

2023

Relatório de Gestão
OUVIDORIA DO
MINISTÉRIO DAS CIDADES



MINISTÉRIO DAS CIDADES

MINISTRO DAS CIDADES
Jader Barbalho Filho

OUVIDORA
Grayce Martins da Silva Gonçalves

COORDENADORA DE DEFESA E PROTEÇÃO DO USUÁRIO
Juliana Frazão Campos

COORDENADOR DE PROTEÇÃO DE DADOS E ACESSO À
INFORMAÇÃO
João Pedro Toledo da Silva

EQUIPE TÉCNICA
Elaine dos Santos Queiroga
Paloma Marques Figueiroa
Silvia Leticia de Araújo Lopes
Shirlei Nascimento Macêdo
Maria dos Milagres de Fátima Lima do Nascimento
Maria Aparecida Pinto
Stefany Pontes dos Santos

Edição e diagramação: Ouvidoria do Ministério das Cidades

Sumário

Ministério das Cidades (MCID)	4
Ouvidoria do MCID	5
A Ouvidoria do MCID: Um Canal de Confiança e Participação Social	8
Atendimentos por Período.....	9
Canais de Comunicação	10
Tipos de Demandas.....	11
Tempo Médio de Resposta.....	13
Setores Demandados.....	14
Pesquisa de Satisfação.....	15
Lei Geral de Proteção de Dados	16
Pedidos de Acesso à Informação.....	17
Comitê das Ouvidorias no âmbito do MCID	18
Carta de Serviços do MCID.....	19
Ações da Ouvidoria em 2023	21

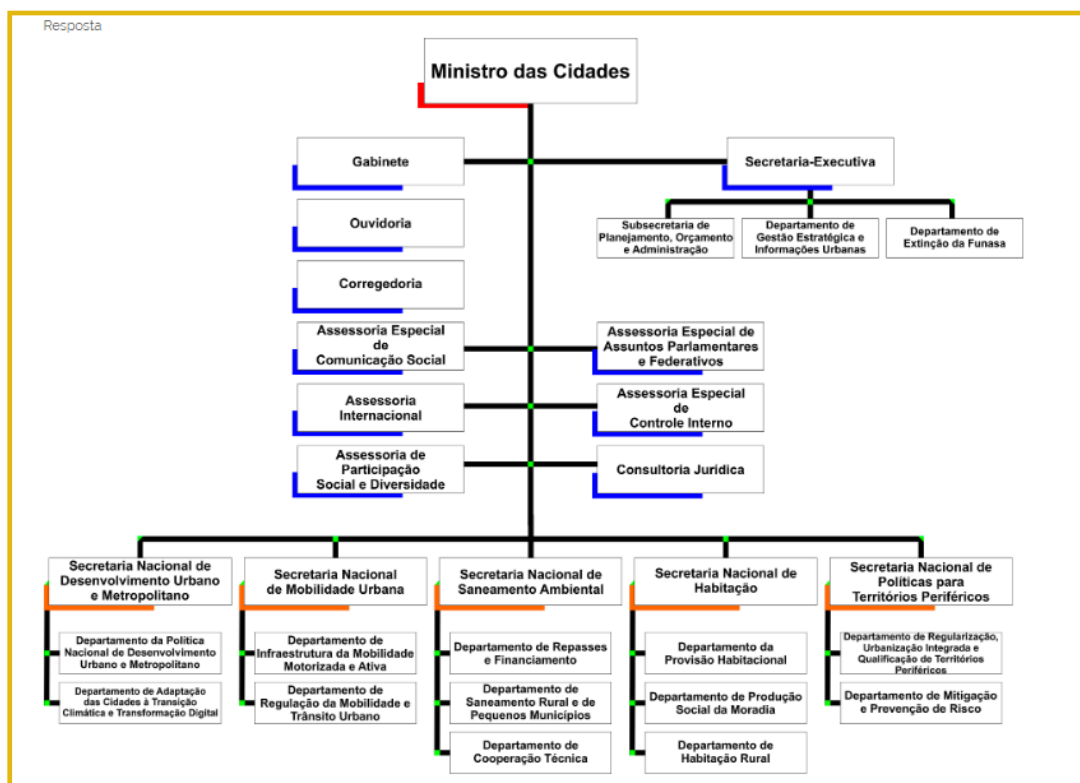
Ministério das Cidades (MCID)

O [Ministério das Cidades](#) foi instituído por meio da [Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023](#), convertida na [Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023](#), por ocasião do desmembramento do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR).

