



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
Gabinete do Ministro
Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA SECRETARIA NACIONAL DE MOBILIDADE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL E URBANO - 2021

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório consiste no processo de avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), com o objetivo de fornecer subsídios à [Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano](#) para o aprimoramento das informações disponíveis na [Carta de Serviços ao Usuário do Ministério do Desenvolvimento Regional](#) – MDR.

2. BASE NORMATIVA

- [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) - Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#) - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- [Decreto nº 20.228, de 5 de fevereiro de 2020](#) - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal;

- [Portaria MDR nº 948, de 8 de abril e 2020](#) - Estabelece o funcionamento da Ouvidoria-Geral e define os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério do Desenvolvimento Regional;
- [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#) - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

3. SERVIÇOS PÚBLICOS RELACIONADOS NO PORTAL GOV.BR

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

A obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços está prevista no art. 7º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), e compete à Ouvidoria-Geral do MDR zelar para que o seu conteúdo mínimo consista na descrição, para cada serviço, dos seguintes itens, conforme [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#):

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

- I - ao serviço oferecido;*
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;*
- III - às etapas para processamento do serviço;*
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;*
- V - à forma de prestação do serviço;*
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;*
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;*
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;*
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;*
- X - ao prazo para a realização dos serviços;*
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;*
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;*
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;*
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;*
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;*
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;*
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;*
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e*
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários.*

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

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

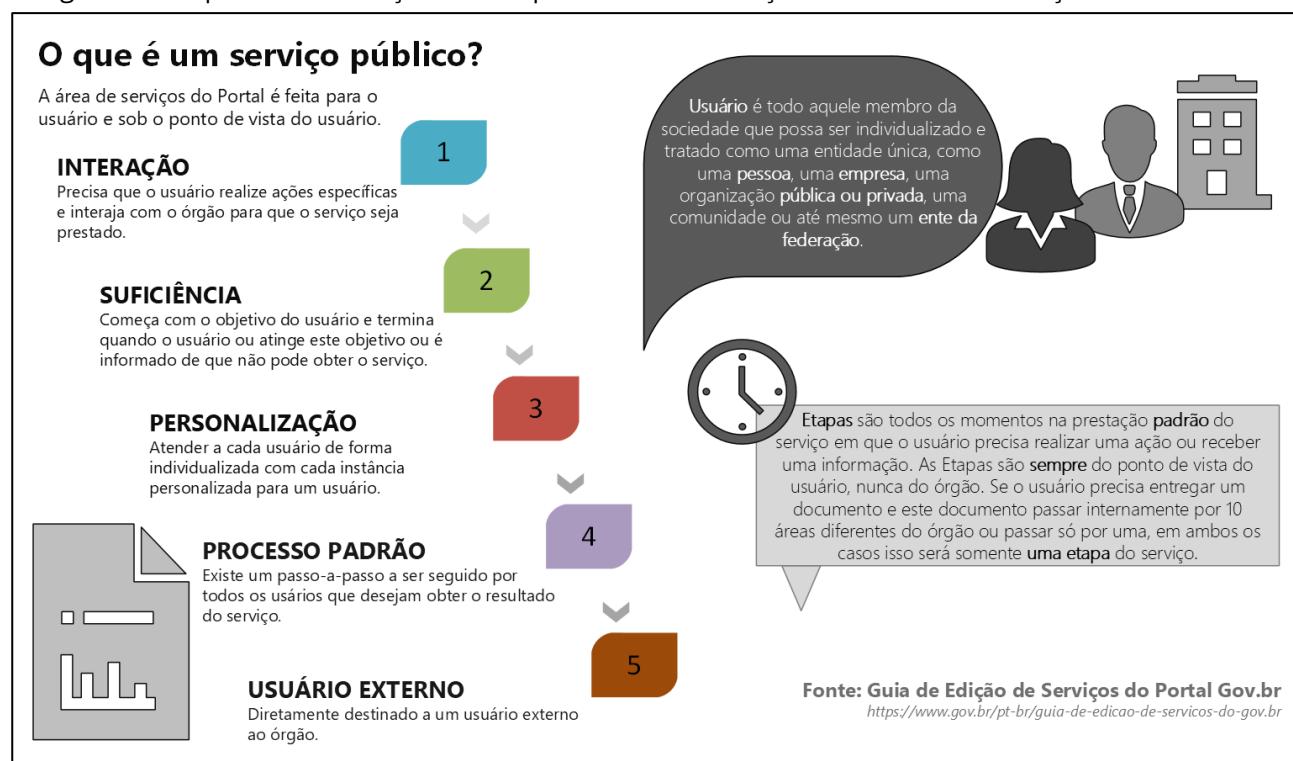
I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e

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

[grifos acrescidos]

As informações enumeradas nos incisos do art. 45 da [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#) são fundamentais para que os usuários possam compreender as características e etapas dos serviços públicos prestados pelo MDR. Adicionalmente, pontua-se que nem todos os serviços públicos devem ser descritos no [Portal de Serviços do MDR](#), mas apenas os que se enquadram nos critérios apresentados na imagem a seguir:

Imagen 1 – O que é um Serviço Público para fins de inserção no Portal de Serviços?



Portanto, segue abaixo a lista com os 14 (quatorze) serviços públicos da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano:

- [Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano \(PFCG\);](#)
- [Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas;](#)
- [Obter apoio financeiro para elaboração de projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana;](#)
- [Obter apoio técnico para a elaboração do plano de mobilidade urbana \(Planmob\);](#)

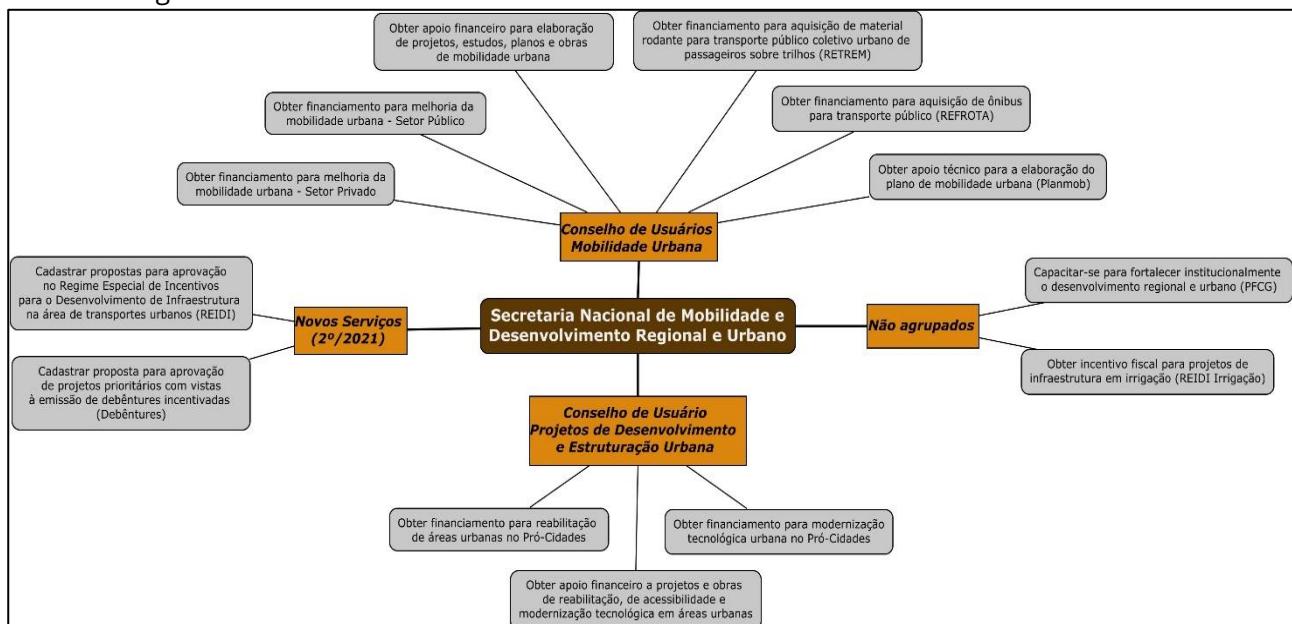
- e. [Obter financiamento para aquisição de ônibus para transporte público \(REFROTA\);](#)
- f. [Obter financiamento para aquisição de material rodante para transporte público coletivo urbano de passageiros sobre trilhos \(RETREM\);](#)
- g. [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público;](#)
- h. [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado;](#)
- i. [Obter financiamento para modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades;](#)
- j. [Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades;](#)
- k. [Obter incentivo fiscal para projetos de infraestrutura em irrigação \(REIDI Irrigação\);](#)
- l. [Cadastrar propostas para aprovação no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura na área de transportes urbanos \(REIDI\) \(novo\);](#)
- m. [Cadastrar proposta para aprovação de projetos prioritários com vistas à emissão de debêntures incentivadas \(Debêntures\) \(novo\).](#)

4. AGRUPAMENTO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ressalta-se que nos casos em que um determinado conjunto de serviços públicos apresentava maior similaridade entre si, ou relacionava-se necessariamente ao mesmo público, foi possível agregá-lo em uma única consulta aos conselheiros.

Assim, após consulta à área técnica da [Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano](#), os serviços foram agrupados em 2 (dois) Conselhos. Entretanto, 4 (quatro) serviços permaneceram separados, sendo dois deles divulgados quando as pesquisas já estavam em andamento e, assim, não foram incluídos na pesquisa.

Imagen 2 – Agrupamento dos serviços públicos da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano em Conselhos de Usuários.



