

MINISTÉRIO DAS CIDADES

# OUVIDORIA: RESULTADOS EM GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

Ouvidora do Ministério das Cidades

Grayce Martins da Silva Gonçalves

30/04/2026

Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID)

## SUA VOZ IMPORTA!

FalaBr

GOVERNO FEDERAL  
MINISTÉRIO DAS  
CIDADES  
UNIAO E RECONSTRUÇÃO

Outros canais de atendimento:  (61) 3314-6624  [ouvidoria@cidades.gov.br](mailto:ouvidoria@cidades.gov.br)

# OUVIDORIA EM NÚMEROS — 2023 A 2025

**10.208**

manifestações de ouvidoria

**6 dias**

tempo médio de resposta

**70%**

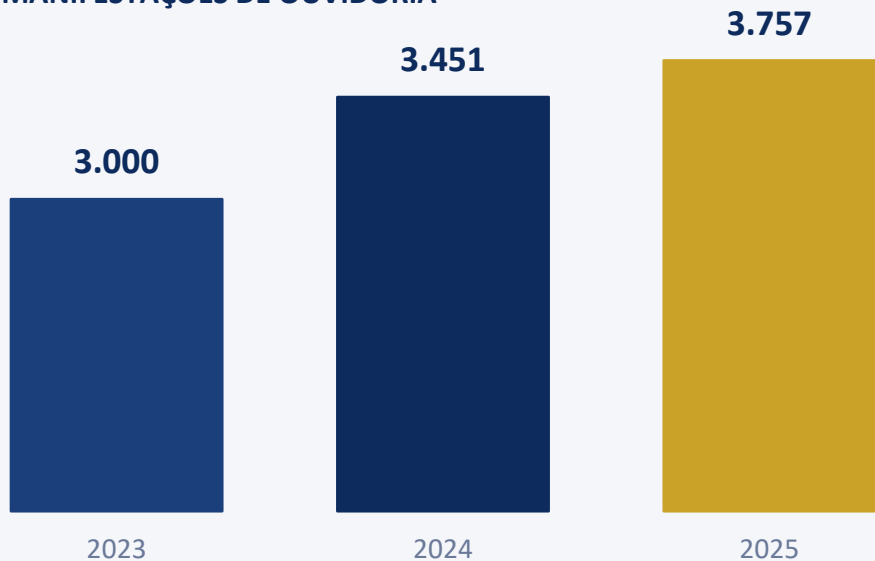
solicitações

**40%**

whatsapp

# EVOLUÇÃO DOS INDICADORES — 2023 A 2025

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



## MARCOS NORMATIVOS DA OUVIDORIA

2023

Portaria MCID nº 108 - Normatização interna dos procedimentos da Ouvidoria

2023

Portaria MCID nº 788 - Tratamento de demandas oriundas de órgãos de controle, de defesa do Estado, do Poder Judiciário.

2023

Portaria MCID nº 584 - Dispõe sobre o fluxo de disponibilização e atualização das informações em transparência ativa

2024

Portaria MCID nº 1.163 - Institui a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade

2025

Portaria MCID nº 534 - Compartilhamento de dados dos beneficiários MCMV

2025

Portaria MCID nº 1.160 - Institucionalizou a Ouvidoria como o canal central para o recebimento de denúncias – MCMV Rural

