

Ministério de Portos e Aeroportos

Ouvidoria

Relatório de Gestão 2025

Janeiro/2026

Silvio Serafim Costa Filho
Ministro de Portos e Aeroportos

Tomé Barros Monteiro de Franca
Secretario-Executivo

Thairyne Jessica Martins de Oliveira
Secretária-Executiva Adjunta

Daniel Ramos Longo
Secretário Nacional de Aviação Civil

Alex Sandro de Ávila
Secretário de Nacional de Portos

Otto Luiz Burlier da Silveira Filho
Secretário de Nacional de Hidrovias e Navegação

Maíra Cervi Barrozo do Nascimento
Ouvidora

Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa
Chefe do Serviço de Ouvidoria e Ouvidora Substituta

Equipe da Ouvidoria

Amanda Coelho Monteiro

Bínui Lucêna Ribeiro

Fernanda Emanuela Ferreira

Letícia Lima e Lima

AESCOM/MPOR
Diagramação

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão de 2025, da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos, é apresentado em conformidade com a previsão do artigo 14, inciso II, e do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Observando os preceitos da Lei nº 13.460/2017 e a previsão trazida no artigo 60 da Portaria Normativa nº 116 de 18 de março de 2024, da Controladoria Geral da União, o relatório de gestão da Ouvidoria consolida informações relativas às manifestações de ouvidoria no ano de 2025, no âmbito do Ministério de Portos e Aeroportos.

Diante do compromisso institucional de aprimoramento da gestão, transparência e prestação de contas, ao longo de 2025, a Ouvidoria do MPor (OUV/MPor) contou com a participação e o apoio das demais Unidades do Ministério para execução de suas atividades, o que foi fundamental para o alcance dos resultados apresentados neste Relatório.

Este Relatório tem como destinatários o Ministro de Portos e Aeroportos e a sociedade, com publicação no site do Ministério, para acesso irrestrito do público em geral.

Os dados sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação (LAI) apresentados neste relatório foram extraídos diretamente da Plataforma Fala.BR, do Painel LAI e do Painel Resolveu? A seguir, serão apresentados os principais resultados obtidos e as ações realizadas pela Ouvidoria do MPor no período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos, em conformidade com o Decreto nº 11.354, de 1º de janeiro de 2023, alterado pelo Decreto nº 12.663, de 07 de Outubro de 2025, é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado de Portos e Aeroportos. Na data de encerramento do período abrangido pelo presente relatório, a Ouvidoria contava com três servidores efetivos (Ouvidora, Chefe do serviço de Ouvidoria e uma Técnica em Secretariado), duas assistentes técnicas e uma secretária executiva. A OUV/MPor iniciou suas atividades em 10 de março de 2023, momento em que a Ouvidora tomou posse.

Em abril de 2023, foi assumida pela Ouvidoria do MPOR a gestão da Plataforma Fala.BR, para tratamento das demandas de acesso à informação e das manifestações de ouvidoria destinadas ao Ministério de Portos e Aeroportos, as quais, até então, vinham sendo tratadas pela Ouvidoria do Ministério dos Transportes, em decorrência do desmembramento do extinto Ministério da Infraestrutura. Ao final de 2025, a Ouvidoria era composta por três servidoras, incluindo a Ouvidora, e três colaboradoras terceirizadas, as quais distribuíam-se em Gestão da Ouvidoria e Gestão do Serviço de Ouvidoria, responsável pelo gerenciamento da Plataforma Fala.BR, no tratamento das demandas de Ouvidoria e a de Acesso à Informação.

Os profissionais que compõem a força de trabalho da Ouvidoria têm características multidisciplinares, com formação em administração, educação, secretariado executivo e logística. Além disso, a equipe conta com uma experiente conciliadora da Justiça Federal, que auxilia nos atendimentos presenciais e acolhimentos. O objetivo de uma equipe multidisciplinar é alcançar a diversidade de suas competências, como gestão do atendimento, interface com a alta gestão e com os diversos setores do Ministério, além da participação em comitês, comissões, grupos de trabalho, elaboração e gestão de documentos, recepção e atendimento às demandas externas e interface com outras Ouvidorias, dentre outras. Cada profissional tem pelo menos uma atribuição principal, pela qual responde, e uma para situações de substituição.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do MPor atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo transparência, eficiência e qualidade nos serviços prestados. Seu objetivo principal é receber, analisar e encaminhar manifestações da sociedade, como solicitações, reclamações, denúncias, comunicações de irregularidades (comunicações), sugestões, elogios e pedidos de simplificação, o que proporciona ao órgão oportunidades de melhoria em seus serviços.

Todas as manifestações recebidas são tratadas pela Plataforma Fala.BR, atendendo a previsão da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, mesmo que recebidas por outros meios de comunicação, como e-mail, carta e protocolo do MPor.

Visando atender ao cidadão de forma clara, oportuna e eficiente, todas as manifestações cadastradas na Ouvidoria são analisadas pela equipe com o objetivo inicial de verificar se o assunto tratado na demanda é de responsabilidade do MPor e, em caso afirmativo, qual área do Ministério é competente por aquele assunto. Essa análise prévia tem o intuito de identificar a área ou instituição responsável pela manifestação do cidadão, de forma a garantir o seu encaminhamento adequado ao setor competente e contribuir para que o atendimento seja ágil e resolutivo. Para isto, são feitos levantamentos de informação na internet e, se necessário, são obtidas informações adicionais junto às áreas técnicas do Ministério ou a outras instituições.