5. AÇÕES DE ENGAJAMENTO DOS CONSELHEIROS

Considera-se que um Conselho de Usuários passa a poder contribuir de forma substancial para a avaliação dos serviços públicos a partir do número mínimo de 30 conselheiros. Pondera-se que, quanto maior o número de conselheiros que integram conselho, maior a representação deste.

Para isso, a Ouvidoria-Geral do MDR estruturou estratégia de engajamento dos usuários através das seguintes ações:

- i. *A Ouvidoria-Geral enviou convites a mais de 260 prefeituras e 260 ouvidorias municipais das 10 maiores cidades de cada Estado e o DF;*
- ii. *Foram enviados em 2021 mais de 400 e-mails com convite aos usuários da Plataforma Fala.BR e potenciais Conselheiros;*
- iii. *A equipe da Ouvidoria-Geral do MDR encaminhou Ofíciosacionando a participação das Associações de Municípios e a Confederação Nacional de Municípios;*
- iv. *Foi veiculada, em 27/09/2021, notícia no Portal do MDR: [MDR abre 14 consultas públicas para aprimorar serviços prestados à população](#);*
- v. *Em rede social do MDR (Facebook, Inc.), foi realizado o chamamento para que os usuários participassem dos conselhos e das pesquisas públicas do MDR;*
- vi. *A Ouvidoria-Geral elaborou e publicou o [Boletim nº 3 de 2021 - Seja Conselheiro do MDR](#) - contendo o passo-a-passo para que qualquer cidadão possa ser conselheiro dos serviços públicos do MDR, voluntariando-se na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos;*
- vii. *Foram encaminhados mais de 2.500 convites por e-mail a usuários diretos dos serviços do MDR dentre gestores e agentes públicos municipais, coordenadorias estaduais e municipais de defesa civil, secretarias municipais e técnicos responsáveis por obras ou projetos de saneamento, habitação, mobilidade e desenvolvimento urbano, dentre outros.*

Imagen 3 - Formas de engajamento dos usuários dos serviços públicos do MDR utilizadas em 2021.



No entanto, o número de 30 conselheiros por Conselho de Usuários não foi atingido. Consequentemente, a fim de realizar coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados, a Ouvidoria-Geral do MDR procedeu com pesquisas abertas conforme estabelecido no art. 66 da [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#):

Art. 66. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

§ 1º As pesquisas abertas são consideradas públicas para os fins da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e, uma vez criadas, serão acessíveis por qualquer usuário que acessar a plataforma.

§ 2º As pesquisas direcionadas serão acessíveis unicamente por meio de link específico, devendo ser utilizadas pelas unidades do SisOuv sempre que buscarem dados junto a grupos de usuários delimitados por critérios previamente estabelecidos.

§ 3º Será considerada cumprida a obrigação a que se refere art. 59 desta Portaria sempre que a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no caput.
[grifos acrescidos]

6. RESULTADOS DAS CONSULTAS DIRECIONADAS AOS CONSELHEIROS

Com relação aos Conselhos de Usuários dos serviços prestados pela [Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano](#) foram realizadas 4 (quatro) consultas, todas publicadas em 03 de agosto de 2021 e encerradas em 05 de dezembro de 2021, sendo 02 (duas) relacionadas aos Conselhos de Mobilidade Urbana e de Projetos de Desenvolvimento e Estruturação Urbana, 01 (uma) sobre Capacitação para Fortalecimento Institucional e Desenvolvimento Regional e Urbano - PFGC e 01 (uma) sobre a Obtenção de Incentivo Fiscal para Projetos de Infraestrutura em Irrigação (REIDI Irrigação).

Como esclarecido anteriormente, os dois novos serviços foram disponibilizados após a abertura das consultas públicas e, portanto, não foram incluídos nessa primeira etapa dos Conselhos de Usuários.

A proposta da Ouvidoria-Geral do MDR englobou perguntas de “*escolha simples*”, “*múltipla escolha*”, “*matriz de escolha simples*” e “*texto longo*”. Sobre a apresentação de texto longo, justifica-se uma vez que houve baixa adesão no engajamento dos usuários. Portanto, esta opção é ideal nos casos em que há necessidade de se coletar informações não estruturadas de forma mais livre.

PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO E ESTRUTURAÇÃO URBANA - 1ª ENQUETE

Com um total de 5 (cinco) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 1 – Respostas à 1ª enquete dos serviços relacionados a Projetos de Desenvolvimento e Estruturação Urbana.

Data de Resposta	09/08/2021	30/08/2021	30/08/2021	11/11/2021	16/11/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Todos	Nenhum dos anteriores	Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas	Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas	Nenhum dos anteriores
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR	Por participação em evento institucional	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR
Qual é o seu campo de atuação?	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Demais entes privados com projetos ou investimentos na área de desenvolvimento urbano	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Outro/a
Atendimento	Não sei avaliar	Bom	Bom	Bom	Bom
Tempo de espera	Não sei avaliar	Bom	Bom	Bom	Bom
Uso dos sistemas	Não sei avaliar	Bom	Bom	Bom	Bom

Observa-se uma amostragem não substancial, em que mais metade dos conselheiros informa ter utilizado pelo menos um dos serviços, os quais foram avaliados como “bons” quanto ao atendimento, ao tempo de espera e ao uso dos sistemas. Cabe ressaltar que não foram considerados na análise os 02 (dois) casos em que mesmo sem conhecer o serviço, os respondentes optaram por avaliá-lo.

Complementarmente, segue o comentário à questão de “texto longo”:

Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta.

“O melhor atendimento quanto o quesito, agilidade no atendimento e aprovação.”

“Buscar sempre agilidade no processo, para que seja executado em um menor tempo possível.”

MOBILIDADE URBANA - 1ª ENQUETE

Com um total de 4 (quatro) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 2 – Respostas à 1ª enquete dos serviços relacionados à Mobilidade Urbana.

Data de Preenchimento	03/08/2021	30/08/2021	29/09/2021	12/11/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Por participação em evento institucional	Por participação em evento institucional	Pelas redes sociais (Instagram, Facebook etc.) do MDR	Não conhecia estes serviços públicos
Qual é o seu campo de atuação?	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Outro/a	Outro/a
Atendimento	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar
Tempo de espera	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar
Uso dos sistemas	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar

Assim como na consulta de Projetos de Desenvolvimento e Estruturação Urbana, a amostragem não foi relevante e nenhum dos conselheiros afirmou ter utilizado os serviços do grupo Mobilidade Urbana. Cabe ressaltar que também não foi considerado, na presente análise, o caso em que mesmo sem conhecer o serviço, o respondente decidiu avaliá-lo.

Complementarmente, segue o comentário realizado na questão de "texto longo":

Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta

"(...) É necessário e urgente que a União assuma o papel macro na organização, coordenação da Mobilidade Urbana nacional. Por isso sou totalmente favorável a criação do SUM - Sistema Único de Mobilidade Urbana pelo MDR. Um sistema único que contará com a adesão dos entes da federação, com a adoção de normas e critérios operacionais para a operação dos sistemas de transporte público Brasil a fora, adoção de subsídio público ao transporte público, investimento público no transporte público, e na mobilidade por bicicleta e a pé. Programa de capacitação de mão de obra qualificada para a mobilidade urbana. (...) A Mobilidade Urbana prescinde contar obrigatoriamente com a participação popular, a criação dos conselhos federais, estaduais, metropolitano e municipais de Mobilidade Urbana deve ser visto como uma obrigação a todos os Gestores públicos. Reforçando que a participação popular na Mobilidade Urbana é prevista claramente na PNMMU/12, e além dos conselhos, os órgãos públicos podem adotar as consultas públicas, audiências públicas, seminários etc. É preciso ouvir a população! É preciso ouvir os Usuários do transporte público! No caso do transporte público, sou totalmente favorável a adoção de subsídio público, porém para tornar essa proposta possível é preciso que os órgãos públicos adotem a total transparência pública dos dados e gastos dos operadores, não é bem aceitável pagar subsídio no escuro. O MDR precisa ajudar os Estados e Municípios a desenvolver ferramentas de auditorias mensais, detalhada, profunda e transparente. O Município de Araucária na RMC no Paraná desenvolveu interessantes práticas de trabalho neste sentido. Acredito que vale muito apena o MDR buscar mais informações. É preciso que haja maior e continuo investimento público no transporte público para construção de sistemas de alta e média capacidade: Metro, Trem, BRT, prioridade ao transporte público no uso da via, como pista e faixa exclusiva, PEDs - pontos de embarque e desembarque de passageiros. No caso da mobilidade ativa, que haja investimento público contínuo em ciclovia, ciclorrotas, a integração intermodal da bicicleta com o transporte público, passeios, calçadas, praças públicas. MDR, é preciso realizar um seminário para discutir sobre o não reconhecimento do Ministério da Infraestrutura da construção e manutenção de PEDs - pontos de embarque e desembarque existentes nas rodovias federais, principalmente nos trechos urbanos. Causando um problema enorme na operação dos sistemas de transporte público, e a segurança viária das rodovias federais."

CAPACIDADES - 1ª ENQUETE

Com um total de 6 (seis) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 3 – Respostas à 1ª enquete dos serviços relacionados ao CAPACIDADES.

Data de Preenchimento	19/08/2021	26/08/2021	05/10/2021	06/10/2021	29/10/2021	09/11/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Sim. Já participei de um curso	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Não conhecia este serviço público	Outro meio	Não conhecia este serviço público	Não conhecia estes serviços públicos	Pela mídia (rádio, TV, jornais etc.)	Outro meio

¹ O texto foi editado para fins de concisão e clareza.

