

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

OUVIDORIA

Brasília, 31 de março de 2023



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL

ANTÔNIO WALDEZ GÓES DA SILVA

Ministro da Integração e do Desenvolvimento Regional

MARILENE DOS SANTOS NASCIMENTO

Chefe de Gabinete do Ministro

VALDER RIBEIRO DE MOURA

Secretário-Executivo

CLAUDENICE CUSTÓDIO RIBEIRO

Chefe de Gabinete da Secretaria-Executiva

EQUIPE DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL (2023)

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida (Ouvidora)

André Erik Vieira Freire

Ângelo Tocchini Rocha Tristão

Marcela Afonso de Oliveira Silva

Rafael Nogueira Alves

EQUIPE DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL (2022)

Pedro Batelli de Oliveira (Ouvidor)

André Erik Vieira Freire

Elaine Queiroga dos Santos

João Pedro Toledo da Silva

Juliana Frazão Campos

Marcela Afonso de Oliveira Silva

Maria Aparecida Pinto

Maria dos Milagres Fátima Lima do Nascimento

Rafael Nogueira Alves

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional	8
4.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO.....	9
4.1.	Demandas Recebidas	10
4.2.	Demandas Atendidas.....	12
4.3.	Assuntos Principais.....	14
4.3.1.	Habitação.....	15
4.3.2.	Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano.....	17
4.3.3.	Proteção e Defesa Civil	19
4.3.4.	Segurança Hídrica	21
4.3.5.	Saneamento	22
4.4.	Cumprimento de Prazos.....	23
5.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	24
6.	CARTA DE SERVIÇOS.....	24
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27

1. APRESENTAÇÃO

A participação da sociedade na atuação governamental é pilar fundamental do estado democrático de direito.

E cada vez mais as pessoas anseiam por serem ouvidas; por terem oportunidades de opinar, sugerir, criticar, denunciar, de participar do dia a dia da elaboração de políticas públicas, do processo decisório, da agenda regulatória.

Mas não é simples vencer o desafio de ouvir as vozes da quinta maior população do mundo, que vive em realidades econômicas, sociais, culturais e geográficas diversas, e que tem interesses, expectativas, necessidades diferentes.

É preciso aperfeiçoar e ampliar tanto a comunicação e as oportunidades de participação, como a transparência, a segurança jurídica, a integridade, a capacidade de resposta etc., para conquistar a confiança plena das pessoas, necessárias para engajamento e o envolvimento sustentáveis das pessoas no dia a dia da administração pública.

Nesse sentido, a [Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), foi um grande marco para a promoção do controle social, estabelecendo o acesso à informação pública como regra e o sigilo a exceção e trazendo requisitos e procedimentos que facilitaram o monitoramento da atuação estatal pelos cidadãos.

Com a publicação da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), conhecida como Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, os cidadãos e usuários de serviços públicos passaram a contar com ferramentas e procedimentos para demandarem os órgãos e entidades públicos e acompanharem e avaliarem a prestação dos serviços.

Além disso, a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) atribuiu às ouvidorias públicas a responsabilidade de promover e monitorar a efetividade da participação social, de defender os direitos dos usuários, de propor aperfeiçoamentos para os serviços, entre outros.

Atualmente, a cultura da participação social em toda a atuação governamental, vem sendo consolidada. Cada vez mais os gestores públicos percebem que atuar com a sociedade e não apenas para ela proporciona maior tempestividade e assertividade aos resultados.



Assim, sob a liderança da Controladoria-Geral da União, que através da Ouvidoria-Geral da União coordena o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal, as ouvidorias públicas vêm se aperfeiçoando para qualificar cada vez mais os mecanismos de participação dos cidadãos e usuários de serviços públicos na atuação dos órgãos e entidades públicas.

2. INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar os resultados dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional, no ano de 2022, conforme previsto no Art. 15 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

Ressaltamos que no dia 1º de janeiro de 2023, por força da [Medida Provisória Nº 1.154](#), foi definida nova organização dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios e, como resultado, as competências do então Ministério do Desenvolvimento Regional foram atribuídas aos novos Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

Na nova estrutura, as políticas relacionadas a habitação, ordenamento e desenvolvimento urbano, saneamento básico e ambiental, mobilidade e trânsito urbano ficaram a cargo do Ministério das Cidades, cuja estrutura regimental foi aprovada pelo [Decreto nº 11.333, de 1º de janeiro de 2023](#).

Art. 1º O Ministério das Cidades, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

I - política de desenvolvimento urbano e ordenamento do território urbano;

II - políticas setoriais de habitação, de saneamento ambiental, de mobilidade e trânsito urbano, incluídas as políticas para os pequenos Municípios e zona rural;

III - promoção de ações e programas de urbanização, de habitação e de saneamento básico e ambiental, incluída a zona rural, de transporte urbano, de trânsito e de desenvolvimento urbano;

IV - política de financiamento e subsídio à habitação popular, de saneamento e de mobilidade urbana;

V - planejamento, regulação, normatização e gestão da aplicação de recursos em políticas de desenvolvimento urbano, urbanização, habitação e saneamento básico e ambiental, incluídos a zona rural, a mobilidade e o trânsito urbanos; e

VI - participação na formulação das diretrizes gerais para conservação dos sistemas urbanos de água e para adoção de bacias hidrográficas como unidades básicas do planejamento e da gestão do saneamento.

Já as políticas de desenvolvimento regional, proteção e defesa civil, gestão dos recursos hídricos e irrigação foram atribuídas ao Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, que teve sua estrutura regimental aprovada pelo [Decreto nº 11.347, de 1º de janeiro de 2023](#).



Art. 1º O Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

I - Política Nacional de Desenvolvimento Regional - PNDR;

II - Política Nacional de Proteção e Defesa Civil - PNPDEC;

III - Política Nacional de Recursos Hídricos;

IV - Política Nacional de Segurança Hídrica;

V - Política Nacional de Irrigação, observadas as competências do Ministério da Agricultura e Pecuária;

VI - formulação e gestão da Política Nacional de Ordenamento Territorial;

VII - estabelecimento de diretrizes e prioridades na aplicação dos recursos dos programas de financiamento de que trata a alínea "c" do inciso I do caput do art. 159 da Constituição;

VIII - estabelecimento de normas para o cumprimento dos programas de financiamento relativos ao Fundo Constitucional de Financiamento do Norte - FNO, ao Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - FNE e ao Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO;

IX - estabelecimento de normas para o cumprimento das programações orçamentárias do Fundo de Investimentos da Amazônia - Finam e do Fundo de Investimentos do Nordeste - Finor;

X - estabelecimento de diretrizes e prioridades na aplicação dos recursos do Fundo de Desenvolvimento da Amazônia - FDA, do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste - FDNE e do Fundo de Desenvolvimento do Centro-Oeste - FDCO; e

XI - planos, programas, projetos e ações de:

a) desenvolvimento regional;

b) gestão de recursos hídricos;

c) infraestrutura e garantia da segurança hídrica;

d) irrigação; e

e) proteção e defesa civil e de gestão de riscos e desastres.

