

A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, em conformidade com o art. 9º do Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018, que recomenda que as ouvidorias estejam, de preferência, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão.

As ouvidorias públicas não são apenas unidades para recebimento de manifestações de usuários, mas sim um canal indispensável na promoção da participação social, abrindo espaço para o exercício pleno da cidadania, na defesa dos direitos individuais e coletivos, bem como instrumento assertivo na prestação de serviços públicos de excelência.

Para isso, é preciso ouvir os diversos destinatários das políticas públicas elaboradas por este Ministério, conhecer suas necessidades, seus problemas e suas expectativas, acolhendo suas sugestões, orientações e críticas, mediante ferramentas de participação social que alcancem a todos, além de possibilitarem análises qualificadas das demandas.

A Ouvidoria do MPOR é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e iniciou suas atividades em abril de 2023, com a criação do Ministério de Portos e Aeroportos pelo Decreto nº 11.354/2023.

Durante o exercício 2024, um dos desafios foi a estruturação da Ouvidoria do Mpor, pois a Ouvidoria conta com apenas duas servidoras de carreira: a Ouvidora e a Chefe de Serviço de Ouvidoria e duas colaboradoras terceirizadas, conforme descrito na Tabela 1:

Tabela 1

Denominação do cargo/função	Quantidade
Ouvidora	01
Chefe do Serviço de Ouvidoria	01
Secretária Executiva	01
Assistente Administrativo	01

Os profissionais que compõem a força de trabalho da Ouvidoria têm características multidisciplinares, para realizar atendimentos de acesso à informação, pessoais e de acolhimento; contudo a equipe ainda se encontra em treinamento para utilizar a plataforma FalaBr.



Serviço de Ouvidoria

Estão entre as responsabilidades da Ouvidoria está a gestão completa do sistema FalaBr, para atendimento de pedidos de acesso à informação, manifestações de ouvidoria, denúncias e dúvidas em geral.

A realização de um atendimento de excelência é parte essencial do compromisso deste Ministério com o cidadão, procurando simplificar e agilizar o atendimento aos usuários e gerar informações estratégicas para apoiar a alta gestão na formulação de políticas públicas.

O Serviço de atendimento da Ouvidoria do MPor conta, atualmente, com uma servidora que ocupa a função de Chefe de Serviço, responsável pelo gerenciamento da plataforma Fala.Br, e duas colaboradoras terceirizados que são responsáveis pelo e-mail e atendimento presencial. A equipe faz a gestão de todos os canais de atendimento do órgão e das demais atividades relacionadas à participação social.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Para desempenhar suas funções, a OUV/MPor dispõe de diversos canais de atendimento: internet(Fala.BR), e-mail, carta e atendimento presencial.



Manifestações de Ouvidoria

Uma das formas de contato da sociedade com o MPor é a manifestação de ouvidoria (MO), a qual pode ser registrada pelo cidadão como elogio, sugestão, solicitação, reclamação, comunicação, denúncia ou solicitação de simplificação administrativa (Decreto nº 9.492/2018 e Decreto nº 9.094/2017).



As manifestações são analisadas pela equipe com o objetivo inicial de identificar se o assunto tratado na demanda é de responsabilidade do MPor e, em caso afirmativo, qual área do Ministério é competente por aquele assunto. Essa análise prévia/triagem tem o intuito de identificar a área ou instituição responsável pela manifestação do cidadão, de forma a garantir o seu encaminhamento adequado ao setor competente e contribuir para que o atendimento seja ágil, eficiente e resolutivo. Para isto, são feitos levantamentos de informação na internet e, se necessário, são obtidas informações adicionais junto às áreas técnicas do Ministério ou a outras instituições.

Em 2024, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, o Mpor recebeu 2136 manifestações de Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR, deste quantitativo 42 manifestações foram arquivadas, 31 delas por duplicidade de manifestação e 11 por falta de clareza e/ou insuficiência de dados.

No mesmo período, foram recebidas e respondidas 2.582 manifestações, via e-mail da Ouvidoria, perfazendo um total de 4.718 manifestações de usuários atendidas em 2024.