Qual é o seu campo de atuação?	Setor público	Outro/a	Outro/a	Setor público	Outro/a	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa
Atendimento	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim
Tempo de espera	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Bom	Ruim
Uso dos sistemas	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim

Tem-se uma amostragem não relevante, em que apenas um conselheiro declarou já ter utilizado o serviço, avaliando-o como “bom”. Os demais informaram não ter utilizado os serviços e, portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados. Não foi considerado, na presente análise, o caso em que mesmo sem conhecer o serviço, o respondente decidiu avaliá-lo. Não houve comentários à questão de “texto longo”.

REIDI IRRIGAÇÃO - 1ª ENQUETE

Com um total de 3 (três) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 4 – Respostas à 1ª enquete dos serviços relacionados ao REIDI Irrigação

Data de Preenchimento	21/09/2021	21/09/2021	21/09/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Não conhecia este serviço público	Outro meio	Outro meio
Qual é o seu campo de atuação?	Setor público	Setor público	Outro/a
Atendimento	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar
Tempo de espera	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar
Uso dos sistemas	Não sei avaliar	Regular	Não sei avaliar

Nenhum dos conselheiros participou deste serviço público. Complementarmente, segue o comentário realizado na questão de “texto longo”:

Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta

“A desburocratização sem dúvida nenhuma é o carro chefe, no entanto ainda sinto que a informação do serviço disponível ainda não está atingindo a massa que necessita do mesmo, é preciso fazer chegar na ponta, no agricultor, se temos o cadastro de cada agricultor, mapeamento de cada propriedade esta comunicação tem que chegar, assim aumentaria os usuários deste serviço público.”

7. RESULTADOS DAS PESQUISAS PÚBLICAS

Tendo em vista que o número de 30 conselheiros por Conselho de Usuários não foi atingido, a Ouvidoria-Geral do MDR procedeu com pesquisas abertas. Relativamente aos serviços prestados pela Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano, foram realizadas 4 (quatro) pesquisas abertas, ambas publicadas em 15 de setembro de 2021 e encerradas em 05 de dezembro de 2021, nos mesmos moldes das enquetes direcionadas aos Conselheiros. A proposta da Ouvidoria-Geral do MDR foi replicar a referida enquete a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

PROJETOS DE DESENV. E ESTRUTURAÇÃO URBANA - 1ª PESQUISA ABERTA

Com um total de 5 (cinco) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 5 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre os Projetos de Desenv. e Estruturação Urbana

Data de Preenchimento	29/09/2021	29/09/2021	29/09/2021	04/10/2021	04/10/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Nenhum dos anteriores	Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR	<i>Não conhecia este serviço público</i>	<i>Não conhecia estes serviços públicos</i>	Outro meio
Qual é o seu campo de atuação?	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal
Atendimento	<i>Não sei avaliar</i>	Bom	<i>Não sei avaliar</i>	<i>Não sei avaliar</i>	Bom
Tempo de espera	<i>Não sei avaliar</i>	Bom	<i>Não sei avaliar</i>	<i>Não sei avaliar</i>	Bom
Uso dos sistemas	<i>Não sei avaliar</i>	Bom	<i>Não sei avaliar</i>	<i>Não sei avaliar</i>	Bom

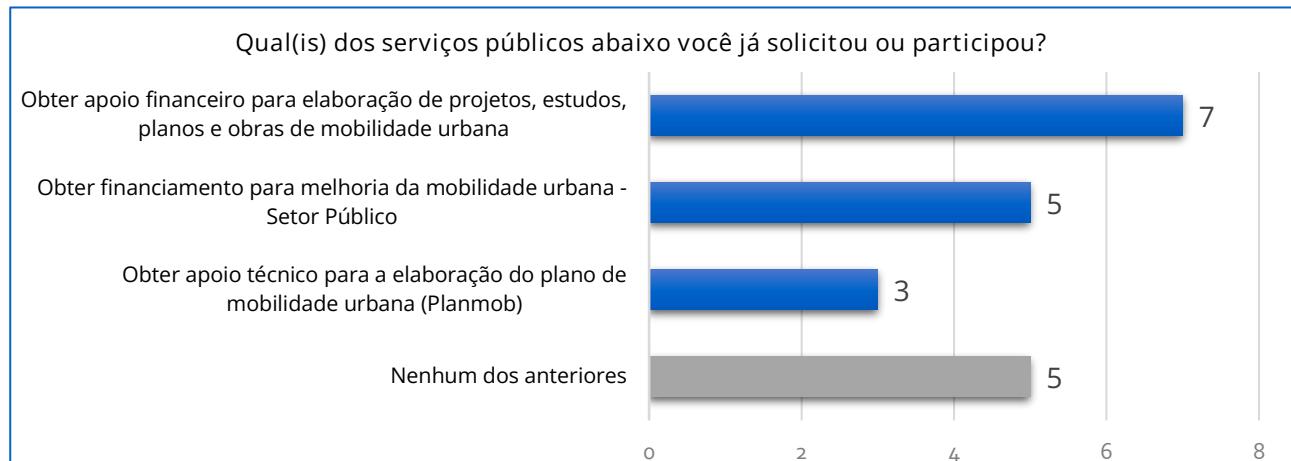
Observa-se uma amostragem não substancial, em que dois respondentes informaram ter utilizado pelo menos um dos serviços, os quais foram avaliados como “bons” quanto ao atendimento, ao tempo de espera e ao uso dos sistemas. Os demais informaram não ter utilizado os serviços e, portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados. Complementarmente, segue o comentário à questão de “texto longo”:

*Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta
“Falta uma maior disseminação da informação.”*

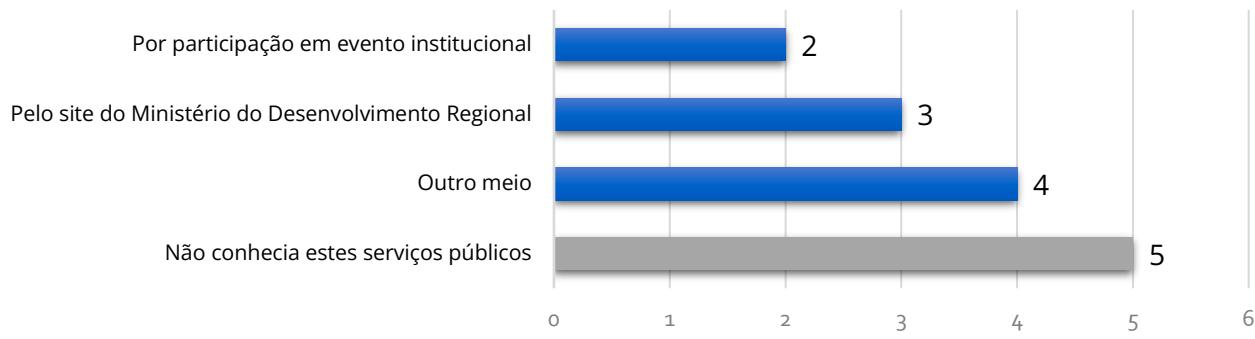
MOBILIDADE URBANA - 1ª PESQUISA ABERTA

Com um total de 14 (quatorze) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Gráficos 1 a 4 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre Mobilidade Urbana

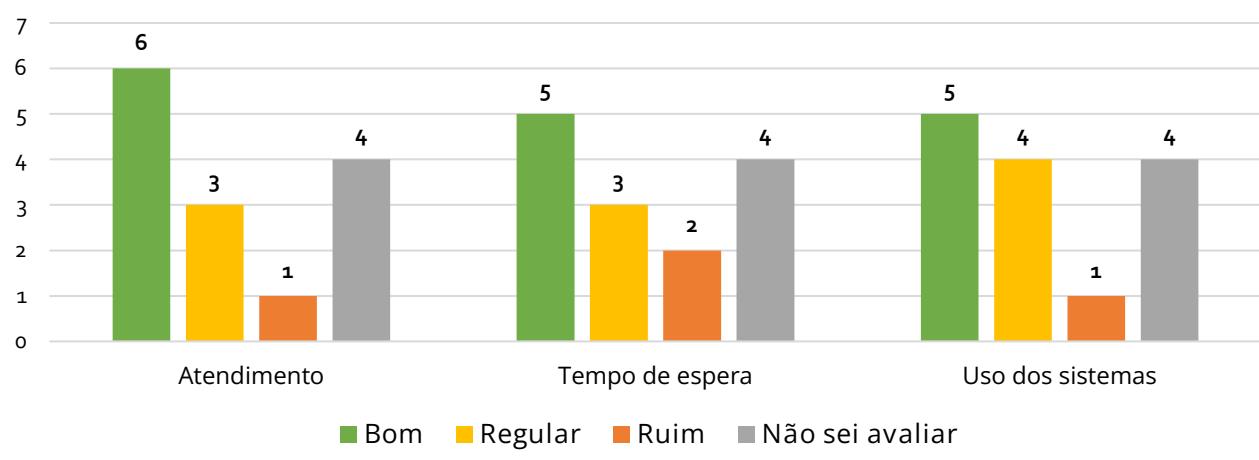
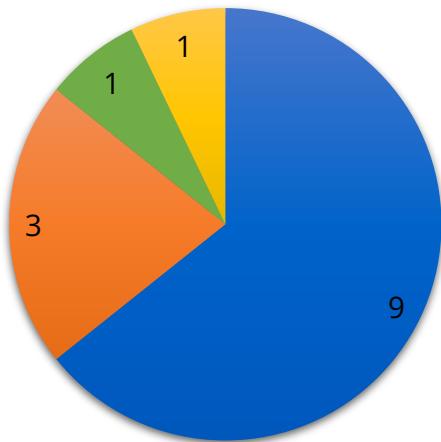


Como você ficou sabendo destes serviços públicos?



