



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
Gabinete do Ministro
Ouvidoria-Geral

**RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA
SECRETARIA NACIONAL DE MOBILIDADE E DESENVOLVIMENTO REGIONAL E
URBANO - 2022**

1. INTRODUÇÃO

Trata-se de relatório do 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 2.137, de 4 de julho de 2022](#) - 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 Órgão, 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".

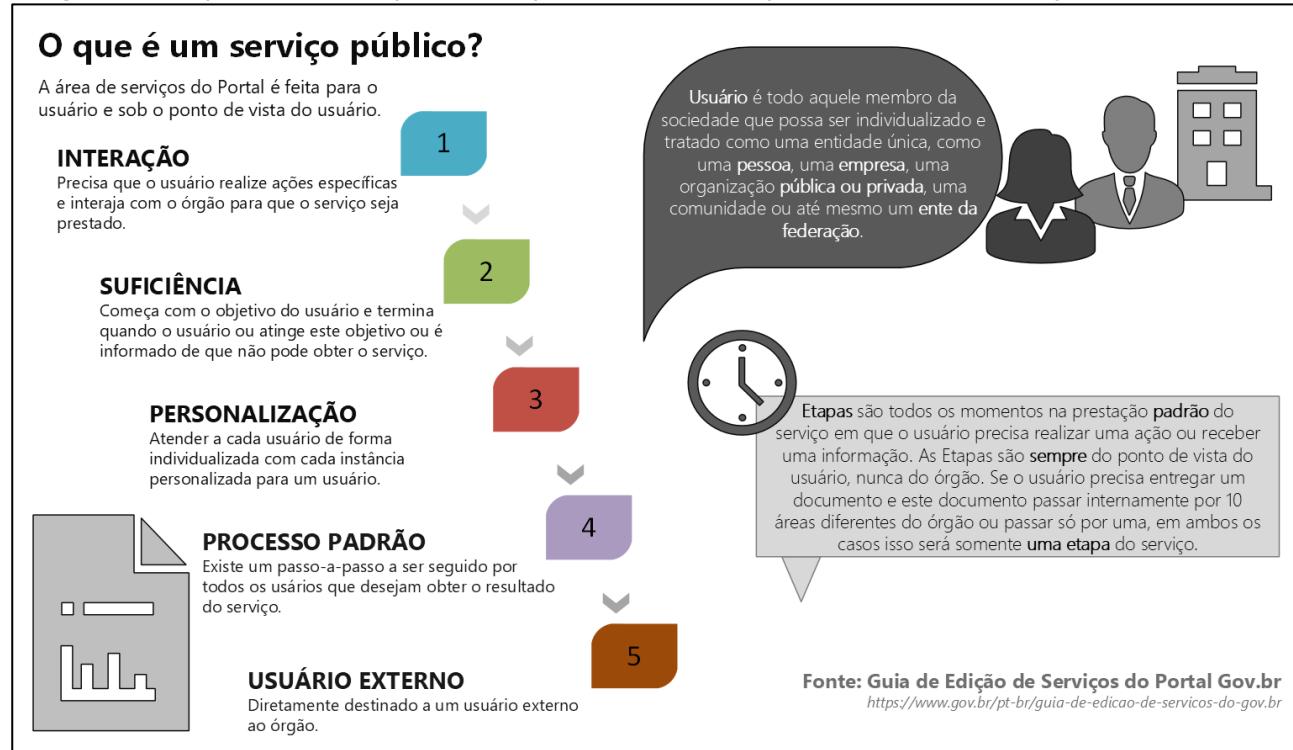
Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

- 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 11 (onze) serviços públicos da [Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano](#) disponíveis na Carta de Serviços do Ministério do Desenvolvimento Regional, agrupados em uma única consulta no presente levantamento:

- a) [Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano \(PFCG\);](#)
- b) [Obter apoio técnico para a elaboração do plano de mobilidade urbana \(Planmob\);](#)
- c) [Obter apoio financeiro para elaboração de projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana;](#)
- d) [Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de Mobilidade Urbana - Debêntures Incentivadas;](#)
- e) [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público;](#)
- f) [Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado;](#)
- g) [Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas;](#)
- h) [Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades;](#)
- i) [Obter financiamento para modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades;](#)

- j) Cadastrar propostas para aprovação no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura na área de transportes urbanos – REIDI Mobilidade;
- k) Obter aprovação e acompanhamento de projetos de investimento prioritários na área de infraestrutura para o setor de iluminação pública.

