

Relatório de Gestão 2025

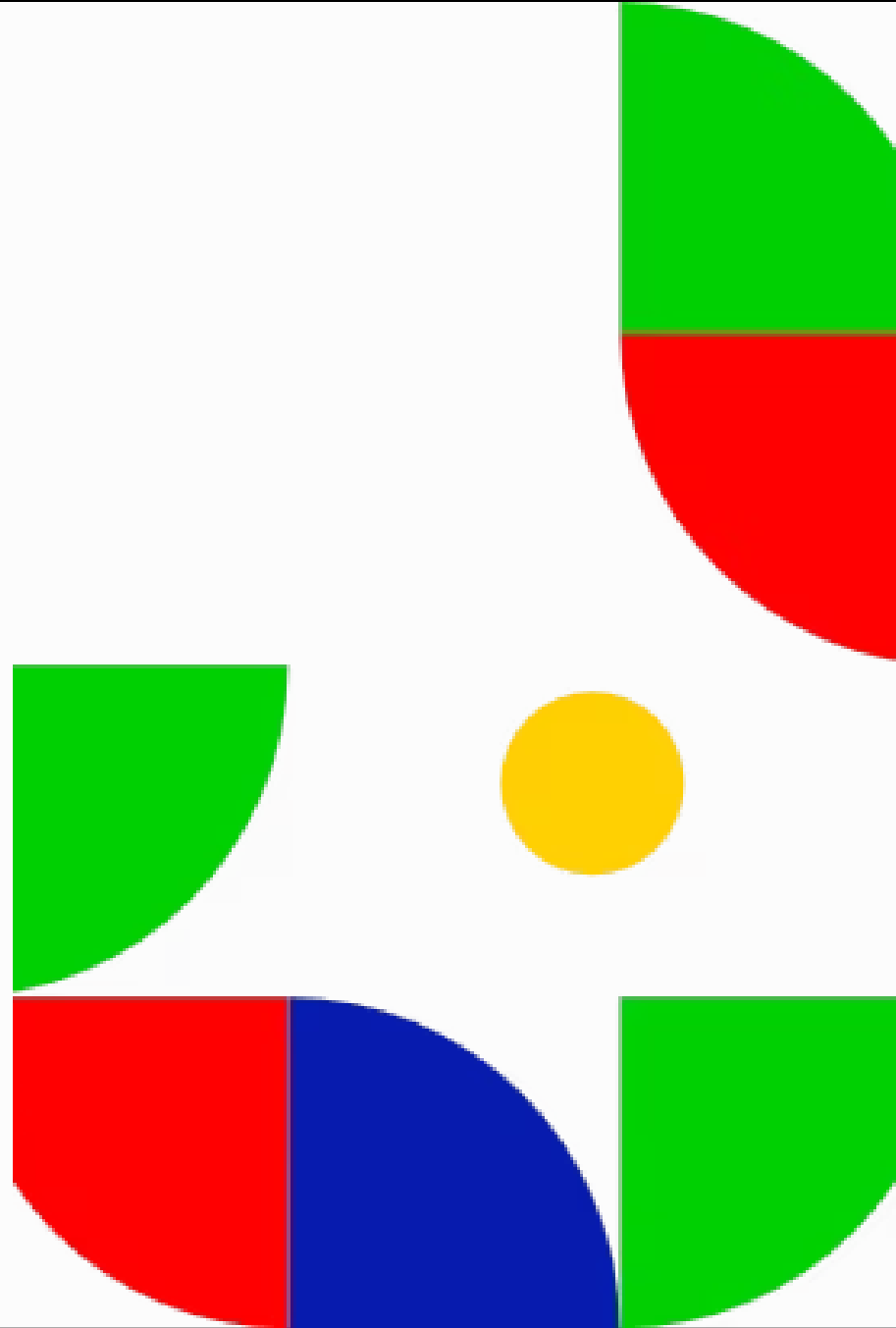
Ouvidoria do Ministério das Cidades

Brasília, março de 2026

Apresentação dos resultados, ações estratégicas e indicadores de desempenho da Ouvidoria do Ministério das Cidades referentes ao exercício de 2025.

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DAS
CIDADES



**Jader Fontenelle Barbalho
Filho**

MINISTRO DAS CIDADES

**Antônio Vladimir Moura
Lima**

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

**Grayce Martins da Silva
Gonçalves**

OUVIDORA

Shirlei Nascimento Macedo

Coordenadora de Defesa e Proteção do Usuário

João Pedro Toledo da Silva

Coordenador de Proteção de Dados e Acesso à Informação

Equipe Técnica

- Jussara Pereira dos Santos de Sousa
- Maria dos Milagres de Fátima L. do Nascimento
- Maria Aparecida Pinto
- Mariana Villa Campos
- Millena Ketully de Sousa Silva
- Seliane Golfetto Carioca
- Silvia Leticia de Araújo Lopes
- Stefany Pontes dos Santos

1. Nosso Compromisso com a Sociedade

O Papel do Ministério das Cidades

O Ministério das Cidades representa um pilar fundamental na Administração Pública Federal Brasileira, sendo responsável por formular, coordenar e supervisionar políticas públicas essenciais para o desenvolvimento urbano, habitação, saneamento ambiental, mobilidade e trânsito urbanos.

A Ouvidoria do Ministério das Cidades

A Ouvidoria estabelece-se como um **canal estratégico de interlocução** com a sociedade, contribuindo ativamente para o aprimoramento contínuo das políticas públicas e para a otimização dos processos institucionais.



SUA VOZ IMPORTA!



FaLaBR



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



2. Mensagem da Ouvidoria

Este relatório consolida as ações realizadas pela Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID) ao longo de 2025, evidenciando as conquistas alcançadas e as perspectivas para projetos futuros.

O conteúdo deste documento reflete o empenho e a dedicação de todos os servidores e colaboradores da Ouvidoria, bem como a colaboração transversal das diversas áreas do Ministério das Cidades.

A participação ativa da sociedade civil permanece como um pilar fundamental para o êxito de nossas entregas.

Como canal de interlocução direta com a sociedade, a Ouvidoria sustenta um diálogo alicerçado na transparência e no compromisso ético, atuando como indutora da melhoria contínua dos serviços prestados.

Convidamos todos a conhecer este relatório, que reitera o papel estratégico da Ouvidoria na transformação e no aperfeiçoamento das políticas públicas do MCID.

**Grayce Martins da Silva
Gonçalves**

Ouvidora do Ministério das
Cidades

3. Sumário Executivo

🎯 A atuação da Ouvidoria do Ministério das Cidades, alinhada ao planejamento estratégico do órgão, tem se concentrado no aperfeiçoamento dos processos internos e no fortalecimento da integridade pública.

Em 2025, a unidade desempenhou um papel essencial na execução do Programa de Integridade do Ministério (Prospera), colaborando ativamente com grupos de trabalho, comissões e espaços técnicos que contribuem para o aprimoramento das políticas públicas.

Ao todo, a Ouvidoria processou 4.440 demandas no período, sendo 3.756 manifestações e 684 pedidos via Lei de Acesso à Informação (LAI).

4.440

Demandas Tratadas

100%

Respondidas Tempestivamente

6 dias

Tempo Médio de Atendimento às Manifestações de Ouvidoria

74%

Acesso Integral aos Processos Solicitados

Operação e Tratamento de Manifestações

No exercício de 2025, **contando com a cooperação das unidades técnicas do MCID**, a Ouvidoria atuou na recepção e no tratamento integral de manifestações registradas por usuários externos e internos. Este escopo abrangeu o processamento de **reclamações, solicitações, elogios, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação**.

Paralelamente, como instância encarregada pelo tratamento de dados pessoais sob a égide da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria implementou medidas para a adequação do Ministério às normas vigentes.

4. Competências e Fundamentos Normativos da Ouvidoria

Coordenação de Defesa e Proteção do Usuário

Gestão de Manifestações: receber, analisar e tratar demandas, monitorando prazos e qualidade das respostas

Simplifique!: analisar solicitações para simplificação dos serviços públicos

Conselho de Usuário: garantir o funcionamento do Conselho

Carta de Serviços: elaborar e atualizar o portfólio de serviços do MCID

Comitê Técnico das Ouvidorias: coordenar e monitorar ações do Comitê

Coordenação de Proteção de Dados e Acesso à Informação

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): tratamento dos pedidos de acesso à informação via Lei de Acesso à Informação - (LAI)

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): suporte às atividades da Encarregada de Dados Pessoais do MCID

Normativas Federais Aplicadas às Atividades de Ouvidoria

[Lei 13.460/17](#) (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)

Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

[Lei 12.527/11](#) (LAI)

Acesso à Informação – fundamento da transparência pública.

[Lei 13.709/18](#) (LGPD)

Proteção de Dados Pessoais no âmbito público e privado.

5. Ouvidoria vs. SIC: Distinções e Sinergia

☐ Para entender como a Ouvidoria funciona, é importante destacar que embora complementares, a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) possuem fundamentações legais, finalidades e procedimentos distintos. Compreender essa diferença ajuda a **encaminhar cada demanda para o canal correto**, garantindo respostas mais rápidas, completas e adequadas.

Aspecto	Ouvidoria	SIC
Fundamentação Legal	Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público	Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)
Finalidade Principal	Escuta ativa e defesa dos direitos do usuário	Garantia do direito fundamental de acesso à informação pública
Tipo de Demanda	Reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios	Pedidos de acesso à informação pública
Prazo de Resposta	30 dias (prorrogáveis por mais 30)	20 dias (prorrogáveis por mais 10)
Foco	Qualidade dos serviços e satisfação do usuário	Transparência institucional e acesso a dados públicos

6. Normativos Internos da Ouvidoria

Os normativos internos organizam a atuação da Ouvidoria, da proteção de dados à transparência e ao controle.

Proteção de Dados e Privacidade

[Portaria 1.163/24](#): Política de Proteção de Dados e Privacidade

[Portaria 600/24](#): Gestão de Segurança da Informação

[Portaria 21/23](#): Designa o Ouvidor como Encarregado de Dados (DPO) pela LGPD

Governança e Estrutura

[Portaria 192/24](#): Adequação da estrutura organizacional da Ouvidoria

[Portaria 591/23](#): Comitê de Governança Digital (CGD)

[Portaria 199/23](#): Membros do Comitê das Ouvidorias do Ministério

[Portaria 237/23](#): Programa de Gestão e Desempenho (PGD)

Transparência e Controle

[Portaria 791/23](#): Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos

[Portaria 788/23](#): Demandas de órgãos de controle e do Judiciário

[Portaria 584/23](#): Fluxo de Transparência Ativa do Ministério

[Portaria 108/23](#): Funcionamento e procedimentos da Ouvidoria e da LAI

7. Canais de Atendimento ao Cidadão

Com o objetivo de ampliar o acesso da sociedade aos serviços de ouvidoria e assegurar atendimento inclusivo e acessível, o Ministério das Cidades disponibiliza múltiplos canais de atendimento, permitindo ao cidadão escolher aquele que melhor se adequa às suas necessidades.

O principal canal utilizado é a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#), sistema oficial do Poder Executivo Federal para registro, acompanhamento e resposta de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

De forma complementar, a Ouvidoria do MCID também realiza atendimentos por meio de correspondência física, telefone, e-mail, WhatsApp e atendimento presencial, garantindo maior capilaridade e proximidade com o cidadão.

Destaque: O [WhatsApp](#) foi o canal mais demandado, em razão de sua facilidade de uso, ampla disseminação e agilidade na comunicação, o que contribui para a ampliação da participação social e para a redução de barreiras de acesso aos serviços públicos.

Fala.BR

falabr.cgu.gov.br



E-mail

ouvidoria@cidades.gov.br



WhatsApp 

[\(61\) 3314-6624](tel:(61)3314-6624)

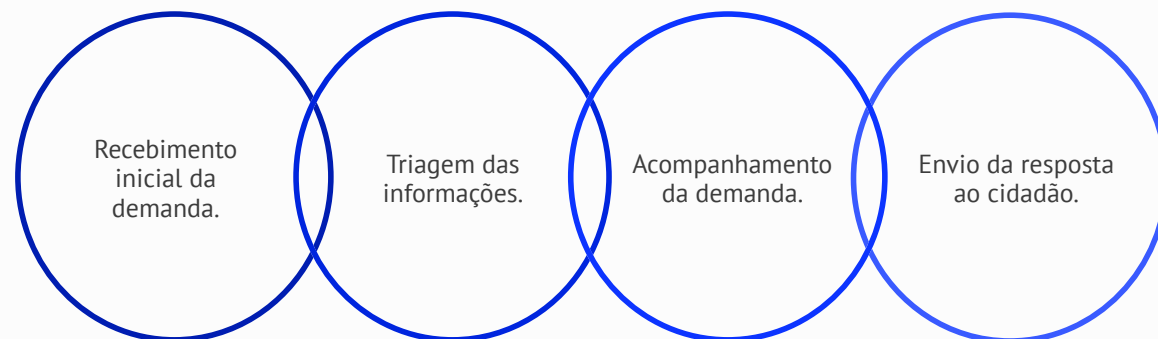


Presencial e Carta

[SBN, Quadra 02, Bloco E, Asa Norte –
Brasília/DF](#)

8. Fluxo de Tratamento de Demandas

O fluxo estruturado de tratamento das demandas garante que cada manifestação ou pedido de acesso à informação recebido seja acompanhado com **tempestividade, rastreabilidade e qualidade**, reduzindo riscos de atrasos e assegurando o funcionamento da Ouvidoria como uma instância de **governança, integridade e controle social**.



Cada etapa do processo é monitorada com atenção, garantindo ao cidadão uma resposta clara, fundamentada e dentro dos prazos legais.

Sempre que necessário, a Ouvidoria do MCID articula-se com as unidades do Ministério e com as ouvidorias das entidades vinculadas, como a Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU) e a Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. (Trensurb), para construir respostas mais completas e objetivas.

Esse fluxo estruturado previne riscos como atrasos, respostas incompletas ou inadequadas, reforçando o papel da Ouvidoria na melhoria dos serviços públicos, na integridade administrativa e no fortalecimento da participação social.

Manifestações de Ouvidoria

[Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público](#)



9. Perfil das Manifestações de Ouvidoria em 2025



3.756

Manifestações Recebidas

6 dias

Tempo Médio de Resposta

Por Tipo de Manifestação

Tipo	Quantidade
Solicitação	2.662
Denúncia	586
Reclamação	349
Sugestão	117
Elogio	42
Total	3.756

Por Canal de Atendimento

Canal	Quantidade
WhatsApp	1.495
Fala.BR	1.412
E-mail	738
Outros	111
Total	3.756

10. Tratamento das Manifestações em 2025

3.756

Manifestações Recebidas

Total registrado no exercício

574

Encaminhadas

Direcionadas aos órgãos competentes

360

Arquivadas

Demandas encerradas sem encaminhamento

100%

Manifestações Analisadas

15%

Taxa de Encaminhamento

9%

Taxa de Arquivamento

Manifestação Arquivada

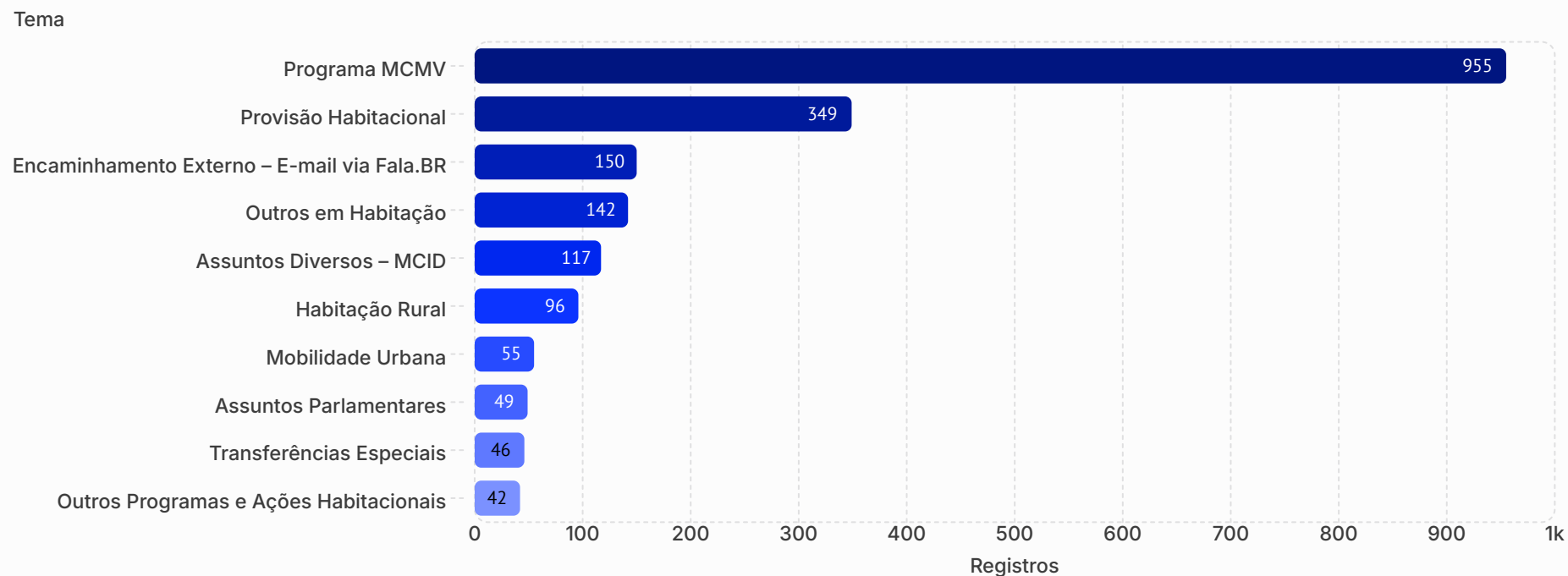
Procedimento adotado quando a manifestação é considerada inidônea, ininteligível ou carente de elementos básicos para apuração, impossibilitando a continuidade do atendimento.

Encaminhamento para Outros Órgãos

Ocorre quando o teor da demanda é de competência legal de outro órgão. Ao ser encaminhada via Fala.BR, a manifestação sai da gestão da ouvidoria de origem e passa a ser de inteira responsabilidade da ouvidoria de destino, que cuidará do tratamento e da resposta final ao cidadão.

Top 10 assuntos mais demandados nas manifestações de ouvidoria.

A análise das manifestações recebidas evidencia forte concentração de demandas relacionadas à política habitacional, com destaque para o Programa MCMV.




Observação: As demandas classificadas como "Encaminhamento Externo - E-mail via Fala.BR" referem-se majoritariamente a solicitações de âmbito municipal sobre o MCMV. Essas manifestações são direcionadas, por e-mail, às ouvidorias locais competentes dentro do Fala.BR



Secretaria Nacional de Habitação (SNH)

Por que concentra o maior volume?

A SNH é a secretaria mais demandada do MCID em 2025, impulsionada diretamente pelo alcance nacional do Programa Minha Casa, Minha Vida.

 **O PMCMV mobiliza milhões de famílias em todo o Brasil,** gerando alto volume manifestações de ouvidoria.

Principais assuntos

→ PMCMV

Inscrição, financiamentos e subsídios habitacionais

→ Demais temas

Habilitação de entidades, compra assistida, auxílio reconstrução, Reforma Brasil, Atender Habitação, entre outros.

Secretaria Nacional de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano (SNDUM)

Política de Desenvolvimento Urbano

Ordenamento do Território

Programa Capacidades

Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental (SNSA)

Convênios

Políticas e Planos de Saneamento

Financiamentos do Setor

Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana (SEMOB)

Trânsito e Pavimentação

Transporte Coletivo

Gratuidade no Transporte

Secretaria Nacional de Periferias (SNP)

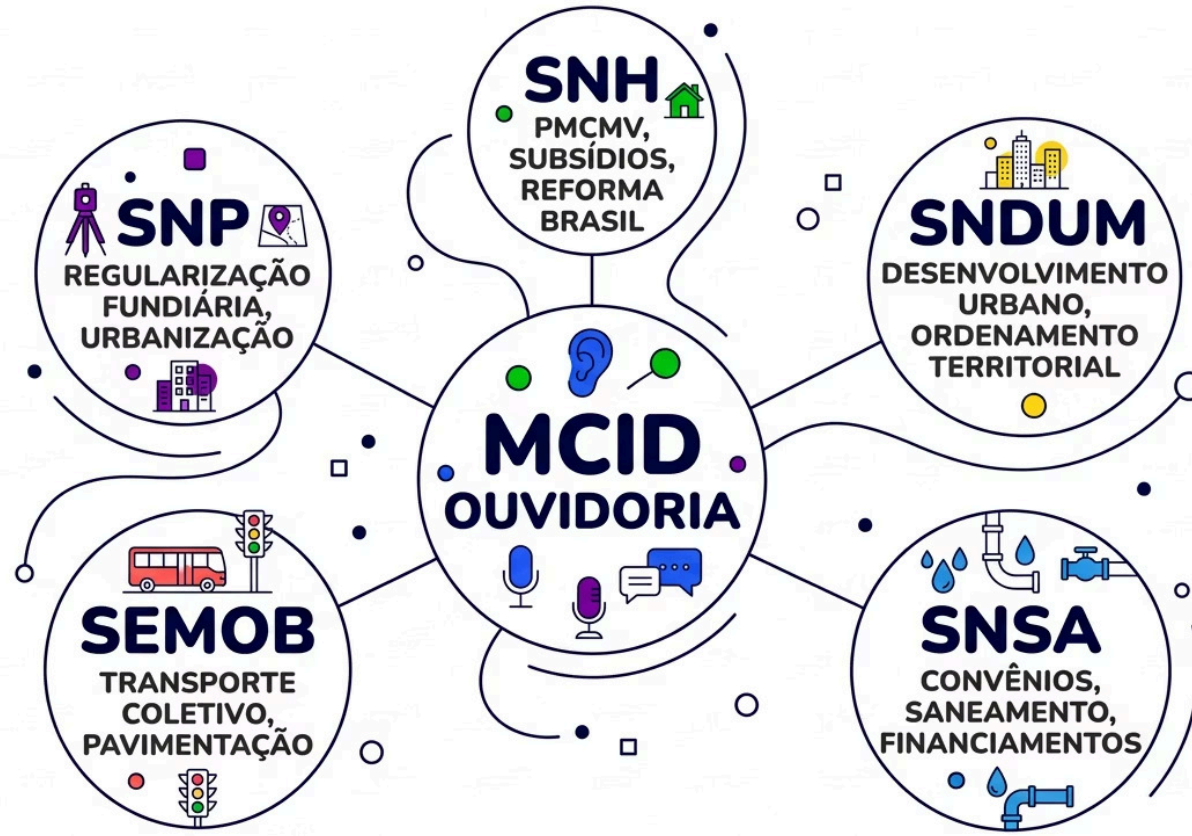
Regularização Fundiária Urbana

Urbanização de Assentamentos Precários

Prevenção de Riscos



Cada Secretaria Finalística do MCID concentra temas específicos que orientam o encaminhamento das demandas pela Ouvidoria. O mapa abaixo sintetiza os eixos prioritários de cada área em 2025.



12. Índice de Satisfação do Usuário

51%

Índice Médio de Satisfação

87

Cidadãos Respondentes

2%

Taxa de Resposta (do total de manifestações)

A Ouvidoria do MCID, em seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados, realiza o monitoramento constante da percepção dos cidadãos por meio da Pesquisa de Satisfação.

Em 2025, 87 cidadãos responderam à pesquisa de satisfação do Fala.BR, correspondendo a aproximadamente 2% do total de manifestações registradas. Os resultados indicaram um índice médio de satisfação de 51%.

Contudo, é fundamental ressaltar que, independentemente do baixo volume de adesão, 100% das pesquisas respondidas são sistematicamente encaminhadas às áreas técnicas competentes. Esse fluxo garante que as críticas, elogios e sugestões pontuais de cada cidadão sejam utilizados como subsídios reais para o aprimoramento dos processos internos e a correção de eventuais falhas na prestação dos serviços públicos.

A pesquisa de satisfação do Fala.BR revelou três eixos centrais:



Cordialidade e Postura Profissional

A equipe do MCID que responde às demandas é percebida como empática e respeitosa, fundamental no acolhimento de manifestações críticas ou sensíveis.



Qualidade e Clareza das Respostas

Índice positivo quanto à compreensão das respostas. O uso de linguagem simples facilita o entendimento dos direitos e trâmites institucionais.



Tempo de Resposta

Embora a maioria das respostas ocorra dentro dos prazos legais, uma parcela dos usuários sinaliza o desejo por uma tramitação mais célere, especialmente em casos que dependem de subsídios de áreas técnicas específicas.

“ O cidadão não busca apenas uma resposta formal, mas a efetiva resolução do problema. O sentimento de 'ser ouvido' é o principal diferencial apontado pelos respondentes satisfeitos. ”



**Acesso à
Informação**

Pedidos de Acesso à Informação

[Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#)

13. Pedidos de Acesso à Informação

- ✓ Em 2025, o SIC recebeu 684 pedidos de acesso à informação e respondeu a todos dentro do prazo legal estabelecido pela Lei nº 12.527/2011.

684

Pedidos Recebidos

Total de solicitações de acesso à informação registradas no exercício de 2025.

12

Tempo Médio de Resposta

Abaixo da média federal de 13,7 dias.

100%

No Prazo Legal

Todos os pedidos respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI.

4%

Recursos Registrados

Baixo índice de recursos, demonstrando resolutividade no primeiro atendimento.

14. Pedidos Multissetoriais

21

pedidos multissetoriais

Vale destacar que, no ano de 2025, o MCID recebeu 21 (vinte e um) pedidos de acesso à informação que demandaram a manifestação de mais de uma área interna.

1

único recurso interposto

Dentro desse recorte, apenas 1 (uma) demanda foi objeto de recurso interposto pelo interessado.

✔ Isso evidencia a qualidade das respostas apresentadas e a atuação conjunta entre o SIC e as áreas internas.

15. Negativas de Acesso à Informação

De todos os 684 pedidos recebidos, somente uma parcela mínima, correspondente a 1,5%, resultou em negativa de acesso.

100% das negativas foram devidamente fundamentadas em dispositivos legais, garantindo segurança jurídica ao processo e respeito ao direito do cidadão de conhecer os motivos da decisão.

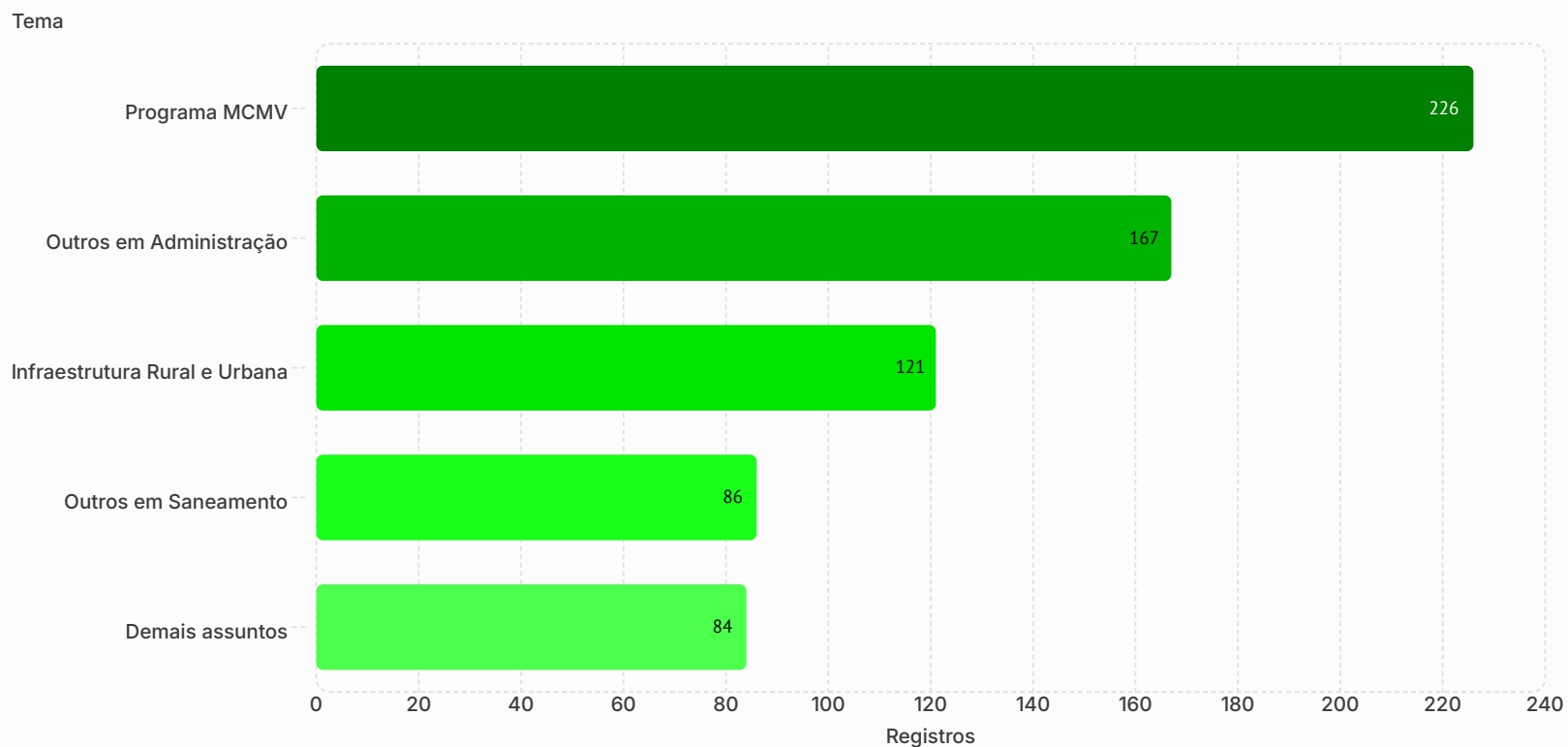
Fundamentos Legais

Cada negativa emitida pelo SIC foi fundamentada nas hipóteses previstas na Lei nº 12.527/2011, incluindo:

- dados pessoais;
- pedido genérico;
- pedido incompreensível;
- tratamento adicional de dados; e
- processo decisório em curso.

16. Natureza dos Pedidos de acesso à Informação por Tema

A predominância de temas habitacionais, também nos pedidos de acesso à informação, continua refletindo a centralidade do Programa Minha Casa, Minha Vida na agenda do Ministério das Cidades e na vida dos cidadãos brasileiros.



100%

No Prazo Legal

—
Todos os pedidos respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI.

17. Assuntos mais demandados em 2025

A análise dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2025 revela uma estreita correspondência entre as demandas da sociedade e as políticas finalísticas da pasta.



Temas recorrentes nos pedidos de acesso à informação

Três grandes eixos temáticos concentraram o maior volume de pedidos de acesso à informação ao longo de 2025.



Minha Casa, Minha Vida

Concentrou o maior volume de demandas do período. As solicitações abrangeram acesso a dados gerais e territoriais do programa – incluindo informações sobre beneficiários, unidades habitacionais contratadas, localização georreferenciada e estágio de execução das obras por município e região.



Saneamento Básico

Demandas relacionadas ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) e ao SINISA foram frequentes, com destaque para solicitações de séries históricas, bases estatísticas municipais e regionais, e indicadores de cobertura de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



Demais Temas

Solicitações sobre os dados das enchentes no Rio Grande do Sul, condições de povos indígenas em áreas urbanas, preparativos para a COP 30, além de informações sobre o PAC Periferia Viva e o programa Avançar Cidades.

Além disso, um conjunto de pedidos de acesso à informação exigiu tratamento diferenciado em razão da profundidade técnica, do volume de informações requeridas ou da necessidade de articulação institucional com outros órgãos.

Pedidos com Séries Históricas Longas

Solicitações de séries temporais com 10 anos ou mais representaram desafio operacional significativo.

Dados Pessoais: LAI × LGPD

As solicitações envolvendo dados pessoais exigiram a harmonização entre as obrigações de transparência impostas pela Lei de Acesso à Informação (LAI) e as restrições de proteção de dados estabelecidas pela LGPD.

Interlocução Institucional Múltipla

Algumas demandas exigiram a articulação simultânea de múltiplas áreas técnicas internas e entidades vinculadas do Ministério, além do encaminhamento formal a órgãos externos, com o Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional e a Caixa Econômica Federal.

18. Recursos recebidos em 2025

O índice de recursos registrados foi de apenas **4%** em relação ao total de pedidos recebidos.

Esse número é um forte indicador de que a grande maioria dos cidadãos teve suas demandas plenamente atendidas já na primeira resposta, sem necessidade de contestação.

Recursos são instrumentos legítimos do processo de transparência.

Quando bem gerenciados, sua baixa incidência demonstra que as respostas iniciais foram satisfatórias em conteúdo, forma e prazo.

Destacamos que entre 2023 e 2025, o número de recursos interpostos contra respostas do SIC do MCID caiu de 52 para 26, uma redução de 50% em apenas dois anos.

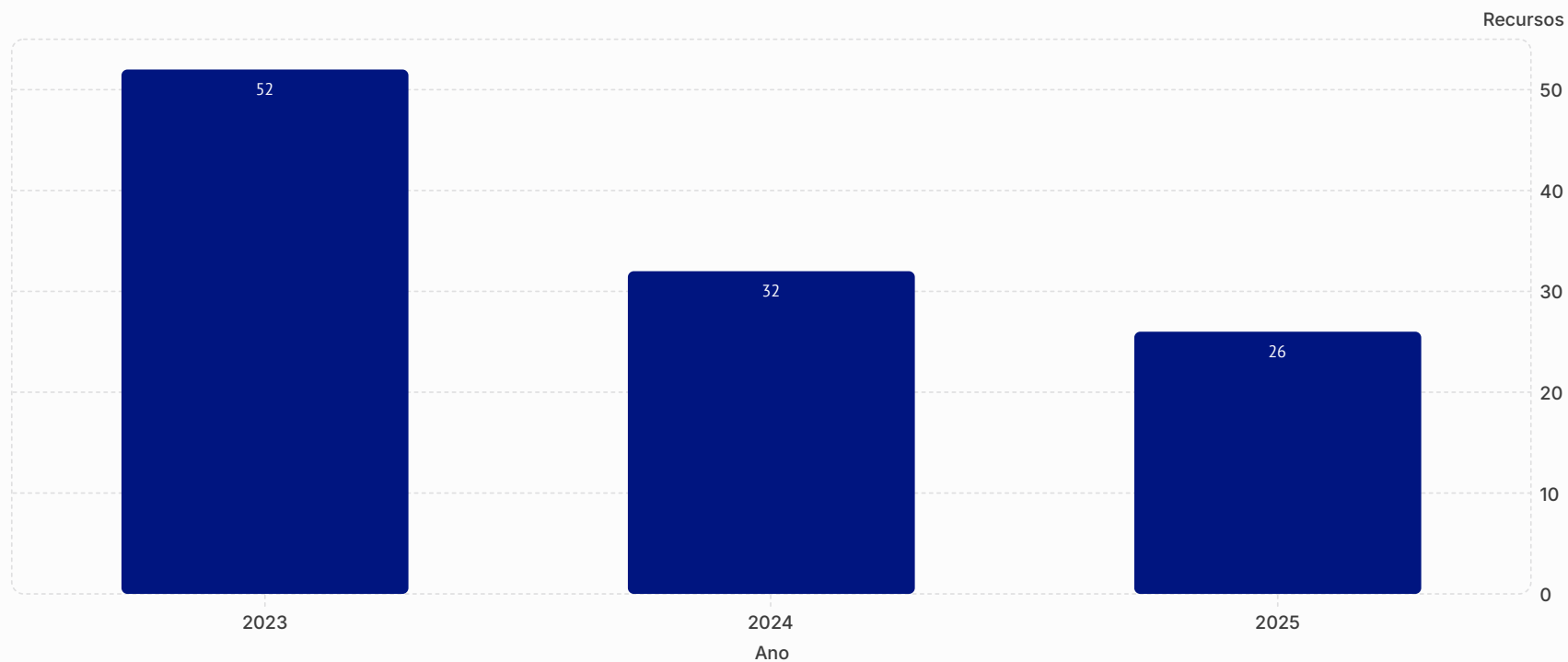
O que é um Recurso?

O recurso é o instrumento pelo qual o cidadão pode contestar a resposta recebida por negativa de acesso.

- 1ª instância: superior hierárquico do responsável pela primeira resposta
- 2ª instância: autoridade máxima do órgão
- 3ª instância: CGU (Controladoria-Geral da União)
- 4ª instância: CMRI (Comissão Mista de Reavaliação de Informações)

Esse resultado reflete o investimento contínuo na qualificação das respostas, na padronização de procedimentos e na busca ativa por precedentes administrativos.

Evolução Anual dos Recursos



-50%

Redução total
entre 2023 e 2025

19. Índice de Satisfação do Usuário no SIC

4,42

Índice de Satisfação (de 5,0)

2025

Exercício de Referência

Pilares de Sucesso



Qualidade Técnica

Informações detalhadas, embasadas e com referências a fontes reconhecidas, como o IPEA.



Agilidade

Reconhecimento por respostas enviadas "bem antes do prazo", superando as expectativas dos usuários.



Efetividade

Alta capacidade de resolver problemas de acesso e fornecer links e referências funcionais e atualizadas.



Lei Geral de Proteção de Dados

[Lei nº 13.709/2018 - LGPD](#)

20. A 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.

A implementação das ações de privacidade no MCID abrangeu duas frentes estruturantes, que asseguram tanto a transparência no tratamento de dados quanto a conformidade sistêmica com os requisitos normativos da LGPD.

Inventário de Dados

Atualização sistemática dos inventários de dados pessoais e dos termos de uso vinculados às Secretarias do MCID. O processo garantiu o mapeamento completo dos fluxos de informação, identificando bases legais, finalidades e responsáveis pelo tratamento.

Diagnóstico PPSI

Conclusão de todas as 61 ações previstas no Plano de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), incluindo a publicação de marcos normativos internos, treinamentos e adequações de processos institucionais às exigências da LGPD.

21. Compartilhamento de Dados Pessoais no Ministério das Cidades

O compartilhamento de dados pessoais pelo Ministério das Cidades observa rigorosamente os princípios da LGPD, garantindo que toda transferência de informações seja realizada com fundamento legal, finalidade específica e pleno respeito aos direitos do titular.

Em 2025, esse compromisso ganhou forma normativa com a publicação da  **Portaria MCID nº 534/2025**.

O que define a Portaria?

Publicada em **29 de maio de 2025**, a Portaria MCID nº 534/2025 estabelece os procedimentos para o **compartilhamento e a utilização de dados pessoais dos beneficiários do Programa Minha Casa, Minha Vida**, armazenados e controlados no âmbito do Ministério das Cidades.

A Portaria define de forma objetiva as hipóteses em que os dados dos beneficiários do PMCMV podem ser compartilhados, assegurando que cada uso esteja vinculado a uma finalidade pública legítima e previamente determinada.



Execução de Políticas Públicas

Uso dos dados para a **implementação e monitoramento de programas habitacionais**, permitindo ao Ministério e aos entes parceiros acompanhar resultados, identificar demandas e aprimorar continuamente as ações do PMCMV.



Estudos e Pesquisas

Compartilhamento com **órgãos de pesquisa e instituições acadêmicas** para subsidiar análises, avaliações de impacto e produção de conhecimento que orientem o aperfeiçoamento das políticas habitacionais no Brasil.

22. Câmara Técnica de LGPD

Em 2025, a Ouvidoria do MCID integrou ativamente a **Câmara Técnica de LGPD da Rede Nacional de Ouvidorias**, compartilhando experiências, metodologias e boas práticas voltadas à conformidade com a LGPD no âmbito das ouvidorias públicas brasileiras.

Troca de Experiências

Compartilhamento de vivências e metodologias sobre a adequação de processos institucionais à LGPD, promovendo aprendizado mútuo entre os membros da Rede.

Elaboração de Respostas Colegiadas

Participação direta na construção das respostas oficiais aos questionamentos submetidos à Câmara Técnica, contribuindo com a visão do MCID para o posicionamento coletivo do colegiado.

Diagnóstico de Maturidade LGPD

Contribuição na análise dos resultados de pesquisa conduzida pela Câmara Técnica, com o objetivo de diagnosticar o nível de maturidade das ouvidorias membros em relação à LGPD.



PLAN
CIDADES

Atuação da Ouvidoria no PlanCidades 2025

23. Ouvidoria no PlanCidades

Durante o ano de 2025, o Ministério das Cidades conduziu a **revisão do Plano Estratégico Institucional**, processo que envolveu todas as unidades organizacionais da pasta.

Nesse contexto, a **Ouvidoria participou ativamente**, contribuindo com **8 indicadores estratégicos** que refletem sua missão de garantir a escuta qualificada da sociedade e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério.

8

Indicadores Estratégicos

Indicadores sob responsabilidade da Ouvidoria no PlanCidades 2025.

+

Metas Superadas

A grande maioria das metas foi alcançada ou superada no ciclo de 2025.

2025

Ciclo de Revisão

Ano de referência do processo de revisão e monitoramento do PEI.

A Ouvidoria **superou a grande maioria das metas estabelecidas** para 2025:

Iniciativa Estratégica	Meta 2025	Resultado	Status
OUV - Cumprimento do prazo de resposta	93%	100%	✓ Superado
OUV - Tempo médio de resposta – Ouvidoria	11 dias	6 dias	✓ Superado
OUV - Percentual de manifestações resolvidas	75%	99,6%	✓ Superado
OUV - Pesquisa de satisfação	50%	51%	✓ Superado
SIC - Pesquisa de satisfação	3%	4%	✓ Superado
SIC - Tempo médio de resposta LAI	16 dias	12 dias	✓ Superado
SIC - Percentual de pedidos LAI com acesso concedido	90%	74%	⚠ Em atenção
SIC - Recursos LAI deferidos	20%	26,92%	⚠ Em atenção

📄 ⚠ **Acesso Concedido – 74%**

Resultado abaixo da meta de 90% devido a demandas com informações inexistentes, protegidas por sigilo legal, duplicadas ou fora da competência do MCID.

📄 ⚠ **Recursos LAI Deferidos – 26,92%**

Um esforço conjunto com as áreas internas está em curso para reduzir esse percentual por meio de revisão qualificada das respostas.

Principais Entregas da Ouvidoria



24. Entregas da Ouvidoria em 2025

Em 2025, a Ouvidoria do MCID avançou significativamente na qualificação do atendimento, na articulação institucional e no fortalecimento da transparência e participação social. Consolidou um conjunto de iniciativas voltadas à melhoria contínua do atendimento ao cidadão, à integração com áreas técnicas e ao fortalecimento dos canais digitais de participação social.

Integração com Áreas Técnicas

Reuniões com SNDUM e SNSA unificaram orientações e reduziram retrabalho.

Efetividade das Respostas

Encaminhamento direto de demandas do PMCMV às Prefeituras e à Caixa Econômica Federal.

Busca de Precedentes

Consulta prévia a pedidos anteriores para promover respostas mais uniformes e ágeis.

Notas Informativas Elaboradas

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

Qualificação Fala.BR

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

Como estratégia para facilitar o exercício do controle social, foram inseridos links diretos para a plataforma em canais estratégicos, como o Portal Capacidades e o Mapa da Periferia, aproximando a Ouvidoria de públicos específicos e usuários frequentes dessas ferramentas.



Fala.BR no Portal Capacidades

Integração do Fala.BR ao Portal Capacidades para ampliar a disseminação de informações e apoiar a qualificação do atendimento ao cidadão. A conexão fortalece a transparência e facilita o acesso a conteúdos institucionais relevantes.



Fala.BR no Portal Mapa de Periferias

Articulação com o Mapa de Periferias para aproximar a escuta social dos territórios prioritários. A iniciativa ajuda a identificar demandas locais e a qualificar o acompanhamento das manifestações recebidas.

Em 2025, por meio da **Supervisão Técnica dos Canais de Atendimento ao Usuário de Serviços Públicos** a Ouvidoria realizou um levantamento institucional para identificar se as áreas internas do Ministério das Cidades mantinham **interlocução direta com cidadãos** sem a mediação da Ouvidoria. Essa prática, quando ocorre, pode gerar:

- **sobrecarga de atendimento** em unidades técnicas, desviando servidores de suas atividades finalísticas;
- **fragmentação do fluxo de comunicação** com o cidadão;
- **riscos de respostas divergentes**, comprometedores da qualidade e da padronização das informações disponibilizadas.

Para corrigir essa situação, foram adotadas as seguintes medidas:

- **Retirada de contatos diretos da SNH** em páginas específicas do programa;
- **Inclusão do contato oficial da Ouvidoria** nessas páginas, garantindo o fluxo correto das manifestações;
- **Definição de que, nos links de notícias da Secretaria, o contato da Ouvidoria também fosse informado**, reforçando o papel institucional do canal como porta de entrada das demandas dos cidadãos.

Assim, a supervisão técnica conduzida em 2025 representou um passo importante para assegurar a centralização, a qualidade e a eficiência no atendimento ao público.

☐ Durante o levantamento, constatou-se a existência de um **fluxo direto e recorrente de demandas** encaminhadas por cidadãos à **Secretaria Nacional de Habitação (SNH)**, especialmente relacionadas ao **Programa Minha Casa, Minha Vida**.

Ao analisar o site institucional do MCID, verificou-se que diversos contatos da SNH estavam disponibilizados em páginas do PMCMV, o que facilitava a busca direta à secretaria pelos usuários.

Com um forte propósito de aprimorar o atendimento às demandas dos cidadãos e fortalecer a atuação institucional, a Ouvidoria, em 2025, implementou o **Projeto “Diálogos com a Ouvidoria**.

A iniciativa teve como foco a capacitação da equipe e o fortalecimento da articulação com as áreas internas do Ministério das Cidades, reconhecendo que o trabalho integrado é fundamental para qualificar os serviços prestados e otimizar as respostas encaminhadas diariamente aos usuários.

Objetivos do Projeto



Capacitação da Equipe

Fortalecimento técnico dos servidores e colaboradores da Ouvidoria para atendimento de excelência às demandas dos cidadãos.



Alinhamento Institucional

Diálogo direto com os Departamentos para uniformizar procedimentos e respostas.



Melhoria do Atendimento

Aprimoramento contínuo dos processos de recepção e tratamento de manifestações.

13

Encontros Realizados

Com diferentes Departamentos do MCID, fortalecendo a capacitação da equipe e a qualidade do atendimento ao cidadão.

100%

Foco no Cidadão

**COLABORATÓRIO
DE**



O QUE É O COLABORATÓRIO?

ESCUTA QUE VIRA AÇÃO, DIÁLOGO QUE CONSTRÓI FUTURO

É um **espaço de diálogo aberto e qualificado**, criado para ouvir atentamente o que você tem a dizer sobre temas importantes como habitação, territórios periféricos, mobilidade e saneamento básico.



Com uma iniciativa inovadora em parceria com a **Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD)** para fortalecer o diálogo qualificado, a Ouvidoria lançou o **Projeto “Colaboratório de Escuta e Diálogo”**.

Ações Concretas

Transformar demandas em melhorias reais na qualidade de vida nas cidades brasileiras.

Integração Estratégica

Presença garantida nas principais discussões e eventos promovidos pelo Ministério.

Em 2025, a Ouvidoria coordenou e acompanhou, junto às áreas técnicas do Ministério das Cidades, a **publicação e atualização de serviços** na [Carta de Serviços ao Usuário disponibilizada no Portal Gov.BR](#). Essas ações reforçaram a transparência ativa e ampliaram a clareza das informações sobre serviços essenciais oferecidos à sociedade.

Foram publicados ou atualizados os seguintes serviços:

Capacitar-se por meio do Programa Nacional das Capacidades (Capacidades)	Obter recursos do Minha Casa, Minha Vida – Entidades (Fundo de Desenvolvimento Social – FDS)
Apresentar emendas ao Orçamento Geral da União (OGU)	Obter recursos do FNHIS
Debêntures de Iluminação Pública com benefícios fiscais	





Capacitação e Treinamento

Em 2025, a Ouvidoria registrou um crescimento de mais de 90% nas horas de capacitação da equipe em relação ao ano anterior. Foram 1.746 horas acumuladas, frente às 910 horas de 2024. Esse avanço reflete o compromisso com a qualificação profissional e com a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Temas Abordados nas Capacitações

“ LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
Fundamentos legais e boas práticas para o tratamento de dados pessoais dos cidadãos, com atenção à privacidade, à segurança da informação e à conformidade com a legislação vigente.

“ LAI – Lei de Acesso à Informação
Diretrizes de transparência ativa e passiva, procedimentos para atendimento a pedidos de acesso à informação e o papel estratégico da ouvidoria na promoção da cultura de transparência pública.

“ Fala.BR – Plataforma Oficial de Ouvidoria
Uso e gestão da plataforma oficial de ouvidoria do Governo Federal, incluindo o registro de manifestações, o tratamento de demandas, os prazos legais e o acompanhamento de indicadores de desempenho no sistema.

🏆 Reconhecimento aos servidores ou colaboradores com maior investimento em capacitação, valorizando o esforço individual e o compromisso coletivo com a excelência no atendimento.

- ❏ A Ouvidoria, acompanhando a movimentação de alguns setores do Ministério das Cidades, também passou por mudança de endereço. A nova localização permitiu maior proximidade com secretarias finalísticas, fortalecendo o diálogo institucional e favorecendo a agilidade no tratamento das demandas.

Localização e continuidade

Com a mudança para o Setor Bancário Norte, Bloco E, 14º Andar, Brasília – DF, foi possível **manter ativo o número atual do canal de atendimento via WhatsApp da Ouvidoria ([61 3314-6624](tel:613314-6624))**, preservando a continuidade do serviço e evitando qualquer impacto para a população usuária.

Essa manutenção somente foi viabilizada graças ao **apoio fundamental da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA)**, que atuou para garantir a preservação de um dos principais canais estratégicos da Ouvidoria. O canal de WhatsApp permanece como ferramenta essencial para:

- ampliar os meios de participação social;
- facilitar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria;
- fortalecer a comunicação direta com os cidadãos.





A Ouvidoria como Canal Central do MCMV Rural

A [Portaria MCID nº 1.160, de 3 de outubro de 2025](#), trouxe avanços importantes para as normativas do Minha Casa, Minha Vida – Rural. Além de regulamentar a provisão subsidiada de unidades novas e a melhoria habitacional, a norma **institucionalizou a Ouvidoria do Ministério das Cidades** como o canal central para o recebimento de denúncias.

Destaque normativo: Anexo I, Item 9.6, Alínea 'f'

“f) comunicar ao agente financeiro ou à ouvidoria do Ministério das Cidades irregularidade identificada na execução da obra ou nos gastos realizados;”



25. Entregas da Ouvidoria no PROSPERA

Guias e Materiais Técnicos

A Ouvidoria do MCID elaborou um conjunto de materiais técnicos para orientar servidores e gestores nos procedimentos institucionais essenciais. Cada guia aborda um tema específico com linguagem acessível e embasamento legal.



Como Denunciar Irregularidades

Guia prático sobre os canais disponíveis, detalhando o registro seguro e eficaz de denúncias de irregularidades.



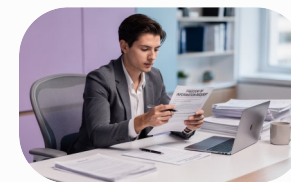
Classificação de Informação em Grau de Sigilo

Orientações detalhadas as unidades do MCID na classificação de informações sigilosas, conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI).



Guia das Ouvidorias – MCID e Entidades Vinculadas

Detalhamento os canais da Ouvidoria do Ministério e de todas as entidades vinculadas.



Orientação para Atendimento à LAI

Com o objetivo de orientar os servidores do MCID nas respostas aos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

Manual de Tratamento de Demandas de Ouvidoria

O que é o Manual?

O Manual de Tratamento de Demandas de Ouvidoria – Fala.BR consolida orientações para colaboradores responsáveis pelo tratamento de manifestações da ouvidoria, no âmbito do MCID.

O que abrange?

- O que é o Fala.BR
- Por que usar o Fala.BR
- Princípios do Atendimento no MCID
- Requisitos para Cadastro
- Como Tramitar a Manifestação

[Acessar o Manual](#)

Manual de Tratamento de Demandas de Ouvidoria ([Fala.BR](#))

Orientações para colaboradores responsáveis pelo tratamento de manifestações da ouvidoria.

Ouvidoria do Ministério das Cidades

Versão 2.0 | dezembro de 2025

Cartilha LGPD para Servidores e Colaboradores

A **Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** foi elaborada especialmente para o contexto do MCID, traduzindo os requisitos legais em orientações práticas para a rotina da administração pública federal.

Direitos dos Titulares

A LGPD estabelece uma série de direitos aos cidadãos cujos dados são tratados pelo Ministério das Cidades. É fundamental que todos os servidores e colaboradores conheçam e respeitem esses direitos, contribuindo para sua efetivação sempre que solicitado.

Responsabilidades dos Servidores e Colaboradores

Como servidor ou colaborador do Ministério das Cidades desempenha papel fundamental na proteção de dados pessoais. As ações diárias impactam diretamente a privacidade dos cidadãos e a conformidade do MCID com a legislação vigente.

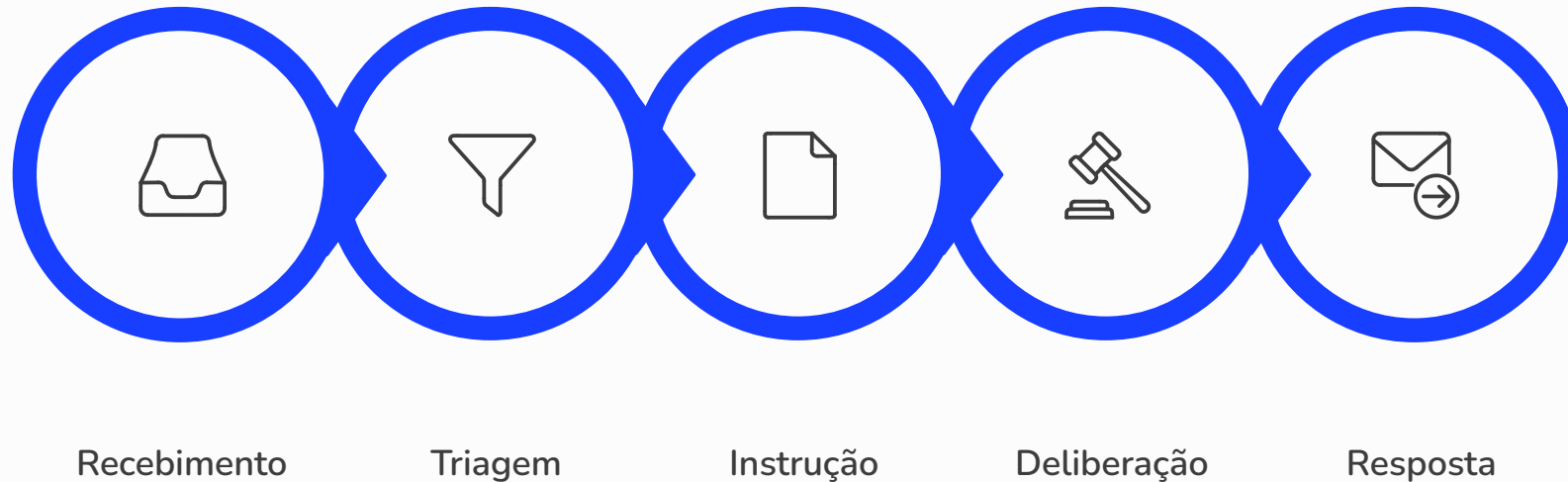
MCID: Tratamento de Dados Pessoais

O Ministério das Cidades (MCID) disponibiliza em seu site informações detalhadas sobre o tratamento de dados pessoais. Esse conteúdo abrange a previsão legal, a finalidade, os procedimentos e as práticas adotadas para assegurar a conformidade com a LGPD.

[Acessar a Cartilha LGPD](#)

Fluxo de Tratamento de Denúncias no MCID

O **Fluxo de Tratamento de Denúncias** é um instrumento visual e descritivo que sistematiza todas as etapas do processo, garantindo rastreabilidade, celeridade e conformidade institucional.



O fluxo assegura que cada denúncia recebida seja tratada com rigor procedimental, respeitando os prazos legais e garantindo o sigilo e a proteção do denunciante em todas as fases do processo.

[Acessar o Fluxo de Denúncias](#)

Campanhas Institucionais Realizadas em 2025

A Ouvidoria do MCID conduziu em 2025 um conjunto de campanhas de sensibilização voltadas ao fortalecimento da cultura de integridade, transparência e proteção ao servidor que opta por denunciar irregularidades. As ações reforçam os valores institucionais do Ministério e a confiança no serviço público.

Protegendo Quem Denuncia

Campanha focada em informar servidores sobre os mecanismos legais de proteção ao denunciante, canais seguros de comunicação e garantias institucionais previstas na legislação vigente. Reforça que denunciar é um ato de coragem protegido por lei.

Proteção Contra Retaliação

Ação voltada à conscientização sobre as vedações legais à retaliação de servidores que comunicam irregularidades. Reforça o ambiente seguro de denúncia e as sanções aplicáveis a quem pratica atos de represália.

Transparência Pública

Campanha de promoção da cultura de transparência no Ministério das Cidades, destacando a importância do acesso à informação e do controle social como pilares fundamentais da democracia e do Estado de Direito.

26. Atuação e Participação em Órgãos Colegiados

A Ouvidoria manteve atuação ativa e qualificada em órgãos colegiados internos e externos, consolidando seu papel estratégico e transversal nos temas de governança, integridade, transparência e proteção de dados pessoais.

Instâncias Internas

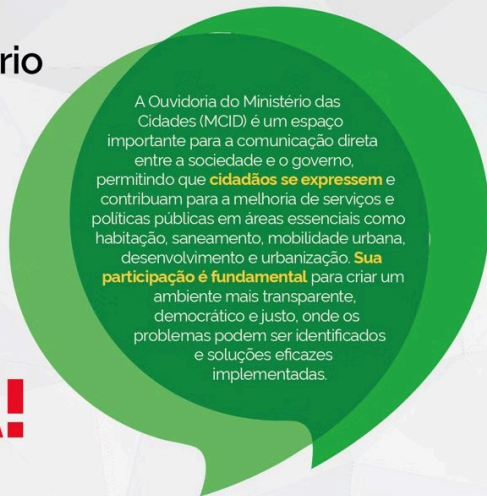
- Comitê de Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MCID
- Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos
- Programa de Integridade Próspera
- Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio
- Comitê de Proteção de Dados Pessoais
- Comitê de Governança Digital
- Comitê de Participação Social e Diversidade
- Comitê do Capacidades

Instâncias Externas

- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv)
- Rede Nacional de Ouvidorias da CGU
- Câmara Técnica de Aplicação da LGPD (CT-LGPD)
- Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI)
- Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas (FNOP)

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**



Metas da Ouvidoria para 2026

Para 2026, a Ouvidoria do Ministério das Cidades direcionará seus esforços para o fortalecimento da transparência pública, da governança de dados, da integridade institucional e da resolutividade no atendimento ao cidadão. As metas do ano refletem a continuidade do processo de modernização iniciado em 2025 e priorizam ações que ampliem a confiança da sociedade, aprimorem o fluxo de informações internas e garantam mais eficiência na entrega de serviços públicos.

No âmbito da **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, a Ouvidoria buscará ampliar a transparência ativa, aprimorar a qualidade das respostas e fortalecer a padronização dos procedimentos, mantendo atualizados os relatórios, guias e orientações técnicas para as áreas finalísticas e entidades vinculadas.

Em relação à **Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, o foco será consolidar a governança dos dados no órgão, atualizar instrumentos estruturantes – como o RIPD, o PRI e a Política de Privacidade – e reforçar a integração entre LAI e LGPD, atendendo às recomendações do Tribunal de Contas da União - TCU e às boas práticas da Agência Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

No eixo do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), a Ouvidoria continuará avançando na estruturação de processos de registro, prevenção e resposta a incidentes, ampliando a segurança da informação e verificando conformidade em contratos, compartilhamentos de dados e medidas de accountability, com ênfase em privacidade desde a concepção.

O **Programa de Integridade – PROSPERA** permanece como prioridade, com a realização de campanhas educativas, ações de prevenção ao assédio e discriminação, fortalecimento dos canais de denúncia e ampliação dos mecanismos de participação social e controle social no âmbito do Ministério.

A **Carta de Serviços ao Usuário** deverá ser continuamente atualizada, assegurando que as informações disponibilizadas ao cidadão sejam claras, acessíveis e alinhadas às atividades das Secretarias finalísticas.

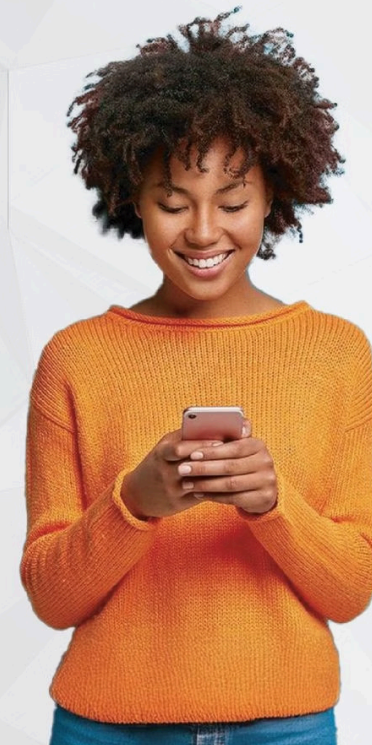
Por fim, no eixo operacional da **Ouvidoria**, o foco estará na melhoria da resolutividade das manifestações, no fortalecimento dos canais de atendimento – especialmente WhatsApp e atendimento telefônico –, na intensificação da articulação com as áreas técnicas, na ampliação das ações de comunicação ao cidadão e no fortalecimento do Conselho de Usuários. Também serão desenvolvidas capacitações estratégicas e materiais de orientação voltados a municípios, servidores e terceiros. ssas metas refletem o compromisso da Ouvidoria em avançar na modernização, integridade e eficiência da gestão pública, assegurando que a escuta ativa e o diálogo permanente com a sociedade continuem orientando a melhoria dos serviços prestados pelo Ministério das Cidades.

Ouvidoria do Ministério das Cidades

Comprometida com a escuta ativa, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos para todos os cidadãos brasileiros.

SUA
VOZ
IMPORTA!

FalaBr



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.

GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DAS CIDADES
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SOLICITAÇÕES SUGESTÕES ELOGIOS ACESSO À INFORMAÇÃO RECLAMAÇÕES DENÚNCIAS

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

✔ O Relatório de Gestão de 2025 evidencia o compromisso da Ouvidoria do Ministério das Cidades com a transparência, a eficiência administrativa e a promoção do interesse público. Ao longo do ano, a unidade consolidou-se como um instrumento estratégico de governança, integridade e participação social, reforçando sua atuação como porta de entrada qualificada das demandas dos cidadãos.

✔ A adoção de práticas orientadas por dados, indicadores de desempenho e gestão de riscos contribuiu para a entrega de respostas tempestivas, consistentes e alinhadas às boas práticas de controle interno e transparência pública. O uso de precedentes administrativos, a padronização de fluxos e o fortalecimento da articulação com as áreas finalísticas ampliaram a precisão das informações prestadas, reduziram retrabalho e reforçaram a coerência institucional.

✔ A atuação da Ouvidoria em 2025 também se destacou pelo cumprimento integral dos prazos legais e pela redução expressiva do tempo médio de resposta, demonstrando maturidade dos processos internos e foco em resultados. A superação das metas do PlanCidades 2025 confirma o compromisso da unidade com a excelência no atendimento ao cidadão.

✔ Outro avanço relevante foi a implementação de medidas de privacidade e proteção de dados pessoais, reafirmando o papel da Ouvidoria—na condição de Encarregada de Proteção de Dados Pessoais—como guardiã da segurança informacional e da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A atuação nesse campo reforça a confiança do cidadão na integridade do tratamento de suas informações.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de seguir atuando com transparência, responsabilidade e alinhamento às melhores práticas de gestão pública, contribuindo para a construção de uma administração mais acessível, responsiva e orientada às necessidades da sociedade.

Ouvidoria do Ministério das Cidades

 Setor Bancário Norte, Bloco E, 14º Andar – Brasília – DF

 WhatsApp: (61) 3314-6624 |  ouvidoria@cidades.gov.br |  falabr.cgu.gov.br