

Mentoria de Ouvidorias
Programa MEUS – Melhoria da
experiência dos usuários de serviços
públicos

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



Operação Carro-Pipa

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional

Brasília, 06 de dezembro de 2024

1. Equipe



Paula
Ouvidoria/MIDR



Wesley
Sedec/MIDR



Diogo
Ouvidoria/MIDR



Cel. Mário Vidal
CMNE/C Ex/MD



Gel. Arthur T.
COTER/C Ex/MD



Flávio Golvêa
Sedec/MIDR



Rodrigo Lidinger
Sedec/MIDR



Keiko
OGU



André
OGU

Apoio OGU

**Mentoria de Ouvidorias
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

2. Descrição do serviço

- A Operação Carro-Pipa (OCP) é uma ação emergencial coordenada pelo MIDR e pelo Exército, com o objetivo de complementar a distribuição de água potável para as populações atingidas por seca ou estiagem, no semiárido nordestino.
- De 2023 a 2024, mais de 500 municípios foram atendidos.
- A operação proporciona acesso à água potável mensalmente para mais de 1,5 milhão de pessoas.



- São abastecidas 48.586 cisternas, que funcionam como ponto de abastecimento para residências localizadas a até 500 metros de distância.
- O fornecimento de água visa atender as necessidades básicas de uma família (dessedentação e cocção de alimentos), fixado em 20 litros/dia/pessoa.

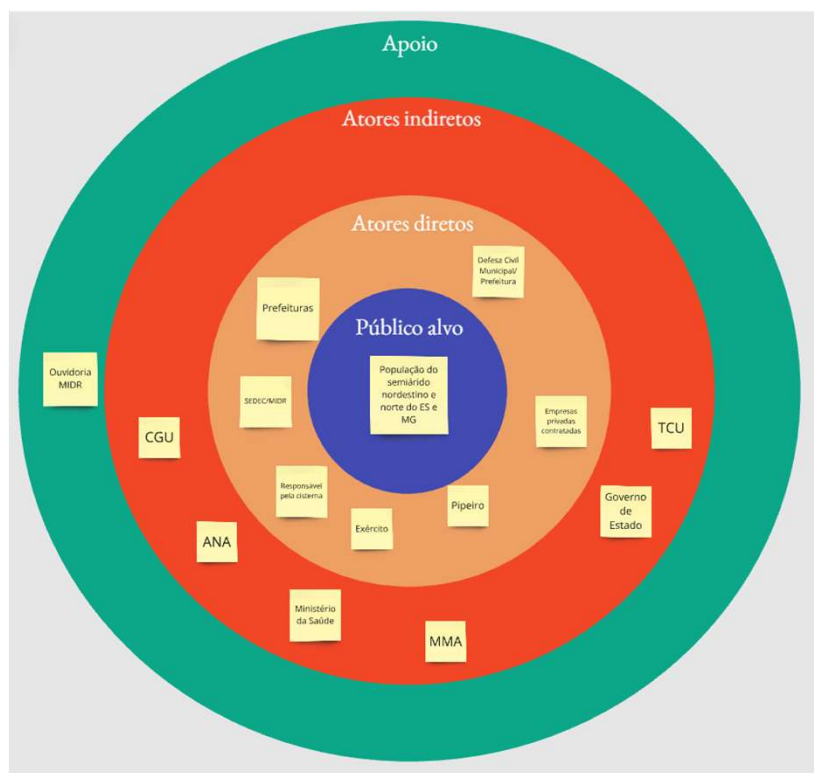
3. Mapa de atores

Usuário final do serviço: **População de municípios do semiárido brasileiro**

Responsável pelas diretrizes: **Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional, por intermédio da Sedec**

Responsável pelo planejamento e operação da distribuição: **Ministério da Defesa, por intermédio do Comando do Exército**

Responsável pela solicitação, acompanhamento, fornecimento de informações: **Governos Municipais e Estaduais**



