



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 4/2026/OUV-MCID

DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A defesa do usuário de serviços públicos constitui diretriz estruturante da governança pública, orientando a atuação administrativa para a prestação de serviços centrada no cidadão, com foco na qualidade, na transparência, na eficiência e na efetividade das políticas públicas.

Nesse contexto, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece os mecanismos de participação, proteção e defesa dos usuários, consolidando um modelo de Administração Pública orientado à escuta, à responsividade e à melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

1. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS

1.1. [Código de Defesa de Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017](#) - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

2. CONCEITO DE USUÁRIO E ALCANCE DA DEFESA

2.1. Considera-se usuário toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público.

2.2. A proteção conferida pela Lei nº 13.460, de 2017, alcança:

- Usuários diretos e indiretos; e
- Usuários potenciais, assim compreendidos aqueles que, embora não utilizem o serviço no momento, sejam titulares do direito de acesso a ele.

3. DIREITOS DOS USUÁRIOS

3.1. Os direitos dos usuários de serviços públicos podem ser compreendidos em três dimensões principais.

3.2. Os **direitos à eficiência** impõem à Administração o dever de prestar serviços de forma adequada, contínua, eficiente e eficaz, assegurando ao usuário atendimento compatível com suas necessidades. Nessa perspectiva, incluem-se a simplificação de procedimentos administrativos, a eliminação de exigências desnecessárias e a integração entre órgãos e entidades públicas, de modo a reduzir entraves burocráticos e ampliar a efetividade da atuação estatal.

3.3. Os **direitos de acesso à informação e à privacidade** asseguram ao usuário o acesso a informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços públicos, inclusive quanto a requisitos, etapas, prazos, custos e canais de atendimento. Também compreendem o direito de acompanhar a tramitação de suas demandas e de ter seus dados pessoais protegidos, em conformidade com a legislação aplicável.

3.4. Por sua vez, os **direitos de participação e controle social** que garantem ao usuário a possibilidade de contribuir para a avaliação e o aperfeiçoamento dos serviços públicos, por meio de instrumentos participativos, como os Conselhos de Usuários. Incluem, ainda, o direito de apresentar manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, como forma de exercício da participação social, fiscalização da atuação administrativa e fortalecimento do controle social.

4. **PAPEL DAS ÁREAS TÉCNICAS**

4.1. As áreas técnicas são corresponsáveis pela efetivação dos direitos dos usuários, devendo incorporar, de forma sistemática, a perspectiva do usuário na gestão, na execução e na avaliação dos serviços públicos, em articulação com a Ouvidoria. Nesse contexto, sua atuação deve observar as seguintes diretrizes:

I - **Atendimento às Manifestações**

Responder às demandas encaminhadas pela Ouvidoria no prazo legal;

Fornecer informações claras, objetivas e conclusivas; e

Priorizar a solução do problema apresentado pelo usuário.

I - **Promoção da Eficiência e Simplificação**

Revisar processos para eliminar exigências desnecessárias;

Adotar soluções tecnológicas que facilitem o acesso aos serviços; e

Garantir atuação integrada com outros órgãos quando necessário.

II - **Transparência e Comunicação**

Disponibilizar informações atualizadas sobre serviços;

Utilizar linguagem simples e acessível; e

Garantir clareza quanto a requisitos, etapas e prazos.

III - **Melhoria Contínua dos Serviços**

Utilizar dados das manifestações como insumo para aperfeiçoamento dos serviços;

Considerar indicadores de desempenho e satisfação do usuário; e

Implementar ações corretivas e preventivas com base nas demandas recorrentes.

5. **PAPEL DA OUVIDORIA**

5.1. A Ouvidoria constitui instância essencial de governança, responsável por assegurar a interlocução qualificada entre os usuários

e a Administração Pública, bem como por promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, e normativos correlatos.

5.2. No exercício de suas atribuições institucionais, compete à Ouvidoria:

I - Tratamento de manifestações

Receber, analisar, classificar e dar tratamento adequado às manifestações de usuários, incluindo solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias;

Assegurar o encaminhamento às áreas competentes e acompanhar a tramitação até a conclusão da demanda; e

Garantir a prestação de respostas tempestivas, claras, fundamentadas e conclusivas aos usuários.

II - Mediação e qualificação da comunicação institucional

Atuar como instância de interlocução entre usuários e áreas técnicas, promovendo o alinhamento de entendimentos e a resolução adequada das demandas;

Contribuir para a qualificação das respostas institucionais, com foco na clareza, objetividade e resolutividade; e

Orientar as unidades quanto às melhores práticas de atendimento ao usuário.

III - Produção de informações estratégicas para a gestão

Sistematizar e analisar as informações decorrentes das manifestações recebidas;

Identificar padrões, recorrências, riscos e oportunidades de melhoria nos serviços públicos; e

Subsidiar os processos decisórios, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas e dos serviços prestados.

IV - Promoção da integridade e do controle social

Receber, tratar e encaminhar denúncias de irregularidades, observados os normativos de proteção ao denunciante;

Contribuir para a prevenção e mitigação de riscos à integridade institucional; e

Fomentar a participação social e o fortalecimento dos mecanismos de controle social.

V - Indução de melhorias institucionais

Recomendar às áreas competentes a adoção de medidas corretivas e preventivas, com base na análise das manifestações;

Atuar de forma articulada com unidades internas e órgãos de controle, visando ao aprimoramento dos serviços e processos; e

Promover a disseminação de orientações e boas práticas relacionadas à defesa do usuário de serviços públicos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. A defesa do usuário de serviços públicos não se esgota no tratamento individual das manifestações, mas constitui dimensão permanente da atuação administrativa e compromisso institucional de toda a Administração Pública.

6.2. Sua efetivação requer atuação integrada das unidades, observância dos direitos dos usuários e adoção de práticas orientadas à transparência, à simplificação, à escuta qualificada e à melhoria contínua dos serviços públicos.

6.3. Nesse cenário, a Ouvidoria desempenha papel estratégico ao articular participação social, integridade, produção de informações gerenciais e indução de aperfeiçoamentos institucionais, contribuindo para uma Administração Pública mais responsiva, eficiente e orientada ao interesse público.

6.4. Com essa finalidade, a presente Nota Informativa busca fomentar a disseminação do tema e fortalecer, no âmbito do Ministério das Cidades e das Ouvidorias integrantes do Comitê das Entidades Vinculadas, a cultura de defesa do usuário de serviços públicos.

À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

SELIANE GOLFETTO CARIOCA
Assessor Técnico Especializado

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 **Seliane Golfetto Carioca**, Assessor(a) Técnico(a) Especializado(a) da Ouvidoria, em 15/06/2026, às 11:08, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Shirlei Nascimento Macedo**,
Coordenadora de Proteção e Defesa do Usuário, em 15/06/2026, às
11:10, 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 30/06/2026, às
21:04, 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 **6753114** e o código CRC **417ECDF3**.