



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
Gabinete do Ministro  
Ouvidoria-Geral

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA SECRETARIA NACIONAL DE HABITAÇÃO - 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 Habitação](#) 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 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 09 (nove) serviços públicos da [Secretaria Nacional de Habitação](#) disponíveis na Carta de Serviços do Ministério do Desenvolvimento Regional, agrupados em uma única consulta no presente levantamento:

- [Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras;](#)
- [Obter recursos \(OGU\) para a regularização fundiária de núcleos urbanos informais \(REURB-S\);](#)
- [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para melhoria habitacional – entes públicos;](#)
- [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para produção habitacional de interesse social – entes públicos;](#)
- [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para regularização fundiária de interesse social – entes públicos \(REURB-S\);](#)
- [Obter financiamento do Pró-Moradia \(FGTS\) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos;](#)
- [Obter recursos do Programa Moradia Digna \(Orçamento Geral da União\) para provisão habitacional de interesse social – entes públicos;](#)

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

#### 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 Habitação**, 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 27 deles (93,1%) informaram nunca ter utilizado os serviços relacionados à habitação. Desse grupo, 10 (2,9%) 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 Habitação	Já utilizou	Pretende utilizar
Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para provisão habitacional de interesse social – entes públicos	0	13
Obter recursos (OGU) para a regularização fundiária de núcleos urbanos informais (REURB-S)	1	10
Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras	0	9
Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para regularização fundiária de interesse social – entes públicos (REURB-S)	0	7
Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos	0	6
Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para produção habitacional de interesse social – entes públicos	1	5
Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para melhoria habitacional – entes públicos	0	5
Obter financiamento do Pró-Moradia (FGTS) para melhoria habitacional – entes públicos	0	4
Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para urbanização de assentamentos precários – entes públicos	0	0

No total, foram apresentadas 13 sugestões no campo “texto longo”, algumas das quais estão reproduzidas abaixo:

***Você gostaria de colaborar para melhoria dos serviços públicos relacionados à Habitação? Deixe sua sugestão!***

*“Proporcionar dignidade e segurança à população de baixa renda, no caso da minha região, em especial a população indígena (aldeada e não aldeada).”*

*"Projetos de Habitação em locais mais seguros."*

*"Sim, gostaria. Estamos precisando de financiamento Federal para famílias de baixa renda, até mesmo, sem renda formal. Esta é uma grande lacuna que precisamos preencher."*

*"O MDR poderia iniciar o trabalho de favela zero risco, estimular os moradores de áreas em risco principalmente favelas através da construção de casas populares ou prédios populares, cada família transferida para nova casa, derruba-se a velha no morro e faz o plantio de árvores e vegetação nativa, assim ao longo de alguns anos finaliza as favelas, devolve a vegetação aos morros, dignidade as pessoas, meio ambiente agradece, menos recursos em calamidades públicas."*

*"Em que pese nunca ter usado nenhum serviço relacionado a habitação já acompanhei alguns processos e o que notei é a morosidade dos processos e o alto custo para a emissão de documentos por parte dos cartórios, bancos e entes públicos."*

*"Acredito que se fosse levado em consideração a capacidade de uma família pagar aluguel (que já o fazem), poderia ser base para a análise de crédito para aquisição de imóveis populares. Ex. pessoa paga 1500 de aluguel e não consegue financiamento no valor de 1.200. Isso deve ser revisto."*

*"Precisamos de financiamento subsidiado pra famílias de zero a 2,5 salários. O nosso município não tem capacidade financeira para atuar financeiramente nessa faixa."*

*"Ampliar áreas de interesse social na Baixada Fluminense no Rio de Janeiro."*

*"Dar mais transparência à Política Pública."*

*"Apresentação de modelos habitacionais sustentáveis por Universidades e organizações sem fins lucrativos com acesso a FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais."*

*"Proporcionar dignidade habitacional à população."*

*"Reativar o Conselho Nacional das Cidades."*

*"A participação da sociedade é importantíssima na elaboração das políticas públicas, no entanto é necessária a capacitação destes para colaboração efetiva."*

## 6. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

Cabe esclarecer inicialmente que os serviços públicos da **Secretaria Nacional de Habitação** são voltados integralmente 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 Habitação** 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) Obter recursos do Programa Moradia Digna (Orçamento Geral da União) para provisão habitacional de interesse social – entes públicos;
- b) Obter recursos (OGU) para a regularização fundiária de núcleos urbanos informais (REURB-S);

- c) Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras

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

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

 (61) 2034-5598 / (61) 2108-1710

---

