

## **APRESENTAÇÃO**

Trata-se de relatório gerencial da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos, referente ao exercício 2023, cujo objetivo é apresentar as informações sobre os pedidos de acesso à informação, regulados pela Lei nº 12.527/2011; bem como os resultados da atuação da Ouvidoria no desempenho das atribuições previstas artigo 14, inciso II da Lei nº 13.460/17.

Um fato relevante que deve ser considerado neste Relatório, sob o ponto de vista dos dados de atendimento que serão apresentados, é o desmembramento do Ministério da Infraestrutura em duas novas pastas: Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) e Ministério dos Transportes (MT). Conseqüentemente, cada pasta passou a ser responsável pelos atendimentos referentes aos seus temas.

Porém, até o mês de abril de 2023, o MT recebia as demandas das duas pastas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, ainda como Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura. Em 04 de abril de 2023 foram instituídas oficialmente na Plataforma Fala.BR as Ouvidorias do MPOR e MT, a partir daí, cada pasta ficou apta a receber as demandas referentes aos seus temas.

Contudo, muitos cidadãos ainda procuram o MT para demandas relativas ao MPOR, refletindo diretamente nos dados do atendimento, principalmente em relação ao canal de atendimento telefônico. Mesmo atualizando as páginas eletrônicas de cada pasta com os canais de atendimento corretos, muitas vezes as páginas de busca indicam a Ouvidoria do MT como canal de atendimento das temáticas do MPOR.

## **A OUVIDORIA**

A partir da publicação do Decreto nº 11.354, de 1º de janeiro de 2023, foi aprovada a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão (CCE) e das Funções de Confiança (FCE) do Ministério de Portos e Aeroportos. O Decreto definiu o remanejamento de cargos, estabelecendo a estrutura organizacional do MPOR e colocando a unidade de Ouvidoria como unidade diretamente subordinada ao Ministro de Portos e Aeroportos, conforme art. 2ª, inciso , alínea “h” do referido Decreto.

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.

A Ouvidoria do MPOR é unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e iniciou suas atividades em abril de 2023.

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 contava, até agosto de 2023, apenas com uma servidora de carreira da CGU, a Ouvidora e uma colaboradora terceirizada. Somente em agosto de 2023, após abertura de processo

seletivo, houve a requisição de uma servidora do Ministério dos Transportes, que passou a exercer as atribuições de Chefe de Serviço de Ouvidoria conforme descrito na Tabela 1:

Tabela 1

Denominação do cargo/função	Quantidade
Ouidora	01
Chefe do Serviço de Ouvidoria	01
Secretária Executiva	01

Nesse contexto, a Ouvidoria limitou-se a realizar o atendimento de demandas oriundas do FalaBr e consultas públicas, uma vez que a capacidade operacional da unidade estava comprometida.

### **Serviço de Ouvidoria**

Dentre as responsabilidades da Ouvidoria, previstas na Lei nº 13.406/17, estão a promoção da 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 com uma Chefe de Serviço, responsável pelo gerenciamento da plataforma Fala.BR. A unidade de Serviço de Ouvidoria é responsável pela gestão de todos os canais de atendimento do órgão e das demais atividades relacionadas à participação social.



### **Canais de Atendimento da Ouvidoria**

Os usuários podem apresentar suas manifestações para a Ouvidoria do MPor por múltiplos canais de atendimento: internet (Fala.BR), e-mail, carta e atendimento presencial.

Na forma do art. 16 do Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria do MPor realiza o serviço de atendimento através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Com a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento de Manifestações da Plataforma Fala.Br, a partir de agosto e setembro de 2023, a Ouvidoria iniciou a retirada da plataforma SEI do processo de atendimento das manifestações de ouvidoria e, a partir de então, todas as elas foram tramitadas para as unidades internas do MPor pela plataforma Fala.BR, seguindo as orientações da Portaria nº 581/2021, que no artigo 19, § 1º, recomenda sua utilização.

Cabe ressaltar que o termo manifestações de ouvidoria refere-se a todas as demandas do tipo: Sugestão, Elogio, Solicitação, Reclamação, Denúncia e Simplifique.

Os pedidos de acesso à informação não foram contemplados pela CGU no Módulo de Triagem e Tratamento de Manifestações, e por isso continuam sendo tramitados separadamente pelo SEI.

Em 2023, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, o MPor recebeu 995 manifestações de Ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR, deste quantitativo 13 manifestações foram arquivadas, 1 (uma) por duplicidade de manifestação e 12 (doze) por falta de clareza e/ou insuficiência de dados.