Mentoria de Ouvidorias MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

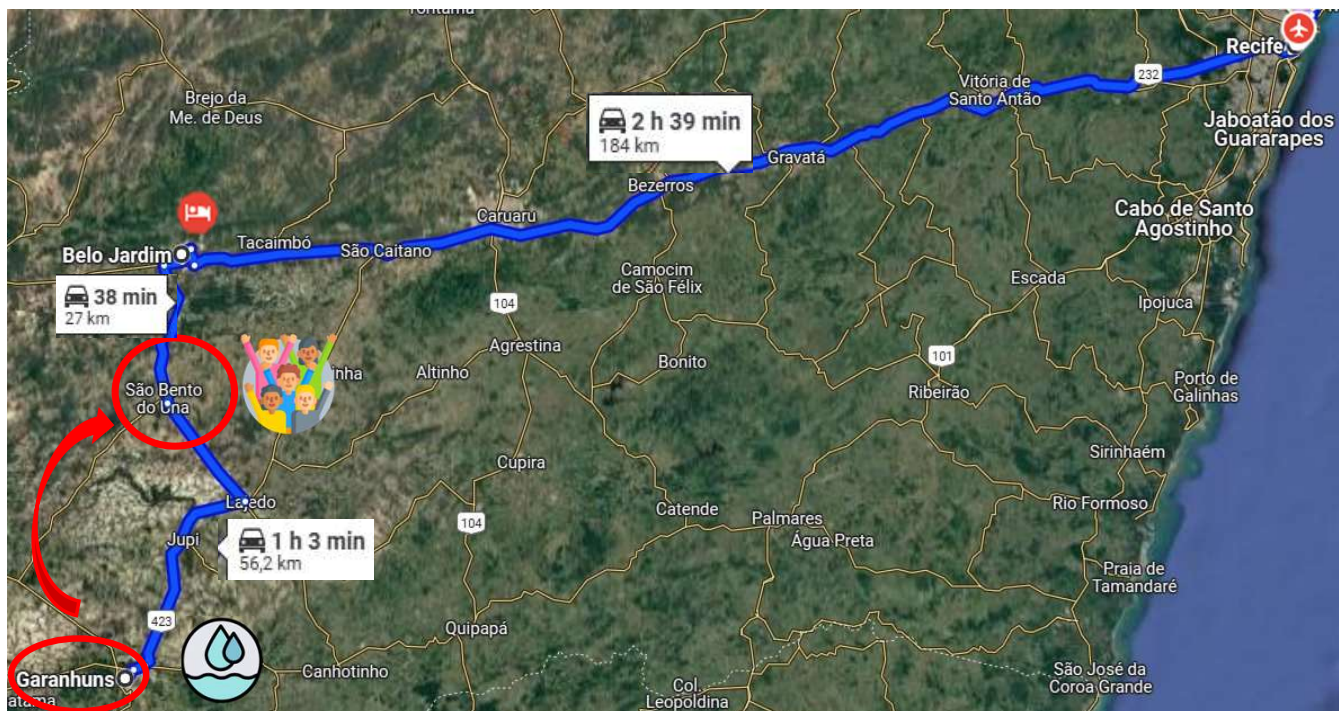
4. Ida a campo

De 21 à 22 de outubro de 2024



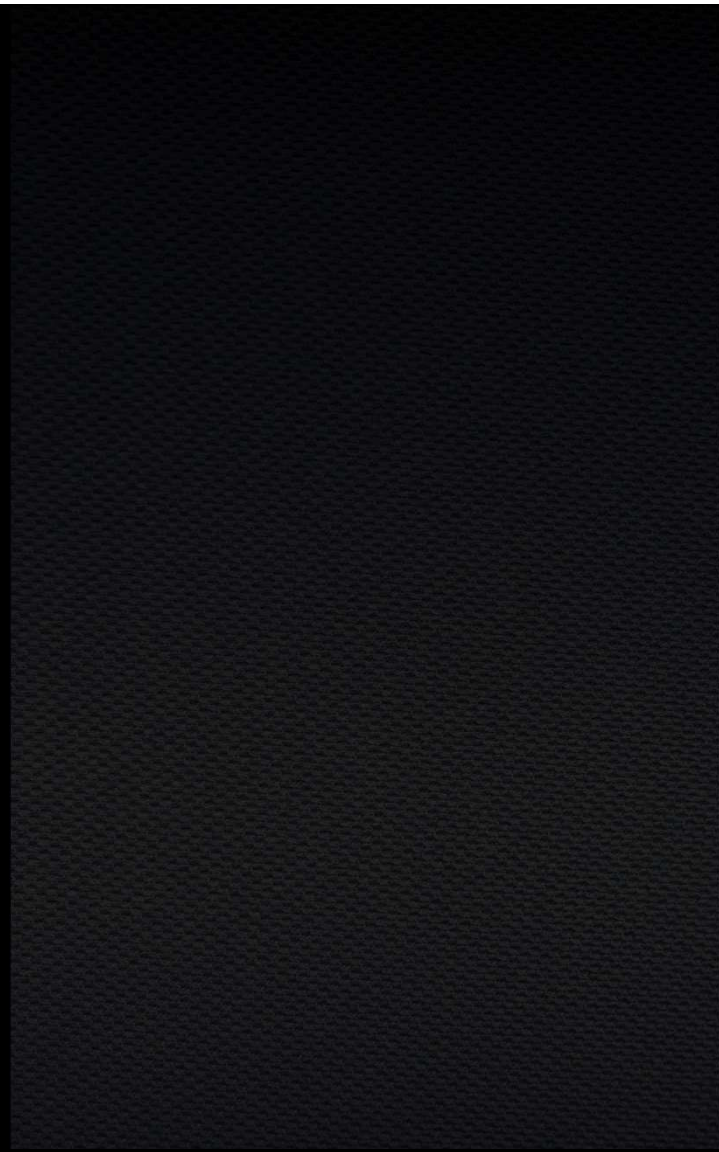
Entrega em São Bento do Una/PE

Coleta da água em Garanhuns/PE



**Mentoria de Ouvidorias
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

4. Ida a campo



Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

5. Com quem conversamos

- 5 beneficiários da OCP (presencial)
- 3 pipeiros (presencial)
- 3 servidores militares do Exército Brasileiro (presencial e online)
- 9 servidores de Defesas Civas Municipais e Estaduais (presencial e online)



**Mentoria de Ouvidorias
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

6. Retorno do campo e construção das personas

"Nos anos 70 muita gente morria aqui pela falta de água"

"Chove fica tudo verdinho, mas não tem uma gota d'água"

"Animais morrem no caminho para buscar água"

"Se aqui no município a gente tivesse 2 caminhões-pipa, não dependeríamos do serviço"

"Antes a gente viajava 3 horas para comprar água para beber"

"Não é digno fazer as pessoas carregarem a água"

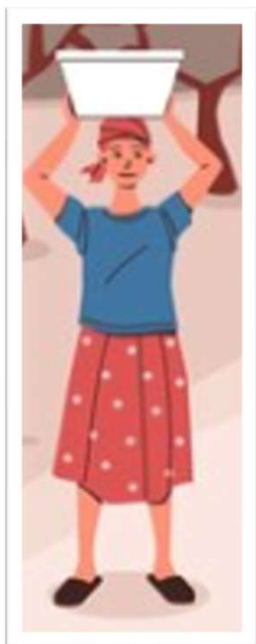
"Passamos 30 dias devolvendo documentação"

"Não se faz mais queijo porque as cabras ficam tão magras"

Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

7. Personas: Usuário Final



Nome: Iraci dos Santos