Como órgão da Administração Pública Federal, o MCID é responsável pela formulação, coordenação e supervisão das seguintes políticas públicas:

- desenvolvimento urbano e ordenamento do território urbano;
- habitação;
- saneamento ambiental; e
- mobilidade e trânsito urbanos.

Sua estrutura regimental atual foi aprovada pelo [Decreto nº 11.468, de 05 de abril de 2023](#), ficando a Ouvidoria como órgão de assistência direta e imediata ao Ministro das Cidades, conforme organograma a seguir:



Fonte: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/organograma>

Ouvidoria do MCID

A Ouvidoria do MCID é unidade integrante do [Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal \(SisOuv\)](#) e membro pleno da [Rede Nacional de Ouvidorias](#).

Além das competências previstas no [Decreto nº 11.468, de 05 de abril de 2023](#), responde pelas atribuições estabelecidas na:

- [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#): quanto às manifestações dos usuários dos serviços públicos;
- [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#): no que se refere ao serviço de informação ao cidadão (SIC); e
- [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#): como encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

Em 2023, a equipe da Ouvidoria do MCID era composta por 7 servidores e 3 colaboradores terceirizados, que atuavam na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das manifestações de ouvidoria e de acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da unidade.

A Ouvidoria possui duas áreas de atuação:

a) **Coordenação de Defesa e Proteção do Usuário** é responsável por:

- **Gestão e tratamento de manifestações de ouvidoria**: acolher e responder aos cidadãos, analisar, categorizar e encaminhar as demandas aos setores responsáveis, monitorar prazos e qualidade do atendimento.
- **Simplifique!**: analisar solicitações e sugestões encaminhadas ao MCID, relacionadas à simplificação dos serviços públicos, e realizar os devidos encaminhamentos às unidades internas do Ministério.
- **Conselho de Usuário dos Serviços Públicos**: zelar pelo funcionamento eficiente do Conselho.

- **Carta de Serviços:** elaborar e atualizar a Carta, em conjunto com as áreas técnicas do Ministério, garantindo clareza, acessibilidade e atualização constante.
- **Comitê Técnico das Ouvidorias:** coordenar o Comitê, promover a integração e o fortalecimento das ouvidorias, organizar reuniões, elaborar atas e acompanhar as ações deliberadas.
- **Análise de dados e informações:** coletar, analisar e interpretar dados das manifestações de ouvidoria, do Simplifique! e do Conselho de Usuário para identificar pontos de atenção, oportunidades de melhoria e tendências relacionadas à qualidade dos serviços públicos, elaborando relatórios e apresentações para subsidiar a tomada de decisões estratégicas pelo Ministério.

b) **Coordenação de Proteção de Dados e Acesso à Informação** é responsável por:

- **Coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério:** garantir o acesso à informação pública de forma clara, objetiva e transparente, atender às solicitações de informação dos cidadãos de forma eficiente e eficaz, promover a cultura da transparência no âmbito do Ministério.
- **Monitorar a transparência ativa:** acompanhar a divulgação de informações públicas por parte dos órgãos e entidades do Ministério, avaliar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), identificar e corrigir falhas na divulgação de informações públicas.
- **Auxiliar na construção do Plano de Dados Abertos:** definir os dados públicos que serão abertos, estabelecer os formatos e padrões de abertura dos dados, promover a utilização dos dados abertos pela sociedade.
- **Executar as atividades relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** implementar as medidas necessárias para a proteção dos dados pessoais, capacitar os servidores do Ministério sobre a LGPD.

Em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017 e na [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), a Ouvidoria do Ministério do MCID apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2023.

