



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

---

*Ministério dos Portos e Aeroportos (MPOR)*

**1º TRIMESTRE DE 2025**

MINISTÉRIO DE  
PORTOS E  
AEROPORTOS

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO E BASE LEGAL.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PERFIL E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
2.1. GLOSSÁRIO E CONCEITOS FUNDAMENTAIS.....	5
O QUE É O FALA.BR? .....	5
O QUE É A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)? .....	5
O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?.....	6
O QUE É O PROGRAMA VOA BRASIL? .....	6
<b>3. RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES).....</b>	<b>7</b>
3.1. PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
3.2. DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	8
3.3. CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO (FALA.BR) .....	9
3.4. CLASSIFICAÇÃO POR ASSUNTO (FALA.BR) .....	10
3.5. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA.....	11
<b>4. GESTÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI).....</b>	<b>12</b>
4.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DA LAI.....	12
4.2. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – LAI.....	13
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
RECOMENDAÇÕES PARA O PRÓXIMO PERÍODO.....	16
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>

# 1.

# INTRODUÇÃO E BASE LEGAL

Este Relatório Trimestral consolida os resultados da atuação da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) no período de janeiro a março de 2025. O documento foi elaborado em estrita conformidade com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público); o Decreto nº 9.492/2018 (Regulamenta a Lei nº 13.460/2017); a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e a Portaria CGU nº 116/2024 (Dispõe sobre a atuação das unidades de ouvidoria).

## 2.

# PERFIL E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atua como instância institucional de participação social, promovendo a interlocução entre cidadãos, servidores e a Administração Pública. Sua atuação contribui para o aprimoramento da gestão, o fortalecimento da transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos. É responsável pelo recebimento, análise e tratamento de manifestações de públicos interno e externo, pessoas físicas ou jurídicas, alinhando-se ao compromisso institucional de qualificar a gestão pública, fortalecer a qualidade dos serviços prestados e promover um ambiente organizacional seguro, acolhedor e confiável.

A Ouvidoria conta com uma equipe composta por duas servidoras, incluindo a Ouvidora, e duas colaboradoras, que atuam de forma integrada no desempenho de suas atribuições. As atividades desenvolvidas compreendem o planejamento, a coordenação e o monitoramento do atendimento às manifestações dos cidadãos e às demandas de acesso à informação; o exercício da função de canal institucional para o recebimento de denúncias no âmbito do Ministério; bem como a realização e o acompanhamento das avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados. A unidade também exerce relevante papel pedagógico, atuando de forma informativa por meio da elaboração e da disseminação de guias, cartilhas e materiais orientativos, com o objetivo de ampliar o conhecimento de servidores e colaboradores sobre temas sociais relevantes, seus direitos e deveres, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura organizacional mais consciente, participativa, inclusiva e equânime.

## Glossário e Conceitos Fundamentais

### *O que é o Fala.BR?*

O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), ela funciona como o canal oficial e unificado para que o cidadão possa interagir com os órgãos públicos. Através do Fala.BR, o cidadão pode registrar diversos tipos de manifestações de ouvidoria, tais como: Reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogios e Denúncias. Além disso, é o principal meio para o registro de Pedidos de Acesso à Informação (LAI), garantindo a rastreabilidade, o registro formal e o acompanhamento de todas as interações.

### *O que é a Lei de Acesso à Informação (LAI)?*

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de todo cidadão de acessar informações públicas. Seu princípio fundamental é que o acesso à informação é a regra, e o sigilo é a exceção. A LAI estabelece que qualquer pessoa, física ou jurídica, tem o direito de solicitar informações aos órgãos públicos dos três Poderes. No contexto deste relatório, os dados de LAI referem-se aos pedidos formais de informação recebidos pelo MPor, que devem ser respondidos dentro de prazos legais rigorosos, promovendo a transparência e o controle social sobre a gestão pública.

## ***O que é uma manifestação?***

Expressão formalizada de reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia ou Simplifique, registrada pelo cidadão.

## ***O que é o Programa Voa Brasil?***

O Programa Voa Brasil, instituído pela Portaria MPor nº 339, de 2024, é uma iniciativa do Governo Federal, por meio do Ministério de Portos e Aeroportos, 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](http://gov.br/voabrasil), sendo obrigatória a posse de conta Gov.br com nível de segurança prata ou ouro. Cada beneficiário poderá utilizar até dois trechos aéreos por ano, observados os critérios de elegibilidade estabelecidos. O cadastramento é gratuito, devendo os interessados utilizarem apenas os canais oficiais do Governo Federal, a fim de evitar golpes e fraudes.

