



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

---

*Ministério dos Portos e Aeroportos (MPOR)*

**3º TRIMESTRE DE 2025**

MINISTÉRIO DE  
PORTOS E  
AEROPORTOS



# 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 julho a setembro 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.

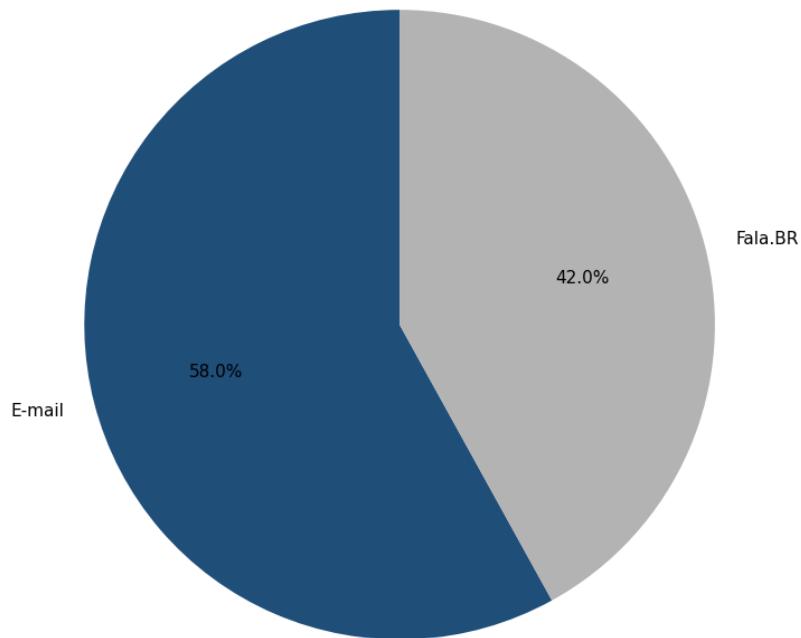
# RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES)

## *Panorama Geral das Manifestações*

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 456 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       | 289        | 63,38%         |
| Fala.BR      | 167        | 36,62%         |
| <b>Total</b> | <b>456</b> | <b>100,00%</b> |

**Análise:** no período, a Ouvidoria registrou 456 manifestações, sendo 63,38% recebidas por e-mail e 36,62% pela plataforma Fala.BR. A distribuição evidencia a preferência dos usuários pelo e-mail, sem prejuízo da relevância do Fala.BR como canal oficial do Governo Federal, assegurando padronização, rastreabilidade e transparência no tratamento das manifestações.

## 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                | 80         | 49,08%         |
| Solicitação               | 72         | 44,17%         |
| Sugestão                  | 11         | 6,5%           |
| Denúncia                  | 0          | 0,0%           |
| Elogio                    | 0          | 0,0%           |
| Simplifique               | 0          | 0,0%           |
| <b>Total Classificado</b> | <b>163</b> | <b>100,00%</b> |

**Análise:** No período, foram recebidas 163 manifestações na plataforma, com predominância de reclamações (49,08%) e solicitações (44,17%), que, em conjunto, concentraram a maior parte das demandas. As sugestões representaram 6,75% dos registros, não havendo manifestações do tipo denúncia, elogio ou simplifique no período analisado. O perfil observado indica a utilização da Ouvidoria principalmente para o encaminhamento de demandas resolutivas.

## Classificação por Assunto (Fala.BR)

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

| Tema                     | Quantidade | Percentual (%) |
|--------------------------|------------|----------------|
| Transporte Aéreo         | 140        | 85,89%         |
| Transporte Hidroviário   | 15         | 9,20%          |
| Infraestrutura e Fomento | 6          | 3,68%          |
| Assédio                  | 1          | 0,61%          |
| Outros em Administração  | 1          | 0,61%          |
| <b>Total</b>             | <b>163</b> | <b>100,00%</b> |

**Análise:** as manifestações concentraram-se majoritariamente no tema Transporte Aéreo (85,89%), evidenciando o elevado interesse da sociedade no setor. O Transporte Hidroviário (9,20%) apresentou participação complementar, enquanto Infraestrutura e Fomento (3,68%) e os temas Assédio e Outros em Administração (0,61% cada) tiveram ocorrência residual. Destaca-se que, das 140 manifestações sobre transporte aéreo, 57 referem-se ao programa Voa Brasil. Esse perfil evidencia a predominância de temas finalísticos e subsidia o direcionamento das ações de comunicação, transparência e aprimoramento do atendimento.

## *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 | 15,2 dias |
| Satisfação              | 28,57%    |

**Análise:** os resultados demonstram elevado nível de conformidade legal e efetividade no tratamento das manifestações, com 100% de cumprimento dos prazos e resolutividade. O tempo médio de resposta de 15,2 dias evidencia a celeridade do atendimento no período analisado. O índice de satisfação (28,57%) apresentou variação em relação a períodos anteriores, influenciado principalmente por demandas relacionadas ao Programa Voa Brasil, especialmente quanto à disponibilidade de voos e trechos.