O relatório detalha as manifestações recebidas dos usuários de serviços públicos, os resultados alcançados e as iniciativas para aprimorar a prestação dos serviços públicos.

O objetivo é demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa das manifestações, além das melhorias internas para o bom funcionamento da Ouvidoria.

O relatório abrange as manifestações de usuários de serviços públicos e os pedidos de acesso à informação recebidos em 2023 pela Ouvidoria do MCID, por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, principal canal de interlocução dos cidadãos com o Ministério.

A Ouvidoria do MCID: Um Canal de Confiança e Participação Social

O atendimento às demandas dos cidadãos é a principal missão da Ouvidoria do Ministério das Cidades (MCID).

Como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria atua como um canal de comunicação direto entre a sociedade e o Ministério, assegurando o direito à informação, à participação social e à defesa de seus direitos.

Em 2023, a Ouvidoria do MCID consolidou-se como um canal de confiança e participação social, recebendo 3.896 demandas.

Esse volume expressivo, no primeiro ano de implantação da Ouvidoria do MCD, demonstra a importância que a população atribui a esse canal como ferramenta para o exercício da cidadania e a busca por soluções para seus problemas.

A Ouvidoria do MCID atua de forma diligente para analisar cada demanda recebida, buscando fornecer respostas céleres, eficientes e transparentes.

3.896

Demandas atendidas em 2023

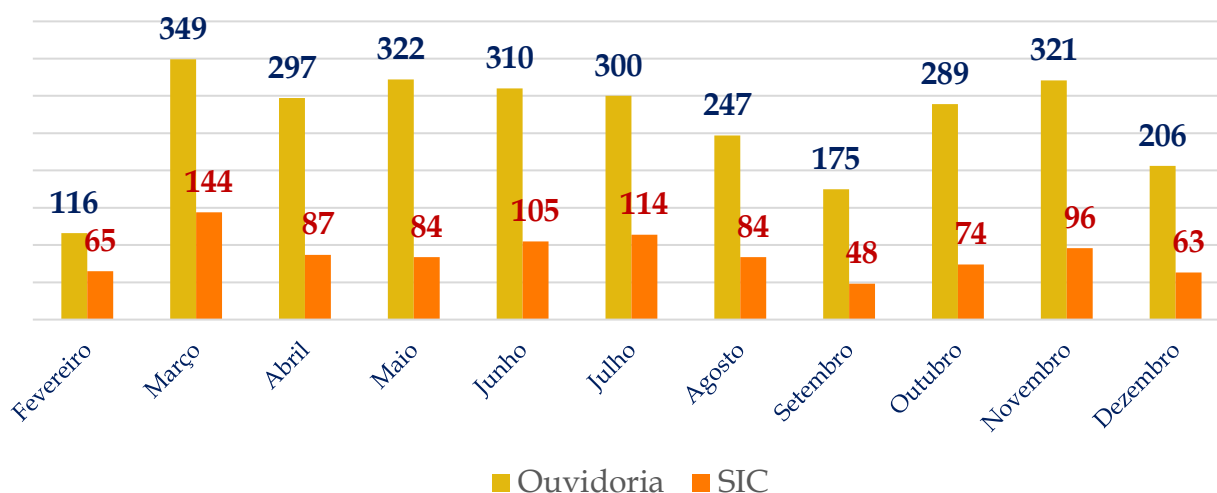
Atendimentos por Período

A quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria consolidou-se em 3.896 atendimentos, no ano de 2023, uma média de 350 demandas recebidas mensalmente.

Nos meses de março, junho e novembro, o número de atendimentos ultrapassou 400 por mês, conforme mostra o gráfico abaixo.

É importante destacar que, em janeiro, a Ouvidoria estava em processo de reestruturação, iniciando os atendimentos a partir de fevereiro.

