



Ministério dos
TRANSPORTES

OUVIDORIA

Relatório Anual de Gestão 2025

março de 2026

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Presidente da República

JOSE RENAN VASCONCELOS CALHEIROS FILHO

Ministro dos Transportes

GEORGE SANTORO

Secretário-Executivo do Ministério dos Transportes

ROSANA DAHER VAN DER BROOCKE

Ouvidora e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais do
Ministério dos Transportes

EQUIPE DA OUVIDORIA

ADRIANA CARNEIRO BATISTA

Chefe de Serviço de Atendimento e Ouvidora Substituta

Claudiane Landim Da Silva Nunes

Gabriel dos Santos Silva

Erika Vitoria Carvalho do Nascimento

Jessica Estefânia Baia Costa

Kátia Suelen Carvalho de Oliveira

Katileia Lima dos Santos

Leonardo Carvalho Faro

Maria Cristiane Aguiar Sá

Monica Maria Arruda Aragao

Rayanne dos Santos Martins

Thalita Mariana Gomes da Silva Teixeira Santana

Sumário

1. Sumário Executivo e Apresentação	
Sumário Executivo	5
Apresentação	6
2. Institucionalidade e Força de Trabalho	
Papel Institucional da Ouvidoria	7
Evolução da Estrutura Organizacional	7
Força de Trabalho	8
Competências Institucionais	8
Síntese Avaliativa	9
3. Serviço de Atendimento	
Canais de Atendimento ao Cidadão	10
Consolidação dos Canais Digitais	10
Reconfiguração dos Canais Tradicionais	11
Distribuição Quantitativa por Canal de Entrada	12
Fluxo de Tratamento e Triagem Qualificada	13
O Atendimento em Números	14
Solicitação de Providência	14
Reclamação	15
Sugestão	16
Elogio	17
Simplifique	18
Denúncia e Comunicação Anônima	19
Impacto da Política de Trânsito e Desafios de Competência	19
Integridade e Relações de Trabalho	19
Governança, Proteção e Oportunidades.....	19
Acesso à Informação	21
Transparência Ativa	22
5. Avaliação dos Serviços Públicos e Participação Social	
Pesquisa de Satisfação	23
Análise dos Resultados de 2025	23
Compromisso com a Melhoria Contínua	24
6. Carta de Serviços ao Usuário	

Avaliação e Revisão	25
Compromisso com a Qualidade	25
7. Ações Exitosas	
Inovação Tecnológica: Evolução do ChatBot Mauá	26
Novo Fluxo de Tratamento das Manifestações – Desempenho e Agilidade	27
8. Diagnóstico Institucional: A Voz do Cidadão no Centro da Gestão	28
9. Análise do Impactos da MP nº 1.327/2025 (CNH do Brasil)	29
10. Plano de Ação: Propostas de Melhoria para o Exercício de 2026.....	30
Outros Pontos de Evolução	31
11. Relações Institucionais da Ouvidoria	32
Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes	32
Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI).....	32
Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade (CTTAPD)	32
Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI)	33
Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP)	33
12. Encarregado Pelo Tratamento de Dados Pessoais	34
13. Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação – Rede de Acolhimento do Ministério dos Transportes	35
14. Participação Social pelas Plataformas Participa + Brasil e Brasil + Participativo	38
15. Conclusão	40

1. Sumário Executivo e Apresentação

1.1 Sumário Executivo

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes registrou um volume expressivo de manifestações, refletindo não apenas um aumento da demanda, mas, sobretudo, o fortalecimento dos canais institucionais de escuta e a crescente confiança da sociedade nos mecanismos de participação social.

O período foi marcado por avanços significativos na modernização do atendimento ao cidadão, com destaque para a consolidação do Mauá como plataforma integrada e inteligente de relacionamento e a disponibilização do canal via WhatsApp, ampliando o acesso, simplificando a interação e promovendo maior inclusão digital. A incorporação de recursos de Inteligência Artificial representou um marco nesse processo, ao permitir a oferta de respostas mais rápidas, consistentes e fundamentadas em bases institucionais qualificadas.

Sob as perspectivas quantitativa e qualitativa, observou-se:

- Crescimento relevante na utilização dos canais digitais, com clara preferência pelo WebChat e WhatsApp;
- Predominância de manifestações classificadas como solicitações e reclamações, indicando elevada busca por serviços e resolução de demandas concretas por parte dos cidadãos;
- Manutenção de índices satisfatórios de resolutividade e cumprimento de prazos legais, em conformidade com os normativos vigentes;
- Elevação do padrão de qualidade das respostas, impulsionada pelo uso de Inteligência Artificial integrada à base de conhecimento da Ouvidoria.

Do ponto de vista gerencial para a Ouvidoria, essa transformação resultou em ganhos expressivos de eficiência operacional, padronização e rastreabilidade das informações, além de fortalecer a capacidade de produzir dados estruturados e gerar evidências para subsidiar a tomada de decisão.

Destaca-se, ainda, o impacto positivo para as áreas técnicas, que passaram a receber demandas mais qualificadas e filtradas, reduzindo retrabalho e permitindo maior foco em análises especializadas e na resolução de casos mais complexos.

Como resultado, a Ouvidoria consolidou, em 2025, uma atuação para além de canal de recebimento de manifestações, posicionando-se como instância de governança, capaz de integrar participação social, transformação digital e inteligência de dados aplicada à gestão pública.

1.2 Apresentação

A constante evolução da administração pública demanda mecanismos eficazes para captar, interpretar e transformar as manifestações da sociedade em insumos estratégicos para a tomada de decisão. Nesse cenário, a Ouvidoria Pública consolida-se como um dos principais instrumentos de governança, ao transformar a experiência do cidadão em informação qualificada, capaz de orientar a melhoria dos serviços públicos e o aperfeiçoamento da atuação estatal.

No âmbito do Ministério dos Transportes, a Ouvidoria desempenha papel estruturante nesse processo, promovendo não apenas o tratamento das manifestações recebidas, mas também a sua sistematização e análise, de modo a identificar tendências, fragilidades e oportunidades de evolução institucional. Sua atuação permite que a alta gestão priorize ações e direcione esforços para os temas de maior relevância e impacto para o cidadão.