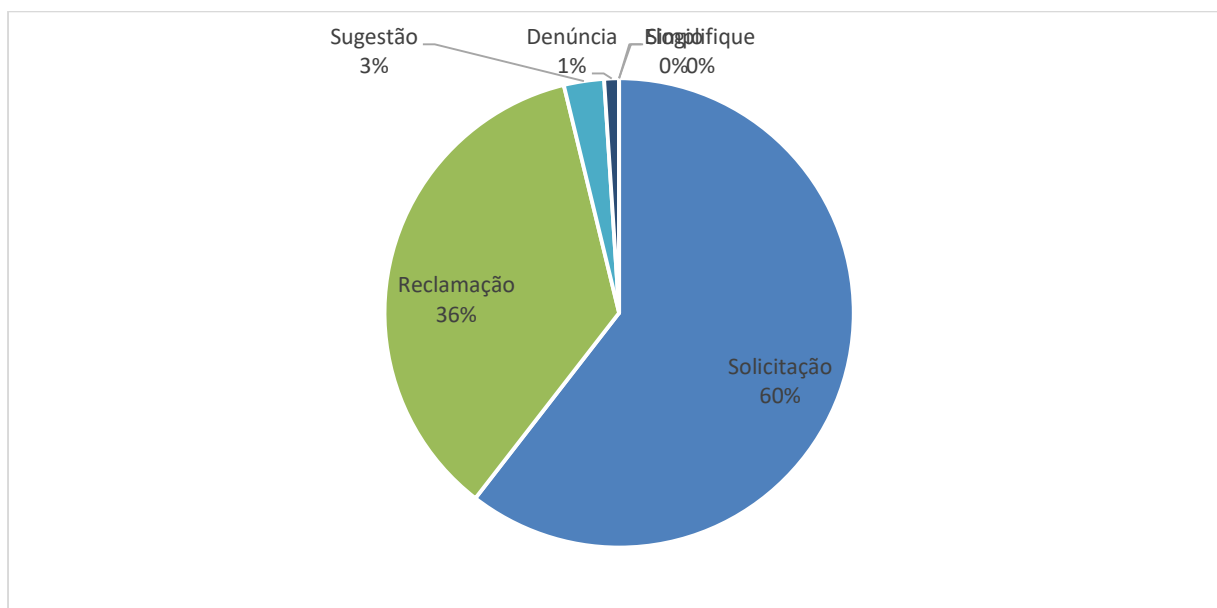
QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS E TRATADAS EM 2025

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos recebeu e deu encaminhamento a 1.323 manifestações, por meio do sistema FalaBr, classificadas como: **comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.**

A tabela e o gráfico a seguir mostram a porcentagem das manifestações recebidas separadas por tipo.

Tipo	Quantidade	%
Solicitação	782	60,4
Reclamação	473	36,6
Sugestão	35	2,7
Denúncia	12	0,9
Elogio	0	0
Simplifique	0	0
Arquivadas	21	
Total	1.323	100

Fonte: Painel Resolveu? da CGU, consulta em Jan/2026.



Fonte: Painel Resolveu? da CGU, consulta em Jan/2026.

Ao receber as demandas, a Ouvidoria realiza a triagem inicial, para, dentre outros itens, verificar a competência do MPor para o devido tratamento; caso seja verificada a ausência de competência do órgão para o tratamento da demanda, sendo possível a identificação do órgão competente a demanda é encaminhada para receber o tratamento no destino, por meio da Plataforma Fala.BR.

Caso o órgão ou entidade competente para a resposta não tenha aderido à Plataforma Fala.BR, o Serviço de Ouvidoria utiliza a ferramenta de encaminhamento para órgão externo, disponibilizado pela plataforma Fala.BR, com identificação do órgão e indicação do e-mail da Ouvidoria do órgão competente, sendo registrada tal tramitação por meio do e-mail na própria plataforma, na sequência o demandante é informado que a sua manifestação foi encaminhado ao e-mail da Ouvidoria do Órgão competente pelo assunto.

A seguir, são apresentados os quantitativos de demandas, destacando as tratadas (respondidas e arquivadas) no âmbito do próprio MPor e as que foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências.



Fonte: Painel Resolveu? da CGU, consulta em Jan/2026.

De um total de 1.323 manifestações recebidas no Sistema FalaBr, o MPor tratou diretamente 1.087 e encaminhou para os órgãos competentes 236 manifestações.

PRAZO MÉDIO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS

Durante o ano de 2025, o Ministério de Portos e Aeroportos teve o prazo médio de resposta de 19,7 dias. Devido ao tamanho reduzido das equipes do MPOR, a Ouvidoria, em decisão gerencial, optou por oferecer às áreas técnicas quase a totalidade do prazo legal de resposta, priorizando a qualidade na elaboração da resposta ao cidadão. Dessa decisão, observa-se como resultado um baixíssimo número de recursos às respostas, inclusive quando da negativa de acesso à informação, uma vez que todas as respostas são bem fundamentadas e completas.

O prazo legal para responder à solicitação de informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias; para responder às manifestações de ouvidoria, o prazo é de até 30 dias (prorrogável por mais 30 dias), conforme Art. 11, §1º, da Lei nº 13.460/2017. No Ministério de Portos e Aeroportos, todas as solicitações de informação e as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo legal.

É importante ressaltar que as manifestações chegam ao Órgão por meio da Ouvidoria que, por sua vez, encaminha para elaboração de resposta pela área técnica, devolvendo-o à ouvidoria, que encaminha a resposta elaborada ao manifestante.