Qual é seu campo de atuação?

- Gestor/Agente público de município
- Outro em Poder Executivo estadual, distrital ou municipal
- Poder Executivo federal
- Instituição de Ensino e/ou Pesquisa



Observa-se uma amostragem ligeiramente superior aos levantamentos anteriores, em que a maioria dos respondentes (nove) informou ter utilizado pelo menos um dos serviços, os quais foram avaliados majoritariamente como “bom” ou “regular” quanto ao atendimento, ao tempo de espera e ao uso dos sistemas. Os demais informaram não ter utilizado os serviços e, portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados.

CAPACIDADES - 1ª PESQUISA ABERTA

Com um total de 06 (seis) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 6 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre CAPACIDADES

Data de Preenchimento	24/09/2021	28/09/2021	29/09/2021	04/10/2021	04/10/2021	25/10/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Sim. Já participei de mais de um curso	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Outro meio	Não conhecia este serviço público	Pelo site do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos
Qual é o seu campo de atuação?	Outro/a	Setor público	Setor público	Setor público	Setor público	Setor público
Atendimento	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar
Tempo de espera	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar
Uso dos sistemas	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar

Observa-se novamente uma amostragem não substancial, em que apenas um respondente informou ter utilizado o serviço, o qual foi avaliado como “bom” quanto ao atendimento, ao tempo de espera e ao uso dos sistemas. Cabe ressaltar que não foi considerado, na presente análise, o caso em que mesmo sem conhecer o serviço, o respondente decidiu avaliá-lo.

Os demais informaram não ter utilizado os serviços e, portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados. Complementarmente, seguem os comentários à questão de “texto longo”:

*Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta
“Preciso conhecer melhor para opinar.”
“Trabalho no Poder Executivo e não tomei conhecimento.”*

REIDI IRRIGAÇÃO - 1ª PESQUISA ABERTA

Com um total de 05 (cinco) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

Tabela 7 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre o REIDI Irrigação

Data de Preenchimento	27/09/2021	28/09/2021	29/09/2021	04/10/2021	04/10/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Apenas acompanhei o processo de adesão, mas não como responsável ou titular do projeto	Sim. Já encaminhei proposta de adesão ao REIDI Irrigação	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público	Não participei ou participo deste serviço público
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Pela mídia (rádio, TV, jornais etc.)	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos
Qual é o seu campo de atuação?	Outro/a	Organização Privada	Setor público	Setor público	Setor público
Atendimento	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar
Tempo de espera	Regular	Regular	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar
Uso dos sistemas	Regular	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar

Observa-se uma amostragem pequena, em que apenas um respondente informou ter utilizado o serviço, o qual foi avaliado como “bom” quanto ao atendimento e ao uso dos sistemas, e “regular” quanto ao tempo de espera. Outro respondente indicou que “apenas acompanhou o processo de adesão, mas não como responsável ou titular do projeto. Em sua avaliação, o tempo de atendimento é “bom”, mas o tempo de espera e o uso dos sistemas foi classificado como “regular”. Os demais informaram não ter utilizado os serviços e, portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados.

Complementarmente, segue o comentário à questão de “texto longo”:

Ajude-nos a crescer. Sugira melhoria nos serviços públicos elencados na primeira pergunta

“Não basta só o sistema de irrigação, tem que oferecer também projeto para construção de reservatório de água de chuva.”

8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PELA OUVIDORIA-GERAL

De modo complementar às enquetes e pesquisas abertas realizadas, a Ouvidoria-Geral realizou uma nova avaliação dos serviços públicos da **Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano**. Segue abaixo a avaliação de cada um dos serviços:

Imagen 4 – Avaliação do serviço público [Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano \(PFCG\)](#)

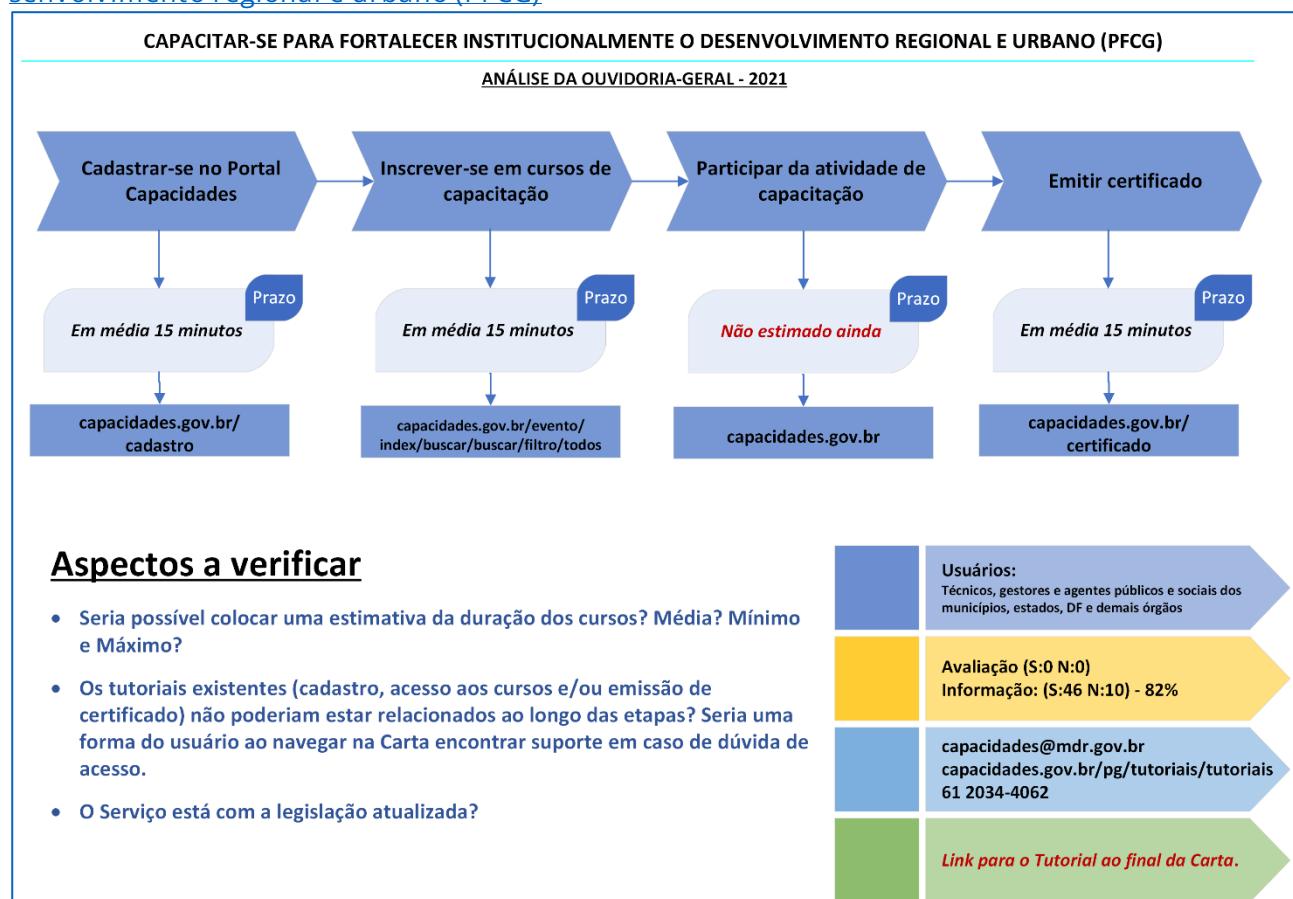


Imagen 5 – Avaliação do serviço público [Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas](#)



Imagen 6 – Avaliação do serviço público [Obter apoio financeiro para elaboração de projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana](#)

