



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 1/2025/OUV-MCID

A FORÇA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: SUGESTÕES E ELOGIOS NA OUVIDORIA DO MCID

A Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID) atua como um pilar fundamental no fortalecimento do diálogo com a sociedade.

Por meio desta nota, destacamos a relevância das **manifestações de sugestões e elogios**, tanto para o público interno do MCID quanto para o Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas.

Nosso objetivo é incentivar a participação ativa e o reconhecimento das boas práticas.

Os cidadãos podem registrar suas manifestações em cinco categorias: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, e denúncia.

Para garantir acessibilidade e eficiência, os registros podem ser feitos pelos seguintes canais:

a) [Plataforma Fala.BR](#)

b) **WhatsApp:** (61) 3314-6624

c) **Atendimento Telefônico:** (61) 3314-6624

d) **Correspondências Físicas e Atendimento Presencial:** Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 04, Bloco N, Asa Sul, Brasília/DF - CEP: 70.070-040

As sugestões e os elogios são formas essenciais de participação cidadã que impulsionam o aprimoramento da gestão pública. Eles não apenas contribuem para a inovação nos serviços, mas também promovem o reconhecimento de práticas bem-sucedidas e o comprometimento dos servidores e colaboradores.

1. O ARCABOUÇO LEGAL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

1.1. A atuação das ouvidorias públicas é respaldada por um conjunto de normas que reconhecem a participação social como instrumento de aprimoramento da gestão pública:

a) [Lei nº 13.460/2017](#): Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Define, em seu Art. 2º, inciso V, os tipos de manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

b) [Decreto nº 9.492/2018](#): Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e estabelece diretrizes para o tratamento das manifestações pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

1.2. Além desses, a Ouvidoria do Ministério das Cidades baseia suas atividades em normativos internos que definem diretrizes e procedimentos específicos para seu funcionamento:

a) [Portaria MCID nº 108/2023](#): Regulamenta detalhadamente o funcionamento da Ouvidoria e define os protocolos para tratamento de manifestações cidadãs e pedidos de acesso à informação.

b) [Portaria MCID nº 199/2023](#): Institui o Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério das Cidades, fortalecendo a coordenação entre as unidades de ouvidoria.

2. SUGESTÕES E ELOGIOS: PILARES PARA UMA GESTÃO PÚBLICA DE EXCELÊNCIA

2.1. Embora as denúncias e reclamações sejam cruciais para a correção de falhas, as **sugestões e elogios** desempenham um papel igualmente estratégico no aprimoramento contínuo dos serviços públicos:

Sugestões: Fontes de Inovação e Melhoria Contínua

As **sugestões** são a apresentação de ideias ou propostas que visam o **aprimoramento de políticas e serviços públicos**. Elas representam valiosas **fontes de inovação**, permitindo à administração identificar oportunidades de aperfeiçoamento em serviços, processos e políticas públicas.

Elogios: Reconhecimento e Incentivo à Excelência

Os **elogios** são manifestações que expressam **reconhecimento ou satisfação** em relação ao serviço prestado ou ao atendimento recebido. Eles **valorizam boas práticas**, destacam o trabalho dos servidores e colaboradores e **incentivam a manutenção de padrões de excelência**, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura organizacional positiva.

3. BOAS PRÁTICAS RECONHECIDAS: O PODER DOS ELOGIOS EM 2024

3.1. As manifestações de elogio recebidas pela Ouvidoria do MCID ao longo de 2024 são um testemunho do **impacto positivo de ações e condutas** que fortalecem a confiança da sociedade na administração pública. Esses registros não apenas valorizam o trabalho dos servidores e colaboradores, mas também servem como **referência de excelência e comprometimento**. Entre os destaques:

- **Elogio a servidor da Secretaria Nacional de Habitação**☐:

Reconhecimento do excelente trabalho e dedicação de um servidor da Secretaria Nacional de Habitação.

- **Elogio à servidora da Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana:** Reconhecimento do excelente trabalho com solicitação de anotação nos assentos funcionais como forma de reconhecimento formal.
- **Contemplanção pelo Programa Minha Casa Minha Vida:** Agradecimento pela contemplanção no Programa Minha Casa Minha Vida, destacando o impacto positivo na vida do beneficiário.
- **Elogio pelo tratamento da demanda:** Manifestação de satisfação com a forma como uma demanda foi tratada, evidenciando a eficiência e o profissionalismo no atendimento.
- **Moção de Aplausos ao Ministro das Cidades:** Reconhecimento da Câmara Municipal de Santarém/Pará ao Ministro das Cidades, demonstrando apreço pelo seu trabalho.

3.2. Esses exemplos ilustram como os elogios funcionam como **indicadores de boas práticas**, fortalecem a motivação interna e a imagem institucional. Ao sistematizar e valorizar essas manifestações, a Ouvidoria contribui para a **disseminação de experiências bem-sucedidas** e para a construção de uma cultura organizacional orientada à excelência no serviço público.

