

MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS - OUVIDORIA

A participação social é um direito, mas também uma força transformadora.

Este documento explica, de forma simples, como funciona a Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos - MPor, quais são os tipos de manifestação, os canais oficiais, os prazos, a tramitação interna, os direitos do cidadão, e como acompanhar e escalar uma demanda quando necessário. Bem como, formas de enviar as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios com segurança e confidencialidade, contribuindo para aprimorar os serviços do MPor, fortalecer a transparência pública e a democracia participativa.

Sumário

O QUE É A OUVIDORIA?	2
----------------------------	---

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?	2
QUAL É O PAPEL DA OUVIDORIA?	2
BASE LEGAL.....	2
TEMAS QUE PODEM SER TRATADOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA: ...	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	3
O QUE PODE SER MANIFESTADO?	3
PASSO A PASSO PARA REGISTRAR MANIFESTAÇÃO	3
FLUXO GERAL DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	4
FLUXO PARA SERVIDORES	4
FLUXO PARA TERCEIRIZADOS.....	4
PRIVACIDADE E SIGILO	5
BOAS PRÁTICAS PARA APRESENTAR SUA MANIFESTAÇÃO	5
PRAZOS DE RESPOSTA.....	5
PERGUNTAS FREQUENTES	5

A OUVIDORIA DO MPor

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos - MPor é o espaço destinado a acolher e tratar manifestações de qualquer natureza, quer seja do público interno ou externo, pessoa física ou jurídica, que busca dialogar com a Instituição. Nosso compromisso é contribuir para o aprimoramento

da gestão pública, fortalecer a qualidade dos serviços prestados, promover a transparência e incentivar um ambiente de trabalho seguro, acolhedor e confiável.

A Ouvidoria também exerce um importante papel pedagógico. Atuamos de forma informativa, elaborando guias, cartilhas e materiais orientativos que ampliam o conhecimento dos colaboradores sobre temas sociais relevantes, seus direitos e deveres. Assim, contribuímos para uma cultura organizacional mais consciente, participativa, inclusiva e equânime, alinhada às boas práticas do setor público.

A Ouvidoria do MPor existe para garantir que cada pessoa seja ouvida, respeitada e acolhida. Aqui, cada manifestação importa, não apenas como um registro formal, mas como um instrumento de mudança, um convite ao diálogo e um compromisso com a melhoria contínua do serviço público.

Quando você se manifesta, contribui para um ambiente institucional mais íntegro, transparente e humano. Sua voz nos ajuda a identificar fragilidades, propor soluções, fortalecer relações de confiança e aprimorar a entrega de políticas públicas que fazem diferença no cotidiano das pessoas.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é o canal oficial de relacionamento do cidadão com o Ministério de Portos e Aeroportos – MPor.

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?

- ✓ Qualquer cidadão que queira realizar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios.
- ✓ Qualquer cidadão que tenha conhecimento sobre a existência de irregularidades, atos ilícitos e violações de direitos humanos.
- ✓ A manifestação pode ser feita por pessoas físicas ou jurídicas.
- ✓ Está disponível para o público interno e externo.
- ✓ É possível realizar a manifestação de forma identificada ou anônima, conforme a preferência do denunciante.
- ✓ É fundamental relatar a situação de irregularidade, discriminação ou preconceito com o máximo de detalhes.
- ✓ Sempre que possível, apresente evidências, como mensagens, vídeos, gravações, áudios ou documentos, pois elas facilitarão a investigação da conduta irregular, garantindo materialidade e a autoria.

QUAL É O PAPEL DA OUVIDORIA?

- ✓ Receber, registrar e tratar manifestações de cidadãos e usuárias(os) dos serviços públicos;
- ✓ Mediar conflitos entre o MPor e a sociedade;
- ✓ Promover melhorias nos serviços, identificando falhas e oportunidades;
- ✓ Atuar com transparência, respeito, acessibilidade e foco no usuário.

No Executivo Federal, as ouvidorias são integradas e interoperam com a Ouvidoria Geral da União - OGU, vinculada à Controladoria-Geral da União - CGU, por meio da plataforma Fala.BR.

BASE LEGAL

As práticas de ouvidoria no âmbito federal se apoiam nas seguintes legislações:

- ✓ Lei nº 13.460/2017 - Direitos do usuário de serviços públicos e atuação das ouvidorias (inclui prazos e deveres, além da Carta de Serviços);
- ✓ Lei nº 12.527/2011 (LAI) - Lei de Acesso à Informação;
- ✓ Decreto nº 7.724/2012 - Regulamenta a LAI no Executivo Federal;
- ✓ Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), quanto a dados pessoais e sigilo de identidade em denúncias;
- ✓ Normas e orientações da CGU/OGU e diretrizes internas do Ministério.