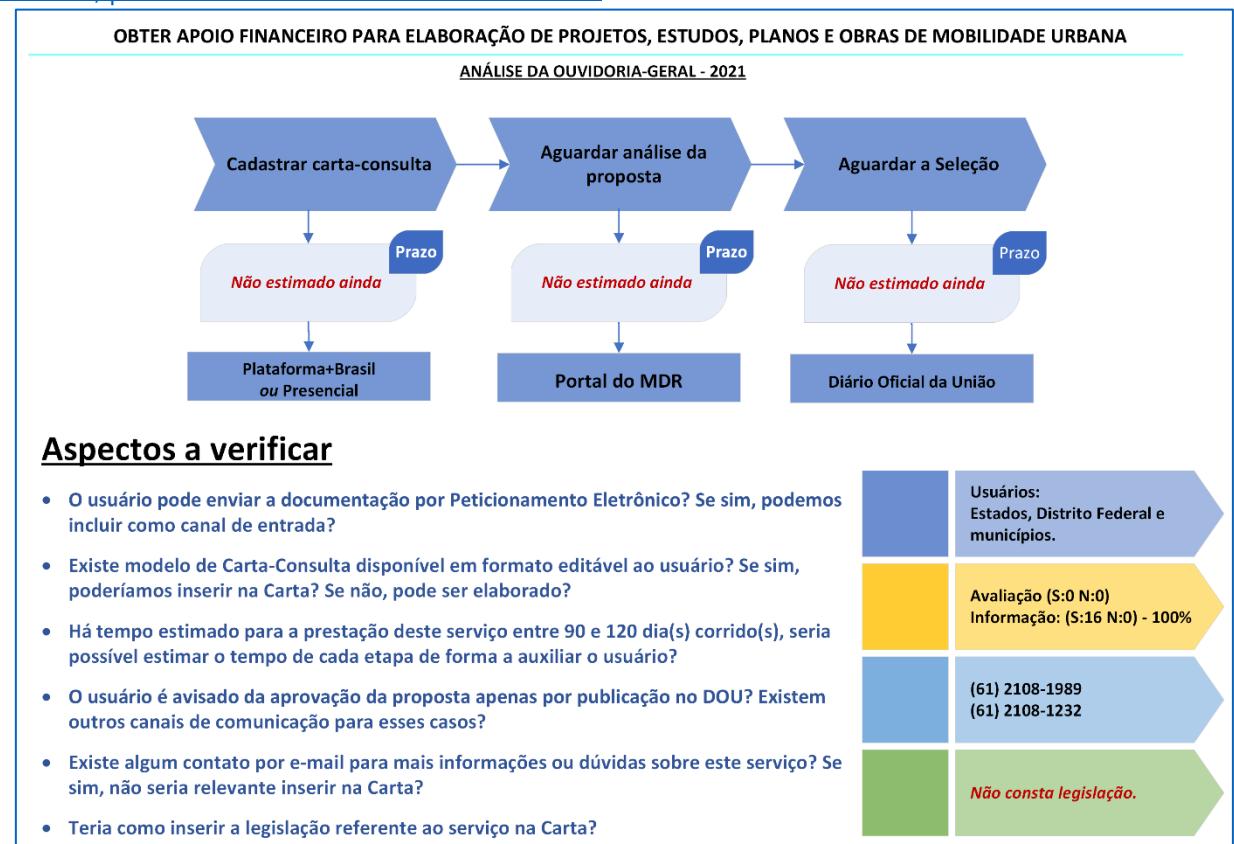


Imagen 7 – Avaliação do serviço público [Obter apoio técnico para a elaboração do plano de mobilidade urbana \(Planmob\)](#)

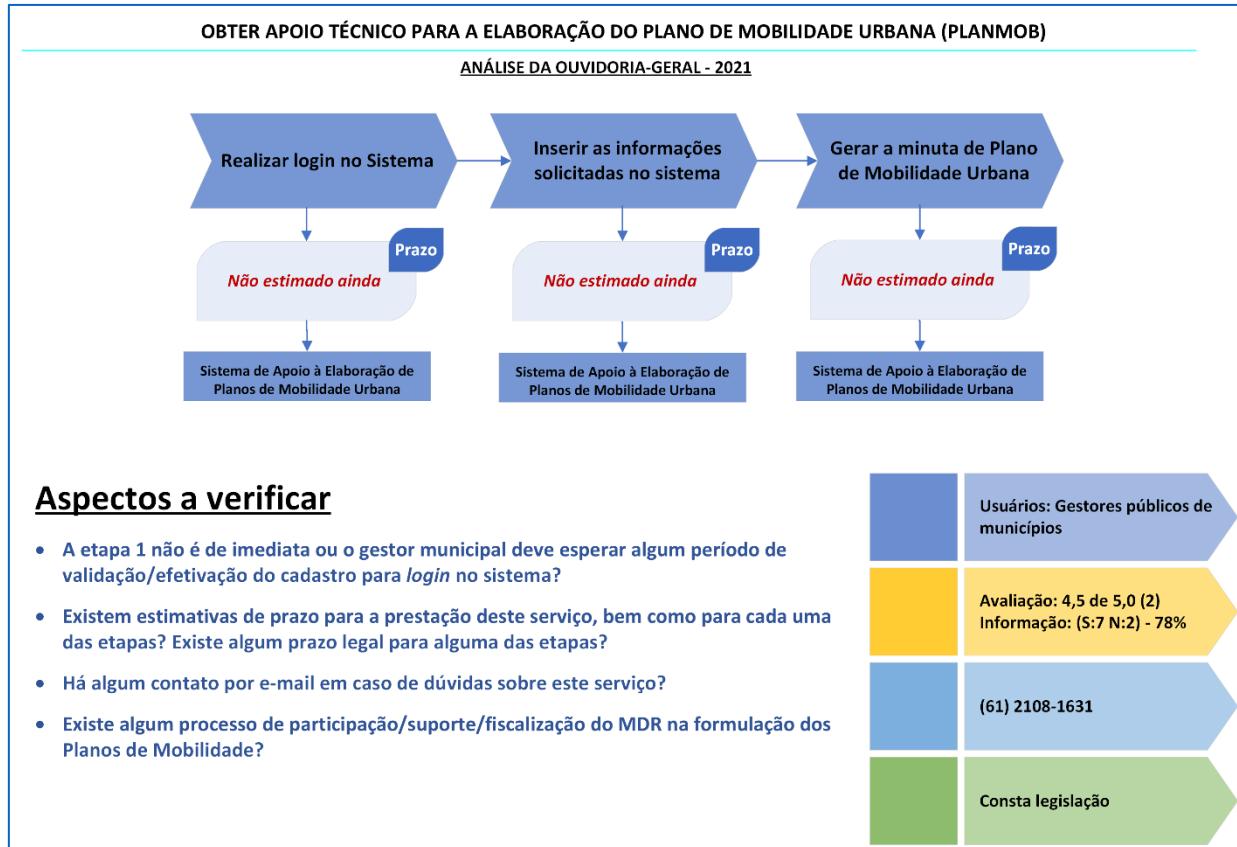


Imagen 8 – Avaliação do serviço público [Obter financiamento para aquisição de ônibus para transporte público \(REFROTA\)](#)

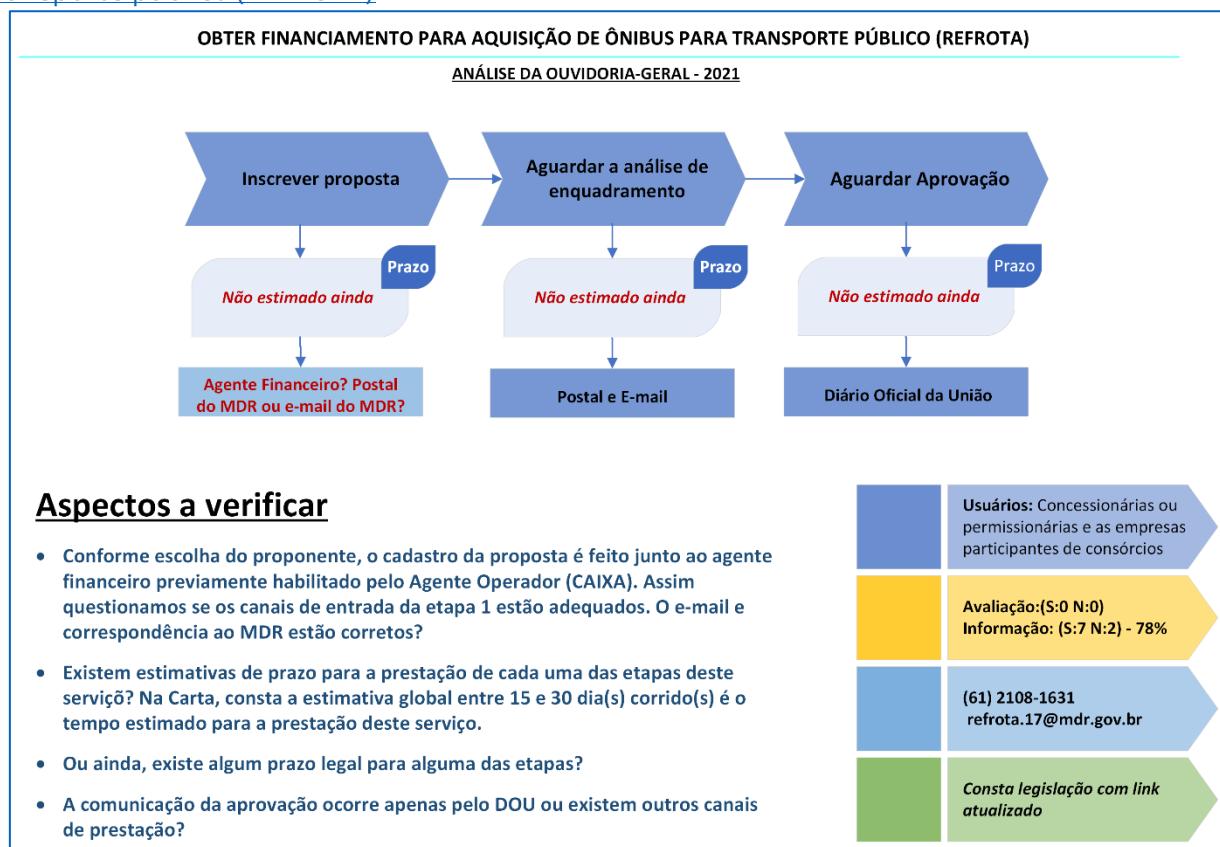


Imagen 9 – Avaliação do serviço público Obter financiamento para aquisição de material rodante para transporte público coletivo urbano de passageiros sobre trilhos (RETREM)