Quantidade de atendimentos por mês



Fonte: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/composicao/ouvidoria/painel-praticidades>



Canais de Comunicação

Telefone
(61) 3314-6121

WhatsApp
(61) 3314-6624

E-mail
ouvidoria@cidades.gov.br

Carta e Presencial
Setor de Autarquias Sul
Quadra 4, Bloco N, 5º
andar, Ala Sul,
Brasília/DF, CEP
70.070-040

Horário de atendimento:
De segunda-feira a sexta-feira
Das 9h às 17h

A Ouvidoria do MCID ampliou seus canais de comunicação para facilitar o acesso da população aos seus serviços e acolher a diversidade do público.

Além do Fala.BR, o canal oficial obrigatório disponível na internet, a Ouvidoria oferece atendimento via WhatsApp.

A iniciativa visou garantir que todos os cidadãos tenham acesso à Ouvidoria, independentemente de sua localização, nível de conhecimento digital ou condição socioeconômica.

O atendimento via WhatsApp, em particular, é uma importante ferramenta para alcançar pessoas que

não possuem acesso à internet ou que preferem se comunicar por esse canal.

Com isso, o Fala.BR e WhatsApp dominaram o atendimento ao público em 2023, com 89% das demandas

A popularidade dos canais digitais pode ser explicada por sua acessibilidade, praticidade e rapidez na comunicação.

Quantidade de atendimentos por canais de comunicação

Canais de Comunicação	
Fala.BR	3.029
WhatsApp	451
Carta	212
E-mail	194
Presencial	10

Fonte: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/composicao/ouvidoria/painel-praticidades>

Tipos de Demandas

As ouvidorias públicas são instrumentos importantes para garantir a participação social e o controle social da administração pública.

As principais categorias de demandas que podem ser protocoladas na Ouvidoria do MCID são:

- 1. Denúncia:** comunicação de um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.
- 2. Comunicação de Irregularidade:** relato anônimo de um ato que indica irregularidade ou ilícito na administração pública.
- 3. Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço público prestado ou o atendimento recebido.
- 4. Reclamação:** demonstração de insatisfação com a prestação de serviço público ou a conduta de agentes públicos.
- 5. Solicitação de Providências:** pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e entidades da administração pública.
- 6. Sugestão:** proposta de melhoria para o atendimento de serviços públicos.
- 7. Simplifique:** proposta de solução para simplificação da prestação de um determinado serviço público, instituído pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).
- 8. Pedidos de Acesso à Informação:** solicitação de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, com base na Lei nº 12.527/2011 (LAI).

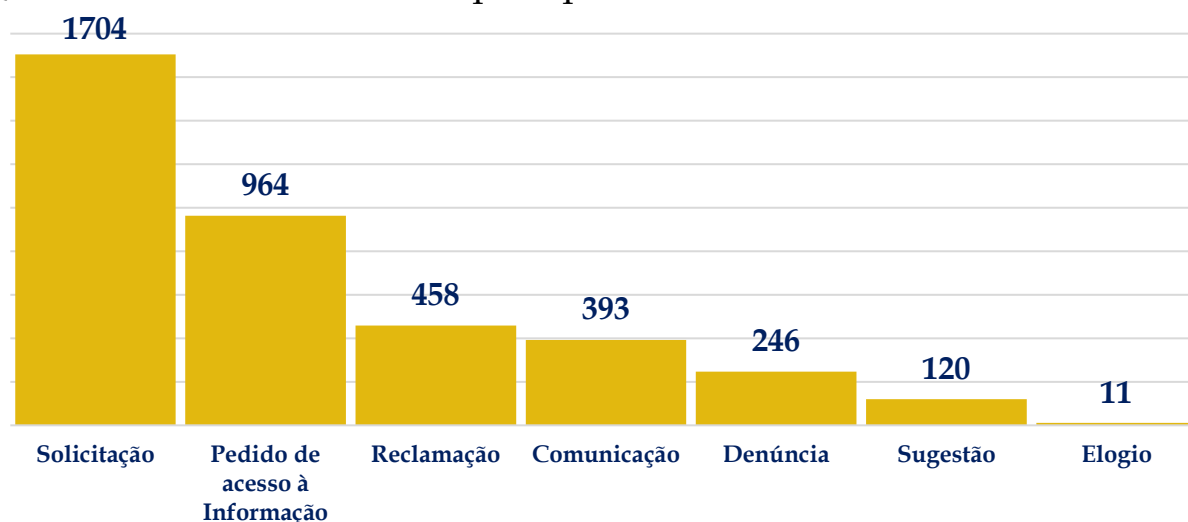
Ao receber qualquer tipo dessas demandas, a equipe da Ouvidoria do MCD realiza uma análise criteriosa. Durante essa análise, a manifestação ou pedido de acesso à informação pode ser redirecionada a outro órgão, encaminhada aos setores do MCID ou respondida diretamente pela Ouvidoria.