Em 2025, esse papel foi ampliado com a evolução do Mauá, solução estruturante de digitalização do atendimento da Ouvidoria, desenvolvida como plataforma integrada e inteligente de relacionamento com o cidadão. A disponibilização do canal via WhatsApp tornou a interação mais ágil, simples e inclusiva. Destaca-se, ainda, a incorporação de soluções baseadas em Inteligência Artificial, que passaram a qualificar o atendimento, possibilitando respostas fundamentadas em uma base consolidada de conhecimento composta por perguntas frequentes da Ouvidoria, normativos aplicáveis ao Ministério e ainda permitindo acesso aos processos públicos do SEI.

Essa evolução não apenas democratizou o acesso aos serviços da Ouvidoria, como também elevou o padrão de qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, ao mesmo tempo em que ampliou a capacidade institucional de coleta, tratamento e análise de dados, fortalecendo a unidade como instância estratégica.

Nesse contexto, o Relatório Anual de Gestão de 2025, além do caráter normativo, consolida-se como instrumento de análise e transparência, ao oferecer uma leitura qualificada da relação entre o cidadão e o Ministério dos Transportes, evidenciando padrões, demandas e oportunidades de melhoria.

2. Institucionalidade e Força de Trabalho

2.1 Papel Institucional

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes vem ampliando sua atuação na consolidação de uma gestão pública orientada ao cidadão, à transparência e à participação social. Nesse contexto, tem buscado transcender o tratamento de manifestações, avançando gradualmente em seu papel estratégico de subsidiar a tomada de decisão da alta gestão, identificar fragilidades institucionais e induzir melhorias contínuas nos serviços públicos.

2.2 Evolução da Estrutura Organizacional

Em 2023 a unidade passou por um processo de reestruturação que resultou em significativa redução de sua capacidade organizacional, especialmente no que se refere à estrutura de cargos de direção e assessoramento.

Até 2022, a Ouvidoria contava com o status de Ouvidoria-Geral, dispondo de estrutura compatível com suas atribuições institucionais e com equipe composta por servidores efetivos em posições de liderança técnica. À época, a unidade possuía seis cargos de direção e assessoramento, conforme demonstrado na Tabela 1:

Cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor-Geral	01	DAS 101.5
Coordenador-Geral	01	FCPE 101.4
Coordenador	02	FCPE 101.3
Chefe de Serviço	01	FCPE 101.1
Chefe de Serviço	01	DAS 101.1

Tabela 1 – Estrutura da Ouvidoria-Geral em 2022

Com a reestruturação promovida pelo Decreto nº 11.360/2023, a Ouvidoria passou a contar com apenas dois cargos, conforme demonstrado na Tabela 2:

Cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor	01	FCPE 101.3
Chefe de Serviço	01	FCPE 101.1

Tabela 2 – Estrutura da Ouvidoria a partir de 2023

A atual configuração, com apenas dois cargos formais, representa uma simplificação estrutural que, embora alinhada a diretrizes de racionalização

administrativa, impõe desafios relevantes à adequada condução das múltiplas atribuições sob responsabilidade da Ouvidoria.

2.3 Força de Trabalho

No exercício de 2025, observa-se um avanço pontual no reforço da equipe de apoio terceirizado, especialmente com a ampliação do número de assistentes administrativos nível II, que passou de 2 (dois) para 4 (quatro) profissionais, conforme demonstrado na Tabela 3:

Cargo/função	Quantidade
Secretária Executiva	1
Técnica em Secretariado	1
Assistente Administrativo Nível II	4
Assistente Administrativo Nível I	3

Tabela 3 – Apoio terceirizado 2025

Apesar desse incremento, a estrutura organizacional da Ouvidoria permanece significativamente fragilizada, especialmente no que se refere à sua capacidade de coordenação e gestão. A unidade conta com apenas quatro servidores de carreira — incluindo a Ouvidora e a Chefe de Serviço de Atendimento — concentrando funções estratégicas, operacionais e decisórias em número restrito de agentes públicos.

2.4 Competências Institucionais

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes é responsável por um amplo conjunto de atribuições, dentre as quais se destacam:

- Canal único para o recebimento de manifestações e denúncias;
- Gestão da Carta de Serviços;
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- Condução de consultas públicas e mecanismos de participação social;
- Coordenação da Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade da Rede de Integridade dos Transportes;
- Coordenação da Rede de Acolhimento do Plano Setorial de Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação;
- Atuação como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e gestão dos controles relacionados à LGPD;
- Participação no Plano de Dados Abertos;

- Atuação nos colegiados institucionais:
 - Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI);
 - Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI); e
 - Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública – FNOSP.

2.5 Síntese Avaliativa

Nesse contexto, embora se reconheça o esforço institucional de reforço pontual da equipe de apoio, a atual configuração de pessoal ainda se mostra insuficiente para garantir, de forma sustentável, a qualidade, a tempestividade e a efetividade das entregas da Ouvidoria.

A persistência de uma estrutura reduzida, associada à limitação de cargos de liderança e à concentração de responsabilidades em uma única chefia intermediária, compromete não apenas a capacidade operacional da unidade, mas também sua atuação estratégica, essencial para o fortalecimento da transparência, da participação social e da proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

3. Serviço de Atendimento

3.1 Canais de Atendimento ao Cidadão

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes estruturou um conjunto diversificado de canais de atendimento, incluindo Fala.BR, Mauá, WhatsApp, e-mail, SEI, telefone, atendimento presencial e correspondência postal, de modo a garantir diferentes formas de interação com a unidade.

3.1.1 Consolidação dos Canais Digitais

Para assegurar a participação social, a Ouvidoria consolidou, em 2025, sua estratégia de democratização do acesso, expandindo as fronteiras do atendimento tradicional para um ecossistema digital integrado. A modernização dos canais permitiu ao cidadão escolher o meio mais conveniente, resultando em um volume de 37.294 manifestações processadas com transparência e agilidade.