ATENDIMENTOS REALIZADOS



2136 Manifestações recebidas (Fala.BR)

2.582 e-mails recebidos

TOTAL 4.718 atendimentos



Fonte: Painel Resolvi da CGU

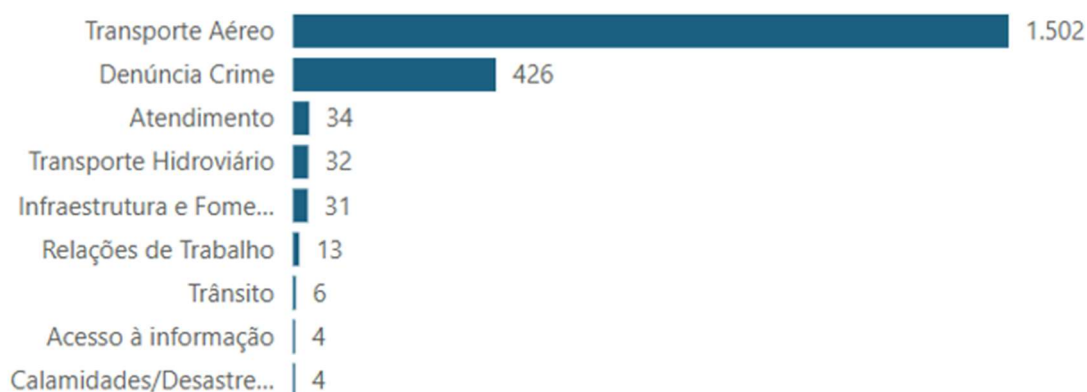
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS

	RECLAMAÇÃO	993 (47.4%)
	SOLICITAÇÃO	853 (40.7%)
	DENÚNCIA	182 (8.7%)
	SUGESTÃO	64 (3.1%)
	ELOGIO	2 (0.1%)
	SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolvi da CGU

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Fonte: Painel Resolvi da CGU



O Programa “Voa Brasil” foi lançado em 24 de julho de 2024, tendo como público -alvo aposentados do INSS que gostariam de fazer sua primeira viagem, ao custo de R\$ 200,00 o bilhete aéreo.

Tal lançamento aumentou significativamente o número de demandas recebidas pela Ouvidoria do MPOR, tanto em manifestações de usuários que acessaram na Plataforma Fala.BR, quanto por e-mail. Na página oficial do programa Voa Brasil foi inserido o e-mail da Ouvidoria como canal de dúvidas e, de forma gerencial, a Ouvidoria optou por responder diretamente aos e-mails sobre o Voa Brasil, instituindo, em colaboração com a Secretaria Nacional de Aviação Civil – SAC, um Guia de Perguntas Frequentes, bem como um protocolo com modelos de respostas para os usuários. Dessa forma, foi possível agilizar a resposta aos cidadãos por e-mail, para posteriormente cadastrar os questionamentos no FalaBr, respeitando a tipologia de cada manifestação recebida.

A opção por responder a cada e-mail individualmente se deu em razão da natureza do público-alvo do programa, em regra idosos de baixa ou média escolaridade, com pouco conhecimento de informática. Identificou-se, logo de início, que poucos usuários sabiam

como utilizar a plataforma FalaBr, mas a maioria conseguiria encaminhar e-mails com suas dúvidas. Logo, optou-se por facilitar o acesso ao cidadão, ficando a equipe da Ouvidoria responsável pelo posterior cadastro dos e-mails no FalaBr, de modo a cumprir a exigência da Secretaria Nacional de Acesso à Informação da CGU, de que toda e qualquer manifestação recebida nas Ouvidorias deve ser cadastradas no FalaBr.

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, foram respondidas no FalaBr 1936 manifestações de ouvidoria que envolviam o Programa “Voa Brasil”. Deste total, 576 manifestações tratam sobre o golpe aplicado envolvendo o Programa; os meses que apresentaram o maior número de ocorrências de denúncias relacionadas ao golpe aplicado, para o período indicado são: março, abril, agosto, setembro e outubro de 2024, que corresponde aos meses em que as notícias falsas foram divulgadas nas redes sociais.