TEMAS QUE PODEM SER TRATADOS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA:

Atendimento, serviços prestados e informações sobre políticas públicas do setor. Se a matéria for de outro órgão a Ouvidoria fará o encaminhamento correto ou orientará o(a) cidadão(ã) sobre o órgão competente.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos disponibiliza três canais de atendimento para receber manifestações: Plataforma FalaBr, e-mail institucional e atendimento presencial.

Público externo: FalaBr, e-mail institucional;

Público interno (Especificamente do MPor): FalaBr, e-mail institucional e atendimento presencial.

O FalaBr é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela, qualquer cidadão pode enviar pedidos de acesso à informação e registrar manifestações de Ouvidoria, como denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações.

Também é possível enviar manifestações pelo e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@mpor.gov.br).

No atendimento presencial, a Ouvidoria utiliza a técnica de escuta ativa, que vai além de apenas ouvir: envolve compreender o contexto, perceber emoções e acolher a fala do manifestante.

O QUE PODE SER MANIFESTADO?

- ✓ Denúncia: relato de irregularidade, ilegalidade, corrupção, fraude, assédio ou descumprimento de regras;
- ✓ Reclamação: insatisfação com serviço prestado, atraso, falha, descumprimento de prazos ou padrões.
- ✓ Solicitação: pedido de providência ou de serviço que a Administração pode realizar.
- ✓ Sugestão: ideia para melhorar serviços, processos ou comunicação.
- ✓ Elogio: reconhecimento de boa prática, serviço ou atendimento.
- ✓ Simplifique: pedido de simplificação administrativa (desburocratização).
- ✓ Pedido de Acesso à Informação (LAI): solicitação de informações públicas (fluxo específico dentro do Fala.BR).
- ✓ Qualquer irregularidade ou suspeita de irregularidade, incluindo atos de corrupção, improbidade administrativa, infrações disciplinares e outras práticas ilícitas.
- ✓ As manifestações podem envolver a conduta de servidores públicos, fiscalização do estado ou falhas na prestação de serviços.
- ✓ Denúncias relacionadas a violação de direitos humanos.

PASSO A PASSO PARA REGISTRAR MANIFESTAÇÃO

- ✓ Acesse o Fala.BR: falabr.cgu.gov.br
- ✓ Escolha “Registrar manifestação de Ouvidoria” ou “Acesso à Informação (LAI)”.
- ✓ Selecione o órgão: Ministério de Portos e Aeroportos (MPor).
- ✓ Escolha o tipo de manifestação.
- ✓ Descreva o fato com clareza, objetividade e contexto: o que aconteceu ou o que você precisa; quando e onde ocorreu; quem esteve envolvido; por que você considera irregular ou inadequado se for o caso.
- ✓ Anexe documentos, imagens, áudios ou vídeos que sustentem seu relato, (opcional, mas importante).

- ✓ Informe seus dados de contato ou mantenha anonimato, quando permitido.
- ✓ Finalize para gerar o número de protocolo.
- ✓ Acompanhe pela própria plataforma, com alertas por e-mail quando houver atualização.

FLUXO GERAL DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

- ✓ Ao registrar a manifestação, é gerado um **Número Único de Protocolo (NUP)**, por meio do qual é possível acompanhar o andamento da manifestação.
- ✓ A Ouvidoria recebe, classifica de acordo com o tipo, o tema e a prioridade e verifica competência;
- ✓ Realiza a análise de admissibilidade;
- ✓ Confirma se o assunto é da alçada do Ministério;
- ✓ Verifica elementos mínimos, tais como, fato, indício e materialidade, especialmente em denúncias.
- ✓ A Ouvidoria solicita manifestação das áreas internas competentes: unidades técnicas, gestão de pessoas, jurídico, com prazo para resposta.
- ✓ Acompanha os prazos e qualidade das respostas internas, podendo requisitar complementos.
- ✓ A Ouvidoria responde ao cidadão, compila, revisa e emite a resposta conclusiva, anexando justificativas, providências adotadas ou encaminhamentos.
- ✓ Quando constatada falha sistêmica, a Ouvidoria sugere melhorias, registra lições aprendidas e acompanha planos de ação.
- ✓ Encerramento, manifestação e avaliação são realizados pela ouvidoria, via sistema, conclusão e, quando disponível, pesquisa de satisfação.

