvidoria por carta, para o endereço Esplanada dos Ministérios, bloco E, sala 81 – Térreo, Zona Cívico-Administrativa, CEP: 70067-901 – Brasília/DF.

5. ATENDIMENTOS A MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

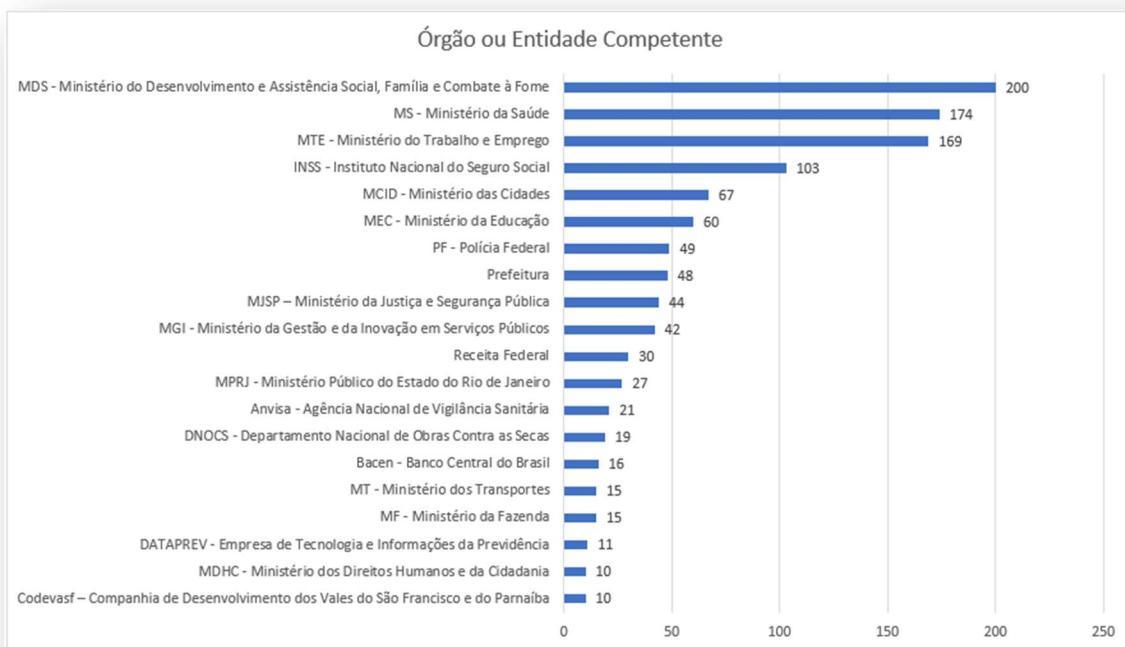
Ao longo de 2024, o serviço de atendimento da Ouvidoria do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR recebeu 5.325 manifestações, pelo Fala.Br.

Ressaltamos que esse quantitativo correspondeu a um aumento de 531,7%, em relação a 2023, quando foram tratadas 838 manifestações.

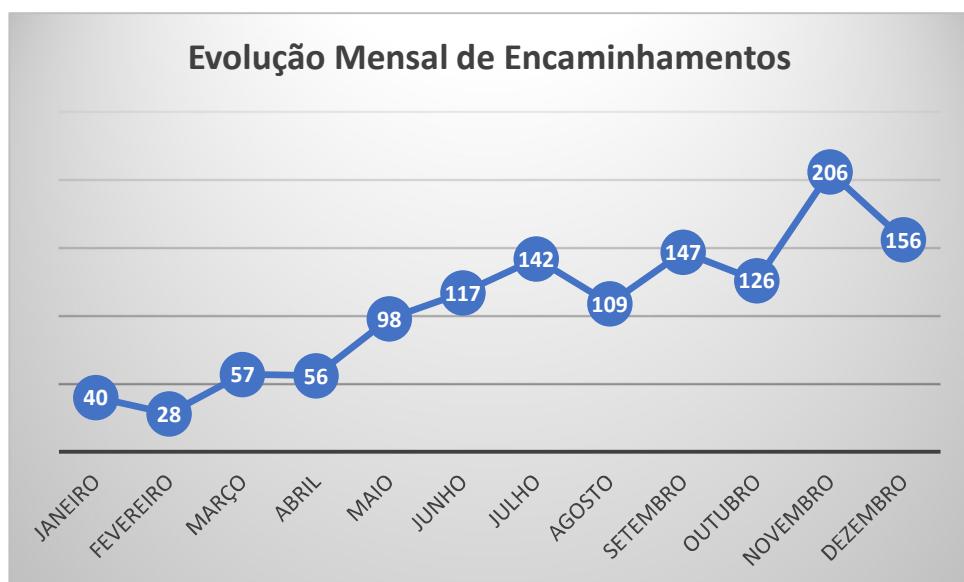
A principal razão desse aumento expressivo foi a instituição do "Auxílio Reconstrução" (apoio financeiro destinado às famílias que abandonaram suas casas, por terem sido atingidas pelas enchentes dos meses de abril e maio de 2024, no Rio Grande do Sul -RS), pela [Medida Provisória 1.219, de 15 de maio de 2024](#).

Além disso, a Ouvidoria do MIDR também acabou recebendo grande número de demandas de competência de outros órgãos, que também tinham ações de apoio ao RS. Nesse sentido, do total de 5.325 manifestações, foram encaminhadas 1.282 demandas para outros órgãos, sendo que metade desses encaminhamentos (50,4%) foram para o Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à

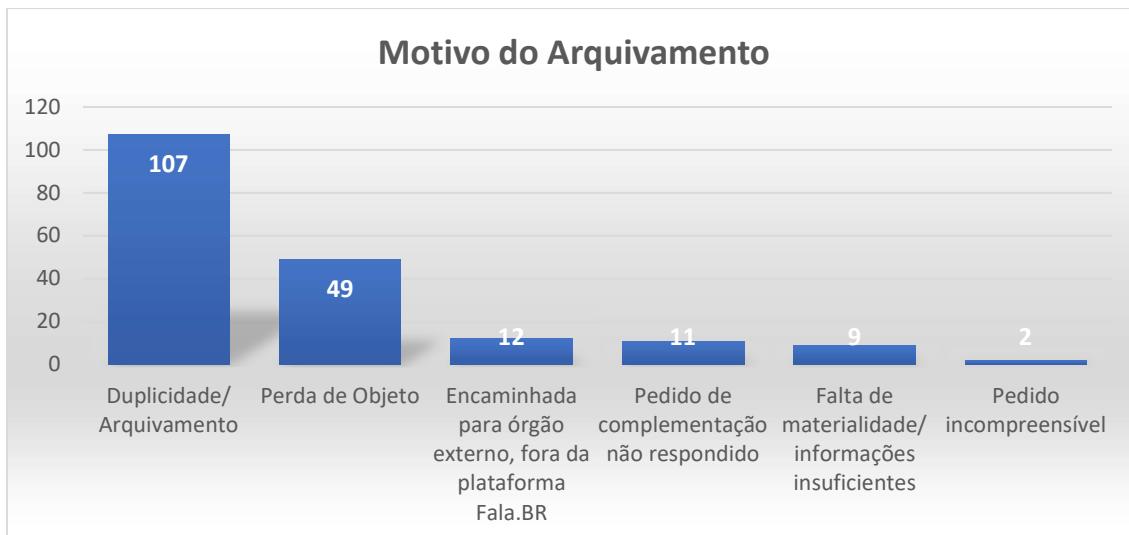
Fome – MDS (15,6%), Saúde – MS (13,6%), para o Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (13,2%) e para o Instituto Nacional de Segurança Social – INSS (8%).



Observa-se, pelo gráfico abaixo, que ao longo do ano ocorreu uma evolução mensal no número de encaminhamentos realizados, justamente a partir de maio quando o Auxílio Reconstrução teve seu início. Como resultado, o total encaminhado de manifestações de ouvidoria (1.282) correspondeu a 24,1% do total anual.



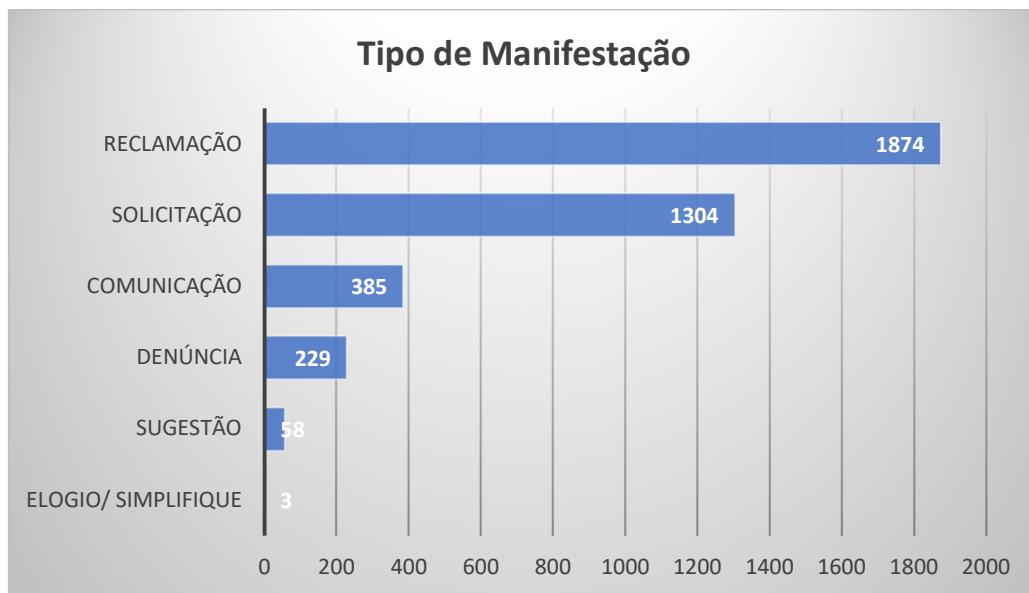
Das 5.325 manifestações recebidas, também ressaltamos que 190 foram arquivadas, por insuficiência de informações, duplicidade, entre outros motivos que inviabilizaram o prosseguimento do atendimento.



Considerando o exposto, procederemos a seguir à análise dos dados referentes às 3.853 manifestações efetivamente tratadas pelo MIDR, em 2024

5.1. Tipologias das manifestações atendidas

Dos 3.853 atendimentos realizados pelo Fala.Br, em 2024, 1.874 foram Reclamações (48,6%), 1.304 Solicitações de Providências (33,8%), 385 Comunicações Anônimas (10%), 229 Denúncias (5,9%), 58 Sugestões (1,5%), 2 Elogios e 1 proposta de simplificação de serviços, o "Simplifique" (0,1%).



5.2. Assuntos das manifestações atendidas

5.2.1. Proteção e Defesa Civil

Em 2024, das 3.853 manifestações tratadas pelo Fala.Br, 3.145 tinham Proteção e Defesa Civil como assunto (81,62%).

Esse grande volume de demandas foi decorrente do programa "Auxílio Reconstrução", de apoio financeiro às famílias do Rio Grande do Sul atingidas pelas enchentes de abril e maio daquele ano.

Para que os atendimentos fossem feitos adequadamente, sem prejudicar as atividades da área técnica responsável, a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil - Sedec, a Ouvidoria buscou resolver diretamente o máximo de situações possível, mediante consulta ao sistema do "Auxílio Reconstrução" e/ou com o apoio do banco de Perguntas e Respostas Frequentes, desenvolvido em conjunto com os responsáveis pelo programa.

Assim, a Ouvidoria resolveu 2.880 demandas, sem tramitar para Sedec (89,4%). Além disso, as 132 demandas (4,3%), do tipo denúncia ou comunicação, que traziam relatos de supostas fraudes ao programa, foram direcionadas à Assessoria Especial de Controle Interno – AEI, que promoveu o seu encaminhamento à Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários, para apuração.

Como resultado, foram enviadas para tratamento pela Sedec apenas 244 manifestações (7,75%). Mesmo assim, esse quantitativo representou um aumento de 80%, em relação ao número de manifestações tratadas pela Secretaria, em 2023, quando foram respondidas 135 demandas.

Dessas 244 manifestações, 103 foram Solicitações de Providências (42,2%), 58 Reclamações (23,8%), 36 Comunicações (14,8%), 32 Sugestões (13,1%), 14 Denúncias (5,7%) e 1 Elogio (0,4%).



O Auxílio Reconstrução foi o assunto de 66 das demandas tratadas pela Sedec, sendo 30 solicitações de providência, 23 reclamações, 7 denúncias, 5 comunicações e 1 sugestão.

A Operação Carro-Pipa foi tema de 42 manifestações, sendo 20 comunicações, 11 reclamações, 5 denúncias, 4 solicitações de providência, 1 sugestão e 1 elogio. A maior parte dessas demandas se referiram à prestação do serviço no Ceará (14) e em Pernambuco (10).

Do total de 244 manifestações, 234 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados objeto dos fatos narrados foram o Rio Grande do Sul (115), o Rio de Janeiro (17) e o Ceará (14).



Os principais assuntos das demandas direcionadas a esses Estados foram:

- Rio Grande do Sul (RS): a quase totalidade das 115 manifestações referentes ao Estado do Rio Grande do Sul tiveram como objetivo solicitar providências ou reclamar do programa Auxílio Reconstrução, nos municípios de Porto Alegre (27), Rio Grande (12) e São Leopoldo (11).
- Rio de Janeiro: das 17 manifestações, 8 tiveram como objetivo solicitar apoio na utilização do S2ID (Sistema Integrado de Informações sobre Desastres), e 6 solicitações de prestação de serviços, sendo 4 em decorrência de enchentes ocorridas em janeiro de 2024 em Nilópolis.
- Ceará: as 14 manifestações referentes ao Estado do Ceará tiveram como objetivo comunicar problemas com o abastecimento de água realizado através da Operação Carro-Pipa, nos municípios de Tauá (8), Parambu (3) e em Aiuaba (1), Pedra Branca (1) e Pio IX (1).

Os meses com maior número de demandas tratadas pela Sedec foram maio (44), julho (40) e setembro (28).



No mês de maio, o objetivo principal das demandas recebidas foram solicitar serviços de proteção e defesa civil, no Rio Grande Sul, devido ao estado de calamidade pública que acometeu o Estado (9), e sugerir de projetos ou leis para a reconstrução do Estado (9). Essas manifestações não faziam referência ao Auxílio Reconstrução, pois desde o momento de lançamento do programa, a Sedec já contou com apoio dos servidores da Ouvidoria para tratamento do assunto.

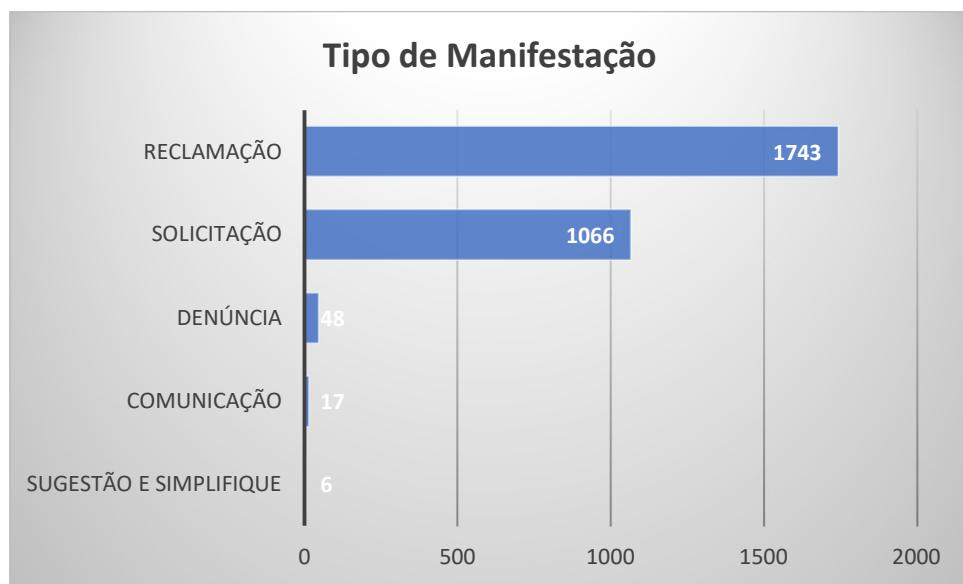
No mês de julho, o principal assunto foi referente ao Auxílio Reconstrução (30). Destacamos que a maior parte dessas demandas foram reclamações e solicitações de providências por reprovações de cadastros (20), pelo sistema em razão dos cadastros não se encontrarem no polígono de referência da área atingida pelas enchentes no RS (mancha d'água ou mancha de inundação).