Por este motivo o assunto mais utilizado no FalaBr envolve transporte aéreo, na sequência “denúncia crime”, que remete ao golpe aplicado nas redes sociais, envolvendo cobrança de taxas falsas para adesão ao programa “Voa Brasil”.

O prazo previsto na legislação para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias (art. 16, Lei nº 13.460/2017). No MPor, o tempo médio de resposta às MO, no FalaBr, foi de 26 dias em 2024. Por e-mail, as respostas foram encaminhadas ao cidadão em apenas um dia útil.

PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS

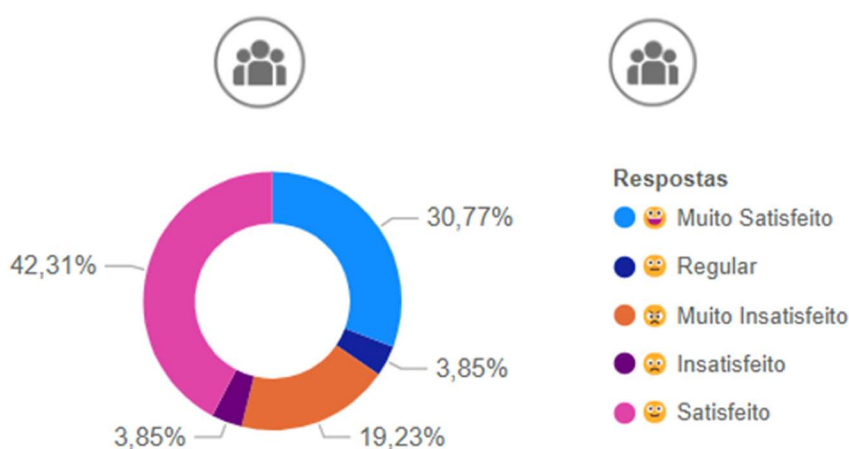


Fonte: Painel Resolvi da CGU

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Fonte: Painel Resolvi da CGU



Fonte: Painel Resolvi da CGU

ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) integra a Ouvidoria do Mpor e o atendimento aos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), sendo o Serviço de Ouvidoria responsável por:

- ✓ Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- ✓ Receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados ao MPor;
- ✓ Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do MPor.

Ao receber os pedidos de informação pela plataforma Fala.BR, o SIC/Ouvidoria avalia e realiza o tratamento inicial da demanda, verificando se seu assunto é de competência do MPor. Caso a informação solicitada não seja de responsabilidade do Ministério, o

pedido é enviado à instituição competente, pelo Fala.BR.

Os dados apresentados a seguir foram extraídos da Plataforma Fala.BR e do Painel da LAI, o qual é construído pela Controladoria-Geral da União e utiliza os dados do Fala.BR.

Pedidos de Acesso à Informação

Ao longo de 2024, o MPor recebeu 238 pedidos de acesso à informação. Todos os pedidos foram atendidos no prazo médio de 22 dias, considerando o prazo legal (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias), resultando em zero omissões de resposta.