3.

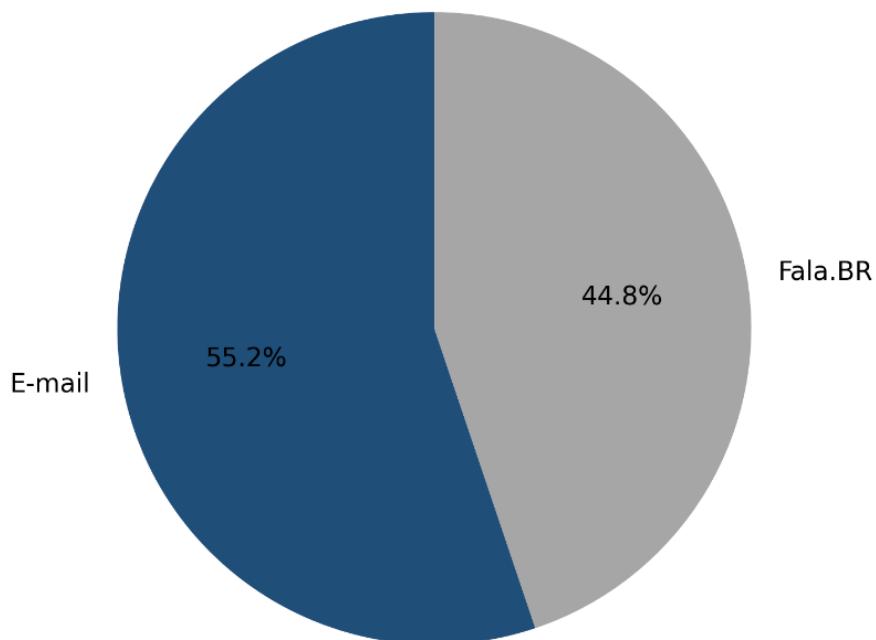
# RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES)

## *Panorama Geral das Manifestações*

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 1.162 manifestações, recebidas por meio de seus canais oficiais de atendimento.

## *Distribuição por Canal de Atendimento*

*Distribuição Percentual das Manifestações por Canal de Atendimento*



Canal	Quantidade	Percentual (%)
E-mail	641	55,02%
Fala.BR	521	44,72%
<b>Total</b>	<b>1.162</b>	<b>100,00%</b>

**Análise:** observa-se equilíbrio na utilização dos canais de atendimento, com leve predominância do e-mail institucional. O Fala.BR mantém papel central na formalização das demandas, garantindo registro estruturado, controle de prazos, rastreabilidade e consolidação de dados para fins gerenciais e de prestação de contas.

## ***Classificação por Tipo de Manifestação (Fala.BR)***

A classificação por tipologia constitui instrumento fundamental para a compreensão da natureza das interações estabelecidas entre os cidadãos e a Administração Pública e o monitoramento da qualidade dos serviços.

No período analisado, foram registradas 516 manifestações classificadas, conforme demonstrado na ***tabela a seguir***:

Tipos	Quantidade	Percentual (%)
Solicitação	319	61,82%
Reclamação	187	36,24%
Sugestão	10	1,94%
Denúncia	0	0,00%
Elogio	0	0,00%
Simplifique	0	0,00%
<b>Total Classificado</b>	<b>516</b>	<b>100,00%</b>

**Análise:** as solicitações configuraram-se como a tipologia predominante, correspondendo a 61,82% das manifestações, o que evidencia o papel estratégico da Ouvidoria no apoio ao cidadão, especialmente no acesso a serviços, informações e orientações institucionais. As reclamações representaram 36,24% do total e constituem importante subsídio para o monitoramento da qualidade dos serviços prestados. Destaca-se que 185 das 187 reclamações registradas estão relacionadas ao Programa Voa Brasil, demonstrando significativa concentração temática no período analisado.

## Classificação por Assunto (Fala.BR)

A classificação por assunto constitui ferramenta importante para o direcionamento adequado das demandas às áreas técnicas competentes, bem como para o acompanhamento temático das interações entre os cidadãos e o Ministério.

