

GUIA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ASSESSORIA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL
E DIVERSIDADE | OUVIDORIA

MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL





Guia de Participação Social / Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional. Brasília: MIDR, 2026.

Publicação elaborada pela Ouvidoria e pela Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD) do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional. Coordenação institucional: Ouvidoria / Assessoria de Participação Social e Diversidade.

1. Participação social.
2. Políticas públicas.
3. Controle social.
4. Administração pública.



EQUIPE DA OUVIDORIA

PAULA EL-JAICK DE BARROS FRANCO YIDA
Ouvidora

DIOGO LEMES MARTINS
Coordenador

RICARDO LUÍS NEVES CARDOSO
Coordenador

ANDRÉ ERIK VIEIRA FREIRE
Analista Técnico Administrativo

CRISTHIAN ANDRES AGUIAR REYES MOREIRA
Analista Técnico Administrativo

DAVI SOARES SOUSA SANTOS
Assistente Administrativo

NATHALIA LUIZE FEITOSA TOBIAS
Estagiária

JOÃO VICTOR BENTES E SANTOS
Estagiário

VILMA DOS SANTOS
Técnica Secretariado

EQUIPE DA ASSESSORIA DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL E DIVERSIDADE

NATALIA MORI CRUZ
Chefa da Assessoria de Participação Social e Diversidade

DANIELA LUCIANA DA SILVA
Assessora Técnica

SIMONE LEITE DE NORONHA MARTINS
Assistente Técnica

THAÍS DUARTE DE OLIVEIRA
Analista Técnica de Políticas Sociais

DIRLENE DE CARVALHO LIMA
Técnica em Secretariado

MARIA FERREIRA SALES
Assistente Administrativo

Sumário

Apresentação pg 7

Compromisso Internacional pg 9

Participação social no Brasil pg 11

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal pg 18

O Novo Sistema Interministerial das Assessorias de Participação Social e Diversidade pg 19

Documentos referenciais recentes (2023-2025) pg 20

Política de Participação Social com Educação Popular nos Territórios (PPSEPT) pg 20

O Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal - SITAI pg 21

Sobre o que a sociedade pode participar? pg 22

A participação social no ciclo das políticas públicas pg 22

A participação dos usuários de serviços públicos pg 23

Mas o que é um Serviço Público? pg 23

Qual a diferença entre cidadão e usuário do serviço público pg 24

Portal de Serviços GOV.BR pg 24

Transformação Digital dos Serviços Públicos pg 25

Avaliação de Serviços Públicos pg 26

A experiência dos usuários no desenho e no aprimoramento de serviços públicos pg 27

Inovação a partir da experiência dos usuários pg 27

Diretrizes para o desenvolvimento e a condução de processos participativos pg 29

Diretrizes voltadas à Participação Social Ativa pg 29

Instrumentos e Quadros Operacionais de Apoio à Gestão pg 33

Checklist Operacional de Acessibilidade e Inclusão Social pg 34

Diretrizes voltadas à Participação Social Espontânea pg 35

Transparência como requisito fundamental pg 35

Recebimento e análise de demandas apresentadas de forma espontânea pg 36

Diretrizes para as respostas aos cidadãos usuários de serviços públicos pg 37

Plataformas Oficiais de Participação Social do Governo Federal pg 41

Plataforma Brasil Participativo pg 42

Procedimentos Operacionais no MIDR pg 42

Plataforma Fala.BR pg 43

Plataforma Conselho de Usuários pg 44

Algumas modalidades de Processos Participativos pg 45

Conselhos de Políticas Públicas pg 45

Conferências pg 46

Orçamento Participativo pg 46

Consulta Pública pg 46

Audiência Pública pg 47

Conselho de Usuários de Serviço Público pg 48

Procedimentos de Manifestação de Interesse Social pg 48

Pesquisas pg 50

Metodologia do Programa MEUS pg 50

Pesquisa de Satisfação pg 51

Serviço de Atendimento a Manifestações de Ouvidoria pg 53

Serviço de Informação ao Cidadão pg 55

Mediação e Conciliação pg 58

Diálogos com a Assessoria de Participação Social e Diversidade pg 58

Exemplos de boas Práticas de Mecanismos de Participação Social nas políticas do MIDR pg 59

Casos Práticos da aplicação da metodologia de Avaliação da Experiência dos Usuários no MIDR pg 61

Conclusão pg 62

Bibliografia pg 63

Anexo I pg 65



Créditos da foto: Anny Muniz.

1. Apresentação

O presente Guia de Participação Social tem a finalidade de apoiar os gestores e as gestoras do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional (MIDR) na adoção de meios efetivos para a obtenção da colaboração da sociedade, nas diversas etapas e atividades de desenvolvimento de políticas públicas.

Atender ao interesse público é o cerne de toda atuação da Administração Pública. Mecanismos de participação social, a exemplo do controle social feito pela sociedade civil, contribuem para a inserção de novas questões na agenda pública e na capacidade de influenciar decisões políticas a serem implementadas pelos órgãos públicos. Além disso, contribuem para que o processo decisório seja eficaz e assertivo, ainda mais em um contexto de escassez de recursos, da complexidade e urgência dos desafios de uma sociedade plural, diversa e com altos índices de desigualdades econômicas e sociais.

Ouvir direta e ativamente a sociedade é fundamental para fortalecer a legitimidade democrática das políticas públicas, ao garantir que decisões governamentais reflitam as demandas concretas dos diferentes territórios e grupos sociais. Essa escuta qualificada amplia a transparência, reforça a accountability (prestação de contas e responsividade) e possibilita o controle social sobre a ação estatal.

Além disso, ao reconhecer saberes plurais e incorporar experiências da sociedade civil organizada, a gestão pública inova em seus processos, ganha maior capacidade de resposta e fomenta soluções mais inclusivas e sustentáveis. Nesse sentido, conselhos, conferências, ouvidorias, mesas de diálogo e plataformas digitais de participação tornam-se instrumentos centrais de governança pública, favorecendo a construção coletiva de políticas em um Estado democrático, que busca reduzir desigualdades e ampliar direitos.

O espaço de diálogo deve ser aberto e democrático e o processo decisório precisa ser discutido e compartilhado com a sociedade, para a efetividade das políticas públicas, no sentido do interesse comum, bem como para a prevenção de riscos à integridade.

Importante ressaltar, ainda, que na estrutura social brasileira coexistem diversos estratos demográficos, delineados por características como raça, etnia, gênero, idade, classe socioeconômica, territorialidade, entre outros. Nesse contexto, a formulação e implementação de políticas públicas devem primar pela inclusão, assegurando o atendimento equitativo a todos os segmentos da população, em consonância com o princípio jurídico da isonomia.

Segundo a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), os espaços de participação social também representam estímulo ao cumprimento voluntário das exigências estabelecidas pelo poder público, por dois fatores: (1) facilidade de adaptação, uma vez que há prévia comunicação e discussão das ações e desafios necessários ao atendimento das novas regras; e (2) criação de um senso de legitimidade e propriedade compartilhada, que motiva as partes afetadas a cumprirem as exigências fixadas.

Ou seja, a consolidação de um modelo de gestão pública transparente e participativa, com amplo controle social, é fundamento básico dos Estados democráticos de direito. A participação social nos processos de governança também é princípio fundante do Estado Democrático de Direito, assegurado pela Constituição Federal de 1988, que orienta a Administração Pública a garantir transparência, controle social e efetividade dos direitos fundamentais (como os arts. 1º, 14, 37 e 204).

Diversas bases jurídicas nacionais já regem essa relação fundamental de colaboração, delineando direitos, deveres e responsabilidades, tanto para o Estado, como para os cidadãos, sob o amparo de valores e princípios democráticos, para a promoção da justiça, a igualdade e a garantia da dignidade humana.

O Brasil vem avançando em sua maturidade nesse assunto. Observa-se uma tendência crescente de vinculação dos resultados dos processos participativos com a tomada de decisão, na administração.

O Plano Plurianual (PPA) 2024-2027 evidencia essa maturidade, ao assumir a participação social como valor central, ao lado de outros pilares como democracia, diversidade, justiça social, sustentabilidade ambiental, atuação colaborativa, responsabilidade fiscal e excelência na gestão. Sua própria construção foi fruto de um processo participativo que articulou instâncias de escuta — como a plataforma digital Brasil Participativo, plenárias presenciais e o Fórum Interconselhos — com mecanismos concretos de incorporação de suas contribuições no texto normativo. Regulamentado por decreto (Decreto n.º 12.066, de 2024), o PPA estabelece também monitoramento e revisão com participação social, promovendo transparência, corresponsabilidade e controle público continuado. No mesmo sentido, a construção do Planejamento Estratégico Integrado (PEI) do MIDR prezou pela participação ativa da sociedade que, em consulta pública, informou os problemas mais relevantes e prioritários a serem solucionados no âmbito de cada uma das políticas públicas de responsabilidade da Pasta. A fim de auxiliar e impulsionar o avanço sobre a participação da sociedade na atuação do MIDR, a Ouvidoria e a Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD) apresentam o presente guia, que consiste na consolidação de mecanismos de participação social, com orientações de aplicabilidade para as diversas etapas do processo decisório.

Espera-se com esse material, propiciar às gestoras e gestores do MIDR maior compreensão da importância do diálogo social no desenho e implementação das políticas públicas de infraestrutura, segurança hídrica, proteção e defesa civil, e, em especial na Política Nacional de Desenvolvimento Regional, com o intuito de facilitar processos participativos para que se tornem rotina na forma da condução de nossas políticas.

Registramos nossos agradecimentos a nossas equipes (APSD e Ouvidoria), a pessoas que estiveram nessas equipes e colaboraram com este Guia, às áreas técnicas do MIDR que contribuíram com esse trabalho - com informações sobre boas práticas - na seara da Participação Social, ao apoio do Gabinete do Ministro e Aescom. Também agradecemos a Secretaria Nacional de Participação Social, da Secretaria Geral da Presidência da República, em nome de Clóvis Henrique Leite de Souza da Diretoria de Educação Popular/ SNPS, pelo compartilhamento de ideias e materiais que foram essenciais para a elaboração do presente Guia. Cada pessoa e unidade do órgão que colaborou, nosso muito obrigada para que esse material se concretizasse e agora seja entregue à sociedade brasileira.

Natalia Mori (Assessora de Participação Social e Diversidade) e Paula Yida (Ouvidora)

Boa leitura!

2. Compromisso Internacional

O fortalecimento da participação social na atuação do poder público dialoga com um conjunto de referências internacionais que promovem a democracia participativa.

Essas experiências reforçam o compromisso do Brasil e, por consequência, do MIDR, em adotar metodologias inovadoras e comparáveis às vigentes internacionalmente, ampliando a legitimidade e a efetividade das políticas de desenvolvimento regional e territorial.

De acordo com a Declaração e Programa de Ação de Viena, publicada pela Organização das Nações Unidas (ONU), como resultado da Conferência Mundial de Direitos Humanos de Viena, de 1993, promover a participação popular e da sociedade civil, de forma plena e inclusiva, deve ser prioridade da comunidade internacional, para garantir a promoção e a proteção dos Direitos Humanos.

Nesse sentido, em 1996, o Brasil publicou um plano de ação para melhorar a proteção e a promoção dos Direitos Humanos, que atualmente está em sua terceira versão: o Programa Nacional de Direitos Humanos 3 (PNDH3), aprovado pelo Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, que consolidou a participação social como princípio transversal dos Direitos Humanos no Brasil.

A concepção do PNDH3 vincula a democracia participativa à efetividade das políticas públicas, ao desenvolvimento sustentável e à superação das desigualdades; coloca a participação social como necessária para a universalização de direitos, a garantia plena de justiça e a dignidade. Por isso, prevê ações para o fomento e o aperfeiçoamento dos processos participativos em cada um dos seus eixos orientadores, conforme exemplificamos na tabela a seguir

Eixo Orientador	Como a participação social aparece	Exemplos de ações previstas
I – Interação democrática entre Estado e sociedade civil	Instrumento central para fortalecer a democracia participativa.	Fomentar, fortalecer e integrar conselhos; melhorar a transparência dos dados; aprimorar os mecanismos e instrumentos de participação e controle social; fortalecer ouvidorias.
II – Desenvolvimento e Direitos Humanos	Essencial em empreendimentos de grande impacto socioambiental.	Assegurar a participação e o controle social nas políticas de desenvolvimento com grande impacto socioambiental e na definição de ações mitigadoras de impactos sociais e ambientais; garantir o direito à informação do consumidor.
III – Universalizar direitos em um contexto de desigualdades	Participação igualitária como condição para eliminar desigualdades.	Apoiar o monitoramento das políticas de habitação de interesse social por conselhos, cooperativas e associações; garantir a participação ampla, igualitária, livre e acessível na vida política; viabilizar a participação de crianças e adolescentes, em conferências, tribunais, conselhos etc. que os afetem.

Eixo Orientador	Como a participação social aparece	Exemplos de ações previstas
IV – Segurança Pública, Acesso à Justiça e Combate à Violência	Transparência e participação nas políticas e no sistema de segurança pública e justiça criminal.	Assegurar a participação da sociedade civil organizada nos conselhos nacionais; implementar plano de enfrentamento à violência contra pessoa idosa, com a sociedade civil; criar ouvidorias de polícia independentes; esco- lher ouvidor com a participação da sociedade civil; fortalecer re- des de canais denúncia.
V – Educação e cultura em Direi- tos Humanos	Elemento estratégico da educa- ção em Direitos Humanos, para a produção de uma sociedade igualitária.	Implantar meios de monitora- mento, avaliação e atualização do plano nacional de educação em direitos humanos; incentivar a criação de comitês, órgãos con- sultivos e propositivos da política de educação em direitos huma- nos; apoiar iniciativas de educa- ção em direitos humanos pela so- ciedade civil organizada.
VI – Direito à Memória e à Verdade	Necessária para assegurar a pre- servação da memória e a constru- ção da cidadania.	Identificar e tornar públicos as es- truturas, os locais, as instituições e as circunstâncias relacionados à prática de violações de direitos humanos; fomentar debates e di- vulgar informações no sentido de que logradouros, atos e próprios nacionais ou prédios públicos não recebam nomes de torturadores.

Em 2009, na XI Conferência Iberoamericana de Ministros de Administração Pública e Reforma do Estado, o Brasil tornou-se signatário da Carta Iberoamericana de Participação Cidadã na Gestão Pública, assumindo o compromisso de fortalecer a participação cidadã na administração pública. O documento estabelece princípios como a garantia da igualdade de condições e a autonomia na participação, a criação de mecanismos institucionais, acessíveis e gratuitos, com uso de tecnologia, para a universalização do exercício do direito de participação, o respeito à diversidade, a corresponsabilidade entre o poder público e os cidadãos.

Destacamos também que a maturidade dos processos de participação social na atuação governamental é requisito para o ingresso do Brasil como membro da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Na publicação Diretrizes da OCDE para Processos de Participação Cidadã (2022), a OCDE esclarece que os governos devem realizar processos participativos para a formulação de políticas melhores e mais democráticas. Ao mesmo tempo, alerta que não devem ser realizados quando as contribuições da sociedade não puderem influenciar significativamente a tomada de decisão. Além disso, apresenta diretrizes importantes como a transparência do processo participativo, a comunicação do resultado final, o envio de justificativa sobre contribuições não aproveitadas e a adequação dos métodos e procedimentos de participação ao público-alvo e aos objetivos pretendidos.

Pelo Relatório de Integridade da OCDE sobre o Brasil 2025, a OCDE destaca o compromisso do Brasil com a transparência e pelo uso de ferramentas inovadoras de participação social. Porém, orienta que sejam ampliadas as oportunidades de participação social e que sejam melhorados, entre outros, o uso das exceções legais ao acesso às informações públicas, a padronização das páginas de transparência das organizações públicas e os impactos e os procedimentos de acompanhamento e feedback dos processos participativos.

O fomento à participação cidadã também é objetivo da Parceria para Governo Aberto (OGP), firmada entre governos, sociedade civil, empresas, entre outros. Nesse sentido, os países participantes, como o Brasil, assinam uma Declaração de Governo Aberto, que inclui o compromisso com a participação pública no processo decisório e na formulação de políticas. Para o cumprimento dos compromissos firmados, são pactuados planos de ação, elaborados com a participação da sociedade civil, cuja implementação é acompanhada pelos membros da OGP. Dentre os compromissos firmados no 6º Plano de Ação Nacional, desenvolvido para o período de 2023-2027, destacamos os de aperfeiçoar e disseminar instrumentos de participação e controle social, de melhorar a qualidade de dados para o controle social e de fomentar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

A maturidade da democracia participativa, portanto, é fundamental para a assertividade do processo decisório, a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva, a prevenção de desvios de conduta e atos de corrupção e o fortalecimento da imagem positiva do país perante a comunidade internacional.

3. Participação social no Brasil

Inicialmente, vamos entender melhor o conceito de participação social. Na visão da Secretaria-Geral da Presidência, a participação social é entendida como um instrumento central e estruturante da governança democrática, que se materializa por meio da coordenação e articulação das relações políticas entre o Estado e a sociedade civil, assegurando que a sociedade participe ativamente na elaboração, execução, monitoramento e avaliação das políticas públicas.

Conforme orienta a Ouvidoria-Geral da União, o fortalecimento do controle social, da participação cidadã e dos mecanismos de escuta ativa constitui elemento fundamental para o aprimoramento contínuo dos serviços e das políticas públicas.

Importante ressaltar, que além de contribuir para uma gestão pública mais eficiente, assertiva, responsável e íntegra, a participação social na atuação de governos constitui elemento fundamental para a consolidação da democracia.

A preocupação do Estado brasileiro com a qualidade do atendimento prestado aos seus usuários ganhou status constitucional apenas em 1998, com a Emenda Constitucional nº 19, que alterou o art. 37 da Constituição Federal para determinar, em seu § 3º, que a lei disciplinaria as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta — regulando, em especial, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos e assegurando a manutenção de canais de atendimento e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade desses serviços.

A Constituição Federal de 1988 (CF/88) garante o direito da sociedade de participação na atuação governamental em diversos dispositivos, dentre os quais destacamos:

- Art. 1º, parágrafo único: estabelece que a participação popular deve ser exercida tanto por meio de representantes eleitos como diretamente.
- Art. 5º, inciso XIV: assegura o direito de acesso à informação.
- Art. 5º, inciso XXXIV: assegura os direitos de petição e de obtenção de certidões, junto ao Poder Público.
- Art. 5º, LXXIII: possibilita que todo cidadão possa propor ação popular, com o objetivo de anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural.