Solicitações lideram demandas na Ouvidoria do MCID em 2023

As solicitações foram o tipo de demanda mais frequente na Ouvidoria do MCID em 2023, respondendo por 45% do total de registros. Em seguida, vieram os pedidos de acesso à informação (23%), evidenciando a busca por informações e serviços por parte do público.

Reclamações (18%), comunicações (10%), denúncias (6%), sugestões (4%) e elogios (0,3%) completam o panorama das demandas, demonstrando a diversidade de temas e necessidades que a Ouvidoria abrange.

Quantidade de atendimentos por tipo de demanda



Fonte: <https://www.gov.br/cidades/pt-br/composicao/ouvidoria/painel-praticidades>

Os tipos de demandas recebidas em 2023 demonstram o papel fundamental da Ouvidoria como canal de diálogo e interação com a sociedade.

As solicitações, que representaram a maior parte das manifestações, indicam a confiança do público na Ouvidoria como ferramenta para buscar soluções e informações sobre os serviços do Ministério.

Os pedidos de acesso à informação reforçam a importância da transparência e da abertura da gestão pública.

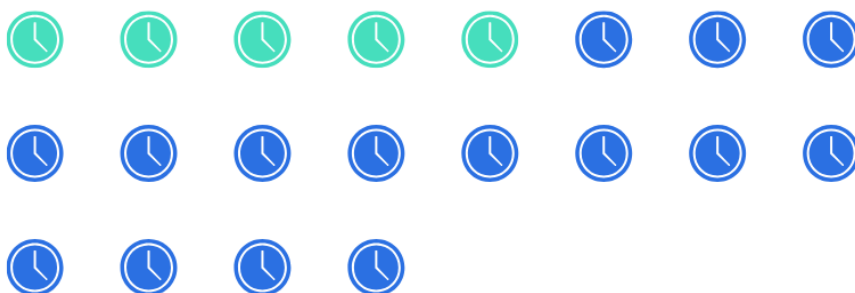
Tempo Médio de Resposta

A Ouvidoria MCID atendeu a todas as demandas recebidas em 2023 dentro do prazo legal, de acordo com as Leis nº 13.460/2017 e 12.527/2011.

O tempo médio de resposta para manifestações de Ouvidoria foi de 5 dias, enquanto o tempo médio de resposta para pedidos de acesso à informação foi de 8 dias.

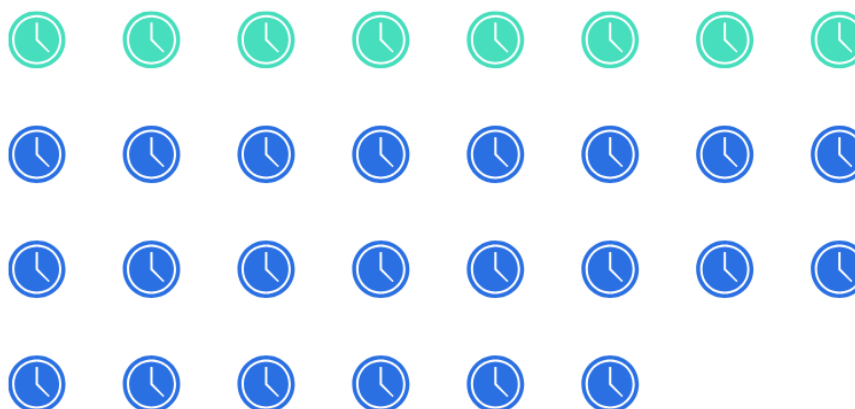
Ambos os prazos¹ estão abaixo do limite legal, que é de 30 dias para manifestações de Ouvidoria e 20 dias para pedidos de acesso à informação.