- **Plataforma Fala.BR:** Permanece como o núcleo da operação da Ouvidoria, garantindo a rastreabilidade e a segurança jurídica de 100% manifestações recebidas.
- **ChatBot Mauá (Atendimento Online):** Desenvolvido para agilizar o suporte sem necessidade de espera, o assistente virtual funciona 24 horas para o registro de manifestações. Para interações em tempo real (chat), o suporte humano opera de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- **WhatsApp:** Disponibilizado oficialmente em 16 de setembro de 2025, este canal tornou-se um dos pilares da estratégia de proximidade com o usuário. É utilizado para esclarecer dúvidas rápidas, fornecer orientações sobre serviços e registrar manifestações diretamente pelo aplicativo de mensageria.
- **E-mail Institucional:** mantido como canal de suporte e comunicação formal.
- **Peticionamento Eletrônico (SEI):** Sistema destinado ao envio de documentos formais e à abertura de solicitações de serviços que exijam ritos administrativos específicos ou acompanhamento de processos eletrônicos.
- **Suporte Telefônico:** É importante ressaltar que o Ministério não realiza o registro de manifestações diretamente por telefone. Este canal atua exclusivamente como uma linha de suporte para orientar o cidadão sobre como utilizar o atendimento online via Mauá, auxiliando usuários que encontram dificuldades tecnológicas.
- **Atendimento Presencial e Postal:** Para assegurar a inclusão de todos os perfis de usuários, a Ouvidoria mantém o atendimento presencial e recebe correspondências via serviço postal.

3.1.2 Reconfiguração dos Canais Tradicionais

Os dados evidenciam a consolidação dos canais digitais como principal meio de acesso à Ouvidoria, concentrando a quase totalidade das demandas recebidas. Essa predominância é sustentada por três pilares estratégicos:

- I. disponibilidade e conveniência, com registro de manifestações 24 horas por dia por meio da Plataforma Mauá e do Fala.BR, eliminando a necessidade de deslocamentos ou espera;
- II. resolutividade imediata, proporcionada pela incorporação de inteligência artificial ao fluxo de Perguntas Frequentes (FAQ), viabilizando atendimento ágil e qualificado de primeiro nível, especialmente relevante diante do pico de demandas registrado em dezembro, em decorrência da nova política de renovação da CNH (MP nº 1.327/2025); e
- III. atendimento digital em tempo real (WhatsApp e Webchat), que apresentou crescimento expressivo, evidenciando a preferência do cidadão por soluções digitais mesmo em situações que demandam interação com atendentes humanos.

Paralelamente, os canais tradicionais foram reconfigurados. O telefone deixou de ser utilizado para registro de manifestações, passando a exercer função exclusivamente de orientação e direcionamento ao ambiente digital, especialmente à Plataforma Mauá.

Os canais analógicos e físicos, por sua vez, consolidam-se como residuais, sendo mantidos de forma complementar para garantir a acessibilidade e a inclusão de públicos específicos.

Esse cenário reforça a tendência de digitalização do atendimento, aliada à preservação de canais tradicionais como medida de garantia da universalidade do acesso aos serviços públicos.

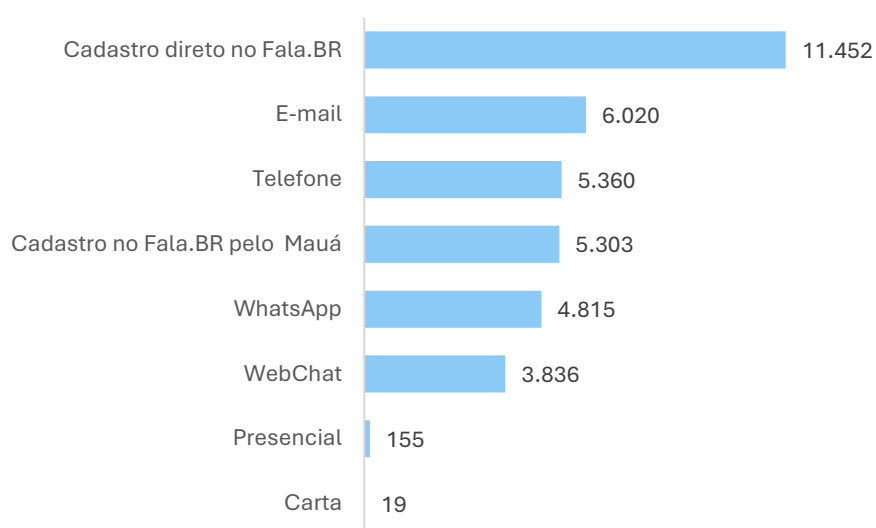
3.1.3 Distribuição Quantitativa por Canal de Entrada

O fluxo de entrada de manifestações ao longo dos quatro trimestres demonstra a relevância de cada ponto de contato disponibilizado pelo Ministério:

Canal de Entrada	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total Anual
Fala.BR (registro direto)	1.538	1.963	4.998	2.909	11.452
Fala.BR (registro via Mauá)	1.224	1.228	1.313	1.582	5.303
Webchat (atendimento humano)	120	2	103	3.611	3.836
WhatsApp (atendimento humano)	-	-	286	4.529	4.815
Telefone (Suporte)	-	-	2.035	3.325	5.360*
E-mail	1.458	214	1.896	2.452	6.020
Presencial	47	10	40	58	155
Carta	2	6	5	6	19

Fonte: Fala.BR

* O elevado volume de atendimentos telefônicos registrados no Fala.BR a partir do 3º trimestre decorre da utilização da plataforma, pela Ouvidoria, como meio de formalização dos contatos realizados por esse canal, que passou a ser destinado exclusivamente à orientação e ao redirecionamento dos cidadãos ao atendimento digital (chat e WhatsApp). Ressalta-se que tais registros não se configuram como manifestações típicas de ouvidoria, tendo sido adotados, à época, como solução operacional provisória, diante da inexistência de outro instrumento institucional que garantisse a rastreabilidade dos atendimentos. Com o amadurecimento dos fluxos e a reavaliação dos procedimentos, constatou-se a inadequação dessa prática, motivo pelo qual a Ouvidoria deixou de realizar esses registros no sistema, passando a alinhar sua atuação às diretrizes e à correta tipificação das manifestações.

