



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL  
Gabinete do Ministro  
Ouvidoria-Geral

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA SECRETARIA NACIONAL DE SANEAMENTO - 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 Saneamento** 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:

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



Portanto, segue abaixo a lista com os 6 (seis) serviços públicos da **Secretaria Nacional de Saneamento**:

- [Obter comprovação referente ao acompanhamento anual - Debêntures incentivadas - Saneamento;](#)
- [Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares;](#)
- [Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados \(SPT – Privado\);](#)

- d. Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de saneamento - Debêntures Incentivadas;
- e. Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI Saneamento);
- f. Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos;

#### 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 Saneamento**, os serviços foram agrupados em 2 (dois) Conselhos conforme esquematizado na imagem abaixo.

**Imagem 2 – Agrupamento dos serviços públicos da Secretária Nacional de Saneamento 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 Saneamento** foram realizadas 2 (duas) consultas, ambas 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.

### SANEAMENTO PÚBLICO - 1ª ENQUETE

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

**Tabela 1 – Respostas à 1ª enquête dos serviços relacionados ao Saneamento Público**

Data de Resposta	29/09/2021	29/09/2021	01/10/2021	04/10/2021	04/10/2021	06/10/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Todos	Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares	Nenhum dos anteriores
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio	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	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal
Atendimento	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
Tempo de espera	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
Uso dos sistemas	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar



Observa-se uma amostragem não substancial, em que 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. Os demais informaram não ter utilizado os serviços relacionados à obtenção de apoio financeiro para projetos de saneamento básico, seja por meio de emendas parlamentares, seja por meio de seleção contínua. 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.*

*“Disponibilizar mais linhas de financiamentos para o setor de infraestrutura.”*

## SANEAMENTO PRIVADO E INCENTIVOS FISCAIS - 1ª ENQUETE

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

**Tabela 2 – Respostas à 1ª enquête dos serviços relacionados ao Saneamento Privado e Incentivos Fiscais**

Data de Preenchimento	25/08/2021	25/08/2021	25/08/2021	05/11/2021	06/11/2021	09/11/2021
Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?	Nenhum dos anteriores	Todos	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores
Como você ficou sabendo destes serviços públicos?	Não conhecia estes serviços públicos	Pelo site do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Pelo site do MDR	Outro meio	Outro meio
Qual é o seu campo de atuação?	Outro/a	Associações, entidades e conselhos do setor de saneamento	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Outro/a	Outro/a	Instituição de Ensino e/ou Pesquisa
Atendimento	Bom	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Ruim
Tempo de espera	Bom	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Ruim
Uso dos sistemas	Bom	Bom	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar	Ruim

Assim como na consulta do Saneamento Público, a amostragem não foi relevante e apenas um conselheiro, que atua vinculado a associações/entidades/conselhos, informou conhecer os serviços relacionados ao Saneamento Privado e Incentivos Fiscais, avaliando-os de forma positiva (“bons”) nos quesitos atendimento, tempo de espera e uso dos sistemas. Os demais informaram não ter utilizado os serviços do grupo Saneamento Privado e Incentivos Fiscais.

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

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

*“Onde estão as informações destes programas para os brasileiros?”*

## 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 Saneamento**, foram realizadas 2 (duas) pesquisas abertas, ambas 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 enquete feita aos Conselheiros a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

### SANEAMENTO PÚBLICO - 1ª PESQUISA ABERTA

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

**Tabela 3 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre os serviços relacionados ao Saneamento Público**

Data de Resposta	29/09/2021	29/09/2021	01/10/2021	04/10/2021	04/10/2021	06/10/2021
<b>Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?</b>	Todos	Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares	Nenhum dos anteriores
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Pelo site do MDR	Pelo site do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio	Outro meio
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	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	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
<b>Tempo de espera</b>	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar
<b>Uso dos sistemas</b>	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom	Não sei avaliar

Observa-se uma amostragem não significativa, em que apenas metade dos respondentes utilizou 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 relacionados à obtenção de apoio financeiro para projetos de saneamento básico, seja por meio de emendas parlamentares, seja por meio de seleção contínua. Portanto, não souberam avaliar o atendimento prestado em nenhum dos aspectos investigados.