4. AÇÕES DE ENGAJAMENTO DOS CONSELHEIROS

Para que um Conselho de Usuários possa contribuir de forma substancial na avaliação dos serviços públicos, a Portaria CGU nº 581/2021 estabeleceu o número mínimo de 30 conselheiros inscritos, tendo em vista que quanto maior o número de participantes em cada conselho, maior a sua representatividade.

Para isso, a Ouvidoria-Geral do MDR organizou a estratégia de engajamento dos usuários por meio das seguintes ações:

- i. *Elaborou-se o boletim “Conselhos de Usuários” para apresentar a plataforma aos potenciais voluntários, incluindo o passo a passo para a adesão. O documento acompanhou, como anexo, os ofícios enviados aos diversos órgãos e entidades para convite aos interessados.*
- ii. *A Ouvidoria-Geral enviou Ofícios convites a mais de 240 prefeituras e 200 ouvidorias municipais das 10 maiores cidades de cada Estado e o DF;*
- iii. *A equipe da Ouvidoria-Geral do MDR encaminhou Ofícios acionando a participação das Secretarias de Habitação, Mobilidade, Saneamento e de Obras e Infraestrutura das 10 maiores cidades de cada Estado e o DF;*
- iv. *A Ouvidoria-Geral enviou mais de 120 Ofícios convites às Coordenadorias Estaduais e Municipais de Defesa Civil;*
- v. *Foram enviados em 2022 mais de 800 e-mails com convite aos usuários da Plataforma Fala.BR, tendo em vista seu potencial de engajamento nos Conselhos.*

Diferentemente do que ocorreu em 2021, em 2022 o MDR superou o mínimo de conselheiros, totalizando a adesão de 90 voluntários à Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, sendo que 67 optaram por participar da avaliação de todos os serviços.

Tabela 1 – Total de Conselheiros cadastrados por serviço público do MDR.

Serviços Públicos do MDR	Quantidade
Todos os serviços do MDR	67
Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado	5
Participar de Cursos em proteção e defesa civil	4
Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano	3
Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados	3
Obter financiamento para modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades	2
Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades	2
Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura	1

Obter aprovação e acompanhamento de projetos de investimento prioritários na área de infraestrutura para o setor de iluminação pública.	1
Obter financiamento para aquisição de ônibus para transporte público	1
Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais - empresas executoras	1
Total Geral	90

5. RESULTADOS DA CONSULTA

Com relação aos Conselhos de Usuários dos serviços prestados pela [Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano](#), realizou-se uma consulta publicada em 05 de setembro de 2022 e encerrada em 05 de novembro de 2022. A proposta da Ouvidoria-Geral do MDR englobou perguntas de “múltipla escolha” e, para obtenção de informações espontâneas de forma não estruturadas, utilizou-se o formato “texto longo”.

Nesta consulta, foram contabilizados 29 respondentes distintos, sendo que 21 deles (72,4%) informaram nunca ter utilizado os serviços relacionados à mobilidade e desenvolvimento regional e urbano. Desse grupo, 07 (24,1%) pessoas afirmaram não ter interesse em futura utilização desses serviços.

