

## **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 outubro a dezembro 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 três servidoras, incluindo a Ouvidora, e três 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.

## **2. METODOLOGIA**

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos dos Painéis Gerenciais da Controladoria-Geral da União (Painel Resolveu? e Painel da Lei de Acesso à Informação – LAI), em consulta realizada em janeiro de 2026, considerando manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados no período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2025.

Foram considerados os registros formalizados por meio da plataforma Fala.BR e dos canais institucionais de atendimento, conforme as tipologias e classificações definidas pela Controladoria-Geral da União, observadas as diretrizes normativas vigentes.

Este relatório tem caráter gerencial e informativo, não substituindo análises estatísticas aprofundadas ou auditorias específicas.

### **Ressalvas metodológicas**

Do total de 829 manifestações, 9 foram arquivadas por duplicidade ou insuficiência de clareza e não integraram as análises classificatórias. O índice de satisfação baseia-se em apenas 10 avaliações, o que limita sua representatividade, devendo os resultados

ser interpretados com cautela. Além disso, possíveis limitações decorrem de registros incompletos, reclassificações, manifestações arquivadas e baixa taxa de avaliação dos usuários.

### 3. RESULTADOS DA GESTÃO DA OUVIDORIA (MANIFESTAÇÕES)

#### Panorama Geral das Manifestações

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de manifestações, recebidas por meio de seus canais oficiais de atendimento. Foram 420 e-mails e 409 manifestações recebidas via plataforma Fala.BR, deste quantitativo, 9 manifestações foram arquivadas por duplicidade de conteúdo e falta de clareza.

#### Distribuição por Canal de Atendimento

Distribuição Percentual das Manifestações por Canal de Atendimento

Canal	Quantidade	Percentual (%)
E-mail	420	50,66%
Fala.BR	409	49,34%
Total	829	100,00%

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** Observa-se equilíbrio na utilização dos diferentes canais de atendimento, com discreta predominância do e-mail institucional. O sistema Fala.BR mantém papel central na formalização das demandas, assegurando o registro estruturado das manifestações, o controle de prazos, a rastreabilidade dos atendimentos e a 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 400 manifestações classificadas, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual (%)
Solicitação	314	78,50%
Reclamação	75	18,75%
Sugestão	7	1,75%

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Denúncia	4	1,00%
Elogio	0	0,00%
Simplifique	0	0,00%
<b>Total Classificado</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** As solicitações foram a tipologia predominante, representando 78,50% das manifestações e evidenciando o papel da Ouvidoria no apoio ao cidadão. As reclamações corresponderam a 18,75% do total, sendo que 72 das 75 estão relacionadas ao Programa Voa Brasil, o que indica concentração temática no período analisado.

### **Classificação por Assunto (Fala.BR)**

A classificação por assunto apoia o **encaminhamento adequado das demandas** às áreas técnicas e o **acompanhamento temático** das interações entre cidadãos e o Ministério.

No período analisado, foram registradas 400 manifestações Fala.BR, distribuídas conforme os temas a seguir:

<b>Tema</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
Transporte Aéreo	376	94,00%
Transporte Aquaviário	19	4,75%
Gestão de Pessoas	2	0,50%
Assédio Moral	1	0,25%
Conduta ética e irregularidades de servidores	1	0,25%
Gestão Pública	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100,00%</b>

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** Observa-se elevada concentração das manifestações no tema Transporte Aéreo, que representa 94% do total registrado. Dentre as 376 manifestações relacionadas a esse tema, 295 referem-se ao Programa Voa Brasil, indicando a necessidade de acompanhamento prioritário e aprimoramento contínuo do Programa.

## Indicadores de Desempenho da Ouvidoria

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

Indicador	Resultado
Cumprimento dos prazos	100%
Resolutividade	100%
Tempo médio de resposta	16,8 dias
Satisfação	30,56%

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** Os resultados indicam cumprimento integral dos prazos e resolutividade de 100%, com tempo médio de resposta de 16,8 dias. O índice de satisfação (30,56%) foi influenciado principalmente por demandas relacionadas ao Programa Voa Brasil.

## 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	33
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

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI)* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** Todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo legal, o que demonstra a efetividade dos fluxos internos e o cumprimento das normas de transparência pública. Foi registrado apenas um recurso em 1ª instância, correspondente a 3,03% do total de pedidos, percentual compatível com o exercício regular do direito de revisão previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI). Não houve registro de recursos em instâncias superiores.

**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 Aquaviário	54,55%
Gestão Pública	18,18%
Conduta ética e irregularidades de servidores	9,09%
Transporte Aéreo	9,09%
Estudos e Pesquisas	3,03%
Gestão de Pessoas	3,03%
Transparência e Acesso à informação	3,03%

**Fonte:** Dados extraídos do *Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI)* da Controladoria-Geral da União (CGU), consulta realizada em janeiro de 2026.

**Análise:** Observa-se maior concentração de pedidos relacionados ao Transporte Aquaviário (54,55%), indicando elevado interesse da sociedade por informações desse setor. Em seguida, destaca-se o tema Gestão Pública (18,18%), que reúne demandas de caráter institucional e administrativo. Os demais temas apresentaram participação menos expressiva, com destaque para Transporte Aéreo (9,09%) e Conduta ética e irregularidades de servidores (9,09%), refletindo demandas pontuais sobre políticas, projetos e aspectos de controle e conformidade institucional.

**5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES**

Os resultados consolidados neste relatório evidenciam a atuação estruturada da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos, alinhada 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 do quarto trimestre de 2025 demonstra solidez na governança da Ouvidoria, com cumprimento integral dos prazos legais (100%) tanto no tratamento das manifestações quanto no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Quanto à satisfação dos usuários, foram registradas 10 avaliações no período, todas relacionadas ao Programa Voa Brasil. Quatro avaliações classificaram o atendimento como “muito insatisfeito”. Embora os usuários tenham indicado fácil compreensão das informações prestadas, a insatisfação esteve relacionada principalmente às regras e funcionalidades do programa. Foram registradas ainda 2 avaliações como “muito satisfeito”, 3 como “regular” e 1 como “insatisfeito”.

As manifestações com avaliações intermediárias e negativas serão reencaminhadas à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) para conhecimento das inconsistências

apontadas pelos usuários na utilização do Programa Voa Brasil, com vistas ao aprimoramento do serviço.

## **6.RECOMENDAÇÕES PARA O PRÓXIMO PERÍODO:**

**Foco na satisfação dos usuários:** Desenvolver e implementar ações específicas, em articulação com as áreas finalísticas, com o objetivo de elevar o índice de satisfação dos usuários, por meio da identificação e do tratamento das causas recorrentes das reclamações. Nesse contexto, destaca-se a necessidade de atualização contínua dos bancos de dados do Programa Voa Brasil, bem como da ampliação e atualização das informações e orientações institucionais.

**Monitoramento do Transporte Aéreo:** Intensificar o acompanhamento das demandas relacionadas ao Transporte Aéreo, em razão de sua elevada representatividade nas manifestações, com atenção especial às questões vinculadas ao Programa Voa Brasil.

**Análise dos pedidos de LAI:** Realizar análise aprofundada das demandas de acesso à informação concentradas nos temas Transporte Aquaviário e Gestão Pública, com vistas ao aprimoramento da transparência ativa e à ampliação da divulgação de informações.

## **7. 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>.