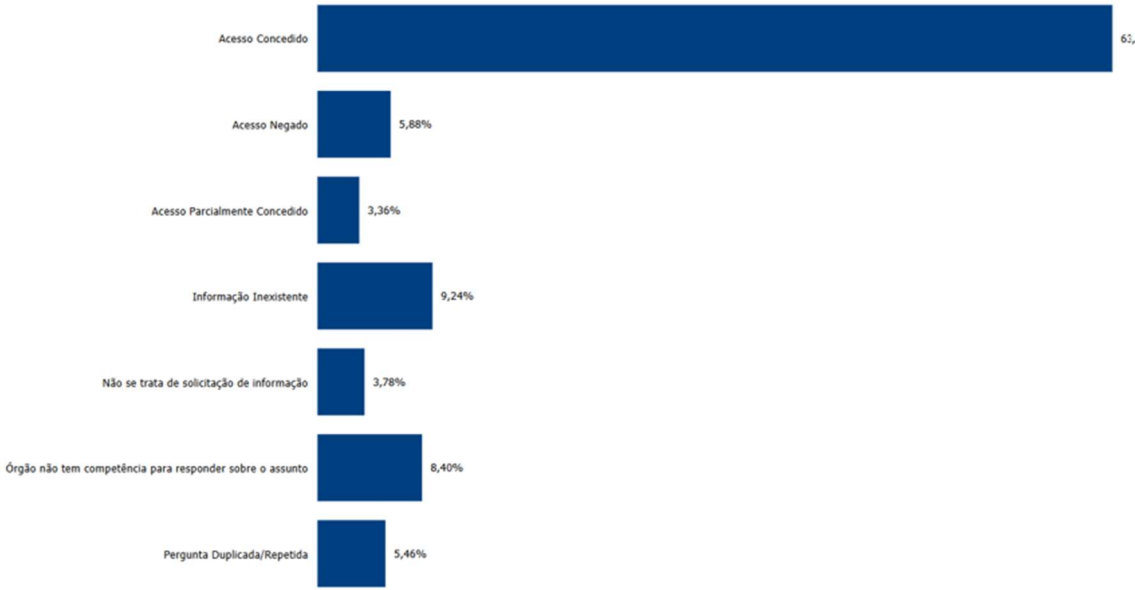
Fonte: Painel da LAI da CGU

PRINCIPAIS TEMAS



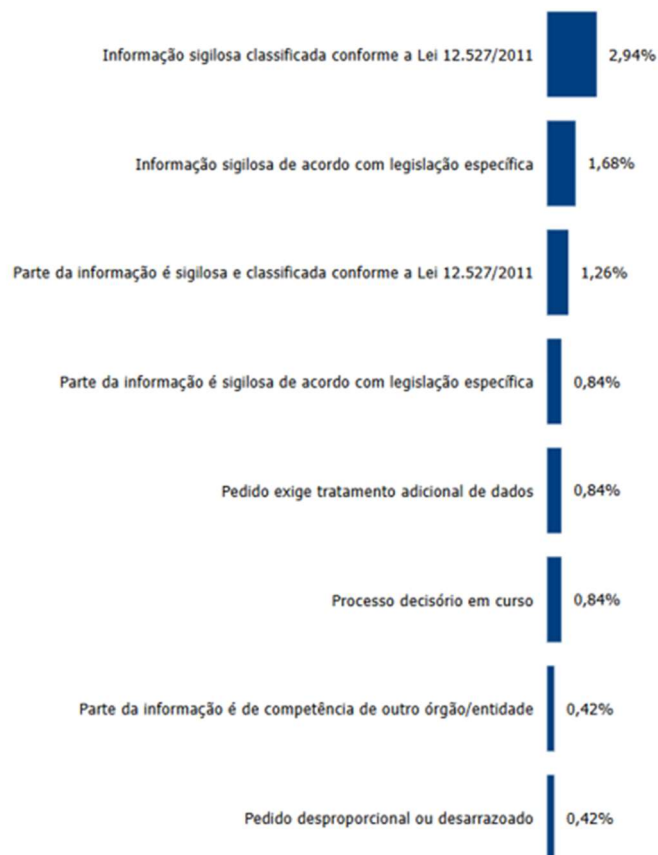
Fonte: Painel da LAI da CGU

TIPOS DE RESPOSTAS AO PEDIDO



Fonte: Painel da LAI da CGU

MOTIVOS PARA NEGATIVAS DE ACESSO



Fonte: Painel da LAI da CGU

Recursos LAI

Conforme prevê a Lei nº 12.527/2011, caso o órgão negue o acesso à informação ou o cidadão entenda que a informação não foi fornecida, o requerente tem 10 dias para entrar com recurso.