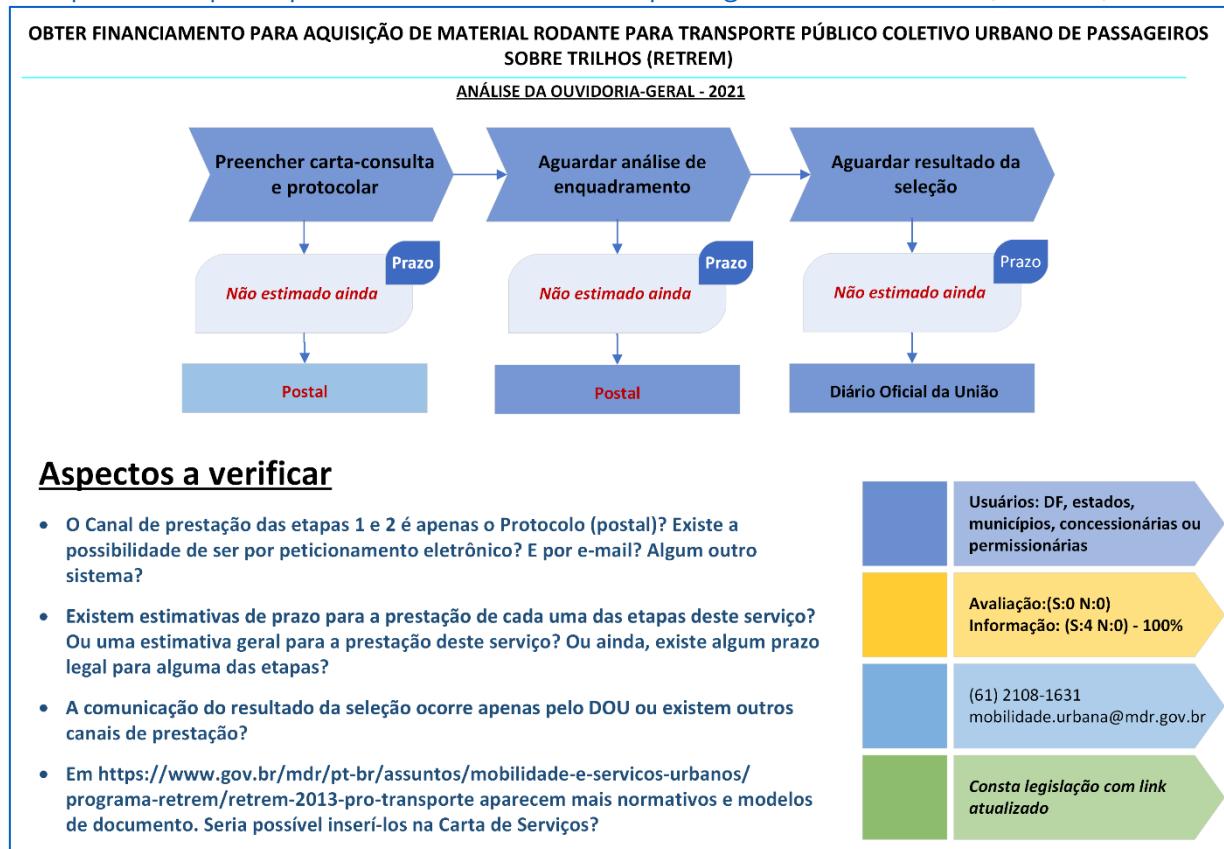


Imagen 10 – Avaliação do serviço público [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público](#)

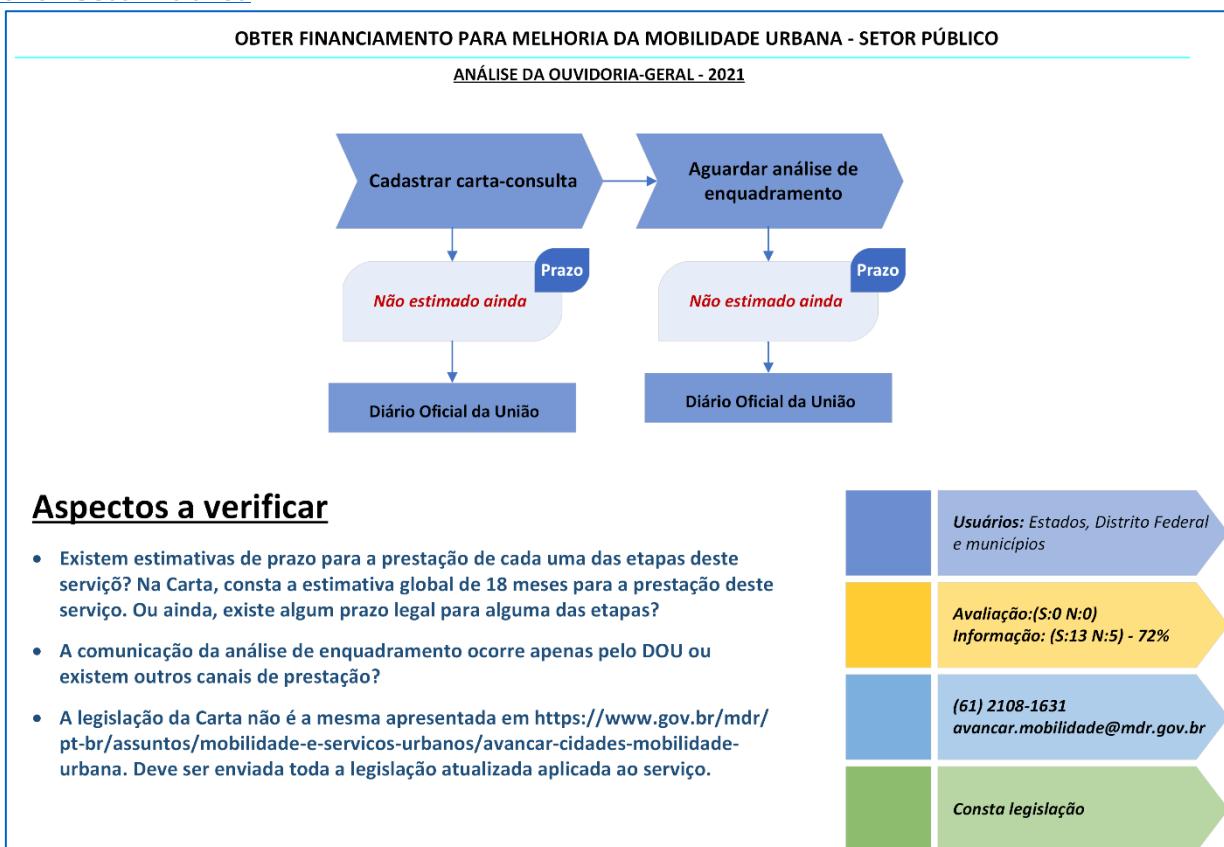


Imagen 11 – Avaliação do serviço público [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado](#)

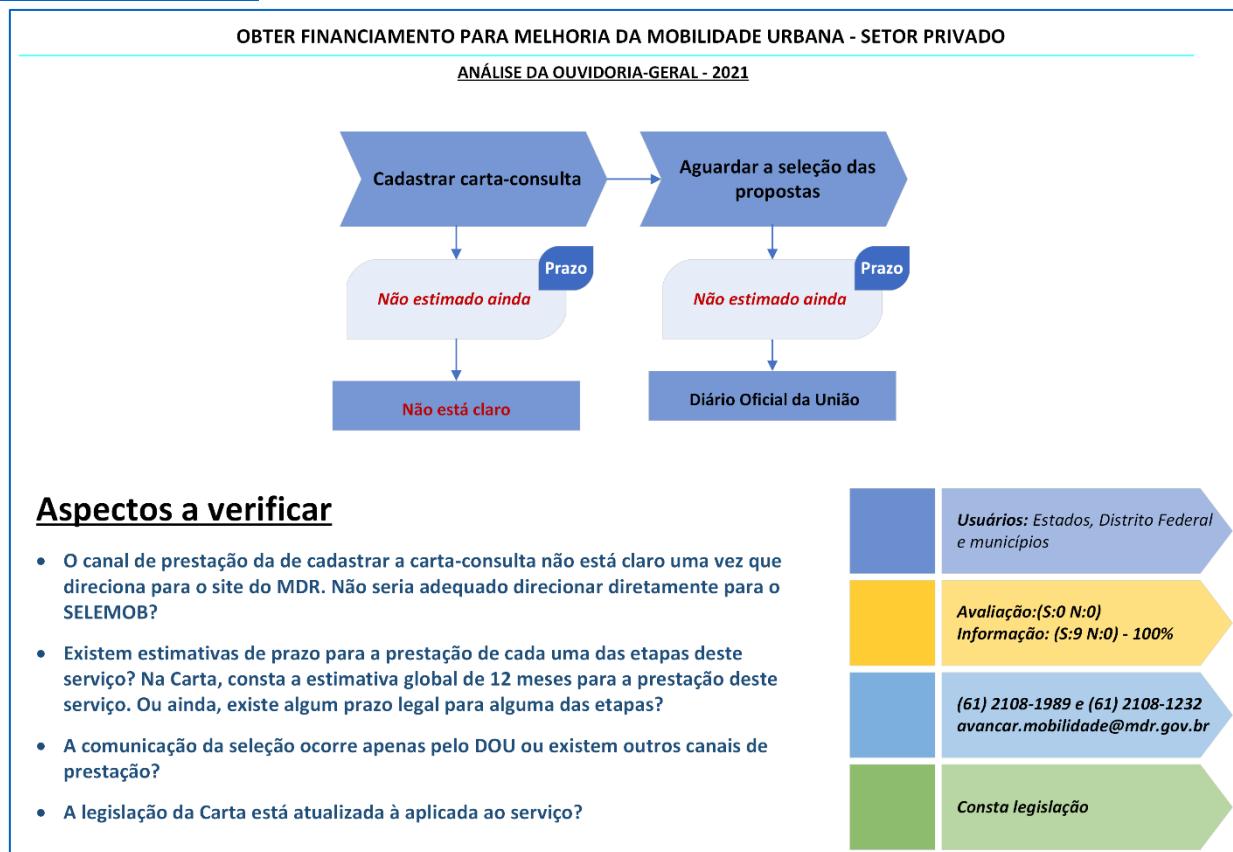


Imagen 12 – Avaliação do serviço público [Obter financiamento para modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades](#)