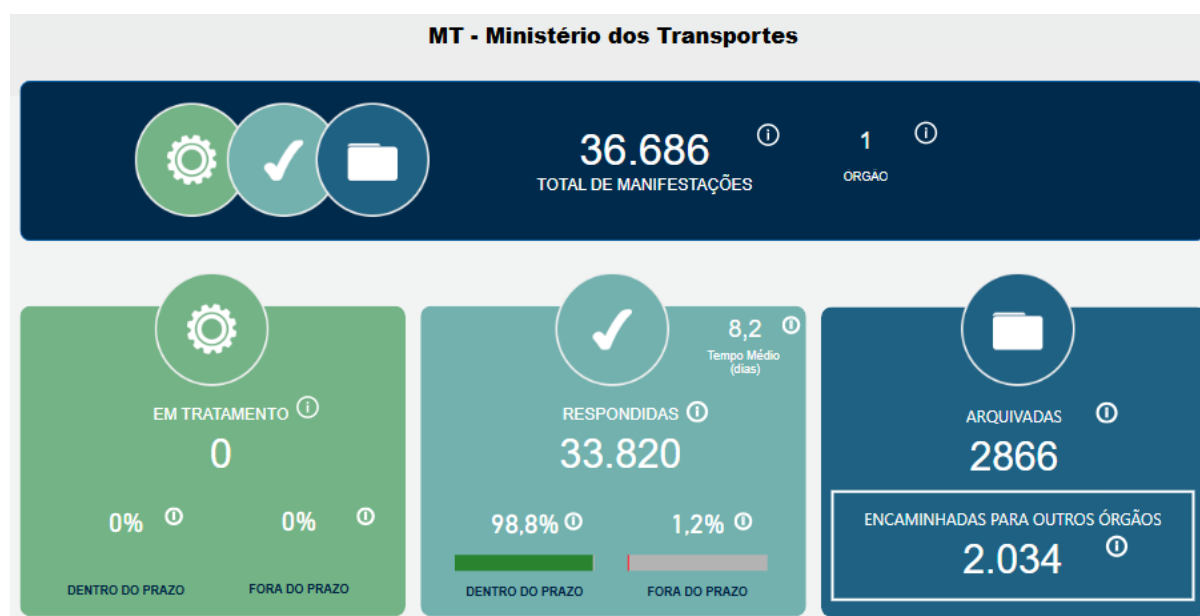


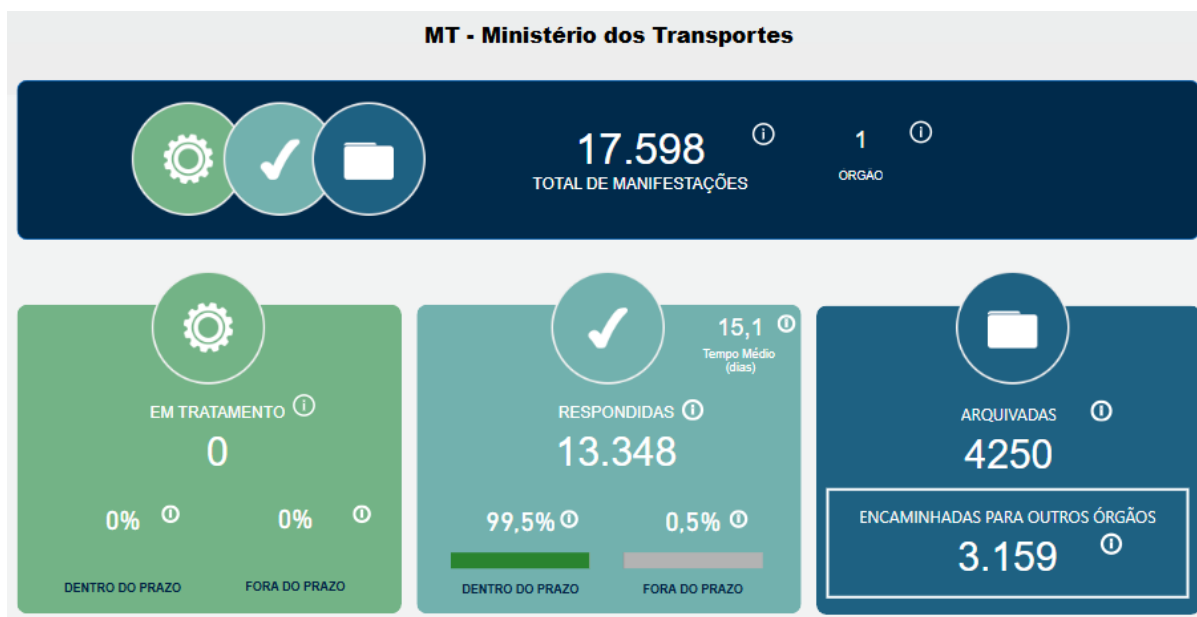
3.2 Fluxo de Tratamento e Triagem Qualificada

A nova modelagem de atendimento, conforme fluxo de tratamento publicado no link <https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/manuais-e-fluxogramas>, passa de uma triagem procedimental para uma análise técnica qualificada. Foram adotadas as seguintes medidas:

- **Clareza nos Procedimentos:** Publicação detalhada dos fluxos internos para garantir transparência e previsibilidade, conforme exigência legal.
- **Revisão e redução de Categorias na classificação:** Esforço contínuo para diminuir categorias e evitar classificações ambíguas, permitindo a tramitação para as áreas técnicas com dados mais qualificados, facilitando o monitoramento em blocos categorizados.
- **Fortalecimento dos indicadores de resolutividade com apoio tecnológico:** a evolução do Chatbot Mauá contribuiu significativamente para a agilidade do atendimento em 2025, permitindo uma atuação mais tempestiva e inteligente, com identificação de variações atípicas, mapeamento de temas recorrentes e automação de respostas, o que contribuiu para a redução da sobrecarga das unidades setoriais.

Os resultados dessa reestruturação refletem nos indicadores de desempenho, que demonstram o compromisso institucional em diminuir o tempo de resposta. A efetividade do modelo é monitorada publicamente via [Painel Resolveu?](#), ferramenta que consolida os índices de resolutividade e atua como importante instrumento de transparência e controle social.





