

# Relatório de Gestão 2024

## OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DAS CIDADES

MINISTÉRIO DAS  
CIDADES



## **Ministro de Estado das Cidades**

Jader Fontenelle Barbalho Filho

## **Secretário-Executivo**

Hailton Madureira de Almeida

## **Ouidora**

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.



## Resultados Alcançados

Dados qualitativos e quantitativos do processamento das manifestações cidadãs.



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.



# 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 repostas.

**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 Transparência

As portarias relacionadas à transparência 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 transparência e o acesso à informação.



## **Portaria MCID nº 584/2023**

Dispõe sobre o fluxo de disponibilização e atualização das informações em transparência 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

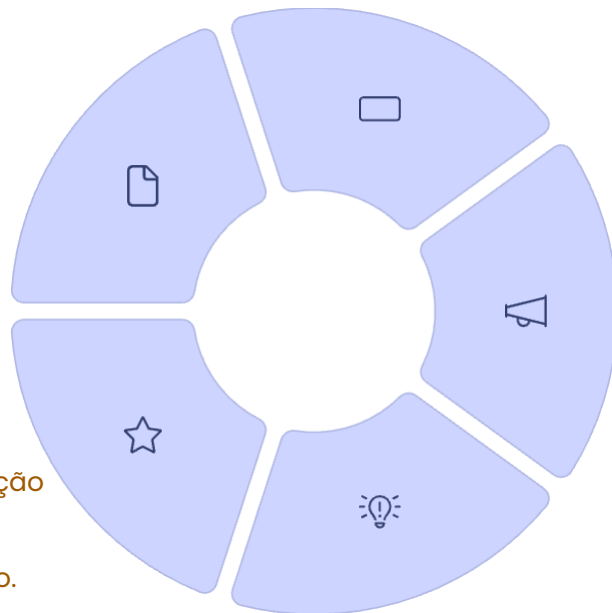
O Ministério das Cidades estabelece conexão com a sociedade por meio das manifestações de ouvidoria, conforme a [Lei nº 13.460/2017](#). Os cidadãos podem registrar suas manifestações em seis modalidades distintas: elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

## 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.

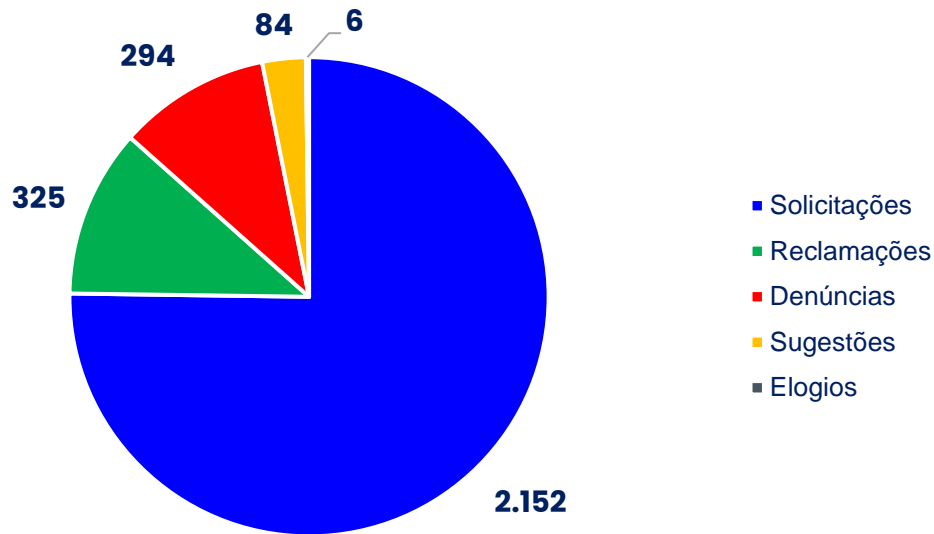


\*Considera as manifestações tratadas

## 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.

### **Elogio pelo tratamento da demanda**

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

### **Contemplação pelo Programa Minha Casa Minha Vida**

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

### **Moção de Aplausos ao Ministro**

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

### **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.

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 enquadravam nas competências do Ministério das Cidades.**
- Dessas, 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.



