



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
Gabinete do Ministro  
Ouvidoria-Geral

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA SECRETARIA NACIONAL DE HABITAÇÃO - 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 Habitação** no 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:*

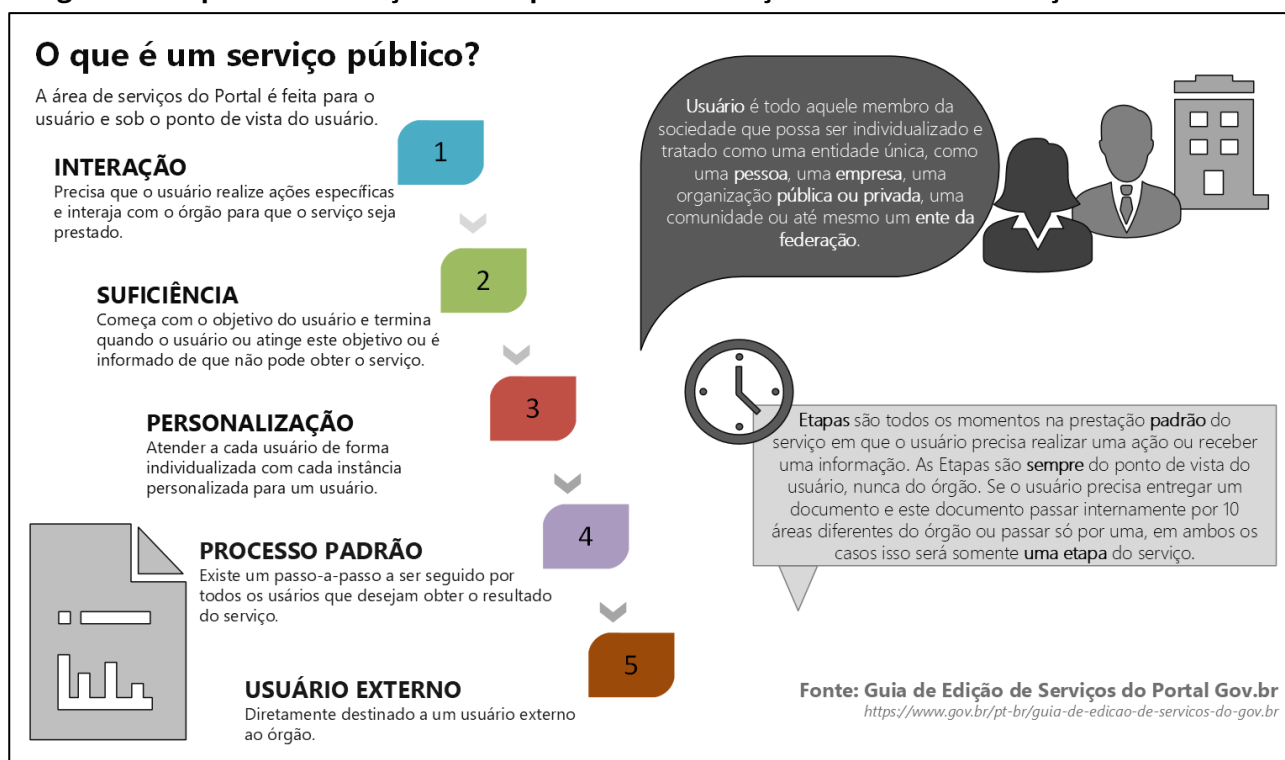
*I - em linguagem acessível, objetiva e clara; e*

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

*[grifos acrescentados]*

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:

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



Portanto, segue abaixo a lista com os 8 (oito) serviços públicos da **Secretaria Nacional de Habitação**:

- [Obter recursos do Programa Moradia Digna \(Orçamento Geral da União\) para provisão habitacional de interesse social – entes públicos;](#)
- [Obter recursos do Programa Moradia Digna \(Orçamento Geral da União\) para melhoria habitacional – entes públicos;](#)
- [Obter recursos do Programa Moradia Digna \(Orçamento Geral da União\) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos;](#)