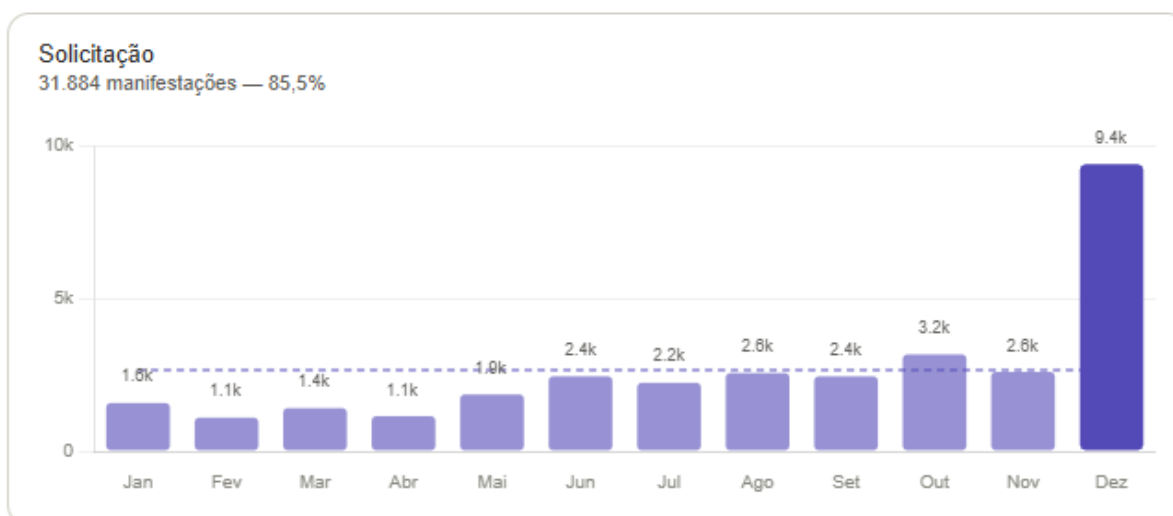
3.3 O Atendimento em Números

Em 2025, a unidade registrou um total de **37.294 manifestações** na Plataforma Fala.BR, representando um fluxo contínuo de interação com a sociedade que atingiu seu ápice histórico no mês de dezembro.

3.3.1 Solicitação de Providência

Foram recebidas **31.884 solicitações**, representando **85,5%** do volume total anual.

Esta tipologia apresentou um crescimento atípico no final do ano, de **9.379 manifestações recebidas apenas em dezembro**. Esse movimento reflete dúvidas e demandas operacionais geradas pela nova política de renovação da CNH (MP nº 1.327/2025).



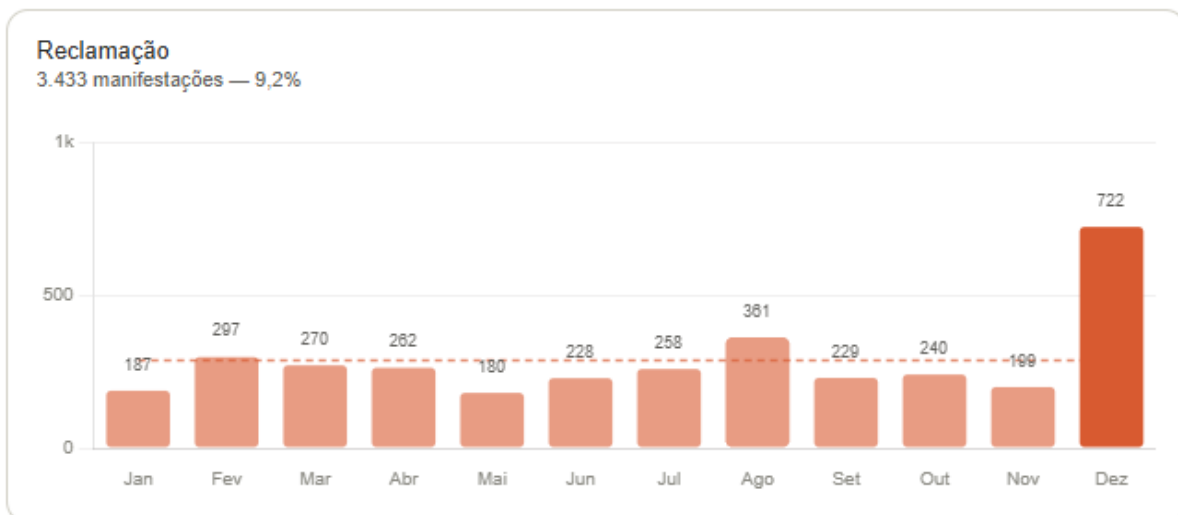
Fonte: Fala.BR. A linha tracejada indica a média mensal de cada tipologia.

➤ Principais Achados

- **concentração temática:** As demandas concentram-se majoritariamente no assunto **trânsito**, com destaque para **CNH (12.620 - ~40%), Credenciamento (2148 - ~7%) e Multas (1.738 - ~6%)**.
- **Predominância da CNH do Brasil:** O volume expressivo de manifestações relacionadas à CNH do Brasil, **9.379 manifestações recebidas apenas em dezembro**, reflete o impacto da nova política pública e indica desafios operacionais e informacionais em sua implementação.
- **Competência descentralizada:** Parte significativa das demandas está associada à **atuação dos órgãos executivos estaduais**, evidenciando a necessidade de maior alinhamento federativo.
- **Direcionamento estratégico:** Evidencia-se a **necessidade de aprimorar a comunicação com o cidadão**, integrar fluxos entre entes responsáveis e qualificar o atendimento, com foco na redução da reincidência e aumento da resolutividade.

3.3.2 Reclamação

A Ouvidoria tratou **3.433 reclamações**. O volume de reclamações acompanhou a tendência das solicitações, registrando seu ponto mais alto em dezembro (722 ocorrências), refletindo instabilidades sistêmicas nos serviços digitais de trânsito.



Fonte: Fala.BR. A linha tracejada indica a média mensal de cada tipologia.