Manifestações de Ouvidoria



5 dias / 30dias

Pedidos de Acesso à Informação



8 dias / 20dias

¹ O prazo para respostas às manifestações de ouvidoria é de 30 (trinta) dias, com possível prorrogação de mais 30 (trinta) dias, e para os pedidos de acesso à informação, 20 (vinte) dias, com possível prorrogação de mais 10 (dez) dias, conforme preceituam as Leis 13.460/2017 e 12.527/2011, respectivamente.

Setores Demandados

Após analisar as manifestações recebidas, em alguns casos, a Ouvidoria realiza o direcionamento das demandas às áreas técnicas internas do MCID responsáveis pelo assunto ou serviço objeto da demanda.

Dessa forma, apresentamos as principais demandas recebidas pelas Secretarias Finalísticas do Ministério das Cidades em 2023, dividido por área de atuação:

Secretaria Nacional de Habitação (SNH):

- O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) concentra a maior parte das demandas na SNH. Cidadãos buscam informações sobre inscrição, enquadramento, isenções, financiamentos, situação do programa nos municípios e dados abertos.

Secretaria Nacional de Desenvolvimento Urbano e Metropolitano (SNDUM):

- A Política de Desenvolvimento Urbano e Ordenamento do Território Urbano e o Programa Capacidades são os principais temas abordados na SNDUM.

Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental (SNSA):

- Convênios, políticas e planos de saneamento, além de informações sobre financiamentos do setor, são as principais demandas na SNSA.

Secretaria Nacional de Mobilidade Urbana (SEMOB):

- Convênios, trânsito nas cidades, obras de pavimentação, serviços de transporte coletivo e gratuidade do transporte público são as principais demandas na SEMOB.

Secretaria Nacional de Periferias (SNP):

- Regularização fundiária urbana, urbanização de assentamentos precários e prevenção e mitigação de riscos são as principais demandas na SNP.

Destacamos que no [Painel PratiCidades](#) estão disponíveis o detalhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria do MCID, inclusive no que se referem às demandas das outras áreas internas do Ministério.

Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria do MCID está comprometida com a excelência no atendimento ao cidadão.

Para isso, utiliza a Plataforma Fala.BR como ferramenta para aprimorar continuamente seus serviços.

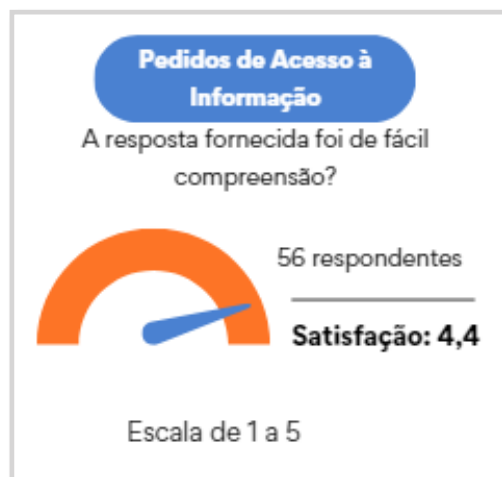
Por meio da Pesquisa de Satisfação do Fala.BR, buscamos entender como o público se sente em relação ao atendimento recebido e identificar oportunidades de melhoria.



Em 2023, 123 usuários responderam à pesquisa referentes às demandas de ouvidoria, o que representa 3,88% do total de registros.

Entre os participantes, 62% consideraram suas manifestações atendidas.

Nos pedidos de acesso à informação, 56 avaliações indicaram um índice médio de satisfação de 4,4 em uma escala de 1 a 5.