Parágrafo único. A competência de que trata o inciso VI do caput será exercida em conjunto com o Ministério da Defesa.

Por isso, o presente Relatório foi elaborado com o cuidado de apresentar os resultados de 2022 da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Regional, com a identificação de informações de interesse comum e específico dos novos Ministérios e suas unidades de ouvidoria.

3. A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional

A Ouvidoria-Geral, instância de controle e participação social do Ministério do Desenvolvimento Regional, respondia pelas atribuições estabelecidas no Art. 13 da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), para as ouvidorias públicas, pelo serviço de informação ao cidadão e pela promoção da transparência ativa, em cumprimento à [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e pelas responsabilidades como encarregado pelo tratamento de dados pessoais, de que trata a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#).

Na estrutura organizacional do então Ministério do Desenvolvimento Regional, conforme disposto no Art. 3º, V do Decreto nº 11.065, de 6 de maio de 2022, as atividades de ouvidoria e os serviços de informação ao cidadão no órgão ficavam sob a coordenação do Gabinete do Ministro, em conformidade com a orientação do Art. 9º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), de que as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal estejam subordinadas diretamente à autoridade máxima do órgão.

Art. 3º Ao Gabinete compete:

...

V - coordenar as atividades relacionadas à ouvidoria e ao serviço de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

Na estrutura de cargos do Ministério do Desenvolvimento Regional, a Ouvidoria-Geral contava com o cargo de Ouvidor, FCE 1.13, um Coordenador, FCE 1.10, e dois Assessores Técnicos Especializados, FCE 4.07.

Além dos ocupantes de funções comissionadas, a equipe da Ouvidoria contava com mais três servidores e duas colaboradoras terceirizadas.

O funcionamento da unidade constava normatizada pela [Portaria nº 2.137, de 4 de julho de 2022](#).

4. SERVIÇO DE ATENDIMENTO

Pelo Serviço de Atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, qualquer pessoa, física ou jurídica, podia apresentar sugestões, elogios, pedidos de informação, solicitações de providências, reclamações e denúncias relativas às políticas e às ações da Pasta.

As demandas podiam ser apresentadas diretamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, canal oficial do poder executivo federal, por correspondência, e-mail, telefone, WhatsApp, presencialmente, no espaço de uso exclusivo e privativo para o atendimento, na entrada do edifício do Ministério, ou por "Caixas de Comunicação" (urnas) disponibilizadas em localidades abrangidas pelo Projeto de Integração do Rio São Francisco com Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional - PISF, com formulários para as pessoas das comunidades preencherem as informações de suas demandas.

As demandas de cidadãos e usuários de serviços públicos que chegaram ao Ministério do Desenvolvimento Regional por canais de outras unidades administrativas do órgão, foram encaminhadas para a Ouvidoria, para o tratamento adequado.

Destacamos que todas as demandas foram registradas no Fala.Br, independentemente do canal de contato escolhido pelo usuário, em conformidade com o Art. 16 do [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#).

Com relação a tratamento das demandas, as manifestações de ouvidoria, que são as "... reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços", seguem as diretrizes estabelecidas na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e em seus regulamentos.

Em cumprimento ao disposto no Art. 19, § 1º da [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), ressaltamos também, que em 2022 a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional implementou o uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR em todas as unidades do Ministério, cumprindo, proporcionando maior segurança e rastreabilidade na tramitação das manifestações.

Os procedimentos a serem observados no atendimento aos pedidos de acesso a informações "... de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou

geral...", em cumprimento ao [inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal](#), são regidos pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Dessa forma, apresentamos a seguir os resultados alcançados no serviço de atendimento a manifestações, separadamente dos resultados dos atendimentos a pedidos de acesso à informação.

4.1. Demandas Recebidas

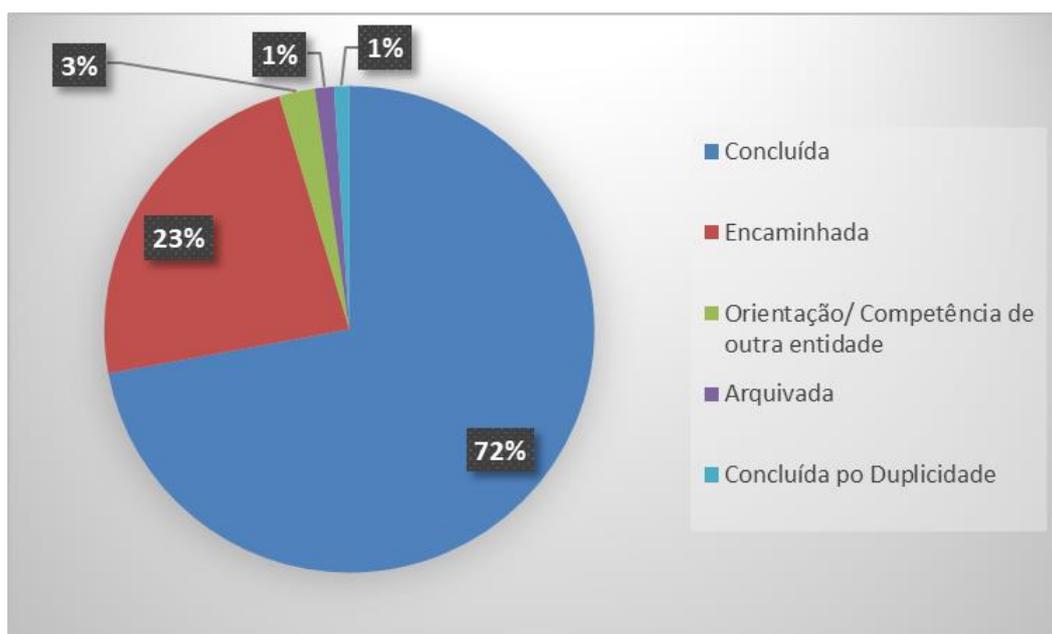
Ao longo de 2022, foram recebidas 2379 demandas na Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, registradas de todas as 27 Unidades Federativas do país.

Dessas, 554 foram encaminhadas, pelo Fala.BR, para tratamento por outros órgãos e entidades públicas, em função da competência sobre o assunto.

Outras 56 demandas tinham como objeto assuntos de competência de órgão ou entidade Estadual ou Municipal que não utilizava o Fala.BR. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional apresentou orientações para o demandante buscar os canais de atendimento adequados.

Além disso, 54 das demandas recebidas foram concluídas ou arquivadas por duplicidade ou insuficiência de informações e falta de resposta a pedidos de complementação.

Resultado	Nº Demandas	% Demandas
Concluída	1715	72,09%
Encaminhada	554	23,29%
Orientação/ Competência de outra entidade	56	2,35%
Arquivada	30	1,26%
Concluída po Duplicidade	24	1,01%
Total	2379	0,00%



Considerando que as atribuições do Ministério do Desenvolvimento Regional afetam diretamente a vida de milhões de pessoas, com programas para iluminação pública, saneamento, mobilidade urbana, inclusão produtiva, desenvolvimento sustentável das regiões brasileiras, proteção e defesa civil, habitação, entre outros, o quantitativo de demandas recebidas em 2022 parece não representar a necessidade de comunicação com o Ministério.

