



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 3/2025/OUV-MCID

USO OBRIGATÓRIO DA PLATAFORMA FALA.BR PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O **Fala.BR** é a plataforma oficial do Governo Federal, criada para simplificar a vida do cidadão. Ela funciona como um canal único para registrar **manifestações de ouvidoria**, como **denúncias**, **elogios**, **reclamações**, **sugestões** e **solicitações**.

Além disso, a plataforma gerencia pedidos de acesso à informação, garantindo um meio prático e centralizado para todas essas demandas.

O uso da plataforma é **obrigatório** em todas as etapas, do registro à resposta final ao cidadão.

Cada ação é automaticamente registrada no Fala.BR, garantindo total transparência e rastreabilidade dos procedimentos.

1. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

1.1. **[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.

1.2. **[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.

1.3. **[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.

1.4. **[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. PRAZOS IMPORTANTES PARA MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

2.1. Os principais prazos a serem observados para demandas de ouvidoria são:

a) **Prazo Inicial (Resposta da Área Técnica):** A área técnica tem até **20 dias** para responder a demanda enviada pela Ouvidoria. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 20 dias, uma única vez, se houver justificativa. O cidadão deve ser informado sobre a prorrogação.

b) **Prazo para Complementação de Informações:** A área técnica deve solicitar as informações adicionais necessárias à Ouvidoria. O cidadão tem **20 dias** para fornecê-las. A falta de resposta pode levar ao arquivamento da manifestação.

c) **Prazo Conclusivo (Resposta Final da Ouvidoria):** A resposta final ao cidadão deve ser dada em até **30 dias**. O prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, uma única vez, com justificativa.

3. RESUMO DAS PRINCIPAIS ETAPAS PARA TRATAR MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

I - **Tratamento Exclusivo:** As manifestações devem ser tratadas **exclusivamente** no **Fala.BR**, por meio de um usuário autorizado.

II - **Ferramenta Correta:** Evite usar outros sistemas, como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para essa finalidade. O SEI não é destinado ao tratamento de fluxos de ouvidoria.

III - **Solicitação de Acesso:** Setores que ainda não têm usuário registrado devem solicitar a inclusão de acessos, garantindo que apenas os envolvidos possam tratar as manifestações.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. A Ouvidoria é um elo fundamental entre o usuário de serviços públicos e o Ministério das Cidades, funcionando como um canal dedicado à escuta ativa. Nosso trabalho fortalece a comunicação com a população e contribui diretamente para a melhoria dos serviços prestados.

2. Garantir a legalidade, eficiência e transparência no tratamento das manifestações é um compromisso de todos.

4.1. Para reforçar esse compromisso, apresentamos orientações essenciais sobre o uso da Plataforma Fala.BR.

4.2. Com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre a importância do uso da Plataforma Fala. BR no âmbito do Ministério das Cidades e das Ouvidorias das Entidades Vinculadas (integrantes do Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas), esta Ouvidoria 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 29/08/2025, às 17:20, 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 29/08/2025, às 17:22, 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 **6056020** e o código CRC **F1901A49**.

80000.004137/2025-39

5792564v1