# DENÚNCIAS — ANÁLISE DETALHADA 2023 A 2025

618

Denúncias em 2023

447

Denúncias em 2024

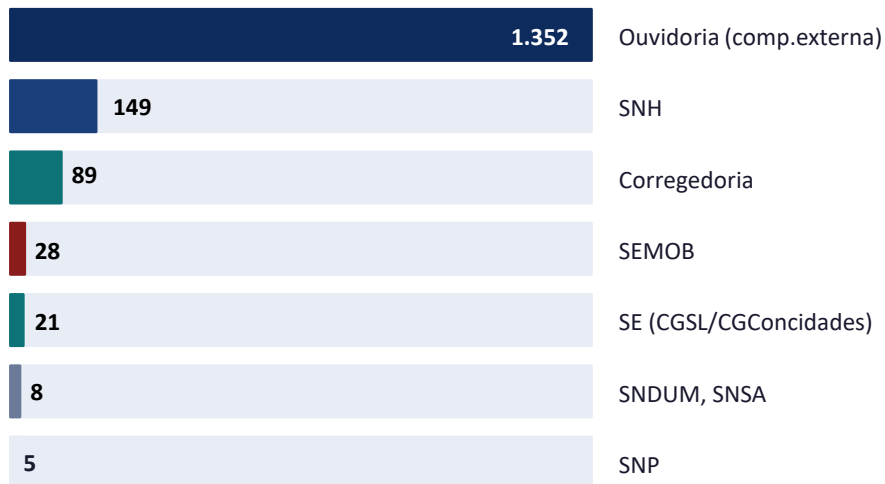
587

Denúncias em 2025

1.652

Total 2023–2025

## DISTRIBUIÇÃO POR SETOR



**Habitação/MCMV** persistem como tema central das denúncias em todos os anos

**SE**

**5 registros** relacionados à Conferência das Cidades  
**16 registros** (Colaboradores) — CGSL

# ACESSO À INFORMAÇÃO — 2023 A 2025

**1.995**

pedidos recebidos

**78%**

acesso concedido

**11 dias**

tempo médio de resposta

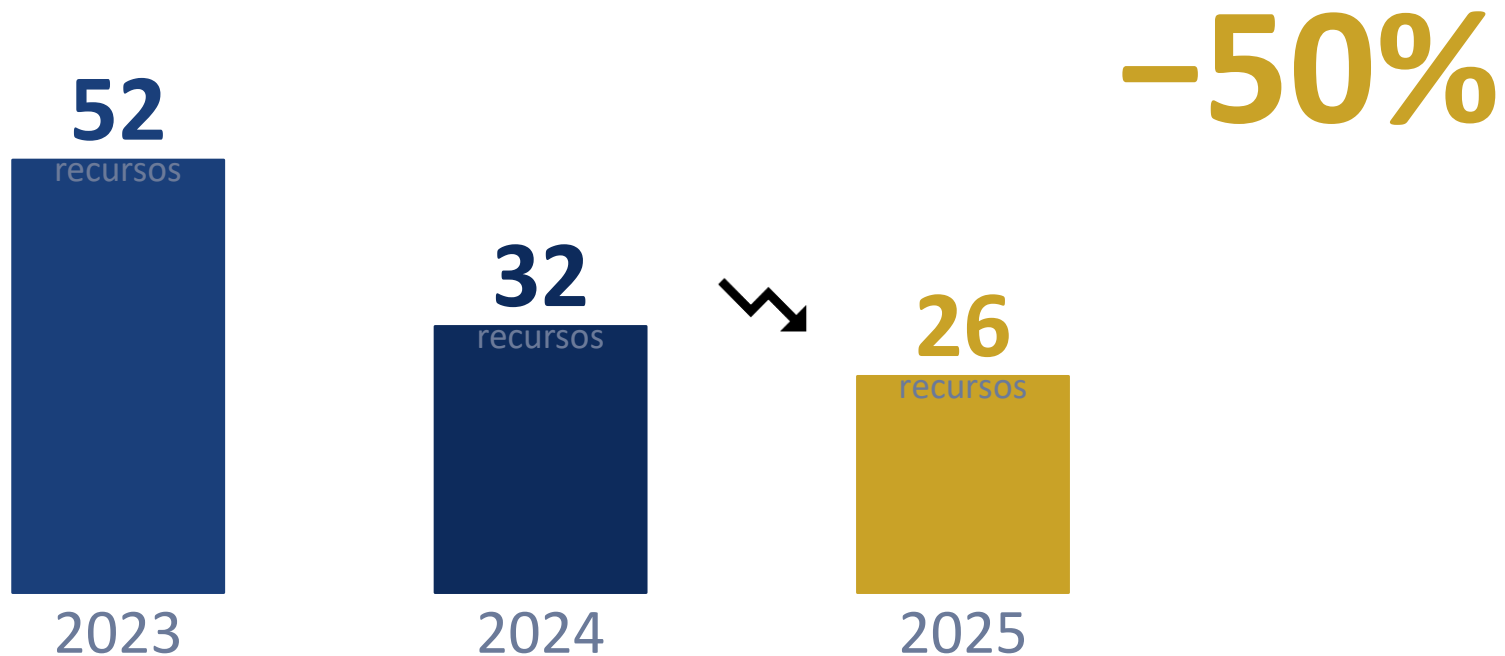
**100%**

no prazo legal



**REDUÇÃO DE 50% NOS RECURSOS LAI**

## RECURSOS LAI — QUEDA DE 50%: 2023–2025



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO | 2023 A 2025

## OUVIDORIA

315

respondentes

55,32%

Índice de Satisfação (de 100%)

## SIC / LAI

114

avaliações

4,31

Índice de Satisfação (de 5,0)

## VOZ DO CIDADÃO

- ✓ **Qualidade Técnica** - Informações detalhadas, embasadas e com referências a fontes reconhecidas, como o IPEA.
- ✓ **Agilidade** - Reconhecimento por respostas enviadas “bem antes do prazo”.
- ✓ **Efetividade** - Alta capacidade de resolver problemas de acesso e fornecer links funcionais.

**Todas as pesquisas respondidas são sistematicamente encaminhadas às áreas técnicas competentes.**

# O QUE O CIDADÃO DIZ — PESQUISA DE SATISFAÇÃO FALA.BR

01



## Cordialidade e Postura Profissional

A equipe do MCID é percebida como empática e respeitosa — fundamental no acolhimento de manifestações sensíveis.

02



## Qualidade e Clareza das Respostas

Índice positivo quanto à compreensão das respostas (linguagem simples).

03



## Tempo de Resposta

Alguns cidadãos sinalizaram o desejo por uma tramitação mais célere, especialmente em casos que dependem de subsídios de áreas técnicas específicas.

*Ser ouvido é o principal diferencial apontado pelos respondentes satisfeitos.*

# MANIFESTAÇÕES CIDADÃS QUE GERARAM MUDANÇA NOS PROCESSOS

## Habitação / Saneamento

Demandas solicitando informações sobre emendas parlamentares e falha do SINISA.

**Resultado:** Unificação de entendimentos, respostas alinhadas - reuniões com a SEMOB, SNP, SNDUM e SNSA.

## MCMV – CEF/Prefeituras

Cidadãos reclamavam do "jogo de ping pong" — MCID respondia que era competência da CEF, sem solução efetiva.

**Resultado:** Criação de fluxo de encaminhamento direto das demandas do MCMV às Prefeituras e à Caixa Econômica Federal.

## MCMV — Protocolo CEF

Demandas registradas no Fala.BR evidenciaram que cidadãos não recebiam número de protocolo após envio de ocorrências à CEF.

**Resultado:** Os cidadãos passaram a receber o protocolo de registro das suas demandas na CEF.

## Saneamento — Relatório

Usuário identificou inconsistência redacional no Relatório dos Serviços de Abastecimento de Água da SNSA.

**Resultado:** A SNSA confirmou a inconsistência, corrigiu o documento e atualizou a versão disponível no sítio eletrônico do MCID.

# MELHORIAS INTERNAS | GESTÃO E ESTRUTURA



## Campos de Categorização

Atualização dos campos "assuntos" , "subassunto" e "tag" para aprimorar a categorização



## Notas Informativas Institucionais

Publicação de notas informativas abordando participação cidadã, LAI, Fala.BR e fluxos de denúncia.



## Portal Capacidades

Mapeamento das principais demandas da sociedade por materiais e publicações do MCID para enriquecer o acervo do Portal.



## Gestão de Acessos ao Fala.BR

Implantação de novo formulário para gestão de colaboradores.



## Acústica do Espaço Físico

Adequação acústica no espaço da Ouvidoria.

# SUPERVISÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E AMPLIAÇÃO DO FALA.BR

## SUPERVISÃO TÉCNICA — CANAL ÚNICO

Identificamos que a SNH recebia demandas diretas de cidadãos, fora do fluxo oficial, devido a contatos da SNH disponibilizados em páginas do MCMV.



Sobrecarga em unidades técnicas desviadas de suas atividades finalísticas



Fragmentação do fluxo de comunicação com o cidadão



Risco de respostas divergentes e falta de padronização

### MEDIDAS ADOTADAS:

- ✓ Retirada dos contatos diretos da SNH nas páginas do MCMV
- ✓ Contato da Ouvidoria em todos os links de notícias da SNH

## FALA.BR NOS PORTAIS ESTRATÉGICOS

Inserção de links diretos ao Fala.BR em canais estratégicos do MCID — facilitando o exercício do controle social em territórios e públicos específicos.



### Portal Capacidades

Integração do Fala.BR ao Portal de qualificação de servidores e gestores.



### Portal Mapa de Periferias

Articulação com o Mapa de Periferias para aproximar a escuta social dos territórios prioritários.

# PROJETOS INSTITUCIONAIS — FORTALECIMENTO DA ESCUTA



## Projeto Diálogos com a Ouvidoria

13  
encontros

Capacitação da equipe e fortalecimento da articulação com as áreas internas do Ministério. Foco em qualidade e excelência no atendimento às demandas cidadãos.



### Capacitação da Equipe

Fortalecimento técnico para atendimento de excelência



### Alinhamento Institucional

Diálogo direto com Departamentos para uniformizar procedimentos e respostas



### Melhoria do Atendimento

Aprimoramento contínuo nos atendimentos da sociedade



## Colaboratório de Escuta e Diálogo

Iniciativa em parceria com a Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD). Foco no fortalecimento do diálogo qualificado com a sociedade.



### Transformação de Demandas

Manifestações cidadãos convertidas em melhorias reais na qualidade de vida nas cidades



### Integração Estratégica

Presença garantida nas principais discussões e eventos promovidos pelo MCID



### Parceria APSD

Articulação entre Ouvidoria e Participação Social — escuta qualificada

**Impacto combinado:** Os dois projetos atuam de forma complementar — o Diálogo fortalece a capacidade interna e o Colaboratório amplia a escuta externa.

# FLUXO DE DENÚNCIAS | CAMPANHAS | PALESTRAS

## PROSPERA

### FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Instrumento que sistematiza todas as etapas do processo, garantindo rastreabilidade, celeridade e conformidade institucional em cada denúncia recebida.

1

#### RECEBIMENTO

Recebimento da denúncia (Fala.BR)

2

#### TRIAGEM

Análise prévia: competência, autoria e materialidade

3

#### INSTRUÇÃO

Coleta de elementos complementares e categorização da denúncia

4

#### DELIBERAÇÃO

Decisão sobre encaminhamento: Corregedoria, Comissão de Ética ou área técnica

5

#### RESPOSTA

Retorno ao denunciante respeitando o sigilo e os prazos legais

### CAMPANHAS INSTITUCIONAIS E PALESTRAS

Ações de sensibilização voltadas ao fortalecimento da cultura de integridade, transparência e proteção ao servidor ou colaborador denunciante.



#### Protegendo Quem Denuncia

Informações sobre mecanismos legais de proteção ao denunciante, canais seguros e garantias institucionais.



#### Proteção Contra Retaliação

Conscientização sobre vedações legais à retaliação de servidores que comunicam irregularidades.



#### Transparência Pública

Promoção da cultura de transparência no MCID. Destaca o acesso à informação e o controle social como pilares da democracia e do Estado de Direito.

# GUIAS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PROSPERA

- Guia: Como Denunciar Irregularidades
- Guia: Classificação de Informação em Sigilo
- Guia das Ouvidorias — MCID e Entidades Vinculadas
- Manual de Tratamento de Demandas (Fala.BR)
- Cartilha LGPD para Servidores e Colaboradores
- Guia: Orientação para Atendimento à LAI

Disponibilizados no site do MCID



# ATUAÇÃO TRANSVERSAL — FAKE NEWS, ENTIDADES VINCULADAS E CARTA DE SERVIÇOS



## Tratamento de Demandas sobre Fake News

Demandas sobre desinformação relacionadas a programas e políticas do MCID.

**CONJUR** análise jurídica das informações

**AESCOM** análise institucional

*Fluxo que preserva a integridade informacional e protege o cidadão de desinformação sobre direitos e programas públicos.*



## Articulação com Entidades Vinculadas

Para construir respostas mais completas e objetivas às demandas dos cidadãos.