## 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

### Pedidos Recebidos

Total de solicitações ao  
Ministério das Cidades

545

### Demandas Respondidas

Pela Equipe Técnica do Ministério  
das Cidades

12,01

### 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)



## 3ª Instância

Analizados pela Controladoria-Geral da União.

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



## 2ª Instância

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

(Prazo de resposta: 5 dias)



## 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

### Recursos recebidos

Redução significativa em relação aos 63 de 2023

8,07%

### Percentual dos pedidos

Abaixo da média federal de 12,95%

4

### 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.**

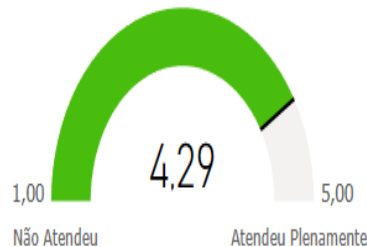


# Satisfação do Usuário – Serviço de Informação ao Cidadão

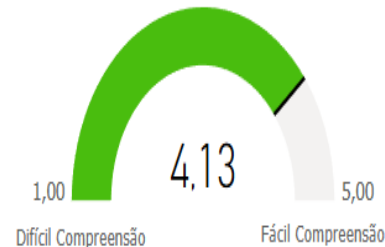
Dos **545 pedidos de acesso à informação respondidos pelo Ministério das Cidades em 2024, 48 foram avaliados na pesquisa de satisfação**, proporcionando uma amostra pequena de participação dos cidadãos.

## 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

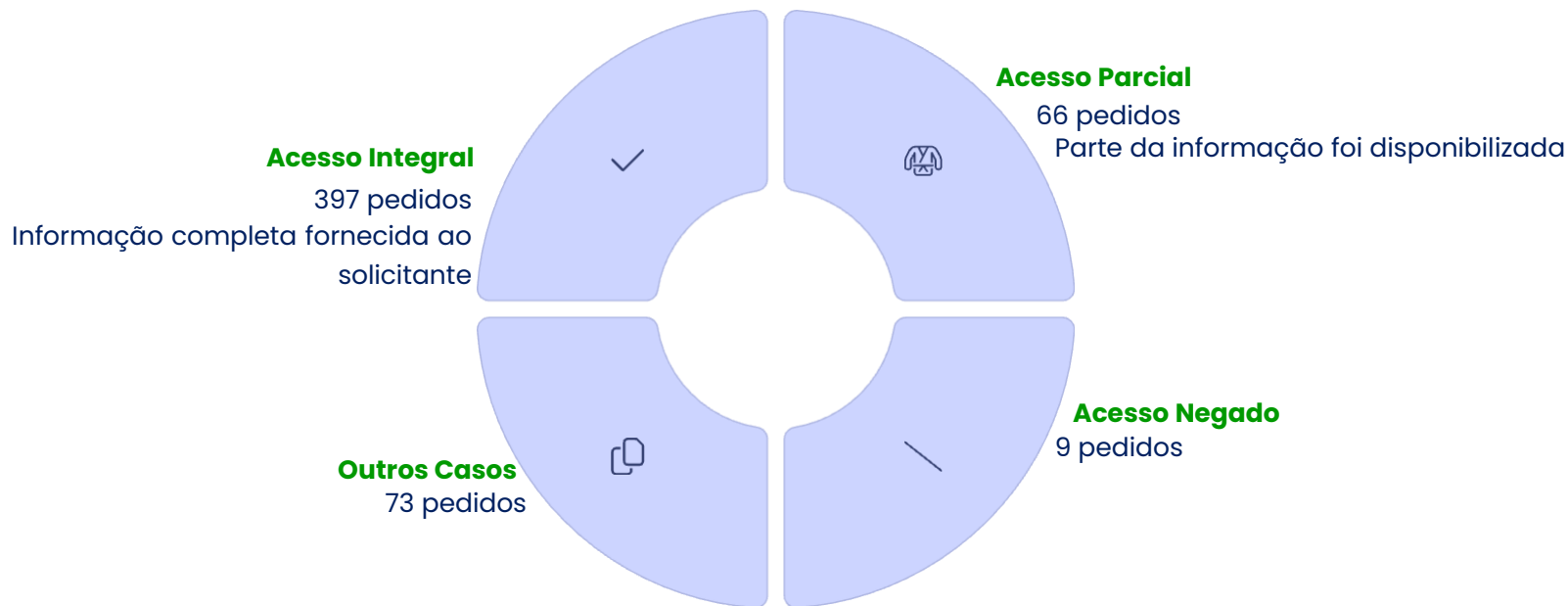
Ênfase no compromisso com dados precisos e acessíveis, com foco na melhoria da qualidade das informações.