Em setembro, das 28 manifestações recebidas, 22 tinham o Auxílio Reconstrução como assunto, sendo a maioria em discordância as reprovações feitas pelo sistema, pelo qual era solicitado a revisão dos resultados da aprovação do apoio (11), ou reclamações relacionadas a "mancha de inundação" (4).

O tempo médio de resposta às manifestações, pela Sedec, foi de 21 dias.



Dos 2.880 atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria, em nome da Sedec, 1.743 foram Reclamações (60,5%), 1.166 foram Solicitações de Providências (37%), 48 foram Denúncias (1,7%), 17 foram Comunicações Anônimas (0,6%), 5 Sugestões (0,2%) e 1 pedido de simplificação de serviço (0,03%).



5.2.2. Segurança Hídrica

Em 2024, foram tratadas 32 manifestações sobre o tema segurança hídrica (6% do total). O quantitativo representa uma redução de 29% em relação no ano de 2023, quando foram recebidas 69 manifestações.

Dessas, 18 foram Solicitações de Providências (56,3%), 7 Reclamações (21,9%), 4 Sugestões (12,5%) e 3 Denúncias (9,4%).



As principais demandas direcionadas à Secretaria Nacional de Segurança Hídrica - SNSH tiveram por objetivo solicitar providências, reclamar ou relatar problemas em obras do Projeto de Integração do Rio São Francisco (12), solicitar a liberação de recursos ou a execução de obras de infraestrutura para acesso à água (9) e quanto a assuntos relacionados ao planejamento e gestão da segurança hídrica no país (8), como temas referentes ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH) e solicitações que promovessem melhorias no enfrentamento de crises hídricas e realização de conferências que tratem a questão da água e mudanças climáticas.

O Distrito Federal foi o principal local de onde foi encaminhado manifestações sobre segurança hídrica (8), que em parte tratou da solicitação de documentos e reclamações ou críticas ao Conselho Nacional de Recursos Hídricos (CNRH). Os Estados da Paraíba (6) e Ceará (5), vêm em seguida, principalmente relatando problemas ou irregularidades nas do PISF, assim como sugestões ou solicitações de atendimento do Projeto de Integração do Rio São Francisco (PISF).

Mapa de Manifestações Concluídas por Estado



O número mensal de demandas direcionadas à SNSH variou em uma média de 2 a 3 manifestações por mês e o tempo médio de resposta foi de 20 dias.



Média do Tempo de Tramitação



5.2.3. Desenvolvimento Regional e Territorial

Desenvolvimento Regional e Territorial foi tema de 35 manifestações, em 2024 (6,6% do total), uma redução de 33% em relação a 2023, quando foram tratadas 52 demandas.

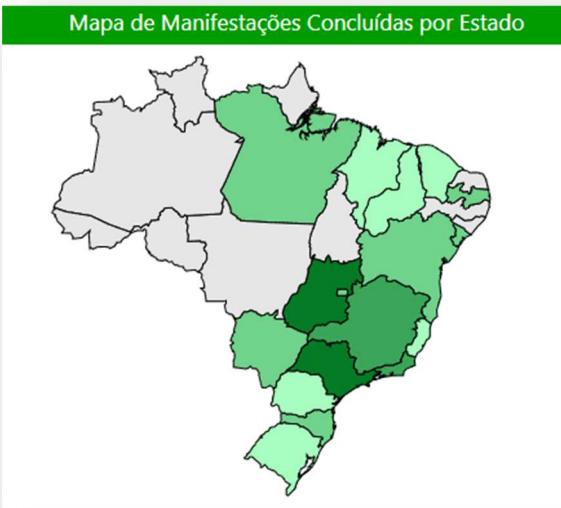
Dessas 35 manifestações, 27 foram Solicitações de Providências (77,1%), 4 Reclamações (11,4%), 2 Denúncias (5,7%), 1 Sugestão (2,9%) e 1 Comunicação Anônima (2,9%).



A maioria das demandas direcionadas à SDR tiveram por objeto a estruturação produtiva (12) e cooperação interfederativa (12), sendo que 11 foram apresentadas por agentes públicos de prefeituras municipais ou representantes de associação civil.

Ao todo, as principais manifestações versaram sobre a liberação de recursos de convênios celebrados para a execução de obras de pavimentação (4) ou para aquisição de equipamentos (8); apoio técnico para registro de documentos de convênios em execução ou em prestação de contas (7); e solicitações ou reclamações sobre demora na execução de obras de pavimentação (8).

Os Estados de Goiás (4) e São Paulo (4) foram a principal localidade dos fatos das manifestações sobre desenvolvimento regional e territorial, seguido de Minas Gerais (3), Rio de Janeiro (3).



Janeiro (5) e junho (5) foram os meses de maior demanda, seguido de julho (4) e setembro (4).



O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à SDR foi de 18 dias.



5.2.4. Fundos e Instrumentos Financeiros

Fundos e Instrumentos Financeiros foi assunto de 5 manifestações, em 2024 (0,9% do total), com um aumento de 25% em relação à 2023.



Das 5 demandas, 2 foram trataram sobre parcerias com o setor privado, no qual se solicitou estudos e projetos públicos de irrigação Tabuleiros Litorâneos e Platôs de Guadalupe, ambos no Piauí. Outras 2 demandas trataram do Fundos Constitucionais de Financiamento, solicitando dados consolidados sobre o tema e sugerindo a criação de instituições de financiamento para áreas frágeis, considerando o interesse público e privado, para o desenvolvimento regional do país.

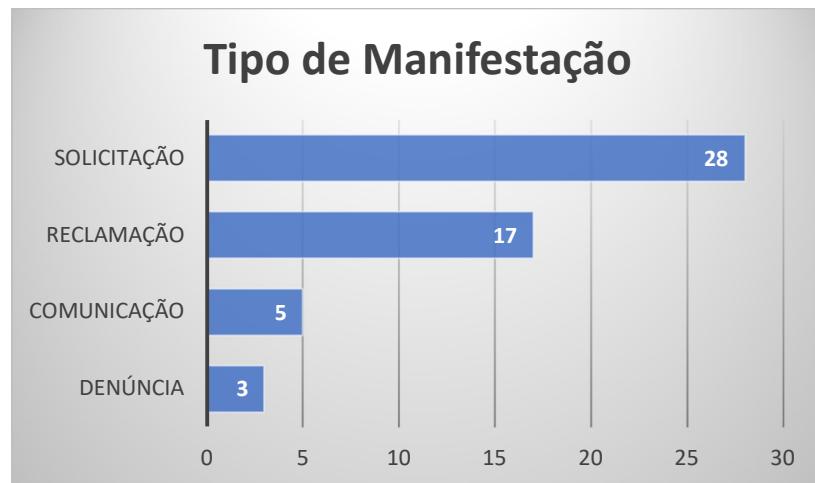
A outra manifestação recebida teve como objetivo solicitar acesso à integra do processo que trata do saneamento da carteira de cotistas no âmbito do Fundo de Investimentos da Amazônia (FINAM) e do Nordeste – FINOR.

O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à SNFI foi de 18 dias.



5.2.5. Secretaria-Executiva

A Secretaria Executiva tratou de 53 manifestações em 2024 (9,9% do total) e uma redução de 53% em relação as demandas tratadas em 2023. Desses, 28 foram Solicitações de Providências (52,8%), 17 Reclamações (32,1%), 5 Comunicações Anônimas (9,4%) e 3 Denúncias (5,7%).



As principais demandas direcionadas à Secretaria-Executiva tiveram por objeto assuntos relativos a Gestão de Pessoas (29), que em sua maioria tratou de informações funcionais ou ações envolvendo colaboradores do órgão, o que se justifica a concentração de demandas serem do Distrito Federal, conforme mapa abaixo.



O maior volume de demandas ocorreu nos meses de outubro (8), fevereiro (6), setembro (6) e novembro (6), conforme abaixo:



O tempo de atendimento às manifestações direcionadas à Secretaria Executiva foi de 20 dias.



5.2.6. Gabinete do Ministro

As unidades do Gabinete do Ministro trataram 165 manifestações em 2024 (31%). O quantitativo representou um aumento de 293% em relação às 42 manifestações tratadas em 2023. Desses, 83 foram Denúncias (50%), 79 Comunicações Anônimas (48,2%), 2 Solicitações de Providências (1,2%) e 1 Reclamação (0,6%).



A quase totalidade dessas demandas, portanto, foram Denúncias ou Comunicações Anônimas, direcionadas às áreas de Integridade, sendo que 132 tratavam de suposta fraude ao Auxílio Reconstrução (80,5%), que foram direcionadas à Assessoria Especial de Controle Interno – AECl, para envio para apuração pela Delegacia de Repressão a Crimes Fazendários, 24 de supostas infrações disciplinares, por servidores públicos, que foram enviados para a Corregedoria (14,5%), e 7 de supostas infrações éticas, enviados para a Comissão de Ética (4,2%).

A maioria das manifestações direcionadas à Corregedoria (20) tiveram como assunto suposta prática de assédio (64,5%), mas também houve demandas relatando suposta atuação em conflito de interesses e supostas irregularidades em prestação de contas.

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

Esse enquadramento das demandas sob responsabilidade das unidades do Gabinete do Ministro, reflete a localidade das principais demandas, sendo em sua maioria provindas do Rio Grande do Sul, com 129 manifestações e depois o Distrito Federal, com 32 manifestações.



O maior volume de demandas ocorreu nos meses de julho (39), setembro (37) e agosto (31), conforme abaixo:



O tempo de resposta às manifestações direcionadas ao Gabinete do Ministro foi de 27 dias.



5.3. Atendimentos realizados diretamente pela Ouvidoria

5.3.1. Atendimentos pelo Fala.Br

A Ouvidoria realizou 3.319 atendimentos, pelo Fala.Br, sem demandar as áreas técnicas responsáveis.

Desse total, 1.787 foram Reclamações (53,8%), 1.122 foram Solicitações de Providências (33,8%), 264 foram Comunicações Anônimas (8%), 124 foram Denúncias (3,7%), 20 Sugestões (0,6%), 1 pedido de simplificação de serviço (0,03%) e 1 Elogio (0,03%).



O principal assunto das demandas tratadas diretamente pela Ouvidoria foi o Auxílio Reconstrução, que é apoio financeiro, instituído pela [Medida Provisória nº 1.219, de 15 de maio de 2024](#), destinado às famílias desabrigadas e desalojadas do Rio Grande do Sul. Foram atendidas diretamente 2.750 (82,9%) demandas sobre o programa, mediante consulta a banco de perguntas e respostas frequentes desenvolvido em conjunto com os gestores responsáveis pelo programa, e/ou ao sistema do Auxílio Reconstrução.

Destacamos também que foram respondidas 331 (9,97%) demandas no sentido de orientar o usuário sobre os meios de obter o seu atendimento, em função de o assunto ser de competência de órgão ou entidade não cadastrada no Fala.Br. Observamos inclusive que grande parte desse quantitativo estava relacionada ao desastre no Rio Grande do Sul: a atuação do MIDR no enfrentamento ao desastre fez

com que os usuários buscassem o Ministério para assuntos de competência de Prefeituras Municipais, da Polícia Civil, de Conselhos Tutelares, entre outros.

Além disso, a Ouvidoria do MIDR auxiliou a Secretaria Extraordinária da Presidência da República para Apoio à Reconstrução do Rio Grande do Sul – SERS no envio de orientações aos usuários que procuraram o Ministério para tratar do Pronampe Solidário. O programa, conduzido SERS, de apoio a empresas atingidas pelas enchentes no RS, foi assunto de 130 (3,9%) das demandas recebidas e tratadas diretamente pela Ouvidoria.

Ressaltamos ainda o recebimento de um Elogio a resposta apresentada a demanda sobre o Auxílio Reconstrução.

Os períodos de maior atuação foram os meses Julho (962), Agosto (631), Junho (572) e Setembro (358).



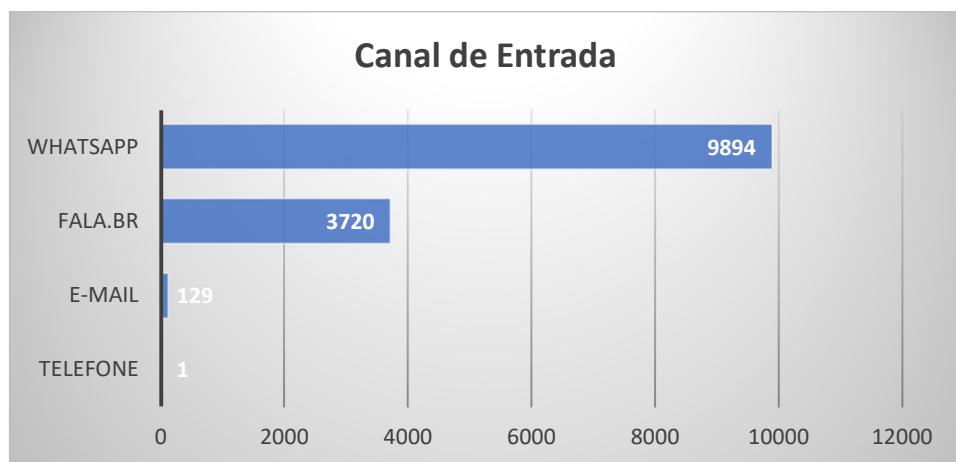
Por fim, o tempo de atendimento às manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria foi de 2 dias.



5.3.2. Atendimentos por outros canais

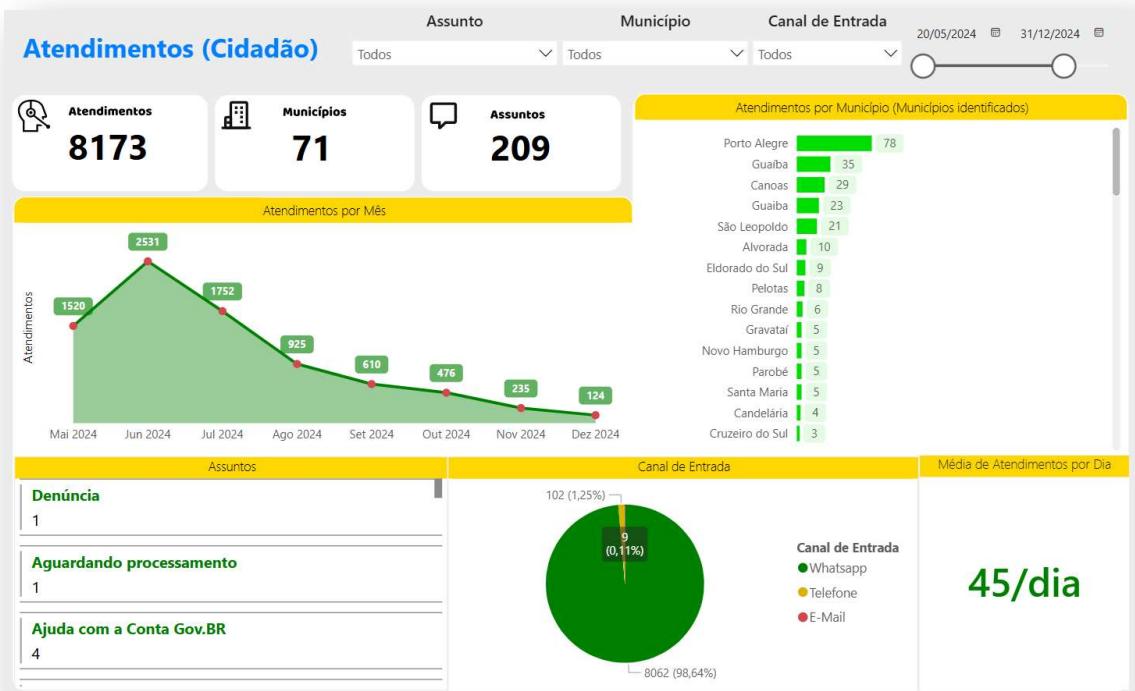
Das 3.853 demandas tratadas pelo Fala.Br, 133 foram recebidas por e-mail, 3 por Whatsapp e 1 por telefone, cadastradas na plataforma, pela Ouvidoria.

