



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
Gabinete do Ministro
Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA SECRETARIA NACIONAL DE SANEAMENTO - 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 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 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".

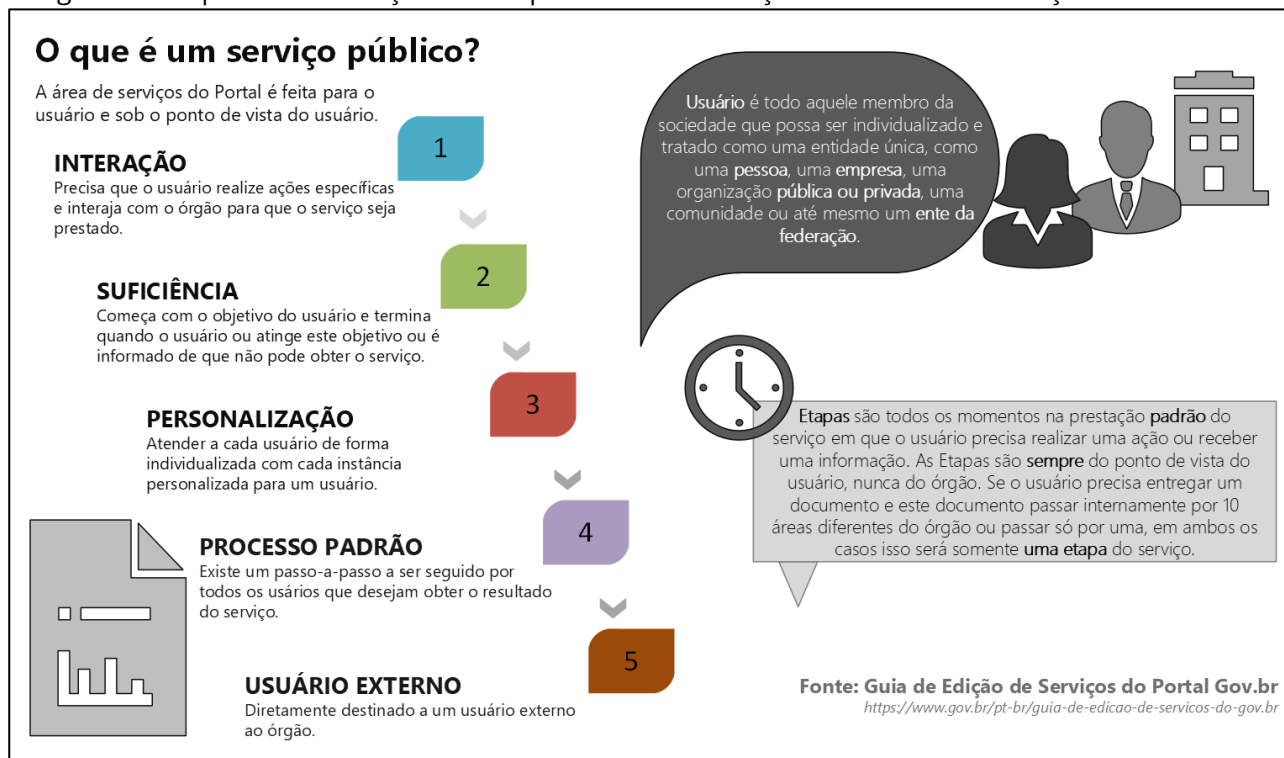
Parágrafo único. As unidades do SisOuv manterão interlocução e prestarão apoio aos editores do portal eletrônico "gov.br" do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, a fim de que os serviços sejam divulgados e informados:

- 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 06 (seis) serviços públicos da [Secretaria Nacional de Saneamento](#) disponíveis na Carta de Serviços do Ministério do Desenvolvimento Regional, agrupados em uma única consulta no presente levantamento:

- [Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de saneamento - Debêntures Incentivadas;](#)
- [Obter comprovação referente ao acompanhamento anual - Debêntures incentivadas - Saneamento;](#)
- [Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados \(SPT – Privado\);](#)
- [Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura;](#)
- [Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares;](#)
- [Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários 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 Saneamento**, 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 25 deles (86,2%) informaram nunca ter utilizado os serviços relacionados ao saneamento. Desse grupo, 05 (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 Saneamento | Já utilizou | Pretende utilizar |
|--|-------------|-------------------|
| Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares | 2 | 20 |
| Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura | 3 | 13 |
| Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de saneamento - Debêntures Incentivadas | 0 | 9 |
| Obter financiamento para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Públicos | 2 | 8 |
| Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Seleção Contínua - Mutuários Privados (SPT – Privado) | 0 | 8 |
| Obter comprovação referente ao acompanhamento anual - Debêntures incentivadas - Saneamento | 0 | 6 |

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 ao Saneamento? Deixe sua sugestão!

“Massificar o entendimento da sociedade do papel imprescindível desta junto à construção e priorização de certas políticas públicas através do direcionamento de emendas parlamentares.”

“Não entendo como funciona a aprovação de projeto de infraestrutura, gostaria de que fosse oferecido cursos para compreender e colaborar.”

“É imperativo que possamos utilizar melhor as águas pluviais, em épocas de chuvas temos que ter mais reservatórios artificiais, a fiscalização ao tratamento de esgoto e devolução desta água aos rios deve ser mais eficaz, assim como as usinas de reciclagem ou mesmo captação de gás metano devem ser melhor incentivadas, os municípios deixam de arrecadar milhões pois desconsideram o lixo como fonte de captação.”

“Para o Saneamento Básico precisa investir em comunicação, integração com a população no porta-porta. A população em geral não tem conhecimento pleno do que é a política pública de saneamento básico, por isso ações para comunicação e enfatizar direitos e deveres dos cidadãos, são necessárias.”

"Dar visibilidade e transparência aos recursos empregados."

"Proporcionar atendimento total à população brasileira."

"Incentivar cooperativas e associações a participarem de apresentação de propostas para o saneamento."

"É necessário atuação em conjunto com a sociedade, considerando as diferenças regionais. Deve-se ter aporte de investimentos de forma contínua na infraestrutura de saneamento básico no país, pois trata-se de área estratégica para o desenvolvimento do país."

"Melhorar a infraestrutura de saneamento de todo o país."

"Reativar o Conselho Nacional das Cidades."

"Que fosse olhado com mais carinho e atenção para o encerramento básico, dependemos dele para se ter qualidade de vida."

"Sim, em Miguel Pereira RJ, na maioria dos bairros não existe este serviço."

"Proporcionar capacitação aos agentes envolvidos e à população em geral referente ao tema."

6. RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

Cabe esclarecer inicialmente que os serviços públicos da **Secretaria Nacional de Saneamento** 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 Saneamento** 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 apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares;
- b) Obter aprovação de projeto de infraestrutura de saneamento para adesão ao Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura;
- c) Obter aprovação como projeto de investimento prioritário no setor de saneamento - Debêntures Incentivadas.

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