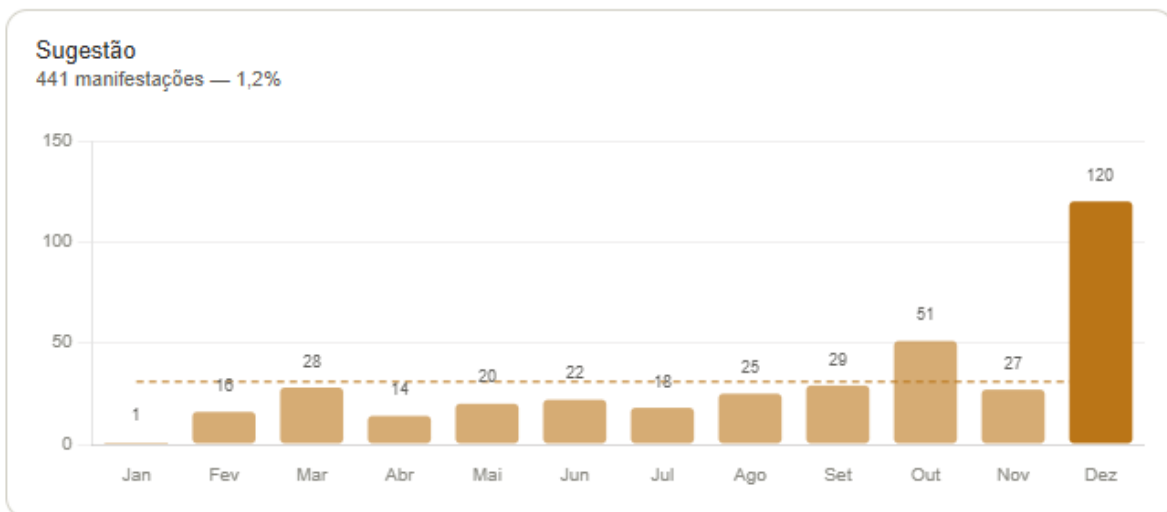
➤ Principais achados

- **Concentração temática relevante:** CNH (796 - ~24%), Credenciamento (407 - ~12%) e Multas (351 - ~11%)

- **Predominância da CNH:** Reclamações concentradas em serviços de habilitação, refletindo impactos operacionais percebidos pelos cidadãos.
- **Fragilidades operacionais:** Credenciamento e Multas indicam recorrência de problemas em fluxos administrativos e na interface com o usuário.
- **Ponto de atenção:** Os três temas concentram **~46% das reclamações**, indicando necessidade de atuação prioritária.
- **Competência descentralizada:** Parte significativa das demandas está associada à **atuação dos órgãos executivos estaduais**, evidenciando a necessidade de maior alinhamento federativo.
- **Direcionamento:** Intensificar a comunicação orientativa e aprimorar fluxos operacionais.

3.3.3 Sugestão

Foram registradas **441 sugestões** em 2025, com destaque para o mês de **dezembro**, que concentrou **120** dessas manifestações. Esse comportamento indica uma participação mais ativa dos usuários, especialmente no contexto de implementação da nova política da CNH do Brasil, evidenciando o interesse da sociedade em contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.



Fonte: Fala.BR. A linha tracejada indica a média mensal de cada tipologia.

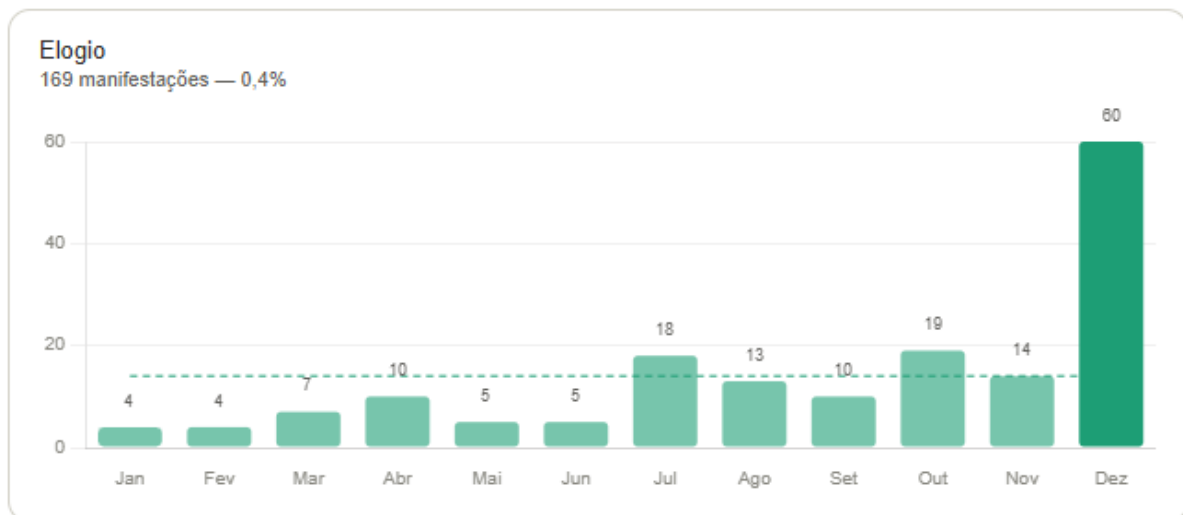
➤ Principais achados

- **Alta concentração temática: CNH do Brasil (36,1% – 159), Legislação, Educação e Campanha (29,7% – 131) e Condições de Ferrovias (3,4% – 15)**
- **Predominância da CNH do Brasil:** Sugestões voltadas ao aprimoramento dos serviços de habilitação, refletindo o impacto da nova política e o interesse dos cidadãos em contribuir com melhorias.

- **Foco em orientação e prevenção:** O volume expressivo em Legislação, Educação e Campanha indica demanda por maior clareza normativa e ações educativas.
- **Diversificação temática:** A presença de temas como condições de ferrovias, ainda que com menor volume, evidencia a ampliação do olhar do cidadão sobre outras áreas de atuação do Ministério.
- **Direcionamento:** Fortalecer ações educativas, ampliar transparência normativa e incorporar as sugestões no aprimoramento contínuo das políticas públicas.

3.3.4 Elogio

A tipologia Elogio permite que cidadãos e colaboradores expressem satisfação ou reconhecimento por serviços, ações ou atendimentos prestados pelo órgão. Em 2025, a Ouvidoria registrou **169 elogios**, representando aumento superior a 200% em relação aos 54 registros de 2024, resultado influenciado pela **campanha institucional “Reconhecer é Seguir pela Via do Respeito”**, realizada entre 18 e 31 de dezembro de 2025.



Fonte: Fala.BR. A linha tracejada indica a média mensal de cada tipologia.

- **Impacto da Campanha Institucional:** O elevado número de registros em 2025 deve-se, primordialmente, ao sucesso da campanha **"Reconhecer é Seguir pela Via do Respeito"**, realizada entre os dias **18 e 31 de dezembro de 2025**. (imagem 1)
- **Ação Integrada:** A iniciativa foi promovida de forma conjunta pela **Ouvidoria e pela Corregedoria do Ministério dos Transportes**, com o objetivo de fortalecer a cultura do respeito, da empatia e da colaboração no ambiente de trabalho. A campanha incentivou o reconhecimento de profissionais que se destacaram positivamente ao longo do ano.