Tabela 2 – Respostas à consulta dos serviços públicos da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano

Serviços Públicos da Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano	Já utilizou	Pretende utilizar
Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano (PFCG)	5	16
Obter apoio financeiro para elaboração de projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana	3	11
Obter apoio técnico para a elaboração do plano de mobilidade urbana - Planmob	2	10
Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público	2	10
Obter financiamento para modernização tecnológica urbana no Pró-Cidades	2	9
Obter financiamento para reabilitação de áreas urbanas no Pró-Cidades	2	9
Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Privado	1	8
Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas	2	8
Cadastrar propostas para aprovação no Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento de Infraestrutura na área de transportes urbanos – REIDI Mobilidade	1	8
Obter aprovação e acompanhamento de projetos de investimento prioritários na área de infraestrutura para o setor de iluminação pública	2	7
Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de Mobilidade Urbana - Debêntures Incentivadas	1	7

No total, foram apresentadas 10 sugestões no campo “texto longo”, que estão reproduzidas abaixo:

Você gostaria de colaborar para melhoria dos serviços públicos relacionados à Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano? Deixe sua sugestão!

“Estabelecimento de programas para capacitação e/ou divulgação institucional para fomentar o engajamento e valorização dos cidadãos nos temas pertinentes e na avaliação do órgão.”

“Sim, gostaria que fosse disponibilizado cursos de capacitação para compreender de qual maneira posso colaborar.”

“Melhorar a mobilidade urbana na metrópole do Rio de Janeiro.”

“Trabalhar a coleta de dados referentes a acidentes de trânsitos urbanos.”

“Sim. As cidades amazônicas necessitam de uma atenção especial e adaptações para os aspectos climáticos e fisiográficos locais.”

“Não vejo esta transformação em no meu estado e município.”

“Seria interessante que cada município desse sustentabilidade para elaborar projetos de mobilidade urbano.”

“Capacitando para participar de forma efetiva e fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano.”

“Reativar o Conselho Nacional das Cidades.”

“A divulgação dos serviços do Ministério para fomentar a participação efetiva do cidadão.”

6. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

Cabe esclarecer inicialmente que os serviços públicos da **Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano** são voltados majoritariamente aos entes subnacionais, ou seja, o cidadão não é o usuário imediato do serviço e, sim, os municípios e/ou estados. Assim, a inclusão e a exclusão de serviços na Carta, bem como a manutenção das informações atualizadas deve considerar esse fator, sem que se desvie, contudo, de um dos pressupostos básicos da transparência ativa que é linguagem acessível, objetiva e clara.

Além disso, recomenda-se que a **Secretaria Nacional de Mobilidade e Desenvolvimento Regional e Urbano** revise os quatro serviços indicados na Tabela 2 com maior possibilidade de utilização futura pelos usuários, de modo a verificar se estão devidamente atualizados os *links*, a legislação, além de verificar se as etapas para realização dos serviços estão de acordo com os normativos vigentes:

- a) Capacitar-se para fortalecer institucionalmente o desenvolvimento regional e urbano;
- b) Obter apoio financeiro para elaboração de projetos, estudos, planos e obras de mobilidade urbana;
- c) Obter apoio técnico para a elaboração do plano de mobilidade urbana – Planmob;
- d) Obter financiamento para melhoria da mobilidade urbana - Setor Público;

Sugere-se também observar se a atual força de trabalho da unidade está adequada às atividades realizadas, bem como analisar a possibilidade de modificação do orçamento público no sentido de fortalecer aqueles serviços cuja utilização futura pelos usuários demonstrou-se mais acentuada.

Propõe-se que a área técnica avalie as respostas de texto longo apresentadas pelos usuários a fim de aprimorar a qualidade das informações no portal gov.br, bem como aprimorar a execução do serviço público.

Por fim, tendo em vista o conhecimento técnico e o tratamento diário das demandas, solicita-se que a área técnica proponha minuta e encaminhe para a Ouvidoria-Geral as enquetes a serem realizadas em 2023 com vistas a aprimorar a prestação dos serviços.

🌐 www.mdr.gov.br/ouvidoria

✉️ ouvidoria@mdr.gov.br

☎️ (61) 2034-5598 / (61) 2108-1710