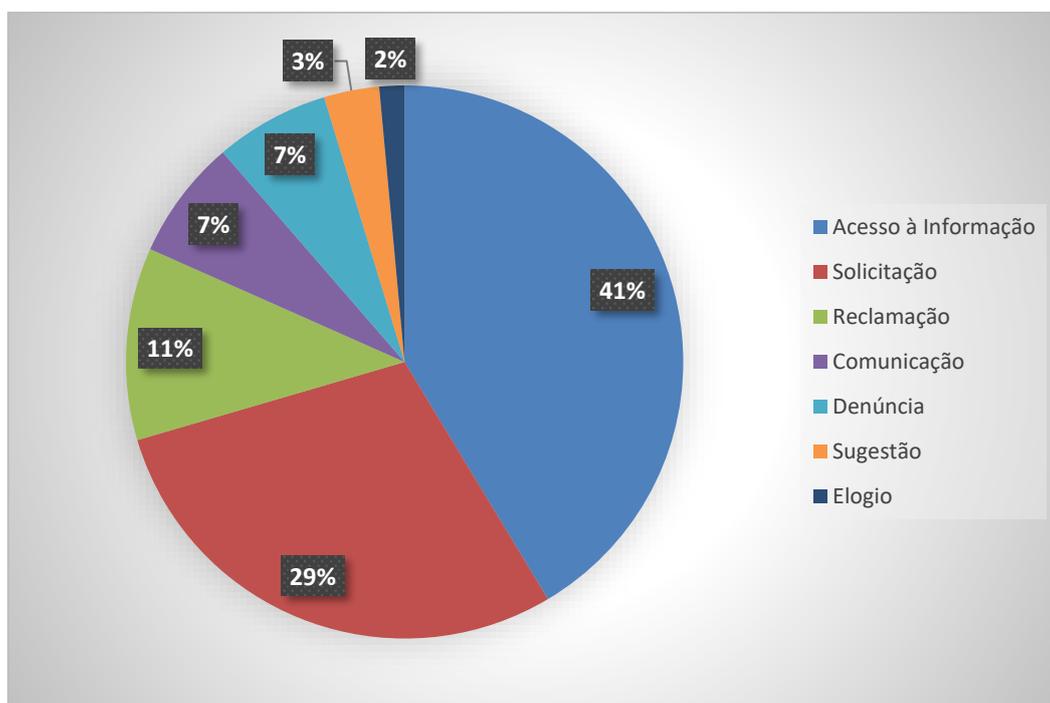
Nesse sentido, entende-se ser importante ampliar e simplificar o acesso aos canais de contato com o serviço de atendimento e divulgar as atribuições, os programas e as ações dos agora Ministério das Cidades e Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.

Analisamos a seguir então as 1.715 demandas atendidas no Ministério do Desenvolvimento Regional, em 2022.

4.2. Demandas Atendidas

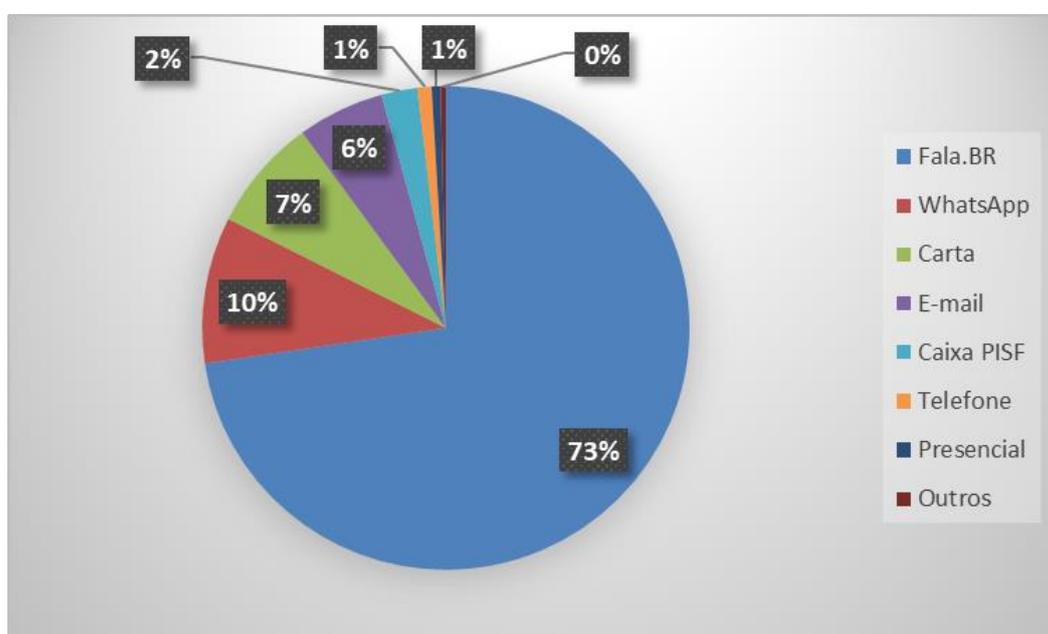
Os Pedidos de Acesso à Informação foram o principal tipo de demanda apresentada para o Ministério do Desenvolvimento Regional, em 2022 (41,40%), seguido de Solicitações de Providências (29,04%).

Tipo de Demanda	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	710	41,40%
Solicitação	498	29,04%
Reclamação	193	11,25%
Comunicação	120	7,00%
Denúncia	114	6,65%
Sugestão	55	3,21%
Elogio	25	1,46%
Total	1715	100,00%



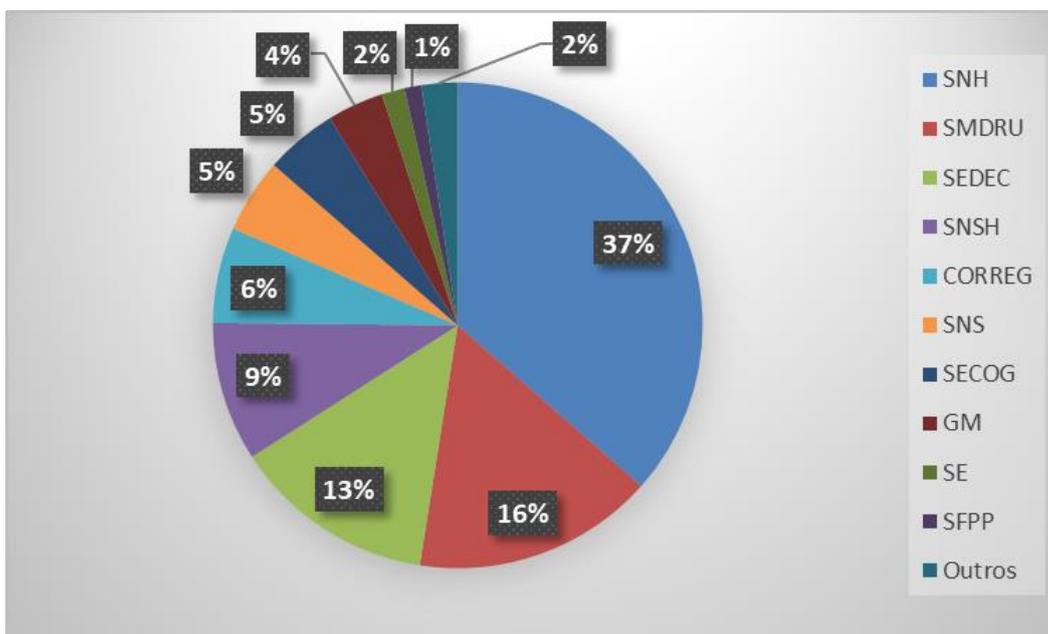
O Fala.BR foi o principal meio de contato escolhido pelos usuários para registro de suas demandas, com 72,65% do total.