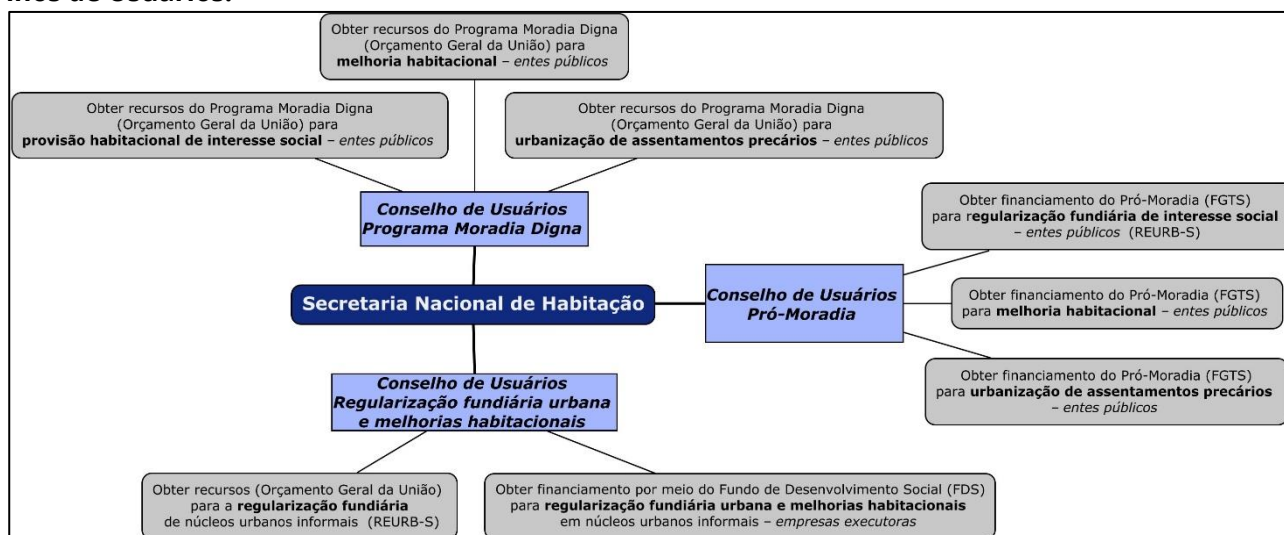
- d. [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para regularização fundiária de interesse social – entes públicos \(REURB-S\);](#)
- e. [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para melhoria habitacional – entes públicos;](#)
- f. [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos;](#)
- g. [Obter recursos \(OGU\) para a regularização fundiária de núcleos urbanos informais \(REURB-S\);](#)
- h. [Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras](#)

#### 4. AGRUPAMENTO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Ressalta-se que nos casos em que um determinado conjunto de serviços públicos apresenta similaridade significativa entre si, ou relaciona-se necessariamente a um mesmo público, foi possível agregá-los em uma única consulta aos conselheiros.

Assim, após consulta à área técnica da **Secretaria Nacional de Habitação**, os serviços foram agrupados em 3 (três) Conselhos conforme esquematizado na imagem abaixo.

**Imagem 2 – Agrupamento dos serviços públicos da Secretária Nacional de Habitação 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 Ofícios acionando 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 agente 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.*

**Imagem 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 Habitação** foram realizadas 3 (três) consultas publicadas em 03 de agosto de 2021 e encerradas em 05 de dezembro de 2021.

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.

### PROGRAMA MORADIA DIGNA - 1ª ENQUETE

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

**Tabela 1 – Respostas à 1ª enquete dos serviços relacionados no Programa Moradia Digna**

Data de Resposta	26/08/2021	27/08/2021	09/11/2021	09/11/2021	13/11/2021
<b>Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?</b>	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Obter recursos do Programa Moradia Digna (OGU) para provisão habitacional de interesse social
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Por participação em evento institucional	Não conhecia estes serviços públicos	Pelo site do Ministério do Desenvolvimento Regional	Outro meio	Pela mídia (rádio, TV, jornais etc.)
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	Outro/a	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa	Outro/a
<b>Atendimento</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim
<b>Tempo de espera</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Regular
<b>Uso dos sistemas</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar

Portanto, além de uma amostragem não substancial de usuários, os conselheiros que responderam à referida consulta informaram, majoritariamente, que não utilizaram os serviços

relacionados ao Programa Moradia Digna e, logo, não souberam avaliar o atendimento prestado, o tempo de espera ou uso dos sistemas. Complementarmente, seguem os comentários realizados na questão de “texto longo” realizada:

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

*“Precisamos de maior transparência, acessibilidade, conscientização e continuidade dos programas em lugar de modificar os nomes das políticas públicas”*

*“Novamente como solicitar algo desconhecido? Antes precisamos utilizar as mídias sociais e os ambientes onde este público está, não adianta disponibilizar na internet se não existe de fato inclusão social digital. Falta desde a rede de dados até os equipamentos para utilização, que hoje com preços inalcançáveis para toda a população.”*

## PRÓ-MORADIA - 1ª ENQUETE

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

**Tabela 2 – Respostas à 1ª encuesta dos serviços relacionados no Pró-Moradia**

Data de Preenchimento	26/08/2021	27/08/2021	09/11/2021	09/11/2021
<b>Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?</b>	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Por participação em evento institucional	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	Outro/a	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa	Outro/a
<b>Atendimento</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim	Não sei avaliar
<b>Tempo de espera</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim	Não sei avaliar
<b>Uso dos sistemas</b>	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Ruim	Não sei avaliar

Assim como na consulta do Programa Moradia Digna, a amostragem não foi relevante e os conselheiros informaram que não utilizaram os serviços do Pró-Moradia.