Os prazos legais são contados em dias corridos, entretanto a Plataforma Fala.BR calcula o prazo final para que o último dia do prazo seja sempre um dia útil, o que pode gerar uma extensão do prazo final de resposta.

ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No Fala.BR, Assunto é a categoria geral da manifestação (como "Transporte Aéreo" ou "Transporte Aquaviário"), e Subassunto é uma classificação mais detalhada dentro desse Assunto, como "Serviços e sistemas", "Infraestrutura e fomento", "Transparência passiva" ou temas específicos como "Concessão de Portos", ajudando a direcionar e padronizar o tratamento das demandas dentro da plataforma Fala.BR, com o objetivo de obter dados mais precisos e agilizar o atendimento.

Os assuntos de maior incidência nas manifestações de Ouvidoria recebidas no MPor, em 2025, são:

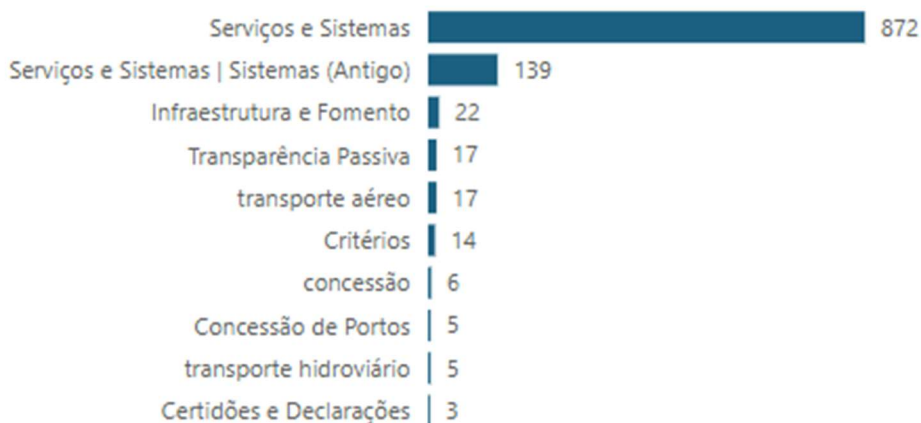
Assuntos mais demandados



Fonte: Painel Resolveu? da CGU, consulta em Jan. 2026.

Esclareça-se que os assuntos são classificados, inicialmente, pela natureza do modal (Transporte aéreo, Transporte hidroviário e Transporte Aquaviário), nos demais casos pela natureza do serviço, que é definido pelo objeto da demanda, como, por exemplo, Infraestrutura e fomento, Outros em Administração e Gestão de Pessoas.

Subassuntos mais demandados



Fonte: Painel Resolveu? da CGU, consulta em Jan/2026.

Verifica-se um volume significativo de demandas relacionadas ao Transporte aéreo/serviços e sistemas, sendo tais dados diretamente relacionados ao programa Voa Brasil.

O Programa Voa Brasil foi instituído pela Portaria MPor nº 339/2024, e é uma iniciativa do Governo Federal que tem como objetivo democratizar o acesso ao transporte aéreo no País. O Programa é destinado aos aposentados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), no âmbito do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), nas modalidades de aposentadoria por tempo de contribuição, por idade ou por invalidez, que não tenham realizado viagens aéreas nos últimos doze meses.

O acesso ao benefício ocorre exclusivamente por meio da plataforma oficial *gov.br/voabrasil*, sendo obrigatória a posse de conta Gov.br com nível de segurança prata ou ouro. Cada beneficiário poderá adquirir até dois trechos aéreos por ano, observados os critérios de elegibilidade estabelecidos. O programa é gratuito e não há necessidade de cadastro, pois somente os aposentados constantes da base de dados do INSS têm acesso ao site do Voa Brasil. Os interessados devem utilizar apenas os canais oficiais do Governo Federal, a fim de evitar golpes e fraudes.

Na sequência, observa-se a incidência de demandas relacionadas ao transporte aquaviário/hidroviário/infraestrutura e fomento e transparência passiva, o que indica elevado interesse da sociedade por informações associadas a esse setor, relacionadas ao desenvolvimento de políticas públicas pelo Ministério de Portos e Aeroportos (MPor), que de acordo com as ações de 2024 e 2025, estão focadas em três pilares: **integração, inovação e investimento**. As principais ações visam à modernização da infraestrutura, à expansão da aviação regional, à sustentabilidade e à atração de investimentos, através de leilões e contratos de arrendamento.

Neste contexto, e considerando o quantitativo de manifestações tratadas pelo MPor, identificamos que houve pontos e temas recorrentes abordados nas manifestações, que requerem a adoção de providências gerenciais ou estruturantes, relacionadas ao monitoramento do Transporte Aéreo, dada a sua alta representatividade nas manifestações, principalmente no que tange ao Programa Voa Brasil. Acompanhando a mesma relevância, observamos a necessidade de aprimorarmos a disponibilização de informações em transparência ativa relacionadas aos programas e aos projetos relacionados ao Transporte Aquaviário/Transporte Aéreo/infraestrutura e fomento/concessão e arrendamentos.