O principal canal de entrada, em 2024, foi o Whatsapp (72%), seguido do Fala.Br (27,1%), conforme imagem abaixo:

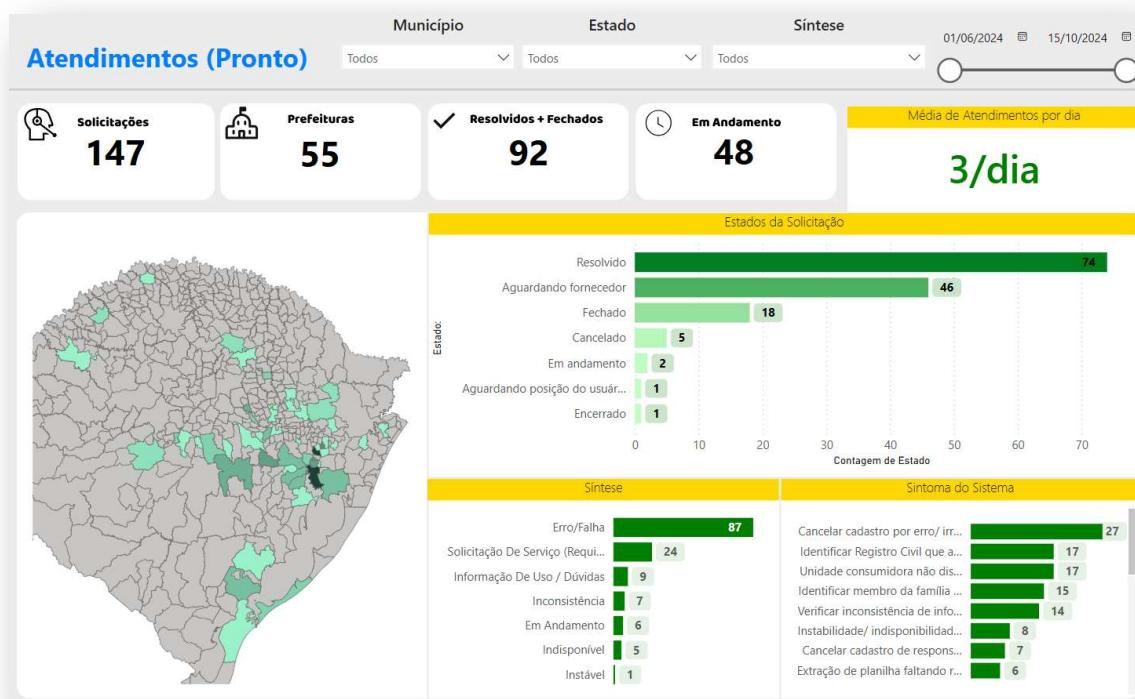


Convém mencionar que em função do grande número de demandas do Auxílio Reconstrução, foi solicitado apoio ao Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome - MDS, que realizou, para o MIDR, 7.911 atendimentos sobre o Auxílio Reconstrução, com sua central de atendimento, mediante o uso do banco de perguntas e respostas frequentes desenvolvido para o programa.

Mesmo com o apoio do MDS, a Ouvidoria MIDR atendeu 8.173 demandas de cidadãos e 1.718 de gestores municipais, sobre o Auxílio Reconstrução, por e-mail, telefone e WhatsApp.



Os casos que decorriam de problemas no sistema desenvolvido pela Dataprev (Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência), ainda precisaram ser registrados e monitorados, pela Ouvidoria do MIDR, no sistema da instituição, "Pronto!", conforme gráfico detalhado abaixo:



6. ATENDIMENTOS A PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

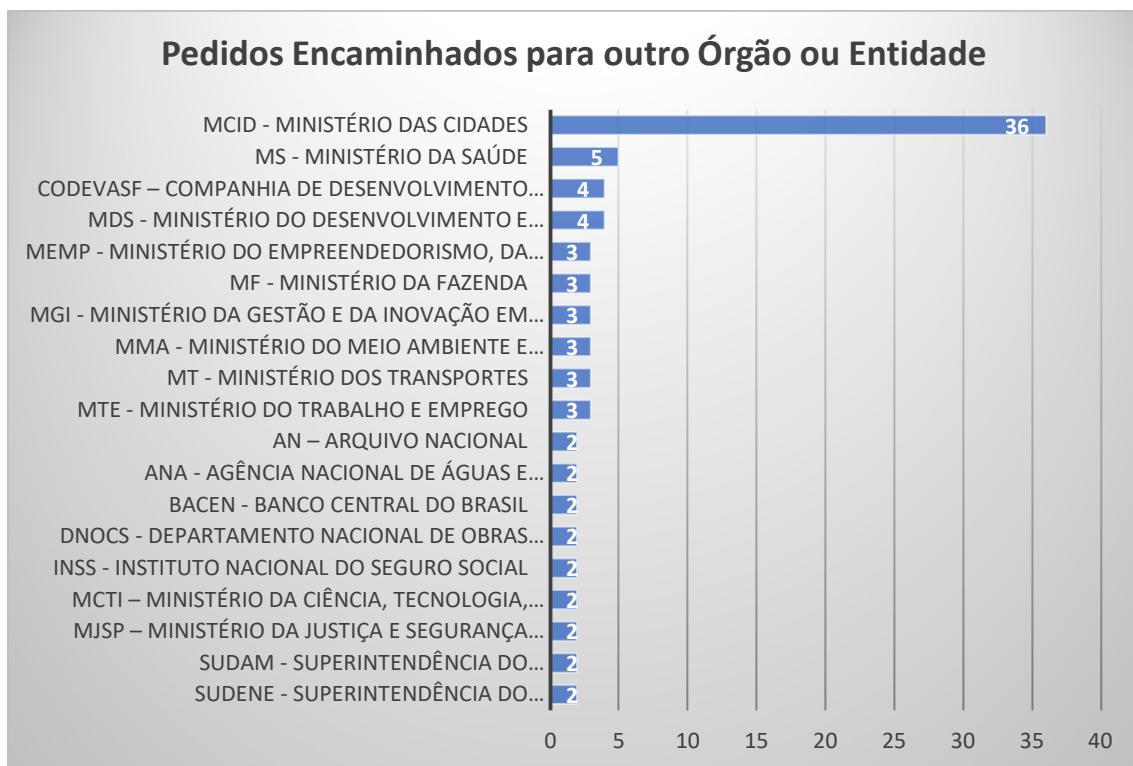
A fim de garantir o exercício do direito dos usuários de requererem acesso às informações produzidas ou custodiadas pelo Ministério, foram disponibilizadas orientações para registro e acompanhamento dos pedidos, [na seção Acesso à Informação, no website do Ministério](#), além dos contatos da Ouvidoria e da Assessoria Especial de Controle Interno, que é a autoridade designada para assegurar o cumprimento da [Lei de Acesso à Informação](#) na Pasta.

A seguir, apresentamos os resultados de 2024, do serviço de informação ao cidadão.

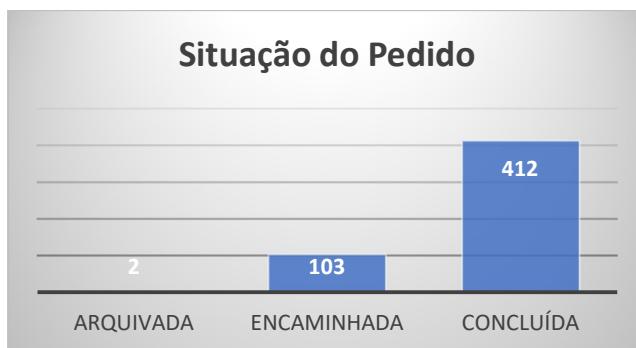
6.1. Pedidos recebidos pelo MIDR

Em 2024, o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR recebeu 517 Pedidos de Acesso à Informação. Esse número representa uma redução de 24,2% em relação as demandas de 2023.

Desse total, porém, 103 (19,9%) dos pedidos recebidos tinham como objetivo obter acesso a informações de competência de outros órgãos ou entidades, principalmente do Ministério das Cidades – MCid (36, 35%), possivelmente ainda em razão da reestruturação ministerial de 2023, que dividiu o antigo Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR entre as duas Pastas.



Das 517 manifestações recebidas, também ressaltamos que apenas 2 (0,4%) foram arquivadas, por duplicidade, já que a mesma demanda já estava em tratamento em outro protocolo.



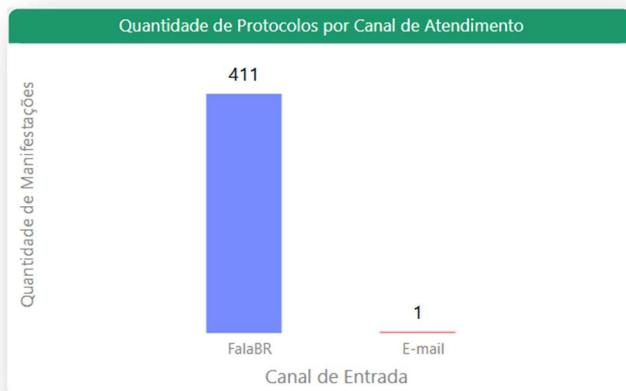
O maior volume de encaminhamentos ocorreu nos meses de abril (13), janeiro (12), março (12) e julho (10).



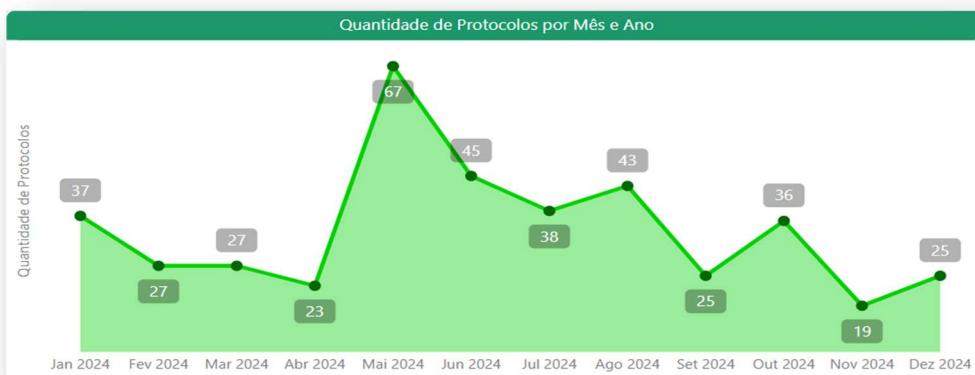
6.2. Pedidos Atendidos pelo MIDR

Em 2024, foram recebidos, tratados e respondidos pelo MIDR 412 Pedidos de Acesso à Informação.

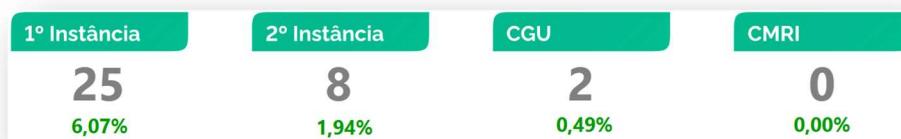
Desse total, 411 (99,8%) registrados pelos usuários diretamente no Fala.BR.



Os meses de maior demanda foram maio (67), junho (45) e julho (43).



Os usuários do serviço de informação ao cidadão do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR apresentaram 25 Recursos em 1^a Instância, 8 Recursos em 2^a Instância, 2 Recursos à Controladoria Geral da União – CGU, em 2024, por terem tido seus pedidos de acesso à informação indeferidos total ou parcialmente ou por terem entendido que a resposta recebida não estava de acordo com o pedido. Não houve Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.



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



6.3. Análise por Assunto dos Pedidos

6.3.1. Proteção e Defesa Civil

A Secretaria Nacional de Defesa Civil – Sedec foi o órgão do Ministério mais demandado pelo serviço de informação ao cidadão, em 2024, com 190 pedidos (46,1% do total), representando um aumento de 31,9% em relação a 2023.

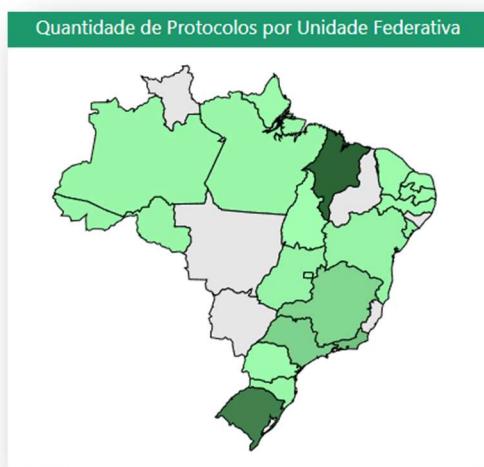
As principais informações de interesse dos usuários nesses pedidos (52) foram relativas ao reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública (27,2%), sendo boa solicitando acesso a processos que resultou em Portarias de reconhecimento para repasses de recurso (34 – 65,4%), e metade referente ao estado do Maranhão (26 – 50%).

Os pedidos de informações sobre ações de resposta e restabelecimento, vem na sequência (41 – 21,6%), em geral referentes a execução financeira de

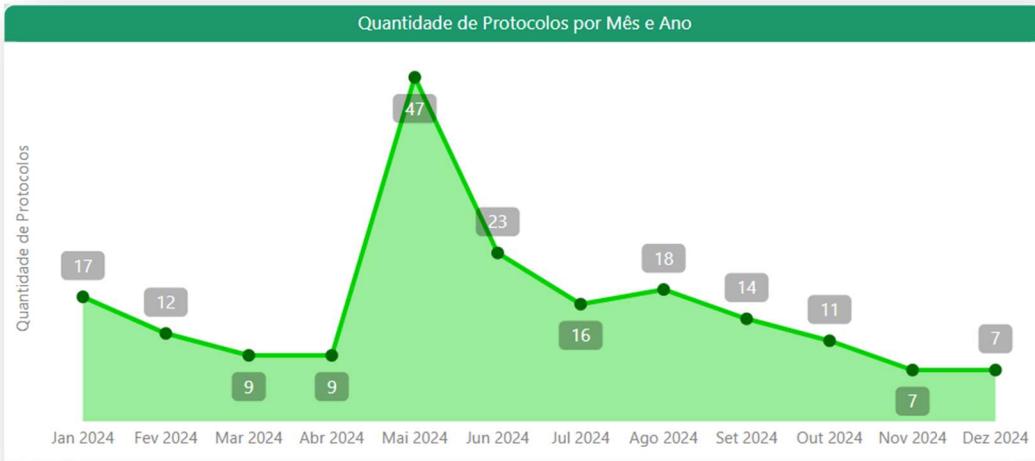
convênios, solicitando dados específicos que foram repassados para a administrações municipais e estaduais (43,9%), até acesso a processos de prestações de contas (24%).



Do total de 190 manifestações, 122 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram Maranhão (29) e Rio Grande do Sul (25).



Os meses mais demandados da Sedec foram maio (47) e junho (23), que em sua maioria concentraram pedidos feitos por cidadãos do Maranhão (28).



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



6.3.2. Segurança Hídrica

Em 2024, foram tratados 48 pedidos de acesso à informação sobre o tema segurança hídrica (11,7% do total), representando uma redução de 50% em relação a 2023.

As principais informações de interesse dos usuários nesses pedidos (20) foram relativas ao Projeto de Integração do Rio São Francisco com as Bacias do Nordeste Setentrional - PISF (41,7%), sendo em sua maioria solicitando informações de obras e fiscalização do programa, além de pedidos de acesso a estudos, projetos e programas ambientais do PISF.