FLUXO PARA SERVIDORES

- ✓ A manifestação passará por uma análise da Ouvidoria para verificar se há elementos **mínimos de autoria e materialidade** no relato.
- ✓ Havendo esses elementos, a manifestação é encaminhada à **Corregedoria**.
- ✓ A Ouvidoria não possui competência para apurar ou investigar os fatos.
- ✓ A partir do momento em que a Ouvidoria encaminha a manifestação para a Corregedoria, esta passa a ser a área responsável pela apuração dos fatos, podendo ou não instaurar um **Procedimento Administrativo Disciplinar (PAD)**.
- ✓ Após a apuração, a Corregedoria informa à Ouvidoria o resultado, apresentando o desdobramento das justificativas: procedente, parcialmente procedente ou improcedente.
- ✓ De posse dessas informações, a **Ouvidoria realiza a devolutiva**.
- ✓ Em seguida, a Ouvidoria reabre a manifestação para cientificar o(a) manifestante sobre a conclusão do processo.

FLUXO PARA TERCEIRIZADOS

- ✓ Ao registrar a manifestação, é gerado um **Número Único de Protocolo (NUP)**, por meio do qual é possível acompanhar o andamento da manifestação.
- ✓ A manifestação passará por uma análise da Ouvidoria para verificar se há elementos **mínimos de autoria e materialidade** no relato.
- ✓ Caso a manifestação envolva apenas colaboradores terceirizados, a Ouvidoria a encaminhará para a Coordenação-Geral do Contrato.
- ✓ A Coordenação-Geral do Contrato tratará a denúncia junto à empresa responsável pelo(a) terceirizado(a)
- ✓ Após essa etapa, a Coordenação-Geral do Contrato informará à Ouvidoria o resultado da apuração.

PRIVACIDADE E SIGILO

- ✓ Denúncia: pode ser anônima ou com solicitação de sigilo. Se marcar “sigilo”, sua identidade é protegida e o conteúdo é tratado de modo restrito.
- ✓ Dados pessoais: evite expor dados sensíveis de terceiros sem necessidade; foque nos fatos e evidências.

BOAS PRÁTICAS PARA APRESENTAR SUA MANIFESTAÇÃO

- ✓ Seja objetivo(a): descreva fatos em ordem cronológica.
- ✓ Aponte evidências: números de processos, contratos, portarias, editais, fotos, e-mails.
- ✓ Indique unidades ou localidades envolvidas (porto, terminal, data do atendimento).
- ✓ Proponha solução (se aplicável), ajuda a orientar a análise.
- ✓ Evite linguagem ofensiva, foque na materialidade dos fatos.
- ✓ Em denúncias sensíveis, avalie solicitar sigilo de identidade.

PRAZOS DE RESPOSTA

- ✓ Manifestações de Ouvidoria (Lei 13.460/2017): prazo até 30 dias para resposta conclusiva com possibilidade de prorrogação única por mais 30 dias, com justificativa.
- ✓ Pedidos LAI (Lei 12.527/2011): prazo até 20 dias com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, de forma justificada.

PERGUNTAS FREQUENTES

- ✓ “Posso denunciar de forma anônima?” Sim, especialmente para denúncias. Mas forneça o máximo de detalhes para viabilizar a apuração.

- ✓ “E se eu errar o tipo de manifestação?” A Ouvidoria ajusta o fluxo e informa a você.
- ✓ “A Ouvidoria pune pessoas?” A Ouvidoria não pune. Ela recebe, analisa e encaminha as denúncias para apuração.
- ✓ “Minha manifestação vira processo?” Pode gerar procedimentos internos e você pode acompanhar pelo protocolo no Fala.BR.
- ✓ “O que acontece se o Ministério não responder no prazo?” Registre nova manifestação, peça providências e, se necessário, escale à OGU/CGU pelo próprio Fala.BR. Em LAI, use as instâncias recursais disponíveis na plataforma.

ROMPA COM O SILÊNCIO, VOCÊ NÃO ESTÁ SÓ!

FICHA TÉCNICA

Maíra Cervi Barrozo do Nascimento

Ouvidora do Ministério de Portos e Aeroportos

Amanda Coelho Monteiro

Redação

Bínui Lucêna Ribeiro

Redação

Letícia Lima e Lima

