

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 o desmembramento do Ministério da Infraestrutura em duas novas pastas: Ministério dos Transportes (MT) e Ministério de Portos e Aeroportos (MPor). Consequentemente, cada pasta passou a ser responsável pelos atendimentos referentes aos seus temas. Em 04 de abril de 2023 foram instituídas oficialmente na Plataforma Fala.BR as Ouvidorias do MT e MPor e, a partir daí, cada pasta ficou apta a receber as demandas referentes aos seus temas.

A criação e a estruturação da Ouvidoria do MPor tornou-se um grande desafio, considerando que trata-se de uma equipe extremamente enxuta. A Ouvidoria conta com apenas dois servidores de carreira: a Ouvidora e a Chefe de Serviço de Ouvidoria e duas colaboradoras terceirizadas, 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

A escassez de mão de obra, comprometeu as entregas planejadas, porém, ainda assim, foi possível realizar um trabalho de qualidade em prol da sociedade, visando promover as entregas esperadas para o setor neste período, em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), da Controladoria Geral da União (CGU).

Os profissionais que compõem a força de trabalho da Ouvidoria possuem características multidisciplinares, com o objetivo de alcançar a diversidade de suas competências, como gestão do atendimento, interface com a alta gestão e com os diversos setores do Ministério, além da participação em comitês, comissões, grupos de trabalho, elaboração e gestão de documentos, recepção e atendimento às demandas externas e interface com outras Ouvidorias, dentre outras. Cada profissional tem pelo menos uma atribuição principal, pela qual responde, e uma para situações de substituição.



Serviço de Ouvidoria

Estão dentre as responsabilidades da Ouvidoria, a de promover a participação social e de receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários aos setores competentes, acompanhando seu tratamento, na busca pela melhoria contínua da gestão.

Com o compromisso de atender ao cidadão de forma clara, oportuna e eficiente, a OUV/MPor analisa o conteúdo de cada demanda recebida (manifestações e pedidos de acesso à informação) com o intuito de identificar o responsável pela resposta e definir qual setor do Ministério ou qual instituição irá realizar o atendimento da demanda. Assim, evita-se que a demanda seja reencaminhada diversas vezes entre os setores ou instituições, o que torna o atendimento ao cidadão mais ágil e resolutivo.

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 Chefe de Serviço, que é servidora de carreira do Ministério da Educação, que é responsável pelo gerenciamento da plataforma Fala.Br, e duas colaboradoras terceirizadas 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.

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

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).



Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria/MPor são registradas na Plataforma Fala.BR da CGU.

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 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.

ATENDIMENTOS REALIZADOS



2136 Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR)

2.582 e-mails

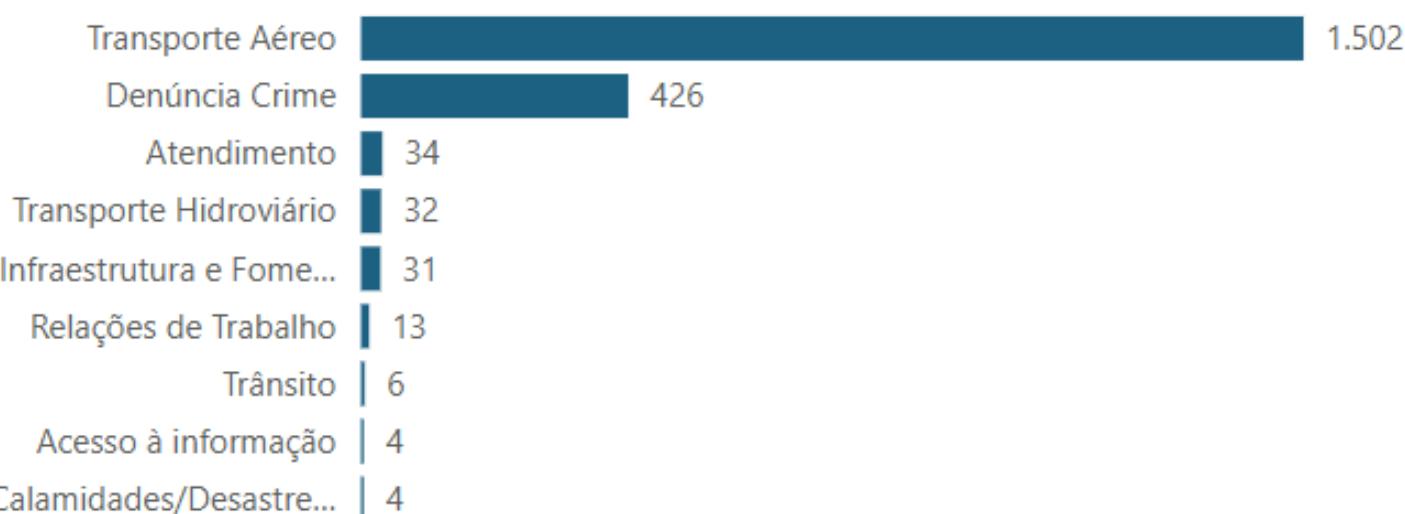
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