## 4.

# GESTÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

### *Indicadores de Desempenho da LAI*

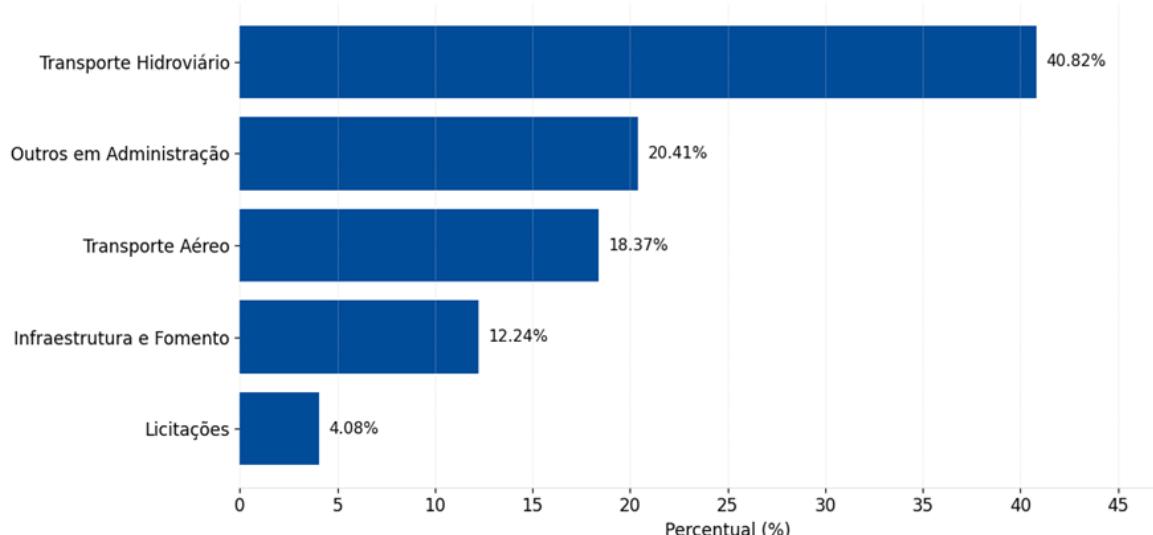
A gestão dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) é um componente essencial da transparência pública:

| Indicador                                  | Valor |
|--|-------|
| Pedidos de acesso à informação registrados | 37    |
| Pedidos respondidos                        | 100%  |
| Conformidade com o prazo legal             | 100%  |
| Recursos em 1ª instância                   | 1     |
| 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. Quanto à tramitação recursal, foi registrado 10 recurso em 1<sup>a</sup> instância, não havendo registros de recursos em 2<sup>a</sup> 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 Aéreo         | 29,73%         |
| Gestão Pública           | 16,22%         |
| Infraestrutura e fomento | 16,22%         |
| Outros em Administração  | 20,00%         |
| Outros em Administração  | 10,81%         |

**Análise:** a análise dos pedidos de acesso à informação evidência maior concentração de demandas nos temas relacionados ao Transporte Aéreo (29,73%), seguido por Outros em Administração (20,00%) e Gestão Pública (16,22%), refletindo o interesse da sociedade por informações sobre a atuação institucional e políticas públicas do setor. Os temas Infraestrutura e fomento e Transporte Aquaviário, ambos com 10,81%, demonstram atenção equilibrada às ações voltadas ao desenvolvimento da infraestrutura e aos diferentes modais de transporte.

## 5.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Os resultados consolidados neste Relatório evidenciam a atuação estruturada, eficiente e alinhada às diretrizes de transparência, participação social e melhoria contínua da gestão pública por parte da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPor), em conformidade com os normativos da Controladoria-Geral da União (CGU) e dos órgãos de controle.

No terceiro trimestre de 2025, destaca-se o pleno cumprimento dos prazos legais (100%) tanto no tratamento das manifestações de ouvidoria quanto nos pedidos de acesso à informação, bem como o elevado índice de resolutividade, refletindo a solidez dos fluxos internos, a adequada articulação com as áreas técnicas e o comprometimento institucional com a prestação de informações claras e tempestivas à sociedade.

Em relação à avaliação de satisfação dos usuários, observa-se que as percepções registradas no período estão fortemente associadas a aspectos operacionais e critérios do Programa Voa Brasil, especialmente no que se refere à disponibilidade de voos e trechos, conforme apontado nas observações dos próprios usuários na plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que, apesar das restrições percebidas quanto aos resultados esperados do programa, as avaliações relativas à clareza e compreensão das respostas prestadas pela Ouvidoria foram majoritariamente classificadas como "fácil de compreender" ou "muito fácil de compreender", evidenciando a qualidade técnica e comunicacional do atendimento realizado.

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

*Com base nos resultados apurados, apresentam-se as seguintes recomendações para o fortalecimento da atuação da Ouvidoria no próximo período:*

- I. Aprimorar a Comunicação Institucional: Fortalecer, em articulação com as áreas finalísticas, a comunicação e a orientação aos usuários sobre programas e serviços, com ênfase no Programa Voa Brasil, visando alinhar expectativas quanto a critérios, limites operacionais e disponibilidade de voos.
- II. Monitorar Demandas Estratégicas: Intensificar o acompanhamento das manifestações relacionadas ao Transporte Aéreo, compartilhando periodicamente os dados consolidados com a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), como subsídio ao aprimoramento das políticas setoriais
- III. Ampliar a Transparência Ativa: Avaliar os temas mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação, especialmente Gestão Pública, Transporte Hidroviário e Infraestrutura, com vistas à ampliação da transparência ativa e à redução da demanda por pedidos formais.
- IV. Acompanhar Indicadores de Satisfação: Utilizar de forma contínua os indicadores de satisfação como instrumento de apoio à gestão, orientando ações de melhoria e qualificação do atendimento ao cidadão.

# 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)*  
**3º TRIMESTRE DE 2025**

MINISTÉRIO DE  
PORTOS E  
AEROPORTOS