**SANEAMENTO PRIVADO E INCENTIVOS FISCAIS - 1ª PESQUISA ABERTA**

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

**Tabela 4 – Respostas à 1ª pesquisa aberta sobre os serviços relacionados ao Saneamento Privado e Incentivos Fiscais**

Data de Resposta	29/09/2021	29/09/2021	30/09/2021	01/10/2021	01/10/2021	04/10/2021
<b>Qual(is) dos serviços públicos abaixo você já solicitou ou participou?</b>	Nenhum dos anteriores	Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados (SPT – Privado)	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Nenhum dos anteriores	Obter com-provação referente ao acompanhamento anual - Debêntures incentivadas - Saneamento
<b>Como você ficou sabendo destes serviços públicos?</b>	Pelo site do MDR	Pelas redes sociais (Instagram, Facebook etc.) do MDR	Não conhecia estes serviços públicos	Não conhecia estes serviços públicos	Outro meio	Outro meio
<b>Qual é o seu campo de atuação?</b>	Poder Executivo estadual, distrital ou municipal	Agências reguladoras dos serviços de saneamento	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	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom
<b>Tempo de espera</b>	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom
<b>Uso dos sistemas</b>	Bom	Bom	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Não sei avaliar	Bom

Assim como na pesquisa aberta relativa ao saneamento público, a amostragem não se mostrou relevante. Apenas dois respondentes indicaram ter conhecimento de pelo menos um dos serviços públicos agrupados em Saneamento Privado e Incentivos Fiscais, avaliando-os positivamente (“bom”) quanto aos aspectos investigados. Os demais informaram não ter utilizado os referidos serviços e, portanto, não souberam avaliar os quesitos da pesquisa. Complementarmente, segue o comentário realizado na questão de “texto longo”:

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

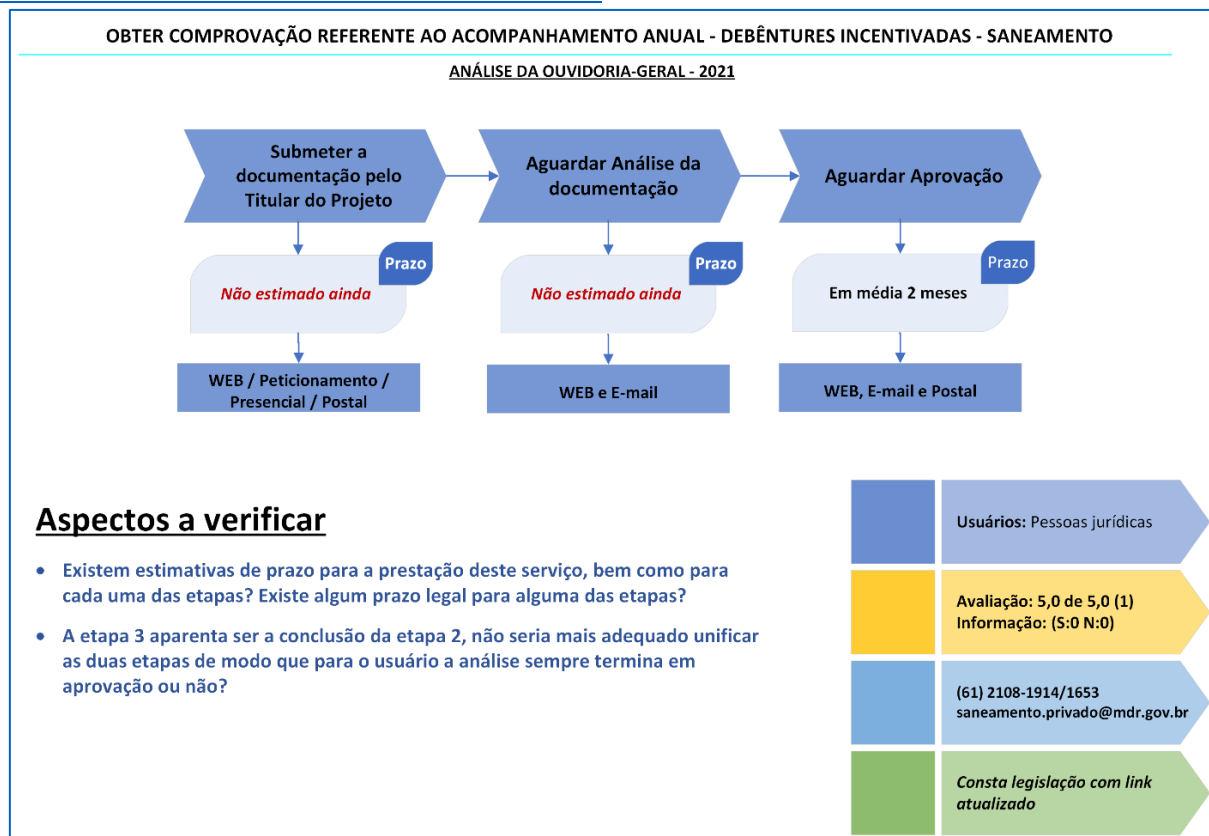
*“No caso do nosso município foi realizado pelo FINISA junto à Caixa Econômica Federal.”*