Características	Sempre viveu na comunidade	Tem 58 anos	É agricultora familiar, mas só consegue plantar 2 meses por ano
Infraestrutura:	Recebeu cisterna em programa do governo	Carrega a água da OCP para casa por 300m, em baldes e galões	Caminha 3 horas até um córrego para lavar louça e roupa. Seu animal de estimação bebe água salobra.
Período de maior demanda	A Operação Carro-Pipa é necessária o ano todo	No verão precisa de mais água	Mesmo quando chove precisa da OCP, porque a água da chuva não é potável
Sonhos	Não ter medo de ficar sem água	Ter água encanada	Ter água suficiente para tomar banho, lavar roupa, plantar, criar animais

8. Personas: Pipeiro



Nome: Chico Pereira			
Características	Trabalha como pipeiro há 8 anos	Tem 46 anos	Mora próximo do manancial onde busca água e administra bem a sua vida profissional com a pessoal
Infraestrutura:	Tem um caminhão financiado e se esforça para mantê-lo dentro das condições exigidas	Possui um trator como fonte extra de renda	Na época de chuva as estradas de terra ficam muito ruins
Período de maior demanda	O ano todo tem serviço, mas depende de ter sorte no sorteio	Dependendo do sorteio pode ter mais ou menos lucro	Realiza trabalhos temporários buscando complementar a renda, principalmente na época que está excluído do sorteio
Sonhos	Ter suporte financeiro para abastecimento e manutenção do caminhão	Isenção da taxa de manancial	Ter data fixa para receber o pagamento