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

Abril de 2024



### 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!



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

**1 Janeiro a julho de 2024**

+ 2.400 demandas atendidas

+ 800 atendimentos pelo WhatsApp

+ 100 cartas recebidas

**2 Principais demandas de julho de 2024**

**Habitação**  
Interesses em informações sobre o tempo e situação de propostas;  
Dados sobre financiamentos habitacionais 2014-2024;  
Histórico das políticas habitacionais desde 1985.

**Mobilidade Urbana**  
Impacto para CBRU assumir o sistema de tráfego urbano no Rio de Janeiro;  
Sugestão de como popularizar nacionalmente para evitar crises de mobilidade urbana.

**Periferias**  
Ações do MCID para reduzir desigualdade de territórios;  
Informações sobre o Programa de Regeneração Habitacional.

**Desenvolvimento Urbano**  
Ações e documentos oficiais sobre áreas de risco;  
Anexo na publicação da Portaria do Pro Cidades.

**Saneamento**  
Dados do Plano Nacional de Saneamento;  
Seleção de resultados de pesquisas da seleção do Livro Cidades Sustentáveis.

**Ações em Andamento na Ouvidoria**

**Atualização da LGPD**  
Atualizamos o site do Ministério com informações mais completas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Informações Sigilosas**  
Estamos realizando levantamento das informações sigilosas no âmbito do MCID.

**Contatos da Ouvidoria do MCID**

Entre em contato pelo e-mail [ouvidoriadecidades@mcid.gov.br](mailto:ouvidoriadecidades@mcid.gov.br)

Entre em contato pelo [Fala.BR](https://www.fala.br)

Assessoria de Comunicação (ACC) 9915-4626

Converse conosco pelo Microsoft Teams

## 2ª Edição do Guia Lilás

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

Em 09/12/2024, 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 âmbito do Governo Federal.

Combater o assédio e a discriminação é crucial para garantir um serviço público transparente, respeitoso e eficiente, atendendo às expectativas da sociedade brasileira.

O Guia Lilás é uma fonte confiável de informações e inspiração, capacitando indivíduos e organizações a agir 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), 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 1.163/2024](#), 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](#).

# 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.

**IMPORTA!**



A Ouvidoria do Ministério das Cidades (MOC) 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, desenvolvimento e fundamente para o avanço das mais importantes demandas sociais, onde os problemas podem ser identificados e ações 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.

**FalaBR**



**SUA VOZ IMPORTA!**

**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.



**Acesso à Plataforma FalaBR**

## 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.

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.

## 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.

## 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.**

**#DENUNCIESEMEDO**

① Aponte sua câmera para o QR code ou acesse [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.gov.br)



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

OUVIDORIA  
CORREGEDORIA

PROSPERA  
CIDADES

MINISTÉRIO DAS  
CIDADES

GOVERNO FEDERAL  
BRASIL  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DAS  
CIDADES

GOVERNO FEDERAL  
BRASIL  
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:

## PROSPERA CIDADES

PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO MINISTÉRIO DAS CIDADES



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.



