



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 3/2026/OUV-MCID

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

ELOGIOS: O QUE SÃO E COMO AS ÁREAS DEVEM TRATAR-LOS

A Ouvidoria do Ministério das Cidades vem publicando, mensalmente, Notas Informativas com o objetivo de manter servidores e colaboradores, bem como o Comitê das Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao Ministério das Cidades, atualizados sobre temas relacionados à atividade de ouvidoria.

Nesta edição, o tema abordado é o elogio como tipo de manifestação de ouvidoria. O assunto é especialmente relevante para o público interno, pois os elogios registrados por cidadãos na Plataforma Fala.BR são encaminhados às áreas competentes do Ministério, sendo fundamental que os agentes públicos compreendam quais são os procedimentos adequados de recebimento e tratamento.

1. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

1.1. [Orientação Técnica nº 1/2026/CGOUV/DOUV/OGU](#)

2. O QUE É A MANIFESTAÇÃO DO TIPO ELOGIO

2.1. O elogio é a manifestação espontânea de um cidadão que ficou satisfeito com um serviço público prestado pelo órgão público. Sua finalidade é valorizar a atuação do agente ou setor elogiado, evidenciar boas práticas e contribuir para o reconhecimento e a motivação no serviço público, sempre a partir da perspectiva do usuário.

2.2. O elogio chega às áreas pelo canal oficial da Ouvidoria e não deve ser confundido com avaliação de desempenho ou instrumento de gestão de pessoas.

3. O QUE A ÁREA DEVE FAZER AO RECEBER UM ELOGIO

3.1. Ao receber um elogio encaminhado pela Ouvidoria, a unidade deve:

- tomar ciência do conteúdo;
- comunicar ao agente público ou setor elogiado;
- dar ciência à chefia imediata; e
- registrar internamente, quando aplicável.

3.2. Não é necessário, nem adequado, analisar se o elogio procede,

questionar seu conteúdo ou emitir qualquer julgamento. A comunicação interna deve ser impessoal e centrada no serviço ou atendimento elogiado, sem reforçar nem desconstituir a opinião do cidadão.

4. O QUE NÃO SE ENQUADRA COMO ELOGIO DA OUVIDORIA

4.1. Nem toda manifestação positiva pode ser tratada como elogio de ouvidoria. Não são considerados elogios válidos:

- autoelogios - registros feitos pelo próprio servidor sobre seu próprio trabalho; e
- elogios de chefia - registros feitos por gestores sobre membros de sua equipe.

4.2. Esses casos não se caracterizam como manifestação de usuário de serviço público e devem ser encaminhados pelos instrumentos internos adequados, como avaliação de desempenho, feedback institucional ou sistemas internos de reconhecimento.

5. ORIENTAÇÕES PARA AS ÁREAS: COMO SE PREPARAR

5.1. Para garantir o tratamento adequado dos elogios recebidos, recomenda-se que cada unidade:

- mantenha um fluxo interno simples para o recebimento de elogios, sem etapas de análise ou validação de mérito;
- oriente servidores e gestores sobre a diferença entre elogio de ouvidoria e instrumento formal de avaliação de desempenho; e
- adote procedimento claro para situações em que alguém tente utilizar o canal de ouvidoria para fins de gestão de pessoas, orientando sobre os canais adequados.

6. POR QUE ISSO IMPORTA PARA O MINISTÉRIO

6.1. Os elogios recebidos são sistematizados pela Ouvidoria e incorporados aos relatórios anuais, com análises quantitativas e qualitativas das manifestações registradas. Essas informações permitem identificar práticas bem avaliadas, reconhecer iniciativas que geram impacto positivo ao cidadão e evidenciar o comprometimento das equipes na prestação dos serviços públicos.

6.1. Além de refletirem a percepção positiva da sociedade sobre os serviços prestados pelo MCID, os elogios também constituem importante instrumento de gestão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos internos, o fortalecimento da cultura de atendimento ao cidadão e a valorização das boas práticas desenvolvidas pelas unidades do Ministério.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

7.1. Por fim, ressalta-se que o elogio, no âmbito da Ouvidoria, constitui manifestação espontânea do cidadão, por meio da qual expressa sua satisfação com o serviço público prestado. Tal manifestação tem por finalidade valorizar a atuação do agente público ou da unidade administrativa, evidenciar boas práticas institucionais e contribuir para o reconhecimento e a motivação no serviço público, sempre a partir

da perspectiva do usuário.

7.2. Destaca-se, ainda, que o elogio recebido pela Ouvidoria possui natureza estritamente participativa e não se presta a funcionar como instrumento de avaliação de desempenho ou de gestão de pessoas, devendo tais finalidades ser tratadas por mecanismos próprios do MCID.

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 15/05/2026, às 09:59, 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 15/05/2026, às 11:21, 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 **6687166** e o código CRC **3B87C7E7**.