Complementarmente, seguem os comentários realizados na questão de “texto longo” realizada:

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

*“Como utilizar serviços que não possuem informação ou acessibilidade?”*

*“Não tive a oportunidade de solicitar este tipo de serviço.”*

## REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA URB. E MELHORIAS HABITACIONAIS - 1ª ENQUETE

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

**Tabela 3 – Respostas à 1ª enquête dos serviços relacionados a regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais**

Data de Resposta	30/08/2021	09/11/2021	09/11/2021	09/11/2021	16/11/2021
<b>Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?</b>	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Não conhecia estes serviços públicos	Por participação em evento institucional	Outro meio	Não conhecia estes serviços públicos	Pelo site do Ministério do Desenvolvimento Regional
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa	Outro/a	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa	Empresas ou entidades privadas
<b>Atendimento</b>	Não sei avaliar	Ruim	Regular	Não sei avaliar	Bom
<b>Tempo de espera</b>	Não sei avaliar	Ruim	Regular	Não sei avaliar	Bom
<b>Uso dos sistemas</b>	Não sei avaliar	Ruim	Regular	Não sei avaliar	Bom

Assim como nas consultas anteriores, a amostragem não foi relevante e os conselheiros informaram que não utilizaram os serviços públicos relacionados na primeira pergunta. Seguem os comentários realizados na questão de “texto longo” realizada:

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

*“Como avaliar se não temos informações ou acessos aos serviços?”*

*“Novamente temos as dificuldades e problemas de conhecimento das ações das políticas públicas de nosso país, tornando inacessível para os que fato precisam. Precisamos colocar esses programas com a rede de atendimento dos assistentes sociais.”*

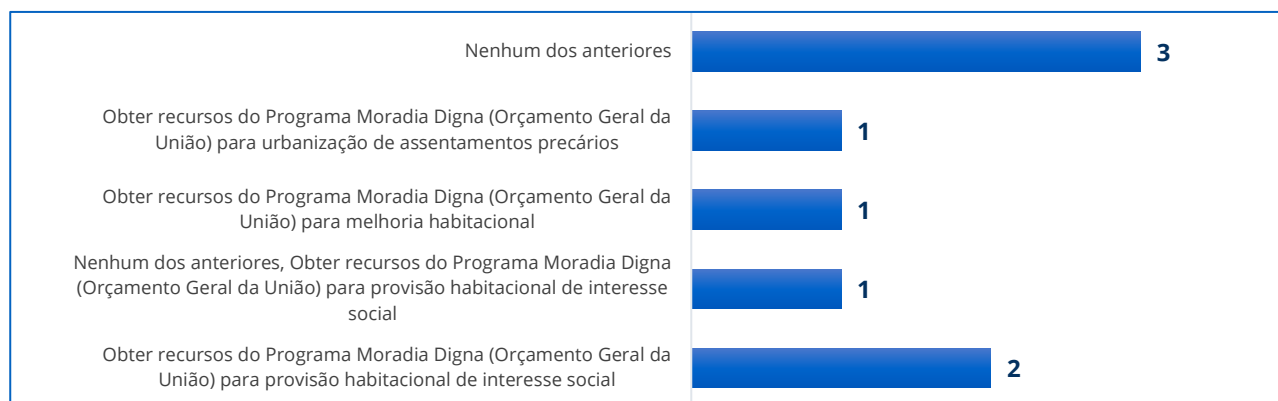
## 7. RESULTADOS DAS PESQUISAS PÚBLICAS

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. Com relação aos serviços prestados pela **Secretaria Nacional de Habitação**, foram realizadas 3 (três) pesquisas abertas publicadas em 15 de setembro de 2021 e encerradas em 05 de dezembro de 2021.

A proposta da Ouvidoria-Geral do MDR foi replicar a enquête feita aos Conselheiros a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

### PROGRAMA MORADIA DIGNA - 1ª PESQUISA ABERTA

Com um total de 7 (sete) respondentes, seguem abaixo os resultados obtidos:

**Imagem 4 – Respostas apresentados a pergunta “Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?” - Programa Moradia Digna - 1ª Pesquisa Aberta.****Tabela 4 – Demais respostas à 1ª pesquisa aberta sobre os serviços relacionados no Programa Moradia Digna**

Data de Resposta	29/09/2021	29/09/2021	29/09/2021	04/10/2021	04/10/2021	04/10/2021	25/10/2021
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Por participação em evento institucional	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio	Outro meio
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	Outro/a	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	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal
<b>Atendimento</b>	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
<b>Tempo de espera</b>	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
<b>Uso dos sistemas</b>	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar

Portanto, além de uma amostragem não substancial de usuários, os respondentes informaram, majoritariamente, que não utilizaram os serviços relacionados no Programa Moradia Digna ou que não souberam avaliar o atendimento prestado, o tempo de espera ou uso dos sistemas. Complementarmente, segue o comentário realizado na questão de “texto longo” realizada:

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

*Gostaríamos de recursos (Ex: FNHIS) destinados à habitação de interesse social que fossem repassados diretamente à Prefeitura. XXXXXXXX Diretor Habitação Prefeitura de São José dos Campos*

**PRÓ-MORADIA - 1ª PESQUISA ABERTA**

Houve apenas dois respondentes aos questionamentos da pesquisa aberta sobre os serviços relacionados ao Pró-Moradia e ambos informaram que não saberiam avaliar os serviços e não fizeram nenhum outro comentário.