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

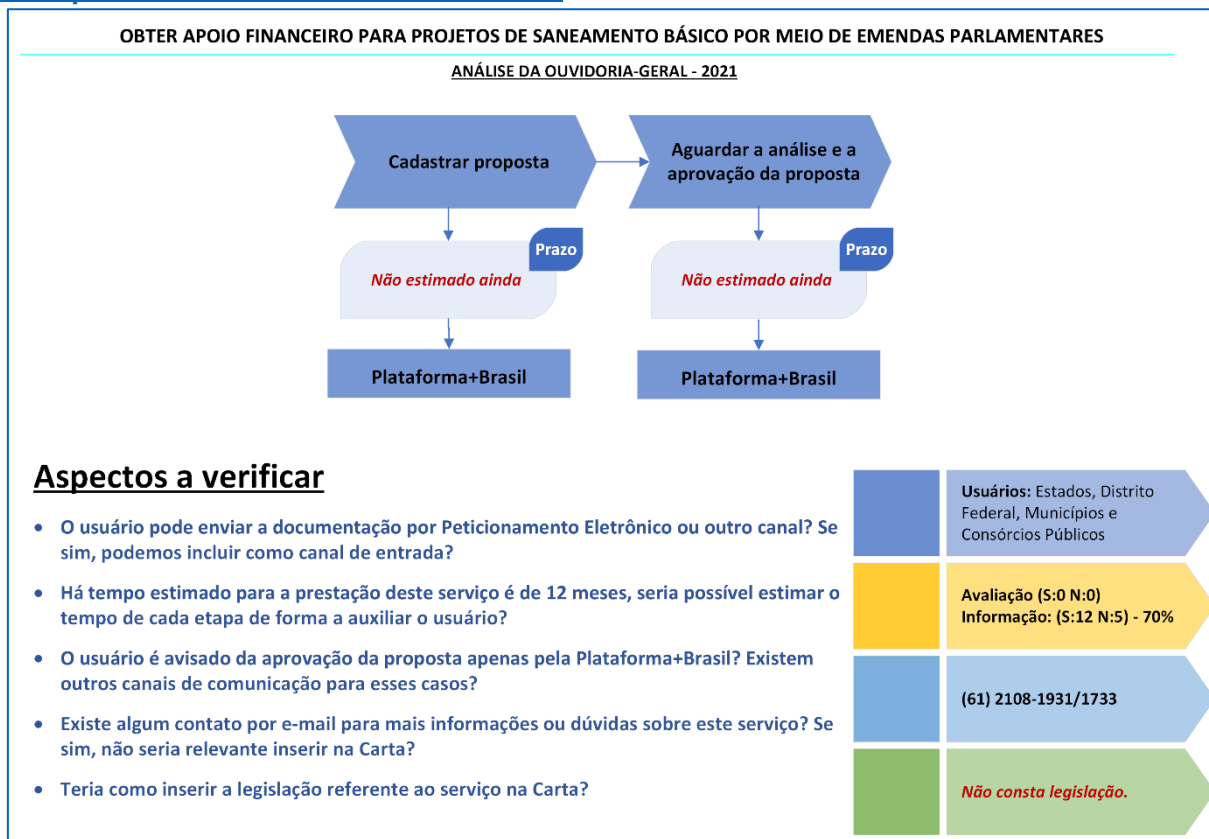
De modo complementar às enquetes e pesquisas abertas realizadas, a Ouvidoria-Geral realizou uma nova avaliação dos serviços públicos da **Secretaria Nacional de Saneamento**.