TOTAL DE RECURSOS



Fonte: Painel da LAI da CGU

O recurso de 1ª instância é dirigido à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial. O recurso de 2ª instância é dirigido à autoridade máxima do órgão que, no MPor, é a Ministro. Caso o cidadão entre com recurso pela terceira vez para uma demanda, este será direcionado e analisado pela

Controladoria-Geral da União (CGU). Por fim, um recurso de quarta instância será analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

O MPor recebeu em 2024, recursos relativos a 18 pedidos de acesso à informação em primeira instância. Isto corresponde a 7,56% do total de pedidos recebidos pelo Ministério. Deste total, em 6 recursos foram mantidas a resposta original, 8 recursos foram complementadas as respostas original e 2 recursos as respostas inciais foram parcialmente mantidas. Em segunda instâncias recebemos 2 recursos, cuja respostas forma mantidas em sua integralidade.

Instância do Recurso	Primeira Instância
% Mantidas	37,50 % (37,5%)
Total Mantidas	6
Total Reformadas	8
Total Parcialmente Reformadas	2

Fonte: Painel da LAI da CGU

Instância do Recurso	Segunda Instância
% Mantidas	100,00 % (100%)
Total Mantidas	2
Total Reformadas	0
Total Parcialmente Reformadas	0

Fonte: Painel da LAI da CGU

Satisfação do Usuário

Ao receber a resposta do seu pedido de informação, o cidadão é convidado a responder a pesquisa de satisfação disponível no sistema Fala.BR. Em 2024, o índice de satisfação do usuário foi muito alto, uma vez que 88,9% dos cidadãos que responderam à pesquisa ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento prestado em decorrência de o pedido ter sido atendido e ter sido de fácil compreensão.



Participação Social pela Plataforma Participa + Brasil

O Participa + Brasil é uma plataforma Digital criada pela Secretaria de Governo da Presidência da República para promover e qualificar o processo de participação social na elaboração de políticas públicas.

Destacamos que a plataforma potencializa a transparência da atuação estatal, uma vez que centraliza os assuntos dos diversos órgãos e entidades públicas e que informa aos usuários cadastrados quando assunto de seu interesse está disponível para participação e a facilidade de acesso para os usuários.

No período de 1/01/2024 a 31/12/2024 publicamos no Portal Participa + Brasil 3 consultas públicas.

SE

Consulta Pública - Minuta de portaria sobre Debêntures Incentivadas e Debêntures de Infrae...

ÁREA: TRANSPORTES AÉREOS, AQUAVIÁRIO...

INÍCIO: 06/07/2024 FIM: 29/07/2024 **ENCERRADA**

Esta consulta teve como objetivo o recebimento de contribuições à minuta de portaria que disciplina procedimentos, critérios e condições complementares para enquadramento, acompanhamento e fiscalização dos projetos de investimento considerados prioritários no setor de infraestrutura de transportes aeroviário e aquaviário para fins de emissão de debêntures incentivadas e de debêntures de infraestrutura.

Contribuições recebidas: 178



Esta consulta visava a fortalecer a gestão sustentável e a governança no setor, contribuindo para a mitigação de impactos ambientais, adaptação às mudanças climáticas e promoção da inclusão social.

Contribuições recebidas: 104



Fonte: Plataforma Participe+ Brasil

Esta consulta pública teve como objetivo coletar contribuições da sociedade sobre a estrutura do programa, o modelo proposto e os investimentos previstos para cada aeroporto. Com isso, espera-se fortalecer o desenvolvimento regional e melhorar a oferta de serviços aéreos para a população local.

Contribuições recebidas: 48

ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO

Em março de 2024 a Ouvidoria recebeu uma denúncia de tentativa de estupro coletivo dentro do TUP (terminal de uso privado) de Chibatão, em Manaus/AM. A vítima, trabalhadora portuária, foi acolhida pela comandante do navio em que trabalhava, que acionou o Sindicato dos Marítimos (SINDMAR) e a WISTA Brasil (Women's International Shipping & Trading Association - WISTA International), que efetuou a denúncia na Ouvidoria do MPOR. O Sindicato acionou a delegacia da mulher local, bem como o Ministério Público do Trabalho.