Desse modo, em atendimento às manifestações recebidas, a Ouvidoria e as unidades do MPor responderam às manifestações apresentadas pelos cidadãos e receberam as sugestões para consideração em futuras decisões. As possíveis providências pontuais, relacionadas a situações específicas, já foram tomadas, sendo dada ciência às Secretarias finalísticas quanto aos apontamentos relacionados supra, para que adotem medidas adicionais a serem implementadas.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR, onde estão registradas as manifestações de ouvidoria recebidas pelo MPor, permite que o usuário preencha uma pesquisa de satisfação. Em 2025, a satisfação média do usuário foi de 44%, o que representa uma diminuição da satisfação em relação ao ano de 2024. Contudo, ao se analisar individualmente cada manifestação e cada resposta correspondente às demandas cujos usuários responderam à pesquisa de satisfação, verifica-se que todas versam sobre o programa Voa Brasil, em que pese o cidadão ter sido informado sobre as regras e condições do programa, prevalece a frustração do usuário frente a golpes aplicados em redes sociais, que cobravam taxas indevidas dos usuários, como condição para participação no programa.

Somado a isso, muitos cidadãos não fazem parte do público-alvo do Voa Brasil e enviam reclamações, solicitando ampliação do programa. Mesmo quando informados de que não podem ter acesso, de maneira rápida e completa, estes passam a avaliar o serviço como insatisfatório, pois avaliam o atendimento ao seu

desejo de participar, e não o serviço da Ouvidoria em si.

O atendimento às manifestações é um serviço público prestado pelo Ministério de Portos e Aeroportos, e o monitoramento da satisfação do usuário quanto à prestação desse serviço visa à identificação de oportunidades de melhoria do processo de atendimento, bem como à verificação da necessidade de envio de esclarecimentos adicionais ou de aprimoramento da resposta ao cidadão, por meio da reabertura da manifestação e do envio de nova resposta.

Assim, são avaliadas e revistas todas as manifestações dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação.

Nesse monitoramento, observou-se que somente em 40 (3,02%) dos 1.323 atendimentos realizados, o cidadão preencheu a pesquisa de satisfação disponível no Fala.BR.

Todas as 40 manifestações correspondentes foram avaliadas para se verificar se seria necessário e possível complementar a resposta ao cidadão e/ou tomar medidas que beneficiariam o usuário.

Das manifestações avaliadas como “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, relacionadas ao programa Voa Brasil, foram reabertas e tramitadas à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) para ciência e providências no sentido de aprimorar o programa. Foram reabertas e tramitadas 9 manifestações; entretanto, em relação às demais demandas, não possível realizar uma nova análise, uma vez que, ainda que a avaliação do cidadão fosse de insatisfação, não haveria alteração a ser realizada no conteúdo da resposta fornecida pelo Mpor, considerando que, em sua maioria, a insatisfação foi decorrente da impossibilidade de utilização do programa Voa Brasil (não tinham direito a participar do programa); ou foi decorrente de não receber ressarcimento pelo golpe sofrido, em que foi utilizado o nome do programa Voa Brasil para cobrança de taxas indevidas.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Frente à necessidade de atualização da seção de Ouvidoria do site do Ministério de Portos e Aeroportos, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e com o auxílio da Assessoria Especial de Comunicação deste Ministério, o site foi atualizado e cumpre em forma e conteúdo às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, conforme pode-se aferir por meio do link: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/ouvidoria>

Para atualizar as demais informações no site do Ministério de Portos e Aeroportos, garantindo a disponibilização de dados em Transparência Ativa, foram verificadas as pendências constantes do Sistema de Transparência Ativa (STA), no sistema FalaBr, que versavam sobre os seguintes temas: AUDITORIAS, SERVIDORES (ou EMPREGADOS PÚBLICOS), SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) e DADOS ABERTOS. Tais pendências foram sanadas, preenchidas no FalaBr e aguardam análise da secretaria Nacional de Acesso à Informação – SNAI, para validação e baixa.

CICLO AVALIATIVO DO MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

A Ouvidoria do Mpor realizou seu autodiagnóstico de maturidade em todos os exercícios, conforme Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da CGU, e adotou providências para atendimento das exigências do 2º Ciclo Avaliativo do SisOuv, instrumento elaborado para apoiar o processo de melhoria na gestão das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria Pública do Poder Executivo Federal - SisOuv.

Neste processo, a Ouvidoria do Mpor anexou documentos no sistema próprio da CGU (e-cgu), demonstrando atender às exigências constantes do Modelo.

RESPOSTA PARA MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECORRENTES

Análise gerencial feita pela Ouvidoria do MPor observou que existiam similaridades recorrentes nos questionamentos efetuados pelos cidadãos que registram manifestações relacionadas ao Programa Voa Brasil da Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC).

Em deliberação com a Secretaria mencionada, com o objetivo de aprimorar a eficiência dos processos internos e, principalmente, garantir uma resposta mais ágil e satisfatória aos demandantes, foi proposta a definição e adoção de modelos de resposta para situações que se enquadrem no perfil identificado.

A utilização de modelos de resposta para perguntas frequentes visa a otimizar os fluxos de trabalho, permitindo que as manifestações sejam atendidas de maneira mais célere, sem a necessidade de redirecionamento para a produção de novas respostas pela Secretaria Nacional de Aviação Civil, sendo respondidas diretamente pela Ouvidoria.

AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A avaliação continuada dos serviços públicos é um processo essencial para garantir a melhoria da gestão pública, promovendo maior transparência, eficiência e efetividade nas políticas e ações governamentais. A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece um marco regulatório para a implementação dessa avaliação, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população.

A norma orienta os órgãos e entidades da administração pública federal a adotarem mecanismos de monitoramento contínuo dos serviços públicos, assegurando que as atividades estejam alinhadas aos interesses da sociedade e à legislação vigente.