8. Personas: Exército Brasileiro



Nome: Capitão Anderson Azevedo			
Características	Trabalha na Operação Carro-Pipa há 7 anos	Tem 42 anos	Mora em Recife
Infraestrutura:	Conta com carro do Comando do Exército para fazer vistorias e fiscalizações	Seu setor é responsável pelo monitoramento de 118 pipeiros	Conta com sistema para monitoramento, controle e prestação de contas dos serviços (GPipa)
Período de maior demanda	O serviço é continuado	Leilões a cada 6 meses dos lotes de rotas entre pipeiros credenciados	Necessidade de novas vistorias no caso de suspensão do serviço por perda do reconhecimento federal
Sonhos	Maior envolvimento dos governos dos Estados	As prefeituras se apoiarem entre si	Os municípios que demandem poucos caminhões se responsabilizarem pela prestação do serviço

8. Personas: Defesa Civil Municipal



Nome: Julia Ribeiro			
Características	Sempre viveu no município	Tem 34 anos	Trabalha há 6 anos como Coordenadora Municipal de Defesa Civil
Infraestrutura:	Compartilha veículo da prefeitura com outras unidades	Conta com o apoio de um estagiário na execução as suas atividades	Acumula o encargo com o de gestora ambiental da prefeitura
Período de maior demanda	O serviço é necessário o ano todo, mas é preciso renovar o decreto de reconhecimento a cada 6 meses	A prefeitura precisa complementar a água fornecida, que não é suficiente para as necessidades básicas	Se chove o governo federal suspende o serviço, mesmo que a água da chuva não seja potável e/ou não acumule nos reservatórios
Sonhos	Simplificação dos procedimentos de renovação do decreto de reconhecimento	Não interrupção do fornecimento quando chove	Dispor de caminhões-pipa para ter maior controle sobre o fornecimento de água para a população do município

9. Jornada do Usuário: Usuário Final



Atividade



Local



Dores

	Necessidade	Solicitação	Vistoria	Recebimento da água	Buscar a água
Atividade	Hidratação, Cozimento e outras necessidades (higiene, agricultura e dessedentação de animais)	Solicitar água na Prefeitura	Receber o Exército para definição do ponto de entrega e orientações	Procurar informações sobre os dias de abastecimento do Carro-Pipa, o Apontador precisa estar presente	Ir até a cisterna diariamente, a uma distância de no máximo 500 metros
Local	Comunidade	Prefeitura	Comunidade	Comunidade, Cisterna do Apontador	Comunidade, Cisterna do Apontador
Dores	Seca, falta de água potável, familiares doentes, impossibilidade de cultivar alimentos e/ou de manter a criação animais	Distância, incerteza e demora no atendimento	Condições da cisterna, distância do apontador	Água suficiente apenas para consumo humano	Distância de casa, carregar peso, disponibilidade de tempo e saúde, várias viagens

Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

9. Jornada do Usuário: Pipeiro



Atividade



Local



Dores

	Necessidade	Preparação	Coleta da água	Rota de entrega	Entrega da água	Prestação de Contas	Pagamento
Atividade	Candidatura ao sorteio de lotes, dispor de caminhão, documentação em dia	Manutenção do caminhão, instalar sistema de rastreamento e controle (GPipa)	Dirigir-se ao ponto de coleta, abastecer o carro-pipa	Transportar a água para os pontos de entrega	Registrar ponto de controle (GPipa)	Recolher notas, solicitar apoio ao Exército (se necessário)	Receber
Local	Edital de credenciamento, Comando do Exército	Carro-Pipa	Manancial	Estradas	Comunidade	Comando do Exército	Comando do Exército
Dores	Lotes inexecutáveis financeiramente, Risco de não ser sorteado e ficar 6 meses sem trabalho	Investimento inicial elevado. pressão e assédio de pipeiros que queriam o lote	Filas de abastecimento ainda de madrugada, em alguns municípios é necessário pagar pela água	Estradas em más condições, falta de sinal de comunicação	Local de entrega de difícil manobra, não encontrar o apontador em casa, não conseguir registrar o cartão	Perdas de valores por erro do sistema, tramitação burocrática e demorada	Perda de prazo de recursos, falta de data fixa para pagamento

Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

9. Jornada do Usuário: Exército Brasileiro



Atividade



Local



Dores

Necessidade	Preparação	Contratação de Pipeiros	Fiscalização	Prestação de Contas
Recebe a demanda da Sedec, distribui a demanda para o Comando do Nordeste	Visitar comunidades a serem atendidas, escolher cisternas, definir rotas e orientar os apontadores	Licitação por credenciamento para pipeiros, sorteio de lotes, instalação do GPipa, Distribuição de pastilhas de cloro e orientações	Vistoriar cisternas e comunidades	Receber a prestação de contas dos pipeiros e realizar pagamentos
Comando do Exército em Brasília	Municípios do semiárido em situação de calamidade	Comando do Exército	Comunidades	Comando do Exército
Padronização do serviço, reiniciar os trabalhos do local que perdeu o prazo de renovação do decreto de calamidade	Estradas ruins e mal sinalizadas, a contagem correta de todas as famílias, cisternas irregulares	Mediar conflitos entre pipeiros	Mediar conflitos entre apontadores e moradores, milhares de pontos de distribuição sob sua responsabilidade	Atraso dos pipeiros na prestação de contas, tramite demorado e burocrático até o pagamento

Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

9. Jornada do Usuário: Defesa Civil Local



Atividade



Local



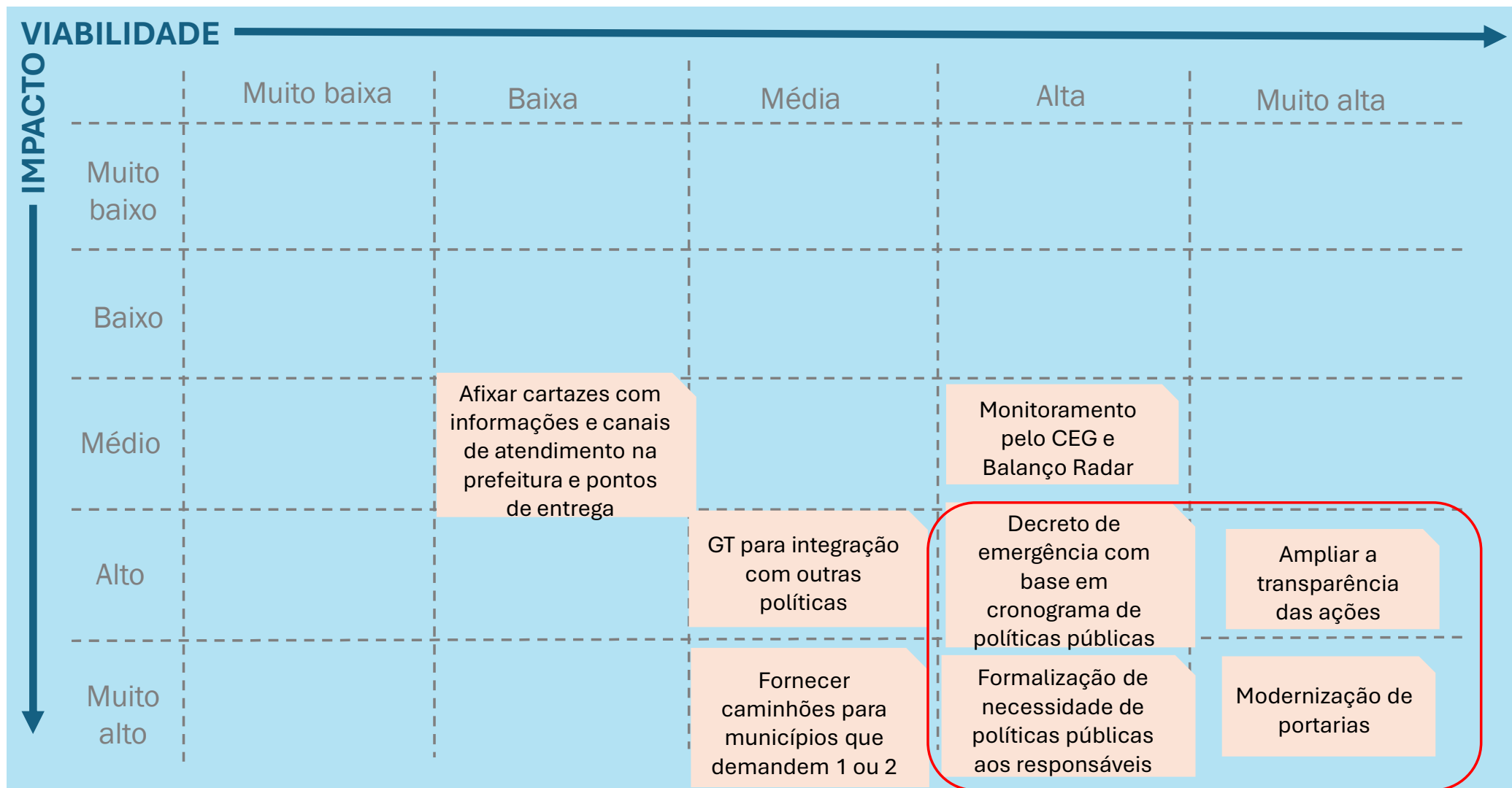
Dores

	Necessidade	Solicitação	Preparação	Distribuição	Recebimento da água na Comunidade
Atividade	População solicita água e a Prefeitura identifica a impossibilidade de atendê-los com recursos próprios	Publicar decreto municipal da situação de emergência e encaminhar documentação para o reconhecimento federal e solicitação da OCP via S2ID	Aguardar contato do Exército	Mantem contato com Pipeiros e com as Comunidades	É chamado para atuar em casos de urgência
Local	Municípios do semiárido	Prefeitura, S2ID	Municípios, Prefeitura	Manancial e Comunidades	Comunidades
Dores	O serviço é necessário o ano todo, mas o decreto de calamidade precisa ser renovado a cada 6 meses; equipes pequenas e voluntárias	Dificuldades no uso do S2ID, pareceres da Sedec desfavoráveis, cobranças dos munícipes	Falta de informações, dificuldades de comunicação, demora para iniciar a prestação do serviço	Dificuldades na comunicação entre Exército e Defesa Civil	Pessoas idosas e/ou com deficiência com dificuldades em buscar água, a empresa do cartão não dá assistência

Mentoria de Ouvidorias

MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos

10. Oportunidades identificadas e priorizadas



10. Oportunidades identificadas e priorizadas

OPORTUNIDADES	RECURSOS NECESSÁRIOS	RISCOS	CRONOGRAMA
