



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Ouvidoria

Nota Informativa nº 8/2026/OUV-MCID

Assunto: Encaminhamento e tratamento de manifestações de ouvidoria recebidas por e-mail e outros canais institucionais

1. FINALIDADE

1.1. Esta Nota Informativa tem por finalidade orientar as unidades do Ministério das Cidades sobre os **procedimentos a serem observados quando do recebimento direto, por e-mail, correspondência, ofício ou outros canais de comunicação, de mensagens de cidadãos ou usuários de serviços públicos que possam caracterizar manifestações de ouvidoria.**

1.2. A orientação busca assegurar a **observância da legislação aplicável, a uniformidade dos procedimentos institucionais e o adequado tratamento das manifestações recebidas.**

2. REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVA

2.1. [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

2.2. [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#), regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

2.3. [Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#), dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

2.4. [Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024](#), estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

3. O PAPEL DA OUVIDORIA

3.1. A **Ouvidoria constitui instrumento essencial de participação social**, contribuindo para aproximar os usuários dos serviços públicos da Administração e para aprimorar as políticas públicas, os processos institucionais e os serviços prestados à sociedade.

3.2. Nos termos da legislação vigente, **compete às unidades de ouvidoria receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às**

manifestações dos usuários de serviços públicos.

3.3. No âmbito do Ministério das Cidades, compete à Ouvidoria, na qualidade de interlocutora com a sociedade:

- 3.3.1. receber e avaliar as manifestações dos cidadãos;
- 3.3.2. classificar e registrar as manifestações na Plataforma Fala.BR;
- 3.3.3. encaminhar as manifestações às unidades competentes;
- 3.3.4. acompanhar o tratamento das manifestações;
- 3.3.5. assegurar o cumprimento dos prazos legais;
- 3.3.6. prestar resposta aos usuários; e
- 3.3.7. produzir informações gerenciais.

3.4. A Ouvidoria não substitui as áreas técnicas na análise e na solução dos assuntos de sua competência: sua atuação consiste em coordenar o tratamento das manifestações e em fazer a interlocução entre o cidadão e as unidades responsáveis pelos esclarecimentos e providências cabíveis.

4. IMPORTÂNCIA DO REGISTRO CENTRALIZADO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

4.1. O registro centralizado das manifestações de ouvidoria possibilita maior controle institucional sobre as demandas recebidas, contribuindo para:

- a) o controle dos prazos legais e regulamentares aplicáveis;
- b) a rastreabilidade das demandas e das providências adotadas;
- c) o acompanhamento e o monitoramento do tratamento das manifestações;
- d) a adequada prestação de resposta ao cidadão;
- e) a produção de informações gerenciais e indicadores para subsidiar a tomada de decisão;
- f) a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços e processos institucionais; e
- g) a maior uniformidade e segurança das informações prestadas pelo Ministério das Cidades.

4.2. O encaminhamento à Ouvidoria também contribui para evitar a sobreposição de respostas entre diferentes unidades administrativas, favorecendo a coordenação institucional e a padronização das informações disponibilizadas aos cidadãos.

5. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PELA PLATAFORMA FALA.BR

5.1. As manifestações de ouvidoria devem ser registradas e tratadas exclusivamente por meio da Plataforma Fala.BR, sistema oficial para o tratamento das demandas de ouvidoria do Poder Executivo Federal.

5.2. A utilização da plataforma viabiliza a gestão dos prazos legais, o acompanhamento das etapas de tratamento, a preservação do histórico das manifestações, a produção de relatórios gerenciais e a

observância dos procedimentos definidos pela Controladoria-Geral da União.

5.3. O recebimento ou a tramitação de demandas pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) não substitui o registro na Plataforma Fala.BR e não caracteriza, por si só, o tratamento de manifestação de ouvidoria. Demandas que tramitam no SEI não são consideradas manifestações de ouvidoria até que sejam avaliadas pela Ouvidoria e, quando cabível, registradas no Fala.BR.

5.4. Sempre que houver indícios de manifestação de ouvidoria, a comunicação deve ser encaminhada a ouvidoria@idades.gov.br para análise, classificação, registro e definição do tratamento adequado.