Ao focar na melhoria contínua e na responsabilidade pela execução de serviços públicos, a portaria visa garantir que o poder público tenha um controle mais efetivo sobre a qualidade e a eficácia das políticas públicas.

Esse tipo de avaliação continua sendo gradualmente implementado nos órgãos públicos, principalmente devido a sua complexidade e à necessidade de adaptação das estruturas administrativas. A introdução de modelos de avaliação mais sistemáticos e integrados exige mudanças nas práticas gerenciais e culturais dentro das instituições governamentais.

A avaliação contínua não é apenas um exercício de controle, mas uma ferramenta para aprendizado organizacional, em que os servidores públicos podem identificar pontos críticos, corrigir falhas operacionais e ajustar ações para atender melhor aos cidadãos. A Portaria CGU nº 116/2024 se baseia em princípios de governança e transparência, incentivando a coleta e o uso de dados para aprimorar a prestação de contas e a eficácia da gestão pública.

A avaliação de serviços públicos é uma pauta que precisa do apoio do conselho de usuários. Contudo, o MPOR não constituiu conselho de usuários até o presente momento, considerando que a própria CGU está revendo o modelo vigente de conselho.

CARTA DE SERVIÇOS

A carta de serviços, conforme estabelecido pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, é um instrumento que formaliza e descreve de maneira clara e acessível os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas à sociedade.

Esse documento tem como objetivo proporcionar transparência aos cidadãos, detalhando as opções de serviços disponíveis, os prazos de execução, os critérios de qualidade, as responsabilidades dos prestadores e as formas de acesso. A carta de serviços deve ser constantemente atualizada, refletindo as mudanças nos serviços oferecidos e garantindo que os cidadãos tenham informações precisas e atualizadas sobre os serviços públicos aos quais têm direito.

A importância da carta de serviços vai além de ser apenas um instrumento informativo. Ela é uma ferramenta de governança, pois proporciona maior transparência na gestão pública, permitindo que os cidadãos saibam exatamente o que esperar do poder público e como cobrar por um serviço de qualidade.

Considerando que o MPOR é parte do ColaboraGov, os serviços prestados por esta pasta encontram-se listados na página do MGI, gestor do ColaboraGov.

ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) busca garantir o acesso à informação ao estabelecer a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, de forma que a sociedade tenha acesso às informações de interesse público produzidas e custodiadas pela administração pública, sejam elas disponibilizadas espontaneamente (transparência ativa) ou fornecidas após solicitação do cidadão (transparência passiva).

O pedido de informação é realizado, preferencialmente, pela Plataforma Fala.BR. Caso o usuário registre suas demandas por outro canal de atendimento, a OUV/MPor o cadastra no Fala.BR para manter base de dados única com todas as demandas, em cumprimento à legislação. Para atender e orientar o público, assim como para receber, registrar e viabilizar o atendimento dos pedidos de acesso à informação destinados ao MPor, foi criado o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual é operacionalizado pela Ouvidoria, conforme é verificado no link: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/acesso-a-informacao/sic>

O SIC/Ouvidoria recebe e analisa todos os pedidos recebidos pela Plataforma Fala.BR, realizando o tratamento inicial da demanda e verificando se seu assunto é de competência do MPor. Caso a informação solicitada não seja de responsabilidade do Ministério, o pedido é enviado à instituição competente pelo Fala.BR ou é informado ao cidadão onde conseguir tal informação.

Os dados apresentados no próximo tópico foram extraídos da Plataforma Fala.BR e do Painel da LAI, o qual é desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União e utiliza os dados do Fala.BR.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao longo de 2025, o MPor recebeu 168 pedidos de informação, das quais apenas 13 (7,74%) receberam recursos. Todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo legal (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias), resultando em zero omissões de resposta. Desde o início das atividades da OUV/MPor, em abril de 2023, o Ministério respondeu todos os pedidos de informação dentro do prazo legal, sendo classificado como órgão que nunca teve omissões.

De acordo com as informações do Painel da LAI, ao longo de 2025, o tempo médio de resposta dos pedidos

de informação foi de 22 dias, mantendo a mesma média do ano de 2024 (22 dias), dentro do prazo de resposta estabelecido pela legislação (30 dias). Tal manutenção de média de prazo se dá ao fato de haver um protocolo de triagem, interlocução com as áreas técnicas responsáveis pela demanda, análise das informações técnicas disponibilizadas pelas áreas e elaboração da resposta ao usuário em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), procedimentos estes que demandam em média 20 dias.

Considerando que todas as equipes do MPOR são muito enxutas, em decisão gerencial, a Ouvidoria estabeleceu prazo de resposta de 20 dias, para que as áreas técnicas tenham tempo de elaborar as respostas com qualidade e atenção ao cidadão. Não foi priorizada a rapidez na resposta, mas sempre a qualidade dos dados contidos na resposta, dentro do prazo legal. Dessa prática, tem-se como resultado um baixíssimo número de recursos, sendo que nenhum dos recursos recebidos chegou à terceira instância (Ministro de Portos e Aeroportos), pois mesmo as negativas de acesso são todas bem fundamentadas e passam por revisão da Ouvidora, em 100% dos casos.

Em relação aos pedidos de acesso à informação, observa-se maior concentração de pedidos relacionados ao Transporte Hidroviário (23,21%), o que indica elevado interesse da sociedade por informações associadas a esse setor. Em seguida, destaca-se o tema Transporte Aéreo (17,26%) e Outros em Administração (16,07%), que reúne demandas de natureza transversal e administrativa, refletindo a busca por informações institucionais e procedimentais. Outro assunto em destaque está relacionado a políticas públicas desenvolvidas pelo Mpor, que consiste em Infraestrutura e fomento (8,33%), refletindo demandas pontuais sobre políticas, projetos, controle e *compliance*.



Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Tipos de Resposta aos Pedidos

Do total de pedidos respondidos pelo MPor (168 pedidos), de acordo com as classificações disponíveis no Fala.BR, foi concedido acesso à informação para 59,52% das solicitações, foi concedido acesso parcial à informação para 4,76% das solicitações, ou seja, em 64,28% dos casos a informação foi disponibilizada ao cidadão integral ou parcialmente.

Se do total de demandas forem excluídas aquelas cujo atendimento era inviável (22 pedidos de informação inexistente, 17 pedidos que não eram de competência do órgão responder sobre o assunto, 8 pedidos que não tratavam de solicitação de informação e 4 pedidos duplicados), perfazendo um total de 51 solicitações sem viabilidade de acesso, podemos concluir que o Ministério forneceu a informação (integral ou parcialmente) em 92,30% (108 pedidos) dos pedidos passíveis de resposta (117 pedidos).

Tipos de decisões das respostas aos pedidos

O gráfico a seguir mostra os tipos de resposta em relação aos pedidos de informação:

Pedidos e Respostas

Total de Pedidos: 168

- Percentual respondido no prazo: 100,00%
- Tempo médio de resposta: 22,0 dias
- Número de dias sem omissão na data de referência: órgão nunca teve omissão
- Percentual de concedidos que foram a recurso: 8,00%



Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

Motivação dos acessos negados



Motivação dos parcialmente concedidos



Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

Em 5 das 9 demandas cujas informações não foram fornecidas (acesso negado), a informação solicitada integrava um processo decisório em curso. As outras 4 situações de acesso negado ocorreram em decorrência de solicitações de informações classificadas como sigilosas.

Os casos em que a concessão da informação foi parcial (8 pedidos) decorreram do fato de parte da informação conter dados pessoais (2 pedidos), parte da informação ser sigilosa (5 pedidos) ou de não poder ser fornecida por ainda haver processo decisório em curso (documento preparatório – 3 pedidos). Portanto, quando uma informação é parcialmente concedida, isso significa que foi fornecida toda a informação disponível possível, nos termos da legislação vigente.

Todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo legal, evidenciando a efetividade dos fluxos internos e a observância às normas de transparência pública.

RECURSOS LAI

Após o recebimento da resposta ao pedido de informação, o cidadão tem 10 dias para entrar com recurso, caso entenda que a informação não foi fornecida ou não concorde com a negativa de fornecimento da informação dada pela instituição.

O recurso de 1ª instância deve ser respondido por autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial, enquanto o recurso de 2ª instância é dirigido à autoridade máxima do órgão que, no MPor, é o Ministro de Portos e Aeroportos. Caso o cidadão entre com recurso pela terceira vez para uma demanda, este será direcionado e analisado pela CGU. Por fim, um recurso de quarta instância será analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
13 (7,74% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos
13 (100,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

Em 2025, foram registrados 13 recursos em 1ª instância, relativos a pedidos de acesso à informação, o que corresponde a 7,74% do total de pedidos de informação recebidos, não havendo registros de recursos em 2ª instância, nem nas instâncias superiores (CGU e CMRI), conforme os dados apurados.

Recursos

Total de Recursos: 13

- Percentual respondido no prazo: 100,00%
- Tempo médio de resposta no período: 6,8 dias
- Número de dias sem omissão na data de referência: órgão nunca teve omissão
- Percentual de deferidos que foram a recurso posterior: --



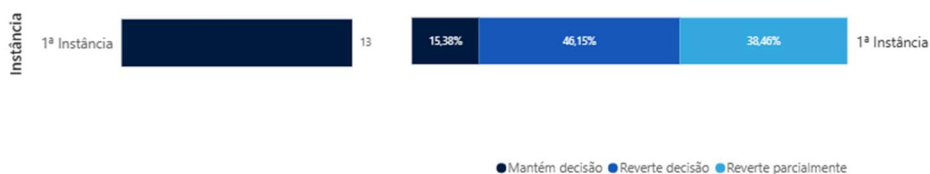
Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

Decisões em sede de recurso

Total de pedidos que chegaram a recurso (respondidos e em tramitação): 13

Recursos decididos por instância ?

Decisões sobre os recursos ?



● Mantém decisão ● Reverte decisão ● Reverte parcialmente

Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação a ser preenchida pelo cidadão ao final do atendimento. Em que pese somente 7 usuários terem preenchido essa pesquisa, verifica-se que a média de satisfação foi bastante elevada, pois a maioria deles ficou satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento prestado em decorrência de o pedido ter sido atendido e ter sido de fácil compreensão.

Quantidade de avaliações: 7
(4,17%)



A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi fácil de
compreender?

Fonte: Painel da LAI da CGU, consulta em Jan/2026.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL – CONSULTAS PÚBLICAS

Políticas públicas são formuladas e executadas com vistas a oferecer ações e serviços à população e, portanto, a gestão pública deve direcionar ações para a busca de resultados para a sociedade, mantendo o processo decisório orientado pelo apoio à participação social (diretrizes de governança pública previstas no Decreto nº 9.203/2017), como um mecanismo para identificar os interesses e necessidades da sociedade, bem como para conhecer sua avaliação dos serviços prestados pelo Estado.