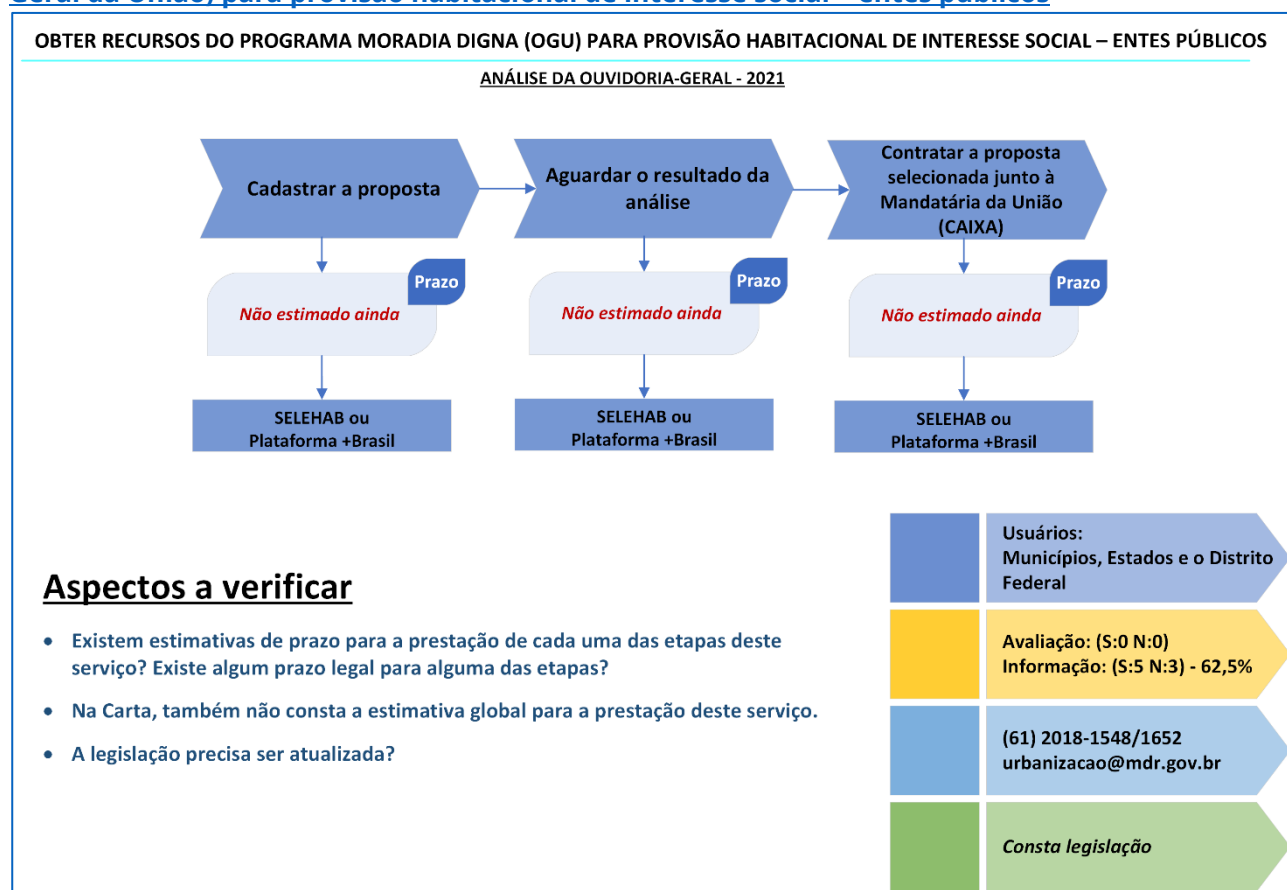
**REGULARIZAÇÃO FUND. URB. E MELHORIAS HAB. - 1ª PESQUISA ABERTA**

Do mesmo modo, a adesão à pesquisa foi muito baixa (com três respondentes) sendo que dois usuários informaram que não utilizaram os serviços relacionados.