1) Modernização de normativos: <ul style="list-style-type: none">- Maior clareza dos papéis e diálogo entre os atores envolvidos- Revisão dos critérios de análise dos pedidos com base na realidade e no histórico local- Estabelecimento de prazos de Reconhecimento Federal com base em cronograma de políticas públicas- Maior transparência e padronização nos procedimentos operacionais- Previsão de avaliação prévia conjunta, quando envolver suspensões ou alterações relevantes	<ul style="list-style-type: none">➤ Apoio e colaboração dos órgãos envolvidos➤ Infraestrutura tecnológica para centralização das informações	<ul style="list-style-type: none">➤ Falta de apoio da alta gestão e dos órgãos envolvidos	<ul style="list-style-type: none">➤ 1º semestre de 2025

**Mentoria de Ouvidorias
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

10. Oportunidades identificadas e priorizadas

OPORTUNIDADES	RECURSOS NECESSÁRIOS	RISCOS	CRONOGRAMA
2) Formalizar a necessidade de políticas públicas aos órgãos responsáveis, quando identificados pedidos reiterados pelo serviço	➤ Apoio da alta gestão do MIDR	➤ Falta de apoio da alta gestão	➤ A partir de março/ 2025
3) Incluir os planos de melhoria da OCP e de acompanhamento das políticas de segurança hídrica e saneamento básico para os municípios atendidos, no Balanço Radar e no Comitê Estratégico de Governança	➤ Apoio da alta gestão do MIDR	➤ Falta de apoio da alta gestão	➤ A partir de março/ 2025
4) Melhorar a transparência, abrangendo todas as ações que envolvem o serviço	➤ Apoio dos envolvidos ➤ CGTI	➤ Falta de apoio dos órgãos envolvidos	➤ 1º semestre de 2025

**Mentoria de Ouvidorias
MEUS – Melhoria da experiência dos usuários de serviços públicos**

10. Oportunidades identificadas e priorizadas

OPORTUNIDADES	RECURSOS NECESSÁRIOS	RISCOS	CRONOGRAMA
<p>6) Criar Grupo de Trabalho interministerial para a integração com outras políticas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliar apoio financeiro para aquisição de água (como o vale gás) - Avaliar opção de fornecimento de caminhões para municípios que demandem apenas 1 ou 2 (23% dos municípios) - Estudar meios para o desenvolvimento social e econômico das localidades atendidas pela OCP 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoio da alta gestão ➤ Envolvimento de outros órgãos e entidades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de apoio ou comprometimento dos envolvidos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1º semestre de 2025
<p>7) Estudar afixar cartazes com informações relevantes, orientações e canais de atendimento nas prefeituras e pontos de entrega</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos financeiros ➤ Apoio Aescom 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de recursos financeiros 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1º semestre de 2025

Obrigado!

Mentoria de Ouvidorias

Programa MEUS – Melhoria da
experiência dos usuários de serviços
públicos

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO



Operação Carro-Pipa

Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional