



Relatório de Gestão 2024

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DAS CIDADES

MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Ministro de Estado das Cidades

Jader Fontenelle Barbalho Filho

Secretário-Executivo

Hailton Madureira de Almeida

Ouvidora

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Coordenadora de Defesa e Proteção do Usuário

Shirlei Nascimento Macedo

Coordenador de Proteção de Dados e Acesso à Informação

João Pedro Toledo da Silva

Equipe Técnica

Elaine dos Santos Queiroga



Seliane Golfetto Carioca



Silvia Leticia de Araújo Lopes



Stefany Pontes dos Santos



Maria dos Milagres de Fátima L. do Nascimento



Maria Aparecida Pinto



Apresentação do Relatório de Gestão 2024

Alinhada aos princípios de transparência e prestação de contas, a Ouvidoria do Ministério das Cidades apresenta seu Relatório de Gestão de 2024. Esse documento detalha o papel institucional da Ouvidoria, seus marcos normativos e o atendimento às demandas recebidas, demonstrando o compromisso com a sociedade. **Nossa missão é garantir que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e que suas demandas recebam o tratamento adequado.**



Papel Institucional

Promoção da transparência, da participação social e do aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Ministério das Cidades.



Marcos Normativos

Fundamentos legais que orientam as ações da Ouvidoria no atendimento ao cidadão.



Acreditamos que o aprimoramento contínuo dos serviços públicos só é possível através de uma comunicação eficiente e transparente com a população, e é esse o princípio que norteia o trabalho da Ouvidoria.



Resultados Alcançados

Dados qualitativos e quantitativos do processamento das manifestações cidadãs.

Principais Resultados de 2024

Destacamos os indicadores que demonstram nosso compromisso com a transparência e eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos brasileiros.

Manifestações de Ouvidoria

- 3.451 Manifestações Recebidas**
Total de manifestações recebidas em 2024
- 49% Via WhatsApp**
Percentual de manifestações recebidas por esse canal
- 2,94 Dias para Resposta**
Tempo médio de atendimento às manifestações



Lei de Acesso à Informação

- 622 Pedidos via LAI**
Solicitações recebidas via Lei de Acesso à Informação
- 44 Recursos Recebidos**
Total de recursos analisados
- 4 Recursos à CGU**
Casos encaminhados à Controladoria-Geral da União



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.

Criação e Base Legal

Instituído pela [Medida Provisória nº 1.154/2023](#), convertida na [Lei nº 14.600/2023](#), por ocasião do desmembramento do Ministério do Desenvolvimento Regional.

Áreas de Atuação

Desenvolvimento urbano, habitação, saneamento ambiental, mobilidade e trânsito urbanos.

A estrutura organizacional atual do Ministério foi definida pelo [Decreto nº 11.468/2023](#), que posiciona a **Ouvidoria como um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro das Cidades.**



Ouvidoria do Ministério das Cidades

A **Ouvidoria do Ministério das Cidades** constitui um canal essencial de interlocução entre a sociedade e o **Ministério**, fomentando a transparência administrativa, estimulando a participação cidadã e fortalecendo o controle social das políticas públicas do Ministério.

1. Atua como parte integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (**SisOuv**)
2. Participa ativamente como **membro efetivo da Rede Nacional de Ouvidorias** da Controladoria-Geral da União (CGU)
3. Desempenha papel no Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (**SITAI**)

Por meio da Ouvidoria, os cidadãos podem apresentar demandas, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e a construção de cidades mais justas e sustentáveis.



Composição da Equipe da Ouvidoria

Em 2024, a equipe da Ouvidoria do Ministério das Cidades contou com 6 servidores e 3 colaboradoras terceirizados, atuando no tratamento das manifestações, acesso à informação e gestão administrativa.

A Ouvidoria está estruturada em duas áreas principais:



Coordenação de Defesa e Proteção do Usuário

Responsável por manifestações, simplificação de serviços e participação social.

Gestão de manifestações: acolher, analisar e encaminhar 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 em conjunto com áreas técnicas o portfólio de serviços do Ministério das Cidades.

Comitê Técnico das Ouvidorias: coordenar, promover integração e monitorar ações do Comitê.



Coordenação de Proteção de Dados e Acesso à Informação

Responsável pelo acesso à informação, transparência e proteção de dados.

Serviço de Informação ao Cidadão: tratamento dos pedidos de acesso à informação e recursos apresentados via Lei de Acesso à Informação.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: suporte às atividades da Encarregada de Dados Pessoais do MCID.

Legislação Fundamental da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria do Ministério das Cidades é fundamentada em um sólido arcabouço legal que estabelece diretrizes claras para o tratamento de manifestações dos cidadãos, o acesso à informação pública e à proteção de dados pessoais.



Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Estabelece normas para o tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos, garantindo o direito à participação e avaliação dos serviços.



Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

Regula o acesso a informações públicas, incluindo o serviço de informação ao cidadão (SIC) e a disponibilização de dados no site do Ministério.



Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

Define a atuação da Ouvidoria como Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, garantindo a proteção e privacidade dos cidadãos.

Normativos Internos da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério das Cidades fundamenta suas operações em um conjunto de normativos internos que estabelecem diretrizes e procedimentos específicos para seu funcionamento.



Portaria MCID nº 108/2023

Regulamenta detalhadamente o funcionamento da Ouvidoria e define os protocolos para tratamento de manifestações cidadãs e pedidos de acesso à informação.



Portaria MCID nº 199/2023

Institui o Comitê das Ouvidorias no âmbito do Ministério das Cidades, fortalecendo a coordenação entre as unidades de ouvidoria.



Portaria MCID 237/2023

Estabelece o Programa de Gestão e Desempenho (PGD) no âmbito da Ouvidoria, Corregedoria e Assessoria Especial de Controle Interno, definindo procedimentos para avaliação e monitoramento de resultados.



Portaria MCID nº 591/2023

Institui o Comitê Interno de Governança Digital (CGD), com a finalidade de deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação.



Portaria MCID nº 192/2024

Promove reorganização estrutural ao alterar as denominações das unidades que integram a estrutura organizacional da Ouvidoria.

Além disso, a [Portaria Normativa CGU nº 116/2024](#), complementa essa base normativa, estabelecendo orientações para as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.



Portarias Relacionadas à Transparéncia

As portarias relacionadas à transparéncia estabelecem procedimentos claros para a disponibilização de informações públicas, a classificação de documentos sigilosos e o tratamento de demandas de órgãos de controle, reforçando o compromisso do Ministério das Cidades com a transparéncia e o acesso à informação.



Portaria MCID nº 584/2023

Dispõe sobre o fluxo de disponibilização e atualização das informações em transparéncia ativa no âmbito do Ministério das Cidades, garantindo o acesso público a dados relevantes.



Portaria MCID nº 788/2023

Estabelece procedimentos para tratamento de demandas oriundas de órgãos de controle, de defesa do Estado, do Poder Judiciário e dos órgãos essenciais à função jurisdicional.



Portaria MCID nº 791/2023

Institui a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos, responsável por analisar e classificar informações quanto ao grau de sigilo necessário.

Portarias Relacionadas à Proteção de Dados

As portarias relacionadas à proteção de dados estabelecem uma estrutura para garantir a conformidade do Ministério das Cidades com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, definindo responsabilidades, comitês e políticas específicas para o tratamento adequado de dados pessoais.



Portaria MCID nº 21/2023

Designa o titular da Ouvidoria como Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais no âmbito do Ministério, estabelecendo suas atribuições conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Portaria MCID nº 600/2024

Aprova a Estrutura de Gestão de Segurança da Informação do Ministério das Cidades, garantindo a proteção de dados e informações sensíveis.

Portaria MCID nº 1.163/2024

Institui a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade e o Comitê de Proteção de Dados Pessoais, estabelecendo diretrizes para o tratamento de dados.

Participação em Órgãos Colegiados

A Ouvidoria do Ministério das Cidades participa de órgãos colegiados estratégicos, contribuindo para a formulação de políticas e diretrizes relacionadas à proteção de dados, classificação de documentos sigilosos e governança digital no âmbito da pasta. Na estrutura de governança do Ministério, a Ouvidoria participa dos seguintes órgãos colegiados:

Comitê de Proteção de Dados Pessoais

Responsável por coordenar a implementação e cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Ministério, estabelecendo diretrizes e monitorando ações.

Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos

Analisa e classifica documentos quanto ao grau de sigilo, garantindo a proteção de informações sensíveis e o acesso público quando apropriado.

Comitê de Governança Digital

Estabelece estratégias e diretrizes para a transformação digital do Ministério, promovendo a modernização e eficiência dos serviços.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério das Cidades oferece diversos canais de atendimento, garantindo acessibilidade e inclusão a todos os cidadãos. Essa multiplicidade de opções permite que cada pessoa escolha o meio mais adequado às suas necessidades, assegurando participação democrática e acesso facilitado aos serviços do Ministério.



Plataforma Fala.BR

Canal principal que integra e organiza sistematicamente todas as manifestações recebidas, potencializando as iniciativas de transparência e participação social.



WhatsApp

(61) 3314-6624

Canal preferencial dos cidadãos, proporcionando comunicação direta, ágil e eficiente com a Ouvidoria.



Atendimento Telefônico

(61) 3314-6624

Linha direta para cidadãos que preferem comunicação verbal imediata e personalizada.



Correspondências Físicas e

Atendimento Presencial
Setor de Autarquias Sul
(SAUS), Quadra 04, Bloco N,
Asa Sul, Brasília/DF – CEP:
70.070-040

Modalidade tradicional para envio de documentos físicos e atendimento presencial quando necessário.



Manifestações de Ouvidoria

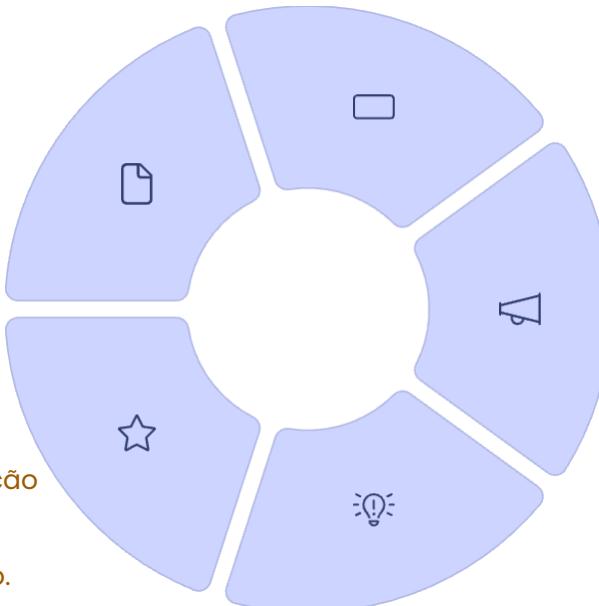
O Ministério das Cidades estabelece conexão com a sociedade por meio das manifestações de ouvidoria, conforme a [Lei nº 13.460/2017](#). Os cidadãos podem registrar suas manifestações em seis modalidades distintas: elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

Solicitações

Requerimento de providências específicas por parte da Administração Pública Federal.

Elogios

Expressão de reconhecimento ou satisfação referente aos serviços prestados ou ao atendimento recebido pelo órgão público.



Reclamações

Manifestação de insatisfação relacionada à qualidade dos serviços públicos.

Denúncias

Relato de irregularidades ou atos ilícitos cuja resolução depende da atuação de órgãos apuratórios competentes.

Sugestões

Proposição de ideias ou formulação de propostas para o aprimoramento de políticas públicas.

Fluxo de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

A equipe da Ouvidoria do Ministério das Cidades realiza uma análise criteriosa de todas as manifestações recebidas.

Recebimento da Manifestação

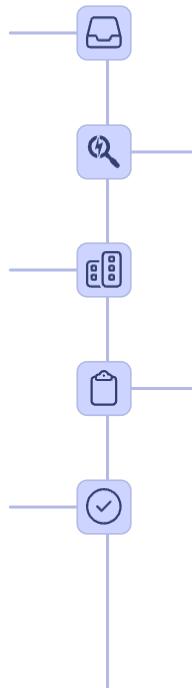
As manifestações podem ser recebidas por diversos canais, como a [Plataforma Fala.BR](#), telefone, e-mail, atendimento presencial.

Identificação da Área Responsável

Após confirmada a competência do Ministério, identifica-se a área técnica específica responsável pelo tratamento adequado da demanda.

Resposta ao Cidadão

A Ouvidoria encaminha ao cidadão uma resposta clara e objetiva.



Registro e Triagem

Todas as manifestações são registradas na [Plataforma Fala.BR](#). A triagem é realizada para verificar se ela se enquadra na competência do Ministério das Cidades.

Direcionamento

Se a manifestação for de competência de outro órgão ou entidade, ela é reencaminhada ao órgão de competência.



Panorama das Manifestações de Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria do Ministério das Cidades recebeu 3.451 manifestações, refletindo a participação ativa dos cidadãos nas políticas de habitação, desenvolvimento urbano e metropolitano, mobilidade urbana, saneamento ambiental e periferias.

A análise criteriosa revelou que 590 dessas manifestações não eram de competência do Ministério e foram encaminhadas a outras instituições, demonstrando a importância da triagem para garantir o direcionamento adequado das demandas.

3.451

Total de Manifestações

Recebidas pela Ouvidoria do Ministério das Cidades em 2024

2.861

Manifestações Tratadas

Analisadas e respondidas diretamente pelo Ministério das Cidades

590

Encaminhadas

Enviadas a outras instituições competentes



Distribuição por Canais de Comunicação

A Ouvidoria do Ministério das Cidades disponibiliza diversos canais para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços de ouvidoria. Em 2024, registramos o seguinte volume de manifestações por canal:



1.401

WhatsApp

Canal mais utilizado, representando
49% do total de manifestações

861

Plataforma Fala.BR

Sistema integrado de ouvidorias do
Governo Federal

446

E-mails

Comunicações enviadas
diretamente ao endereço eletrônico
da Ouvidoria

Além dos canais digitais, também foram recebidas **145 manifestações por cartas, 5 atendimentos por telefone e 3 atendimentos presenciais** demonstrando a importância de manter canais tradicionais para garantir o acesso universal aos serviços.



*Considera as manifestações tratadas

OUVIDORIA

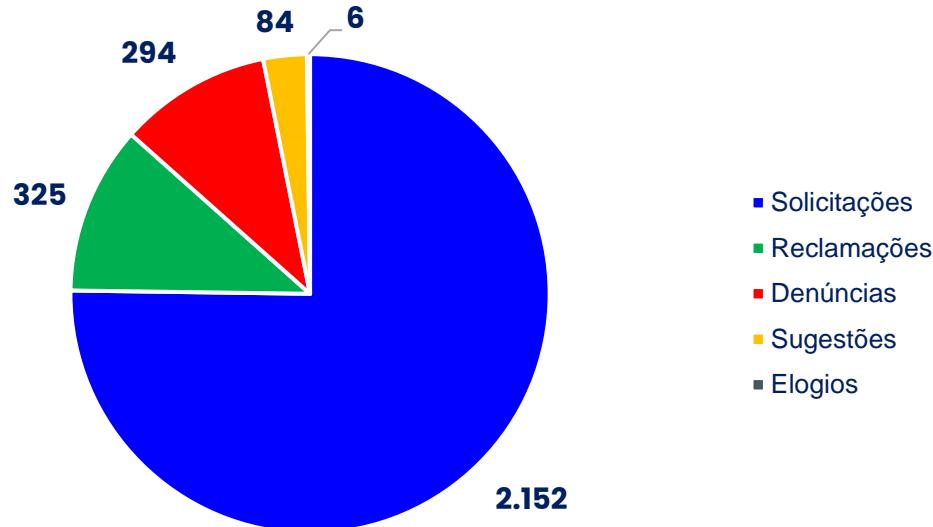
MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Distribuição por Tipo de Manifestação

Em relação às manifestações tratadas diretamente pela equipe do Ministério das Cidades, **2.861 foram analisadas e respondidas** tempestivamente, evidenciando o compromisso do Ministério com a sociedade.

O gráfico demonstra que as **solicitações representam a grande maioria das manifestações (75,2%)**, seguidas por reclamações (11,3%) e denúncias (10,4%), enquanto sugestões (2,9%) e elogios (0,2%) aparecem em menor número



*Considera apenas as manifestações tratadas

Particularidades das Manifestações de Solicitações e Reclamações

Em 2024, a Ouvidoria recebeu um **total de 2.477 manifestações de solicitação e reclamação, representando 86,5% do total das demandas tratadas.**



Programa Minha Casa Minha Vida - MCMV

Destaque para demandas sobre o MCMV, incluindo funcionamento, inscrições e prazos



Regularização fundiária

Solicitações de informações sobre direitos de propriedade



Obras de pavimentação

Demandas sobre infraestrutura urbana



Abastecimento de água e esgotamento sanitário (Novo PAC)

Questões relacionadas a saneamento básico



Política de desenvolvimento urbano e metropolitano

Demandas sobre diretrizes e planejamento urbano





Particularidades das Manifestações de Elogios

Os **elogios recebidos em 2024, ainda que em número reduzido de seis, demonstram o impacto positivo do trabalho dos servidores do Ministério das Cidades na satisfação dos cidadãos**. A qualidade do serviço e a eficiência na resolução de demandas foram os pontos mais destacados. Abaixo, um resumo dos elogios recebidos:

Elogio a servidor da Secretaria Nacional de Habitação

Reconhecimento do excelente trabalho e dedicação de um servidor da Secretaria Nacional de Habitação.

Contemplação pelo Programa Minha Casa Minha Vida

Agradecimento pela contemplação no Programa Minha Casa Minha Vida, destacando o impacto positivo na vida do beneficiário.

Elogio à servidora da Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana

Reconhecimento do excelente trabalho com solicitação de anotação nos assentos funcionais como forma de reconhecimento formal.

Elogio pelo tratamento da demanda

Manifestação de satisfação com a forma como uma demanda foi tratada, evidenciando a eficiência e o profissionalismo no atendimento.

Moção de Aplausos ao Ministro

Reconhecimento da Câmara Municipal de Santarém/Pará ao Ministro das Cidades, demonstrando apreço pelo seu trabalho.

Esses elogios recebidos refletem o compromisso dos servidores com a excelência no atendimento e a busca por soluções eficazes para as demandas da população.





Sugestões Direcionadas às Áreas Técnicas

A participação ativa dos cidadãos é essencial para o fortalecimento da democracia e para a construção de um governo mais transparente e eficiente. As sugestões recebidas demonstram o interesse da população em participar da construção de serviços e políticas públicas mais eficazes.

Assim, para garantir que essas contribuições sejam devidamente consideradas, **a Ouvidoria encaminha as sugestões para análise das áreas técnicas do Ministério das Cidades.**

As sugestões são sistematicamente encaminhadas às Unidades Internas do Ministério das Cidades para análise e possível implementação.

Esse processo reforça o compromisso do Ministério em valorizar a participação cidadã no aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

A Ouvidoria do Ministério das Cidades agradece a todas as contribuições recebidas e reafirma seu compromisso em continuar a promover o diálogo aberto e a valorizar as opiniões da sociedade





Particularidades das Manifestações de Sugestões

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 84 sugestões, demonstrando o engajamento da população em contribuir para a melhoria dos serviços e políticas públicas. Das sugestões recebidas, destacam-se:



Habitação e Desenvolvimento Urbano

- Aprimoramentos ao Programa Minha Casa Minha Vida (critérios, financiamento para idosos, tecnologias)
- Programas para financiamento de manutenção em condomínios
- Projetos de lei para regularização fundiária
- Portfólio de projetos habitacionais com estilo modernista brasileiro
- Programa de moradias para funcionários públicos que perderam cônjuges na Covid



Planejamento Urbano e Mobilidade

- Planos diretores e organização territorial
- Estruturação de SmartCities e cidades modelo
- Melhorias na mobilidade urbana e transporte público
- Padronização do tamanho de bairros
- Projetos de circulação tubular para equilíbrio de águas
- Soluções tecnológicas para administração do tráfego



Saneamento e Meio Ambiente

- Melhorias no saneamento básico, especialmente em zonas rurais
- Prevenção de desastres naturais
- Logística reversa de entulhos na construção civil
- Construções com áreas verdes para infiltração de água pluvial
- Plano de desenvolvimento para rede de esgoto no Brasil



Financiamento e Outras Propostas

- Linhas de financiamento para professores
- Financiamento sem consulta aos órgãos de proteção ao crédito
- Criação de Secretaria Nacional de Transporte Metroviário
- Divulgação de manuais sobre desastres naturais
- Propostas de auxílio ao Rio Grande do Sul após enchentes de 2024



As sugestões recebidas demonstram a preocupação dos cidadãos com diversas questões e a vontade de contribuir para a construção de um país mais justo e eficiente.



Particularidades das Manifestações de Denúncias

Diferente de outros órgãos federais, a maioria das denúncias enviadas ao Ministério das Cidades refere-se a atividades sob responsabilidade municipal ou judicial, não a serviços prestados diretamente pelo Ministério.

Das 294 denúncias recebidas, 12 tratavam de assuntos sob competência direta do Ministério das Cidades, necessitando apuração pela Corregedoria. Essas denúncias incluíram:



Ocupação irregular de imóvel funcional



Negociação bancária com indícios de fraude



Descumprimento de jornada de trabalho e irregularidades no registro de ponto



Casos de assédio moral

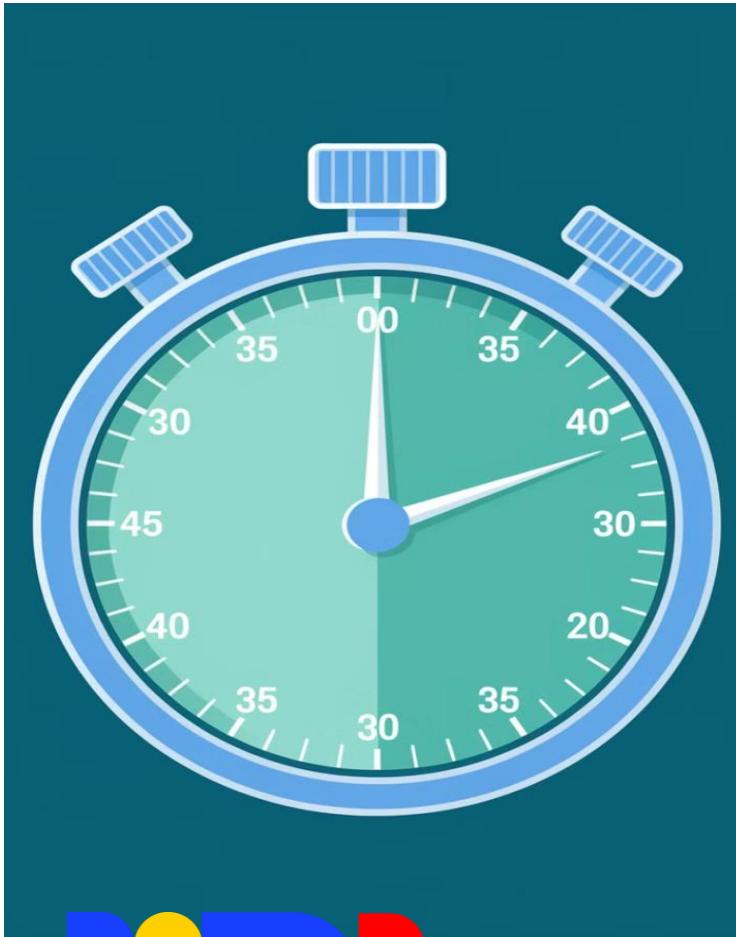


Conduta imprópria de servidor público



Supostas irregularidades em processos de nomeação para cargos em comissão





Tempo de Resposta às Manifestações

2,94

Dias em Média

Tempo médio de resposta
do Ministério das Cidades
às manifestações

30

Dias

Prazo legal estabelecido
pela [Lei nº 13.460/2017](#)

90%

Mais Rápido

Resposta do Ministério das Cidades
comparada ao prazo máximo





Manifestações Fora da Competência do Ministério das Cidades



- Em 2024, após análise de um volume significativo de demandas, **a Ouvidoria do Ministério identificou que 851 não se enquadram nas competências do Ministério das Cidades.**
- Desses, algumas foram direcionadas aos órgãos competentes, enquanto outras foram respondidas com a orientação sobre o órgão a ser procurado.



590 manifestações redirecionadas a outros órgãos pela [Plataforma Fala.BR](#)

Após este encaminhamento, essas manifestações são removidas da base de dados do Ministério das Cidades na Plataforma.



261 manifestações receberam orientações sobre como registrar corretamente suas demandas nos órgãos competentes

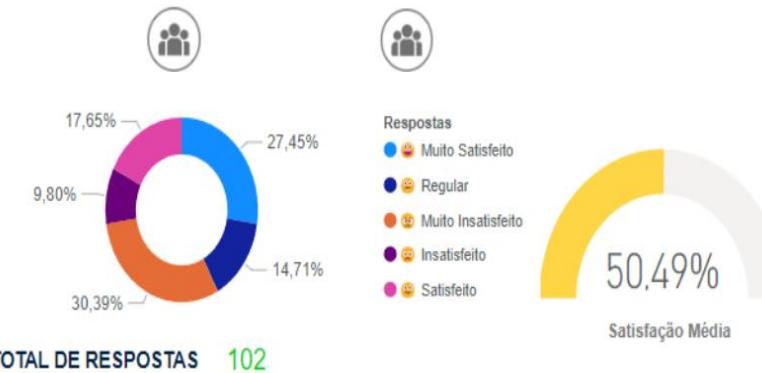
Para facilitar o processo, foram incluídas na resposta informações de contato ou canais de atendimento das ouvidorias correspondentes, proporcionando ao cidadão acesso direto para registro de sua manifestação.



Satisfação do Usuário – Manifestações de Ouvidoria

O Fala.BR tem o compromisso de aprimorar continuamente a qualidade do atendimento e a satisfação dos cidadãos. Para isso, disponibiliza uma pesquisa de satisfação após o registro de cada manifestação.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Índice de Satisfação

- Em 2024, foram coletadas **102 respostas à pesquisa de satisfação**.
- O **índice médio de satisfação foi de 50,49%** em uma escala de 0 a 100%.
- Este **resultado indica um nível moderado de satisfação, com espaço para melhorias significativas**.



Principais Temas da Pesquisa de Satisfação – Manifestações de Ouvidoria

A pesquisa de satisfação, em sua análise detalhada, expõe a amplitude das questões levantadas pelos cidadãos, indicando desafios e oportunidades de melhoria em múltiplos aspectos. Em 2024, os principais temas levantados pelos cidadãos incluíram:



Programa Minha Casa Minha Vida

Dificuldades de acesso, informações pouco claras e problemas com a Caixa Econômica Federal.



Fiscalização e Combate à Corrupção

Solicitação de fiscalização mais rigorosa dos programas e serviços públicos.



Pontos Positivos

Agilidade e clareza das respostas, facilidade de acesso via Fala.BR e WhatsApp.

Destacamos que as informações coletadas são fundamentais para aprimorar continuamente o serviço e garantir que ele atenda às necessidades da população.





Acesso à Informação no Ministério das Cidades

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é parte integrante da Ouvidoria do Ministério das Cidades e desempenha um papel fundamental na garantia do acesso à informação, conforme previsto na [Lei nº 12.527/2011](#).

A Lei assegura ao cidadão o direito de acessar informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos públicos, promovendo a transparência e o controle social.

Funções do SIC

Para cumprir sua missão institucional, o SIC desempenha as seguintes funções:



Atendimento e orientação

Fornece orientações ao público sobre os procedimentos para acesso à informação.



Recebimento e registro

Recebe e registra todos os pedidos direcionados ao Ministério das Cidades.



Respostas aos cidadãos

Trabalha em conjunto com as Unidades do Ministério das Cidades para fornecer respostas tempestivas aos solicitantes.



Pedidos de Acesso à Informação em 2024

Em 2024, o Ministério das Cidades recebeu 622 pedidos de informação. Desses, 77 foram encaminhados a outros órgãos por tratarem de assuntos fora da competência do Ministério. **O MCID respondeu 545 demandas, com apenas 44 (8,07%) resultando em recursos.**

622

545

12,01

Pedidos Recebidos

Total de solicitações ao
Ministério das Cidades

Demandas Respondidas

Pela Equipe Técnica do Ministério
das Cidades

Dias em Média

Tempo de resposta,
abaixo da média federal (13,84)

Em 2024, todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo legal (20 dias, prorrogáveis por mais 10), sem omissão de resposta. O tempo de resposta às solicitações de informação atingiu a média de 12,01 dias, contrastou positivamente com a média do Governo Federal de 13,84 dias. O Ministério das Cidades demonstra, assim, seu compromisso com a otimização gradual dos processos, buscando sempre a eficiência e a transparência no acesso à informação.





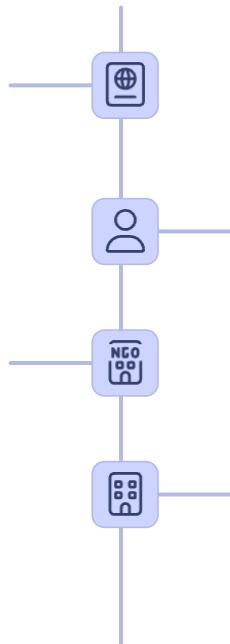
Recursos via Lei de Acesso à Informação

A [Lei nº 12.527/2011](#) garante o direito de recurso ao cidadão em caso de negativa ou resposta insatisfatória, com prazo de 10 dias. O processo possui quatro instâncias, com prazos de resposta específicos para cada uma delas.

1ª Instância

Dirigido à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela resposta inicial.

(Prazo de resposta: 5 dias)



2ª Instância

Dirigido à autoridade máxima do órgão, no caso do Ministério das Cidades, o Ministro.

(Prazo de resposta: 5 dias)

3ª Instância

Analizados pela Controladoria-Geral da União.

(Prazo de resposta: 5 dias, prorrogáveis em caso de necessidade de esclarecimentos)

4ª Instância

Analizados pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações.

(Prazo de resposta: variável)



Estatísticas de Recursos em 2024

Em 2024, o **Ministério das Cidades** registrou uma redução significativa no número de recursos recebidos, totalizando **44**, em comparação com os **63** de 2023. Esse número representa apenas 8,07% do total de pedidos de acesso à informação, um índice consideravelmente abaixo da média dos órgãos federais, que foi de 12,95%.

44

8,07%

4

Recursos recebidos

Redução significativa em relação aos 63 de 2023

Percentual dos pedidos

Abaixo da média federal de 12,95%

Recursos à CGU

Todos desprovidos por não haver negativa de acesso

Dos 44 recursos, 4 foram encaminhados à Controladoria-Geral da União e 2 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações. **Todos os recursos foram desprovidos, evidenciando que não houve negativa de acesso à informação por parte do Ministério das Cidades.**

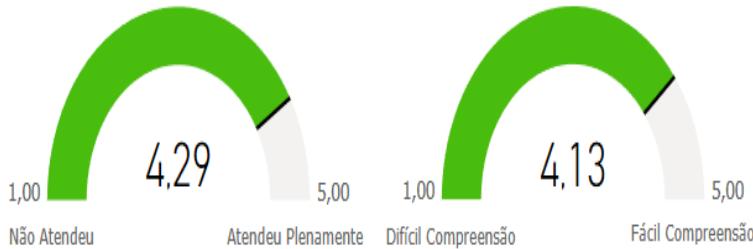


Satisfação do Usuário – Serviço de Informação ao Cidadão

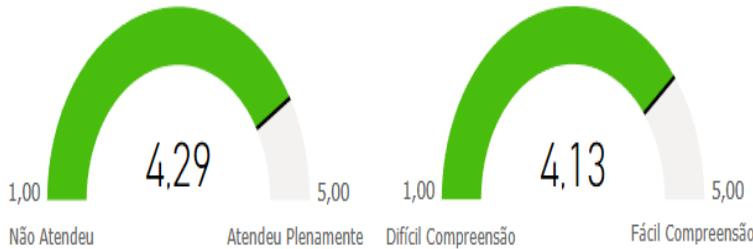
Dos **545 pedidos de acesso à informação respondidos pelo Ministério das Cidades em 2024**, **48 foram avaliados na pesquisa de satisfação**, proporcionando uma amostra pequena de participação dos cidadãos.

TOTAL DE RESPOSTAS: 48

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Índice de Satisfação

- Os resultados revelaram um alto índice de satisfação, com média de **4,29 para a satisfação geral** e **4,13 para a compreensão da resposta**, em uma escala de 1 a 5.





Principais Temas da Pesquisa de Satisfação – Serviço de Informação ao Cidadão

Com base nos dados da pesquisa de satisfação, delineamos os principais achados:



Avaliações Mistas

Agradecimentos pela eficiência e agilidade, com algumas críticas à qualidade e completude das informações.



Detalhes sobre o Programa Minha Casa Minha Vida

Dados desatualizados e falta de detalhamento, dificuldades de acesso à plataforma Dados Abertos e comparação com gestões passadas.



Necessidade de melhorias

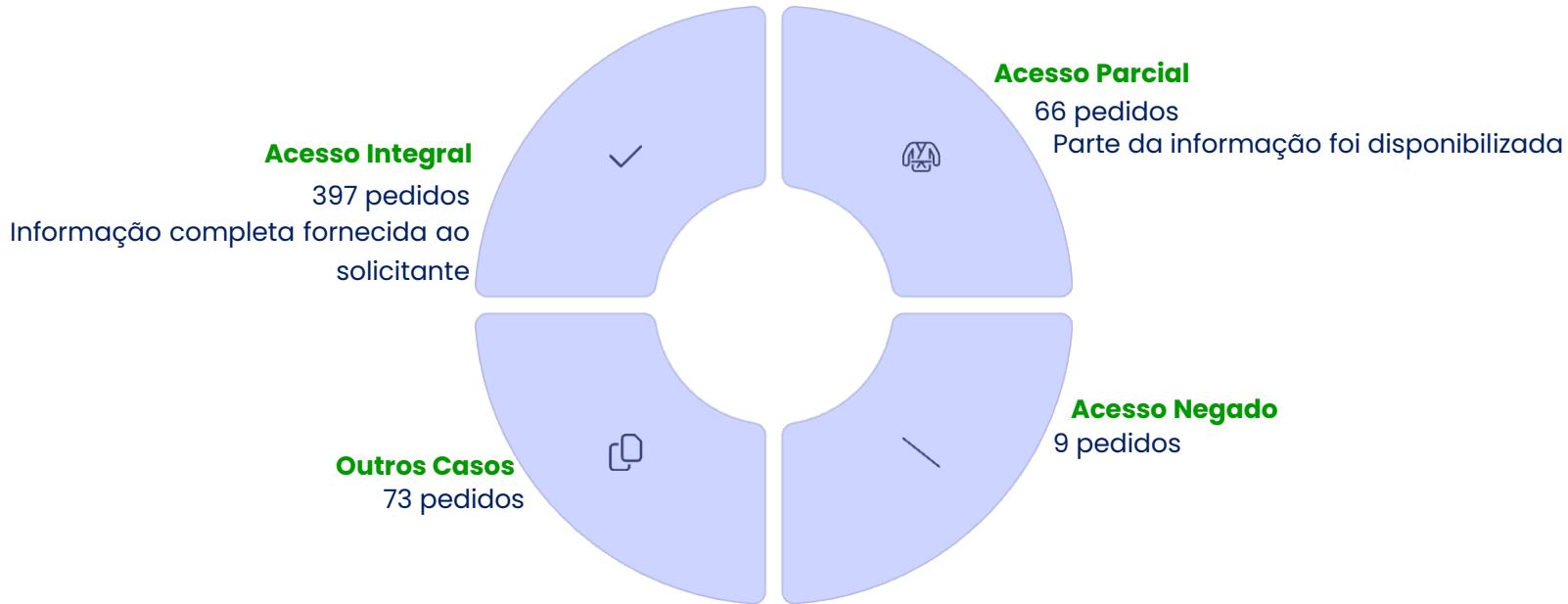
Ênfase no compromisso com dados precisos e acessíveis, com foco na melhoria da qualidade das informações.

Essa análise oferece uma visão mais completa das percepções dos cidadãos e reforça o compromisso do Ministério das Cidades em buscar a excelência no serviço público.



Tipos de Resposta aos Pedidos

Em 2024, o Ministério das Cidades respondeu a 545 pedidos de informação, com 84,95% de disponibilização de informações (integral ou parcial).



Ao **excluir pedidos duplicados e aqueles que não se caracterizavam como pedidos de informação**, o índice de sucesso do Ministério das Cidades sobe para **89,55%**.



Particularidades dos Pedidos de Acesso à Informação

As solicitações referentes aos pedidos de acesso à informação concentraram-se principalmente nas seguintes áreas:

Programa Minha Casa, Minha Vida

Demandas sobre resultados, dados e critérios do programa, incluindo o MCMV Rural.

Políticas Públicas

Solicitações sobre a Política Nacional de Mobilidade Urbana e ações de saneamento. Inclui pedidos sobre o Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANSAB) e o Plano Nacional de Habitação 2040.

Propostas do PAC

Pedidos de acesso às propostas apresentadas por estados e municípios para ações do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC).

Outros Assuntos

Mapa das Periferias, Políticas de Adaptação Climática para cidades costeiras e ações relacionadas aos desastres no Rio Grande do Sul.

Questões Administrativas

Voos da Força Área Brasileira utilizados pelo Ministro, emendas parlamentares, servidores em teletrabalho, congelamento de dotações orçamentárias e outras solicitações sobre contratos.





Pedidos de Acesso à Informação Fora da Competência do Ministério das Cidades

Em 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão **recebeu 77 pedidos de informação que não eram de competência do Ministério**.

Para garantir que os cidadãos recebessem as respostas adequadas, **esses pedidos foram analisados e encaminhados aos órgãos ou entidades competentes**.

Principais Destinatários



Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional



Caixa Econômica Federal





Resultados da Pesquisa Satisfação

A Ouvidoria do Ministério das Cidades iniciou em 2024 o **compartilhamento dos resultados da pesquisa de Satisfação do Fala.BR com as Unidades Internas.**



Abrangência completa

Inclusão de respostas relacionadas tanto às manifestações de ouvidoria quanto aquelas referentes à Lei de Acesso à Informação.



Objetivo

Esforço contínuo para aprimorar os serviços públicos através do feedback dos cidadãos.



Ouvidoria do Ministério das Cidades



Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR

A Ouvidoria está comprometida em aprimorar continuamente os serviços públicos e garantir a melhor experiência possível para o cidadão.

Para isso, estamos compartilhando os resultados das pesquisas de satisfação do Fala.BR com as Unidades Internas do MCID, por meio da própria Plataforma e também no SEI.



Com essa iniciativa, unimos esforços para:

- ★ Analisar os resultados das pesquisas e identificar áreas de melhoria.
- ★ Elaborar respostas mais completas, claras e objetivas.
- ★ Garantir que cada cidadão se sinta acolhido e satisfeito com o atendimento recebido.

Unidos pela excelência no atendimento ao cidadão!

Informativos da Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria do Ministério das Cidades implementou estratégias para fortalecer a comunicação com o público interno. Para isso, elaborou informativos que foram distribuídos por e-mail aos servidores e colaboradores do Ministério.



Ouvidoria do Ministério das Cidades
Boletim - Edição 7

1º Janeiro a Julho de 2024

+ 2.400 demandas atendidas
+ 800 atendimentos pelo WhatsApp
+ 100 cartas recebidas

2º Principais demandas de Julho de 2024

Habitação
Atendidas 100 demandas sobre o cronograma e execução de projetos.
Dades sobre finanças e habitações 2024-2024.
Mobilidade Urbana: 100% das demandas foram atendidas.

Periferias
Após do MCID para resultados de levantamento de terrenos.
Informações sobre o Programa de Regularização Habitacional.

Desenvolvimento Urbano
Atendidas 100 demandas sobre áreas de morar.
Atendidas 100 demandas da Prefeitura dos Pro-Cidades.

Saneamento
Atendidas 100 demandas da Agência Nacional de Águas.

Ações em Andamento na Ouvidoria

Atualizações da LGPD
Atendidas 100 demandas da Ouvidoria sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Informações Sigilosas
Estimativas: 100% das demandas das Informações Sigilosas.

Contatos da Ouvidoria do MCID

Entre em contato pelo e-mail mcid.ouvidoria@ci.gover.br | Ligue para o 0800-288-6400 | Envie suas observações para [Fala.BR](https://fala.br) | Envie comentários pelo Microsoft Teams.



2ª Edição do Guia Lilás

Orientações para prevenção e enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Governo Federal

09/07/2024, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou a versão atualizada do Guia Lilás.

Este guia oferece orientações essenciais para a prevenção e o tratamento de assédio moral e sexual, e de discriminação no ambiente de trabalho.

Contribuir e assegurar a discriminação e o tratamento para garantir um serviço público transparente, respeitoso e eficiente, atendendo as expectativas da sociedade brasileira.

O Guia Lilás é uma fonte confiável de informações e inspiração, capacitando indivíduos e organizações a agirem contra o assédio e a discriminação.

Juntos, podemos transformar o ambiente de trabalho, promovendo um espaço onde todos se sintam seguros para se expressar e se desenvolver.

Para denunciar, utilize preferencialmente a [Plataforma Fala.BR](https://fala.br.cgu.gov.br), no link: <https://fala.br.cgu.gov.br>.

Acesse "Ouvidoria Interna", "Denúncia", e selecione o assunto relevante ("Assédio Sexual", "Assédio Moral" ou "Discriminação").

Agora que você já sabe o que fazer, pode se juntar a nós na construção de um ambiente de trabalho seguro.



Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Informamos a publicação da [Portaria MCID nº 1163/2024](#), que institui a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade no Ministério das Cidades.

A partir de agora, contamos com uma normativa específica para orientar nossas ações no tratamento de informações pessoais, alinhadas com as exigências da LGPD.

A implementação da LGPD é um esforço conjunto.

Sua participação é fundamental para garantir o sucesso dessa iniciativa.

Para saber mais sobre a Portaria, acesse o arquivo em anexo.

OUVIDORIA **MINISTÉRIO DAS CIDADES** **GOVERNO FEDERAL** **BRASIL** **UNIÃO E RECONSTRUÇÃO**

Campanhas Visuais da Ouvidoria



Para **aprimorar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria do Ministério das Cidades e fortalecer a comunicação com os públicos interno e externo**, a Assessoria Especial de Comunicação (AESCOM) desenvolveu materiais visuais específicos para as campanhas da Ouvidoria.





Parceria Institucional

A Ouvidoria em parceria com a Corregedoria intensificou uma campanha sobre o tratamento de denúncias no âmbito do Ministério das Cidades, reforçando a preservação da identidade do denunciante.

Procedimentos para Denúncias

A campanha visou esclarecer os procedimentos para realização de denúncias, destacando os canais oficiais e o fluxo de encaminhamento entre a Ouvidoria e a Corregedoria, garantindo transparência e segurança no processo.

Essa colaboração institucional fortalece os mecanismos de controle interno e contribui para a promoção da integridade e ética no serviço público do Ministério das Cidades.

Ministério das Cidades

Denuncie Irregularidades no MCID

Sua denúncia aprimora nossos serviços públicos.

Saiba como as denúncias são tratadas no MCID:



Recebimento
A Ouvidoria é o canal principal para receber denúncias.



Tratamento
Quando chegam à Ouvidoria, as denúncias são registradas na Plataforma Fala.BR.



Encaminhamento
Denúncias relacionadas a servidores são encaminhadas à Corregedoria para análise.



Apuração
A Corregedoria investiga possíveis irregularidades e responsabiliza os envolvidos, quando necessário.

*Denúncias não relacionadas a servidores são encaminhadas aos setores competentes para apuração.

Sua identidade será preservada se desejar.

#DENUNCIESEMMEDO

Aponte sua câmera para o QR code ou acesse www.falabr.cgu.gov.br



Clique no ícone de denúncia e forneça detalhes do seu relato.

OUVIDORIA
CORREGEDORIA

PROSPERA
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRAZIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO FEDERAL
BRAZIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Comitê das Ouvidorias do Ministério das Cidades



Com o objetivo de fortalecer a colaboração entre as Ouvidorias do Ministério das Cidades e suas Entidades Vinculadas, foi instituído o Comitê das Ouvidorias, conforme estabelecido pela [Portaria nº 46/2023](#).

Em 2024, iniciamos as ações de interação entre a Ouvidoria do Ministério das Cidades e suas vinculadas, com a expedição e o envio de ofícios.

Estes ofícios abordaram temas de grande relevância, como:

Acesso à Informação

Informações sobre Pedidos de Acesso à Informação.

Proteção de Dados

Publicação da Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Ministério das Cidades.

Manifestações

Orientações para o tratamento adequado das manifestações dos usuários.

Assédio e Discriminação

Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.



Programa de Integridade do Ministério das Cidades

Lançado em 2023, o [**Programa de Integridade do Ministério das Cidades**](#) contou com participação com ações da Ouvidoria em 2024, implementando iniciativas estratégicas para fortalecer a integridade e transparência institucional:

- 1. Iniciativas de Capacitação:** Mesa Redonda "O que custa mais: prevenir, remediar, detectar ou punir?", fomentando debate crítico sobre prevenção e combate à corrupção.
- 2. Ações de Comunicação:** Campanha "Proteção ao Denunciante e Canal de Denúncia", ampliando a visibilidade dos canais institucionais e estimulando participação cidadã no controle social.
- 3. Aprimoramento de Processos Institucionais:** Mapeamento sistemático do fluxo de tratamento de pedidos e recursos da Lei de Acesso à Informação, otimizando eficiência e transparência na gestão informacional.
- 4. Medidas de Transparência e Proteção de Dados:** Publicação dos Termos de Uso dos serviços públicos e da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Ministério das Cidades, assegurando transparência e proteção aos dados dos cidadãos.



Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio



O Plano Setorial do Ministério das Cidades integra o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, instituído pelo [Decreto nº 12.122/2024](#).



Marco Legal

Estabelecido pelo Decreto nº 12.122/2024 no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.



Objetivos do Plano

Prevenir e combater situações de assédio e discriminação, promovendo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.



Participação da Ouvidoria

Durante 2024, a Ouvidoria contribuiu para a redação da Portaria Setorial que regulamenta o tema no Ministério das Cidades.

Carta de Serviços do Ministério das Cidades



A [Carta de Serviços do Ministério das Cidades](#) é um documento fundamental que detalha todos os serviços oferecidos pelo órgão, fornecendo informações essenciais sobre como acessá-los, prazos de atendimento e canais de comunicação disponíveis.

Objetivo

Facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos, estabelecendo compromissos e padrões de qualidade no atendimento.

Conformidade

Em conformidade com os princípios de eficiência e publicidade da administração pública.

Compromisso

Reafirmamos nosso compromisso com a prestação de serviços de qualidade e com a participação ativa da população na gestão pública.

Em 2025, trabalharemos em conjunto com as áreas técnicas do Ministério para entregar uma Carta ainda mais completa, acessível e alinhada com as expectativas da população.



Capacitação da Equipe da Ouvidoria



A Equipe da Ouvidoria realizou **910 horas de capacitação em 2024**. Essa qualificação busca garantir que a Ouvidoria esteja preparada para oferecer um serviço alinhado com as necessidades da sociedade.



Cursos Online

Capacitações realizadas pela Escola Nacional de Administração Pública, focadas em atendimento ao cidadão e gestão de manifestações.



Palestras

Palestras especializadas que abordaram diversos assuntos, mas com foco principal em temas relacionados à Ouvidoria e à Lei de Acesso à Informação.



Congressos e Seminários

Participação em eventos de âmbito nacional para promover a troca de experiências e a atualização de conhecimentos legislativos relacionadas à Ouvidoria.

Os detalhes sobre a carga horária de cada servidor ou colaborador foram encaminhados à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas e à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração para fins de informação e registro.

Desafios Enfrentados em 2024

A Ouvidoria superou desafios significativos em 2024, exigindo adaptação e agilidade.

A **reestruturação da equipe**, com realinhamento de funções e **rápida capacitação em Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, demandou um esforço considerável.

A **atualização da Carta de Serviços**, interrompida pelo realinhamento da equipe.

Além disso, a **intensificação da divulgação da Ouvidoria**, para ampliar o alcance e o engajamento do público interno e externo.

DO Recursos Humanos

Realinhamento da equipe.

Lei Geral de Proteção de Dados

Aprendizado rápido e intensivo.

Carta de Serviços

Suspensão temporária da atualização.

Divulgação da Ouvidoria

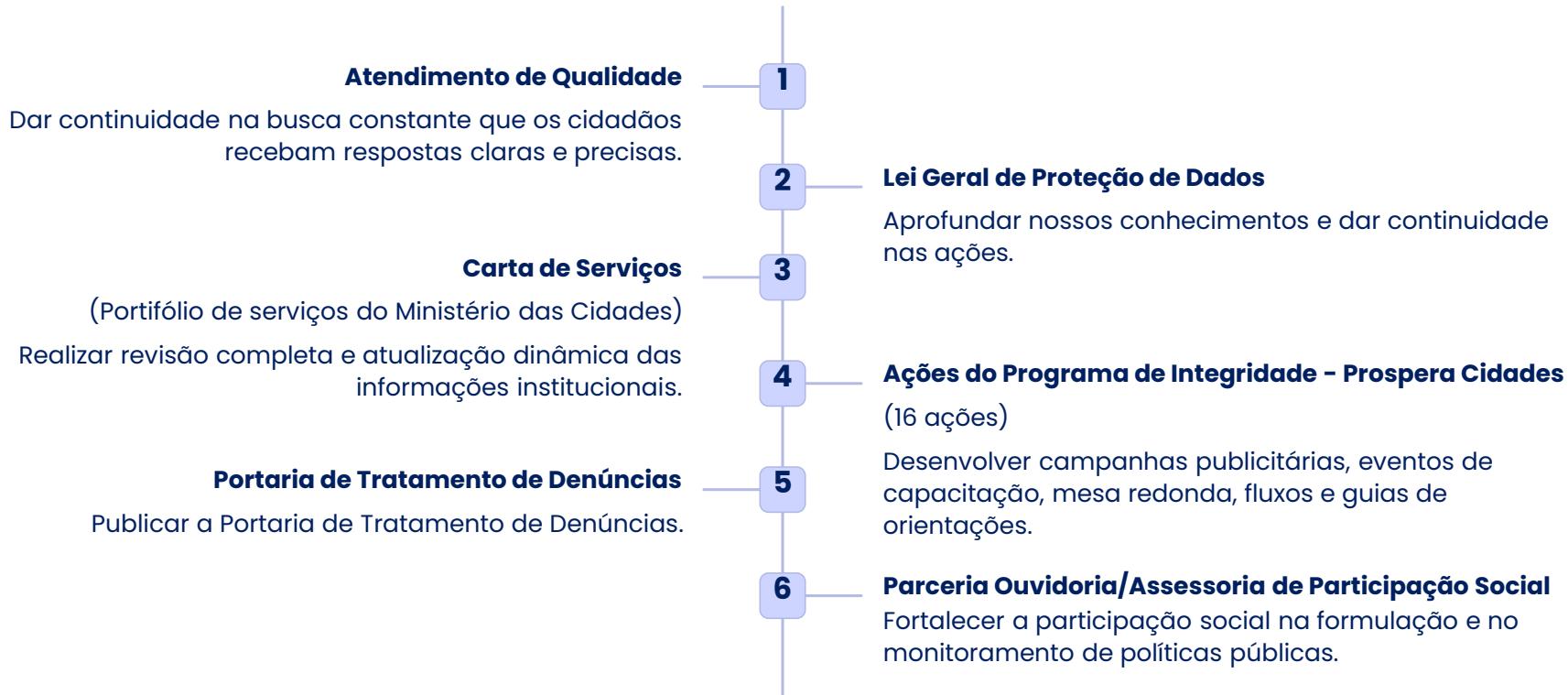
Comunicar as atividades.



Ações para 2025 da Ouvidoria do Ministério das Cidades



Em 2025, a Ouvidoria do Ministério das Cidades intensificará suas ações, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços e fortalecer o diálogo com a sociedade. **O plano de ação contempla:**





Conclusão

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério das Cidades em 2024 demonstra o **compromisso com a transparência e eficiência no tratamento de manifestações e pedidos de informação**.

Destaca-se a **agilidade nas respostas** e a **facilidade de acesso via [Plataforma Fala.BR](#) e WhatsApp**, além do empenho da equipe em capacitação.

Os **resultados apresentados refletem o empenho contínuo da equipe em capacitação e aprimoramento dos processos de trabalho**, garantindo respostas adequadas mesmo para manifestações fora da competência do Ministério das Cidades, com encaminhamento apropriado para os órgãos responsáveis.



A **Ouvidoria do Ministério das Cidades reafirma seu compromisso em continuar promovendo o diálogo aberto e a participação cidadã**, trabalhando para elevar o índice de satisfação e assegurar que as demandas da sociedade não sejam apenas ouvidas, mas consideradas na formulação de políticas públicas.

Agradecemos a todos os cidadãos que contribuíram com suas manifestações e às equipes das unidades internas do Ministério das Cidades pelo compromisso e dedicação.

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DAS CIDADES



MINISTÉRIO DAS
CIDADES