Completam os eixos de assuntos, informações sobre Obras e Serviços de Infraestrutura Hídrica (11), Planejamento para Segurança Hídrica (8), Irrigação (5) e Revitalização de Bacias Hidrográficas (4).

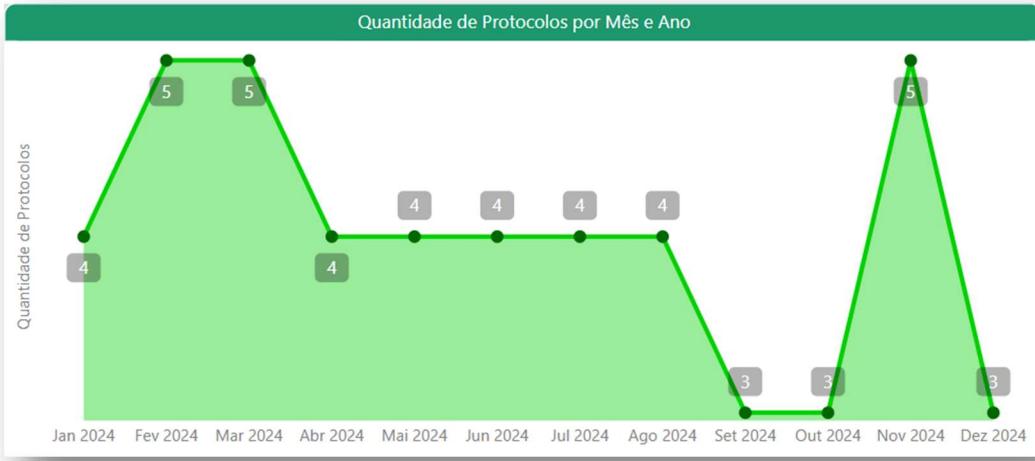
Assuntos SNSH



Do total, 36 pedidos referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram Pernambuco (7) e São Paulo (5).



Os meses mais demandados da SNSH foram fevereiro (5), março (5) e novembro (5), em uma média de 4 pedidos de acesso à informação por mês.



O tempo médio de resposta à pedidos sobre o tema segurança hídrica foi de 13 dias.



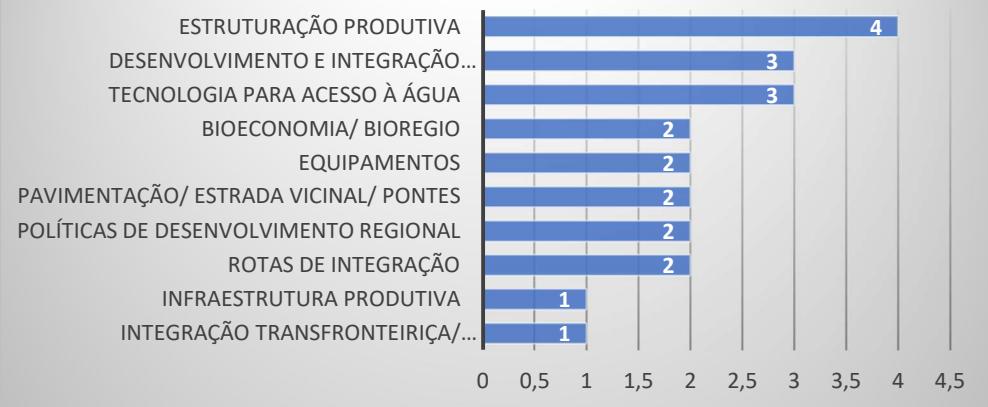
6.3.3. Desenvolvimento Regional e Territorial

Desenvolvimento Regional e Territorial foi tema de 22 pedidos de acesso à informação, representando 5,3% do total e uma redução de 24,1% em relação com as demandas de 2023.

O assunto de Estruturação Produtiva (10) foi o eixo principal dos pedidos de acesso à informação na SDR, representando 45,5% da pauta, em grande parte solicitando acesso a processos e documentos relativos a convênios referentes a obras de pavimentação ou de tecnologia para acesso à água.

Informações sobre Planejamento para o Desenvolvimento Regional (7), Desenvolvimento Sustentável (2), Gestão do Território e Ordenamento Territorial (2) e Cooperação Interfederativa (1), encerram o rol de pedidos da SDR.

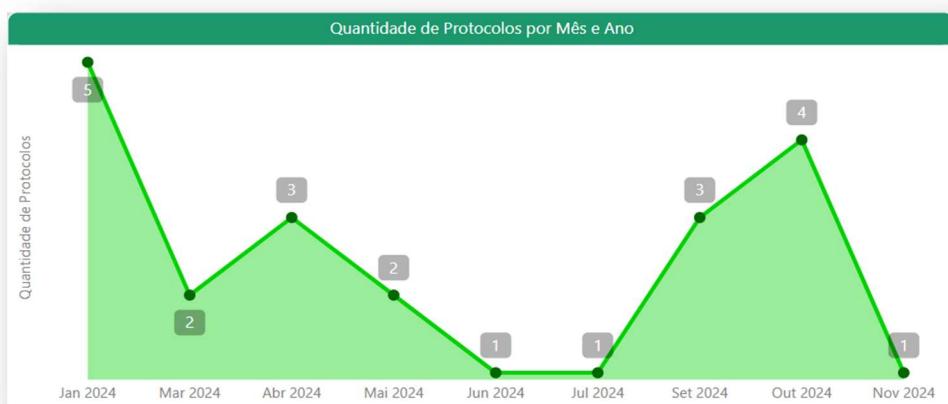
Assuntos SDR



Do total de 22 manifestações, 12 referiam-se a uma localidade específica. Os principais Estados dos fatos narrados foram Distrito Federal (3) e Rio de Janeiro (2)



Os meses mais demandados da SDR foram janeiro (5), outubro (4), abril (3) e setembro (3), em uma média de 1,8 pedidos de acesso à informação por mês.



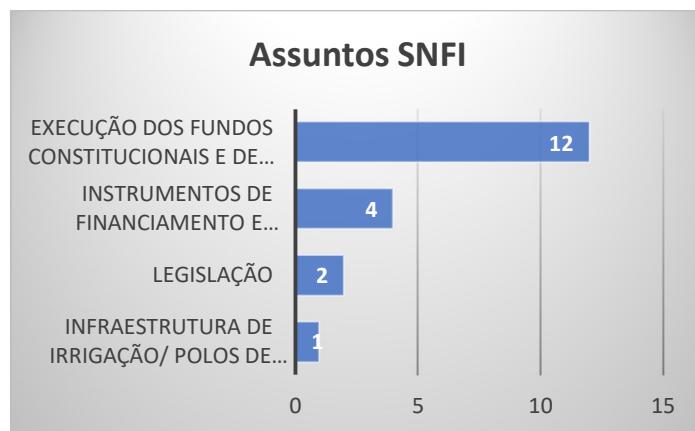
O tempo médio de resposta à pedidos sobre Desenvolvimento Regional e Territorial foi de 16 dias em 2024.



6.3.4. Fundos e Instrumentos Financeiros

Em 2024 foram tratados 19 pedidos de acesso à informação realtivo a Fundos e Instrumentos Financeiros, representando 4,6% do total e representando um aumento de 11,8% em relação as demandas de 2023.

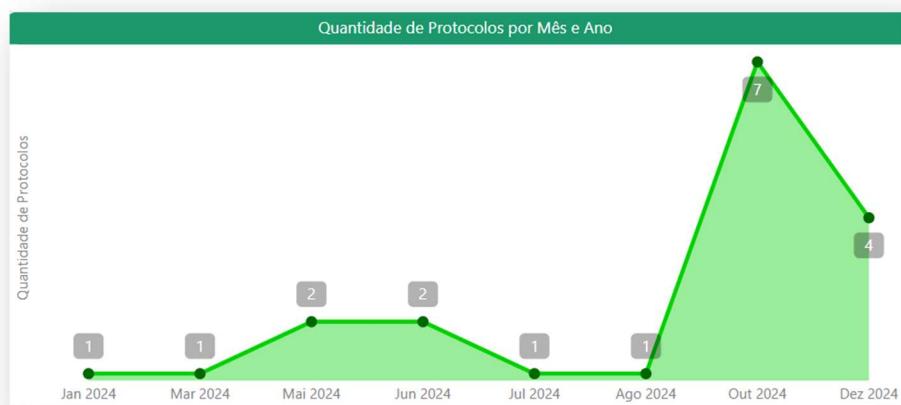
O principal tema tratado pela SNFI foi relativo aos Fundos Constitucionais (13), sendo o interesse a dados ou sobre a execução do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO, o assunto mais demandado (8). Na sequência, informações sobre Fundos de Investimentos (3), Parcerias com o Setor Privado e Programa de Parcerias de Investimentos – PPI (3), foram os eixos de pedidos de informações.



Apenas 4 pedidos especificaram localidade, no caso, Minas Gerais (1), Pernambuco (1), Rio Grande do Sul (1) e São Paulo (1).



Os meses mais demandados sobre o tema de Fundos e Investimentos Financeiros foram outubro (7) e dezembro (4).



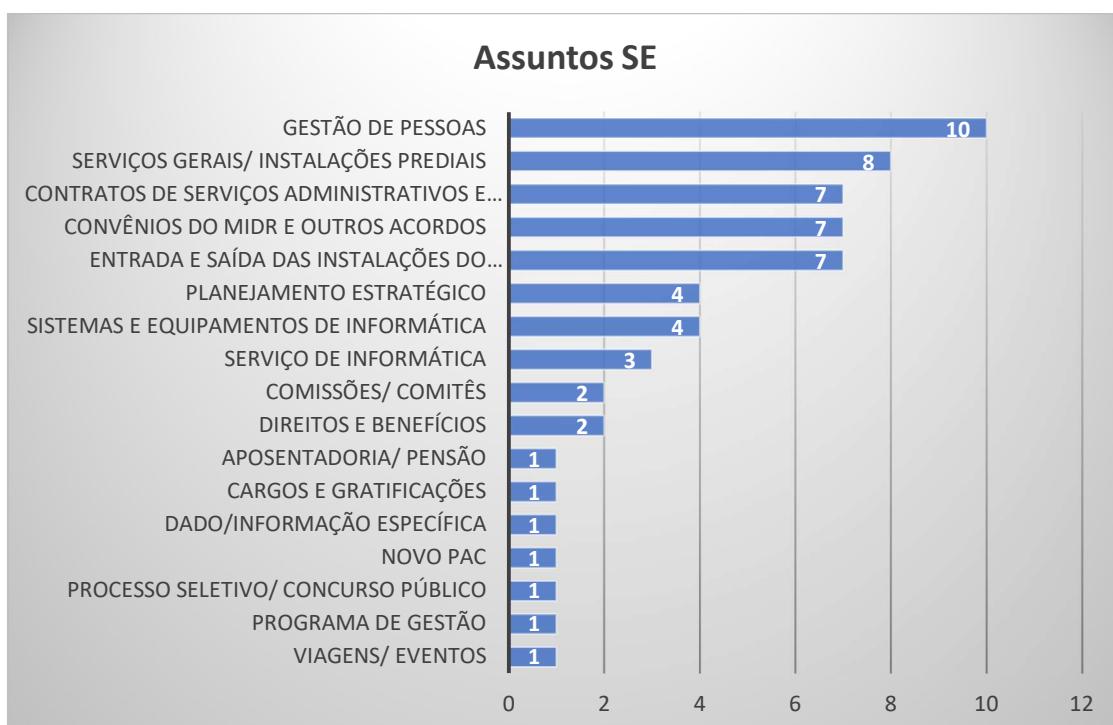
O tempo médio de resposta da Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros foi de 15 dias em 2024.



6.3.5. Secretaria-Executiva

A Secretaria Executiva, ficou responsável por 61 pedidos de acesso à informação, representando 14,8% de total, e uma redução de 45% em relação a 2023.

O eixo mais demandado à Secretaria Executiva evolueu questões de Administração Interna (37 – 60,7%), seguida de consultas sobre Convênios do MIDR e Planejamento Institucional (15 – 24,6%), assuntos relacionados a Administração Financeira, Orçamentária e Prestações de Contas (8 – 13,1%), e por fim, sobre Supervisão Ministerial em relação a Codevasf (1 – 1,6%).



O Distrito Federal (29) foi o que mais direcionou pedidos de informações a Sobre temas de competência da Secretaria Executiva, seguido de São Paulo (5).



Os meses mais demandados da Secretaria Executiva foram julho (8) e março (7), em uma média de 5,1 pedidos de acesso à informação por mês.



O tempo médio de resposta da SE em 2024, foi de 15 dias.



6.3.6. Gabinete do Ministro

O Gabinete do Ministro foi o segundo setor do MIDR em número de pedidos de acesso à informação, com suas unidades recebendo um total de 72 pedidos, o que representou 17,5% do total, com uma redução de 6,5% em relação a 2023.

Desse total, 38 (52,8%) foram demandas da Ouvidoria ou do Serviço de Atendimento, em geral referiu-se a pedidos que foram tratados diretamente pela Ouvidora, por se tratar de informações sobre o Auxílio Reconstrução, ou que estavam facilmente disponíveis para resposta, ou ainda genéricas ou inexistentes na pasta. Na sequência, assuntos técnicos-administrativos (11) do Gabinete do Ministro (15,3%) e assuntos parlamentares relacionados a emendas e outras consultas (8 - 11,1%).

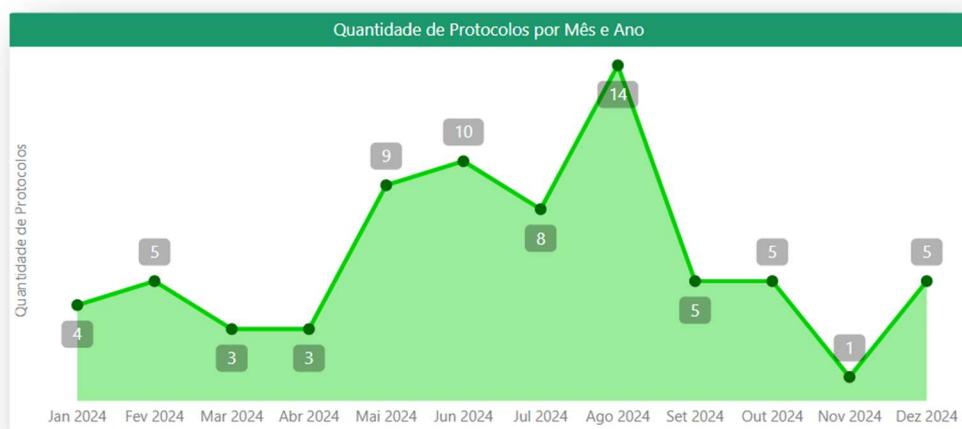
As outras unidades do Gabinete, ficaram com a seguinte distribuição: 5 demandas de Comunicação Social (6,9%), 4 de Controle Interno (5,6%), 4 de Correição (5,6%) e 2 sobre Participação Social e Diversidade (2,8%).



Do total de 72 manifestações, 48 referiam-se a uma localidade específica, sendo a maioria provindos do Rio Grande do Sul (20), do Distrito Federal (14) e São Paulo (6).



Os meses mais demandados foram agosto (14) e junho (10), destacando-se da média de 6 pedidos por mês.



O tempo médio de atendimento à pedidos de informação pelo Gabinete do Ministro e suas unidades foi de 10 dias.



7. PARTICIPAÇÃO NO PLANO ESTRATÉGICO INTEGRADO

Em abril de 2024, a Ouvidoria iniciou sua participação no Plano Estratégico Integrado – PEI, do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, aprovado pela Resolução CEG/MIDR nº 3, de 11 de dezembro de 2023, para o período de 2023 a 2027. Com isso, os resultados do serviço de atendimento do setor passam a ser monitorados por iniciativas e indicadores estratégicos, nos termos do Mapa Estratégico e da Cadeia de Valor do Ministério.

O Planejamento Estratégico é entendido como um processo sistêmico de estabelecimento da estratégia, que pressupõe um adequado entendimento da organização e do contexto em que se encontra inserida, a fim de traçar as iniciativas para se alcançar uma situação futura desejada, buscando sempre maior efetividade dos resultados e eficiência da gestão dos recursos.

Assim, por meio do Plano Estratégico, as organizações estabelecem de maneira consistente, organizada, transparente e lógica, os resultados a serem entregues para a sociedade e os meios que serão adotados para essa finalidade.

Desta forma, a Ouvidoria foi incluída no Eixo Estratégico de Governança e Gestão Corporativa, Subeixo de Comunicação Interna e Externa. Na Cadeia de Valor do MIDR, a Ouvidoria se coloca nos processos institucionais de gestão da Comunicação e de Integridade e Controle.

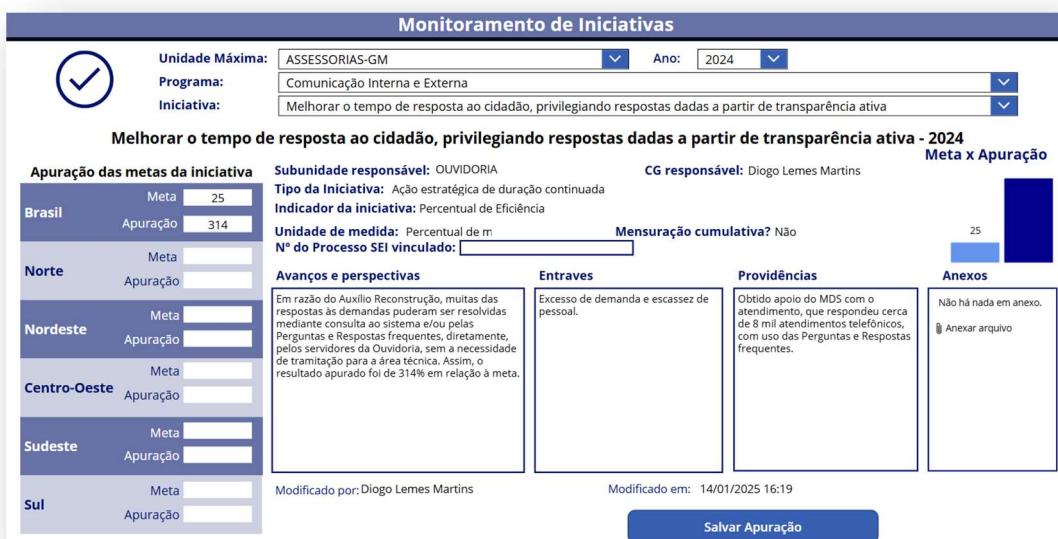
Portanto, centrado no Objetivo Estratégico de garantir a comunicação e interação do MIDR com os públicos internos e externo, a Ouvidoria apresentou como Indicador Estratégico o “Índice de qualidade de atendimento aos usuários com os serviços de ouvidoria”.

Para proceder com o monitoramento do índice supracitado, duas iniciativas foram formalizadas:

- a) melhorar o tempo de resposta ao cidadão, privilegiando respostas dadas a partir de transparência ativa; e
- b) aumentar o número de demandas resolvidas no serviço de atendimento aos usuários.

A Meta estabelecida para a melhora no tempo de resposta ao cidadão, em 2024, foi de tratar diretamente, na Ouvidoria, 25% das demandas recebidas, mediante consulta às informações disponíveis em transparéncia ativa no site do MIDR e outros meios autorizados pela área responsável.

Em razão do Auxílio Reconstrução, muitas das respostas às demandas puderam ser resolvidas mediante consulta ao sistema específico do programa e/ou pelas Perguntas e Respostas Frequentes, diretamente pelos servidores da Ouvidoria, sem a necessidade de tramitação para a área técnica. Por isso, o resultado apurado foi de 314% em relação à Meta.

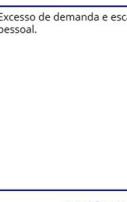
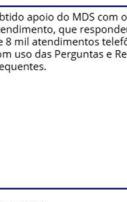


Já a Meta estabelecida para aumentar a resolutividade das demandas, em 2024, foi de 65%. Ressaltamos que as manifestações seriam consideradas "resolvidas" apenas quando não mais persistissem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

Pelas mesmas razões apresentadas anteriormente, muitas demandas do Auxílio Reconstrução puderam ser resolvidas no ato da resposta conclusiva. Por isso, o resultado apurado foi de 142% em relação a Meta.

 Unidade Máxima: ASSESSORIAS-GM Ano: 2024
 Programa: Comunicação Interna e Externa
 Iniciativa: Aumentar o número de demandas resolvidas no serviço de atendimento aos usuários

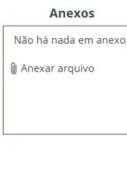
Aumentar o número de demandas resolvidas no serviço de atendimento aos usuários - 2024

Apuração das metas da iniciativa		Subunidade responsável: OUVIDORIA	CG responsável: Diogo Lemes Martins	Meta x Apuração
Brasil	Meta 65 Apuração 142	Tipo da Iniciativa: Ação estratégica de duração continuada Indicador da iniciativa: Percentual de Eficácia Unidade de medida: Percentual Nº do Processo SEI vinculado: <input type="text"/>	Mensuração cumulativa? Não	
Norte	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Com o Auxílio Reconstrução, muitas das respostas às demandas puderam ser resolvidas mediante consulta ao sistema e/ou pelas Perguntas e Respostas frequentes, diretamente, pelos servidores da Ouvidoria, sem a necessidade de tramitação para a área técnica. Assim, o resultado apurado foi de 142% em relação à meta.	Entraves	
Nordeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Excesso de demanda e escassez de pessoal.	Providências	
Centro-Oeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Otimizado apoio do MDS com o atendimento, que respondeu cerca de 8 mil atendimentos telefônicos, com uso das Perguntas e Respostas frequentes.	Anexos	
Sudeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Modificado por: Diogo Lemes Martins	Modificado em: 14/01/2025 16:20	Salvar Apuração
Sul	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>			

Diante do exposto, o Índice do serviço de ouvidoria, em 2024, que tinha por Meta 45% de qualidade de atendimentos a ser alcançado, foi apurado o resultado de 228% de atendimento.

 Unidade Máxima: ASSESSORIAS-GM Ano: 2024
 Objetivo Estratégico: Garantir a comunicação e a interação do MIDR com os públicos interno e externo, priorizando o uso de ferramentas digitais
 Indicador estratégico: Índice de qualidade de atendimento aos usuários com os serviços de ouvidoria

Índice de qualidade de atendimento aos usuários com os serviços de ouvidoria -2024

Apuração dos indicadores estratégicos		Unidade Responsável: OUVIDORIA	Meta x Apuração	
Brasil	Meta 45 Apuração 228	Unidade de medida: Percentual Servidor Responsável: Paula El-Jaick de Barros Franco Yida		
Norte	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Mensuração cumulativa? Não		
Nordeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Análise crítica sobre o atingimento das metas:		
Centro-Oeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Tendo em vista as enchentes no Rio Grande do Sul e posteriormente no Rio Grande do Norte, que ficou sob a gestão do MIDR, a demanda mensal sobre o serviço de atendimento da ouvidoria realizado pelo Fala.Br passou de 73,8, nos meses de janeiro a abril; 668,6, nos meses de maio a setembro; a 272,7, nos meses de outubro a dezembro (não computados os atendimentos respondidos diretamente por outros canais), observando que as demandas recebidas pelo MIDR vêm se regularizando aos poucos. Ao longo de todo o ano de 2023, foram concluídos no MIDR 838 atendimentos pelo Fala.Br. De		
Sudeste	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>	Modificado por: Cristina Abreu Jansen	Modificado em: 25/02/2025 14:46	Salvar alterações
Sul	Meta <input type="text"/> Apuração <input type="text"/>			

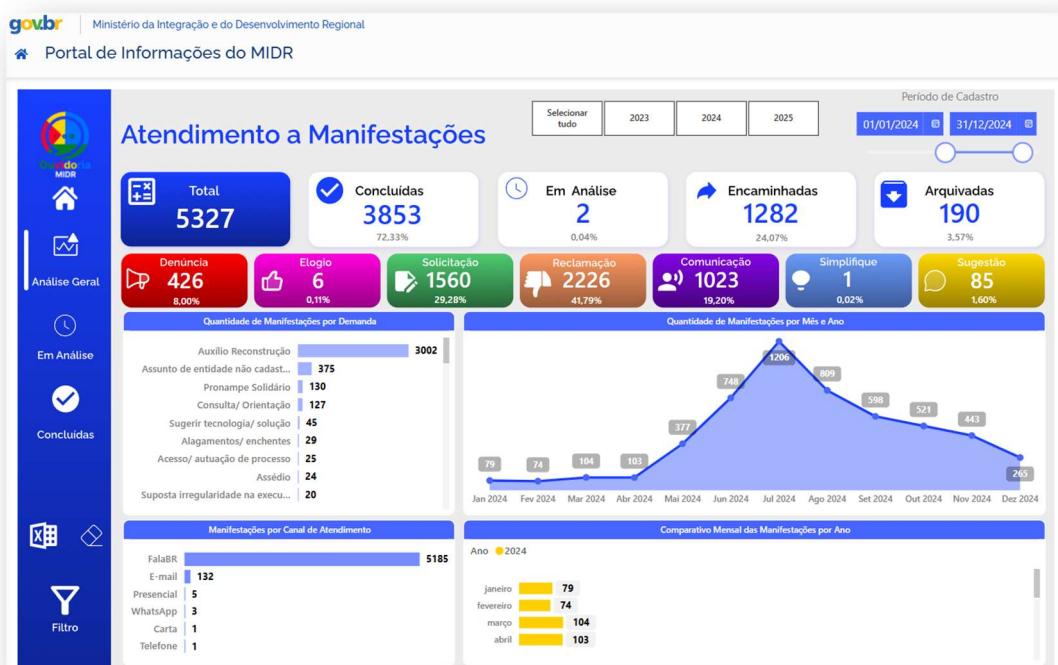
8. PAINÉIS GERENCIAIS

A fim de dispor os gestores do Ministério e a sociedade de informações qualificadas e tempestivas, a Ouvidoria organiza e publica os dados gerados na unidade, em [painéis em Power BI](#).

8.1. Painel de Atendimento a Manifestações

A Ouvidoria realiza atendimentos a manifestações de cidadãos e usuários dos serviços do Ministério, pelo Fala.BR, telefone, WhatsApp, e-mail, carta e atendimentos presenciais.

Para facilitar a análise e a organização dos dados, foi desenvolvido o Painel de Atendimento a Manifestações. Disponível no site do Ministério, o painel pode ser acessado por gestores e cidadãos interessados nas informações prestadas pelos serviços da ouvidoria.



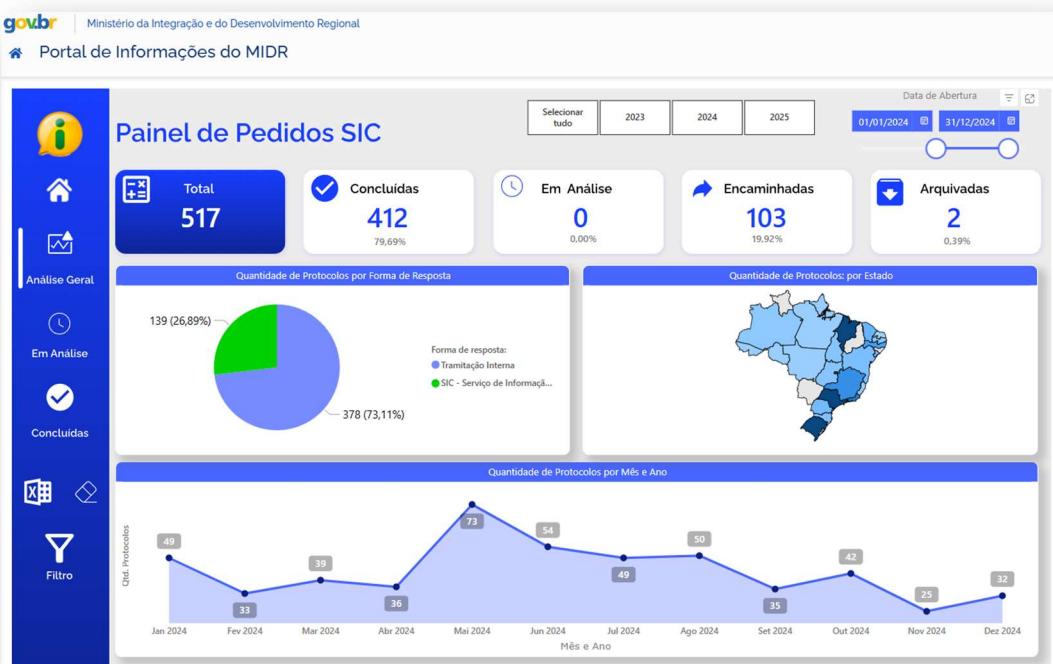
A ferramenta apresenta dados importantes sobre o funcionamento da ouvidoria e está organizada em três seções, estruturadas de acordo com a situação da manifestação: uma visão geral e duas seções específicas para manifestações em análise e concluídas. Essa organização permite a obtenção de métricas detalhadas para cada cenário, como a quantidade de atendimentos, a média de atendimentos,

os tipos de manifestações, os assuntos recorrentes e a análise temporal dos atendimentos.

Além disso, o painel proporciona uma visão analítica abrangente do fluxo de manifestações em diferentes contextos, contribuindo significativamente para a compreensão e a organização das informações.

8.2. Painel de Pedidos de Acesso à Informação

O Painel de Pedidos de Acesso à Informação permite que os usuários acompanhem a prestação do serviço, obtenham dados sobre a quantidade de solicitações em análise, concluídas, encaminhadas ou arquivadas. O painel também oferece uma análise temporal das tramitações, incluindo o tempo médio de resposta para os atendimentos. Além disso, possibilita a identificação das demandas mais recorrentes.



Os pedidos com recursos são apresentados com informações sobre a quantidade e a porcentagem de solicitações da primeira à quarta instância. Para complementar, a página também exibe a quantidade de pedidos por tipo de resposta, especificando quantos tiveram acesso concedido, negado, concedido parcialmente ou foram considerados inexistentes.



O painel trouxe benefícios importantes para a compreensão do fluxo de pedidos de acesso à informação, permitindo uma visão geral das solicitações e fornecendo métricas essenciais para avaliar se nossas atividades estão alcançando resultados significativos. Além disso, contribui para uma maior transparência dos serviços do ministério, proporcionando aos cidadãos um acesso mais claro e acessível às informações.

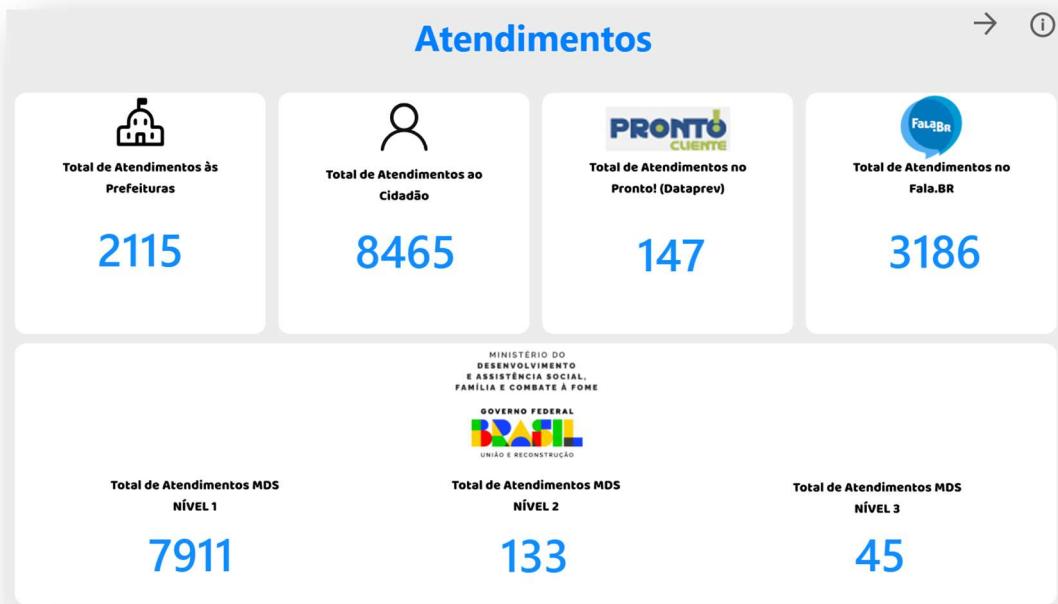
8.3. Painel do Auxílio Reconstrução

Em decorrência da instituição do Auxílio Reconstrução, que aumentou rápida e intensamente a demanda sobre a Ouvidoria do MIDR, surgiu a necessidade de criar um painel específico para os atendimentos sobre o programa.

