



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Ministério dos Portos e Aeroportos (MPOR)

2º TRIMESTRE DE 2025

MINISTÉRIO DE
PORTOS E
AEROPORTOS



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E BASE LEGAL.....	3
2. PERFIL E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
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
3. RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES).....	7
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
4. GESTÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI).....	12
4.1. INDICADORES DE DESEMPENHO DA LAI.....	12
4.2. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – LAI.....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	15
RECOMENDAÇÕES PARA O PRÓXIMO PERÍODO.....	16
REFERÊNCIAS.....	17

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 abril a junho 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, 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.

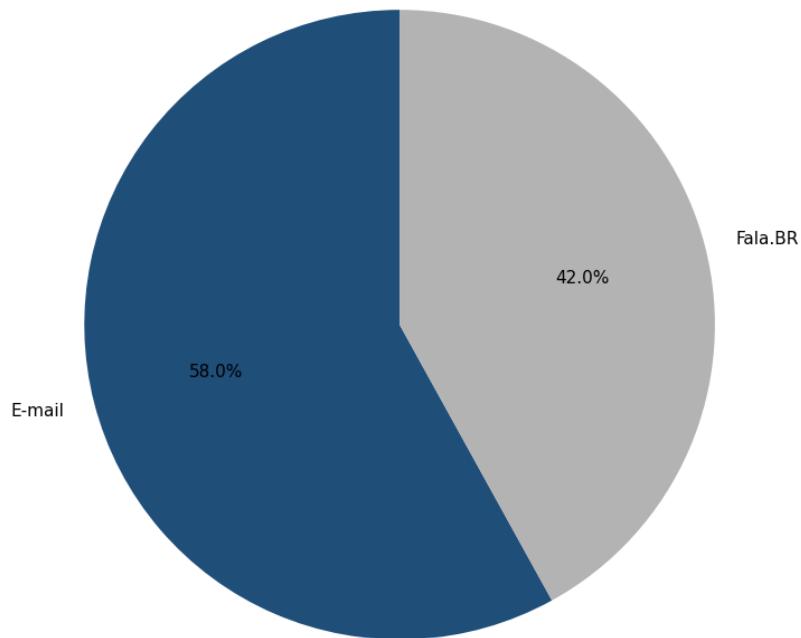
RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES)

Panorama Geral das Manifestações

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 536 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	311	58,10%
Fala.BR	225	41,90%
Total	536	100,00%

Análise: observa-se distribuição equilibrada entre os canais de atendimento, com leve predominância do e-mail institucional. O Fala.BR mantém papel central na formalização das demandas, assegurando 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 tipo de manifestação é crucial para identificar a natureza das interações com o cidadão:

Tipo	Quantidade	Percentual (%)
Reclamação	131	60,4%
Solicitação	76	35,0%
Sugestão	7	3,2%
Denúncia	3	1,4%
Elogio	0	0,0%
Simplifique	0	0,0%
Total Classificado	217	100,00%

Análise: as reclamações constituíram a tipologia predominante (60,4%), sendo que 127 registros se referem ao Programa Voa Brasil, evidenciando a centralidade do Programa no volume de demandas recebidas no período. As solicitações refletem a busca por informações e orientações institucionais.

Classificação por Assunto (Fala.BR)

A categorização por assunto orienta o acompanhamento das demandas pelas áreas técnicas competentes:

Tema	Quantidade	Percentual (%)
Transporte Aéreo	199	91,70%
Transporte Hidroviário	1	0,46%
Infraestrutura e Fomento	8	3,69%
Assédio	2	0,92%
Outros em Administração	7	3,23%
Total	217	100,00%

Análise: as manifestações concentraram-se majoritariamente no tema Transporte Aéreo (91,71%) sendo a maior parte relacionada ao Programa Voa Brasil, o que indica a necessidade de acompanhamento contínuo pelas áreas finalísticas competentes. Os temas Infraestrutura e Fomento, Outros em Administração, Assédio e Transporte Hidroviário, que conjuntamente representaram parcela minoritária do total, evidenciam a diversidade residual dos assuntos demandados.

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	15,9 dias
Satisfação	75%

Análise: os indicadores demonstram elevado grau de conformidade legal e efetividade no tratamento das manifestações, com 100% de cumprimento dos prazos e 100% de resolutividade e redução do tempo médio de resposta e evolução positiva no índice de satisfação em relação ao trimestre anterior. O tempo médio de resposta, de 15,9 dias, manteve-se compatível com os prazos regulamentares, enquanto o índice de satisfação, apurado em 75%, reflete avaliação favorável por parte dos usuários que avaliaram o atendimento.

4.

GESTÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Indicadores de Desempenho da LAI

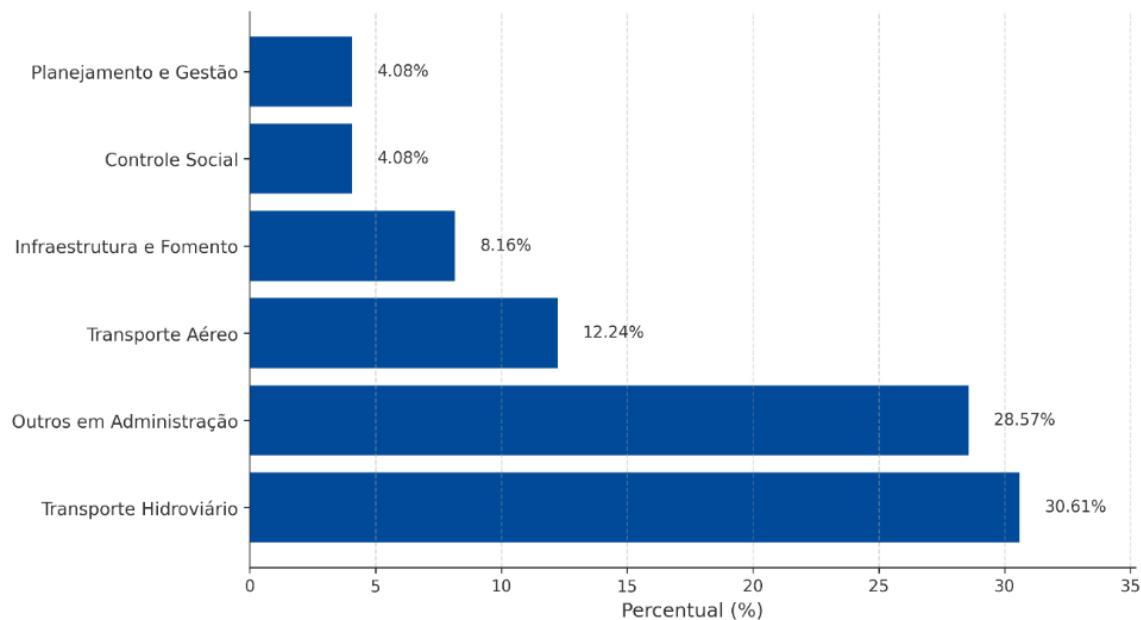
A gestão dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) é um componente essencial da transparência pública:

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

Análise: foram registrados 49 pedidos de acesso à informação, com 100% de atendimento e 100%. 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. Quanto à tramitação recursal, foram interpostos 4 recursos em 1ª instância, não havendo registros de recursos em 2ª instância, nem nas instâncias superiores (CGU e CMRI), conforme os dados apurados.

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	40,82%
Outros em Administração	20,41%
Transporte Aéreo	18,37%
Infraestrutura e Fomento	12,24%
Licitações	4,08%

Análise: observa-se maior concentração de pedidos relacionados ao Transporte Hidroviário (40,82%), indicando elevado interesse da sociedade por informações associadas a esse setor, seguida por assuntos classificados como Outros em Administração (20,41%) e Transporte Aéreo (18,37%), o que evidencia o interesse dos solicitantes tanto em temas finalísticos quanto em matérias de natureza administrativa. As demandas relacionadas à Infraestrutura e Fomento (12,24%) e a Licitações (4,08%) apresentam menor participação relativa aos demais assuntos.

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 melhoria contínua da gestão pública, em consonância com os parâmetros estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

A gestão do segundo trimestre de 2025 demonstra solidez na governança da Ouvidoria, com destaque para o pleno cumprimento dos prazos legais (100%), tanto no tratamento das manifestações de ouvidoria quanto no atendimento aos pedidos de acesso à informação (LAI), evidenciando a qualidade das respostas disponibilizadas aos usuários, a fluidez e a confiança na interação intersetorial e a efetividade dos procedimentos adotados.

No que se refere à satisfação dos usuários, foram registradas 8 avaliações no período analisado. Destas, 3 avaliações indicaram o nível de satisfação "muito satisfeito", com percepção de "muito fácil compreensão" das informações e orientações prestadas. Outras 2 avaliações classificaram o atendimento como "satisfierto", com "fácil compreensão" das respostas recebidas. Foi registrada, ainda, 1 avaliação "regular", tanto para o atendimento quanto para o conteúdo das informações fornecidas, bem como 2 avaliações classificadas como

"muito insatisfeito". Ressalta-se que as avaliações, positivas e negativas, refletem importâncias das percepções individuais dos usuários e constituem subsídios relevantes para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Ouvidoria.

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)
2º TRIMESTRE DE 2025

MINISTÉRIO DE
PORTOS E
AEROPORTOS