3.3. No caso de um elogio, a resposta ao cidadão será considerada **conclusiva** quando informar que o reconhecimento foi **encaminhado à área responsável**, garantindo a ciência da chefia imediata do servidor ou colaborador elogiado. Além disso, será aberto um processo no SEI com um **certificado de reconhecimento**.

4. O IMPACTO DAS SUGESTÕES CIDADÃS EM 2024

4.1. Em 2024, a Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID) recebeu **84 sugestões**, demonstrando o **engajamento da população** na construção de políticas públicas mais eficazes, inclusivas e inovadoras. Essas manifestações reforçam o papel da ouvidoria como **canal de escuta ativa e qualificada**, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública. As sugestões abrangeram diversas áreas temáticas, com destaque para:

- **Habitação e Desenvolvimento Urbano:** Propostas de melhorias no Programa Minha Casa, Minha Vida, como a inclusão de critérios mais sensíveis, linhas de financiamento específicas para idosos e adoção de tecnologias sustentáveis.
- **Planejamento Urbano e Mobilidade:** Sugestões para modernização dos planos diretores, criação de cidades inteligentes, melhorias no transporte público e soluções tecnológicas para a gestão do tráfego..
- **Saneamento e Meio Ambiente:** Destaque para sugestões de ampliação do saneamento básico em áreas rurais, prevenção

de desastres naturais e incentivo a construções com áreas verdes para infiltração de água da chuva.

- **Financiamento e Outras:** Propostas de novas linhas de crédito para professores, financiamento habitacional sem consulta a órgãos de proteção ao crédito e ações emergenciais de apoio ao estado do Rio Grande do Sul após as enchentes de 2024.

4.2. Quando uma sugestão é recebida, a Ouvidoria a encaminha à área responsável pelo atendimento ou serviço público.

4.3. A resposta conclusiva informa ao cidadão se a sugestão poderá ou não ser adotada. **Se a medida sugerida for viável**, solicitamos que a área detalhe como e quando ela será implementada, além de indicar os meios pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento da proposta.

4.4. Muitas vezes, a sugestão, embora pareça nova, já está prevista em algum normativo, programa ou política pública. Isso demonstra a **sintonia entre o cidadão e o MCID**, indicando que o Ministério está, de fato, atento às necessidades da população.

4.5. Outras vezes, as sugestões dos cidadãos estão à frente das possibilidades atuais do MCID, baseadas em experiências de outros países ou contextos. Mesmo que ainda não possam ser aplicadas, são importantes como **inspiração para o futuro**.

4.6. As sugestões devem ser tratadas como uma **fonte rica de consulta e aprendizado**.

4.7. Quando bem aproveitadas, essas contribuições ajudam a construir políticas públicas mais eficazes e conectadas com a realidade da população.

5. RECOMENDAÇÕES PARA FORTALECER A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

5.1. Para potencializar o impacto das sugestões e elogios, recomendamos a adoção das seguintes boas práticas:

I - **Estimular a divulgação** dos canais de Ouvidoria como um espaço de escuta ativa e construtiva.

II - **Valorizar internamente** servidores, colaboradores e equipes, reconhecendo-os especialmente quando recebem elogios.

III - **Utilizar as sugestões** como insumo para o aprimoramento das atividades e a inovação institucional.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. A Ouvidoria deve ser compreendida como um **canal de diálogo permanente**, que vai além da correção de falhas mas como um espaço de **escuta qualificada, reconhecimento e construção coletiva de soluções**.

6.2. A valorização das sugestões e elogios **fortalece a cidadania ativa** e contribui para uma gestão pública mais **eficiente, transparente e democrática**.

6.3. Com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre a

importância dos diversos tipos de manifestação de ouvidoria no âmbito interno do Ministério das Cidades e nas Ouvidorias das Entidades Vinculadas (integrantes do Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas), a Ouvidoria do Ministério das Cidades apresenta essas orientações, visando a sua ampla divulgação em suas respectivas unidades.

À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

SHIRLEI NASCIMENTO MACEDO

Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário

De acordo. Ao Gabinete do Ministro, à Secretaria Executiva, à Corregedoria, às Assessorias Especiais, à Consultoria Jurídica, às Secretarias Nacionais do Ministério das Cidades e ao Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério das Cidades para conhecimento e ampla divulgação, no âmbito das respectivas áreas, do teor da presente Nota Informativa.

Atenciosamente,

GRAYCE MARTINS DA SILVA GONÇALVES

Ouvidora do Ministério das Cidades



Documento assinado eletronicamente por **Shirlei Nascimento Macedo**, Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário, em 13/06/2025, às 12:16, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Grayce Martins da Silva Gonçalves**, Ouvidora do Ministério das Cidades, em 16/06/2025, às 16:10, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5848451** e o código CRC **3582BCE7**.