O Painel do Auxílio Reconstrução, então, reuniu informações como o fluxo de atendimentos, a quantidade de solicitações, os assuntos mais recorrentes e a análise temporal, permitindo visualizar os impactos ao longo do tempo. Além disso, possibilita a visualização dos municípios atendidos, por meio de um mapa do Estado do Rio Grande do Sul.

Além disso, apresenta dados dos atendimentos a beneficiários e agentes municipais, pelo Fala.Br, por telefone, por WhatsApp, e-mail. Também são disponibilizadas informações sobre as demandas registradas pela Ouvidoria no sistema 'Pronto!', da Dataprev, para tratar questões técnicas do sistema, identificadas

pelos agentes municipais e beneficiários, e os atendimentos realizados pelo MDS, sobre o Auxílio Reconstrução, em apoio ao MIDR.



9. PARTICIPAÇÃO NA MENTORIA DO PROGRAMA MEUS

Em julho de 2024, a Ouvidoria-Geral da União – OGU abriu [chamada pública](#) para seleção de unidades de Ouvidoria Setorial do Governo Federal, para participarem da Mentoria de Ouvidorias, no âmbito do Programa MEUS - Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos.

A Mentoria tinha como objetivo ensinar uma metodologia inovadora, desenvolvida pela CGU, de avaliação de serviços com base na escuta ativa e na experiência do usuário, também chamada de UX (User Experience). O objetivo final é de atender adequadamente as necessidades e expectativas de seus beneficiários e assim, promover a melhoria de serviços públicos, a partir do aprimoramento de práticas de fortalecimento da comunicação com o usuário.

Desta forma, para participar, as ouvidorias deveriam selecionar um serviço do seu órgão e indicar participantes tanto da Ouvidoria quanto da área técnica gestora do serviço.

A escolha da Operação Carro-Pipa (OCP) foi devido a importância do programa, enquanto ação emergencial coordenada pelo MIDR e pelo Exército Brasileiro, que distribui água potável para as populações atingidas por seca ou estiagem no semiárido brasileiro.

Em contato com os gestores responsáveis pela OCP, na Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec), imediatamente concordaram em participar do processo seletivo, que viram no projeto uma grande oportunidade para a melhoria do serviço. Como o serviço é prestado em conjunto com o Ministério da Defesa, através do Exército Brasileiro, convidamos gestor daquele órgão, que também prontamente aceitou o convite.

Assim, candidatura foi feita com dois servidores da Ouvidoria, dois da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec) e um do Comando de Operações Terrestres do Exército Brasileiro (COTER/EB/MD).

Após análise da documentação da candidatura e de entrevista com a OGU, o MIDR foi selecionado e participou da mentoria, ao longo de 10 semanas, entre setembro e novembro de 2024, que contou com 8 (oito) oficinas, 8 (oito) reuniões preparatórias das ouvidorias com a OGU e Pesquisa de Campo.

Nas primeiras etapas da mentoria, foram feitas atividades para o melhor entendimento do serviço. Apesar de o serviço de atendimento da Ouvidoria do MIDR receber uma ou outra demanda sobre a OCP todo mês, percebemos que não conhecíamos a dimensão nem o funcionamento do serviço:



Foto 2 - Entrega da água em Bom Jardim.

- A operação proporciona acesso à água potável mensalmente para mais de 1,5 milhão de pessoas.
- De 2023 a 2024, mais de 500 municípios foram atendidos.

- São abastecidas 48.586 cisternas, que funcionam como ponto de abastecimento para residências localizadas a até 500 metros de distância.
- O fornecimento de água visa atender as necessidades básicas de uma família (dessedentação e cocção de alimentos), fixado em 20 litros/dia/pessoa.

A Pesquisa de Campo foi realizada de 21 a 22 de outubro, no interior de Pernambuco, nos municípios de Belo Jardim, Guaranhuns e São Bento do Una, e foi decisiva para o entendimento da abrangência do programa e das necessidades da população vulnerabilizada pela falta de água em decorrência das secas no semiárido brasileiro.

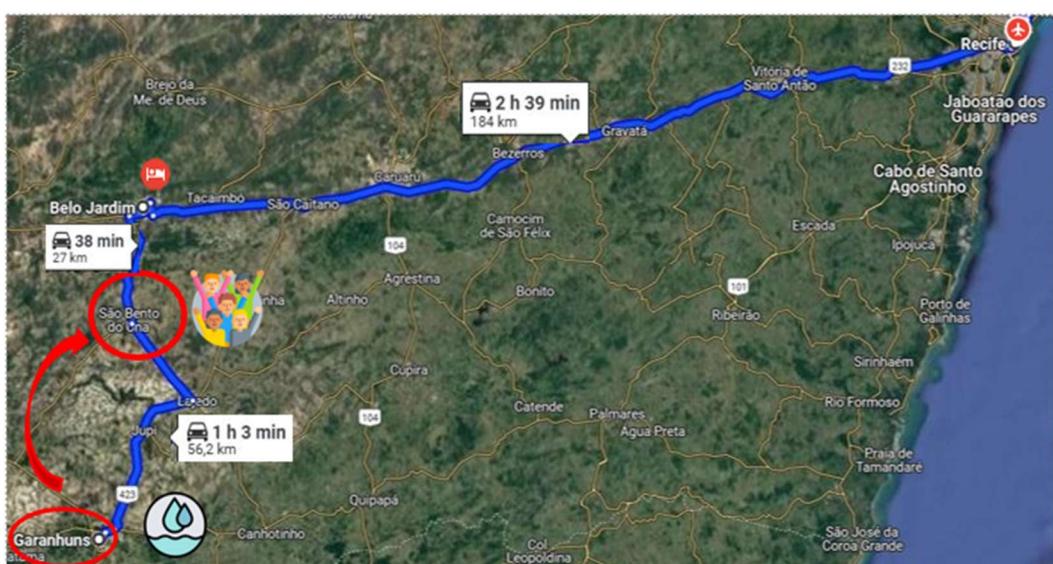


Foto 3 - Viagem para acompanhamento da OCP em Bom Jardim.

No total, os servidores da Ouvidoria e da Sedec entrevistaram 5 beneficiários da OCP, 3 pipeiros, 3 servidores militares do Exército Brasileiro que atuam in loco e 9 servidores de Defesas Civis Municipais e Estaduais, entre entrevistas presenciais e online.



Foto 4 - Entrevista com usuários finais da OCP, em Bom Jardim.



Foto 5 - Acompanhamento do abastecimento dos caminhões-pipa, em Granhuns.

Os resultados foram apresentados no dia 6 de dezembro, em evento de conclusão da Mentoria promovido pela Coordenação-Geral de Avaliação de Serviços Públicos (CGASP/DUSP) da Ouvidoria-Geral da União. Foram identificadas oportunidades de ação para serem priorizadas, que envolvem a modernização de normativos, a integração da OCP com outras políticas públicas através de um grupo de trabalho interministerial e a necessidade de ampliar e melhorar a divulgação de informações sobre a OCP para a população beneficiada e para as Defesas Civis locais.

Oportunidades identificadas e priorizadas

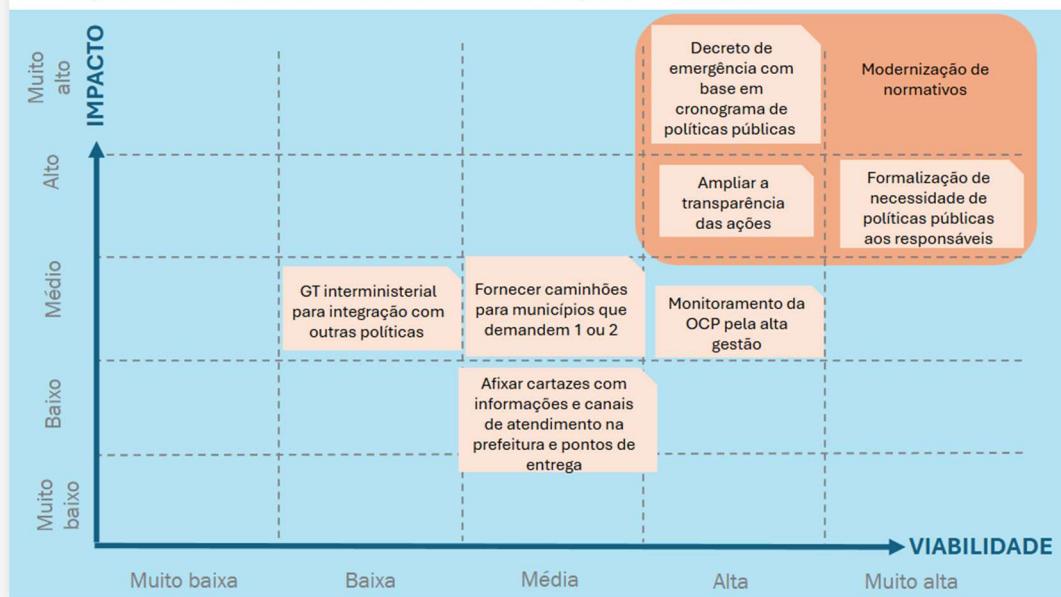


Foto 6 6- Apresentação final da Mentoria.

A Mentoria de Ouvidorias do Programa MEUS ainda objetiva a disseminação da metodologia de avaliação da experiência do usuário (UX), capacitando a Ouvidoria MIDR para atuar como multiplicadora dessa abordagem, ampliando a capacidade de análise e melhoria contínua da qualidade e eficiência de serviços públicos, com base em insights obtidos da escuta ativa de usuários.



Foto 7 7 – Divulgação dos canais de atendimento nos caminhões-pipa.

Desta forma, para a Ouvidoria do MIDR, a OCP é apenas um primeiro passo, já que a Mentoria oferecida pela OGU representa uma oportunidade estratégica para fortalecer a gestão pública e aprimorar os serviços oferecidos aos cidadãos de todo MIDR, promovendo inovação e excelência no atendimento às demandas da sociedade.

10. TRANSPARÊNCIA ATIVA

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

Além disso, a Lei de Acesso à Informação - LAI, [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, estabelece que informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades públicas devam ser obrigatoriamente serem divulgadas, independentemente de requerimentos.

No MIDR, compete à Ouvidoria prestar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e à Assessoria Especial de Controle Interno – AEI responder pelo papel de



autoridade de monitoramento do cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, na forma dos Arts. 9º e 40 da LAI.

Portanto, ao longo de 2024, a Ouvidoria e a AECL, com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação – Aescom e a colaboração de todas as unidades do Ministério, procuraram manter atualizadas as informações no website do órgão, para o cumprimento dos requisitos exigidos pela LAI e pelo Decreto nº 7.724, de 2012, que estabelecem um rol mínimo de informações que devem estar disponíveis no sítio do órgão em transparência ativa.

Além disso, a Ouvidoria estruturou e disponibilizou diversas informações em sua página no website do Ministério, relativas ao Auxílio Reconstrução, que disponibilizou as principais informações do programa, canais de acesso e um painel de atendimento específico referente ao atendimento de agentes municipais e cidadãos gaúchos que foi acrescentado aos já existentes painéis da ouvidoria, com atualização diária, visando a transparência ativa de suas informações e facilitar a comunicação dos usuários com o órgão.

10.1. Informações de divulgação obrigatória

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

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

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

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

Com a criação do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional – MIDR, em 2023, todas as informações do menu “Acesso à Informação” precisaram ser atualizadas, o que foi realizado sob a liderança da Ouvidoria e da Assessoria Especial de Controle Interno – AECl, e com o apoio e a colaboração da Assessoria Especial de Comunicação Social – Aescom e das demais unidades do Ministério.

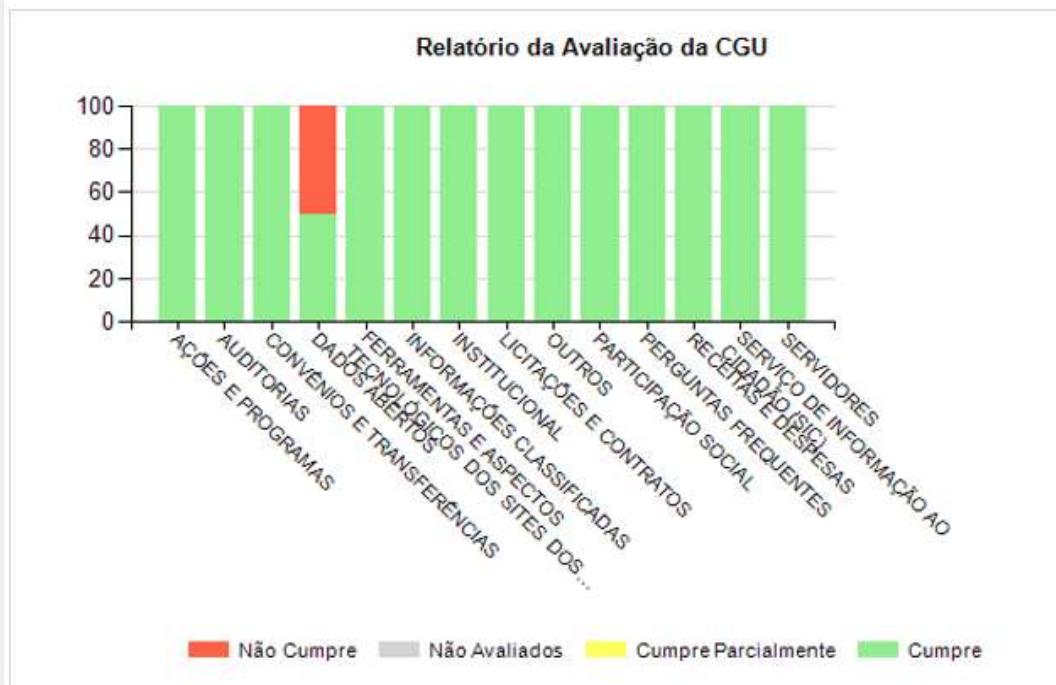
Em 2024, a Ouvidoria acompanhou periodicamente o cumprimento dos itens previstos na transparência ativa. Embora não tenha ocorrido grandes atualizações no site, foram realizados procedimentos praticamente diários para a atualização do “Quem é Quem”, entre outros.

Desta forma, dos 49 itens que os órgãos e entidades devem obrigatoriamente publicar em transparência ativa, contatou-se que 97,9% foram integralmente cumpridos pelo MIDR, enquanto 2,1% não foram cumpridos, conforme demonstra o [Painel Lei de Acesso à Informação](#).



3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre':	48
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumpre':	1
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumpre Parcialmente':	0



Destaca-se que houve apenas 1 item em descumprimento no final de 2024, conforme detalhamento a seguir:

Ações	Item	Assunto	Órgão	Data da Última Atualização	Status
Detalhar	O órgão ou entidade divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	DADOS ABERTOS	MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	19/12/2023	Não Cumpre

Quanto a este item ainda pendente de cumprimento, cabe relatar que na 1^a Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Governança (CEG) de 2025, realizada em 19 de fevereiro, foi deliberado e aprovado a criação de Governança Digital, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, que será o colegiado responsável pela apreciação do Plano de Dados Abertos, pelo qual acredita-se que deve ocorrer ainda no primeiro semestre de 2025, conforme Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação de 2024.

Sobre o tema de Dados Abertos, em 2024, a Ouvidoria apresentou a Nota Técnica que fez um levantamento completo dos dados solicitados em transparência passiva, dos extintos Ministério da Integração Nacional (MI) e Ministério do Desenvolvimento regional (MDR), além deste Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional desde o início da vigência da Lei de Acesso à Informação (16 de maio de 2012) até 31 outubro de 2024, para compor os esforços de composição do aludido Plano.

11. CARTA DE SERVIÇOS

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

Atualmente, o MIDR tem os seguintes serviços no Portal:

11.1. Proteção e defesa civil

- i. [Cadastrar famílias para receberem o Auxílio Reconstrução](#)
- ii. [Receber o Auxílio-Reconstrução](#)
- iii. [Participar dos cursos a distância da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil](#)
- iv. [Solicitar a distribuição emergencial de água potável, por meio da Operação Carro-Pipa Federal \(OCP\)](#)
- v. [Solicitar o recebimento de avisos e alertas de riscos de desastres e eventos adversos, da Defesa Civil](#)
- vi. [Solicitar recursos para assistência humanitária a população atingida por desastre](#)
- vii. [Solicitar recursos para obras ou serviços emergenciais para a prevenção ou a redução de riscos de desastres](#)
- viii. [Solicitar recursos para reconstrução de infraestrutura pública destruída ou danificada por desastre](#)

- 
- ix. [Solicitar recursos para restabelecer serviços essenciais, em áreas atingidas por desastre](#)

11.2. Segurança Hídrica

- i. [REIDI Irrigação](#)
- ii. [Selo Aliança pelas Águas Brasileira](#)

11.3. Desenvolvimento Regional

- i. [Estratégias Rotas de Integração Nacional \(ROTAS\)](#)

Em 2024, a Ouvidoria atuou na inclusão dos serviços [Cadastrar famílias para receberem o Auxílio Reconstrução](#) e [Receber o Auxílio-Reconstrução](#), no [Portal Único Gov.Br](#), com o apoio da SGD/MGI.

12. PARTICIPAÇÃO EM ÓRGÃOS COLEGIADOS

12.1. Comitê de Ouvidorias - MIDR E Vinculadas

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

Compõem o Comitê, além da Ouvidoria do MIDR, as ouvidorias das seguintes entidades vinculadas ao órgão:

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

Em 2023, durante as atividades do Comitê, verificou-se que as ouvidorias da Sudam, da Sudene e da Sudeco acumulam o papel de ouvidoria do Fundo Constitucional de Financiamento do Norte – FNO, do Fundo Constitucional de

Financiamento do Nordeste – FNE e do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO, respectivamente, e que, no âmbito do FCO, havia sido regulamentado fluxo de trabalho, junto ao banco operador, com o estabelecimento de procedimentos e responsabilidades claros, para oferecer segurança e eficiência na prestação dos serviços, para os cidadãos, e dispor a alta gestão de informações completas e tempestivas.

Por isso, a Ouvidoria do MIDR promoveu, junto à Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros – SNFI, em Brasília, no dia 29 de abril de 2024, encontro com as ouvidorias e os bancos operadores dos Fundos Constitucionais, para o compartilhamento da boa-prática, para troca de experiências e a identificação de oportunidades de melhorias.



Foto 8 - Reunião com as Ouvidorias dos Fundos Constitucionais de Financiamento, bancos operadores e SNFI.

A partir das discussões e considerações do grupo, também se identificou a necessidade de maior divulgação das ouvidorias dos Fundos, para que os usuários tenham conhecimento da instância responsável pelo recebimento e pelo monitoramento da resolução de suas demandas.

No próprio website do MIDR, então, foram colocados em destaque os canais de atendimento das ouvidorias dos Fundos Constitucionais de Financiamento.

The screenshot shows the gov.br website's navigation bar at the top, followed by the specific page for the Ministry of Regional Integration and Development (MIDR). The page title is "Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional". Below the title is a search bar with a placeholder "O que você procura?" and a magnifying glass icon. The main content area contains a hierarchical menu of services, with the "Canais de Atendimento" section expanded to show various contact options like Ouvidoria, Comissão de Ética, Corregedoria, and Segurança da Informação.

12.2. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS

Pelo art. 5º da [Portaria MIDR nº 2.016, de 21 de junho de 2023](#), a Ouvidoria foi designada a presidir os trabalhos da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS, do MIDR.

12.3. Comissão Interna para Implementar a LGPD

Pela [Portaria MIDR nº 1.833, de 1º de junho de 2023](#), foi instituída a Comissão Interna para implementar a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, no âmbito do MIDR, sob a coordenação da Ouvidoria, como responsável pelas atividades de Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

Ao longo de 2024, por iniciativa e sob a liderança da Secretaria-Executiva da Pasta, visando a eficiência operacional, economia de recursos humanos e otimização de processos normativos, foram feitas discussões e trabalhado em novo normativo, no sentido de unificar os Comitês de Governança Digital, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais. No final do ano, a minuta do novo normativo estava quase pronta para ser submetida à aprovação do Comitê Estratégico de Governança – CEG, para posterior publicação.

Em relação aos trabalhos de adequação à LGPD, colocamos, incialmente, que no Poder Executivo, compete à Secretaria de Governo Digital – SGD, como órgão

central do [Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – Sisp](#), a responsabilidade de apoiar ações de fomento à segurança da informação e à proteção a dados pessoais nos diversos órgãos e entidades do sistema, como o MIDR.

Nesse sentido, pela [Portaria SGD nº 852, de 28 de março de 2023](#), instituiu o Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI, com o objetivo de elevar a maturidade e a resiliência dos órgãos e entidades, em termos de privacidade e segurança da informação, no âmbito do Sisp.

Para tanto, o Capítulo IV, da Portaria, trouxe a previsão de preenchimento periódico de um Framework de Privacidade e Segurança da Informação, que consiste em uma planilha para avaliação de controles de Privacidade e Segurança implementados, para monitoramento pela SGD.

Em 2024, foram preenchidas e enviadas, à SGD, as avaliações dos Ciclos 2 e 3, pelo Framework.

Diante da relevância do tema, a evolução dos trabalhos de implementação dos controles está sendo monitorado pela alta gestão do Ministério, nas reuniões do Comitê Estratégico de Governança – CEG. Por isso, foram feitas apresentações nas reuniões de setembro e de dezembro de 2024, do colegiado.

Quanto ao resultado das avaliações, o MIDR permanece no nível básico de adequação, tendo sido aferidos os seguintes índices, pelo Framework, em escala de 0 a 1:

	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3
Índices de Segurança:	0,34	0,35	0,37
Índices de Privacidade:	0,45	0,42	0,46

A fim de buscar evoluir na implementação dos controles, em 2024, foram realizadas cinco ações principais: seminário, campanhas internas, elaboração da Política de Proteção de Dados Pessoais, desenvolvimento de processo de orientação para a realização de inventário de dados pessoais e elaboração de modelo de inventário de dados pessoais.

12.3.1. Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais: MIDR e Vinculadas pela Privacidade e Segurança das informações

Em abril de 2024, foi realizado o seminário “[Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais: MIDR e Vinculadas pela Privacidade e Segurança das Informações](#)”.

O evento foi promovido em parceria com as entidades vinculadas ao Ministério, de forma presencial e com transmissão pelo Youtube, e contou com palestras de profissionais da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, da Secretaria de Governança Digital – SGD, da Controladoria-Geral da União e do Instituto Federal do Sudeste/MG, especialistas no tema, em quatro dias de encontro.

Foram abordados assuntos como a Política de Proteção de Dados e Segurança da Informação – PPSI, fiscalização realizada pela ANPD, relação da Lei de Proteção de Dados Pessoais com a Lei de Acesso à Informação, entre outros.



Foto 9 9- *Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais - dia 08/04/2024, nas instalações do MIDR.*



Foto 10 10- Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais - [dia 09/04/2024, nas instalações da CODEVASF](#).



Foto 11 11 - Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais - [dia 10/04/2024, nas instalações da Sudeco](#).



Foto 12 - Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais - dia 11/04/2024, nas instalações da ANA.

12.3.2. Campanhas internas

Ao longo dos meses de abril e maio, foram publicados, internamente no MIDR, por e-mail e no fundo de tela dos computadores, informes com esclarecimentos de conceitos e orientações sobre a LGPD, e divulgada a relação de [Perguntas e Respostas frequentes](#), disponibilizada na página do Encarregado, no website do MIDR.



12.3.3. Política de Proteção de Dados Pessoais

Foi elaborada proposta de normativo para instituir a Política de Proteção de Dados Pessoais do MIDR, que até o final de 2024, aguardava parecer da Consultoria Jurídica, para que os demais procedimentos necessários à sua publicação fossem concluídos.

12.3.4. Modelo de inventário de dados pessoais

A partir do modelo de inventário de dados pessoais disponibilizado pela SGD, foram feitas reflexões sobre como torná-lo um instrumento de apoio na identificação e no monitoramento dos controles de privacidade relacionados no Framework.

Nesse sentido, o novo modelo de inventário desenvolvido, conta com a itens de identificação de informações e perguntas de avaliação, elaborados a partir dos controles de privacidade do Framework.

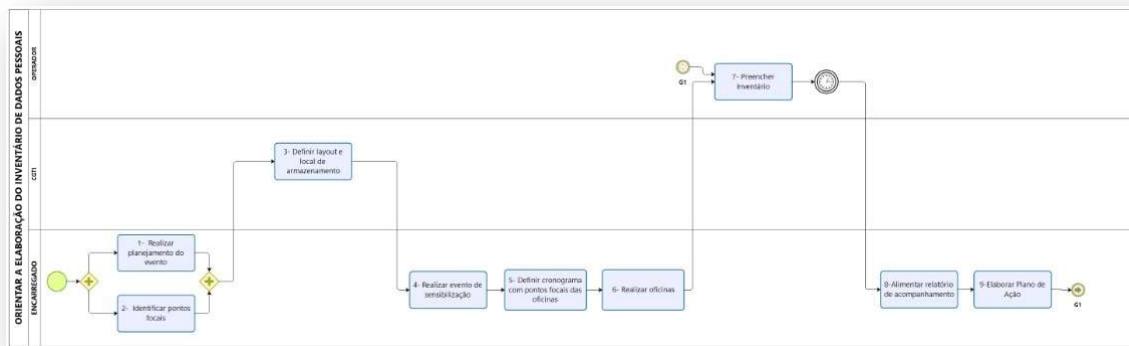
No modelo, cada informação preenchida ou resposta a pergunta retorna a avaliação de um ou mais itens do Framework. Em outra tabela, então, realiza-se a média de avaliações dos serviços e processos do Ministério.

PPSI - Controles de Privacidade - INVENTÁRIO										Avaliação do cumprimento do PPSI				
1. Informações gerais														
1.1 Nome do serviço ou processo:										Serviço de Atendimento a Manifestações de Ouvidoria				
1.2 Controlador:	MIDR									GM	Unidade:	Ouvidoria		
1.2.1 Órgão interno responsável:	Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023 E Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023.									Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023 E Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023.	10	10	10	10
1.2.2 Norma que estabelece as responsabilidades e os papéis dos agentes que realizam o tratamento dos dados pessoais:										Ouvidor(a)/ MIDR	10	10	10	10
1.3 Encarregado:	CGU									CGU	10	10	10	10
1.4 Operador terceiro:										Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023, Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023, Art. 16, §2º do Decreto nº 9.492/2019	10	10	10	10
1.4.1 Contrato/ norma que autoriza o compartilhamento de dados com o operador:	Portaria nº 3.479, de 7 de novembro de 2023, Portaria nº 2.771, de 25 de agosto de 2023, Art. 16, §2º do Decreto nº 9.492/2019									Entidades responsáveis pela adoção das providências necessárias ao atendimento da demanda	10	10	10	10
1.5 Outros órgãos ou entidades com os quais os dados pessoais são compartilhados:	Entidades responsáveis pela adoção das providências necessárias ao atendimento da demanda									Art. 16, §3º do Decreto nº 9.492/2019	10	10	10	10
1.5.1 Contrato/ norma que autoriza o compartilhamento de dados com o órgão ou entidade:	Art. 16, §3º do Decreto nº 9.492/2019									Nacional	10	10	10	10
2. Finalidade do tratamento de dados pessoais														
2.1 Finalidade(s) do tratamento de dados pessoais	Realizar o atendimento às demandas dos usuários de serviços do MIDR									Realizar o atendimento às demandas dos usuários de serviços do MIDR	10	10	10	10
2.2 Hipótese do art. 7º da LGPD:	Cumprimento de Obrigações Legais									Cumprimento de Obrigações Legais	10	10	10	10
2.3 Base legal que fundamenta o tratamento dos dados pessoais:	Lei nº 13.460/2017									Lei nº 13.460/2017	10	10	10	10
2.4 Abrangência ou área geográfica dos tratamentos de dados pessoais:	Nacional									Nacional	10	10	10	10
3. Mapeamento do fluxo do tratamento dos dados pessoais														
Fase	Atividade de tratamento	Responsável pela atividade	Finalidade do tratamento	Momento em que a finalidade do tratamento deixa de existir	Procedimentos para o término do tratamento	Fonte dos dados e ambiente de tratamento (sistema, nuvem)	Compartilhamentos e transferências para o operador terceiro ou outras instituições	Finalidade do compartilhamento ou transferência		10	10	10	10	10
1a	Receber manifestação de ouvidoria, contendo dados pessoais próprios e/ou de terceiros	Ouvidoria do MIDR	Obter os dados necessários para a resolução da demanda e a resposta ao usuário	Com o cadastro da demanda no Faia.Br	1 - Exclusão do e-mail, da mensagem e dos arquivos recebidos 2 - Envio de correspondências físicas para o arquivo corrente 3 - Pseudonimação e	E-mail, carta, SEI, Whatsapp, Faia.Br	CGU	Cumprimento legal de tratamento das demandas pelo Faia.Br		10	10	10	10	10

Ao final de 2024, foi realizada uma primeira aplicação piloto, com unidade do Ministério, para ajustes.

12.3.5. Processo para orientar a elaboração do inventário de dados pessoais

A fim de que se tivesse um fluxo claro de trabalho, para promover a elaboração dos inventários de dados pessoais no Ministério, a Ouvidoria solicitou o apoio da Diretoria de Gestão Estratégica com o desenvolvimento do processo.



Como resultado, foram definidas as seguintes atividades, que serão realizadas em 2025:

1. Planejar evento de sensibilização da necessidade da realização do inventário e de apresentação do modelo a ser utilizado;
2. Identificar pontos focais para apoiarem a realização dos trabalhos nas áreas;
3. Definir layout e local de armazenamento e controle dos inventários realizados;
4. Realizar evento de sensibilização da necessidade da realização do inventário e de apresentação do modelo a ser utilizado;
5. Definir cronograma de oficinas de orientação para a realização dos inventários, com os pontos focais;
6. Obter inventários preenchidos;
7. Elaborar relatório de acompanhamento;
8. Elaborar Plano de Ação para tratar os riscos identificados a partir dos inventários.

12.4. Comitê de Governança Digital

O Ouvidoria integra o Comitê de Governança Digital – CGD do MIDR, instituído pela [Portaria nº 2.608, de 7 de agosto de 2023](#), na qualidade de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

Sob a coordenação da Secretaria-Executiva, o CGD aprovou, em 2024, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do MIDR – PDTIC, para o período de 2024 – 2027.

Além disso, assim como na Comissão Interna para Implementar a LGPD, o Comitê de Governança Digital atuou, sob a liderança da Secretaria-Executiva da Pasta, na elaboração do normativo para unificar os Comitês de Governança Digital, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, visando a eficiência operacional, economia de recursos humanos e otimização de processos normativos.

12.5. Instância Interna de Integridade do MIDR

O Programa de Integridade do MIDR, instituído pela da [Portaria nº 3.124, de 9 de outubro de 2023](#), identifica as Instâncias Internas de Integridade da Pasta, dentre elas a Ouvidoria, e lhes atribui a responsabilidade de, em conjunto e sob a coordenação da Unidade de Gestão da Integridade, promoverem a sua implementação.

Nesse sentido, foi publicado o [Plano de Ação 2024-2025](#), reunindo um conjunto de atividades a serem desenvolvidas, no período, para a promoção da integridade no âmbito da Pasta.

No âmbito do colegiado, então, a Ouvidoria participou da realização de diversas ações, como campanhas internas, seminário, além do projeto "Caravana da Integridade".

Em relação às campanhas internas, destacamos a divulgação de orientações sobre transparência e acesso à informação, proteção de dados pessoais e combate ao assédio.

EMPATHIA
EM AÇÃO: UNIDOS CONTRA O ASSÉDIO

ALÔ, CHEFIAS!

Você sabe identificar quando um servidor do seu setor está sendo vítima de assédio sexual?

Alguns sinais:

- Perda de interesse pelo trabalho e do prazer de trabalhar, resultando em uma baixa produtividade;
- Servidor com instabilidade emocional
- Servidor que tem um quadro repetitivo de doenças
- Servidor com tendência de isolamento e com sentimento de culpa, dentre outros.

Lembre-se sempre que a melhor maneira de combate o assédio é com a sua prevenção!

PARA MAiores Eclarecimentos SOBRE SITUAÇÕES QUE SE ENQUADRAM COMO ASSÉDIO SEXUAL, PROCUREM OS CANAIS DE DENÚNCIA DO MIDR.

OUVIDORIA

- falabr.cgu.gov.br
- 61-2034-4444
- ouvidoria@mdr.gov.br
- Atendimento presencial
Esplanada dos Ministérios, Bloco E, sala T-81

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL GOVERNO FEDERAL MÍDRI UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA

O site do MIDR atendeu a todas as normativas de Transparéncia Ativa da Controladoria Geral da União (CGU), resultado do esforço conjunto de servidores e colaboradores.

Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), as informações de interesse público são proativamente divulgadas no menu principal "Acesso à Informação", conforme o art. 8º.

O objetivo é sempre oferecer um site de fácil navegação, com a localização rápida de informações para os cidadãos.

Destacamos a importância da divulgação espontânea, conforme as diretrizes da LAI (art. 3º, II), visando reduzir demandas nos canais de transparéncia passiva e minimizar custos. Entre em contato com a **Ouvintoria ou a AESCOM** para continuar colaborando.

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

LGPD

DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

Dados pessoais são informações relacionadas a pessoa natural identificada, como nome completo, número de telefone, endereço, remuneração, data de nascimento, ou identificável, como hábito de consumo, prontuário de saúde, localização via GPS.

E O QUE SÃO DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS?

Dados pessoais sensíveis são informações que exigem uma proteção mais rigorosa, como origem racial ou étnica, crença religiosa, opinião política, dados sobre saúde ou vida sexual.

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

O tema LGPD também foi tema do evento "Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais: MIDR e vinculadas pela privacidade e segurança das informações", no mês de abril, promovido, em conjunto, com os Encarregados pelo Tratamento de Dados Pessoais das entidades vinculadas ao MIDR.



Foto 13 13 - Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais - dia 08/04/2024, nas instalações do MIDR.

Destacamos ainda o início do projeto "Caravana da Integridade", estruturado no sentido de promover a cultura da integridade junto às entidades vinculadas ao Ministério, mediante a realização de encontros, organizados em duas etapas: na primeira, a Ouvidoria, a Corregedoria e a Assessoria Especial de Controle Interno do MIDR realizam uma apresentação, para a alta gestão da vinculada, sobre temas relevantes de suas respectivas áreas de atuação; em seguida, são realizadas reuniões bilaterais, com os respectivos pares, da vinculada.

Nas reuniões bilaterais, busca-se conhecer o trabalho desenvolvido e os principais desafios enfrentados, pelas unidades de integridade das vinculadas, são realizadas trocas de experiências e boas-práticas, identificadas oportunidades de apoio e colaboração. Ao final da visita, é elaborado relatório, com a apresentação dos achados e sugestões de providências para o fortalecimento das estruturas de integridade da vinculada.



Foto 14 14 – Visita à SUDECO, com a Caravana da Integridade, em 21/06/2024.



Foto 15 15 – Visita ao DNOCS, com a Caravana da Integridade, em 05/08/2024.

12.6. Supervisão Ministerial

A Ouvidoria compõe a equipe de Supervisão Ministerial de entidades vinculadas, no âmbito do MIDR, instituída pela [Portaria nº 3.562, de 14 de dezembro de 2022](#), visando o aprimoramento da gestão, orientação, coordenação, controle e avaliação das atividades finalísticas.

As competências atribuídas à Ouvidoria, no art. 9º da Portaria, envolvem atividades de compartilhamento de boas-práticas e assistência técnica, para o fortalecimento institucional das unidades de ouvidoria das entidades vinculadas.

Nesse sentido, a Ouvidoria do MIDR busca estar sempre disponível para as ouvidorias vinculadas, seja para assessoramento, apoio técnico, institucional, compartilhamento de ações.

Em 2024, foram realizadas atividades de fortalecimento técnico e institucional das ouvidorias dos Fundos Constitucionais, com o apoio da Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros - SNFI, e visitas técnicas, pelas "Caravanas de Integridades", junto à Corregedoria e à Assessoria Especial de Controle Interno.

Além disso, o colegiado da Supervisão Ministerial realizou diversos encontros, ao longo do ano, visando a atualização e o aperfeiçoamento da [Portaria nº 3.562, de 14 de dezembro de 2022](#).

12.7. Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade

Conforme art. 3º, da [Portaria nº 1.258, de 30 de março de 2023](#), a Ouvidoria integra do Comitê Permanente de Gênero, Raça e Diversidade no âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional e entidades vinculadas (), coordenado pela Assessoria de Participação Social e Diversidade, com participação em atividades que objetivam transversalizar a igualdade de gênero, étnico-racial e o respeito à diversidade, na elaboração de políticas públicas de integração e desenvolvimento regional.

Em 2024, representante da Ouvidoria atuou como membro da Mesa Diretora do Comitê, no apoio administrativo, tendo realizado as memórias de reunião, pesquisas internas e outros documentos.

No Plenário do Comitê, participou da elaboração do Plano de Trabalho para 2024 e 2025, da realização de campanhas e eventos e dos procedimentos para contratação de consultoria para adesão ao Selo de Igualdade de Gênero para Instituições Públicas (PNUD).

12.8. Comissão Permanente de Avaliação de Documentos

Em 2024, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do MIDR, instituída pela [Portaria nº 1.790, de 26 de maio de 2023](#), atuou, sob a coordenação dos responsáveis pelos serviços arquivísticos da Pasta, na elaboração do Código de Classificação de Documentos e Tabela de Temporalidade das áreas finalísticas da Pasta.



Em dezembro de 2024, a proposta desenvolvida recebeu o aval da equipe Regional Brasília, do Arquivo Nacional, para o prosseguimento dos trâmites para a aprovação junto àquele órgão.

12.9. Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema de Segurança Pública - FNOSP

A Ouvidoria do MIDR integra o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública, instituído pelo [Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019](#), representando a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil.

Em 2024, destacamos a realização, pelo colegiado, coordenado pelo Ouvidor-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública, de discussões sobre o fortalecimento e o aparelhamento das ouvidorias de segurança pública e o controle e a participação na atividade policial.

12.10. Comitê Interministerial da Política Pública de Juventude – COIJUVE

Integrante da Ouvidoria foi designado membro suplemente do Comitê Interministerial da Política Pública de Juventude – COIJUVE, presidido pela Secretaria Nacional de Juventude da Secretaria-Geral, da Presidência da República, para representar o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

O Comitê, instituído pelo [Decreto nº 11.572, de 20 de junho de 2023](#), tem como objetivo promover a gestão e o monitoramento das políticas públicas do Governo federal para a juventude.

No âmbito do Comitê, em 2024, os representantes do MIDR levantaram informações a respeito de políticas públicas, direcionadas a pessoas com idade entre 15 e 29 anos, existentes na pasta, para que fossem apresentadas ao Senhor Presidente da República.

Além disso, destacamos reuniões do Comitê, realizadas para tratar do Plano Nacional de Juventude; da criação do Fundo Nacional de Juventude; do Pacto pela Juventude; e do grupo oficial de engajamento das juventudes no G20 Youth20 (Y20) liderado pelo Brasil, em 2024.

12.11. Comitê do Auxílio Reconstrução

Com a publicação da [Medida Provisória nº 1.219, de 15 de maio de 2024](#), e a definição de que a condução do Auxílio Reconstrução seria feita pela Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec, a Ouvidoria do MIDR foi chamada imediatamente para auxiliar nos trabalhos e, posteriormente, a compor o Comitê do Auxílio Reconstrução, instituído pela [Portaria nº 1.936, de 29 de maio de 2024](#).

A Ouvidoria do MIDR, portanto, auxiliou a Sedec e a Casa Civil da Presidência da República, desde o início do programa. Inicialmente, participou da definição de diretrizes e critérios para desenvolvimento do sistema que receberia os cadastros das famílias elegíveis ao programa, junto à Dataprev. Pela urgência de atendimento à população gaúcha, esses trabalhos foram intensos e ininterruptos, de modo que cerca de 10 dias após a publicação da Medida Provisória, a primeira versão do sistema foi disponibilizada para as prefeituras.

Em seguida, com o apoio da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos – MGI, a Ouvidoria incluiu os serviços "[Cadastrar famílias para receberem o Auxílio Reconstrução](#)", para as prefeituras, e "[Receber o Auxílio-Reconstrução](#)", para os cidadãos, no Portal de Serviços do Governo Federal.

Além disso, desenvolveu, junto com os responsáveis pelo programa, para disponibilização [na página do programa na internet](#), um banco de Perguntas e Respostas Frequentes.

A partir do lançamento do programa, conforme detalhado no capítulo específico sobre o Serviço de Atendimento, a Ouvidoria atuou intensamente no atendimento a beneficiários e gestores públicos municipais.

Inclusive, ressaltamos que a equipe do Ministério do Desenvolvimento e da Assistência Social – MDS, que estava atuando na força-tarefa de apoio ao Rio Grande do Sul, incluiu a Ouvidoria do MIDR em grupo de WhatsApp, denominado Emergência no SUAS, criado para apoiar os assistentes sociais municipais responsáveis pela implementação dos programas de apoio às pessoas atingidas pelo desastre.

O grupo de WhatsApp e as interações individuais dele decorrentes possibilitaram que a Ouvidoria levasse, em tempo real, informações e orientações dos gestores do programa para os agentes municipais, e a identificação de

problemas e dificuldades dos agentes municipais para os gestores do programa e para a Dataprev.

Destacamos a seguir algumas situações em que a atuação da Ouvidoria como canal de comunicação entre os agentes municipais e os responsáveis pelo programa foram fundamentais:

a) A Ouvidoria prestou apoio técnico quanto à forma de preenchimento e salvamento das planilhas de cadastro das famílias no sistema do Auxílio Reconstrução. Como a Ouvidoria também estava em contato direto com a equipe da Dataprev, recebia orientações e multiplicava para os agentes municipais. Além disso, levava as dificuldades e os problemas técnicos identificados, em tempo real, de modo que a equipe da Dataprev resolia, quase sempre, de forma imediata.

b) Na disponibilização do resultado do primeiro processamento de dados, o sistema acusou óbito de pessoas, incorretamente. Assim que os requerentes relataram a situação aos agentes municipais, estes avisaram a Ouvidoria, que alertou a Dataprev. Assim, rapidamente o problema técnico que estava causando o erro foi identificado e corrigido pela empresa. Além disso, as pessoas puderam ser tranquilizadas imediatamente pelas prefeituras, com a informação de que a situação já havia sido levada ao conhecimento do governo federal, que já estava providenciado a correção.

c) Localidades que as prefeituras afirmavam que haviam sido atingidas pelos eventos climáticos não estavam sendo aprovadas. A situação foi levada pela Ouvidoria aos gestores do programa, que verificaram que em alguns casos, como deslizamentos, inundações de pequenos córregos e outros, não puderam ser identificadas pelas imagens satélite, utilizadas no desenho do polígono de áreas afetadas pelas instituições oficiais. Além disso, o Google não tinha boa precisão no posicionamento de algumas localidades. Como resultado, a alta gestão determinou a realização de vistorias *in loco*, para a complementação de informações, e foi desenvolvido módulo no sistema para que as prefeituras pudessem posicionar, manualmente, endereços no mapa, nos casos de baixa precisão do Google.

d) Famílias moradoras de áreas rurais estavam sendo reprovadas, em função de o sistema acusar pendência, por diversas famílias terem o mesmo endereço. As prefeituras esclareceram para a Ouvidoria que nessas localidades não há numeração que diferencie os endereços. A Ouvidoria, então, levou para a alta gestão, que realizou reunião online com os agentes municipais e acatou ideia

proposta de criação de módulo no sistema para inclusão do número da unidade consumidora de energia das residências, para a individualização.

Pelo sistema do Auxílio Reconstrução, foi possível comprovar o direito de mais de 400 mil famílias. No entanto, algumas situações ainda ficaram sem resolução pelo sistema. A Sedec solicitou à Ouvidoria, então, que recebesse e realizasse análise prévia desses pedidos, pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Ao final do ano, os pedidos de reconsideração de reprovações, pelo SEI, continuavam sendo recebidos, tratados e encaminhados com sugestões de providência para a Sedec.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024, da Ouvidoria do MIDR, foi de muito trabalho e de muitas entregas importantes, dentre as quais, destacamos:

- atendimento a 3.853 manifestações, pelo Fala.Br, sendo que 3.319, foram tratadas diretamente, pela Ouvidoria, sem demandar as áreas técnicas responsáveis, mediante consulta a base de Perguntas e Respostas frequentes e ao sistema do Auxílio Reconstrução;
- atendimento a 412 Pedidos de Acesso à Informação;
- atendimento a 1.718 demandas de agentes municipais e a 8.173 de beneficiários do Auxílio Reconstrução, por WhatsApp;
- participação no Plano Estratégico Integrado – PEI, para o período de 2023 a 2027, com o serviço de atendimento, que passou a ter suas iniciativas e indicadores estratégicos monitorados, nos termos do Mapa Estratégico e da Cadeia de Valor do Ministério;
- organização e publicação dos dados gerados no serviço de atendimento a manifestações de ouvidoria, no serviço de atendimento a pedidos de acesso a informação e nos serviços prestados pela Ouvidoria no âmbito do Auxílio Reconstrução, em painéis BI;
- participação na Mentoria do Programa MEUS - Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Ouvidoria-Geral da União, juntamente com a equipe responsável pela Operação Carro-Pipa;
- promoção do cumprimento dos requisitos legais de Transparéncia Ativa do Ministério, juntamente com a Assessoria Especial de Controle Interno - AECl, e atualização do Sistema de Transparéncia Ativa – STA;
- participação no desenvolvimento e na implementação do programa Auxílio Reconstrução;
- cadastramento dos serviços do Auxílio Reconstrução Carta de Serviços do Ministério;
- promoção do compartilhamento de boas-práticas junto às ouvidorias dos Fundos Constitucionais de Financiamento e aos bancos operadores;
- realização do seminário "[Fortalecendo Conexões, Protegendo Dados Pessoais: MIDR e Vinculadas pela Privacidade e Segurança das Informações](#)", em colaboração com as entidades vinculadas ao Ministério;

- promoção de campanhas informativas internas, junto às demais Instâncias de Integridade da Pasta, sobre transparência e acesso à informação, proteção de dados pessoais e combate ao assédio;
 - implementação do projeto "Caravana da Integridade", junto à Corregedoria e à Assessoria Especial de Controle Interno – AECl, na Superintendência Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste - Sudeco e no Departamento Nacional de Obras contra as Secas – Dnocs.

Por fim, o ano de 2024 foi marcado pelo fortalecimento de parcerias, tanto internamente ao Ministério, como juntamente a outros órgãos e entidades públicos. Grandes desafios impostos por imprevisibilidades foram superados e projetos importantes para a sociedade foram entregues, em função dessa atuação em colaboração.

Para 2025, esperamos alcançar resultados ainda mais positivos para a sociedade, construindo sobre bases e parcerias consolidadas, e fortalecendo nosso compromisso com a integridade, a inovação e o desenvolvimento contínuo.