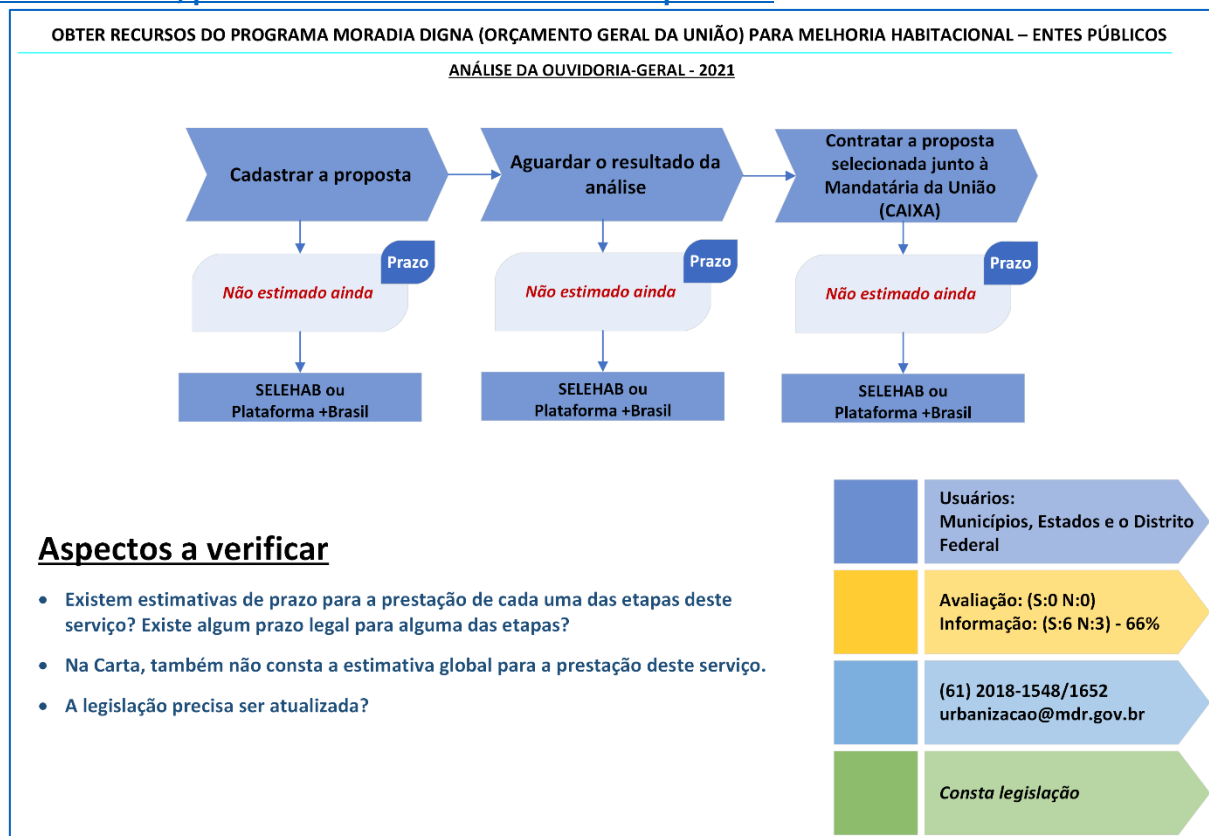
Assim, apenas um dos cidadãos informou que utilizou todos os serviços relacionados na pesquisa. Considerou como “bom” o atendimento, o tempo de espera e o uso dos sistemas, no entanto, não teceu mais comentários.

**8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PELA OUVIDORIA-GERAL**

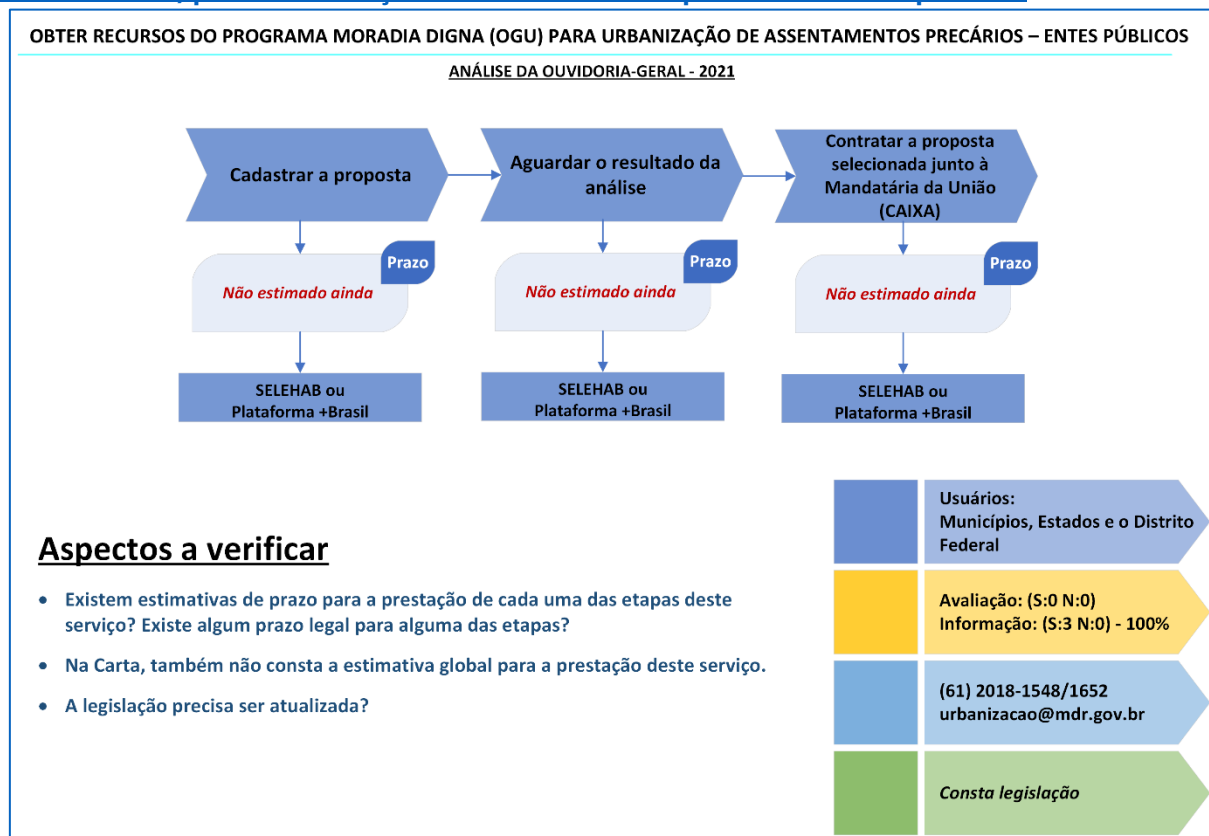
De modo complementar às enquetes e pesquisas abertas realizadas, a Ouvidoria-Geral realizou uma nova avaliação dos serviços públicos da **Secretaria Nacional de Habitação**. Se-  
gue abaixo a avaliação de cada um dos serviços:

**Imagem 4 – Avaliação do serviço público Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para provisão habitacional de interesse social – entes públicos**

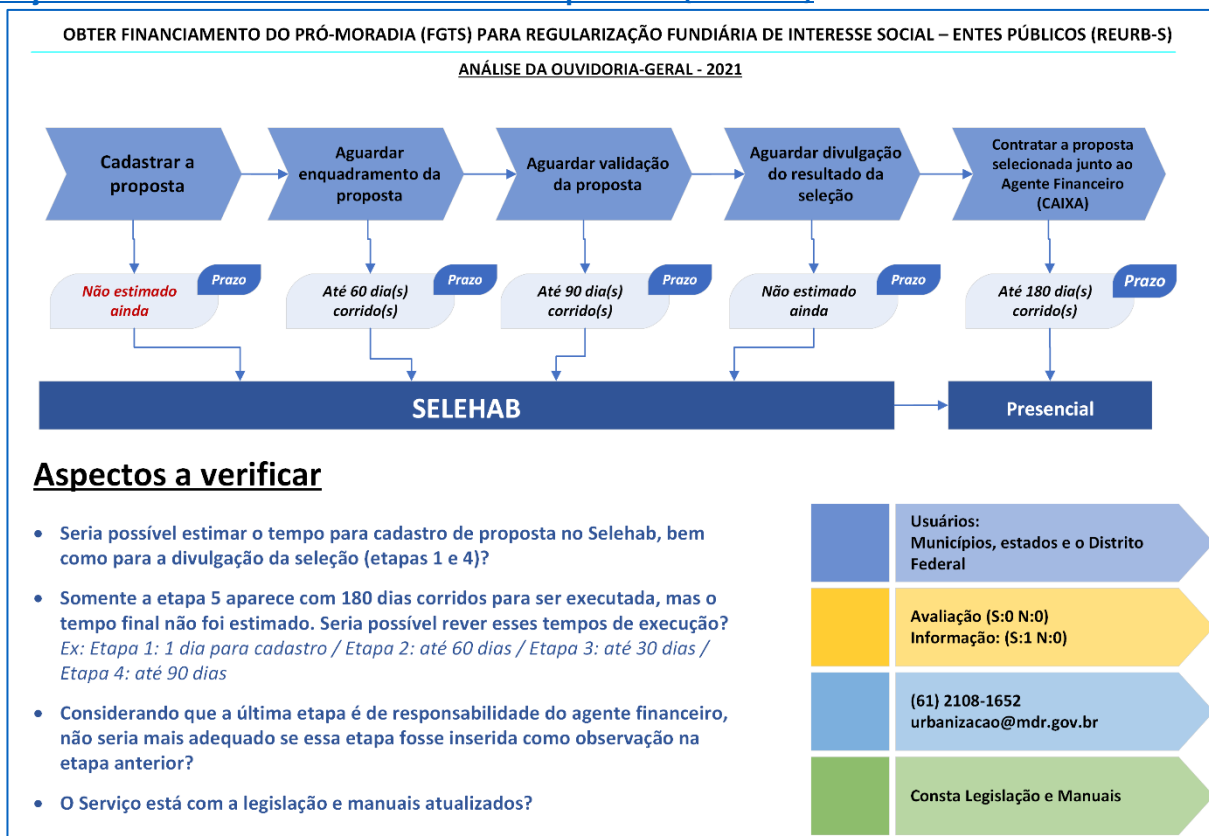
### Imagem 5 – Avaliação do serviço público Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para melhoria habitacional – entes públicos