Canal de Atendimento	Nº Demandas	% Demandas
Fala.BR	1246	72,65%
WhatsApp	168	9,80%
Carta	129	7,52%
E-mail	99	5,77%
Caixa PISF	41	2,39%
Telefone	16	0,93%
Presencial	10	0,58%
Outros	6	0,35%
Total	1715	100,00%



Assim como em 2019, 2020 e 2021, a Secretaria Nacional de Habitação – SNH foi o órgão do Ministério do Desenvolvimento Regional no ano de 2022 que mais recebeu demandas de ouvidoria (36,50%).

Setor	Nº Demandas	% Demandas
SNH	626	36,50%
SMDRU	274	15,98%
SEDEC	230	13,41%
SNSH	159	9,27%
CORREG	109	6,36%
SNS	85	4,96%
SECOG	82	4,78%
GM	64	3,73%
SE	26	1,52%
SFPP	19	1,11%
Outros	41	2,39%
Total	1715	100,00%



4.3. Assuntos Principais

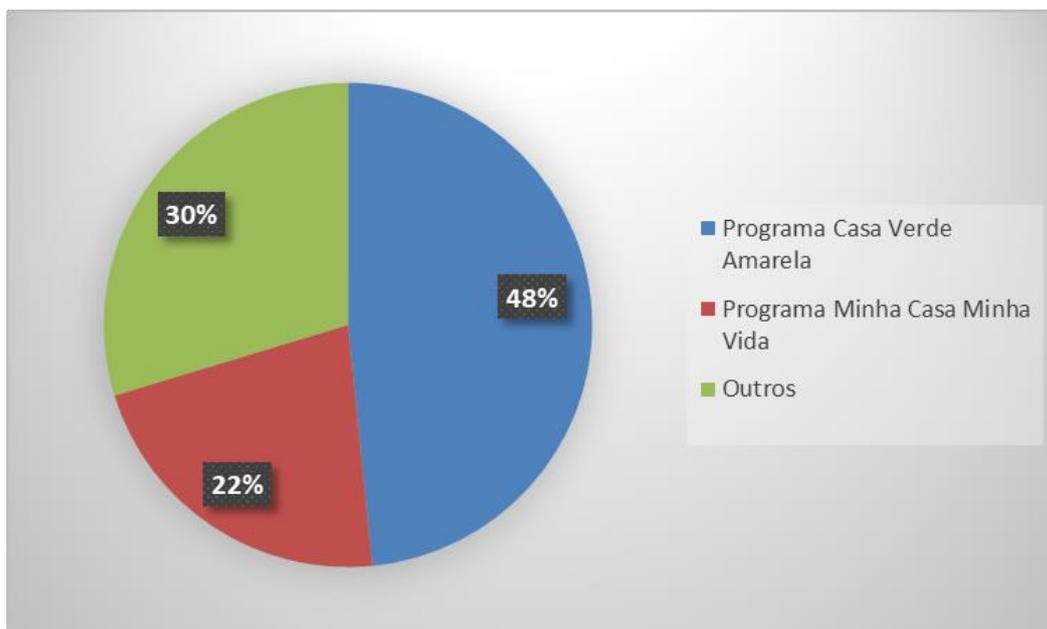
O principal assunto demandado pelos usuários do Serviço de Atendimento da Ouvidoria-Geral foi o Programa Casa Verde Amarela (18,37%), seguido de pedidos de acesso a processos, documentos e outras informações produzidas ou custodiadas pelo Ministério.

Assunto	Nº Demandas	% Demandas
Programa Casa Verde Amarela	315	18,37%
Dado/ Informação/ Documento	219	12,77%
Outros em Habitação	157	9,21%
Serviços Urbanos	150	8,75%
Programa Minha Casa Minha Vida	138	8,05%
Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF	103	6,01%
Conduta de Agente Público	95	5,54%
Contrato/ Convênio	85	4,96%
Outros em Saneamento	69	4,02%
Planejamento e Gestão	59	3,44%
Operação Carro Pípa	33	1,92%
Reconhecimento de situação de emergência/ estado de calamidade pública	0	1,92%
Obras Hídricas	29	1,69%
S2ID	27	1,57%
Recursos Financeiros	24	1,40%
Gestão de Pessoas	23	1,34%
Urbanização e Assentamentos	20	1,17%
Prevenção e Programas Estratégicos	19	1,11%
Obras de Proteção e Defesa Civil	14	0,82%
Capacitações	13	0,76%
Recursos Hídricos e Revitalização de Bacias Hidrográficas	13	0,70%
Agendamento	9	0,52%
Licitações	8	0,47%
Sistemas Produtivos e Inovativos	8	0,47%
Outros em Defesa Civil	7	0,41%
Saneamento Integrado, Resíduos e Drenagem	5	0,29%
Tecnologia da Informação	4	0,23%
Fundos e Incentivos Fiscais	3	0,17%
Outros	33	1,92%
Total	1715	100,00%

