



# Guia das Ouvidorias

Ministério das Cidades e Entidades  
Vinculadas

Guia - versão 1.0/outubro de 2025

# 🌟 Estamos aqui para te escutar!

## Sua voz tem poder

As Ouvidorias são a ponte direta para que suas opiniões e necessidades cheguem aos serviços públicos.

## Fortalecimento Democrático

Com a sua participação, as Ouvidorias se tornam um pilar fundamental para uma gestão pública mais transparente e eficaz.

## Melhoria Contínua

Cada manifestação é uma oportunidade valiosa para aprimorar processos e garantir serviços públicos de qualidade.

## Nossas Ouvidorias Prontas para Você!



### Ouvidoria do Ministério das Cidades

O canal direto para as suas demandas relacionadas ao desenvolvimento urbano, habitação, saneamento e mobilidade do Brasil.



### Ouvidoria da Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU

Garanta que sua experiência com os trens urbanos seja a melhor, contribuindo para a eficiência e qualidade do serviço.



### Ouvidoria da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre - Trensurb

Sua voz para aprimorar os serviços de transporte ferroviário urbano em Porto Alegre e região metropolitana.



## 🔑 O que é a Ouvidoria?

As Ouvidorias são mais que canais de atendimento individual: elas são um instrumento essencial para o controle social e o fortalecimento da democracia.

Ao receber e processar as manifestações dos cidadãos, contribuem diretamente para uma gestão pública mais transparente e eficiente.

### ✓ Democracia em Ação

Promove a participação cidadã efetiva na gestão pública.

### ✓ Controle Social

Permite que você participe ativamente das decisões que afetam sua vida.

### ✓ Melhoria Contínua

Cada manifestação se transforma em aprendizado para toda a sociedade.



# Por que usar a Ouvidoria?

Todos interagimos com os serviços públicos.

E, por vezes, surgem dúvidas, problemas no atendimento ou até questões mais graves, como discriminação e corrupção.

É exatamente por isso que a Ouvidoria é fundamental: um canal seguro e confiável para suas manifestações.



## Segurança

Um canal seguro e confiável para suas manifestações.



## Acessibilidade

Um espaço onde a voz de todos os cidadãos é ouvida.

Seja uma solicitação, reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou pedido de acesso à informação a Ouvidoria é o seu canal para se manifestar com tranquilidade e efetividade.

# 🛠️ O que encaminhar para Ouvidoria?



## Solicitações

Faça um requerimento para a adoção de uma providência ou a prestação de um serviço público específico.



## Reclamações

Aponte problemas no atendimento recebido.



## Sugestões

Traga ideias para melhorias dos serviços.



## Elogios

Valorize quem faz bem feito.



## Denúncias

Informe casos de corrupção ou discriminação.



## Pedido de Acesso à Informação

Solicite documentos e dados públicos.



# Diálogo que transforma!

Cada voz conta

Sua participação é fundamental para a democracia.

Cada experiência melhora

Relatos cidadãos aperfeiçoam os serviços públicos.

Cada cidadão fortalece

Participação ativa consolida nossa democracia.

O diálogo contínuo entre cidadãos e instituições públicas é a base de uma sociedade mais justa e participativa.

# 📍 Onde encontrar?

🔍 Procure a Ouvidoria do **Ministério das Cidades**, da **CBTU** ou da **Trensurb**.

➡📱 Acesse nossos canais digitais e fale diretamente com as equipes especializadas.

## Ministério das Cidades



- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.BR](#)
- WhatsApp: (61) 3314-6624
- E-mail: [ouvidoria@cidades.gov.br](mailto:ouvidoria@cidades.gov.br)
- Endereço: SBN, Quadra 2, Bloco E, 14º andar - Asa Norte, Brasília/DF

## CBTU



- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.BR](#)
- Telefone: (61) 2170-8368
- E-mail: [ouvidoria-ac@cbtu.gov.br](mailto:ouvidoria-ac@cbtu.gov.br)
- Endereço: SBN, Quadra 1, Bloco B, 12º andar - Asa Norte, Brasília/DF

## Trensurb



- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.BR](#)
- Telefone: (51) 3363-8477 // Emergências 24h: (51) 3363-8026
- SMS: (51) 98463-9863 (apenas mensagens de texto)
- E-mail: [ouvidoria@trensurb.gov.br](mailto:ouvidoria@trensurb.gov.br)
- Endereço: Av. Ernesto Neugebauer, 1985 - Térreo, Porto Alegre/RS



# Sua voz!

Seu espaço! Seu direito!

👉 **Participe, se manifeste e ajude a construir serviços públicos cada vez melhores!**

As Ouvidorias são ferramentas da democracia.

Use-as para fortalecer nossa sociedade e garantir que sua voz seja ouvida na construção de um Brasil melhor para todos.

- ▢ Este material faz parte das iniciativas do Programa de Integridade do Ministério das Cidades - Prospera e do Comitê de Ouvidorias, ampliando o conhecimento sobre canais de participação social. 🤝