No mesmo período, foram recebidas e respondidas 740 manifestações via e-mail da Ouvidoria, perfazendo um total de 1.735 manifestações de usuários atendidas em 2023.



Fonte: Painel Resolveu CGU consulta de 1º/01/2023 a 31/12/2023.

## Resultados por tipologia de manifestação

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).

**Manifestações por tipologia**

	RECLAMAÇÃO	27 (10.4%)
	SOLICITAÇÃO	172 (66.2%)
	DENUNCIA	735 (282.7%)
	SUGESTAO	44 (16.9%)
	ELOGIO	3 (1.2%)
	SIMPLIFIQUE	()

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu CGU.

## Solicitação de Providência

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do MPor recebeu 172 manifestações do tipo Solicitações de Providência, correspondendo a aproximadamente 66% do total tratado pela Plataforma Fala.BR no Órgão.

Transporte Aéreo foi o assunto que prevaleceu, respondendo por mais de 60% das Solicitações. O percentual elevado é esperado em virtude do Programa Voa Brasil, sendo constatado um relevante aumento de registro de demandas, entre os meses de setembro a novembro de 2023, após veiculação de notícia que versava sobre o futuro lançamento do programa por parte do Ministro.

O principal canal de entrada das Solicitações de Providência foi a Plataforma Fala.BR.

### **Reclamação**

As Reclamações são manifestações que expressam insatisfação dos cidadãos com determinado serviço, atuação ou resultado. Em 2023, essa tipologia figurou em quarto lugar no número total de registros, perfazendo 27 (vinte e sete) do total de demandas tratado pela Plataforma Fala.BR.

Da mesma forma que nas Solicitações de Providência, os serviços relacionados ao Transporte Aéreo correspondem à demanda vinculada a divulgação de futuro lançamento do programa Voa Brasil.

Em relação ao canal de entrada, a maioria das Reclamações foi registrada pela Plataforma Fala.BR e e-mail.

### **Sugestão**

O número de manifestações do tipo Sugestão em 2023 foi de apenas 44 (quarenta e quatro), representando menos de 17% do total registrado na plataforma.

### **Elogio**

O Elogio é a tipologia que registra a satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo MPor ou o reconhecimento do serviço prestado pelos servidores públicos. Em 2023, foram recebidos 3 (três) elogios, que representaram 2% do total de demandas.

### **Simplifique**



A tipologia 'Simplifique' destina-se à apresentação de pedidos de revisão de processos, normas, visando a supressão de exigências em serviços públicos. Não houve registros da tipologia tem sido baixo ao longo do ano de 2023

### **Denúncia**

Foram apresentadas 735 denúncias/comunicações ao MPor em 2023. Destas, 48 de foram registradas de maneira anônima, caracterizando-se como Comunicação.

Cabe destacar que, do total de denúncias, 681 delas foram classificadas como denúncia crime, por se tratar de golpe praticado em redes social, que cobravam taxas indevidas para adesão ao programa Voa Brasil.

Quanto às denúncias anônimas, em sua maioria versavam sobre as companhias de docas vinculadas ao MPOR, sendo encaminhadas para os respectivos órgãos competentes para analisar e tratar cada demanda.

	<p><b>681 Denúncias</b></p> <p>* Dentre as denúncias e manifestações registradas para o período, com o assunto classificado como Denúncia Crime, estas tratam do golpe praticado em redes sociais envolvendo o Programa Voa Brasil.</p>
	<p><b>48 Comunicações</b></p> <p>* Todas as comunicações de irregularidades recebidas, envolviam Companhias de Docas vinculadas.</p>

Fonte: Painel Resolveu CGU consulta de 1º/01/2023 a 31/12/2023.

## Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) é de responsabilidade da Ouvidoria, a quem compete assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, feitos com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI, que regulamenta o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Com o objetivo de assegurar sua correta implementação, a LAI estabelece que o órgão deve ter uma autoridade para monitorar a implementação da Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento, chamada de Autoridade de Monitoramento da LAI.

O Decreto nº11.529/2023, que institui o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação – SITAÍ da Administração Pública Federal, estabelece que o titular da Assessoria Especial de Controle Interno – AECl do órgão exerce as competências de autoridade de monitoramento da LAI, prevista no Art.40 da LAI.

## Pedidos de Acesso à Informação recebidos

Em 2023, o MPor recebeu 189 manifestações do tipo Acesso à Informação, todos devidamente registrados na plataforma Fala.BR e com um tempo médio de resposta de 22 dias. 100% dos pedidos recebidos foram respondidos aos cidadãos.



Fonte: Painel da LAI - CGU consulta referente ao período de 19/01/2023 a 31/12/2023.

Conforme observa-se pelo Painel Lei de Acesso à Informação, mais de 66% dos pedidos de acesso à informação tiveram seu acesso concedido ou parcialmente concedido pelo MPor.

Ainda de acordo com o Painel da LAI, mais da metade dos pedidos tiveram seu acesso negado em virtude da informações serem consideradas como sigilosas de acordo com a LAI, conforme gráfico com motivos para a negativa de acesso constante abaixo:



Fonte: Painel da LAI - CGU consulta referente ao período de 19/01/2023 a 31/12/2023.

Dentre os assuntos mais demandados pelo cidadão estão o Transporte Hidroviário; Administrativos; Transporte, Infraestrutura e Fomento; e por fim Transporte Aéreo.

### Recursos recebidos

De acordo com o artigo 21 do Decreto nº 7.724 de 2012, que regulamenta a LAI, o requerente que tiver seu pedido de acesso à informação negado tem o direito de interpor recurso contra essa decisão.

Esse mecanismo de recurso é fundamental para garantir que os cidadãos tenham a oportunidade de contestar decisões de negativa de acesso à informação e assegurar a transparência na administração pública.

Em cumprimento a essa norma, em 2023, o MPOR recebeu um total de 14 (quatorze) recursos, todos devidamente respondidos no prazo médio de 5 (cinco) dias, de acordo com dados a seguir:



Fonte: Painel da LAI - CGU consulta referente ao período de 1º/01/2023 a 31/12/2023.

Destes recursos 60% deles foram deferidos e 40% indeferidos. Em alguns casos, houve complementação de informações aos cidadãos.

*Importante destacar que o MPOR recebeu apenas um recurso em segunda instância, mesmo com a equipe reduzida, o que denota a qualidade das respostas, bem como a utilização de firme embasamento legal para negativas de acesso à informação.*

### Índice de Satisfação do Usuário

A pesquisa de satisfação é realizada a partir de um questionário de avaliação online, de preenchimento opcional, elaborado pela CGU e encaminhado ao cidadão, após o envio de resposta conclusiva. Tem-se os resultados de acordo com dados a seguir:

Quantidade de avaliações: 7 (3,70%)



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Fonte: Painel da LAI - CGU consulta referente ao período 2023.

As respostas prestadas aos cidadãos foram consideradas de fácil compreensão e atenderam plenamente ao pedido.

### **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; além de informar aos usuários cadastrados quando assunto de seu interesse está disponível para participação, bem como dispõe de interface acessível aos usuários. Além disso, como a plataforma adota o login único do Gov.Br, protegendo os dados pessoais dos cidadãos.

No período de 1/01/2023 a 31/12/2023, foram lançadas no Portal Participa + Brasil duas consultas públicas, uma originária da Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC (Plano Aeroviário Nacional 2022), e outra da Secretaria Nacional de Transportes Aquaviários – SNPTA (revisão da área do Porto organizado de Itaguaí), totalizando 117 contribuições.

Desse total, a participação da sociedade civil (pessoas físicas) tem relevância significativa em relação aos outros segmentos (Iniciativa Privada, Setor Público e Terceiro Setor).

### **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 à reduzida capacidade operacional da unidade; à estruturação e capacitação de uma equipe totalmente nova; definição de novos fluxos e processos de trabalho; e o estabelecimento de articulações institucionais, a Ouvidoria conseguiu atender a 100% dos usuários, com cumprimento de todos os prazos e com um bom índice de satisfação por parte do usuário.

Cabe ressaltar ainda que o Ministério de Portos e Aeroportos foi um dos únicos ministérios em que houve troca do Ministro, com a assunção da pasta pelo Ministro Silvio Costa Filho em setembro de 2023. Tal alteração teve impacto em todo o Ministério, com quase completa renovação de cargos comissionados, o que impacta na operação da pasta como um todo.

Com relação ao tratamento das manifestações de ouvidoria, o maior desafio foi o aumento do volume de demandas advindas da divulgação do futuro lançamento do Programa Voa Brasil.

Para 2024, estão previstas ações que contribuam para o aprimoramento dos fluxos e do atendimento ao cidadão. Assim, pretende-se:

1. Realizar o mapeamento da proposta de redimensionamento da força de trabalho da Ouvidoria;
2. Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de manifestações de ouvidoria;
3. Elaborar os fluxos de tratamento de MO e de LAI;
4. Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de pedidos de acesso à informação;
5. Apoiar o gestor no aprimoramento da transparência ativa a partir da análise gerencial dos pedidos de acesso à informação;
6. Atualizar a Carta de Serviços;
7. Apoiar a implementação de mecanismos de participação social.