4.3.1. Habitação

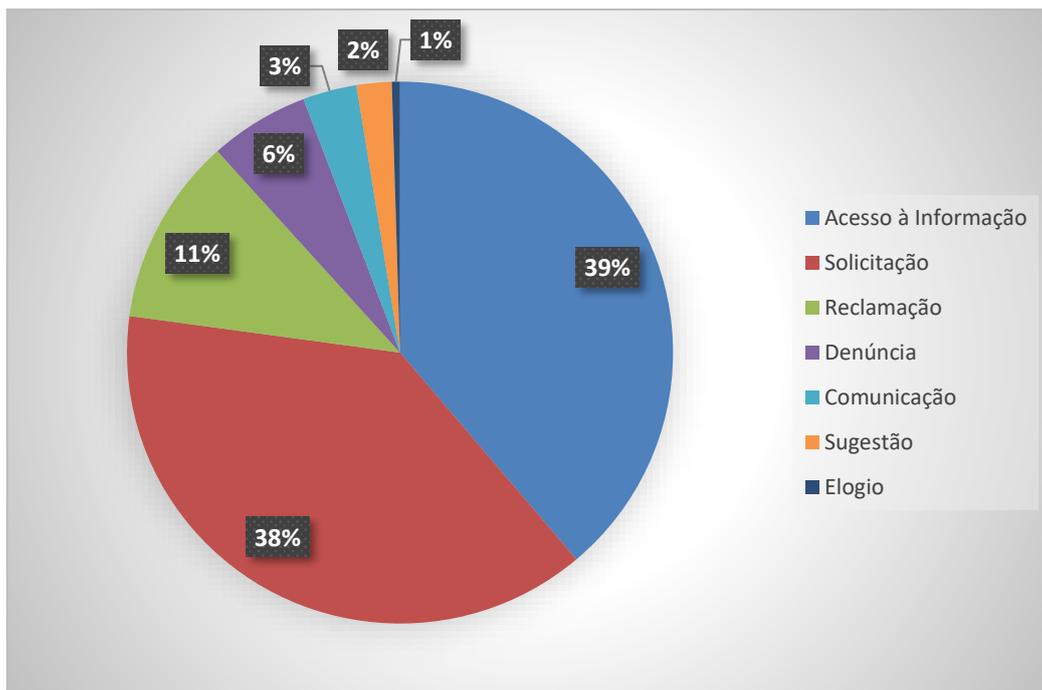
O Programa Casa Verde Amarela representou quase metade do total das demandas relacionadas a competências da Secretaria Nacional de Habitação – SNH.

Assuntos em Habitação	Nº Demandas	% Demandas
Programa Casa Verde Amarela	303	48,40%
Programa Minha Casa Minha Vida	137	21,88%
Outros	186	29,71%
Total	626	100,00%



Os Pedidos de Acesso à Informação e as Solicitações de Providências foram os principais tipos de demanda registradas para a Secretaria Nacional de Habitação - SNH, remetidas por beneficiários ou por empresas construtoras cadastradas nos programas habitacionais.

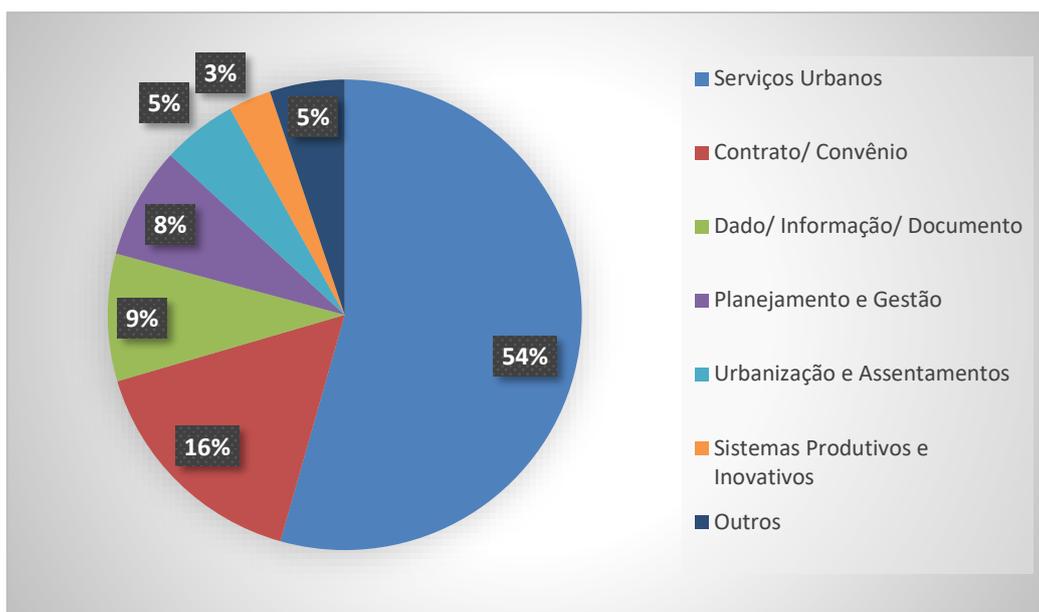
Tipo em Habitação	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	243	38,82%
Solicitação	240	38,34%
Reclamação	70	11,18%
Denúncia	37	5,91%
Comunicação	20	3,19%
Sugestão	13	2,08%
Elogio	3	0,48%
Total	626	100,00%



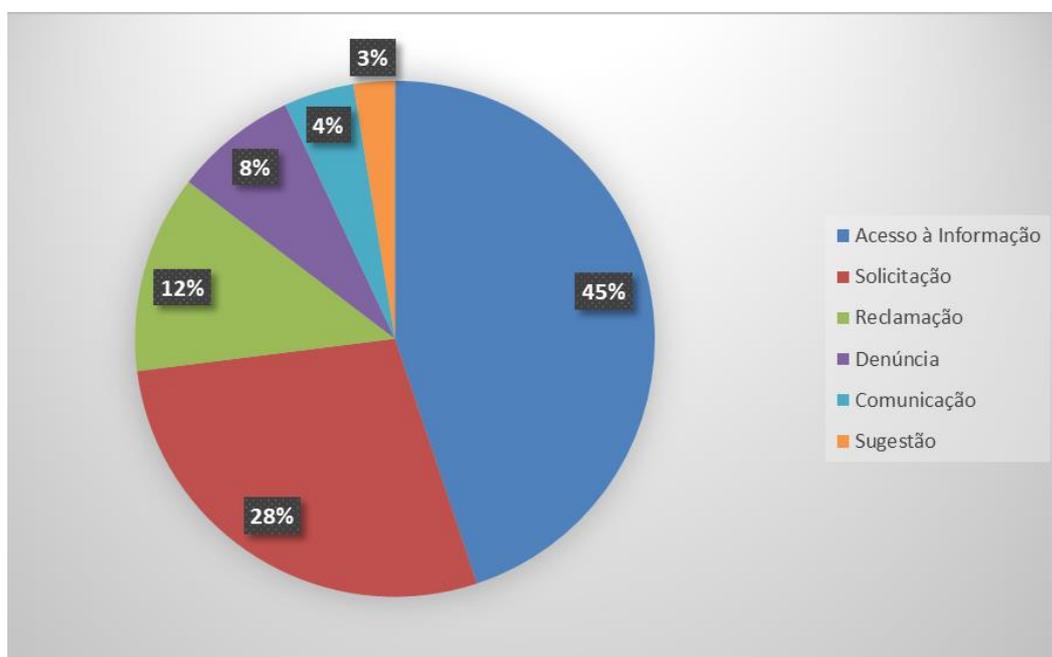
4.3.2. Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano

Cerca de 55% das demandas relacionadas às competências da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano - SMDRU tratavam de Serviços Urbanos, tendo a maior parte das demandas sido Pedidos de Acesso à Informação.