6. DEMANDAS A SEREM ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

6.1. Devem ser encaminhadas à Ouvidoria as comunicações que apresentem características de:

- 6.1.1. **Reclamação:** manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviço público ou à atuação de agente público.
- 6.1.2. **Denúncia:** comunicação de irregularidade ou ato ilícito cuja apuração dependa da atuação do órgão competente.
- 6.1.3. **Elogio:** demonstração de reconhecimento, satisfação ou agradecimento em relação ao serviço prestado ou ao atendimento recebido.
- 6.1.4. **Sugestão:** proposta de aprimoramento de serviços, procedimentos, processos ou políticas públicas.
- 6.1.5. **Solicitação:** solicitação de adoção de medidas por parte da Administração Pública.
- 6.1.6. **Pedido de Acesso à Informação:** solicitação de informações públicas, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

6.2. Em caso de dúvida sobre o enquadramento da demanda, deve prevalecer o encaminhamento à Ouvidoria para avaliação.

7. ORIENTAÇÃO PARA AS UNIDADES INTERNAS DO MCID

7.1. É frequente que cidadãos encaminhem manifestações de ouvidoria diretamente às unidades internas do Ministério. Nessas situações, o recebimento pelas áreas não altera a natureza da comunicação nem afasta a competência da Ouvidoria para sua avaliação e tratamento.

7.2. Assim, sempre que as unidades internas receberem comunicações enquadráveis como manifestações de ouvidoria, devem encaminhá-las a ouvidoria@idades.gov.br.

7.3. **Havendo indícios de que a comunicação constitui manifestação de ouvidoria, recomenda-se que a unidade administrativa não encaminhe resposta conclusiva ao cidadão antes da avaliação da Ouvidoria, de modo a assegurar:**

- 7.3.1. o adequado registro da manifestação;
- 7.3.2. a observância dos prazos legais;
- 7.3.3. a uniformidade das respostas institucionais;

- 7.3.4. a correta definição da unidade responsável; e
- 7.3.5. a preservação de eventual sigilo legalmente exigido.

7.4. Caso a unidade **já tenha iniciado o tratamento do assunto, a demanda deve ser igualmente encaminhada à Ouvidoria**, sem prejuízo da continuidade das providências administrativas pertinentes.

8. TRATAMENTO ESPECÍFICO DE DENÚNCIAS

8.1. **As denúncias exigem tratamento diferenciado em razão das normas de proteção ao denunciante.** Todo agente público que receber denúncia deve encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria, preservando as informações capazes de identificar o denunciante.

8.2. Ao receber uma denúncia, a unidade administrativa deve:

- 8.2.1. restringir o acesso às informações ao mínimo necessário;
- 8.2.2. evitar o compartilhamento indiscriminado da denúncia;
- 8.2.3. preservar os elementos de identificação do denunciante;
- 8.2.4. não encaminhar resposta diretamente ao denunciante sem orientação da Ouvidoria;
- 8.2.5. não compartilhar a denúncia com outros órgãos ou unidades sem autorização da Ouvidoria; e
- 8.2.6. encaminhar imediatamente a denúncia a ouvidoria@idades.gov.br.

8.3. **A divulgação de informações que possam revelar, direta ou indiretamente, a identidade do denunciante pode ensejar responsabilização do agente público responsável.**

9. CONCLUSÃO

9.1. Orienta-se que todas as unidades do Ministério das Cidades encaminhem à Ouvidoria as comunicações recebidas de cidadãos ou usuários de serviços públicos que possam caracterizar manifestações de ouvidoria.

9.2. O tratamento institucional dessas manifestações é realizado por meio da Plataforma Fala.BR, não sendo o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) canal substitutivo para registro, acompanhamento ou resposta.

9.3. Nos casos de dúvida quanto à natureza da comunicação recebida, deve prevalecer seu encaminhamento à Ouvidoria, por meio de ouvidoria@idades.gov.br, para avaliação e orientação.

9.4. Solicita-se ampla divulgação desta orientação, com vistas à uniformização dos procedimentos em todo o Ministério das Cidades e ao fortalecimento da participação social.

9.5. A Ouvidoria do Ministério das Cidades permanece à disposição para prestar esclarecimentos e apoiar as unidades quanto à identificação, ao registro e ao tratamento adequado das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

À consideração da Ouvidora do Ministério das Cidades.

CAMILA CARDOSO DE CARVALHO
Assessora Técnica Especializada

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 **Grayce Martins da Silva Gonçalves, Ouvidora do Ministério das Cidades**, em 18/09/2026, às 16:31, 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 18/09/2026, às 16:40, com fundamento no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Camila Cardoso de Carvalho, Assessor(a) Técnico(a) Especializado(a) da Ouvidoria**, em 18/09/2026, às 16:41, 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 **7005454** e o código CRC **E4E7128F**.