



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](https://fala.br)
- WhatsApp: (61) 3314-6624
- E-mail: 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](https://fala.br)
- Telefone: (61) 2170-8368
- E-mail: 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](https://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
- 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 - Próspera e do Comitê de Ouvidorias, ampliando o conhecimento sobre canais de participação social. 🤝