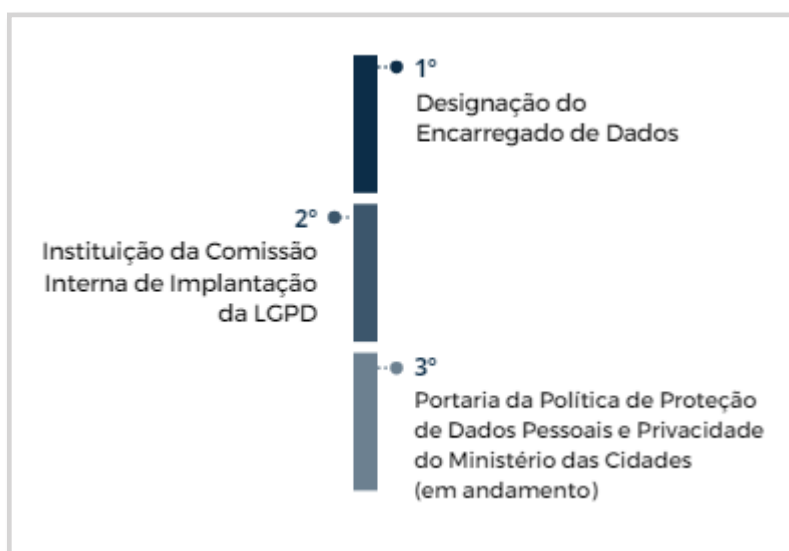


Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Lei Geral de Proteção de Dados

Em relação à [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é importante ressaltar as iniciativas tomadas pelo Ministério das Cidades para garantir a conformidade com essa legislação.

Primeiramente, formalizou-se a designação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, nomeando o titular da Ouvidoria da Pasta para essa função, conforme estabelecido na [Portaria nº 21, de 1º de janeiro de 2023](#).



Adicionalmente, foi instituída a Comissão Interna de Implantação da LGPD, conforme estipulado pela Portaria MCID nº 1.270, de 27 de setembro de 2023. Com a formação dessa comissão, foi realizada a primeira reunião para dar início ao processo de implementação da LGPD.

Nesse contexto, foram encaminhados processos administrativos às Secretarias do Ministério das Cidades, com o objetivo de revisar os respectivos Inventários de Dados Pessoais.

Paralelamente a essas ações, iniciou-se o processo de elaboração da Portaria da Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Ministério das Cidades.

Pedidos de Acesso à Informação

29º/321

Em 2023, o Ministério das Cidades (MCID) registrou 963 solicitações de acesso à informação, sendo que 848 eram referentes às competências do Ministério, com isso posicionou-se na 29ª posição entre 306 órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no ranking de pedidos recebidos.

No que tange aos recursos interpostos, o Ministério ocupou a 56ª posição no ranking, com 63 recursos recebidos. Deste total, 50 foram solucionados em primeira instância, 10 em segunda instância e 3 em terceira instância. Ressalta-se que não houve encaminhamento de recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)².

56º/321

Total de recursos	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	4ª Instância
	Chefe hierárquico	Ministro das Cidades	CGU	CMRI
63	50	10	3	0

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Importante destacar que todos os recursos foram respondidos, não havendo omissões por parte do MCID.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

² A [Comissão Mista de Reavaliação de Informação \(CMRI\)](#), instituída pela Lei de Acesso à Informação, é composta pelos titulares de 10 Ministérios e presidido pelo titular da Casa Civil da Presidência da República. A CMRI atua como última instância recursal face as negativas dos órgãos do Poder Executivo federal aos pedidos de acesso à informação oriundos de pessoas físicas ou jurídicas.

Comitê das Ouvidorias no âmbito do MCID

Com o objetivo de aprimorar a interação entre as ouvidorias do Ministério das Cidades e suas vinculadas foi instituído o Comitê das Ouvidorias por meio da [Portaria nº 46, de 8 de fevereiro de 2023](#).



Dentre suas principais atribuições, destacam-se:

- Propor e promover estudos, debates, eventos de capacitação e ações que visem ao aprimoramento dos procedimentos e técnicas de ouvidoria e de acesso à informação.
- Promover o alinhamento e a otimização dos procedimentos relativos às atividades de ouvidoria e de acesso à informação.
- Estimular o intercâmbio de experiências e boas práticas entre as Ouvidorias e os Serviços de Informação ao Cidadão.
- Propor a criação de grupos de trabalho para estudos de temas específicos e submeter à deliberação da autoridade competente.
- Propor ações com vistas a desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos.