O Ministério de Portos e Aeroportos é responsável diretamente pela formulação, coordenação e supervisão da política nacional de transportes aquaviário e aeroviário. Portanto, o MPor atua tanto na formulação das políticas (diretrizes), quanto na coordenação direta de sua execução para garantir o funcionamento e a modernização desses setores no Brasil.

Considerando-se os temas de competência da Ouvidoria/MPor, a participação social sobre os temas de competências do MPOR pode ser exercida de diversas maneiras, de modo que a sociedade civil possa participar da gestão e exercer o controle social. Os instrumentos de participação e controle social podem ser utilizados pelo canal FalaBr; via transparência ativa da informação disponibilizada no site do Ministério; efetuando pedidos de informação, no âmbito da Lei de Acesso à Informação; pelo envio de manifestações (elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias) por um dos canais de atendimento e comunicação disponibilizados pela Ouvidoria; e, ainda, por meio de consultas e audiências públicas realizadas por meio da Plataforma Participa + Brasil (atual plataforma Brasil Participativo – 2026).

O Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) utiliza ativamente consultas públicas tanto para a formulação de políticas e diretrizes quanto para a coordenação de sua execução. As contribuições são coletadas via plataforma Participa + Brasil, permitindo que cidadãos e o setor privado colaborem diretamente na gestão da infraestrutura portuária e aeroviária.

O Participa + Brasil é uma plataforma Digital criada pela Secretaria de Governo da Presidência da República para promover e qualificar o processo de participação social na elaboração de políticas públicas. Destaque-se que a plataforma potencializa a transparência da atuação estatal, uma vez que centraliza os assuntos dos diversos órgãos e entidades públicas e que informa aos usuários cadastrados quando assunto de seu interesse estará disponível para consulta. No período de 1º/01/2025 a 31/12/2025 foram publicadas 5 consultas públicas no Portal Participa + Brasil, que podem ser acessadas por meio do endereço: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/consultas-publicas>

PARTICIPAÇÃO SOCIAL – CARAVANAS DA INOVAÇÃO PORTUÁRIA

O Programa Navegue Simples, desenvolvido pela Secretaria Executiva do MPOR, em parceria com a Secretaria Nacional de Portos, estabeleceu seis grupos de trabalho (GTs) para desenvolver ações em diversas frentes do setor portuário, visando a aprimorar e a desburocratizar as atividades do setor. A Ouvidoria, na figura da Ouvidora, compõe o GT nº 6 – Inovação, que discute, destaca e desenvolve iniciativas inovadoras para o modal aquaviário.

Nesse contexto, de iniciativa da Diretoria de Programa de Políticas Setoriais, Planejamento e Inovação – DPPI, parte integrante da Secretaria Executiva do MPOR, a realização das Caravanas da Inovação Portuária é uma iniciativa que visa a levar o debate sobre inovação no setor aquaviário a diversas cidades portuárias, de modo a fomentar iniciativas de inovação, por meio de painéis técnicos, realização de visitas técnicas aos portos, promoção de um espaço de networking entre os diversos atores do setor, possibilitar a aproximação de *startups* frente à indústria e coletar necessidades do setor, para desenvolvimento de ações e políticas públicas.

Cada evento consiste em uma visita técnica ao porto local e um dia de painéis técnicos, em que são debatidos temas de interesse do setor para a indústria e para a comunidade portuária local. A Ouvidoria do MPOR colabora com o projeto das Caravanas da Inovação do início ao fim, desde a definição de temas de debate, convite aos painelistas e estruturação do evento até a coleta de dados para fomentar novas Caravanas.

Em 2025, foram realizadas seis edições das Caravanas da Inovação, sempre em parceria com a Confederação Nacional da Indústria – CNI, nas cidades de Recife/PE, Salvador/BA, São Luís/MA, Fortaleza/CE, Rio de Janeiro/RJ e Santos/SP, trazendo temáticas de inovação tecnológica, logística, de segurança e também no eixo ESG (sigla em inglês para Ambiental-Social-Governança), visando a abarcar todo o contexto do setor portuário, inclusive a relação porto-cidade.

O trabalho desenvolvido no âmbito do GT Navegue Simples nº 6 – Inovação, bem como no âmbito das Caravanas da Inovação Portuária, contribuiu para a elaboração da Política de Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação do setor portuário, que irá para consulta pública em 2026.

O detalhamento de cada edição das Caravanas da Inovação pode ser visto na página da Ouvidoria do MPOR: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/ouvidoria>

GUIA LILÁS DA CGU – AÇÕES DE ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO

O Guia Lilás é um documento elaborado pela Controladoria-Geral da União – CGU e traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal, apresentando os conceitos de assédio e trazendo exemplos práticos de situações que podem caracterizar esse tipo de importunação.

É um manual aplicável às diferentes relações de trabalho existentes na Administração Pública Federal e integra a Política de Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação no Poder Executivo Federal, coordenada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI.

Em harmonia com o Guia Lilás da CGU, a Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos desenvolveu, em conjunto com a Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas – CGGP, uma linha de atuação voltada à promoção de uma cultura de respeito, inclusão, prevenção e cidadania, por meio da elaboração e divulgação de guias com caráter educativo e preventivo. Esses documentos servem como orientações para gestores, servidores, colaboradores e para a sociedade em geral, alinhados aos princípios de inclusão, diversidade, equidade, respeito, igualdade e valorização do ser humano.