- **Resultados em Dezembro:** Como reflexo direto dessa mobilização, o mês de dezembro apresentou o maior pico anual da tipologia, com **60 elogios registrados**.
- **Inovação no Registro:** Para facilitar a participação, os elogios foram coletados por meio do **ChatBot Mauá** (via QR Code e WhatsApp) e integrados automaticamente à plataforma **Fala.BR**, assegurando a transparência, a rastreabilidade e a valorização institucional do reconhecimento feito aos servidores e colaboradores.

Este resultado demonstra que a Ouvidoria, além de mediar conflitos, consolidou-se em 2025 como um canal de promoção de boas práticas e valorização das relações humanas no Ministério.

COMUNICADO
Comunicação Interna

Reconhecer é Seguir pela Via do Respeito

Ao longo de 2025, a Ouvidoria e a Corregedoria do Ministério dos Transportes atuaram de forma integrada para fortalecer a cultura do respeito nas relações de trabalho. Esse compromisso se traduziu na valorização da escuta, no incentivo à cooperação entre equipes, no cuidado com as pessoas e na busca permanente por soluções construídas de forma conjunta.

Essas iniciativas reforçaram o respeito como princípio orientador da atuação institucional, contribuindo para ambientes de trabalho mais justos, humanos e colaborativos, e, conseqüentemente, para o fortalecimento do serviço público.

Neste período de encerramento do ano, a Ouvidoria e a Corregedoria lançam a **Campanha do Elogio**, convidando todos a reconhecerem colegas que, em 2025, contribuíram para um ambiente de trabalho pautado no respeito, na empatia e na colaboração.

A campanha propõe o registro de um elogio destinado a profissionais que marcaram positivamente sua trajetória de trabalho ao longo do ano, valorizando o comprometimento, a cooperação e as boas práticas no cotidiano institucional. Para que o reconhecimento seja devidamente encaminhado, é importante que o elogio contenha o **nome da pessoa elogiada e o respectivo setor de atuação**.

Os elogios podem ser registrados por meio do **Mauá**, atendente virtual do Ministério dos Transportes. Para participar, clique aqui ou aponte a câmera do celular para o **QR Code**. Ao acessar o Mauá, selecione a opção "Registrar manifestação", escolha o tipo "Elogio" e preencha os campos solicitados. O elogio será automaticamente registrado na plataforma **Fala.BR**, garantindo transparência, institucionalidade e a valorização do reconhecimento.

Reconhecer é um gesto simples, mas muito poderoso. E seguir pela via do respeito é o caminho que fortalece o serviço público.

• Período: 18 a 31 de dezembro de 2025

Cordialmente,
Ouvidoria e Corregedoria do Ministério dos Transportes

Registre seu elogio!

imagem 1

3.3.5 Simplifique

Destina-se a pedidos de revisão de processos ou normas excessivamente burocráticas.

- **Volume em 2025:** Foi registrado apenas **1** pedido de simplificação, ocorrido no mês de março.

3.3.6 Denúncia e Comunicação Anônima

A análise das manifestações recebidas em 2025 revela um cenário de grande diversidade temática, com forte concentração em temas de trânsito e conduta. Ao todo, a Ouvidoria processou **758 relatos de irregularidades**, divididos entre **440 denúncias identificadas** e **318 comunicações anônimas**.

3.3.6.1 Impacto da Política de Trânsito e Desafios de Competência

O maior volume de relatos está ligado a infrações, fiscalização, processos de CNH e inspeção veicular. No entanto, observou-se um desafio estrutural: muitos desses registros tratam de temas que são de responsabilidade dos órgãos estaduais de trânsito, resultando em um alto número de demandas fora da competência direta do Ministério dos Transportes.

Este movimento foi intensificado em dezembro de 2025, quando o setor registrou um pico histórico de 98 manifestações de controle. Esse aumento foi provocado por falhas sistêmicas e instabilidades na integração de dados entre a SENATRAN e os órgãos estaduais, decorrentes da implementação da MP nº 1.327/2025 (Nova Política CNH do Brasil).

3.3.6.2 Integridade e Relações de Trabalho

A Ouvidoria consolidou-se como um canal legítimo e seguro para denúncias sensíveis, abrangendo:

- **Conduta Funcional:** relatos de abuso de poder, irregularidades administrativas e uso indevido de recursos públicos.
- **Relações Laborais:** demandas sobre direitos trabalhistas e assédio moral.
- **Assédio e Discriminação:** embora representem um volume menor, esses casos possuem alta criticidade. A Ouvidoria encaminhou situações procedentes às instâncias de apuração, reforçando seu compromisso com um ambiente institucional ético e saudável.