No período analisado, foram registradas 521 manifestações Fala.BR, distribuídas conforme os **temas a seguir**:

Tema	Quantidade	Percentual (%)
Transporte Aéreo	497	95,39%
Infraestrutura e Fomento	7	1,34%
Outros em Administração	4	0,77%
Transporte Hidroviário	3	0,58%
Demais Assuntos	10	1,92%
<b>Total</b>	<b>521</b>	<b>100,00%</b>

**Análise:** observa-se elevada concentração das manifestações no tema Transporte Aéreo (95,39%), das quais 488, de um total de 497, referem-se ao Programa Voa Brasil. Esse cenário evidencia a centralidade do setor aéreo no escopo de atuação do Ministério e reforça a necessidade de acompanhamento prioritário pelas áreas finalísticas, com vistas ao contínuo aprimoramento do Programa.

## ***Indicadores de Desempenho da Ouvidoria***

Os indicadores demonstram a efetividade e a conformidade da ***gestão da Ouvidoria***:

Indicador	Valor
Cumprimento dos prazos	100%
Resolutividade	100%
Tempo médio de resposta	24,41 dias
Satisfação	62,50%

***Análise:*** observa-se elevada concentração das manifestações no tema Transporte Aéreo (95,39%), das quais 488, de um total de 497, referem-se ao Programa Voa Brasil. Esse cenário evidencia a centralidade do setor aéreo no escopo de atuação do Ministério e reforça a necessidade de acompanhamento prioritário pelas áreas finalísticas, com vistas ao contínuo aprimoramento do Programa.

## 4.

# GESTÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

### *Indicadores de Desempenho da LAI*

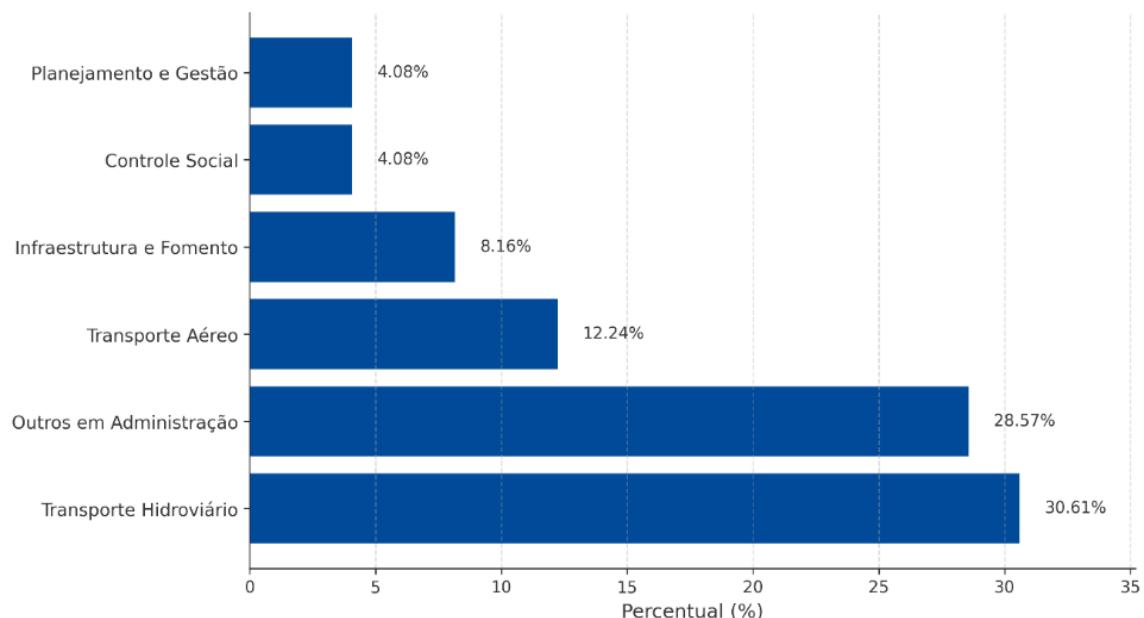
A gestão dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) é um componente essencial da transparência pública:

Indicador	Valor
Pedidos de acesso à informação registrados	49
Pedidos respondidos	100%
Conformidade com o prazo legal	100%
Recursos em 1ª instância	7
Recursos em 2ª instância	0
Recursos em 3ª instância (CGU)	0
Recursos em 4ª instância (CMRI)	0

**Análise:** 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. Os recursos interpostos em 1ª instância situam-se em patamar compatível com o exercício regular do direito de revisão, sem registro de recursos em instâncias superiores.