Segue a avaliação de cada um dos serviços:

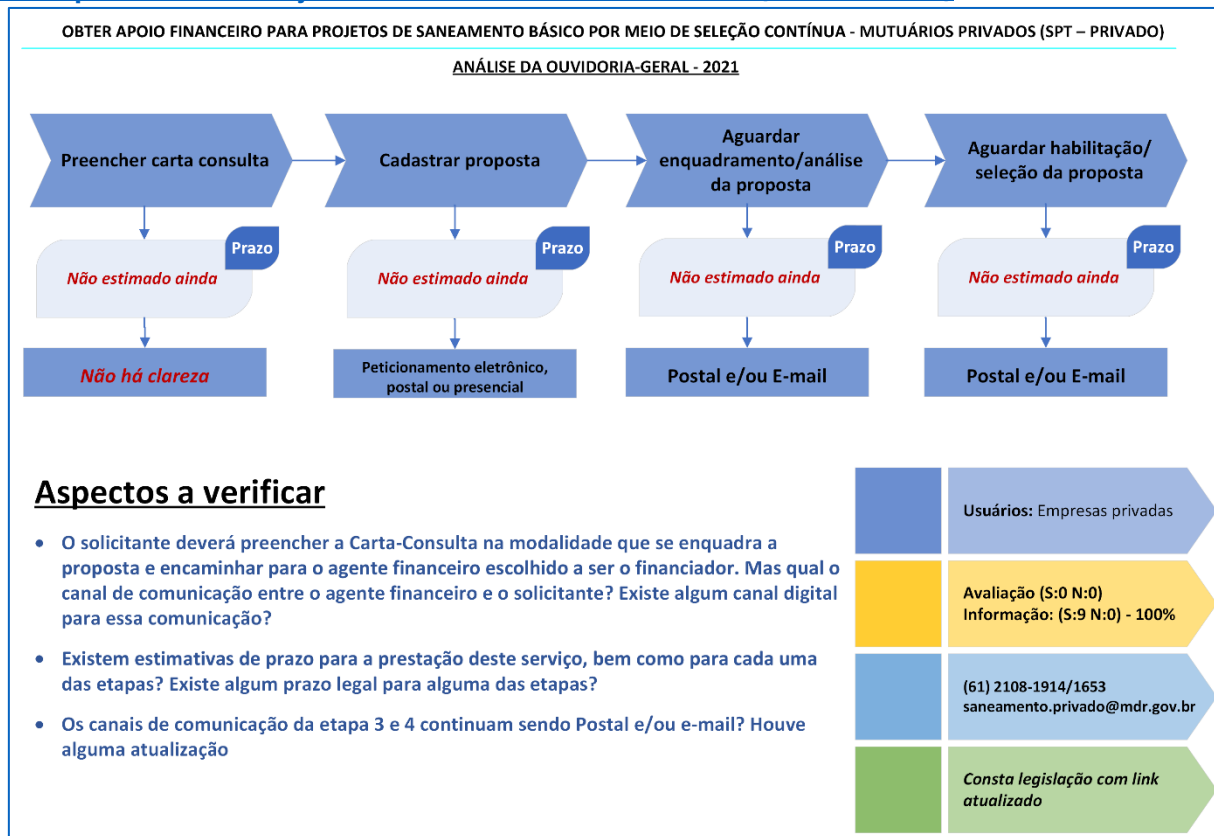
#### Imagem 4 – Avaliação do serviço público Obter comprovação referente ao acompanhamento anual - Debêntures incentivadas - Saneamento