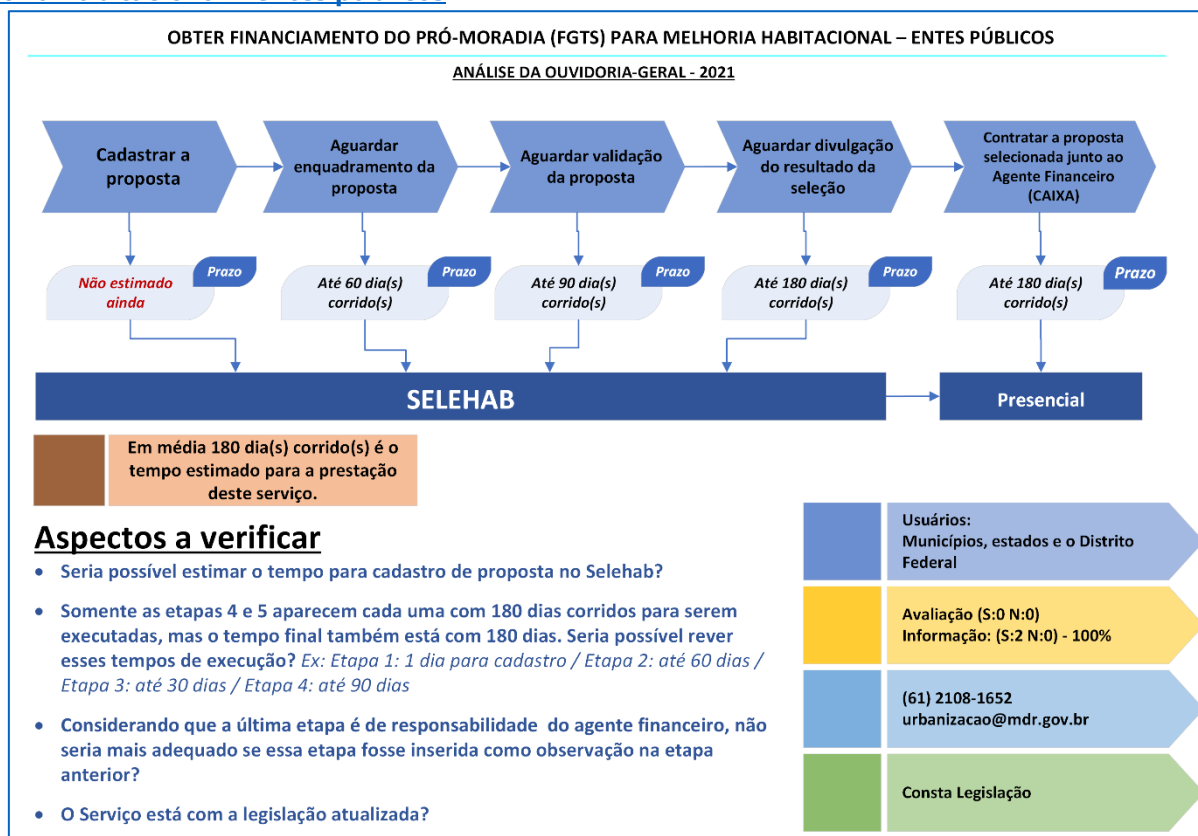
### Imagem 6 – Avaliação do serviço público Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos



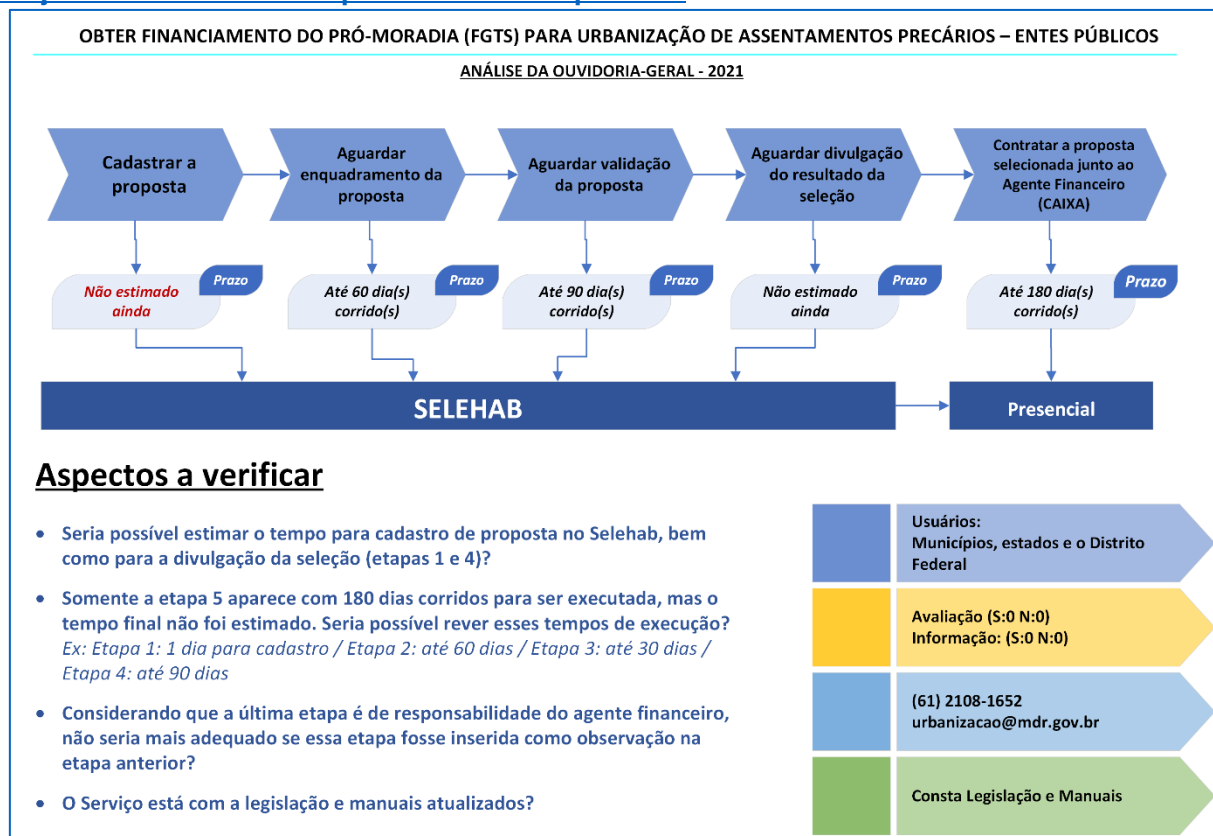
### Imagem 7 – Avaliação do serviço público Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para regularização fundiária de interesse social – entes públicos (REURB-S)



