



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 1/2026/OUV-MCID

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES COMO INSTRUMENTO DE APOIO À GESTÃO

As reclamações registradas pelos cidadãos na plataforma Fala.BR desempenham papel importante no aprimoramento da gestão pública. Além de possibilitarem o atendimento às demandas individuais, esses registros oferecem informações valiosas para as áreas técnicas, contribuindo para identificar fragilidades, riscos e oportunidades de melhoria.

1. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

- 1.1. [Decreto nº 9.492/2018](#)
- 1.2. [Manual de Ouvidoria Pública da CGU](#)

2. O QUE É A MANIFESTAÇÃO DO TIPO RECLAMAÇÃO

2.1. Segundo o Manual do Fala.BR, reclamação é a manifestação em que o cidadão expressa insatisfação quanto à prestação de serviços públicos, conduta de agentes ou execução de políticas públicas. Diferentemente da denúncia, não exige indicação de ilegalidade, mas evidencia falhas, inadequações ou descumprimento de padrões de qualidade.

2.2. Assim, funciona como indicador direto da percepção social sobre a efetividade das ações institucionais.

3. IMPORTÂNCIA DAS RECLAMAÇÕES PARA AS ÁREAS TÉCNICAS

- 3.1. As reclamações recebidas pela Ouvidoria:
 - Permitem identificar problemas recorrentes na execução de políticas, programas e serviços;
 - Evidenciam gargalos operacionais, falhas de comunicação, atrasos, omissões ou dificuldades de acesso;
 - Contribuem para a avaliação da eficiência e da eficácia das ações institucionais;
 - Subsidiaram a revisão de fluxos, procedimentos e normativos internos; e
 - Apoiam a tomada de decisão, com base em demandas reais da sociedade.

3.2. A experiência administrativa no tratamento das manifestações de reclamação evidencia sua relevância como instrumento estratégico de gestão, na medida em que o volume e a recorrência dessas demandas possibilitam a identificação antecipada de fragilidades operacionais e de riscos associados à execução de serviços, programas e parcerias, bem como subsidiando a adoção de medidas corretivas e o aprimoramento contínuo das políticas públicas.

4. ETAPAS DE ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES NO FALA.BR

4.1. Conforme orienta o Manual do Fala.BR, a análise das manifestações de ouvidoria, inclusive das reclamações, é realizada a partir de etapas específicas, que devem ser observadas pelas unidades responsáveis:

a) Tratamento inicial

A Ouvidoria realiza uma análise inicial para verificar se ela foi corretamente classificada como reclamação, se o conteúdo apresentado reúne elementos mínimos que viabilizem seu adequado tratamento e se a matéria relatada se insere no âmbito de competência do órgão ou entidade responsável.

Caso necessário, pode ser feito um pedido de complementação ao usuário, a reclassificação do tipo e/ou o encaminhamento ao órgão competente.

b) Tramitação à área técnica

Uma vez admitida, a reclamação é encaminhada à área técnica responsável, a qual deverá proceder à análise dos fatos relatados à luz dos procedimentos e normativos vigentes, das informações disponíveis nos sistemas internos e da eventual existência de falhas pontuais ou de natureza sistêmica relacionadas à matéria apresentada.

c) Análise técnica e resposta

A área técnica deve apresentar resposta clara, simples, objetiva e fundamentada, abordando:

- As providências adotadas ou já existentes;
- As justificativas técnicas ou administrativas pertinentes; e
- As medidas corretivas implementadas ou previstas, quando cabíveis.

4.2. Mesmo quando não for possível atender integralmente à demanda do cidadão, é essencial que a resposta seja explicativa e conclusiva, demonstrando a análise realizada.

5. EXEMPLO DE RECLAMAÇÃO RECORRENTE

5.1. Dentre as manifestações recebidas, destacamos nessa nota informativa, reclamações sobre o sistema Atender Habitação, com foco na habilitação de entidades para MCMV Entidades e Rural. Tratando-se de tema operacional afeto à Caixa Econômica Federal, a Ouvidoria atua no direcionamento dessas demandas pelo Fala.BR e na consolidação das informações em relatórios estratégicos, subsidiando a alta gestão com dados sobre eventuais gargalos na execução das políticas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. As reclamações representam um insumo estratégico para a administração pública, e não apenas manifestações de insatisfação. Quando tratadas de maneira adequada, fortalecem a relação de confiança entre cidadão e instituição, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

6.2. Com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre as tipologias de manifestações recebidas pela Ouvidoria, com foco especial nas reclamações, apresentamos essas informações para ampla divulgação nas unidades do Ministério das Cidades e nas Ouvidorias integrantes do Comitê das Entidades Vinculadas.

6.3. Ficamos à disposição para receber sugestões de temas que possam compor nossas futuras notas informativas.

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 13/03/2026, às 16:35, 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 13/03/2026, às 16:37, 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 **6531094** e o código CRC **CB738851**.