### *Indicadores de Desempenho da LAI*

*Assuntos Mais Demandados em Pedidos de Acesso à Informação*



A análise dos assuntos mais demandados por meio dos pedidos de acesso à informação, possibilita identificar os temas de maior interesse da sociedade:

Indicador	Percentual (%)
Transporte Hidroviário	30,61%
Outros em Administração	28,57%
Transporte Aéreo	12,24%
Infraestrutura e Fomento	8,16%
Controle Social	4,08%
Planejamento e Gestão	4,08%

**Análise:** observa-se maior concentração de pedidos relacionados ao Transporte Hidroviário (30,61%), o que indica elevado interesse da sociedade por informações associadas a esse setor. Em seguida, destaca-se o tema Outros em Administração (28,57%), que reúne demandas de natureza transversal e administrativa, refletindo a busca por informações institucionais e procedimentais. Os demais temas apresentaram participação menos expressiva, com destaque para Transporte Aéreo (12,24%) e Infraestrutura e Fomento (8,16%), refletindo demandas pontuais sobre políticas, projetos e ações do Ministério.

## 5.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Os resultados consolidados neste relatório evidenciam a atuação estruturada e alinhada da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos às diretrizes de transparência, participação social e aprimoramento contínuo da gestão pública, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

A análise referente ao primeiro trimestre de 2025 demonstra solidez na governança da Ouvidoria, com destaque para o pleno cumprimento dos prazos legais (100%), tanto no tratamento das manifestações registradas quanto no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

No que se refere à avaliação da satisfação dos usuários, foram registradas 11 avaliações no período analisado. Destas, 7 indicaram o nível de satisfação "muito satisfeito", com percepção de "muito fácil compreensão" das informações e orientações prestadas, enquanto 2 avaliações classificaram o atendimento como "satisffeito", com "fácil compreensão". Foram registradas, ainda, 1 avaliação "regular", tanto para o atendimento quanto para o conteúdo das informações fornecidas, e 1 avaliação "muito insatisffeito".

As avaliações intermediárias e negativas observadas estão majoritariamente relacionadas à frustração dos usuários diante de tentativas de golpe divulgadas em redes sociais, que envolviam cobrança indevida de taxa de inscrição associada, de forma fraudulenta, ao Programa Voa Brasil. Tal contexto evidencia a necessidade de fortalecimento das ações de comunicação institucional preventiva, com vistas a orientar a população e mitigar riscos de desinformação.

### ***Recomendações para o Próximo Período:***

- I. Foco na Satisfação: Desenvolver e implementar ações específicas, em articulação com as áreas finalísticas, com o objetivo de elevar Índice de Satisfação do Usuário, mediante a identificação e o tratamento das causas-raiz das reclamações recorrentes. Destaca-se, nesse contexto, a necessidade de atualização constante dos bancos de dados utilizados pelo Programa Voa Brasil, bem como de ampliação e atualização permanente das informações e orientações institucionais.
- II. Monitoramento do Transporte Aéreo: Intensificar o acompanhamento das demandas relacionadas ao Transporte Aéreo, dada a sua alta representatividade nas manifestações, principalmente no que tange ao Programa Voa Brasil.
- III. Análise de LAI: Realizar análise aprofundada sobre a alta demanda de LAI em temas como Transporte Hidroviário e Outros em Administração, a fim de melhorar na transparência ativa.

# REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10719: informação e documentação – relatório técnico e/ou científico – apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria CGU nº 116, de 2024. Dispõe sobre a atuação das unidades de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

BRASIL. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a 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 federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 6 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, estadual, distrital e municipal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Fala.BR: painel de pesquisa de satisfação. Brasília, DF. Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/pesquisa-satisfacao-consultar>.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Painel Lei de Acesso à Informação (LAI). Brasília, DF. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Painel Resolvido? (Resolveu). Brasília, DF. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

*Ministério dos Portos e Aeroportos (MPOR)*  
**1º TRIMESTRE DE 2025**

MINISTÉRIO DE  
PORTOS E  
AEROPORTOS