Assuntos em Mobilidade e Desenvolvimento Urbano	Nº Demandas	% Demandas
Serviços Urbanos	149	54,38%
Contrato/ Convênio	44	16,06%
Dado/ Informação/ Documento	24	8,76%
Planejamento e Gestão	21	7,66%
Urbanização e Assentamentos	14	5,11%
Sistemas Produtivos e Inovativos	8	2,92%
Outros	14	5,11%
Total	274	100,00%



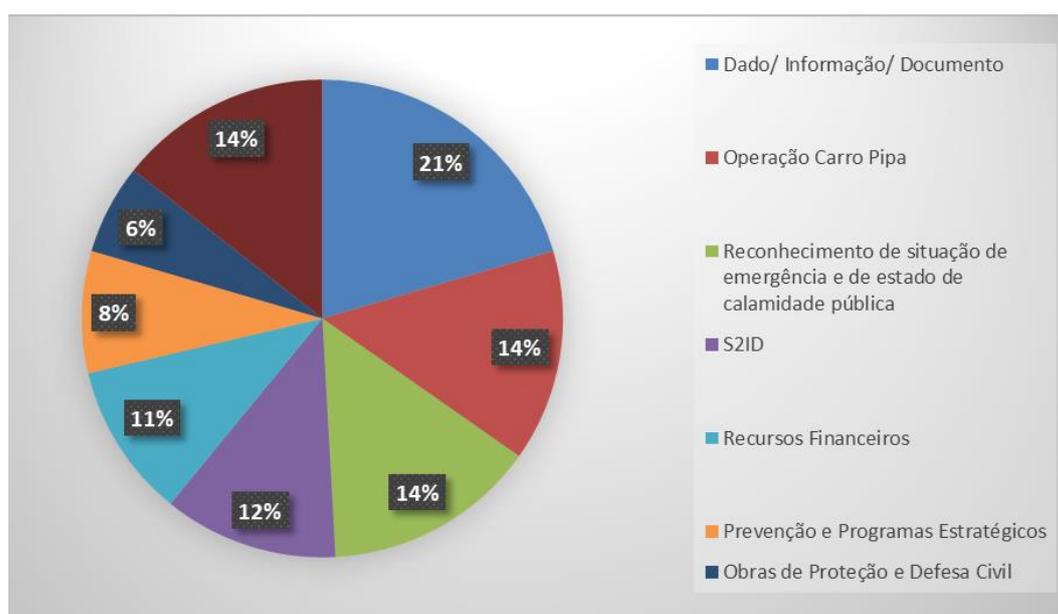
Tipo em Mobilidade e Desenvolvimento Urbano	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	123	44,89%
Solicitação	77	28,10%
Reclamação	34	12,41%
Denúncia	21	7,66%
Comunicação	12	4,38%
Sugestão	7	2,55%
Total	274	100,00%



4.3.3. Proteção e Defesa Civil

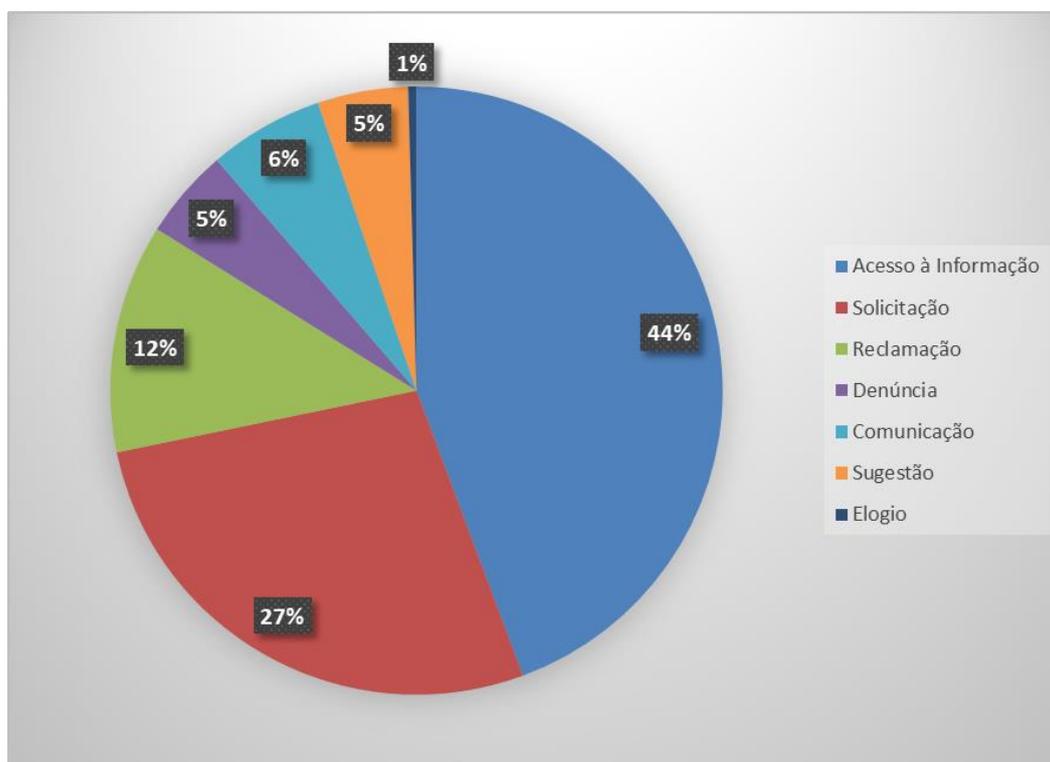
As demandas direcionadas para a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil – Sedec trataram sobre a Operação Carro Pipa, o Sistema Integrado de Informações sobre Desastres – S2ID, reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública, pedidos de acesso a documentos, informações, processos, entre outros.

Assunto em Proteção e Defesa Civil	Nº Demandas	% Demandas
Dado/ Informação/ Documento	47	20,43%
Operação Carro Pipa	33	14,35%
Reconhecimento de situação de emergência e de estado de calamidade pública	33	14,35%
S2ID	27	11,74%
Recursos Financeiros	24	10,43%
Prevenção e Programas Estratégicos	19	8,26%
Obras de Proteção e Defesa Civil	14	6,09%
Outros	33	14,35%
Total	230	100,00%



Os Pedidos de Acesso à Informação foram o principal tipo de demanda relacionada ao tema proteção e defesa civil.