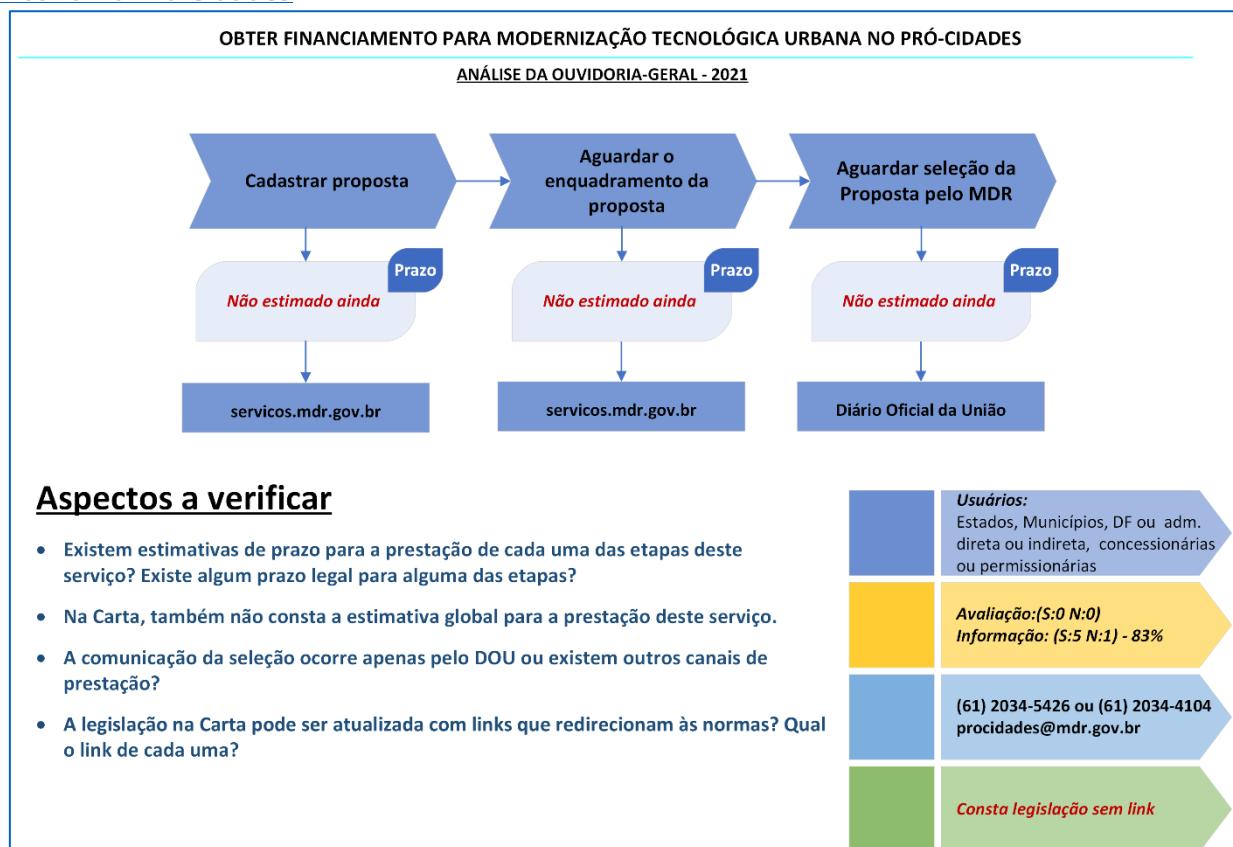


Imagen 13 – Avaliação do serviço público [Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades](#)

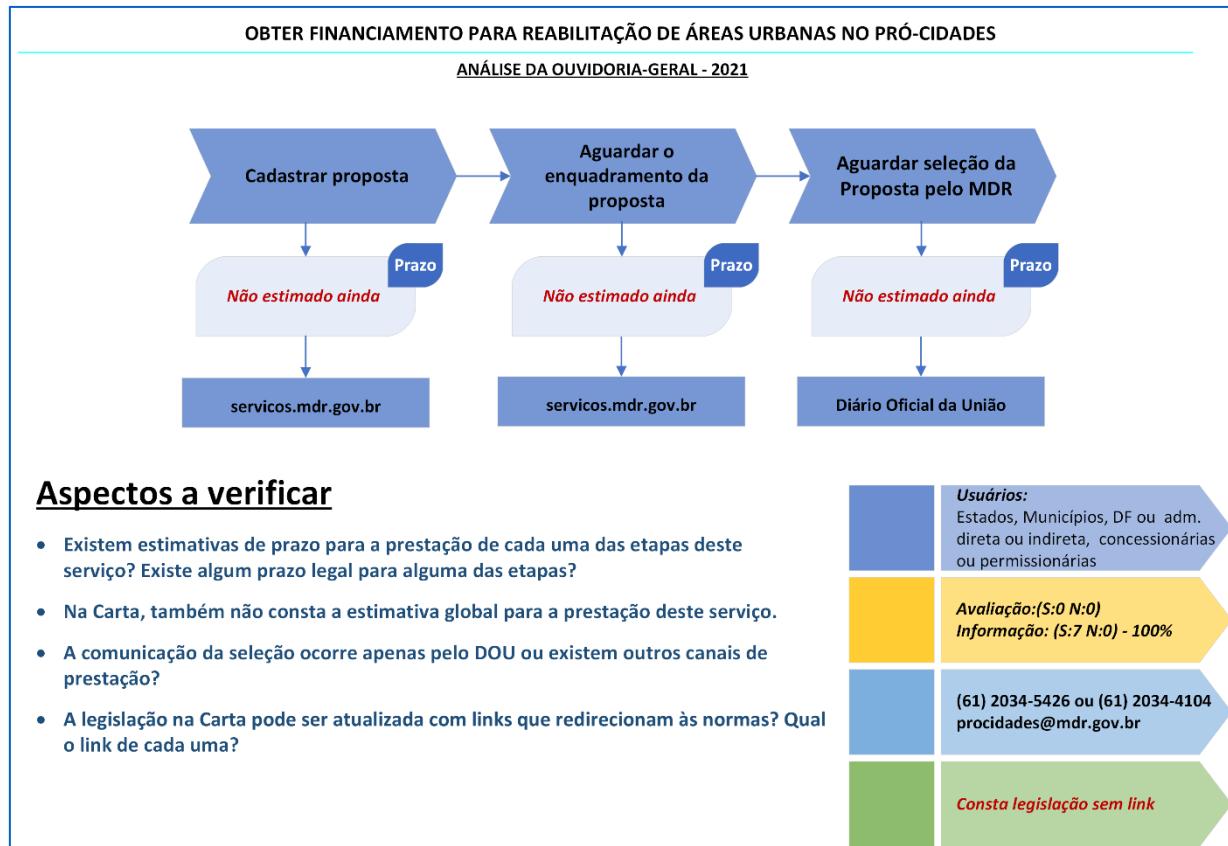


Imagen 14 – Avaliação do serviço público [Obter incentivo fiscal para projetos de infraestrutura em irrigação \(REIDI Irrigação\)](#)