 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 Resolveu da CGU.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Fonte: Painel Resolveu da CGU.



No ano de 2024, precisamos destacar o lançamento do Programa “Voa Brasil”, tal programa aumentou significativamente o número de manifestações de usuários que acessaram na Plataforma Fala.BR da CGU.

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, foram respondidas 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 demandado envolve transporte aéreo, na sequência “denúncia crime” que remete ao golpe aplicado nas redes sociais, envolvendo cobrança de taxas para adesão ao programa “Voa Brasil”.

No mesmo sentido observamos os tipos de manifestações, com destaque para reclamações que envolvem dificuldades para adquirir passagens no programa e denúncias relacionadas ao golpe.

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 foi de 26 dias em 2024.

PERCENTUAL DE RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS



Sim



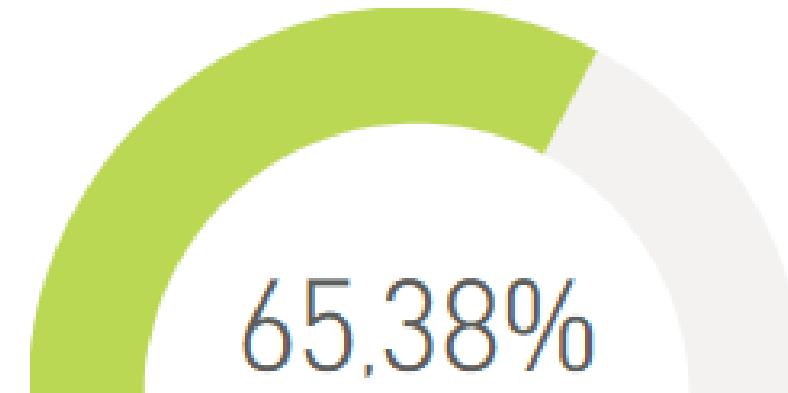
Não

99,48%

0,52%

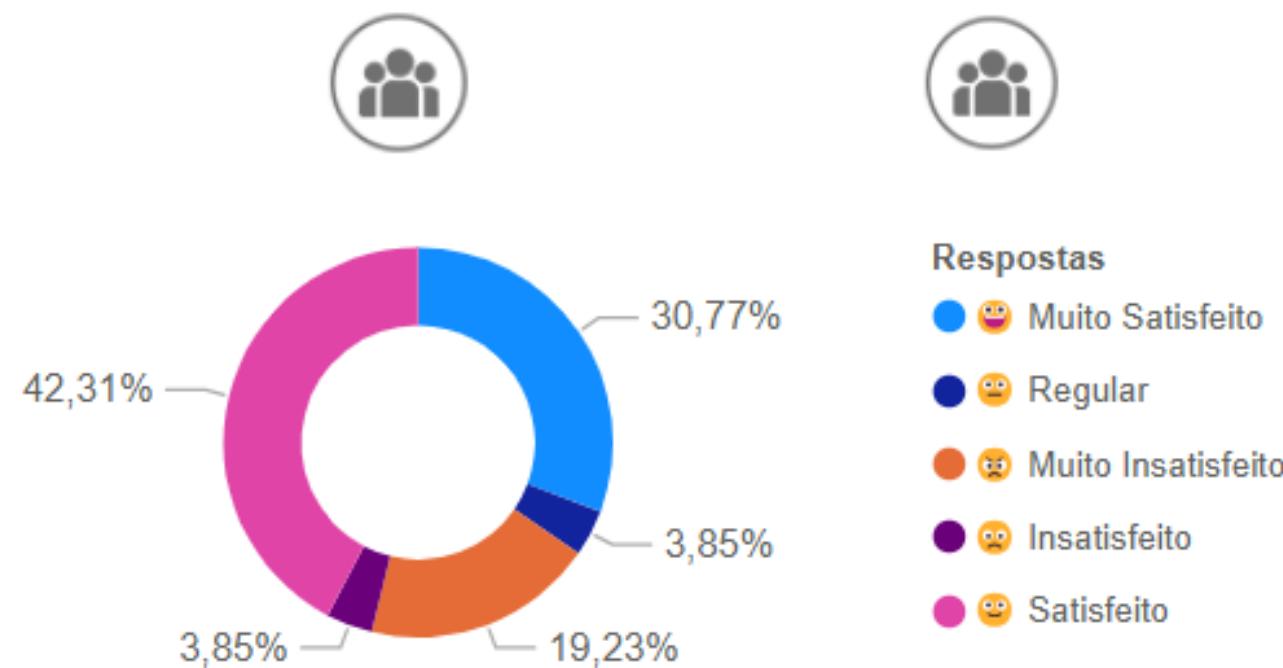
Fonte: Painel Resolveu da CGU.

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Satisfação Média

Fonte: Painel Resolvei da CGU



Fonte: Painel Resolveu da CGU.

ACESSO À INFORMAÇÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) integra a Ouvidoria do MPor que operacionaliza atendimento dos 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.



VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

238

RESPONDIDO



EM TRAMITAÇÃO



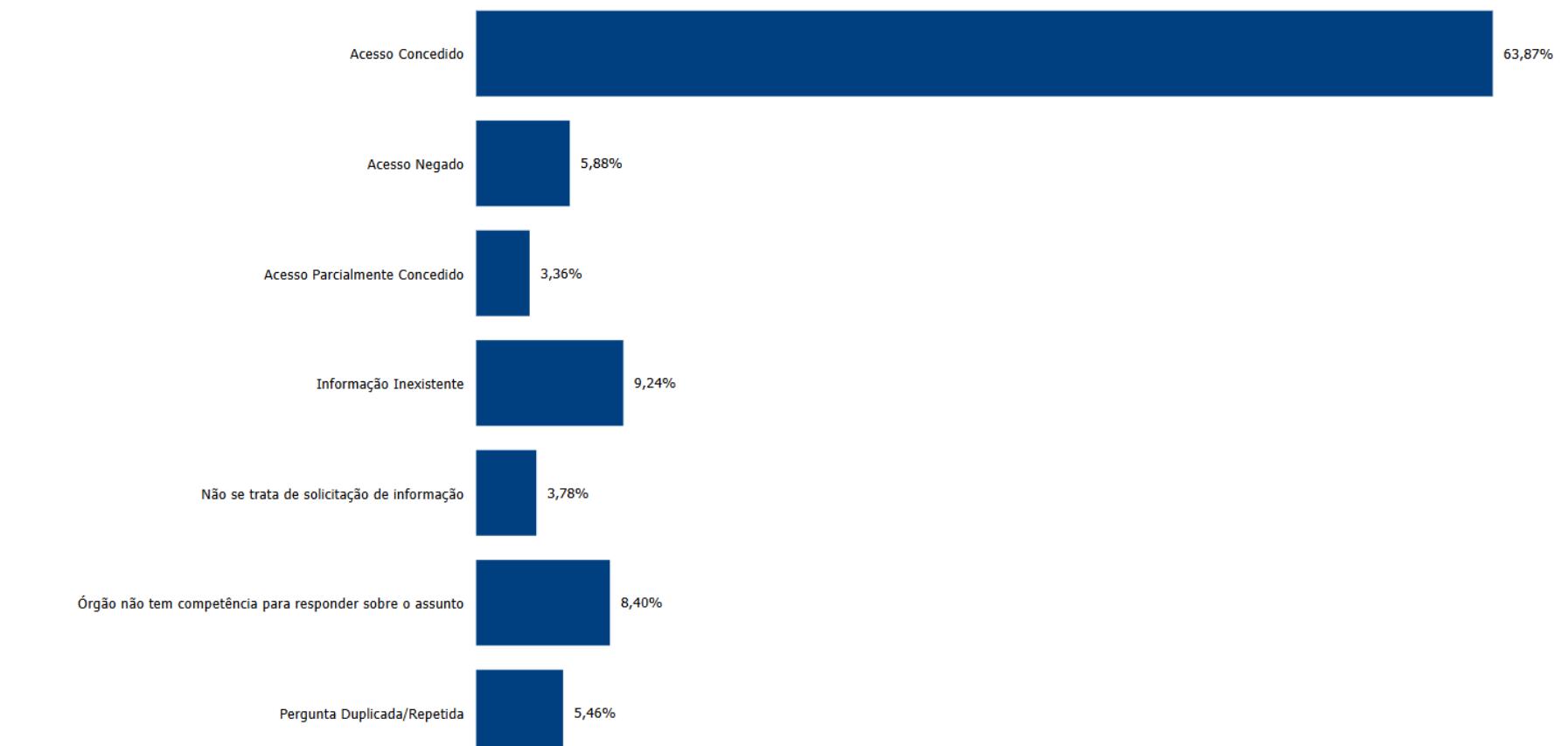
Fonte: Painel da LAI da CGU.