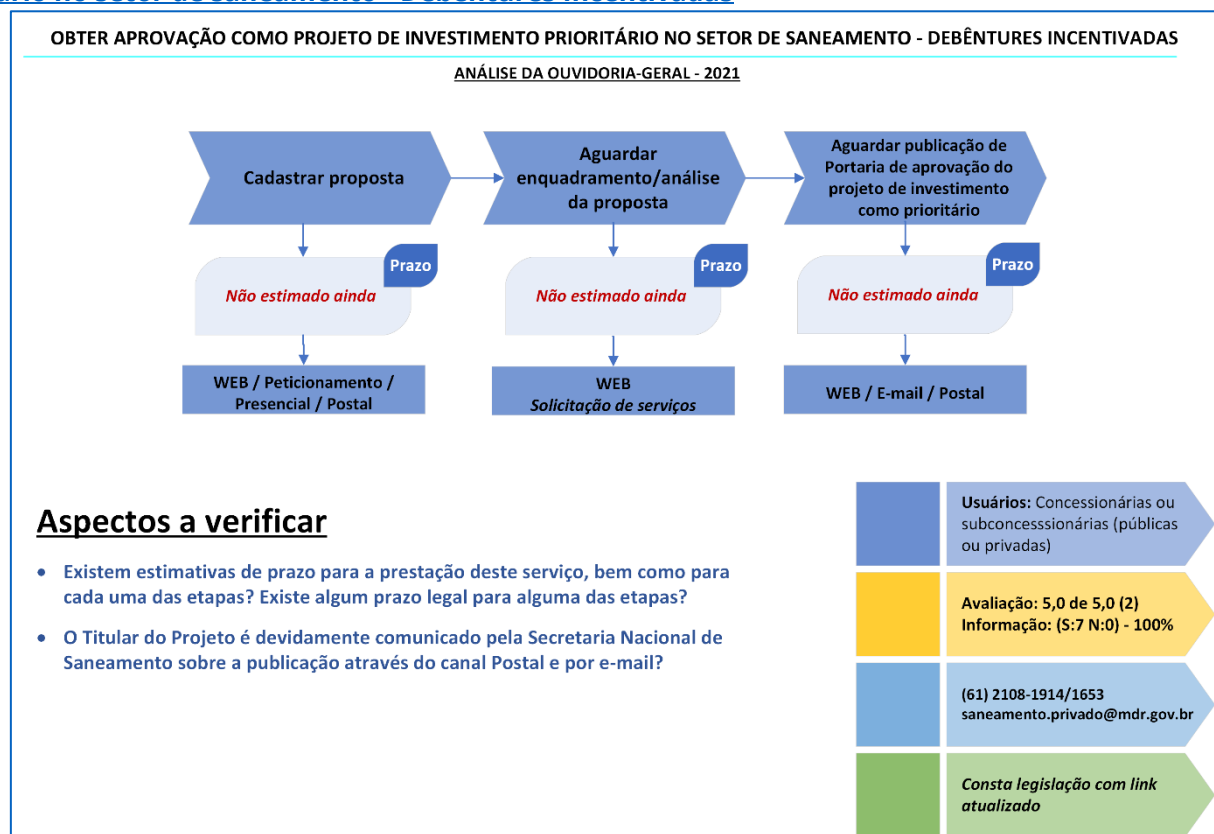
#### Imagem 5 – Avaliação do serviço público Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares



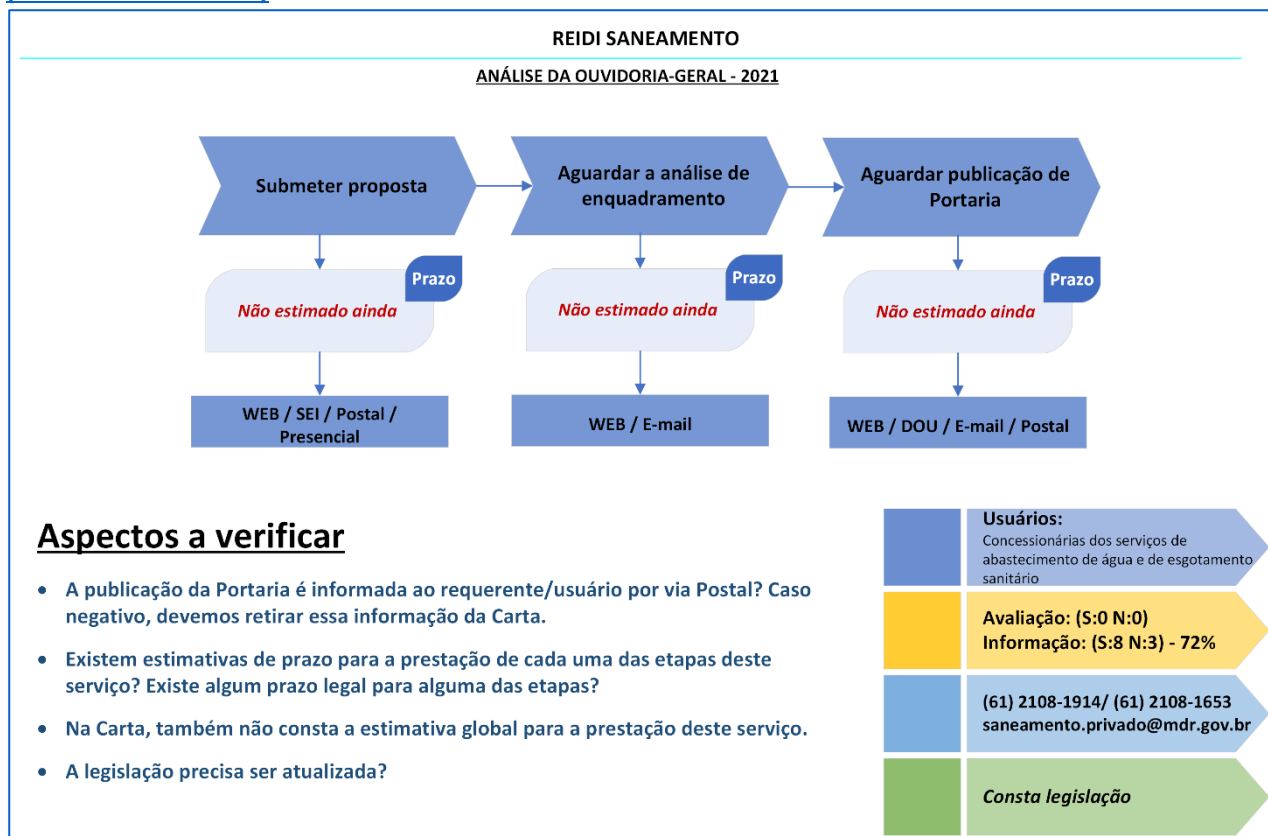
### Imagem 6 – Avaliação do serviço público Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados (SPT – Privado)



### Imagem 7 – Avaliação do serviço público Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de saneamento - Debêntures Incentivadas



**Imagem 8 – Avaliação do serviço público Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI Saneamento)**



**Imagem 9 – Avaliação do serviço público Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos**



## 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 Saneamento para fornecimento das informações conforme as imagens: 4 a 9 (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 Saneamento** são, majoritariamente, voltados aos entes subnacionais, empresas privadas, concessionárias ou subconcessionárias de serviços públicos de saneamento básico, indústrias, 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](http://www.mdr.gov.br/ouvidoria)

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

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

---