A indicação dos membros do Comitê foi feita por meio da [Portaria MCID nº 199, de 20 de março de 2023, publicada em 29 de março de 2023](#).



Carta de Serviços do MCID

A Carta de Serviços do Ministério das Cidades não é apenas um documento informativo, mas sim o resultado de um trabalho conjunto e dedicado de diversas unidades internas com a Ouvidoria do MCID.

Para que a Carta fosse atualizada e publicada, diversos setores do MCID se uniram em uma jornada colaborativa, com o objetivo de oferecer aos cidadãos brasileiros um guia completo e transparente sobre os serviços prestados pelo Ministério, abaixo indicados:

1. Apoio à regularização fundiária de áreas urbanas (REURB-S)
2. Debêntures Incentivadas - Mobilidade
3. Debêntures Incentivadas - Saneamento - Acompanhamento
4. Debêntures Incentivadas - Saneamento - Aprovação
5. Elaboração do plano de mobilidade urbana (Planmob)
6. Financiamento para melhoria habitacional – entes públicos
7. Financiamento para produção de conjuntos habitacionais – entes públicos
8. Financiamento para regularização fundiária de interesse social – entes públicos (REURB-S) (REURB-S)
9. Financiamento para urbanização de assentamentos precários – entes públicos
10. Financiamento da Casa Própria
11. Iluminação Pública - Incentivos Fiscais
12. Minha Casa, Minha Vida - Rural (OGU) – entidades, de natureza pública ou privada sem fins lucrativos (MCMV - Rural)
13. Obter apoio financeiro a projetos e obras de reabilitação, de acessibilidade e modernização tecnológica em áreas urbanas
14. Obter apoio financeiro para projetos de saneamento básico por meio de Emendas Parlamentares
15. Obter financiamento por meio do FDS para regularização fundiária urbana e melhorias habitacionais em núcleos urbanos informais – empresas executoras
16. Planejamento e Gestão Urbana Municipal e Interfederativa (Ação 8874)
17. Pró-Cidades
18. Programa Avançar Cidades - Mobilidade Urbana
19. Programa Avançar Cidades - Setor Privado
20. Programa Mobilidade Urbana
21. Provisão habitacional de interesse social (OGU) – entes públicos

22. Recursos (OGU) para melhoria habitacional – entes públicos
23. Redução dos Riscos de Desastres (RRD)
24. Saneamento para Todos - SPT – Privado (SPT – Privado)
25. Seleção Contínua para Mutuários Públicos, com recursos do FGTS (SELESAN)
26. Urbanização de assentamentos precários (OGU) – entes públicos.

Esses serviços podem ser acessados, por meio do link:
<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-das-cidades>

Ações da Ouvidoria em 2023

Implementação do Módulo de Tratamento do Fala.BR:



da equipe.

A Ouvidoria implantou no âmbito do MCID o módulo de tratamento do [Fala.BR](#), plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação. A ferramenta automatiza o processo de triagem e encaminhamento das demandas, otimizando o trabalho



Publicação da Portaria que disciplinou as atividades da Ouvidoria do MCID:

A [Portaria MCID nº 108, de 27 de fevereiro de 2023](#) estabeleceu o funcionamento da Ouvidoria e definiu os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério das Cidades.

Atendimentos via WhatsApp:

A Ouvidoria ampliou os canais de atendimento ao cidadão com a oferta de suporte via WhatsApp. A iniciativa facilita o acesso à Ouvidoria e ao SIC para um público mais amplo, especialmente aqueles que possuem dificuldades em suar a internet.



Participação em Eventos Nacionais:

A Ouvidoria participou ativamente de diversos eventos nacionais em 2023, como os Seminários Nacionais de Ouvidoria e os Encontros da Rede SIC. A participação promoveu o intercâmbio de experiências e boas práticas com outras instituições públicas.