PRINCIPAIS TEMAS



Fonte: Painel da LAI da CGU.

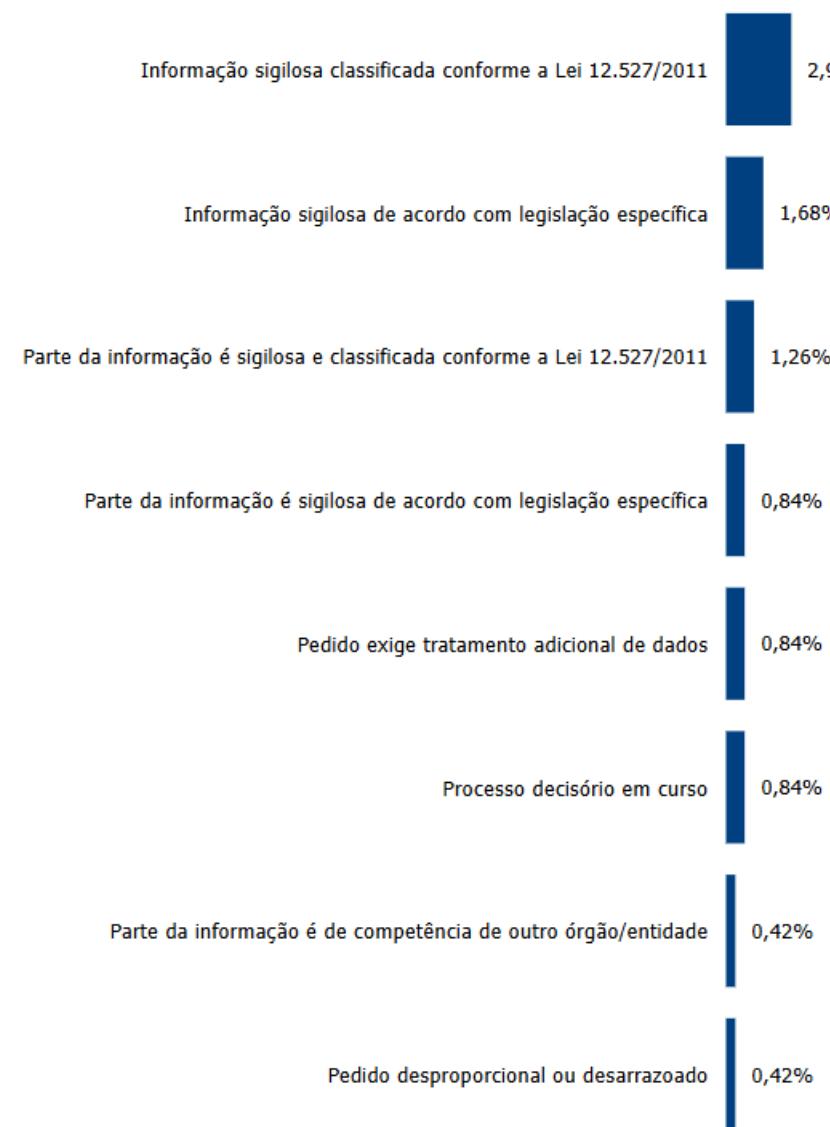
TIPOS DE RESPOSTAS AO PEDIDO



Fonte: Painel da LAI da CGU.