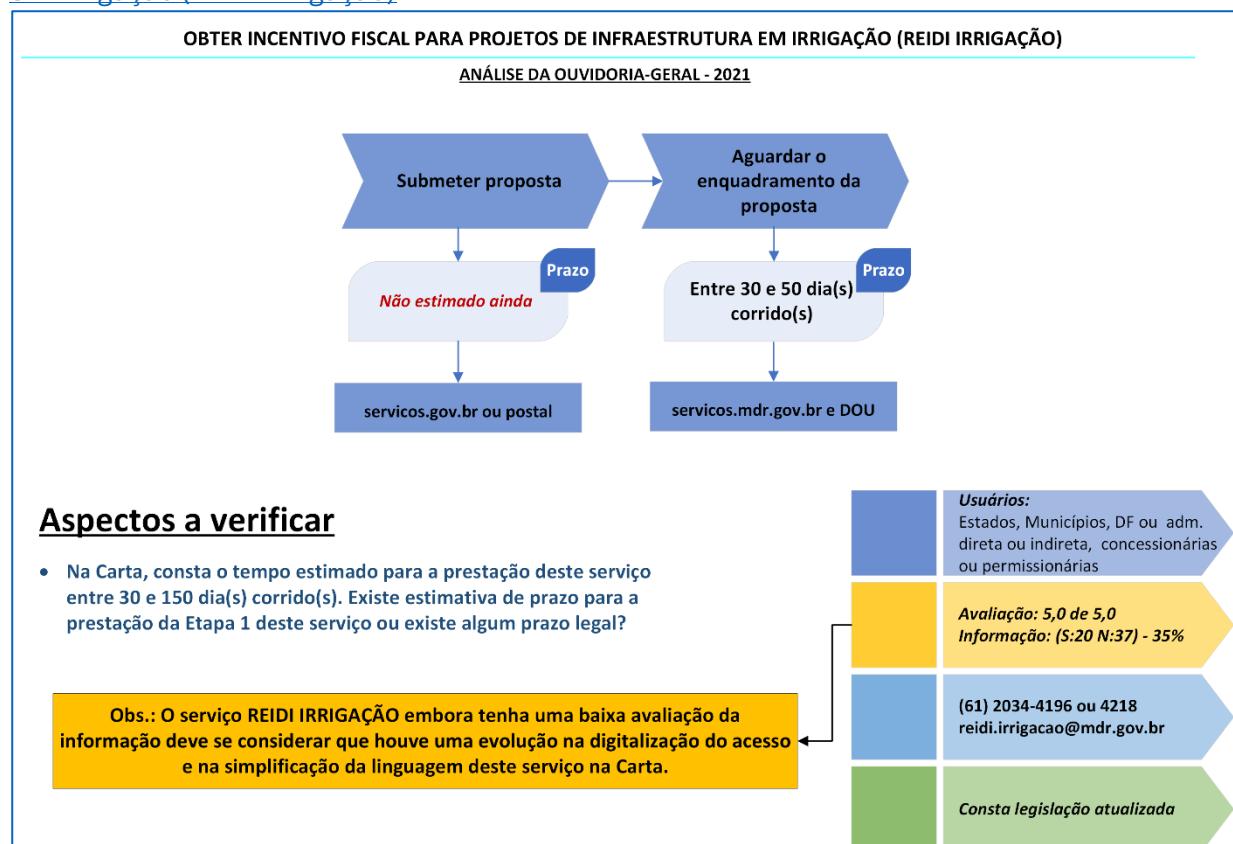


Imagen 15 – Avaliação do serviço público [Cadastrar propostas para aprovação no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura na área de transportes urbanos \(REIDI\) \(novo\)](#)

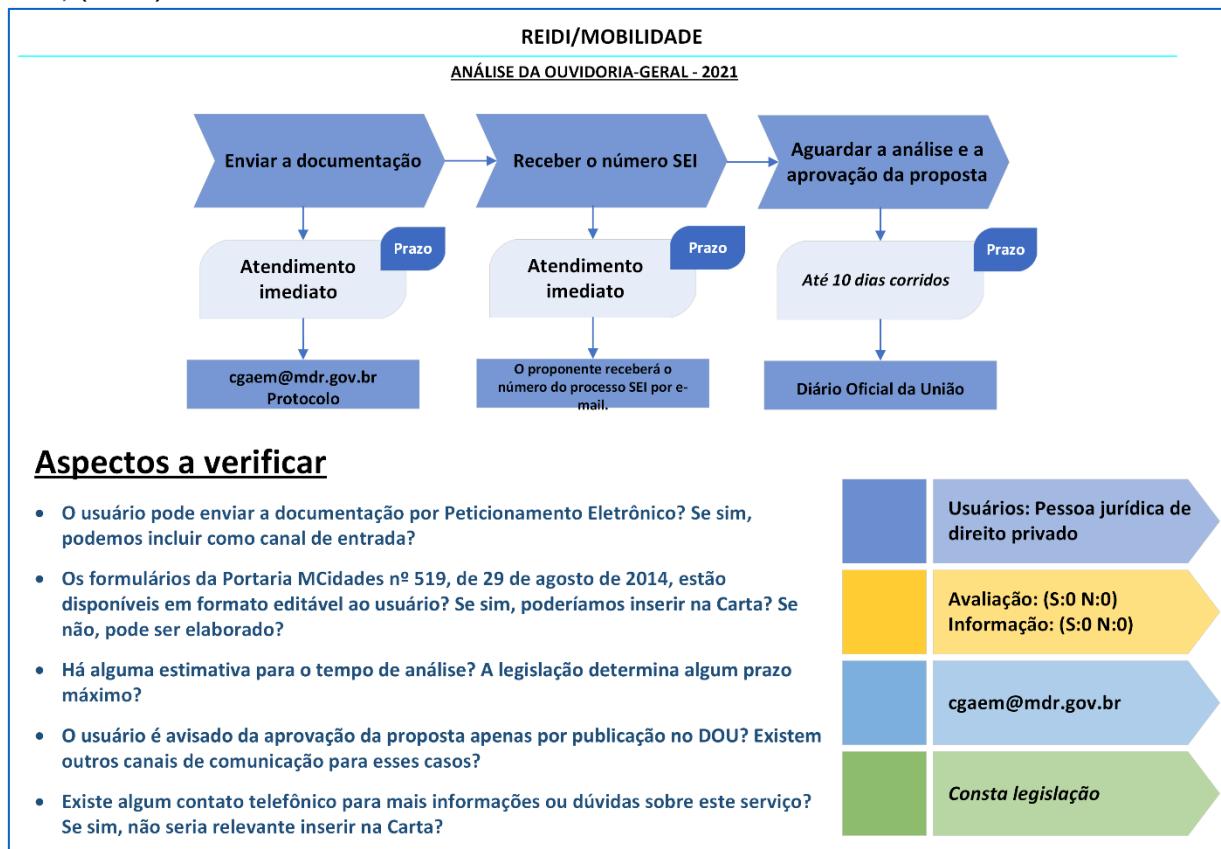
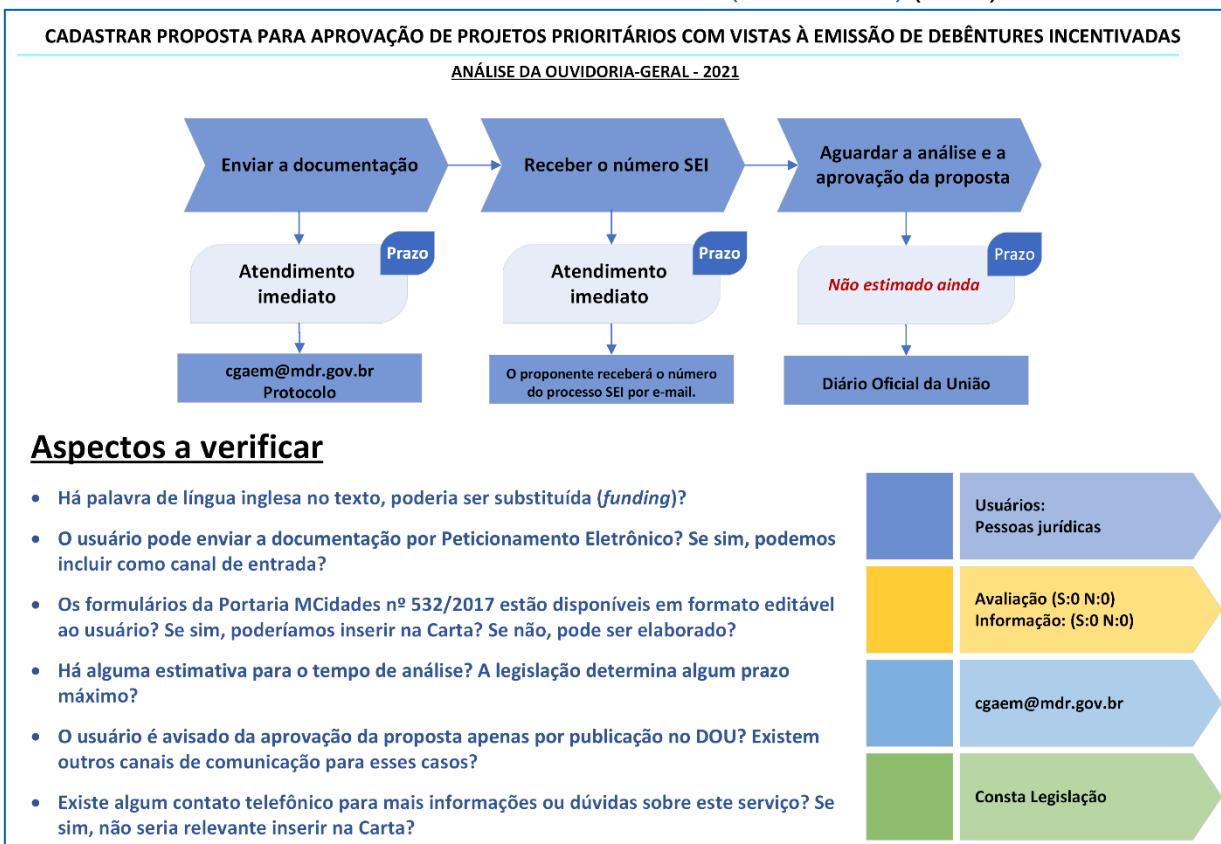


Imagen 16 – Avaliação do serviço público [Cadastrar proposta para aprovação de projetos prioritários com vistas à emissão de debêntures incentivadas \(Debêntures\) \(novo\)](#)



9. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

Com base na análise da equipe da Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento Regional, recomenda-se o envio do presente Relatório à **Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano** para fornecimento das informações conforme as imagens: 4 a 16 (*aspectos a verificar*). Destacando-se a obrigatoriedade de revisão da estimativa prazo máximo para prestação do serviço, bem como de cada uma das etapas de cada serviço público conforme o §2º do art. 7º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e o §3º do art. 11 do [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#):

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Art. 7º, § 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

(...)

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 – Art. 11, § 3º - Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

(...)

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

Por fim, pontua-se que os serviços públicos da **Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano** são, majoritariamente, voltados aos entes subnacionais, empresas privadas concessionárias ou permissionárias e as empresas participantes de consórcios que detenham concessão ou permissão do transporte público coletivo urbano, dentre outros. Por conseguinte, não se observa a prestação direta à população, o que pode ter acarretado a baixa adesão aos Conselhos dos respectivos serviços.

🌐 www.mdr.gov.br/ouvidoria

✉ ouvidoria@mdr.gov.br

☎ 0800 061 0021 / (61) 2034-5598 / (61) 2108-1710

