



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 2/2025/OUV-MCID

ENTENDENDO A DIFERENÇA: PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC) X SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA (OUVIDORIA)

A Ouvidoria do Ministério das Cidades preparou este comunicado para esclarecer uma dúvida comum que surge no nosso dia a dia: a **diferença entre um Pedido de Acesso à Informação**, por meio da Lei de Acesso à Informação, e uma **Solicitação de Providência**, que é um tipo de manifestação de ouvidoria.

Sabemos que, na rotina do Ministério, são recebidas diversas demandas, por isso, compreender a natureza de cada uma é fundamental para direcioná-la corretamente e garantir que o cidadão receba a resposta mais adequada e rápida.

Essa clareza contribui diretamente para a qualidade do nosso atendimento e para a eficiência dos nossos processos.

Fundamentação Legal: O que nos Guia?

[Lei nº 12.527/2011](#): Lei de Acesso à Informação - LAI: Garante o direito de qualquer pessoa de pedir informações públicas.

[Lei nº 13.460/2017](#): Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos: Foca nos direitos dos usuários de serviços públicos e na atuação das ouvidorias.

[Decreto nº 9.492/2018](#): Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, estabelecendo diretrizes para o tratamento das manifestações.

[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.

Transparência e Participação Cidadã: SIC e Ouvidoria no Fala.BR

Nossa **interação com o cidadão** se apoia em **dois pilares essenciais**: o **direito à informação** e a **escuta ativa**. Ambos são exercidos principalmente pela Plataforma Integrada Fala.BR.

O que é um Pedido de Acesso à Informação?

Um Pedido de Acesso à Informação é quando o cidadão busca conhecer algo. Ele quer ter acesso a dados, documentos ou informações que estão sob a guarda do Governo. A finalidade é obter conhecimento puro e simples.

Características do Pedido de Acesso à Informação:

Busca: Informação.

Motivo: O cidadão não precisa justificar por que quer a informação. É um direito dele.

Obrigatoriedade: [Lei de Acesso à Informação](#) (A regra é a transparência, a exceção é o sigilo).

Prazo: 20 dias, prorrogável por mais 10.

Exemplos de Pedido de Acesso à Informação:

- a)"Solicitar dados sobre contratos, licitações ou convênios."
- b)"Obter informações sobre orçamento, gastos públicos ou políticas públicas."
- c)"Requerer cópias de documentos oficiais"

O que é uma Solicitação de Providência (Ouvidoria)?

Uma Solicitação de Providência é quando o cidadão quer que o órgão faça algo, tome uma atitude ou resolva um problema. A finalidade aqui é provocar uma ação, intervenção ou mudança.

Características da Solicitação de Providência:

Busca: Uma ação, solução ou encaminhamento prático.

Motivo: O cidadão expressa uma necessidade, uma insatisfação ou pede uma intervenção.

Obrigatoriedade: [Código de Defesa do Usuário do Serviço Público](#).

Prazo: 30 dias, prorrogável por mais 30.

Exemplos de Solicitação de Providência:

- a)"Gostaria de saber como faço para me inscrever no Programa Minha Casa, Minha Vida." (Aqui, o cidadão não quer a legislação, mas uma orientação para uma ação prática.)
- b)"Preciso de ajuda para resolver um problema com meu financiamento habitacional."
- c)"Solicito que a fiscalização verifique uma irregularidade na construção X."

A Diferença na Prática: Pedido de Informação vs. Solicitação de Providência

Entender a demanda do cidadão é muito importante para atendê-lo de forma eficaz, especialmente quando a mesma palavra pode ter significados diferentes dependendo do contexto. A confusão muitas vezes surge quando o termo "**informação**" é usado, mas o que o cidadão

realmente busca é uma **providência**.

Analisando Exemplos Práticos no Contexto do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV)

Vamos observar como essa distinção se manifesta em demandas relacionadas ao tema que mais gera manifestações: o Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV).

Caso 1: SIC (Pedido de Acesso à Informação)

Demanda: "Solicito **informar** se existe alguma resolução autorizando a contratação de empreendimentos do MCMV em Nova Iguaçu/RJ"

Análise: Nesse cenário, o cidadão deseja conhecer a norma específica em relação ao tema. Ele busca acesso a um dado ou a uma explicação técnica sobre um ato normativo. O objetivo aqui é o conhecimento puro e simples.

Caso 2: Manifestação de Ouvidoria (Solicitação de Providência)

Demanda: "Solicito **informações** sobre como me inscrever no Programa Minha Casa, Minha Vida em Duque de Caxias/RJ."

Análise: Embora a palavra "informações" esteja presente, o cidadão não está interessado na legislação do programa ou em dados genéricos. A intenção real é obter orientação e um caminho prático para ser incluído no programa habitacional. Ele busca uma providência, um direcionamento para sua situação pessoal.

0 Papel da Ouvidoria na Triagem

Quando a Ouvidoria recebe uma demanda realiza uma triagem cuidadosa. Essa etapa é muito importante para identificar a natureza da demanda e garantir seu correto direcionamento.

Nesse processo, a atuação da Ouvidoria segue uma sequência:

a) **Identificação da competência:** Primeiro, a Ouvidoria verifica se a demanda é de competência do Ministério.

b) **Resposta direta, se cabível:** Se for de nossa competência e houver uma resposta padronizada ou informação que já foi amplamente esclarecida em outros questionamentos, a Ouvidoria pode responder ao cidadão diretamente.

c) **Encaminhamento para outra Ouvidoria (via Fala.BR):** Caso a demanda seja de competência de outro órgão e a ouvidoria desse órgão esteja integrada à Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria fará o encaminhamento direto por meio da plataforma.

d) **Orientação e direcionamento:** Se a informação ou a providência deve ser obtida em outro órgão ou esfera de governo, a Ouvidoria orienta o cidadão sobre onde ele pode conseguir o que busca.

e) **Encaminhamento para as áreas técnicas internas:** Em última instância, quando as opções anteriores não se aplicam e a demanda exige uma análise aprofundada ou uma providência específica que somente uma área técnica do Ministério pode oferecer, a Ouvidoria encaminha a manifestação para que o setor competente providencie a resposta.

Essa sensibilidade em interpretar o contexto além das palavras do cidadão e o conhecimento dos trâmites administrativos garantem um atendimento mais resolutivo e evitam que a demanda se perca. Essa prática, acompanhada de uma mensagem clara ao cidadão explicando o motivo da medida, assegura o encaminhamento adequado e a resposta mais eficaz.

Considerações Finais

Compreender a diferença entre um Pedido de Acesso à Informação (LAI) e uma Solicitação de Providência (Ouvidoria) é fundamental para garantir um atendimento eficaz ao cidadão. Essa distinção vai além de uma simples questão técnica; ela impacta diretamente a qualidade da nossa resposta e, conseqüentemente, a satisfação da sociedade.

Ao classificarmos cada demanda corretamente, asseguramos que ela seja direcionada ao setor mais apto a respondê-la ou a tomar as medidas necessárias. Isso não só fortalece a transparência pública e a efetividade da comunicação institucional, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços que prestamos.

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.

Contamos com a colaboração de todos para que, juntos, possamos aprimorar ainda mais o atendimento aos nossos cidadãos.

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 08/07/2025, às
17:30, 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 09/07/2025, às
17:30, 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?](https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.mi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código
verificador **5925686** e o código CRC **59AE6F32**.