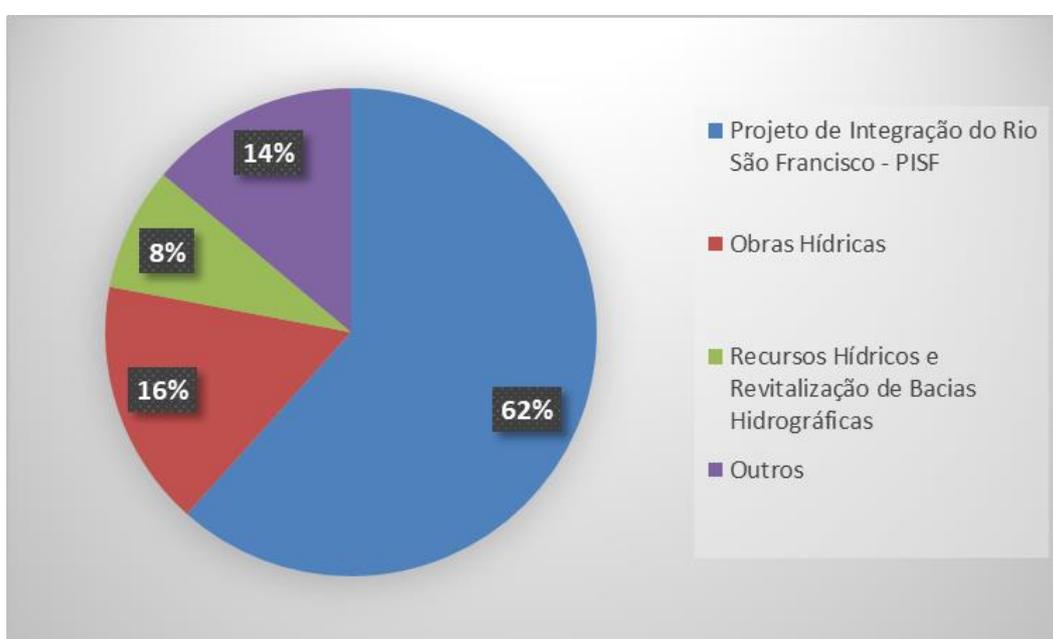
Tipo em Proteção e Defesa Civil	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	102	44,35%
Solicitação	63	27,39%
Reclamação	28	12,17%
Denúncia	11	4,78%
Comunicação	14	6,09%
Sugestão	11	4,78%
Elogio	1	0,43%
Total	230	100,00%



4.3.4. Segurança Hídrica

A maior parte das demandas direcionadas à Secretaria Nacional de Segurança Hídrica – SNSH foram relacionadas ao Projeto de Integração do Rio São Francisco – PISF (61,24%).

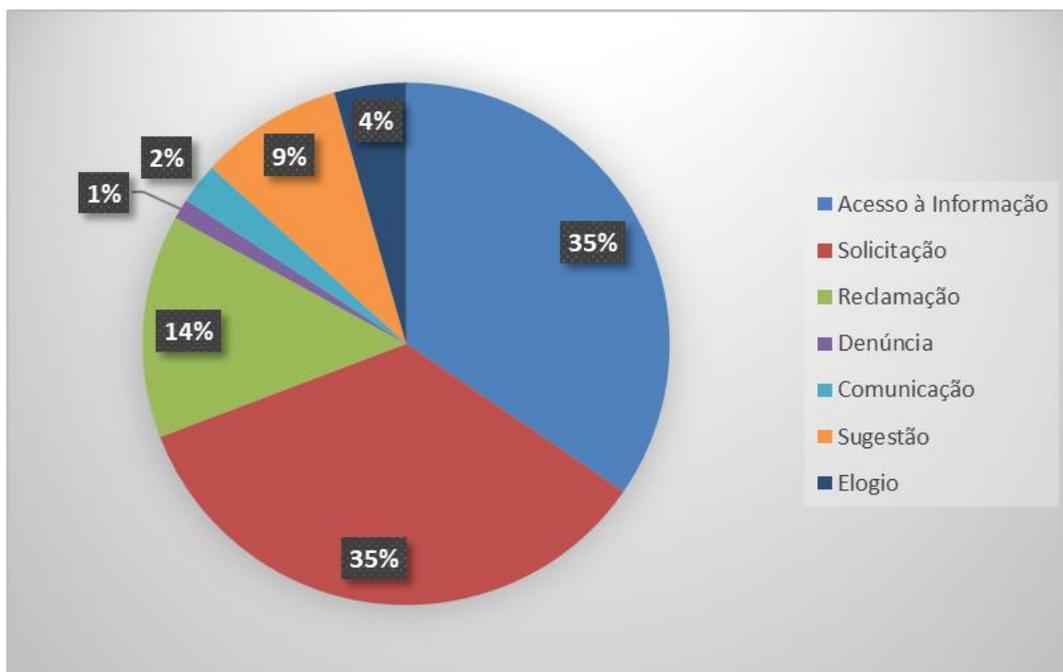
Assunto em Segurança Hídrica	Nº Demandas	% Demandas
Projeto de Integração do Rio São Francisco -	98	61,64%
Obras Hídricas	26	16,35%
Recursos Hídricos e Revitalização de Bacias Hidrográficas	13	8,18%
Outros	22	13,84%
Total	159	100,00%



A maior parte das demandas registradas sobre o assunto Segurança Hídrica foram dos tipos Pedido de Acesso à Informação e Solicitação de Providência.

Destacamos ainda o registro de 7 Elogios ao Projeto de Integração do Rio São Francisco - PISF e a utilização das Caixas de Comunicação disponibilizadas em pontos estratégicos abrangidos pelo Projeto, por 41 usuários.

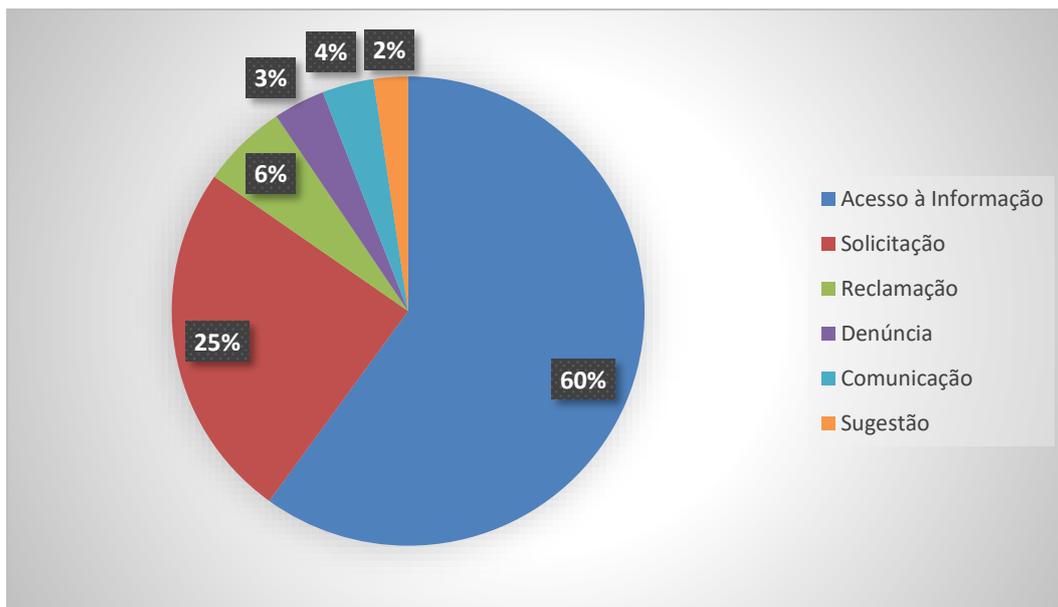
Tipo em Segurança Hídrica	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	55	34,59%
Solicitação	55	34,59%
Reclamação	22	13,84%
Denúncia	2	1,26%
Comunicação	4	2,52%
Sugestão	14	8,81%
Elogio	7	4,40%
Total	159	100,00%



4.3.5. Saneamento

Saneamento foi assunto de 85 demandas, em 2022, tendo a maior parte sido Pedidos de Acesso à Informação (60%).

Tipo em Saneamento	Nº Demandas	% Demandas
Acesso à Informação	51	60,00%
Solicitação	21	24,71%
Reclamação	5	5,88%
Denúncia	3	3,53%
Comunicação	3	3,53%
Sugestão	2	2,35%
Total	85	100,00%



4.4. Cumprimento de Prazos

Assim como nos anos de 2019, 2020 e 2021, todas as demandas da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional foram tratadas dentro dos prazos legais.

As áreas técnicas do Ministério precisaram utilizar prazo de prorrogação previsto na legislação, justificadamente, para apenas 83 Pedidos de Acesso à Informação (11,69%) e para 39 das demais demandas (5% das demandas).

O tempo médio de resposta aos Pedidos de Acesso à Informação foi de 10,37 dias e das demais demandas foi de 10,83 dias.

Dos 710 Pedidos de Acesso à Informação tratados, houve 51 recursos de 1ª instância. Desses, 9 geraram recursos em 2ª instância, tendo 4 sido submetidos à apreciação da Controladoria-Geral da União (CGU), em 3ª Instância. Não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

O principal motivo dos recursos apresentados foi "Informação Incompleta", conforme a seguir:

Recurso de 1ª Instância	
Motivo	Quantidade
Informação incompleta	21
Informação recebida não corresponde à solicitada	9
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1
Outros	6

Recurso de 2ª Instância	
Motivo	Quantidade
Informação incompleta	5
Informação recebida não corresponde à solicitada	2
Outros	2

Recurso à Controladoria-Geral da União	
Motivo	Quantidade
Informação incompleta	4

Em função de alteração do tipo Pedido de Acesso à Informação, pela Ouvidoria-Geral, houve apenas um Pedido de Revisão.

5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os Ministério do Desenvolvimento Regional cumpriu corretamente as obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto, nos padrões definidos no Guia de Transparência Ativa (GTA), da Controladoria-Geral da União (CGU).

Dessa forma, o Ministério se manteve, em 2022, no grupo de órgãos e entidades públicas que alcançaram a primeira colocação no ranking mantido pela CGU, do painel de Transparência Ativa, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

6. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Desenvolvimento Regional foi mantida disponível no Portal de Serviços do Governo Federal, em <https://www.gov.br/pt-br/servicos>, na forma estabelecida no Capítulo II do Decreto nº 9494, de 17 de julho de 2017:

- DESENVOLVIMENTO URBANO
 1. [Iluminação pública](#)
 2. [Capacidades](#)
 3. [Reabilitação Urbana Acessível](#)
 4. [Modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades](#)

- 
5. [Reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades](#)
 - **HABITAÇÃO**
 1. [Regularização fundiária urbana](#)
 2. [Regularização fundiária de interesse social](#)
 3. [Melhoria habitacional](#)
 4. [Produção de conjuntos habitacionais](#)
 5. [Provisão habitacional de interesse social](#)
 6. [Urbanização de assentamentos precários](#)
 - **SANEAMENTO**
 1. [Debêntures Incentivadas - Saneamento](#)
 2. [Projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados](#)
 3. [Projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos](#)
 4. [REIDI Saneamento](#)
 - **MOBILIDADE URBANA**
 1. [Debêntures Incentivadas - Mobilidade](#)
 2. [Apoio financeiro para projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana](#)
 3. [Plano de mobilidade urbana \(Planmob\)](#)
 4. [Financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público](#)
 5. [Financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado](#)
 6. [REIDI Mobilidade](#)
 - **PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL**
 1. [Reconhecimento de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública](#)
 2. [Apoiar a Criação de Coordenadorias Municipais de Proteção e Defesa Civil](#)
 3. [Cadastro para recebimento de avisos e alertas de desastres](#)

- 
4. [Operação Carro Pipa](#)
 5. [Participar de Cursos em proteção e defesa civil](#)
 6. [Redução dos Riscos de Desastres \(RRD\)](#)
 7. [Solicitar materiais de proteção e defesa civil](#)
 8. [Obras emergenciais de prevenção para a redução de desastres](#)
 9. [Recursos para assistência humanitária](#)
 10. [Recursos para reconstrução de infraestrutura pública destruída ou danificada pelo desastre](#)
 11. [Recursos para restabelecer serviços essenciais](#)
 - IRRIGAÇÃO
 1. [REIDI Irrigação](#)
 - DESENVOLVIMENTO REGIONAL
 1. [Participar das Rotas de Integração Nacional e fazer parte dos Polos](#)
 - RECURSOS HÍDRICOS E SEGURANÇA HÍDRICA
 1. [Selo Aliança pelas Águas Brasileira](#)

Em 2022, não foi possível implantar procedimentos de avaliação da satisfação com os serviços que apresentassem informações representativas para os gestores dos serviços.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional garantiu, em 2022, o cumprimento de prazos e requisitos legais na prestação dos serviços de atendimento, na promoção da transparência ativa, bem como na manutenção da Carta de Serviços ao Usuário dos serviços prestados pelo órgão.

Ressaltamos que do quantitativo de demandas recebido, de 2.379, em 2022, apenas 1715 puderam ser atendidas pelo Ministério. Do total, mais de 25% tratavam de assuntos de competência de outros órgãos e entidades e 2,27% precisaram ser arquivadas por duplicidade ou por insuficiência de informações e impossibilidade de se pedir complementação. Nesse sentido, consideramos importante que em 2023 sejam fortalecidas as ações de divulgação tanto dos serviços prestados, como dos canais de atendimento das ouvidorias dos agora Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional e Ministério das Cidades.

Ao mesmo tempo, em que pese o Ministério ter cumprido com os requisitos obrigatórios de Transparência Ativa, os Pedidos de Acesso à Informação representaram 41,40% do total de demandas atendidas, sugerindo a necessidade de ampliação da transparência sobre processos, documentos, dados etc.

Para subsidiar o aperfeiçoamento da Carta de Serviços, identificamos a necessidade de desenvolvimento de instrumentos e processos para o monitoramento da satisfação dos usuários dos serviços prestados e a instauração de Conselhos de Usuários.

Considerando o desmembramento do Ministério do Desenvolvimento Regional em duas pastas, observamos ainda que serão necessárias algumas providências adicionais:

- Criação de novos canais de atendimento;
- Atualização dos normativos internos da ouvidoria;
- Readequação da aba "Acesso à Informação" dos Ministérios aos requisitos do Guia de Transparência Ativa – GTA;
- Criação da nova página da Ouvidoria;
- Revisão das Cartas de Serviços.