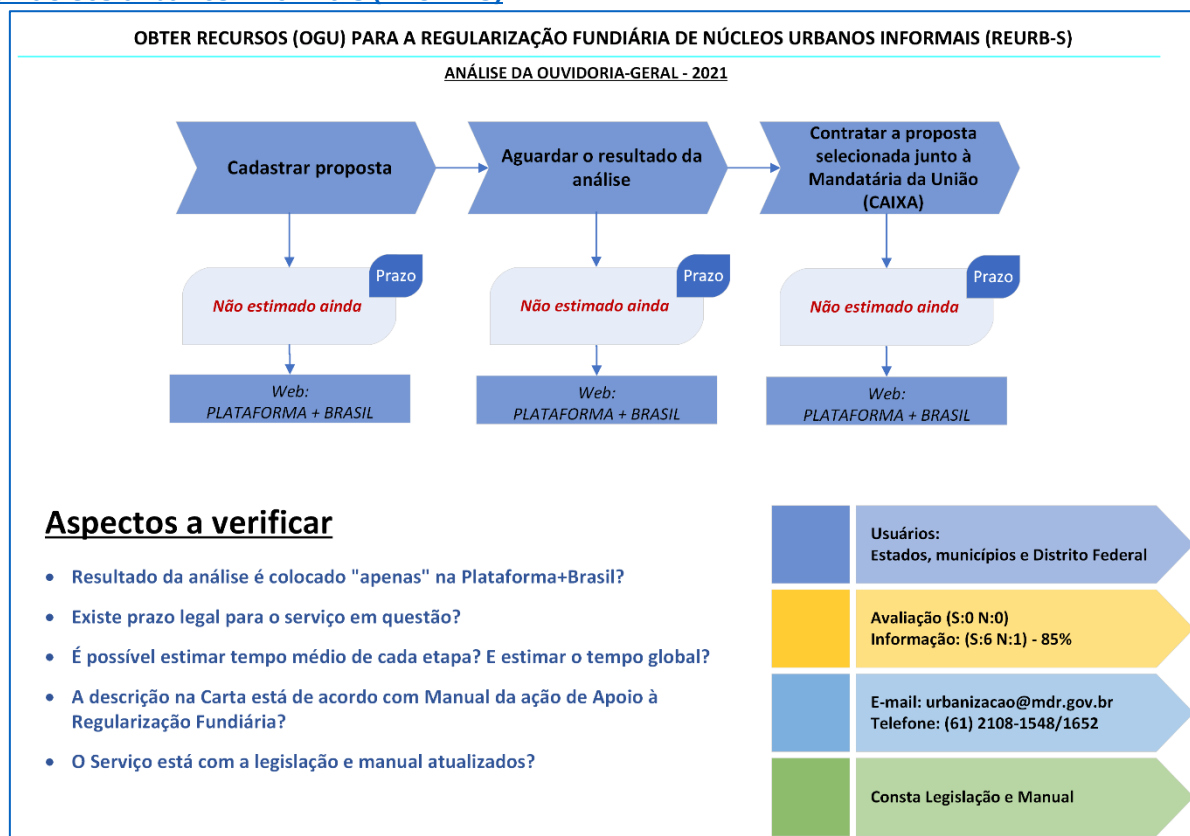
### Imagem 8 – Avaliação do serviço público Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para melhoria habitacional – entes públicos



### Imagem 9 – Avaliação do serviço público Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos



### Imagem 10 – Avaliação do serviço público Obter recursos (OGU) para a regularização fundiária de núcleos urbanos informais (REURB-S)



**Imagem 11 – Avaliação do serviço público Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras**



## 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 Habitação para fornecimento das informações conforme as imagens: 4 a 11 (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 Habitação** são, majoritariamente, voltados aos entes subnacionais, por conseguinte, não se observa a prestação direta à população, o que pode ter acarretado na baixa adesão aos Conselhos dos respectivos serviços.

---

**A Ouvidoria-Geral está à disposição de todos para auxiliá-los, em caso de dúvidas, por meio dos nossos canais.**

 [www.mdr.gov.br/ouvidoria](http://www.mdr.gov.br/ouvidoria)

 [ouvidoria@mdr.gov.br](mailto:ouvidoria@mdr.gov.br)

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

---