- Art. 14: traz como instrumentos de soberania popular o sufrágio universal, o plebiscito, o referendo e a iniciativa popular.
- Art. 29, XII: prevê a cooperação das associações representativas no planejamento municipal.
- Art. 37, §3º: estabelece a participação do usuário na administração pública direta e indireta, mediante a apresentação de reclamações em relação à prestação de serviços públicos, a avaliação periódica da qualidade dos serviços, o acesso às informações, a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.
- Art. 37, §16º: traz a obrigatoriedade de órgãos e entidades da administração pública realizarem avaliações das políticas públicas e de divulgarem os resultados.
- Art. 58, § 2º, III: prevê a realização de audiências públicas com entidades da sociedade civil, pelas comissões do Congresso Nacional e suas Casas.
- Art. 193, parágrafo único: estabelece que o Estado deve assegurar a participação da sociedade nos processos de formulação, monitoramento, controle e avaliação de políticas sociais.
- Art. 194, parágrafo único, VII: estabelece o caráter democrático e descentralizado da administração da seguridade social, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados.
- Art. 198, III: coloca a participação da comunidade como diretriz para a organização do Sistema Único de Saúde.
- Art. 204, II: estabelece a participação da população, por meio de organização representativas, na formulação das políticas e no controle das ações de assistência social.
- Art. 206, VI: estabelece que o ensino público deve ser ministrado tendo a gestão democrática como princípio.
- Art. 216-A: institui processo de gestão e promoção conjunta de políticas públicas de cultura, democráticas e permanentes, pactuadas entre os entes da Federação e a sociedade.
- Art. 231, § 3º: determina a escuta das comunidades indígenas afetadas por políticas de aproveitamento de recursos hídricos e de pesquisa e lavra de riquezas minerais.

A partir desse marco, uma sequência de normas foi paulatinamente dando corpo a essa previsão constitucional e estruturando mecanismos de participação, transparência, avaliação e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Destacamos alguns desses normativos na tabela a seguir:

LEI	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)	Estabeleceu os procedimentos a serem observados pelo poder público para assegurar o acesso à informação, fortalecendo a transparência e constituindo instrumento fundamental para o exercício da participação e do controle social.
LEI Nº 13.019, DE 31 DE JULHO DE 2014 (Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC)	Estabeleceu regras para as parcerias entre a Administração Pública e organizações da sociedade civil na realização de projetos e atividades de interesse público.

LEI	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 (Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços públicos)	Representou um marco de consolidação do arcabouço normativo sobre a participação e a defesa dos usuários de serviços públicos, estruturando-se em quatro eixos fundamentais: a explicitação dos direitos aos usuários; o fortalecimento do papel das ouvidorias na promoção e defesa desses direitos; o dever de publicação da Carta de Serviços ao Usuário, como instrumento para a transparência sobre os requisitos, as etapas e demais informações relevantes acerca dos serviços públicos prestados; e a instituição de mecanismos de participação social, como a avaliação dos serviços e os Conselhos de Usuários.
LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
LEI Nº 13.848, DE 25 DE JUNHO DE 2019	dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras e prevê a realização de consulta ou audiência pública em apoio ao processo decisório sobre atos normativos de interesse geral de agentes econômicos, consumidores ou usuários de serviços.
LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 (Lei do Governo Digital)	Estabeleceu princípios, regras e instrumentos para promover o aumento da eficiência da Administração Pública por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão, além de assegurar direitos específicos aos usuários de serviços públicos digitais.
LEI Nº 15.263, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2025	Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

DECRETO	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
DECRETO Nº 3.507, DE 13 DE JUNHO DE 2000	Definiu diretrizes para o estabelecimento de padrões de qualidade para o atendimento prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública federal e instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos.
DECRETO Nº 5.378, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2000	Criou o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização — o Gespública, com a finalidade de promover a melhoria da qualidade dos serviços públicos e o aumento da eficiência e da eficácia da gestão pública.
DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009	Instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, instrumento destinado a informar os usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, bem como sobre as condições e os padrões de atendimento.
DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012	Regulamentou a Lei de Acesso à Informação – LAI e disciplinou os procedimentos para a garantia do acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Federal, incluindo a organização e o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.
DECRETO Nº 8.726, DE 27 DE ABRIL DE 2016	Regulamentou a Lei nº 13.019/2014, estabelecendo procedimentos e mecanismos para a realização de parcerias entre a Administração Pública Federal e as organizações da sociedade civil.

DECRETO	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
DECRETO Nº 8.936, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016	Trouxe a digitalização como eixo estruturante para a melhoria serviços ofertados para a sociedade e instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, marco na evolução dos serviços públicos digitais e na estruturação da atual plataforma Gov.br. A iniciativa contribuiu para o aperfeiçoamento dos serviços por meio do uso da tecnologia, tornando-os mais simples, acessíveis, previsíveis e seguros.
DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017	Regulamentou dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e promoveu avanços importantes para a simplificação do atendimento aos usuários, bem como dos requisitos e procedimentos para a obtenção de serviços públicos. Além disso, instituiu a Carta de Serviços ao Usuário como instrumento de transparência, reunindo as informações sobre os serviços públicos oferecidos e as condições para seu acesso, e previu a realização de pesquisas de satisfação destinadas a avaliar a efetividade dos serviços sob a perspectiva dos usuários e a subsidiar a tomada de decisões com base e evidências.
DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018	Regulamentou a Lei nº 13.460/2017, estabelecendo procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e instituindo o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019	Estabeleceu medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e irregularidades praticados contra órgãos e entidades da Administração Pública federal, atribuindo às ouvidorias a responsabilidade pelo recebimento das denúncias e pela proteção dos elementos de identificação dos denunciantes, com restrição de acesso pelo prazo de cem anos.
DECRETO Nº 10.160, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2019	Instituiu a Política Nacional de Governo Aberto, no âmbito do Poder Executivo federal estabelecendo, entre suas diretrizes, a promoção da participação social nos processos decisórios.

DECRETO	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
DECRETO Nº 10.411 DE 30 DE JUNHO DE 2020	Regulamentou a análise do impacto regulatório e prevê a realização de consultas públicas em apoio à tomada de decisão.
DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 (Estratégia de Governo Digital)	Estabeleceu iniciativas e objetivos estratégicos para orientar a transformação digital da Administração Pública Federal e oferecer à sociedade serviços públicos digitais mais simples, intuitivos, acessíveis, integrados e seguros. Instituiu, ainda, instrumentos de planejamento e uma estrutura de governança voltados à implementação da Estratégia.
DECRETO Nº 11.529, DE 16 DE MAIO DE 2023	Instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, tendo, entre suas diretrizes, a promoção da participação da sociedade na formulação, na execução e no monitoramento das políticas públicas e no controle da aplicação dos recursos públicos.
DECRETO Nº 11.406, DE 31 DE JANEIRO DE 2023	Instituiu o Conselho de Participação Social da Presidência da República como instância de assessoramento do Presidente da República, destinada a fortalecer o diálogo e a interlocução com organizações da sociedade civil e representantes de movimentos sindicais e populares, bem como a promover a participação social na execução de políticas públicas.
DECRETO Nº 12.198, DE 24 DE SETEMBRO DE 2024 (Estratégia de Governo Digital 2024-2027)	Instituiu a Estratégia Federal de Governo Digital para orientar a Administração Pública Federal na adoção de tecnologias digitais, no período de 2024 a 2027, com vistas à oferta de políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples e acessíveis aos cidadãos.

No âmbito do governo federal, o Sistema Nacional de Ouvidorias, coordenado pela Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU), e o Sistema de Assessorias de Participação Social e Diversidade, coordenado pela Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR), são os órgãos responsáveis por orientarem e supervisionarem as ações de participação social.

No MIDR, essas unidades setoriais do Sistema Nacional de Ouvidorias e do Sistema de Participação Social do Governo Federal são as responsáveis por apoiarem os gestores da Pasta no estabelecimento de interações genuínas e significativas com a população, que contribuam com o alcance dos melhores resultados no desenvolvimento, no monitoramento e na fiscalização de políticas públicas.

Nesse sentido, a Ouvidoria e a Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD), do MIDR, desenvolveram o presente Guia de Participação Social, para que os gestores da Pasta disponham de informações consolidadas sobre a legislação aplicada, mecanismos participativos, sistemas informatizados e orientações de boas-práticas de organismos internacionais, assim como dos órgãos centrais de supervisão da participação social do governo federal.



3.1. O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv

A Lei nº 13.460/2017 e seus regulamentos fortaleceram o papel das ouvidorias públicas como instâncias de promoção e proteção dos direitos dos usuários de serviços públicos e ampliaram suas atribuições para assegurar a efetividade da participação social na atuação governamental.

Dentre as atribuições conferidas às ouvidorias públicas, destacam-se:

- 1º promover a participação do usuário na Administração Pública;
- 2º acompanhar e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos, com vistas a assegurar sua efetividade;
- 3º auxiliar na prevenção e na correção dos atos incompatíveis com os princípios éticos e legais;
- 4º propor medidas para a defesa dos direitos dos usuários;
- 5º receber, analisar e responder às manifestações dos cidadãos e usuários de serviços públicos, zelando pela sua efetiva resolução; e
- 6º promover a mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública.

Com o objetivo de promover a qualidade, a efetividade e a coordenação das atividades de ouvidoria no âmbito da Administração Pública federal, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, estruturado da seguinte forma:

- Órgão central: Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, com a responsabilidade de promover a orientação normativa e a supervisão técnica das unidades setoriais.
- Unidades setoriais: unidades dos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

No desempenho das suas atribuições como órgão central do SisOuv, a Ouvidoria-Geral da União disponibiliza diversos materiais, orientações e ferramentas destinados a apoiar o desenvolvimento técnico das ouvidorias setoriais e o aprimoramento dos processos de participação e controle social, dentre os quais destacam-se:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR: plataforma desenvolvida e mantida pela Ouvidoria-Geral da União para o registro, o tratamento e o acompanhamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, de forma segura, acessível e integrada, promovendo a articulação entre as ouvidorias do Poder Executivo Federal e de outros entes e Poderes da Federação;
- Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos: plataforma desenvolvida e mantida pela Ouvidoria-Geral da União para a realização de pesquisas de avaliação de serviços públicos;
- Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: instrumento de referência destinado a orientar e promover o aperfeiçoamento e o desenvolvimento contínuos das ouvidorias;
- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO: cursos ofertados em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, voltados ao desenvolvimento e ao aperfeiçoamento das competências necessárias à atuação em ouvidorias públicas, com emissão de certificação em Ouvidoria Pública; e
- Mentoria MEUS: programa de mentoria prática voltado à aplicação de metodologia desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União para avaliar a experiência dos usuários, identificar problemas e oportunidades de melhoria e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos.

3.2. O novo Sistema Interministerial das Assessorias de Participação Social e Diversidade

O Decreto nº 11.363/2023 atribuiu à Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR) a coordenação da política e do sistema nacional de participação social. Entre suas atribuições estão a criação e o monitoramento de instâncias de diálogo, a promoção de parcerias com a sociedade civil, o incentivo a processos de educação popular e a implementação de mecanismos participativos em órgãos do Executivo federal. Em complemento, o Decreto nº 11.407/2023 instituiu o Sistema de Participação Social, com a seguinte estrutura:

- **Órgão central: Secretaria-Executiva da SGPR.**
- **Órgãos setoriais: Assessorias de Participação Social e Diversidade (APSD) dos ministérios e unidades responsáveis pela participação social em cada órgão.**

Esse sistema, coordenado nacionalmente pela SGPR, reúne regularmente as APSD, vinculadas diretamente aos Gabinetes Ministeriais, para articular diretrizes e práticas comuns. No caso do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), o Decreto nº 12.504/2025 define as atribuições da APSD, que incluem:

- **Fortalecer o diálogo com a sociedade civil organizada;**
- **Promover a representatividade social e a igualdade de gênero, raça e etnia;**
- **Assessorar o Ministro na promoção da participação social e da diversidade;**
- **Coordenar diálogos entre governo e sociedade civil;**
- **Representar o Ministério em agendas relacionadas a sua área de atuação;**
- **Integrar o Sistema Federativo de Participação Social, sob coordenação da SGPR.**



3.2.1. Documentos referenciais recentes (2023–2025)

A SGPR liderou a criação de dois documentos referenciais para fortalecer a participação social nas políticas públicas:

1. **Relatório do Grupo de Trabalho Técnico (GTT)** – Instalado em novembro de 2023, com a participação de 30 ministérios, coordenado pela Secretaria Nacional de Participação Social (SNPS). Seu objetivo foi diagnosticar e propor diretrizes para colegiados, conselhos e conferências nacionais, incluindo inovações institucionais e normativas. O MIDR, por meio da APSD e da Ouvidoria, participou deste processo. O relatório final (2024) apresentou recomendações para a gestão e a articulação dos espaços participativos. “O momento vivido a partir de 2023 se caracteriza por um renovado interesse em resgatar e promover a participação social como processo fundamental para a construção de um Brasil mais justo e democrático. Essa prioridade se traduz em ações concretas como a criação do Sistema Nacional de Participação Social e do Conselho de Participação Social, o fortalecimento das conferências nacionais, a reconstrução dos conselhos de políticas públicas, a implementação de plataformas digitais como o Brasil Participativo, a promoção da educação popular e o apoio à organização da sociedade civil.” (Relatório do GTT, p. 8)
2. **Marco de Referência da Educação Popular para as Políticas Públicas** – Publicado pela SGPR, consolida a contribuição da educação popular na democratização das políticas públicas, no fortalecimento da participação social e na ampliação da democracia participativa. (Disponível em: Marco de Referência da Educação Popular).



3.2.2. Política de Participação Social com Educação Popular nos Territórios (PPSEPT)

No mesmo período, o GT sobre Territórios e Políticas Territoriais analisou os desafios da territorialização das políticas públicas e sistematizou experiências bem-sucedidas. Como resultado, foi proposta a **Política de Participação Social com Educação Popular nos Territórios (PPSEPT)**, a primeira iniciativa da SNPS aprovada com programa próprio no PPA, garantindo dotação orçamentária.

Entre 2023 e 2025, foram articuladas **Redes de Educadores Populares** em todas as regiões do país, organizados **Fóruns de Participação Social** em todas as 27 unidades federativas e iniciada a construção de **Núcleos Territoriais de Participação Social com Educação Popular**, em territórios como a Maré (RJ) e o Marajó (PA). Esse processo resultou, em março de 2025, na criação do **Programa de Articulação da Participação Social nos Estados, Distrito Federal e Territórios**, instituído por decreto ministerial, configurando-se como o primeiro programa executado diretamente pela SNPS.

3.3. O Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – SITAI

Além do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv e do Sistema Interministerial das Assessorias de Participação Social e Diversidade, é importante mencionar também o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal – SITAI.

O SITAI foi instituído pelo Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, juntamente com a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, com o objetivo de fortalecer as práticas de integridade, transparência e acesso à informação no âmbito do governo federal.

A transparência e o acesso à informação são pilares fundamentais da democracia. Afinal, não é possível falar em participação ou controle social na atuação governamental se as informações disponíveis não forem adequadas, completas, acessíveis e compreensíveis.

Por isso, o direito de obter informações dos órgãos públicos é assegurado pela Constituição Federal de 1988.

A fim de assegurar o exercício desse direito, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que regulamentou o direito constitucional de acesso à informação, estabeleceu as seguintes diretrizes a serem observadas pela Administração Pública:

- publicidade como regra e sigilo como exceção: as informações públicas devem estar acessíveis e disponíveis a todos, salvo nos casos em que a Lei determine o sigilo.
- divulgação ativa de informações: as informações de interesse público devem ser divulgadas mesmo quando não houver solicitação.
- uso de recursos tecnológicos: devem ser utilizados recursos tecnológicos para facilitar e ampliar o acesso às informações.
- promoção da cultura da transparência: devem ser realizadas ações que estimulem a transparência e a prestação de contas na Administração Pública.
- fortalecimento do controle social: devem ser oferecidos meios para que a sociedade possa acompanhar e fiscalizar a gestão pública e a aplicação de recursos públicos com segurança e facilidade.

Vale ressaltar que a LAI determina que os órgãos e entidades públicas devem assegurar o acesso a informações primárias, íntegras, autênticas e atualizadas, por meio de procedimentos objetivos e ágeis e em linguagem de fácil compreensão.

A LAI também determinou a criação do Serviço de Informações ao Cidadão, exercido no Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional pela Ouvidoria, com a responsabilidade de promover o atendimento aos pedidos de acesso à informação.



4. Sobre o que a sociedade pode participar?

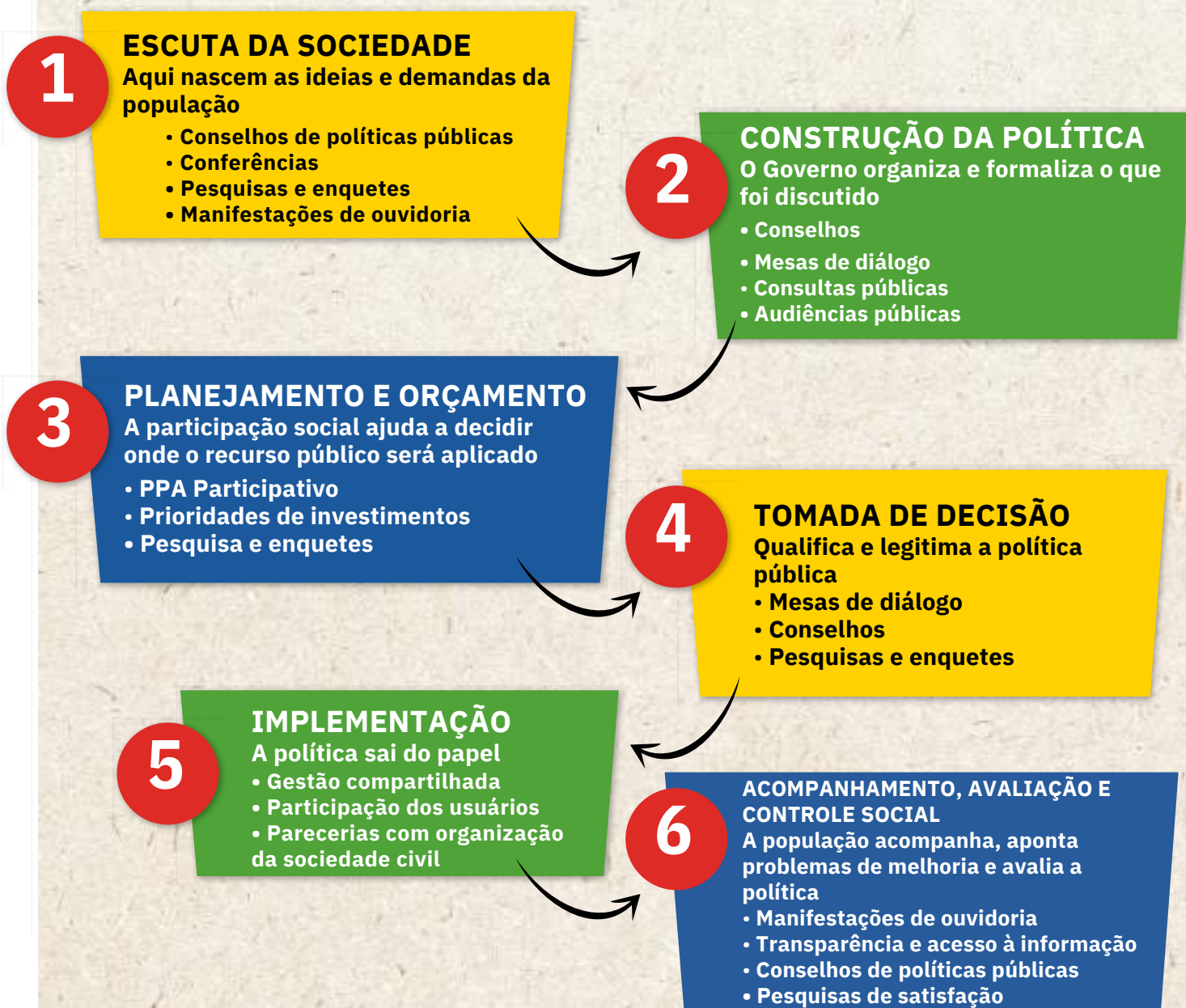
- No desempenho de suas competências, a Administração Pública federal desenvolve políticas públicas, presta serviços e realiza diversas ações para atender às necessidades da sociedade e promover o desenvolvimento do país.

4.1. A participação social no ciclo das políticas públicas

A participação social pode ocorrer em todas as etapas do ciclo das políticas públicas, contribuindo para que a atuação governamental esteja alinhada às reais necessidades da população.

O quadro abaixo exemplifica formas como a sociedade pode contribuir em cada fase desse processo:

Participação social na elaboração de uma política pública do Governo Federal



Em todas as etapas, portanto, pode-se utilizar dos diversos mecanismos de promoção ou incentivo à participação, a depender do objetivo pretendido. Pode-se buscar por exemplo:

- opiniões: manifestações sobre alternativas, prioridades, regras relativas a um processo decisório;
- sugestões em minutas: contribuições para documentos em elaboração, tais como planos, políticas, programas, projetos e normas;
- denúncias: relatos sobre condutas irregulares ou ilegais de agentes públicos; e
- avaliação de resultados: opinião sobre o impacto de decisões tomadas ou ações realizadas.

4.2. A participação dos usuários de serviços públicos

Entre os diferentes objetos que podem ser submetidos à participação social, destacam-se os serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, à população pela Administração Pública.

A participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos é assegurada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e por seus regulamentos, que estabelecem direitos aos usuários e mecanismos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas para a garantia desses direitos.

A Lei estabelece, entre outras disposições, que os serviços públicos sejam prestados de forma adequada, com a observância de princípios relacionados, especialmente, à:

- previsibilidade e transparência: disponibilização de informações claras sobre prazos, requisitos, normas e procedimentos;
- simplicidade: facilitação da obtenção e da utilização dos serviços; e
- conduta adequada dos agentes públicos: atuação ética, respeitosa e compatível com os direitos dos usuários.

4.2.1. Mas o que é um Serviço Público?

Nem toda atividade administrativa do Estado constitui, em sentido estrito, um serviço público. Uma política pública, por exemplo, pode se desdobrar em diversos serviços específicos, mas não se confunde com eles.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu art. 2º, inciso II, define serviço público como atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

A legislação também estabelece a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento destinado a conferir transparência e previsibilidade à prestação dos serviços públicos. A Carta deve apresentar informações claras e precisas sobre os serviços, como requisitos, etapas, prazos, formas de acesso e canais para manifestações.

Nesse contexto, é importante distinguir o conceito amplo de serviço público, da prestação de serviços que pode ser realizada individualmente aos usuários, a partir de requisitos e processo padronizados.

No conceito amplo, estão incluídos os serviços gerais ou indivisíveis, prestados em benefício de toda a coletividade e que não podem ser individualizados para cada usuário. São exemplos os serviços de segurança pública e de manutenção de vias e espaços públicos.

Já na perspectiva da prestação individualizada ao usuário, o serviço público pode ser compreendido como um processo organizado e padronizado para a entrega de um produto, benefício ou resultado, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre o poder público e os usuários.

Nesses casos, é possível identificar o usuário, acompanhar as diferentes etapas da prestação e verificar o resultado entregue. São exemplos a emissão de certidões e a obtenção de autorizações para utilização de bens públicos.

Cinco características ajudam a identificar, na prática, se determinada atividade se enquadra nesse conceito de serviço público:

1. **Interação:** existe uma ou mais interações entre o usuário e o órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço.
2. **Personalização:** cada usuário recebe o serviço de forma particular e individualizada.
3. **Suficiência:** o processo começa com o pedido do usuário e termina com a entrega do objeto solicitado ou com a resposta definitiva de que o usuário não tem direito.
4. **Processo padronizado:** existem requisitos, etapas e procedimentos definidos que orientam a prestação do serviço e que devem ser observados para a obtenção do objeto do pedido.
5. **Usuário externo:** trata-se de atividade finalística do órgão ou entidade, destinada a atender pessoas, empresas ou outros órgãos e entidades, que reúnam os requisitos necessários.

Em síntese, a prestação de um serviço público pode ser compreendida como uma jornada que se inicia a partir de uma necessidade ou demanda do usuário e se desenvolve por meio de uma sequência de interações e procedimentos.

Essa perspectiva permite identificar os diferentes pontos de contato entre o usuário e o poder público e, consequentemente, os momentos em que podem ser observadas dificuldades, necessidades e oportunidades de melhoria do serviço.

4.2.2. Qual a diferença entre cidadão e usuário de serviço público

Ao tratar de participação social na atuação governamental, é importante destacar que o público-alvo de um serviço público não será necessariamente composto apenas por cidadãos brasileiros, podendo ser prestados a pessoas físicas ou jurídicas que mantenham diferentes formas de relação com o Estado.

Nesse contexto, os termos cidadão e usuário possuem sentidos distintos e complementares. Enquanto o primeiro está relacionado à condição político-jurídica da pessoa perante o Estado, o segundo está relacionado à utilização, efetiva ou potencial, de determinado serviço público.

O cidadão, em sentido político e jurídico, é a pessoa que possui a condição de cidadania, exerce direitos e está sujeita a deveres perante o Estado. Já o usuário de serviço público é a pessoa física ou jurídica que utiliza ou pode utilizar determinado serviço público. Por essa razão, podem ser usuários, conforme as características do serviço, cidadãos brasileiros, estrangeiros, empresas, organizações da sociedade civil ou outras organizações.

4.2.3. Portal de Serviços do GOV.BR

O inciso IV, do art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece que a Carta de Serviços ao Usuário deva ser publicada no Portal de Serviços do Gov.br.

O Portal constitui, portanto, o ambiente principal de divulgação dos serviços públicos federais, reunindo informações sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades e padronizando sua apresentação.

Essa organização facilita o acesso às informações e contribui para que os usuários conheçam, previamente, os requisitos, as etapas, os prazos, as formas de acesso e os demais aspectos relacionados à prestação dos serviços.

Os números do Portal evidenciam a dimensão dessa centralização: reúne mais de 200 órgãos e entidades e mais de 5.600 serviços disponibilizados, dos quais 93% já são oferecidos de forma digital.

A digitalização dos serviços, contudo, não constitui um fim em si mesma. Nos termos do inciso XVIII, do art. 3º da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário constitui princípio e diretriz do Governo Digital e da eficiência pública.

Nesse contexto, a digitalização deve estar associada à melhoria da prestação dos serviços, contribuindo para tornar as informações mais acessíveis, claras e previsíveis e para facilitar o cumprimento, pelos usuários, das etapas necessárias à obtenção dos serviços.

Para que a Carta de Serviços ao Usuário cumpra sua função, as informações disponibilizadas devem ser periodicamente revisadas e aprimoradas, de modo a acompanhar as mudanças na prestação dos serviços e as necessidades dos usuários. Esse processo pode envolver:

- simplificação da linguagem e das informações disponibilizadas;
- adequação dos formatos e das formas de apresentação;
- revisão da categorização e da organização dos serviços, inclusive com a identificação de serviços que possam ser integrados, desmembrados ou reestruturados; e
- melhoria e redesenho dos próprios serviços, quando a análise das informações e das experiências dos usuários indicar essa necessidade.

Manter a Carta de Serviços atualizada, portanto, não se limita ao cumprimento de uma obrigação de publicação. Constitui parte do compromisso permanente da Administração Pública com a transparência, a acessibilidade e a qualidade da prestação dos serviços públicos.

4.2.4. Transformação Digital dos Serviços Públicos

A Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD), instituída pelo Decreto N° 12.198, de 24 de setembro de 2024, estabeleceu a elaboração do Plano de Transformação Digital – PTD pelos órgãos e entidades do Governo Federal, como instrumento de planejamento das ações de transformação digital para a modernização da Administração Pública.

O PTD tem, entre suas finalidades, orientar a incorporação de tecnologias digitais para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos aos usuários, mediante ações voltadas a:

- **simplificar** o acesso a serviços públicos por canais digitais;
- **reduzir** a burocracia e integrar bases de dados;
- **garantir** segurança, privacidade e acessibilidade da informação; e
- **promover** a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos.

A implementação dessas ações é acompanhada pela Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, que também disponibiliza soluções e ferramentas destinadas a apoiar a transformação e a melhoria dos serviços digitais, entre as quais se destacam:

- **Login Único:** solução de identificação e autenticação que permite ao usuário acessar os serviços públicos digitais utilizando uma única conta, simplificando o acesso e reduzindo a necessidade de múltiplos cadastros;
- **Integração e interoperabilidade de dados:** mecanismos que permitem a comunicação e o compartilhamento de dados entre sistemas e bases de dados governamentais, inclusive por meio de APIs, possibilitando o intercâmbio automatizado de informações entre órgãos e entidades e contribuindo para reduzir a necessidade de o usuário fornecer repetidamente informações que já estejam disponíveis ao poder público.
- **Design System:** conjunto de padrões e componentes de interface destinados a promover maior consistência e uniformidade na experiência dos usuários com os serviços públicos digitais;
- **Central de Qualidade:** espaço destinado a apoiar gestores públicos na avaliação e no aprimoramento da qualidade dos serviços digitais;
- **Libras:** ferramenta que traduz conteúdos digitais em português para Libras, contribuindo para ampliar a acessibilidade dos serviços públicos digitais às pessoas surdas; e

- **Assinatura Eletrônica:** solução que permite a assinatura de documentos em meio digital, facilitando a realização de procedimentos e reduzindo a necessidade de etapas presenciais.

4.2.5. Avaliação de Serviços Públicos

Se a Carta de Serviços confere transparência às informações sobre os serviços oferecidos pelo Estado, a avaliação permite verificar, com base em evidências, como esses serviços são efetivamente prestados, como são percebidos pelos usuários e em que medida respondem às suas necessidades e expectativas.

O dever de avaliar os serviços públicos está previsto no art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece os seguintes aspectos a serem considerados na avaliação:

- I. a satisfação dos usuários com os serviços prestados;
- II. a qualidade do atendimento prestado aos usuários;
- III. o cumprimento dos compromissos e dos prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. a quantidade de manifestações dos usuários; e
- V. as medidas adotadas pela Administração Pública para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

No âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), o art. 67 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, orienta a avaliação continuada dos serviços públicos por meio de:

- I. processamento e análise dos dados agregados referentes às manifestações de usuários recebidas por meio da Plataforma Fala.BR;
- II. recebimento e análise de dados acerca da prestação dos serviços e das interações dos usuários durante o uso dos serviços;
- III. recebimento e análise de dados das pesquisas de satisfação do usuário; e
- IV. realização de pesquisas específicas, considerando as particularidades dos serviços prestados e de seus usuários, no termos do art. 23 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A combinação dessas fontes — manifestações espontâneas, dados de utilização, pesquisas de satisfação e pesquisas específicas — permite construir uma visão mais ampla da experiência do usuário. Cada fonte revela aspectos diferentes da prestação do serviço e, quando analisadas conjuntamente, pode oferecer evidências mais consistentes para identificar problemas, compreender suas causas e orientar oportunidades de melhoria.

Nesse contexto, destaca-se também a Portaria SGD/MGI nº 1.083, de 14 de fevereiro de 2025, que dispõe sobre a avaliação da satisfação dos usuários, os padrões de qualidade, o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos e o autodiagnóstico da qualidade de serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Nos termos do art. 8º, os serviços públicos devem ser avaliados pelos usuários quanto à satisfação percebida em função das múltiplas dimensões de sua experiência com o serviço.

Além disso, estabelece o dever de os órgãos e entidades utilizarem a ferramenta de pesquisa de satisfação do Portal Gov.br e monitorarem continuamente os resultados das avaliações, utilizando-os para o aperfeiçoamento dos serviços.

A avaliação de serviços, portanto, constitui instrumento de gestão relevante para:

- **subsidiar o planejamento e a tomada de decisão baseada em evidências**, reduzindo a dependência de percepções ou hipóteses não verificadas;
- **monitorar o desempenho dos serviços**, acompanhando resultados e identificando variações, problemas e aspectos que demandem atenção, de modo a subsidiar ações tempestivamente voltadas à manutenção e ao aprimoramento da qualidade;
- **identificar oportunidades de inovação**, a partir das dificuldades e necessidades observadas na utilização dos serviços; e
- **promover a melhoria contínua dos serviços**, por meio de ciclos sucessivos de avaliação, aprendizagem e aperfeiçoamento.

4.2.6. A experiência dos usuários no desenho e no aprimoramento de serviços públicos

Avaliar a experiência dos usuários (User Experience – UX) consiste em buscar compreender como as pessoas percebem e vivenciam sua interação com um serviço, com o objetivo de identificar oportunidades de aprimoramento nos diferentes aspectos de sua prestação.

Nessa abordagem, são considerados aspectos da prestação do serviço como acessibilidade, facilidade de uso, clareza das informações, adequação dos procedimentos e satisfação ao longo da jornada. Incorporar a perspectiva do usuário ao desenho e ao aprimoramento dos serviços públicos significa partir de perguntas como:

Os usuários sabem que o serviço existe e conseguem acessá-lo facilmente?

As informações, os canais e os requisitos são claros e acessíveis?

As etapas do serviço são simples, claras e adequadas às necessidades do usuário?

Há barreiras, etapas desnecessárias ou outras dificuldades ao longo da jornada?

O serviço atende às necessidades e expectativas dos usuários?

Que mudanças poderiam melhorar a experiência e os resultados do serviço?

Utilizar os resultados da avaliação da experiência dos usuários no desenho e no aprimoramento dos serviços públicos pode contribuir, entre outros aspectos, para:

- **Aumentar a satisfação dos usuários:** tornar a interação com os serviços mais simples, clara e adequada às suas necessidades;
- **Reduzir barreiras:** simplificar procedimentos, etapas e exigências e ampliar a acessibilidade para diferentes grupos de usuários;
- **Aprimorar a comunicação:** tornar informações, orientações e canais de mais claros e acessíveis;
- **Ampliar a resolutividade e a eficiência:** identificar dificuldades, etapas desnecessárias e outros fatores que comprometem os resultados do serviço;
- **Fortalecer a confiança:** construir relações mais transparentes e responsivas com a sociedade.

4.2.7 Inovação a partir da experiência dos usuários

A inovação centrada no usuário busca conciliar três dimensões na construção de soluções:

- **Desejabilidade:** que atendam necessidades e expectativas da sociedade;
- **Factibilidade:** que possam ser desenvolvidas com as capacidades técnicas, operacionais e tecnológicas disponíveis; e
- **Viabilidade:** que sejam compatíveis com os recursos, normas, competências e demais condições necessárias à sua implementação.

Para fortalecer a capacidade institucional de inovação, a OCDE (2017) sistematizou competências relevantes para o setor público, entre as quais se destacam:

- **Foco no Usuário:** desenvolver serviços e políticas considerando as necessidades e experiências das pessoas;
- **Iteração:** adotar o desenvolvimento rápido e incremental, testando e aprimorando protótipos de forma contínua;
- **Fluência em Dados:** utilizar dados e evidências para fundamentar decisões e orientar melhorias;

- 
- **Curiosidade:** explorar novas abordagens, perspectivas e referências;
 - **Capacidade Narrativa:** utilizar as histórias e trajetórias dos próprios usuários para comunicar e demonstrar o valor real das transformações propostas;
 - **Insurgência:** questionar modelos tradicionais de trabalho, articular parcerias e explorar novas abordagens.

Entre as abordagens de inovação centradas na experiência dos usuários, destaca-se o Design Thinking. Essa abordagem parte da compreensão das necessidades, percepções e experiências das pessoas para identificar e delimitar problemas complexos e formular soluções de maneira colaborativa, criativa e experimental.

De maneira geral, o processo de Design Thinking pode ser estruturado em cinco etapas complementares e iterativas:

1. **Empatia:** escutar e compreender as necessidades, percepções, dificuldades e experiências dos usuários;
2. **Definição:** organizar as informações coletadas e delimitar o problema a ser enfrentado;
3. **Ideação:** desenvolver, de forma colaborativa, alternativas e possibilidades de solução;
4. **Prototipação:** construir modelos simples preliminares das soluções para permitir sua experimentação;
5. **Validação:** testar as soluções com os usuários, coletar feedback (retorno ou devolutivas) e realizar os ajustes necessários.

O processo de inovação e de resolução de problemas pode ser organizado com o auxílio do Duplo Diamante (Double Diamond), modelo visual desenvolvido pelo Design Council do Reino Unido. O modelo apresenta quatro momentos que alternam movimentos de divergência, nos quais se ampliam as possibilidades de investigação e criação, e de convergência, nos quais as informações são analisadas e delimitadas.

No primeiro diamante, relacionado à compreensão e à definição do problema, busca-se:

- **Descobrir:** explorar o cenário para compreender a realidade, mediante a escuta dos diferentes atores e a identificação das informações sobre suas experiências e necessidades;
- **Definir:** analisar as evidências e delimitar o problema que efetivamente deve ser enfrentado.

No segundo diamante, relacionado ao desenvolvimento e à implementação da solução, busca-se:

- **Desenvolver:** explorar diferentes alternativas e possibilidades de intervenção;
- **Entregar:** testar, aperfeiçoar e implementar a solução mais adequada.

Para a aplicação dessas abordagens, há diferentes ferramentas de suporte à análise, ao diagnóstico e à participação, tais como mapas de atores, mapas de empatia, jornadas do usuário, diagramas de causa e efeito, árvores de problemas, mapeamento de variáveis, entrevistas, matrizes de priorização e canais permanentes de feedback (retorno ou devolutiva).

Entre essas ferramentas, destacam-se as lousas virtuais (whiteboards), que permitem a colaboração e a cocriação em tempo real por equipes geograficamente distantes. Possibilitam que os participantes registrem, organizem e visualizem suas contribuições por meio de mapas de jornadas de usuários, árvores de problemas, fluxogramas, cartões virtuais, entre outros. Permitem, portanto, reproduzir, em ambiente virtual, dinâmicas tradicionalmente realizadas em lousas, painéis ou folhas de flipchart, favorecendo a interação entre os participantes, organização das informações e a construção colaborativa de soluções.

5. Diretrizes para o desenvolvimento e a condução de processos participativos

O fortalecimento da cultura da participação social requer que os gestores públicos disponibilizem oportunidades efetivas e relevantes para a colaboração da sociedade.

Para tanto, entre as diretrizes a serem observadas no desenvolvimento e na condução de processos participativos, destacam-se a adoção de medidas voltadas a:

- incluir os diferentes públicos interessados ou potencialmente impactados;
- oferecer meios adequados e acessíveis à participação, reduzindo barreiras e ampliando as possibilidades de participação;
- assegurar transparência quanto aos objetivos, regras, etapas e resultados do processo participativo;
- promover condições para que as manifestações e contribuições dos participantes sejam devidamente recebidas, registradas e consideradas;
- adotar medidas de segurança e proteção das informações e dos dados pessoais dos participantes;
- monitorar e avaliar os processos participativos, visando promover sua qualidade e melhoria contínua; e
- fortalecer os mecanismos de controle, prestação de contas e responsabilização (accountability).

O processo participativo pode ser promovido proativamente pela Administração, mediante o convite à sociedade para contribuir com tema ou questão previamente definidos, caracterizando a participação ativa, ou ocorrer de forma espontânea, por iniciativa das pessoas, mediante o acesso aos canais institucionais de ouvidoria e participação dos órgãos e entidades públicas.

5.1. Diretrizes voltadas à Participação Social Ativa

Nos processos de Participação Social Ativa, a sociedade é convidada pela Administração Pública a contribuir com determinado objeto ou tema.

Esses processos podem ser utilizados em diferentes etapas do processo decisório e contribuir para o desenvolvimento, o aprimoramento, o monitoramento e a avaliação de planos, normas, serviços, políticas, projetos, obras, orçamento e demais matérias de interesse público.

Para alcançar os resultados esperados, é fundamental que o processo participativo seja devidamente planejado.

Tomando como referência o caminho proposto pela OCDE, sugere-se que o planejamento e a condução do processo participativo considerem as seguintes etapas:

1º Definir o objetivo do processo participativo

A clareza quanto ao objetivo pretendido alinha expectativas, direciona esforços e fortalece o engajamento do público-alvo, contribuindo para que as participações sejam mais efetivas e úteis à tomada de decisão.

A sociedade pode ser convidada a contribuir, entre outros, para apoiar:

- a identificação de problemas, necessidades e prioridades;
- as tomadas de decisões;
- a construção ou o aperfeiçoamento de planos, projetos e políticas públicas;
- a elaboração ou a revisão de normas; ou
- a avaliação de resultados obtidos.

2º Identificar o público-alvo

Todos devem ter a oportunidade de contribuir, opinar e se manifestar sobre temas de interesse público. No entanto, para alcançar o objetivo pretendido com o processo participativo, é fundamental identificar os grupos sociais que possam ser impactados pelo objeto em discussão ou que possuam algum interesse direto no tema.

O público-alvo pode incluir cidadãos e cidadãs em geral, usuários de determinado serviço público, especialistas, acadêmicos, associações comerciais ou de classe, moradores de determinada localidade, produtores rurais ou industriais, empresas de determinado segmento, entre outros.

A identificação clara do público que se deseja alcançar permite planejar um processo participativo mais adequado às suas características, necessidades e especificidades, contribuindo para ampliar a representatividade das contribuições recebidas.

Também devem ser adotadas medidas para a inclusão de pessoas com deficiência e para a valorização da diversidade social.

3º Definir o momento da realização

As ações de participação social podem ser realizadas antes, durante ou após a implementação de uma política pública, a depender do objetivo pretendido.

A obtenção de contribuições para subsidiar uma tomada de decisão, por exemplo, precisa acontecer com antecedência suficiente para que sejam analisadas, consideradas e incorporadas.

Por outro lado, uma pesquisa destinada a avaliar o resultado de determinada ação ou serviço deve ser realizada após a sua execução, preferencialmente enquanto seus efeitos ainda puderem ser lembrados e percebidos pelos participantes.

4º Escolher a modalidade e as ferramentas de realização do processo participativo

Existem diversas modalidades e ferramentas de participação social disponíveis para a Administração Pública Federal, que devem ser escolhidas de acordo com os objetivos pretendidos e as normas aplicáveis.

A escolha da modalidade e das ferramentas deve considerar, além do objetivo do processo:

- as características e necessidades do público-alvo;
- as possíveis barreiras ou exclusões digitais;
- o tempo e os recursos disponíveis;
- a complexidade do tema; e
- a confiabilidade e a segurança das informações.

No Poder Executivo Federal, a Controladoria-Geral da União, como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, e a Secretaria-Geral da Presidência da República, como órgão central do Sistema de Assessorias de Participação Social e Diversidade, disponibilizam, respectivamente, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e a Plataforma Brasil Participativo, que podem ser utilizadas para a realização de diferentes modalidades de processos de participação social ativa.

5º Definir indicadores e metas.

Para possibilitar o acompanhamento e a avaliação do processo participativo com base em dados, é importante definir indicadores e metas desde o seu planejamento.

O acompanhamento sistemático por indicadores contribui para a transparência, o aperfeiçoamento contínuo das práticas de governança participativa e a identificação tempestiva de problemas e de oportunidades de melhoria.

Os indicadores devem ser claros, simples, compreensíveis e relevantes para o processo participativo.

São exemplos de indicadores aplicáveis ao processo participativo:

- número de reuniões realizadas;
- percentual de contribuições por perfil de respondente;
- número de contribuições por localidade;
- tempo médio de preenchimento de formulário de participação;
- número ou percentual de contribuições incorporadas;
- índice de satisfação dos participantes; e
- grau de importância ou de necessidade percebida pelos participantes.

As metas devem ser específicas, factíveis e relevantes para o alcance dos objetivos pretendidos. Podem estar relacionadas, por exemplo:

- ao número de reuniões a serem realizadas;
- ao número de contribuições a serem recebidas;
- ao número de participantes a ser alcançado; e
- ao número ou percentual alcançado de contribuições do público-alvo.

6º Identificar instrumentos e procedimentos de apoio necessários

Cada processo participativo pode demandar ações preparatórias específicas, de acordo com suas características, seus objetivos e as normas aplicáveis ao objeto que será submetido à participação.

Entre as providências que podem ser necessárias, destacam-se:

- elaboração de questionário de pesquisa;
- capacitação de facilitadores;
- organização de evento ou reunião;
- desenvolvimento de materiais de comunicação;
- publicação de editais e chamamentos;
- celebração de parcerias;
- elaboração de manuais; e
- obtenção de aprovações junto a instâncias competentes.

7º Organizar e dar transparência às informações

A clareza e a transparência das informações fortalecem a confiança e o engajamento dos participantes e contribuem para evitar mal-entendidos e frustrações decorrentes de expectativas não atendidas.

Por isso, as regras do processo participativo, os documentos necessários à compreensão do objeto e as demais informações relevantes para a participação devem estar disponíveis em local de fácil acesso e de forma organizada.

As informações devem ser apresentadas em linguagem simples, objetiva, clara e adequada ao público-alvo, tanto no instrumento de participação quanto em seus eventuais anexos.

8º Divulgar o processo participativo

A divulgação do processo participativo deve ser iniciada com antecedência suficiente para que as pessoas possam tomar conhecimento da iniciativa, compreender o tema e se preparar para participar.

Esse cuidado é especialmente importante quando o objeto submetido à participação apresenta elevado grau de complexidade, impacto ou controvérsia.

A utilização de diferentes meios e canais de comunicação, como o uso de redes sociais, aplicativos, websites, televisão, rádio, cartazes, reuniões comunitárias, entre outros, pode contribuir para o alcance de um público mais amplo e diversificado.

Para tornar a divulgação mais efetiva, é importante conhecer os hábitos e as preferências do público que se pretende alcançar, direcionando os esforços de comunicação de forma adequada e estratégica.

9º Proporcionar tempo suficiente para a participação

O prazo disponibilizado para os participantes apresentarem suas contribuições deve ser compatível com a complexidade do tema, o volume de informações que precisam ser analisadas e as características do público-alvo.

A definição de prazo insuficiente para a divulgação e a participação pode prejudicar a representatividade das contribuições, a qualidade dos resultados e a confiança no processo.

Importante observar, ainda, que alguns processos participativos estão sujeitos a normas que estabelecem prazos mínimos a serem disponibilizados para a participação. É o caso, por exemplo, das consultas realizadas no âmbito da análise do impacto regulatório, para as quais o Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, estabelece, ressalvadas hipóteses de urgência, prazo mínimo de sessenta dias para os casos que impactem significativamente o comércio internacional e de quarenta e cinco dias para os demais casos.

10º Utilizar as contribuições e fornecer feedback

A efetividade do processo participativo está relacionada à pertinência das contribuições recebidas em relação aos objetivos esperados e à sua análise e utilização como subsídio ao processo decisório.

Além disso, em respeito ao tempo dedicado ao processo e aos conhecimentos compartilhados, é importante analisar e considerar as contribuições recebidas e fornecer feedback aos participantes, indicando, sempre que possível, de que forma foram utilizadas e justificando aquelas que não puderem ser incorporadas.

Ao final do processo, os participantes devem ser informados sobre os resultados alcançados, incluindo, conforme o caso, a decisão tomada, a norma publicada, a medida adotada ou os meios de acompanhamento das etapas subsequentes até o resultado ou produto final.

5.1.1. Instrumentos e Quadros Operacionais de Apoio à Gestão

Quadro Comparativo: Matriz de Seleção de Métodos Participativos

Para auxiliar os gestores na escolha do mecanismo participativo mais adequado ao objetivo da política pública, apresenta-se a matriz sintética a seguir:

Mecanismo	Objetivo Principal	Público-Alvo	Prazo Médio	Alcance / Meio
Consulta Pública	Receber contribuições por escrito sobre minutas de normas, planos ou programas.	Sociedade em geral, especialistas e agentes econômicos	30 a 60 dias	Digital (Plataforma Brasil Participativo).
Audiência Pública	Debater presencialmente ou ao vivo matérias relevantes e controversas.	Comunidades afetadas, movimentos sociais e entidades do setor.	1 dia (com 15 dias prévios de convocação)	Presencial, Híbrido ou Transmissão Online.
Conselho de Políticas Públicas	Acompanhar, monitorar e deliberar continuamente sobre políticas setoriais.	Representantes governamentais e da sociedade civil organizada (paritário).	Caráter permanente (reuniões periódicas)	Colegiado institucionalizado.
Conselho de Usuários	Avaliar a experiência de uso de serviços públicos específicos e propor simplificações.	Usuários cadastrados voluntariamente e cidadãos em geral.	Fluxo contínuo (enquetes curtas)	Digital (Plataforma Conselho de Usuários).

Mecanismo	Objetivo Principal	Público-Alvo	Prazo Médio	Alcance / Meio
Consulta Prévia (OIT 169)	Obter consentimento livre, prévio e informado sobre intervenções territoriais.	Povos indígenas, quilombolas e comunidades tradicionais	Variável (de acordo com o protocolo comunitário)	Presencial e territorializado.

5.1.2. Checklist Operacional de Acessibilidade e Inclusão Social

Antes de iniciar qualquer processo participativo no MIDR, as equipes responsáveis devem certificar o cumprimento das seguintes diretrizes de acessibilidade e inclusão:

- **Acessibilidade Digital:** Garantir que as páginas e documentos no Portal Gov.br e Brasil Participativo sejam compatíveis com leitores de tela, possuam texto alternativo para imagens e observem o contraste de cores adequado.
- **Comunicação Sensível e Linguagem Simples:** Traduzir relatórios técnicos em sumários executivos de linguagem simples, evitando jargões burocráticos e utilizando recursos visuais (infográficos e esquemas).
- **Comunicação Sensível e Linguagem Simples:** Traduzir relatórios técnicos em sumários executivos de linguagem simples, evitando jargões burocráticos e utilizando recursos visuais (infográficos e esquemas).
- **Acessibilidade em Eventos Presenciais:** Assegurar salas com rampas, elevadores e banheiros adaptados; disponibilizar intérprete de LIBRAS e audiodescrição mediante solicitação prévia.
- **Inclusão Territorial e Busca Ativa:** Para populações com restrição de conectividade (zonas rurais, periferias, territórios semiáridos), prever a aplicação de formulários físicos, escuta itinerante e articulação com lideranças locais.
- **Recorte de Diversidade:** Garantir a representatividade equitativa de gênero, raça, etnia e faixa etária na composição de mesas, painéis e convocações públicas.

5.2. Diretrizes voltadas à Participação Social Espontânea

A participação social espontânea ocorre quando cidadãos, usuários de serviços públicos, organizações da sociedade civil, movimentos sociais e comunidades apresentam, por iniciativa própria, manifestações, percepções, demandas ou propostas ao poder público.

Essas manifestações constituem importante fonte de informação para a Administração Pública, pois podem revelar necessidades dos usuários, dificuldades na prestação dos serviços, falhas nos procedimentos e oportunidades de aprimoramento das políticas públicas. Nesse contexto, o poder público deve estar preparado para receber, analisar e utilizar as informações provenientes das manifestações espontâneas.

No atendimento às manifestações, também devem ser adotadas medidas para assegurar o respeito à dignidade, à segurança e aos direitos das pessoas envolvidas, a proteção dos dados pessoais e, nos casos aplicáveis, a preservação da identidade dos denunciante, conforme a legislação vigente.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, atribui às ouvidorias públicas a função de receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários, bem como acompanhar as providências adotadas e zelar pela observância dos direitos dos usuários.

Compete às ouvidorias públicas, ainda, receber relatos sobre possíveis ilegalidades ou irregularidades no âmbito da Administração Pública, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, cabendo-lhes adotar salvaguardas destinadas à proteção da identidade dos denunciante e encaminhar as denúncias às unidades competentes para apuração.

O exercício da participação espontânea, portanto, constitui direito dos usuários e importante instrumento de identificação de oportunidades de aprimoramento da atuação administrativa. A partir das manifestações, podem ser identificadas situações que demandem, por exemplo:

- a correção de problemas técnicos ou administrativos;
- a revisão de atos administrativos;
- a adoção de medidas para evitar ou reparar prejuízos;
- a atualização ou o aprimoramento das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário;
- o aperfeiçoamento de serviços, programas ou políticas públicas; e
- a apuração de irregularidades ou ilegalidades praticadas contra a Administração Pública.

No âmbito do Ministério, os procedimentos para o recebimento, o tratamento e a resposta às demandas apresentadas espontaneamente pelos usuários estão regulamentados no Capítulo III da Portaria MIDR nº 2.494, de 3 de agosto de 2026. Além disso, os procedimentos para o recebimento, o tratamento e a tramitação de denúncias e comunicações com teor de denúncia estão regulamentados pela Portaria MIDR nº 3.479, de 7 de novembro de 2023.

5.2.1. Transparência como requisito fundamental

A transparência das informações públicas é fundamental para que a sociedade possa acompanhar e participar de forma qualificada da atuação governamental. A disponibilização de informações contribui para o controle social, o acompanhamento e a avaliação das políticas públicas, além de favorecer a prestação de contas e o aprimoramento da gestão pública.

A gestão pública deve assegurar amplo acesso às informações que produz ou custodia, observadas as hipóteses legais de sigilo e de proteção de informações pessoais. Nos termos do inciso I do art. 3º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a divulgação das informações de interesse público deve ser realizada independentemente de solicitações.

No âmbito do Ministério, a Portaria MIDR nº 12, de 2 de janeiro de 2026, estabelece o fluxo de disponibilização e atualização das informações em transparência ativa, e os arts. 24 a 35 da Portaria MIDR nº 2.494, de 3 de agosto de 2026, dispõem sobre os procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Importante ressaltar que o acompanhamento dos pedidos de acesso à informação e das manifestações de ouvidoria pode fornecer subsídios para identificar oportunidades de aprimoramento da transparência. A análise dessas demandas permite identificar, por exemplo:

- assuntos de maior interesse público;
- informações que geram dúvidas frequentes;
- etapas dos serviços que apresentam maiores dificuldades;
- conteúdos ausentes, desatualizados ou de difícil localização; e
- grupos e territórios que enfrentam barreiras de acesso à informação.

Com base nesse diagnóstico, as unidades responsáveis aprimorar a divulgação de informações nos canais oficiais, assegurando que sejam claras, completas, acessíveis e atualizadas.

A transparência deve considerar as diferentes condições de acesso da população. Por isso, as informações devem ser apresentadas em linguagem clara e acessível, com os recursos de acessibilidade necessários e, quando pertinente, por meios não digitais. Essa atenção é especialmente relevante para pessoas que vivem em áreas rurais, comunidades ribeirinhas, territórios isolados ou locais com baixa conectividade.

Dessa forma, a transparência não se limita à divulgação de informações, mas envolve a disponibilização de conteúdos relevantes, compreensíveis, acessíveis e atualizados, de modo a possibilitar que a sociedade conheça, acompanhe e participe da atuação do poder público.

5.2.2. Recebimento e análise de demandas apresentadas de forma espontânea

Os cidadãos e usuários de serviços públicos podem apresentar suas demandas por quaisquer meios, ao poder público, vedadas quaisquer exigências quanto a motivos ou forma de sua apresentação.

As ouvidorias públicas constituem importante canal institucional para o recebimento de manifestações espontâneas junto à Administração Pública, nos termos do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. No exercício de suas atribuições, as ouvidorias devem zelar pelo adequado tratamento das manifestações, pela proteção das informações e pela observância dos direitos dos usuários.

Nesse sentido, os canais de ouvidoria devem ser acessíveis, gratuitos e amplamente divulgados, de modo a facilitar o acesso dos usuários e reduzir barreiras à apresentação de suas demandas.

Cada interação com o poder público influencia a percepção dos usuários sobre a capacidade do órgão de ouvir, responder e agir. Por isso, o Ministério deve buscar assegurar uma experiência qualificada ao usuário, com atendimento cordial, acessível, transparente, ágil e compatível com as diferentes necessidades da população.

A qualidade da experiência não depende apenas do resultado final da demanda. Envolve também a facilidade de acesso ao canal, a compreensão das orientações, a possibilidade de acompanhar o tratamento da manifestação e a clareza da resposta recebida. Mesmo quando a demanda não puder ser atendida, o usuário deve receber resposta objetiva, respeitosa e, quando cabível, fundamentada, bem como informações sobre as providências adotadas.

As contribuições apresentadas espontaneamente podem subsidiar o aprimoramento das políticas, dos programas e dos serviços do Ministério, por exemplo:

- revelar problemas na execução de políticas e serviços;
- indicar necessidades específicas de determinados territórios;
- apontar barreiras de acesso a direitos;
- apresentar propostas de melhoria;
- contribuir para o planejamento e o aperfeiçoamento das políticas públicas.

Quando diferentes pessoas apresentam dúvidas, críticas ou propostas semelhantes, essa recorrência pode indicar a necessidade de corrigir um procedimento, atualizar uma informação, melhorar o atendimento ou promover uma ação específica de participação social.

O acolhimento qualificado das manifestações fortalece o controle social, amplia o conhecimento do Ministério sobre as necessidades da população e contribui para o aprimoramento dos serviços, das políticas e dos programas, considerando as diferentes realidades territoriais.

Além dos canais de ouvidoria, outros mecanismos institucionais podem favorecer a participação espontânea dos usuários. É o caso do Fórum de Melhorias do Conselho de Usuários, que permite o registro e o compartilhamento de propostas de aperfeiçoamento dos serviços públicos a partir da experiência e da avaliação dos próprios usuários.

5.2.3. Diretrizes para as respostas aos cidadãos e usuários de serviços públicos

As respostas oficiais devem respeitar os direitos do usuário, apresentar informações confiáveis e permitir que a pessoa compreenda com facilidade a situação e os próximos passos. Para isso, gestores e técnicos devem observar as seguintes diretrizes.

Empatia

A resposta deve considerar a pessoa que irá lê-la. O redator deve levar em conta o nível de compreensão, a inclusão digital, o contexto social e as possíveis dificuldades do usuário.

O texto deve adotar tom:

- humano;
- cordial;
- respeitoso;
- acessível;
- livre de julgamentos.

A empatia não significa prometer resultados que não dependem da unidade responsável. Significa explicar a situação com respeito, reconhecer a demanda apresentada e orientar o usuário de forma adequada.

Hierarquia da informação

A resposta deve seguir a lógica da pirâmide invertida. A conclusão, a orientação principal ou a providência adotada devem aparecer logo no início.

A estrutura recomendada é:

1. resposta direta à demanda;
2. providência adotada ou justificativa;
3. prazos, documentos e orientações necessárias;
4. informações complementares;
5. canais para esclarecimentos ou acompanhamento.

Uso de palavras conhecidas

Devem ser priorizadas palavras comuns e expressões utilizadas no dia a dia. O redator deve evitar:

- jargões administrativos;
- termos jurídicos desnecessários;
- expressões técnicas sem explicação;
- siglas não conhecidas pelo público.

Quando o uso de um termo técnico for indispensável, seu significado deve ser explicado na primeira ocorrência.

Exemplo:

- Evite: "A demanda foi encaminhada para a unidade competente para análise de mérito."
- Prefira: "Encaminhamos sua solicitação à área responsável, que irá analisar o conteúdo e informar as providências cabíveis."

Preferência por palavras concretas e verbos de ação

Palavras concretas facilitam a compreensão. Sempre que possível, o texto deve substituir substantivos abstratos e expressões longas por verbos de ação.

Evite	Prefira
"Foi realizada a análise da solicitação."	"A equipe analisou a solicitação."
"Foi feita a verificação dos documentos."	"A equipe verificou os documentos."
"Leve em consideração o prazo."	"Considere o prazo."
"Dar continuidade ao atendimento."	"Continuar o atendimento."
"Para fins de encaminhamento."	"Para encaminhar."

Frases curtas e objetivas

Cada frase deve apresentar, preferencialmente, uma única ideia. Frases com até 20 ou 25 palavras tendem a facilitar a leitura.

O redator deve retirar palavras que não acrescentam informação e dividir períodos longos em frases menores.

Exemplo:

- Evite: "Considerando a necessidade de complementação das informações apresentadas, informamos que o prosseguimento da análise ficará condicionado ao envio da documentação indicada."
- Prefira: "Nós precisamos de informações complementares para analisar sua solicitação. Envie os documentos indicados abaixo."

Ordem direta das frases

Sempre que possível, as frases devem seguir a ordem:

Sujeito + verbo + complemento.

Essa estrutura reduz ambiguidades e facilita a compreensão.

Exemplo:

- Evite: "Após a análise dos documentos, será realizada pela equipe técnica a avaliação do pedido."
- Prefira: "A equipe técnica avaliará o pedido após analisar os documentos."

Design e legibilidade

A organização visual também contribui para a compreensão. As respostas devem utilizar:

- parágrafos curtos;
- títulos e subtítulos, quando necessário;
- listas com marcadores;
- numeração para indicar etapas;
- negrito para destacar informações essenciais;
- espaçamento adequado;
- links descritivos e acessíveis;
- linguagem compatível com leitores de tela.

O destaque visual deve ser utilizado com equilíbrio. O excesso de negrito, letras maiúsculas ou elementos gráficos pode dificultar a leitura.

Acessibilidade e inclusão

A resposta deve considerar as diferentes necessidades dos usuários. Sempre que possível, deve:

- utilizar linguagem simples;
- evitar informações transmitidas apenas por cores, imagens ou símbolos;
- oferecer documentos em formatos acessíveis;
- utilizar descrição adequada em imagens e links;
- garantir compatibilidade com leitores de tela;
- indicar canais presenciais, telefônicos ou outros meios de atendimento;
- considerar pessoas sem acesso regular à internet.

Quando a demanda envolver povos indígenas, comunidades tradicionais, pessoas com deficiência, moradores de áreas rurais ou populações em situação de vulnerabilidade, a unidade deve avaliar a necessidade de adaptar a forma de comunicação e de realizar busca ativa.

Diagnóstico da linguagem antes do envio

Antes de enviar a resposta, o responsável deve fazer uma leitura crítica para verificar se o texto está claro, completo, respeitoso e adequado ao público. Essa revisão deve eliminar ambiguidades, repetições, expressões burocráticas e construções complexas.

A revisão também deve confirmar se a resposta:

- corresponde ao conteúdo da manifestação;
- apresenta informações verdadeiras e atualizadas;
- respeita a proteção de dados pessoais;
- não expõe informações sigilosas;
- informa os próximos passos;
- indica prazos e canais de acompanhamento, quando aplicável.

Passo a passo para o diagnóstico antes do envio

Ao finalizar a resposta, o gestor ou técnico deve realizar as seguintes verificações:

1. A resposta principal está no primeiro parágrafo?
2. O texto responde diretamente ao que foi solicitado?
3. Todos os pontos apresentados pelo cidadão foram respondidos expressamente?
4. Há alguma palavra técnica, jargão ou sigla que possa ser substituída por uma expressão cotidiana?

5. As siglas estão explicadas na primeira vez em que aparecem?
6. O texto utiliza substantivos abstratos ou expressões longas que podem ser substituídos por verbos de ação?
7. Existem frases longas que podem ser divididas em duas ou mais frases curtas?
8. As frases estão organizadas, sempre que possível, na ordem direta?
9. O texto informa com clareza a providência adotada ou o motivo da decisão?
10. O usuário sabe o que deve fazer a seguir, se houver alguma providência pendente?
11. Os prazos, documentos e canais de atendimento estão corretos e atualizados?
12. A resposta utiliza tom respeitoso, cordial e não discriminatório?
13. O conteúdo está acessível para pessoas com deficiência ou baixa conectividade?
14. A resposta preserva os dados pessoais e as informações protegidas por sigilo?
15. A formatação facilita a leitura em computador e celular?
16. Outra pessoa conseguiria compreender a resposta sem precisar consultar um servidor?

Regra de ouro: se o usuário precisar interpretar o texto, procurar o significado de várias palavras ou entrar em contato novamente para descobrir o que fazer, a resposta ainda precisa ser aprimorada.

Fechamento: responder também é participar

Uma resposta oficial não é apenas o encerramento de uma manifestação. Ela representa a posição do Ministério, orienta o usuário, fortalece a confiança nas instituições e produz informações importantes para a melhoria das políticas públicas.

Por isso, cada resposta deve cumprir três funções:

- **informar**, com clareza e transparência;
- **orientar**, indicando os próximos passos;
- **aprender**, transformando as demandas da sociedade em melhorias para os serviços e para a gestão

Quando o Ministério responde com respeito, clareza e responsabilidade, ele reconhece a sociedade como participante da administração pública. Assim, a Ouvidoria, o SIC e os demais canais institucionais deixam de ser apenas meios de atendimento e passam a funcionar como instrumentos permanentes de defesa de direitos, controle social, transparência e participação cidadã.

6. Plataformas Oficiais de Participação Social do Governo Federal

A utilização de plataformas oficiais do Governo Federal para a realização de ações de participação social contribui para conferir aos processos:

- legitimidade, confiabilidade e vinculação institucional;
- acessibilidade e ampliação do alcance da participação;
- registro e preservação das informações dos processos participativos;
- segurança e proteção das informações e dos dados pessoais dos participantes;
- sistematização, organização e gestão dos dados das contribuições recebidas;
- transparência sobre o processo participativo e seus resultados;
- observância da legislação e das normas aplicáveis à Administração Pública;
- padronização, organização e previsibilidade dos procedimentos; e
- prestação de contas à sociedade sobre a realização e os resultados do processo.

No Governo Federal, destacam-se, entre as plataformas oficiais de participação social, o Brasil Participativo, o Fala.BR e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que possuem diferentes finalidades e funcionalidades.



6.1 Plataforma Brasil Participativo

A Plataforma Brasil Participativo é a plataforma digital de participação social do Governo Federal, vinculada à Secretaria-Geral da Presidência da República e gerenciada, no âmbito de suas competências, pela Secretaria Nacional de Participação Social, nos termos do art. 15, do Decreto nº 11.363, de 1º de janeiro de 2023.

A Plataforma destina-se a apoiar a realização de diferentes iniciativas de participação social e a ampliar as possibilidades de participação da sociedade na formulação, no acompanhamento e no aperfeiçoamento de políticas públicas.

O art. 10 do Decreto nº 11.243, de 21 de outubro de 2022, estabelece o portal eletrônico Participa + Brasil, ou aquele que viesse a substituí-lo – no caso, a Plataforma Brasil Participativo –, como o meio oficial para a realização de procedimentos de participação social e de consulta pública relacionados à regulação abrangida pelo Acordo de Comércio e Cooperação Econômica entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Estados Unidos da América.

A Plataforma Brasil Participativo possibilita oferece recursos para apoiar a realização de diferentes mecanismos de participação social, tais como orçamentos participativos, conferências, planos, enquetes, consultas e audiências públicas.

6.1.1. Procedimento Operacional no MIDR

A inclusão de processos participativos do MIDR na Plataforma Brasil Participativo poderá ser solicitada à Assessoria de Participação Social e Diversidade – ASPD e à Ouvidoria, mediante encaminhamento, pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, das informações necessárias à configuração e à divulgação do processo:

1º A unidade responsável pelo processo participativo deverá encaminhar, pelo SEI, as seguintes informações:

- Objeto: programa, ação, política, normativo ou outro objeto sobre o qual se pretende obter contribuições.
- Justificativa: finalidade do processo participativo, resultado esperado, contextualização do objeto e identificação do público-alvo.
- Forma de participação: modalidades de recebimento das contribuições, tais como comentários sobre parágrafos de documentos, avaliação de alternativas, respostas a perguntas, participação oral, envio de documentos ou outras formas de participação disponíveis na plataforma;
- Período para apresentação de contribuições: data de abertura e de encerramento do período para os participantes enviarem contribuições;
- Forma de acompanhamento: meios disponíveis para que os participantes acompanhem o processo até a divulgação dos resultados ou da providência dele decorrente, como publicação de normativo ou tomada de decisão;
- Documentos a serem disponibilizados: minuta de plano, normativo ou outro a ser submetido à participação, documentos de referência a serem incluídos em anexo, questionários e outros materiais pertinentes;
- Materiais e meios de divulgação: imagens, vídeos e outros materiais produzidos para a divulgação do processo participativo, bem como informação sobre o interesse na divulgação pelas redes sociais da Presidência da República; e
- Outras informações relevantes: número do processo SEI pelo qual o objeto está sendo desenvolvido, dados de contato da unidade responsável, informação sobre eventual publicação no Diário Oficial da União e materiais de apoio, como perguntas frequentes – FAQ.

2º A Ouvidoria e a ASPD realizarão os procedimentos e os trâmites necessários à inclusão do processo participativo na Plataforma Brasil Participativo e registrarão as informações relativas à publicação no respectivo processo SEI.

3º A unidade responsável pelo processo participativo, com o apoio da Ouvidoria e da ASPD, deverá acompanhar regularmente a participação na plataforma durante o período de disponibilização, inclusive quanto ao volume e ao conteúdo das contribuições recebidas e à eventual ocorrência de problemas técnicos que possam comprometer a participação.

4º Encerrado o período de participação, a Ouvidoria e a APSD encaminharão à unidade responsável, pelo respectivo processo SEI, as contribuições recebidas e as informações necessárias ao seu tratamento.

5º A unidade responsável deverá analisar e classificar as contribuições recebidas quanto ao seu acolhimento, não acolhimento ou acolhimento parcial, bem como apresentar justificativa para cada contribuição não acolhida ou parcialmente acolhida.

Caso seja constatada a necessidade de correção ou ajuste de informações após a publicação do processo participativo, a unidade responsável poderá solicitar a revisão, mediante encaminhamento, pelo mesmo processo SEI, das informações a serem alteradas, acompanhadas de justificativa e análise dos impactos da alteração.

Quando a alteração produzir efeitos sobre contribuição apresentada, reduzir ou ampliar o período disponibilizado para participação, modificar o acolhimento de contribuição ou afetar outra decisão anteriormente comunicada, deverá ser avaliado o meio mais adequado para informar os participantes afetados, observadas as regras aplicáveis à plataforma e os princípios da transparência e da publicidade.

6.2. Plataforma Fala.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR é o sistema informatizado do Governo Federal destinado ao recebimento, ao tratamento e ao acompanhamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, mantido pela Controladoria-Geral da União – CGU.

Nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, as manifestações de ouvidoria devem ser apresentadas, preferencialmente, por meio do Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal.

A Plataforma permite o registro, o tratamento, a tramitação e o acompanhamento das manifestações, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação, bem como o registro e o tratamento de pedidos de acesso à informação.

Além disso, a Plataforma é utilizada por ouvidorias de diferentes esferas e Poderes, facilitando o acesso dos usuários aos serviços de ouvidoria. Quando uma manifestação é registrada em unidade diversa daquela competente para seu tratamento, a Ouvidoria que a receber pode encaminhá-la à unidade responsável.

A utilização da Plataforma Fala.BR também contribui para a padronização e o controle dos procedimentos de ouvidoria, permitindo o acompanhamento das manifestações, dos encaminhamentos e dos prazos de atendimento. O sistema possibilita, ainda, a geração de relatórios e a sistematização das informações registradas, favorecendo o acompanhamento e a gestão das manifestações.

A Plataforma dispõe, ainda, de mecanismos destinados à proteção das informações dos usuários e da identidade dos denunciantes, inclusive mediante procedimentos de pseudonimização das denúncias, observadas a legislação aplicável e as regras de acesso às informações.

Para a segurança das informações no tratamento das manifestações, a Ouvidoria pode cadastrar diferentes perfis de usuários no Fala.BR, conforme as atribuições desempenhadas e o nível de acesso necessário ao exercício de suas funções. Assim, os usuários das demais unidades do órgão que participam do tratamento das manifestações têm acesso restrito às demandas que lhes são encaminhadas ou atribuídas.



6.3. Plataforma Conselho de Usuários

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, gerida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU/CGU, viabiliza a participação direta dos usuários na avaliação e no aprimoramento dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, em observância ao Capítulo V da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Qualquer pessoa pode se cadastrar voluntariamente na plataforma para atuar como conselheiro e contribuir para o aprimoramento dos serviços dos órgãos e entidades do governo federal.

A plataforma dispõe de ferramentas que possibilitam a realização de consultas aos conselheiros, pesquisas e avaliações sobre os serviços previstos nas Cartas de Serviços, bem como a apresentação de contribuições espontâneas no Fórum de Melhorias.

As contribuições dos conselheiros podem subsidiar as unidades responsáveis pelos serviços e as ouvidorias na identificação de oportunidades de aprimoramento, na avaliação da experiência dos usuários e na definição de medidas destinadas à melhoria da qualidade dos serviços públicos.



7. Algumas Modalidades de Processos Participativos

A escolha do método de participação social deve considerar fatores como o público-alvo, o resultado esperado, a etapa de desenvolvimento da política pública, os recursos disponíveis.

Por isso, apresentamos a seguir diversos métodos para apoiar essa definição.

7.1. Conselhos de Políticas Públicas

Órgãos colegiados criados por lei, com o objetivo de promover a democratização do processo decisório na formulação, implementação, acompanhamento, monitoramento e avaliação de políticas públicas, como o Conselho Nacional de Proteção e Defesa Civil (Conpdec), por exemplo, que foi criado pela Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012, e regulamentado pelo Decreto nº 10.593, de 24 de dezembro de 2020.

Os conselhos fazem parte da estrutura administrativa das áreas de política pública a que estão vinculados. Sua composição é orientada pelo princípio da paridade, entre integrantes governamentais e não-governamentais.



Os representantes governamentais, em geral, são indicados pelo Chefe do Poder Executivo, e devem ser capazes de falar e decidir em nome do governo.

Os representantes não-governamentais, por sua vez, são eleitos dentre integrantes de organizações ou entidades da sociedade civil, da área de atuação do conselho em questão, eleitos por seus pares, sem a interferência do poder público. Por outro lado, o processo deve ser transparente e democrático, que garanta a inclusão de grupos historicamente marginalizados, a pluralidade de representações e a alternância na composição. Para tanto, o processo seletivo deve observar as diretrizes trazidas pela Secretaria Geral da Presidência da República, no documento Recomendações para Colegiados, Conselhos e Conferências Nacionais.

Os conselhos podem ser instituídos com poder consultivo e/ou deliberativo. Os estudos e pareceres elaborados pelos Conselhos Consultivos apoiam o processo decisório, mas não vinculam a atuação dos gestores da instituição. Os Conselhos Deliberativos, por sua vez, têm autoridade para tomar decisões, dentro de sua esfera de competência.

Para que os conselhos funcionem verdadeiramente como espaços de co-gestão e co-participação, é preciso evitar desequilíbrios de forças entre os representantes governamentais e não-governamentais, bem como entre os representantes dos diferentes setores e grupos. Por isso, devem ser estabelecidas regras claras e institucionalizadas para garantir a igualdade de oportunidades de participação na proposição de temas, no processo decisório, no acesso às informações, na participação de debates.

Além disso, a efetividade do funcionamento dos conselhos também depende de se assegurar os recursos necessários ao seu funcionamento, a regularidade das suas reuniões e conferências e a produção de resultados a partir das suas deliberações.

Por fim, destacamos a importância da transparência dos atos dos conselhos, para o fortalecimento dos princípios de governo aberto, controle social e participação social.





7.2. Conferências

Criadas por lei ou normas administrativas, as conferências são fóruns periódicos, que podem ser realizados de forma presencial ou online, para debater determinado tema, estudar soluções para problemas, propor diretrizes para políticas públicas.

As conferências nacionais podem ser precedidas de etapas municipais e estaduais, livres, temáticas e digitais, algumas destas sendo espaço para a eleição de delegados e a definição de prioridades regionais para serem levadas para a etapa nacional.

Podem contar com encontros temáticos, palestras de pessoas de renome no assunto, grupos de discussões, observações e resultados de pesquisas.

Para que as conferências aconteçam com a representação efetiva dos diferentes segmentos da sociedade civil, como movimentos populares, entidades sindicais, entidades profissionais, acadêmicas e de pesquisa, e também dos grupos subrepresentados, como mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência, comunidades tradicionais, comunidades de baixa renda, entre outros, importante que sejam observadas as diretrizes estabelecidas pela Secretaria Geral da Presidência da República, no documento *Recomendações para Colegiados, Conselhos e Conferências Nacionais*.

Além disso, para a motivação, o engajamento e a efetividade da participação, é fundamental que a conferência aconteça com um direcionamento claro sobre o objeto e os objetivos a serem trabalhados e que seja disponibilizado acesso facilitado às informações a serem trabalhadas.

Ressaltamos, nesse sentido, a importância de se utilizar as plataformas de participação social do governo federal, disponibilizadas pela Secretaria Nacional de Participação Social, da Secretaria Geral da Presidência da República (SNPS/SGPR), para a segurança, a transparência, institucionalidade e a previsibilidade do processo. Pela Plataforma, é possível disponibilizar informações e documentos, divulgar a agenda, transmitir a conferência, criar grupos de discussão, entre outros.

7.3. Orçamento Participativo

O Orçamento Participativo é um instrumento que possibilita a participação do cidadão no planejamento dos gastos e promove a transparência da gestão fiscal, em conformidade com o que estabelece o art. 48, § 1º, da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a Lei de Responsabilidade Fiscal, o poder público deve incentivar a participação popular nos processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos.

Esse tipo de participação funciona, em geral, mediante a realização de reuniões abertas com a população, em que as pessoas têm a oportunidade de expressar os problemas que entendem mais importantes de serem enfrentados, de discutir propostas, participar de votações para decidir sobre prioridades.



7.4. Consulta Pública

Instrumento de participação social em que o poder público solicita contribuições, por escrito, para a elaboração ou revisão de planos, programas, regulamentos, políticas, entre outros.

Destacamos que algumas leis que preveem a realização de consulta pública:

- [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), art. 31: prevê a realização de consulta pública, quando processo administrativo envol-

ver assunto de interesse geral;

- **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**, art. 9º: determina que as agências reguladoras realizem consulta pública, antes da tomada de decisão sobre minutas e propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados;
- **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, art. 21, parágrafo único: autoriza a Administração a submeter a licitação a prévia consulta pública, com a disponibilização de seus elementos, para o recebimento de sugestões.
- **Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024**, que estabelece normas para elaboração, redação, alteração e consolidação de atos normativos, e normatiza o processo de consulta pública no Capítulo V.

Conforme estabelece o art. 30 do Decreto nº 12.002/2024, as consultas públicas devem ser processadas e divulgadas pela plataforma oficial da SNPS/SGPR, o **Brasil Participativo**. Além de uma disposição legal, o uso dessa plataforma é importante para a segurança, a transparência, institucionalidade e a previsibilidade do processo.

A Convenção esclarece que os territórios indígenas abrangem o ambiente completo onde os povos vivem ou utilizam recursos, incluindo sua dimensão coletiva e seus direitos culturais, econômicos e sociais. Além disso, destaca o direito à consulta, gestão e conservação desses territórios, com mecanismos adequados de participação e proteção contra violações.

Os artigos 6º e 7º da Convenção 169 da OIT estabelecem que os povos indígenas e tribais têm direito a ser consultados de forma prévia, livre e informada sempre que medidas administrativas ou legislativas possam afetá-los (Art. 6º); e que devem definir suas próprias prioridades de desenvolvimento, participando da formulação e execução dos projetos que incidem sobre seus territórios, com vistas a melhorar suas condições de vida e de trabalho, juntamente com os Estados.

Isso significa que grandes obras e projetos de infraestrutura — como adutoras, barragens ou sistemas de abastecimento — só se legitimam plenamente quando incorporam mecanismos de consulta pública adequados, garantindo que as comunidades afetadas influenciem os rumos e as soluções adotadas. Os povos indígenas têm direito de decidir suas próprias prioridades de desenvolvimento. Isso significa que não basta compensação financeira ou reassentamento: é preciso reconhecer o direito dessas e outras comunidades de influir no modelo de desenvolvimento escolhido.

7.5. Audiência Pública

Audiências Públicas são reuniões presenciais ou por videoconferência, em que os participantes podem se manifestar oralmente sobre o tema.

Destacamos algumas leis que trazem a previsão da realização de audiência pública:

- **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**, art. 32: estabelece que a autoridade possa dispor da realização de audiência pública, para apoiar o processo decisório de matéria relevante do processo administrativo.
- **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**, art. 10: estabelece que, por decisão colegiada, as agências reguladoras possam convocar audiência pública para a formação de juízo e a tomada de decisão sobre matéria considerada relevante.
- **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, art. 21: autoriza a Administração a realizar audiência pública sobre licitação que pretenda realizar;

Ressaltamos a importância de se utilizar as **plataformas de participação social do governo federal, disponibilizadas pela Secretaria Nacional de Participação Social, da Secretaria Geral da Presidência**



da República (SNPS/SGPR), para a segurança, a transparência, institucionalidade e a previsibilidade do processo.

7.6. Conselho de Usuários de Serviço Público

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um mecanismo de participação social direta, de caráter consultivo, instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e regulamentado, no âmbito do Governo Federal pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos disponibiliza instrumentos específicos para estruturar a escuta dos usuários, incluindo consultas direcionadas à avaliação de questões específicas sobre os serviços; pesquisas de alcance mais amplo, voltadas à identificação da percepção dos usuários em geral; e o Fórum de Melhorias, no qual os conselheiros podem registrar propostas de aprimoramento dos serviços. Esses instrumentos permitem que a Administração identifique demandas, percepções e oportunidades de melhoria apontadas pelos usuários.

Os usuários podem participar das ações de avaliação e também se voluntariar para atuar como conselheiros dos serviços públicos de seu interesse, apresentando suas percepções e experiências e propondo melhorias.

Para se tornar conselheiro, o usuário realiza voluntariamente seu cadastro na plataforma e indica os serviços com os quais deseja contribuir de forma continuada, passando a receber as pesquisas e enquetes cadastradas para esses serviços.

Os usuários que optarem por não se cadastrar como conselheiros podem participar das pesquisas públicas disponibilizadas na plataforma, de acordo com as ações de avaliação realizadas.

A utilização da Plataforma do Conselho de Usuários possibilita a realização de ações de participação direcionadas a serviços específicos e aos seus usuários. O mecanismo favorece a obtenção de informações sobre a experiência dos usuários e as dificuldades encontradas na prestação dos serviços, além de possibilitar o acompanhamento das percepções dos usuários ao longo do tempo e subsidiar a adoção de medidas de aprimoramento pelas unidades responsáveis.

O principal desafio desse processo participativo consiste em promover o engajamento dos conselheiros, o que requer assegurar a atratividade da participação, a confiabilidade do mecanismo e a percepção de que as contribuições apresentadas podem resultar em melhorias efetivas nos serviços. Também é necessário articular, com as instâncias de comunicação do órgão, estratégias de divulgação direcionadas ao público específico de cada serviço, de modo a ampliar a adesão e a participação dos usuários.

Para que os serviços possam contar com conselheiros cadastrados e ser objeto de avaliação, devem estar devidamente registrados na Carta de Serviços ao Usuário, no Portal Gov.br.

As ações relacionadas a esse mecanismo de participação social são coordenadas pela Ouvidoria, que atua em articulação com as unidades responsáveis por cada serviço no engajamento de conselheiros e no desenvolvimento, no acompanhamento, na análise e na resposta às ações realizadas.



7.7. Procedimento de Manifestação de Interesse Social

Instrumento de participação previsto na seção VI da **Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014**, e regulamentado pelo **Decreto nº 8.726, de 27 de abril de 2016**, por meio do qual as organizações da sociedade civil, os movimentos sociais e os cidadãos podem apresentar propostas para avaliação, pelo Poder Público, da possibilidade de realização de um chamamento público objetivando a celebração de parceria para a execução de atividade ou projeto.

identificação do subscritor;

indicação do interesse público envolvido;

diagnóstico da realidade da realidade que se quer modificar, aprimorar ou desenvolver; e

quando possível, indicação da viabilidade, dos custos, dos benefícios e dos prazos de execução da ação

Verificada a conveniência e oportunidade da proposta, o poder público deve realizar um chamamento público, com o objetivo de celebração de parceria.

São exceções à obrigatoriedade de realização de chamamento público:

- a) quando não envolver transferência de recursos financeiros
- b) quando os recursos envolvidos forem decorrentes da indicação de emenda parlamentar;
- c) nos casos de urgência por paralisação ou iminência de paralisação atividades de relevante interesse público, pelo prazo de até cento e oitenta dias;
- d) nos casos de guerra, calamidade pública, grave perturbação da ordem pública ou ameaça à paz social;
- e) quando se tratar da realização de programa de proteção a pessoas ameaçadas ou em situação que possa comprometer a sua segurança;
- f) no caso de atividades de educação, saúde e assistência social, desde que executadas por organizações da sociedade civil previamente credenciadas pelo órgão gestor da política; ou
- g) na hipótese de inviabilidade de competição entre as organizações da sociedade civil, em razão da natureza singular do objeto da parceria ou se as metas somente puderem ser atingidas por uma entidade específica.

A parceria com a sociedade civil pode ser formalizada pelos seguintes instrumentos:

- a) Termo de Fomento: quando o objetivo for incentivar projetos desenvolvidos ou criados pela organização da sociedade civil e envolver a transferência de recursos financeiros;
- b) Termo de Colaboração, quando tiver por objetivo executar projetos ou atividades estabelecidas pela administração pública federal e envolver a transferência de recursos financeiros; ou
- c) Acordo de Cooperação, quando a parceria tiver como objetivo a consecução de finalidades de interesse público e recíproco que não envolvam a transferência de recursos financeiros.

Observamos, por fim, que a Rede de Parcerias, instituída pela Portaria SEGES/MGI Nº 4.890, de 28 de agosto de 2023, disponibiliza minutas padronizadas para os instrumentos de celebração de parcerias, em <https://www.gov.br/transferegov/ptbr/redeparcerias/minutas-padronizadasdeinstrumentos>.



7.8. Pesquisas

A realização de pesquisas pode ser útil em diferentes etapas da prestação de serviços e do desenvolvimento de políticas públicas, para diferentes propósitos.

Podem ser realizadas para conhecer opiniões, percepções e expectativas; avaliar a satisfação; identificar fragilidades e oportunidades de melhoria; e obter subsídios para a tomada de decisão, entre outras finalidades.

As pesquisas podem adotar abordagem qualitativa ou quantitativa. As pesquisas qualitativas buscam compreender experiências, percepções, opiniões e expectativas, por meio de entrevistas, grupos focais, observação ou perguntas abertas, por exemplo. As pesquisas quantitativas buscam mensurar características, opiniões ou percepções, geralmente por meio de questionários estruturados, perguntas fechadas ou escalas de avaliação.

As duas abordagens também podem ser conjugadas em um mesmo processo participativo, de forma complementar. Essa combinação pode ser muito interessante, uma vez que as pesquisas quantitativas podem demandar um número maior de participantes, especialmente quando se busca obter resultados com determinado nível de representatividade ou precisão estatística, e seus resultados podem requerer análises complementares para compreender os motivos ou fatores relacionados aos resultados observados. Já as pesquisas qualitativas geralmente envolvem o tratamento e a interpretação de informações textuais, como respostas abertas, relatos e falas dos participantes.

A combinação das duas abordagens pode, portanto, facilitar a compreensão do fenômeno investigado, ao associar a mensuração de determinados aspectos à compreensão das experiências, percepções e expectativas dos participantes.

7.8.1. Metodologia do Programa MEUS

A metodologia do Programa MEUS, desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União a partir do Design Thinking, utiliza princípios e técnicas de experiência do usuário (User Experience - UX) para compreender as experiências, opiniões, percepções e expectativas dos usuários e identificar oportunidades de melhoria para os serviços públicos.

O desenvolvimento da metodologia é realizado de forma colaborativa entre unidade técnica responsável pelo serviço e a Ouvidoria, com o apoio de uma ferramenta virtual de cocriação, o Miro.

No âmbito da metodologia, os usuários são convidados a participar de pesquisa qualitativa, com preservação de sua identidade.

As principais etapas da metodologia são:

1º **Selecionar o serviço público a ser avaliado**

A seleção do serviço público a ser avaliado requer o comprometimento da unidade responsável com sua participação nas atividades previstas na metodologia e com a adoção das medidas necessárias ao aproveitamento das oportunidades de melhoria identificadas.

2º **Mapear Atores**

Identificar e organizar os atores envolvidos na prestação do serviço, distribuídos nas categorias Apoio, Atores Indiretos, Atores Diretos e Público-alvo.

3º **Identificar Certezas, Suposições e Dúvidas na Matriz CSD**

Preencher Matriz CSD com informações conhecidas sobre o serviço, suposições sobre aspectos que se acredita serem verdadeiros e dúvidas que precisam ser esclarecidas. Essas informações servirão de base para estruturar a investigação de campo.

4º **Elaborar Roteiro de Entrevistas:**

Com base nas dúvidas e suposições identificadas na Matriz CSD, elaborar roteiro de entrevista estruturado em etapas sequenciais, contemplando:

1. apresentação dos objetivos da entrevista e esclarecimentos sobre os procedimentos de proteção de dados pessoais;
2. estabelecimento de uma relação de confiança com o entrevistado;
3. introdução do tema e contextualização do serviço;
4. exploração das experiências, percepções, dificuldades e expectativas do entrevistado em relação ao serviço;
5. caracterização do perfil do entrevistado; e
6. identificação de sugestões para o aprimoramento do serviço.

5º **Realizar as Entrevistas**

Identificar cerca de 15 pessoas que representem diferentes perfis do público-alvo e dos atores diretamente envolvidos na prestação do serviço (personas) e realizar as entrevistas com base no roteiro elaborado, utilizando-o como orientação para a coleta de informações, sem induzir as respostas dos participantes.

6º **Mapear a Jornada dos Usuários**

Mapear a trajetória percorrida pelos diferentes perfis de respondentes ao longo da prestação do serviço, registrando, em cada etapa, as atividades realizadas, os pensamentos, as percepções e as dificuldades identificadas, bem como as oportunidades de melhoria.

7º **Priorizar e detalhar a implementação de melhorias**

Avaliar e priorizar as propostas de melhoria identificadas, utilizando a Matriz de Impacto x Viabilidade, e, para aquelas selecionadas, detalhar o planejamento de sua implementação, considerando os recursos necessários, os riscos envolvidos e o cronograma de execução.

8º **Implementar as melhorias**

Após o alinhamento e a validação do plano de ação com a alta gestão, as unidades responsáveis implementam as melhorias acordadas, em articulação com a Ouvidoria, que acompanha o processo e contribui para o monitoramento contínuo e para a realização de novos ciclos de avaliação do serviço.

7.8.2 Pesquisa de Satisfação

De acordo com §1º do art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos deve ser realizada com periodicidade mínima anual.

Nesse sentido, destacam-se as ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários disponíveis na plataforma de serviços do Portal Gov.br e na Plataforma Fala.BR.

Os serviços cadastrados no Portal Gov.br disponibiliza um módulo automatizado ao final do tratamento de manifestações e pedidos de informação (LAI), a taxa de adesão dos cidadãos ainda é reduzida. A prática comum de encerrar o contato sem preencher a avaliação priva a gestão pública de diagnósticos mais abrangentes e representativos.

Nesse contexto, o engajamento do usuário torna-se essencial, pois o preenchimento da pesquisa consolida o exercício do controle social em duas frentes complementares:

- **Identificação de gargalos:** Permite ao cidadão apontar falhas de resolutividade, descumprimento de prazos, uso de linguagem burocrática ou respostas evasivas.
- **Valorização dos acertos:** Oferece um canal para registrar elogios e destacar políticas públicas bem-sucedidas, incentivando a manutenção e a replicação de boas práticas institucionais.

Diante do desafio da baixa adesão no canal padrão, a gestão pública não deve se limitar ao formulário automático do Fala.BR. Para captar a percepção do público de forma mais ampla e precisa, recomenda-se a diversificação das estratégias de escuta:

- **Atendimento Digital (Fala.BR e Portais):** Manutenção dos formulários integrados ao encerramento dos protocolos eletrônicos de Ouvidoria e SIC.
- **Presencial e Eventos Institucionais:** Disponibilização de tótems eletrônicos, formulários impressos ou QR Codes em estandes, conferências, fóruns e balcões de atendimento.
- **Amostragens Ativas (Comunicação Digital):** Envio periódico de pesquisas temáticas por e-mail ou mensagens institucionais direcionadas aos beneficiários de ações governamentais.
- **Divulgação Permanente:** Inserção ostensiva das marcas e canais da Ouvidoria e do SIC em todo o material de divulgação de programas governamentais.

Essa atuação proativa ganha relevância especial no âmbito das políticas do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR). Por gerenciar programas de infraestrutura e desenvolvimento com impacto direto em populações vulneráveis, o Ministério deve integrar a pesquisa de satisfação e a divulgação da Ouvidoria diretamente às suas ações de campo:

- **Operação Carro-Pipa:** Aplicação de avaliações periódicas junto aos beneficiários no semiárido (via Ouvidoria itinerante, formulários físicos ou QR Code) para verificar a regularidade do abastecimento, a qualidade da água e a atuação das equipes em campo.
- **Programa Rotas do Desenvolvimento Regional:** Aplicação de formulários em oficinas e fóruns dos polos produtivos (ex.: Rota do Mel, Rota do Leite) para aferir o suporte prestado aos arranjos produtivos locais.
- **Auxílio Reconstrução e Defesa Civil:** Acompanhamento contínuo da percepção de famílias atingidas por desastres quanto à celeridade do cadastramento e à clareza das orientações prestadas.
- **Projeto de Integração do Rio São Francisco (PIRS) e Irrigação:** Consultas sistemáticas a irrigantes e comunidades ribeirinhas sobre a eficiência na distribuição de água, manutenção das estruturas e atendimento a demandas socioambientais.
- **Eventos Institucionais:** Reserva de espaço para atendimento da Ouvidoria/SIC e coleta de feedback dos participantes durante feiras, inaugurações e anúncios de investimentos.

Por fim, o ciclo da avaliação só se completa quando os dados coletados geram reflexos práticos na administração. O aproveitamento estratégico das respostas deve orientar a atuação em duas instâncias operacionais:

- **Pela Unidade de Ouvidoria e SIC:** Para diagnosticar a clareza da linguagem utilizada pelas áreas técnicas, mapear gargalos temporais no atendimento e promover a capacitação contínua dos servidores envolvidos.
- **Pela Alta Administração:** Para integrar os indicadores de satisfação aos relatórios gerenciais da pasta, fundamentando decisões de reorientação orçamentária, simplificação burocrática e aprimoramento contínuo das políticas públicas

7.9 Serviço de Atendimento a Manifestações de Ouvidoria

A apresentação de manifestações constitui a porta de entrada para o exercício do controle social, transformando a vivência individual do usuário em um insumo direto para a gestão pública. O envio de demandas via Ouvidoria vai além do mero registro: garante o direito de resposta fundamentada e assegura ao cidadão a centralidade nas políticas públicas. Ao exercer esse direito, a sociedade assume um papel coautor no aprimoramento da administração, provocando mudanças estruturais a partir de relatos cotidianos sobre a execução dos serviços.

Para apresentar suas manifestações nesse canal, o cidadão conta com meios simples, desburocratizados e gratuitos, podendo, preferencialmente, utilizar plataformas eletrônicas como o Fala.BR, no Governo Federal, envio por correspondência ou atendimento verbal, que deve ser reduzido a termo.

Essas manifestações dividem-se em seis tipos previstos em lei:

- **Reclamação**, que demonstra insatisfação com um serviço prestado;
- **Denúncia**, que comunica a prática de ato ilícito dependente de atuação de controle ou investigação;
- **Sugestão**, que propõe melhorias ou aprimoramento de serviços públicos;
- **Simplifique**, que consiste em uma proposição de simplificação de serviço público para eliminação de etapas burocráticas desnecessárias;
- **Elogio**, que reconhece a satisfação com o atendimento; e
- **Solicitação**, que requer a adoção de providência ou prestação de serviço.

Ao interagir por meio delas, o cidadão usufrui de direitos e benefícios como a garantia de recebimento de resposta formal dentro de prazos legais, proteção rigorosa contra retaliações e a certeza de que sua voz exerce um efeito prático e corretivo sobre a gestão pública.

Por sua vez, a Ouvidoria deve adotar cuidados essenciais no tratamento de cada demanda, como a estrita observância ao sigilo e à proteção de dados (especialmente em denúncias), a triagem correta para qualificar adequadamente cada relato sem alterar o seu teor, e a verificação dos requisitos mínimos para apuração. Diante disso, a legislação determina que as respostas sejam claras, oficiais e conclusivas quanto às providências adotadas, devendo ser entregues ao cidadão no prazo máximo de 30 dias, o qual pode ser prorrogado de forma justificada por igual período mediante comunicação prévia. Caso sejam necessários esclarecimentos complementares, a ouvidoria pode requisitá-los ao manifestante, suspendendo temporariamente o prazo até o retorno do cidadão.

Importante observar que as respostas disponibilizadas ao cidadão pela Ouvidoria são manifestações oficiais do órgão. Por isso, exige-se cuidado redobrado quanto à clareza, à precisão e à qualidade das informações fornecidas, garantindo que a comunicação seja transparente, acessível e reflita o compromisso da instituição com a excelência no atendimento.

Em relação aos cuidados específicos que a unidade de ouvidoria e os setores competentes devem ter com cada tipo de manifestação, destacam-se:

- **Reclamação:** Cuidado em apurar a insatisfação com imparcialidade, avaliando se houve falha ou desvio na prestação do serviço para corrigir o fluxo de atendimento.
- **Denúncia:** Cuidado rigoroso com o sigilo da identidade e dos dados do denunciante, além da triagem técnica criteriosa para verificar se o teor descreve ato ilícito que justifique o encaminhamento aos órgãos de controle ou investigação competentes.
- **Sugestão:** Cuidado em analisar a viabilidade técnica, operacional e financeira da proposta, dando o devido encaminhamento aos setores planejadores para o aprimoramento institucional.
- **Simplifique:** Cuidado em avaliar criticamente as exigências burocráticas apontadas pelo cidadão, buscando identificar etapas desnecessárias ou obsoletas que possam ser eliminadas ou modernizadas para desonerar o usuário. **ouvidoria responsável.**

- **Elogio:** Cuidado em registrar e dar visibilidade positiva à manifestação, comunicando formalmente o reconhecimento ao servidor ou à equipe homenageada para estimular boas práticas.
- **Solicitação:** Cuidado em verificar se o pedido de providência ou de prestação de serviço reflete atribuição legal do órgão, direcionando-o de forma ágil à unidade executora responsável.

Cada manifestação necessita de um tipo específico de resposta, que deve ser fornecida ao cidadão no prazo máximo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período mediante comunicação prévia. Caso sejam necessários esclarecimentos complementares, a administração pode requisitá-los ao manifestante, suspendendo, por até 20 dias, o prazo até o retorno.

Especificamente quanto aos conteúdos conclusivos:

- **Para reclamações,** a resposta deve informar quais providências foram adotadas para solucionar a falha apontada ou as razões técnicas para a manutenção do procedimento.
- **Para denúncias,** a resposta deve indicar o encaminhamento dado aos órgãos de apuração ou o resultado da verificação preliminar, sempre observando os limites legais de sigilo e proteção de investigações em curso.
- **Para sugestões e pedidos do tipo simplifique,** a resposta deve esclarecer se a proposta de melhoria ou desburocratização foi acolhida para implementação ou, caso contrário, apresentar a devida justificativa técnica ou jurídica para a inviabilidade.
- **Para elogios,** a resposta consiste em registrar o reconhecimento e repassar formalmente a manifestação ao agente ou setor elogiado.
- **Para solicitações,** a resposta deve detalhar o andamento ou a efetiva prestação do serviço requerido, ou orientar corretamente caso o objeto fuja da competência do órgão.

Ademais, concluída a apuração da denúncia pela unidade responsável, esta deve obrigatoriamente reportar o desfecho à Ouvidoria. Essa integração é indispensável para garantir o encerramento do ciclo de atendimento com transparência e resolutividade, permitindo que a Ouvidoria preste o devido conhecimento oficial ao cidadão por meio da plataforma Fala.BR.

Todas as manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e propostas do tipo Simplifique) e os pedidos de acesso à informação (LAI) registrados pelos cidadãos alimentam um banco de dados dinâmico e de altíssimo valor estratégico para a gestão pública. Longe de constituírem meros registros burocráticos ou administrativos, essas informações representam o mapa vivo das reais necessidades, expectativas e dificuldades vivenciadas pela sociedade na ponta.

Quando bem estruturado e analisado de forma sistemática, esse volume de dados deixa de ser um histórico passivo de atendimentos e se converte em inteligência de gestão com impacto direto na vida dos cidadãos:

- **Produção de Relatórios Gerenciais Eficientes:** A Ouvidoria consolida os dados operacionais em relatórios qualificados que mapeiam os assuntos mais demandados, as unidades mais acionadas, os gargalos de atendimento e os tempos médios de resposta. É fundamental que os gestores públicos compreendam a relevância estratégica desses relatórios, pois esse diagnóstico é a ferramenta que apoia a alta gestão na correção de rumos, no redesenho de processos internos e na alocação mais assertiva de recursos públicos em políticas prioritárias
- **Alimentação dos Painéis Gerenciais Interativos:** As informações extraídas do banco de dados alimentam e atualizam continuamente os painéis estatísticos e relatórios de gestão disponibilizados publicamente no portal oficial da Ouvidoria do MIDR.
- **Transparência Pública em Tempo Real e Accountability:** A publicação contínua desses indicadores garante à sociedade o acesso transparente a dados autênticos, íntegros e atualizados em tempo real sobre a resolutividade e o desempenho do Ministério.

Dessa forma, ao devolver à sociedade os resultados concretos do tratamento das demandas e demonstrar como a voz do cidadão orienta as decisões governamentais, a Ouvidoria e o SIC cumprem integralmente seu papel constitucional: garantir o controle social, aperfeiçoar os serviços públicos e fortalecer as bases do Estado Democrático de Direito.

7.10 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Em conformidade com o artigo 9º da LAI, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instituído para atender e orientar o público quanto aos pedidos de acesso a informações junto aos órgãos e entidades da Administração Pública.

No âmbito do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR), o SIC é gerido pela Ouvidoria. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações sem a necessidade de apresentar justificativa. Entre os conteúdos disponíveis para consulta, destacam-se:

- Registros e documentos produzidos ou custodiados pelo órgão;
- Orientações sobre procedimentos e locais para obtenção de informações;
- Dados primários, íntegros, autênticos e atualizados;
- Informações sobre atividades, políticas públicas e serviços prestados pelo Ministério;
- Dados sobre a aplicação de recursos públicos e a gestão do patrimônio público;
- Relatórios de auditorias, inspeções e prestações de contas;
- Resultados e indicadores de implementação de programas e ações ministeriais.

Importante: A legislação prevê exceções ao direito de acesso, tais como dados pessoais e informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Estado.

O que é um pedido de informação?

O pedido de informação é o exercício do direito fundamental do cidadão de solicitar e receber dados, documentos, relatórios, registros e conteúdos públicos produzidos, acumulados ou sob a custódia do órgão público. Trata-se de uma ferramenta de transparência passiva, na qual a Administração responde a uma demanda específica que ainda não está publicamente disponível.

Qual a diferença entre o pedido de informação e as outras manifestações de ouvidoria?

Critério	Pedido de Informação	Manifestação de Ouvidoria
Legislação	Lei nº 12.527/2011 (LAI)	Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público)
Finalidade	Acessar dados, documentos ou informações públicas já existentes no órgão.	Expressar avaliações, relatar falhas, comunicar atos ilícitos ou propor melhorias nos serviços.
Escopo de atuação	Conhecer: "Quero ter acesso ao documento X, contrato Y ou à folha de pagamento do setor Z."	Avaliar/Agir: "Estou insatisfeito com o atendimento" (Reclamação) ou "Houve desvio de verba" (Denúncia).
Canal e Unidade	Processado pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).	Processado pela Ouvidoria propriamente dita.

Importante: O tipo Solicitação da Ouvidoria refere-se ao requerimento de providência ou prestação de um serviço público (ex: conserto de uma via, agendamento de consulta), enquanto o Pedido de Informação visa estritamente ao acesso a dados ou conteúdos públicos.

O que deve conter um pedido de informação?

Para que o pedido de informação seja aceito e processado, ele deve atender aos requisitos essenciais de clareza e identificação:

- **Identificação do requerente ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** Nome e número de documento oficial (embora o cidadão possa optar pelo sigilo de sua identidade perante o órgão prestador, conforme a legislação).
- **Especificação clara da informação:** Descrição precisa e delimitada da informação ou do documento desejado, evitando pedidos muito genéricos ou desarrazoados.
- **Meio de contato/envio:** Endereço eletrônico ou físico para o recebimento da resposta.
- **Isenção de justificativa:** O pedido não exige a apresentação de nenhum motivo ou justificativa para a solicitação de acesso aos dados públicos.

Como a unidade deve responder a um pedido de informação?

A unidade responsável deve adotar os seguintes procedimentos ao responder a uma solicitação de informação:

- **Foco estrito ao pedido (Vedação à busca de motivação):** A unidade deve se ater estritamente ao objeto da solicitação, sendo-lhe vedado investigar, questionar ou exigir as razões ou motivações que levaram o cidadão a fazer o pedido.
- **Completeness da resposta:** A unidade tem a obrigação de responder explicitamente a todos os itens solicitados, item por item, sem omissões ou esquivas.
- **Justificativa legal em caso de impossibilidade:** Na impossibilidade de responder a qualquer um dos itens solicitados (seja por sigilo, dados pessoais ou inexistência do dado), a unidade deve justificar expressamente a não disponibilização, fundamentando a negativa exclusivamente nas hipóteses e exceções previstas na própria Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Linguagem e Forma:** Fornecer uma resposta em linguagem de fácil compreensão, clara, objetiva, transparente, autêntica e íntegra.
- **Atendimento e prazos:** Se a informação estiver disponível, a concessão deve ser imediata. Caso contrário, deve respeitar o prazo legal da LAI (até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa).
- **Disponibilização e Orientação:** Indicar o meio direto para acesso/download (via plataforma Fala.BR) ou, caso a informação já esteja em transparência ativa (site, portal), fornecer o link e o caminho exato para sua localização.
- **Informação sobre recursos:** Caso o acesso seja negado total ou parcialmente, a resposta deve informar o direito, a instância e o prazo para o cidadão interpor recurso.

Como solicitar?

Os pedidos de acesso à informação devem ser encaminhados, preferencialmente, pela Plataforma Fala.BR, canal oficial do Poder Executivo Federal desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Ao registrar a solicitação, o requerente deve se identificar no sistema, mas pode optar pelo sigilo de sua identidade perante o órgão prestador da informação.

No MIDR, o funcionamento do SIC é regulamentado pelo Capítulo V da Portaria MIDR nº 2.771, de 25 de agosto de 2023.

7.11 Mediação e Conciliação

Na função de mediadora, a Ouvidoria adota uma postura imparcial e acolhedora para resolver controvérsias de forma pacífica, rápida e consensual. Em vez de processos rígidos ou punitivos, o canal busca aproximar as partes envolvidas — cidadão e setor administrativo —, promovendo o diálogo construtivo para superar ruídos de comunicação e divergências na prestação dos serviços. Essa atuação baseada na escuta ativa e na negociação direta reduz a litigiosidade, previne a judicialização desnecessária de conflitos e fortalece a relação de confiança mútua entre a sociedade e o Estado.



7.12. Diálogos com a Assessoria de Participação Social e Diversidade

A Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD) é a unidade do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional responsável por fomentar, monitorar, mediar e articular o diálogo entre o MIDR e a sociedade civil organizada.

Nesse sentido, a APSD recebe diferentes grupos, movimentos e organizações da sociedade civil e articula a interlocução com as áreas técnicas responsáveis pelas políticas públicas de seu interesse.

8. Exemplos de Boas Práticas de Mecanismos de Participação social nas políticas do MIDR

O Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional (MIDR) vem incorporando, de maneira crescente, estratégias inovadoras de participação social em suas políticas e programas. Entre as boas práticas destacam-se:

Iniciativa Rotas de Integração Nacional – São um exemplo notável de participação social em políticas de desenvolvimento produtivo. As Rotas promovem a coordenação de ações públicas e privadas em polos produtivos, mediante o compartilhamento de informações e o aproveitamento de sinergias coletivas. A gestão é feita por meio de Comitês Gestores que reúnem diversos atores, como órgãos de pesquisa, cooperativas e empreendedores locais. As Rotas do Cacau e do Mel ilustram arranjos produtivos regionais estruturados de forma participativa, integrando cooperativas, associações, universidades e governos locais. As experiências fomentam o empreendedorismo e o cooperativismo, e fortalecem a governança econômica territorial, promovendo inclusão social, diversificação produtiva e valorização dos saberes locais.

A Rota do Cacau, por exemplo, envolve a Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira (Ceplac), a Embrapa, a Sudam e cooperativas de produtores, demonstrando uma articulação multissetorial e o engajamento dos beneficiários na busca por soluções eficazes para o setor. O programa incentiva a criação de startups e parcerias com universidades e institutos de pesquisa, promovendo a inovação para atender às necessidades específicas de cada arranjo produtivo local.

Plano Nacional de Proteção e Defesa Civil (SEDEC/MIDR) – O processo de elaboração contou com ampla participação social, por meio de oficinas regionais, consultas públicas e fóruns intersetoriais. A incorporação de contribuições da sociedade civil e de comunidades afetadas ampliou a legitimidade e a efetividade do Plano, fortalecendo a cultura de prevenção e resiliência no país. Essa metodologia garantiu o engajamento da sociedade civil para priorizar objetivos cruciais, como a gestão integrada de riscos e o fortalecimento institucional. A iniciativa demonstrou o compromisso do Governo Federal em ampliar a representatividade social no Conselho Nacional de Proteção e Defesa Civil (CONPDEC) e integrar a política de defesa civil com outras áreas, como mudanças climáticas e recursos hídricos.

Formas Inovadoras de Engajamento e Participação Social na PNDR – Desenvolvidas pela Secretaria Nacional de Políticas de Desenvolvimento Regional e Territorial (SDR/MIDR), essas iniciativas unem linguagem simples, gamificação e inovação aberta para democratizar o acesso à informação e mobilizar novos públicos em torno da Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR):



Linguagem simples: traduz conteúdos técnicos da PNDR em materiais acessíveis, como cursos online e publicações digitais, permitindo que cidadãos compreendam objetivos e instrumentos da política, fortalecendo o primeiro nível de participação (informação).



“Desenvolvimento em Jogo”: jogo de RPG educativo que simula decisões de política pública e desafios territoriais, estimulando a deliberação, o trabalho em equipe e a compreensão de problemas complexos de desenvolvimento regional.



Inovação aberta – “Impulso Regional”: iniciativa em parceria com a ENAP e o Impact Hub, que mobilizou mais de 500 pessoas em hackathons e desafios públicos para cocriar soluções voltadas a ordenamento territorial, cidades intermediadoras e fortalecimento de capacidades locais.

Essas experiências demonstram o potencial da participação social como campo de inovação pública — combinando inclusão, criatividade e aprendizado coletivo — e consolidam o MIDR como referência na incorporação de práticas participativas e colaborativas no desenvolvimento regional e territorial.

Na secretaria de Desenvolvimento Regional e Ordenamento Territorial do MIDR, a participação social tem se consolidado como princípio estruturante da formulação e implementação das políticas públicas.

Modelo de aplicação das diretrizes de participação social (OCDE e OIT 169) nas políticas de infraestrutura hídrica.

Além das boas práticas de experiências já realizadas pelas áreas finalísticas do MIDR, sugerimos um exercício de modelagem de como aplicar diretrizes de participação social nas políticas públicas desenhadas e executadas pelo MIDR. A ideia é apoiar gestores/as na incorporação de instrumentos participativos.

Quadro – Participação Social na Política Nacional de Irrigação

Diretriz / Obrigação	Aplicação na Política Nacional de Irrigação (PNI)
Abertura e transparência (OCDE)	Divulgação acessível de planos de irrigação, estudos de impacto socioambiental e critérios de seleção de áreas.
Inclusão e diversidade (OCDE + OIT 169)	Garantia de participação de agricultores familiares, povos indígenas, comunidades tradicionais e mulheres rurais em decisões sobre projetos.
Capacitação (OCDE)	Promoção de processos de educação popular em gestão da água, fortalecendo capacidades comunitárias para administrar sistemas de irrigação.
Integração ao ciclo de políticas (OCDE)	Participação social desde o planejamento (definição de polos irrigados), passando pela implementação (modelos de gestão dos perímetros) até o monitoramento dos resultados.
Consulta prévia, livre e informada (OIT 169, Art. 6º)	Comunidades afetadas por grandes obras (barragens, canais, perímetros) devem ser consultadas antes da decisão, com linguagem acessível e tempo adequado.
Definição de prioridades de desenvolvimento (OIT 169, Art. 7º)	Projetos de irrigação devem respeitar as prioridades locais: garantir água para consumo humano e produção alimentar antes de atender demandas de monocultivos de exportação.
Proteção de territórios e culturas (OIT 169, Arts. 13–19)	Projetos devem respeitar territórios tradicionais e modos de vida, evitando impactos desproporcionais sobre comunidades.
Accountability (OCDE)	Publicação de relatórios de “resposta às contribuições”, explicando como as propostas das comunidades influenciaram os projetos.

Isso pode garantir que projetos de irrigação não sejam apenas tecnicamente eficientes, mas também socialmente justos, culturalmente adequados e democraticamente legitimados. Essa prática demonstra que, ao integrar sociedade civil e governo no planejamento e monitoramento das ações, fortalece-se a legitimidade das políticas, aumenta-se a transparência e aprimora-se a efetividade das entregas do Ministério.

9. Casos Práticos da aplicação da metodologia de Avaliação da Experiência dos Usuários no MIDR

Caso 1: Operação Carro-Pipa (OCP) - Programa MEUS

No segundo semestre de 2024, a OUV/MIDR, em parceria com a Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil (Sedec/MIDR) e o Comando de Operações Terrestres do Exército Brasileiro (COTER/EB/MD), integrou a Mentoria de Ouvidorias do Programa MEUS (Melhorando a Experiência dos Usuários de Serviços Públicos), promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU).

O foco esteve em avaliar e propor melhorias para a Operação Carro-Pipa, ação essencial que distribui água potável para mais de 1,5 milhão de pessoas no semiárido brasileiro.

Participação no Território e Oficinas Digitais: Ao longo de 10 semanas, as oficinas e o alinhamento de diagnósticos foram estruturados visualmente com o suporte de dinâmicas no Miro, combinados com pesquisas de campo presenciais nos municípios de Garanhuns e São Bento do Una (PE) para a escuta direta das famílias beneficiadas nas cisternas de abastecimento. **Benefício Gerado:** A participação dos usuários permitiu diagnosticar lacunas de comunicação e propor ajustes operacionais no fornecimento de água, alinhando a gestão do programa às reais rotinas e necessidades da população sertaneja.

Caso 2: Programa de Microcrédito Produtivo (SNFI/MIDR)

Ampliando o alcance metodológico, a OUV/MIDR e a Secretaria Nacional de Fundos e Instrumentos Financeiros (SNFI) aplicam a abordagem de UX no aprimoramento do Programa de Microcrédito Produtivo.

Com a mediação visual e colaborativa proporcionada pelo Miro, o estudo viabiliza a participação multinível e a síntese de visões de toda a cadeia do crédito:

- **Beneficiários Finais:** pequenos produtores e empreendedores regionais apontam os obstáculos de acesso, exigências documentais e expectativas financeiras.
- **Agentes Operadores:** bancos, cooperativas e instituições parceiras colaboram relatando as dificuldades operacionais na concessão dos valores na ponta.
- **Formadores da Política Pública:** gestores do MIDR utilizam o diagnóstico participativo para ajustar normas e diretrizes. **Benefício Gerado:** Garantia de que as regras do microcrédito sejam viáveis para as instituições financeiras e verdadeiramente acessíveis para quem precisa investir na inclusão produtiva regional.

10. Conclusão

A consolidação de uma cultura de participação social exige mais do que a criação de instrumentos formais: requer compromisso institucional, continuidade política e capacidade de escuta ativa. O processo participativo é, antes de tudo, uma prática democrática cotidiana, que se renova a cada diálogo e a cada decisão construída coletivamente.

Ao reunir princípios, diretrizes e mecanismos voltados à inclusão, transparência e corresponsabilidade, este Guia busca fortalecer as bases para uma governança pública colaborativa no âmbito do MIDR. Mais do que um protocolo, trata-se de um convite à construção conjunta de políticas públicas que reconheçam o território como espaço vivo, plural e interdependente. A participação social deve ser entendida como um processo de inovação pública, que combina o saber técnico e o saber social, promove a deliberação qualificada e amplia a legitimidade das decisões. Assim, este Guia se insere na trajetória do MIDR de fortalecer a integração entre desenvolvimento regional, ordenamento territorial e gestão participativa, estimulando redes de cooperação e aprendizado entre governos, universidades, sociedade civil e comunidades locais.

O compromisso que se renova com este instrumento é o de assegurar que cada política, plano ou programa do Ministério seja também um espaço de escuta, coautoria e construção de soluções compartilhadas — traduzindo, na prática, o ideal de um Estado democrático, inclusivo e voltado ao bem comum.

A Ouvidoria e a Assessoria de Participação Social e Diversidade (APSD) do MIDR desenvolveram o presente Guia de Participação Social com a finalidade de apoiar e incentivar os gestores da Pasta na realização de ações de participação social, nas diversas etapas do desenvolvimento de políticas públicas.

A participação social, ativa e direta, na atuação governamental é fundamento da democracia e garantia constitucional. Além disso, a efetividade dos processos participativos são fundamentais para a efetividade dos resultados da atuação governamental, de acordo com os interesses e as necessidades da sociedade.

Com este material, espera-se oferecer às gestoras e gestores do MIDR maior compreensão da importância do diálogo social e informações que auxiliem na realização de ações participativas, em todas as etapas do desenvolvimento das políticas públicas da Pasta.



11. Referencial Bibliográfico

BANCO MUNDIAL. Citizen Engagement Framework. Disponível em: <<https://www.worldbank.org/en/topic/citizenengagement#1>>. Acesso em: 07/11/2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 02/07/2025.

BRASIL. Controladoria Geral da União. 6º Plano de Ação Nacional em Governo Aberto 2023/2027. Open Government Partnership. Brasília. 2023. Disponível em: <[brazil_actionplan_2023-2027_december_pt.pdf](#)>. Acesso em: 05/11/2025.

BRASIL. Escola Nacional de Administração Pública. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas: como usar? Escola Virtual de Governo. Brasília, DF: Enap, [s.d.]. Curso on-line, 20 horas. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332>. Acesso em: 1 set. 2026.

BRASIL. Escola Nacional de Administração Pública. Primeiros passos para uso de linguagem simples. Escola Virtual de Governo. Brasília, DF: Enap, [s.d.]. Curso on-line, 8 horas. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>. Acesso em: 10 out. 2026.

BRASIL. Escola Nacional de Administração Pública. Programa em Ouvidoria. Escola Virtual de Governo. Brasília, DF: Enap, [s.d.]. Programa de formação, 220 horas. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/programa/154>. Acesso em: 1 ago. 2026.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Fortalecendo a governança de serviços nas ouvidorias: avaliação de serviços públicos utilizando metodologia de experiência do usuário. Cadernos Técnicos da CGU, Brasília, DF, [s.d.]. Disponível em: link do artigo enviado. Acesso em: 28 set. 2026

BRASIL. Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2012/decreto/d7724.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 8.726, de 27 de abril de 2016. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2016/decreto/d8726.htm>. Acesso em: 07/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2018/Decreto/D9492.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2019/decreto/d10153.htm>. Acesso em: 10/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/%5C_ato20192022/2020/Decreto/D10411.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 10.593, de 24 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019/2022/2020/decreto/D10593.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2010.593%2C%20DE%20Nacional%20de%20Informa%C3%A7%C3%B5es%20sobre%20Desastres>. Acesso em: 03/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 11.363, de 1º de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20232026/2023/decreto/d11363.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 11.406, de 31 de janeiro de 2023. Institui o Conselho de Participação Social da Presidência da República. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11406.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 11.407, de 31 de janeiro de 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20232026/2023/decreto/d11407.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Decreto nº 12.002, de 22 de abril de 2024. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20232026/2024/Decreto/D12002.htm>. Acesso em: 07/11/2025.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 09/07/2025.

BRASIL. Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm>. Acesso em: 10/07/2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Lei nº 12.608, de 10 de abril de 2012. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2012/lei/l12608.htm>. Acesso em: 03/07/2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2019/lei/l13848.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20192022/2021/Lei/L14133.htm>. Acesso em: 02/07/2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome. Manual do Pesquisador - Métodos e Técnicas de Pesquisa Qualitativa. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/pesquisas/documentos/relatorio/relatorio_276.pdf>. Acesso em: 10/07/2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Portaria SEGES/MGI nº 4.890, de 28 de agosto de 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/transferegov/pt-br/legislacao/portarias/portariasegesmgi-no4890de28deagostode2023>>. Acesso em: 07/07/2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Rede de Parcerias: Minutas padronizadas de Instrumentos. Disponível em: <<https://www.gov.br/transferegov/pt-br/rede-parcerias/minutaspadronizadasdeinstrumentos>>. Acesso em: 07/07/2025.

BRASIL. Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional. Portaria MIDR nº 2.771, de 25 de agosto de 2023. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/portarian2.771de-25deagostode2023506244009>>. Acesso em: 11/07/2025.

BRASIL. Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional. Portaria MIDR nº 3.479, de 7 de novembro de 2023. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/portariamidrn-3.479de7denovembro-de2023521752788>>. Acesso em: 07/11/2025.

BRASIL. Presidência da República. Marco de Referência da Educação Popular para as Políticas Públicas. Brasília: Secretaria Geral da Presidência da República, 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/centraisde-conteudo/publicacoes/diversos/MarcodeReferenciaEducacaoPopular.pdf>>. Acesso em: 07/11/2025.

BRASIL. Presidência da República. Recomendações para Colegiados, Conselhos e Conferências Nacionais. Brasília: Secretaria Geral da Presidência da República, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/centraisde-conteudo/publicacoes/cartilha/recomendacoescolegiadosconselhose-conferenciasnacionais/recomendacoescolegiadosconselhoseconferenciasnacionais.pdf>>. Acesso em: 09/07/2025.

CHILE. Tesorería General de la República. Manual de Participación Ciudadana. Santiago, 2023. Disponível em: <<https://www.tgr.cl/wpcontent/uploads/2024/01/ManualdePAC2023.pdf>>. Acesso em: 07/11/2025.

CIVICUS. Participatory Governance Toolkit. South Africa, 2015. Disponível em: <<https://civicus.org/index.php/mediare-sources/resources/toolkits/611participatory-governancetoolkit>>. Acesso em: 07/11/2025.

IPEA - INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. Conselhos Nacionais: Elementos Construtivos para sua Institucionalização. Brasília: Ipea, 2014. Disponível em: <https://ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/td_1951.pdf>. Acesso em: 08/07/2025.

OCDE. Diretrizes da OCDE para Processos de Participação Cidadã. 24 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.oecd.org/en/publications/oecdguidelinesforcitizen-participationprocesses_f765caf6en/fullreport.html>. Acesso em 02 de jul. 2025.

LEME, T. N. et al. (2024). Desenvolvimento em Jogo: Jornada pela Política Nacional de Desenvolvimento Regional PNDR. Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/desenvolvimentoregional/pcdr/desenvolvimentoemjogo/2manual_do_facilitador-comsangria.pdf>. Acesso em: 07/11/2025.

OGP. Participation and CoCreation Standards. Open Government Partnership, 2021. Disponível em: <<https://www.opengovpartnership.org/wpcontent/uploads/2025/04/OGPNational-HandbookOGPParticipationandCoCreationStandards2025.pdf>>. Acesso em: 07/11/2025.

OECD. Revisão de Integridade da OCDE sobre o Brasil 2025: Consolidando o Progresso na Integridade Pública. OECD Publishing, Paris. Disponível em: <<https://doi.org/10.1787/126ad788-pt>>. Acesso em: 07/11/2025.

<https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/centraisde-conteudo/publicacoes/diversos/MarcodeReferenciaEducacaoPopular.pdf>

OECD. Guidelines for Citizen Participation Processes. OECD Publishing, 2022. Disponível em: <https://www.oecd.org/en/publications/oecdguidelinesforcitizenparticipation-processes_f765caf6en.html>. Acesso em: 07/11/2025.

ANEXO I

Diretrizes de Imagem e Tamanho de Arquivos para a Plataforma Brasil Participativo

Para garantir a qualidade visual e o carregamento eficiente das páginas de Consulta Pública e outros processos participativos do MIDR na Plataforma Brasil Participativo, é crucial seguir as diretrizes de imagem e texto estabelecidas.

Banner Principal

O Banner Principal é a imagem de capa do seu processo de participação. Ele aparece no topo da página e deve conter os elementos principais centralizados.

Banner Principal - Orientação para Imagem da capa (mobile)

- Tamanho máximo do arquivo: 100MB
- Dimensões máximas do arquivo: 360x220 pixels
- Extensões de arquivo permitidas: jpeg, jpg e png
- Elementos principais centralizados horizontalmente, margem de 30% em cada lado.

Exemplo:



Banner Principal - Orientação para Imagem da capa (desktop)

- Tamanho máximo do arquivo: 100MB
- Dimensões máximas do arquivo: 1480x220 pixels
- Extensões de arquivo permitidas: jpeg jpg png
- Elementos principais centralizados horizontalmente, margem de 30% em cada lado.

Exemplo:



Chamada de Ação

A Chamada de Ação (CTA) é um elemento de comunicação essencial para o sucesso da Consulta Pública, servindo como a instrução direta e motivacional para que o cidadão realize a participação desejada na Plataforma Brasil Participativo.

Orientação para Imagem ou vídeo (youtube) – Chamada de Ação

- Tamanho máximo do arquivo: 100MB
- Dimensões máximas do arquivo: 569x317 pixels
- Extensões de arquivo permitidas: jpeg jpg png ou link para youtube.
- Elementos principais centralizados horizontalmente, margem de 30% em cada lado.
- Texto: Máximo de 550 caracteres, contendo descrição sucinta sobre o processo de participação

digital e chamada para a etapa em vigência.

Orientação para Arquivo



- Tem que ser uma imagem ou um documento.
- Para imagens, use de preferência imagens em paisagem, o serviço corta a imagem. Para arquivos CSV, o separador entre colunas deve ser uma vírgula (",")
- Tamanho máximo do arquivo: 100MB
- Dimensões máximas do arquivo: 8000x8000 pixels
- Extensões de arquivo permitidas: pdf bmp doc docx gif jpeg jpg odf ods odt otg ots ott pdf png ppt pptx ppx rtf txt xls xlsx zip
- OBS: Arquivos maiores que os formatos mencionados, deverão ser desmembrados.



**MINISTÉRIO DA
INTEGRAÇÃO E DO
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL**