Dois meses antes dessa ocorrência, em janeiro de 2024, e em atenção ao Guia Lilás da CGU, a Secretária Executiva do MPOR, Mariana Pescatori, já havia solicitado à Ouvidoria que se envolvesse nos trabalhos de desenvolvimento do Guia de Enfrentamento ao Assédio no Setor Aquaviário, que estava em elaboração pela ANTAQ, por iniciativa da Flávia Nico Vasconcelos, Coordenadora na Secretaria Nacional de Portos; e de Flávia Takafashi, Diretora da ANTAQ.

A ideia de um guia específico para o setor portuário decorreu de que a participação feminina no setor (atualmente em torno de 17%) encontra óbices para ser ampliada, não só por questões de ordem técnica, mas devido ao preconceito e à insegurança nos ambientes de trabalho. Uma das formas de estimular a participação feminina no setor é a criação de ambientes mais seguros para mulheres, bem como proporcionar canais de denúncia confiáveis e efetivos.

A elaboração do Guia visa a trazer à tona o tema assédio e importunação sexual no ambiente corporativo portuário, de modo a conscientizar empresas, homens e mulheres sobre esse tema tão relevante.

Após o caso no TUP de Chibatão, que foi um caso emblemático por ter ocorrido exatamente em 8 de março de 2024 – Dia da Mulher –, o Guia foi lançado em grande evento na sede da ANTAQ, com a presença do Ministro Silvío Costa Filho, da Secretária Executiva do MPOR, Mariana Pescatori; da Diretora da ANTAQ, Flávia Takafashi; e da Ministra Simone Tebet, do Ministério do Planejamento e Orçamento.

O Guia pode ser acessado na aba “Guias” da página da Ouvidoria do MPOR.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPOR) foi criada em 2023 e, desde então, vem buscando atender o cidadão de forma a garantir o acesso à informação e a viabilizar a participação e o controle social. Em que pese os desafios estruturais, foi possível atender 100% dos usuários dentro do prazo legal, com um bom índice de satisfação por parte do usuário.

Ao longo do ano, foram utilizadas estratégias de comunicação e capacitação que contribuíram para orientar a equipe técnica do MPOR e para divulgar os principais indicadores e resultados obtidos pelo Ministério nos assuntos pertinentes à Ouvidoria. Como consequência, obteve-se cada vez maior engajamento dos setores para atendimento das demandas de ouvidoria (manifestações e pedidos de informação), com redução dos prazos de resposta e qualificação das informações fornecidas ao cidadão.

Contudo, com relação ao tratamento das manifestações de ouvidoria, o maior desafio foi o aumento do volume de demandas advindas do lançamento do Programa Voa Brasil, uma vez que, das 2136 manifestações de ouvidoria recebidas em 2024, 1936 manifestações versavam sobre o programa Voa Brasil.

Se compararmos com o ano de 2023, em que recebemos 410 manifestações de Ouvidoria, houve um aumento de mais de 421% no quantitativo de manifestações tratadas no âmbito da Ouvidoria em 2024.

Em 2024 foram definidas estratégias de trabalho articulado com as demais unidades do

órgão para elaboração do PDA, para atualização da Carta de Serviços e para otimização da transparência ativa no site do MPor de acordo com as premissas definidas pela CGU.

Para 2025, estão previstas ações que contribuam para o aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão e para o fomento à integridade e à participação social. Assim, pretende-se:

1. Realizar o mapeamento da proposta de redimensionamento da força de trabalho da Ouvidoria;
2. Realizar gestão de riscos de processos pertinentes à Ouvidoria;
3. Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de manifestações de ouvidoria;
4. Revisar os modelos de resposta ao cidadão;
5. Elaborar ou atualizar guias de boas práticas no atendimento de demandas de ouvidoria (MO e LAI);
6. Elaborar os fluxos de tratamento de MO e de LAI;
7. Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de pedidos de acesso à informação;
8. Apoiar o gestor no aprimoramento da transparência ativa a partir da análise gerencial dos pedidos de acesso à informação;
9. Atualizar a Carta de Serviços;
10. Apoiar a implementação de mecanismos de participação social.