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.



## Recursos Humanos

Realinhamento da equipe.



## Carta de Serviços

Suspensão temporária da atualização.



## Lei Geral de Proteção de Dados

Aprendizado rápido e intensivo.



## Divulgação da Ouvidoria

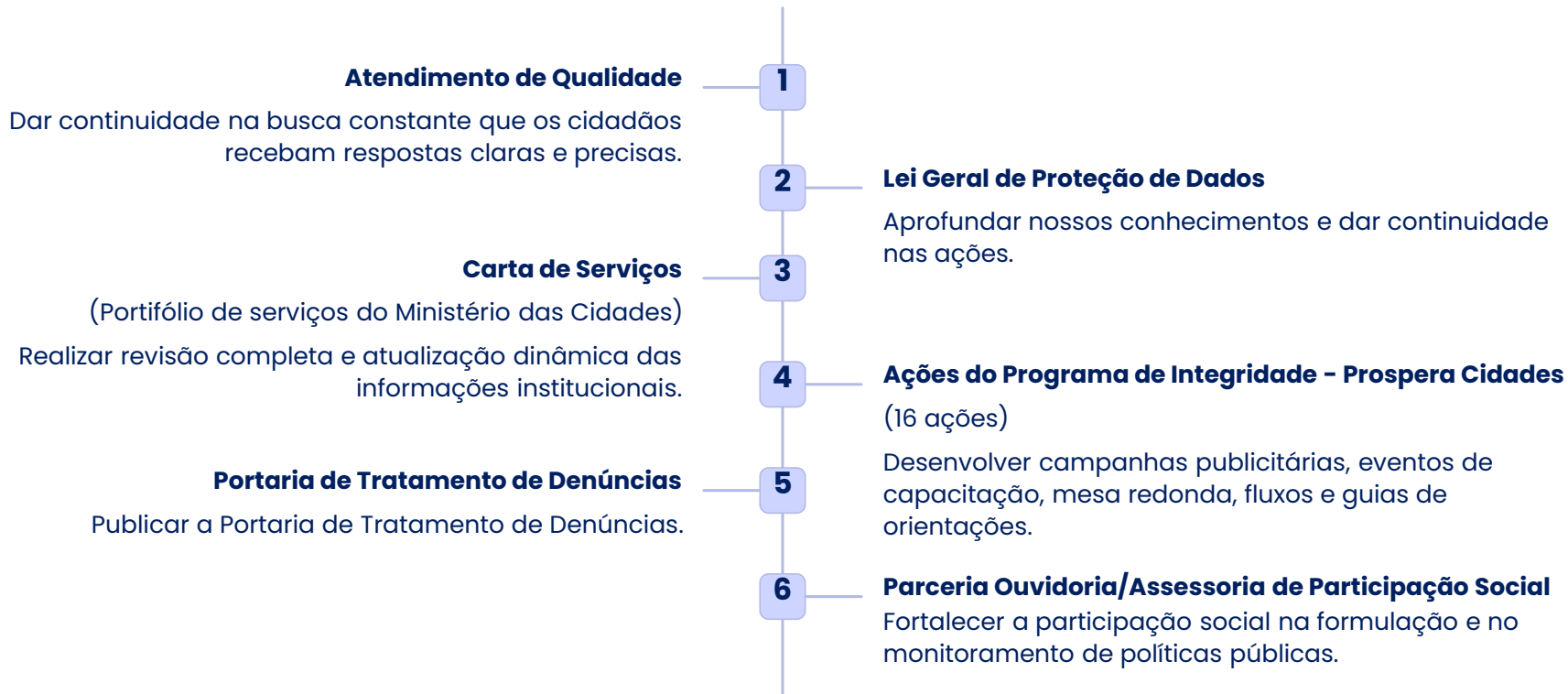
Comunicar as atividades.



# 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