Guias Desenvolvidos pela Ouvidoria do MPOR:

1. Guia de Orientações à Prevenção e Tratamento do Etarismo (lançado em junho de 2025)

Com linguagem clara e acessível, o Guia aborda o preconceito etário e oferece diretrizes para prevenção e tratamento de condutas discriminatórias relacionadas à idade, estimulando práticas de empatia, respeito intergeracional e valorização da diversidade etária no ambiente de trabalho.

2. Compêndio “Setembro Amarelo” — Saúde Mental e Prevenção (lançado em setembro de 2025)

Elaborado em apoio às ações de conscientização sobre saúde mental e prevenção ao suicídio, o Compêndio reúne informações, reflexões e orientações que incentivam o diálogo sobre o tema, contribuindo para a construção de ambientes de trabalho mais acolhedores e conscientes.

3. Guia de Comunicação Não Violenta e Inteligência Emocional (lançado em outubro de 2025)

Voltado para o fortalecimento de relações interpessoais saudáveis no ambiente institucional, o Guia de Comunicação Não Violenta e Inteligência Emocional oferece orientações práticas para melhorar a comunicação, resolver conflitos de forma construtiva e promover um clima organizacional mais colaborativo.

4. Guia de Orientações à Equidade Racial (lançado em novembro de 2025)

Elaborado com foco na promoção da equidade e no enfrentamento do racismo, o Guia apresenta conceitos, exemplos práticos e orientações educativas para conscientização e transformação de comportamentos, contribuindo para um ambiente de trabalho mais justo, inclusivo e respeitoso.

Além dos guias elencados acima, elaborados para o público interno do MPOR, em 2025 a Ouvidoria elaborou, em conjunto com a Secretaria Nacional de Aviação Civil – SAC e com a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, o Guia **“Assédio Não Decola”**, voltado para a prevenção de assédio e importunação sexual no âmbito da Aviação Civil. Seguindo a linha do “Guia de Enfrentamento ao Assédio no Setor Aquaviário”, lançado pela Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ em 2024, com a colaboração do MPOR, a iniciativa “Assédio não Decola” visa à proteção de mulheres do setor da aviação civil.

Lançado em maio de 2025, o Guia contém orientações sobre prevenção ao assédio, formas de atuação diante de situações de risco e os canais adequados de denúncia e apoio, para passageiras e trabalhadoras de aeroportos e empresas aéreas. O material reforça o compromisso institucional do MPOR com a proteção e segurança de mulheres atuantes nas operações aeroportuárias; e tornou-se campanha nacional de combate

ao assédio e à importunação sexual, sendo veiculada em todos os aeroportos do país.

Dando continuidade a essa temática, em dezembro de 2025 o Ministério de Portos e Aeroportos elaborou uma segunda etapa do trabalho de proteção a mulheres, lançando a campanha “Assédio não Decola – Feminicídio também não”, em razão das altas taxas de feminicídio e violência contra mulher no Brasil, e antecipando ações do Pacto Nacional Brasil contra o Feminicídio, estabelecido pelo Ministério das Mulheres no início de 2026.

Todos os Guias elaborados pela Ouvidoria podem ser encontrados na página da Ouvidoria do MPOR: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/ouvidoria/guias>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com foco no aprimoramento dos processos de trabalho e na evolução da maturidade do setor, o planejamento e a execução das ações desenvolvidas em 2025 foram definidos a partir de informações produzidas por meio do monitoramento e avaliação dos resultados de 2024 e relatórios gerenciais parciais produzidos em 2025, bem como da aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP/CGU) e da aplicação dos normativos vigentes.

Como resultado, em 2025, todas as demandas do cidadão recebidas no MPor pela Ouvidoria (pedidos de informação e manifestações de usuários) foram atendidas de maneira adequada e dentro do prazo legal, buscando-se sempre a satisfação do usuário com o atendimento oferecido pelo órgão. Ainda no âmbito da LAI, verifica-se a garantia do acesso à informação em decorrência da reduzida proporção de recursos e da concessão do acesso em mais de 92.30% dos pedidos. Nos demais casos não foi possível fornecer a informação, entre outras razões, por ela ser de caráter sigiloso ou estar contida em documento preparatório ou pelo fato de o pedido de informação ter sido genérico, desproporcional ou desarrazoado, todas essas situações de restrição previstas na LAI.

Em relação ao tratamento das manifestações de ouvidoria, o maior desafio foi o aumento do volume de demandas advindas do lançamento do Programa Voa Brasil, uma vez que, das 1.323 manifestações de ouvidoria recebidas em 2025, 1.038 manifestações versavam sobre o programa Voa Brasil.

Para além do trabalho de atendimento de demandas do FalaBr, a Ouvidoria do MPOR conseguiu elaborar trabalhos relevantes em seu contexto de atuação, seja para o público interno, por meio dos guias de combate ao assédio; seja para o público interno, por meio do material desenvolvido sob o título Assédio não Decola, e por meio das Caravanas da Inovação Portuária.

Em 2026, além do aprimoramento estipulado pela Ouvidoria-Geral da União, da CGU, por meio do Modelo de Maturidade de Ouvidoria, a Ouvidoria do MPOR pretende desenvolver novas ações no campo da participação social, tais como: treinamento de equipe na nova plataforma Brasil Participativo; continuidade dos trabalhos de prevenção ao assédio, nos âmbitos interno e externo do MPOR; ações de participação social realizadas em conjunto com a Assessoria de Participação Social e Diversidade – ASPAD; ações de proteção a mulheres, em consonância com o Pacto Nacional Brasil contra o Feminicídio; continuidade das Caravanas da Inovação Portuária e desenvolvimento de ações equivalentes para o setor de aviação civil.