### ENTIDADES VINCULADAS

#### CBTU

Companhia Brasileira de Trens Urbanos

#### TRENSURB

Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.



## Atualização da Carta de Serviços ao Usuário

No Portal Gov.BR, reforçando a transparência ativa e a clareza das informações essenciais ao cidadão.

### SERVIÇOS PUBLICADOS/ATUALIZADOS

- ▶ Programa Capacidades
- ▶ MCMV — Entidades (FDS)
- ▶ Emendas ao OGU
- ▶ Recursos do FNHIS
- ▶ Debêntures de Iluminação Pública



OUVIDORIA COMO

# Encarregada de Proteção de Dados

A Ouvidoria do MCID exerce formalmente a função de Encarregada de Proteção de Dados, coordenando de forma estratégica e transversal a conformidade institucional com a LGPD.



## INVENTÁRIO DE DADOS

Atualização dos inventários de dados pessoais · Mapeamento dos fluxos de informação das Secretarias · Identificação de bases legais, finalidades e responsáveis pelo tratamento



## DIAGNÓSTICO PPSI

61 ações concluídas do Plano de Privacidade e Segurança da Informação · Publicação de marcos normativos internos

## PORTARIA MCID Nº 534/2025

Publicada em 29/05/2025, estabelece os procedimentos para o compartilhamento e utilização de dados pessoais dos beneficiários do MCMV, para as seguintes finalidades:

### Execução de Políticas Públicas

Implementação e monitoramento de programas habitacionais com entes parceiros

### Estudos e Pesquisas

Compartilhamento com órgãos acadêmicos para avaliar impacto e aperfeiçoar políticas

# ATUAÇÃO EM ÓRGÃOS COLEGIADOS

## INSTÂNCIAS INTERNAS

Comitê de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MCID

Comitê de Proteção de Dados Pessoais

Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos

Comitê de Governança Digital

Programa de Integridade Próspera Cidades

Comitê de Participação Social e Diversidade

Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio

Comitê do Portal Capacidades

## INSTÂNCIAS EXTERNAS

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv)

Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI)

Rede Nacional de Ouvidorias da CGU (Renouv)

Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas (FNOP)

Câmara Técnica de Aplicação da LGPD (CT-LGPD)

*Presença estratégica e transversal nos temas de governança, integridade, transparência e proteção de dados*

**8 instâncias internas** + **5 instâncias externas** = 13 colegiados em que a Ouvidoria do MCID atua ativamente



OUVIDORIA PRESENTE

# Conferência das Cidades

## O QUE FEZ A DIFERENÇA



Estande físico da Ouvidoria no evento — atendimento presencial ao cidadão



Escuta direta da sociedade civil, gestores municipais e beneficiários de programas



# Ouvidoria do Ministério das Cidades



Setor Bancário Norte, Bloco E, 14º Andar — Brasília / DF



WhatsApp: (61) 3374-6041



ouvidoria@cidades.gov.br



falabr.cgu.gov.br

Ouvidoria do **Ministério das Cidades (MCID)**

**SUA VOZ IMPORTA!**

A Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID) é um espaço importante para a comunicação direta entre a sociedade e o governo, permitindo que **cidadãos se expressem** e contribuam para a melhoria de serviços e políticas públicas em áreas essenciais como habitação, saneamento, mobilidade urbana, desenvolvimento e urbanização. **Sua participação é fundamental**, para criar um ambiente mais transparente, democrático e justo, onde os problemas podem ser identificados e soluções eficazes implementadas.

## A Importância da Ouvidoria:

**Melhoria dos serviços públicos:** Ao registrar suas demandas, você ajuda a identificar falhas e sugerir soluções para tornar os serviços mais eficientes e adequados às necessidades da população.

**Transparência e participação cidadã:** A Ouvidoria é uma ferramenta que promove a transparência nas ações do governo e estimula a participação ativa da população nas decisões que impactam a vida de todos.

**Defesa dos direitos do cidadão:** Se você perceber irregularidades ou descumprimento de direitos, pode denunciá-las e contribuir para garantir que todos tenham seus direitos respeitados.



Acesse a Plataforma **Fala.BR**