Recursos LAI

MOTIVOS PARA NEGATIVAS DE ACESSO



Fonte: Painel da LAI da CGU.

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.



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. Desta total, em 6 recursos foram mantidas as respostas originais, 8 recursos foram complementadas as respostas originais e 2 recursos as respostas iniciais foram parcialmente mantidas. Em segundas instâncias recebemos 2 recursos, cuja as respostas foram mantidas em sua integralidade.

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

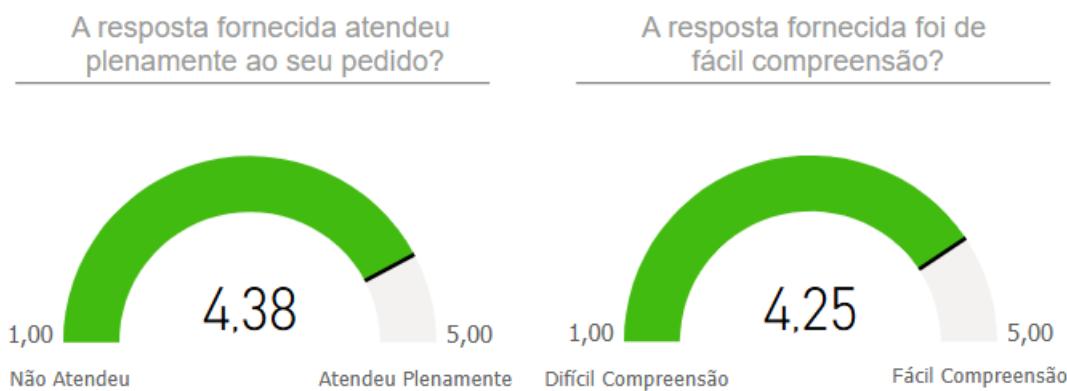
Fonte: Painel da LAI da CGU.

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.



Fonte: Painel da LAI da CGU.

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 1º/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 objetivou 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**

SE

Minuta de Portaria sobre a a Política de Sustentabilidade do Ministério de Portos e Aeropo...

ÁREA: TRANSPORTES AÉREOS, AQUAVIÁRIO...

INÍCIO: 05/11/2024 FIM: 20/11/2024 **ENCERRADA**

Esta consulta visava 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

SAC

Ampliar

ÁREA: TRANSPORTES AÉREOS, AQUAVIÁRIO...

INÍCIO: 17/12/2024 FIM: 17/02/2025 **ENCERRADA**

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

Fonte: Plataforma Participa + Brasil.

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. Apesar dos desafios relacionados a escassez de mão de obra, a necessidade de redimensionar a força de trabalho da Ouvidoria, estruturar e capacitar a equipe, definir processos de trabalho, assim como, estabelecer fluxos de informação e instituir articulações institucionais, conseguimos 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, também, 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:

- a) Realizar o mapeamento da proposta de redimensionamento da força de trabalho da Ouvidoria;
- b) Realizar gestão de riscos de processos pertinentes à Ouvidoria;
- c) Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de manifestações de ouvidoria;
- d) Revisar os modelos de resposta ao cidadão;
- e) Elaborar ou atualizar guias de boas práticas no atendimento de demandas de ouvidoria (MO e LAI);
- f) Elaborar os fluxos de tratamento de MO e de LAI;
- g) Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de pedidos de acesso à informação;
- h) Apoiar o gestor no aprimoramento da transparência ativa a partir da análise gerencial dos pedidos de acesso à informação;
- i) Atualizar a Carta de Serviços;

- j) Apoiar a implementação de mecanismos de participação social.