3.3.6.3 Governança, Proteção e Oportunidades

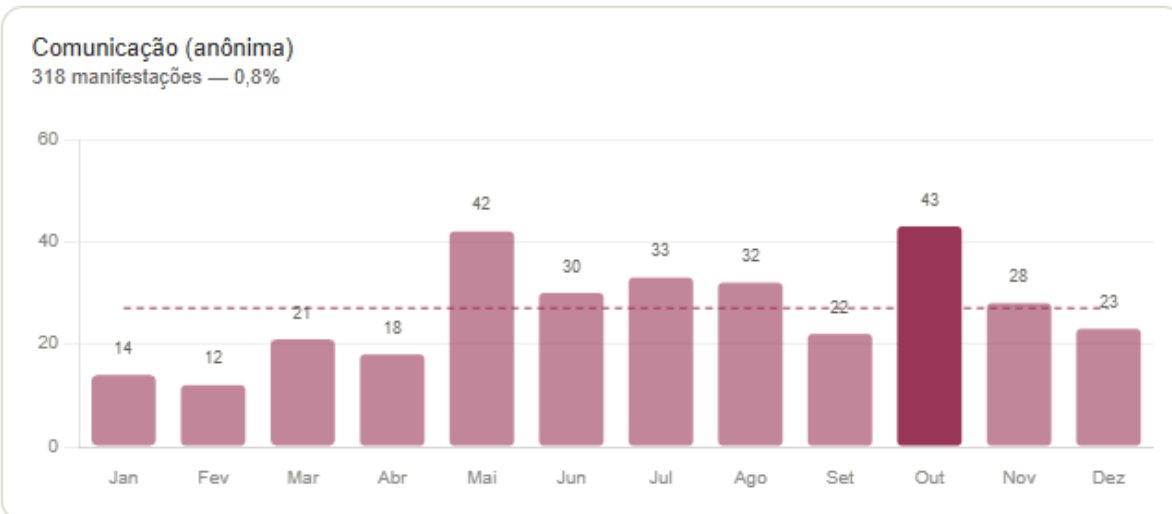
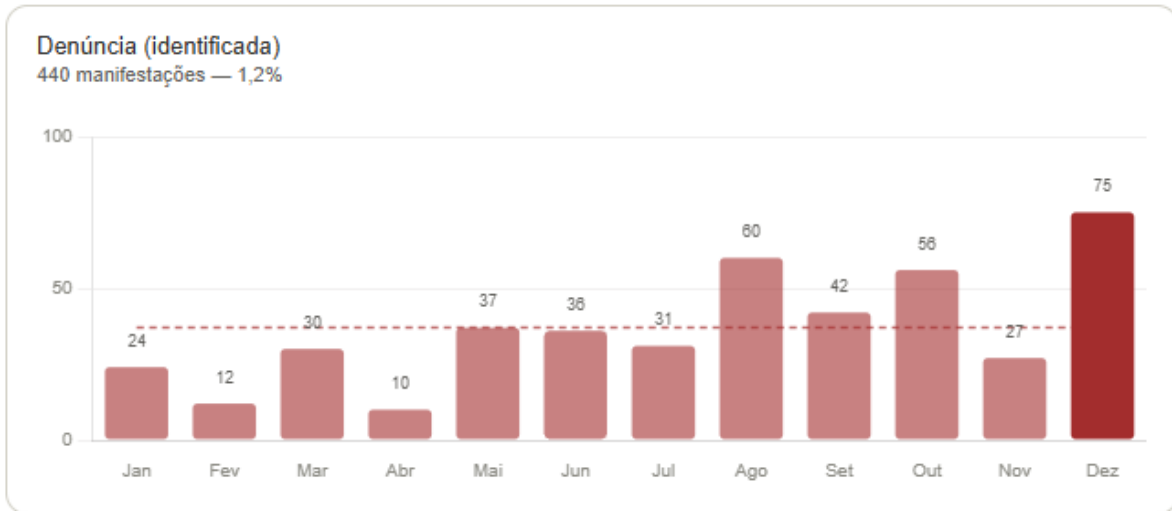
Para assegurar a confiança de quem denuncia, a unidade aplicou protocolos de pseudonimização em 100% dos relatos, garantindo o sigilo da identidade dos manifestantes durante o trâmite interno.

A análise evidencia que parcela significativa das demandas recebidas é impertinente ou carece de elementos mínimos de materialidade — especialmente no caso de denúncias anônimas —, o que inviabiliza sua adequada apuração pelas instâncias competentes.

Diante desse cenário, a Ouvidoria identifica como oportunidades de aprimoramento para o próximo ciclo:

- **Fortalecer a comunicação**, para orientar o cidadão quanto às competências do órgão;

- **Qualificar a triagem técnica**, visando maior agilidade e precisão no tratamento das manifestações;
- **Aprimorar os fluxos de encaminhamento**, assegurando que as denúncias sejam direcionadas ao órgão competente com maior celeridade; e
- **Promover ações de conscientização interna sobre os requisitos mínimos de admissibilidade de denúncias**, bem como sobre a adequada distinção entre conflitos laborais e situações caracterizadas como assédio.



Fonte: Fala.BR. A linha tracejada indica a média mensal de cada tipologia.

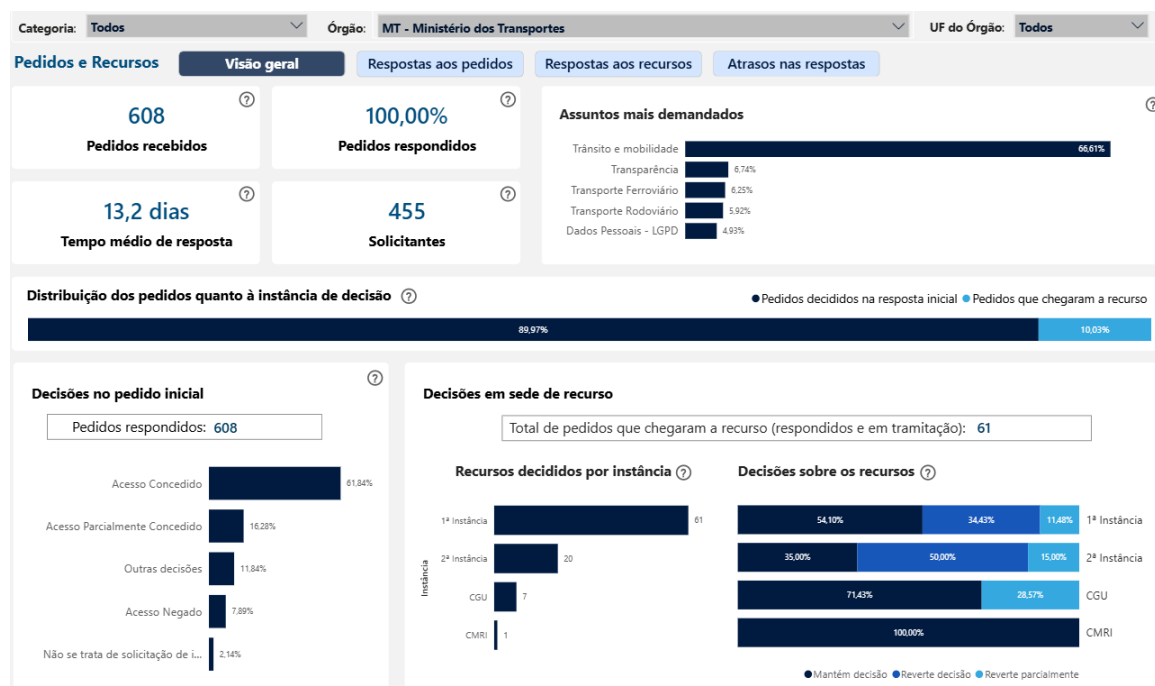
4. Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério dos Transportes, sob a coordenação da Ouvidoria, manteve em 2025 sua atuação orientada à garantia do direito de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (LAI). A unidade segue responsável por assegurar o adequado processamento dos pedidos, bem como pela orientação das áreas técnicas quanto à transparência, qualidade e consistência das respostas prestadas à sociedade.

No período, foram registrados 608 pedidos de acesso à informação, evidenciando crescimento em relação ao exercício anterior e reforçando a relevância do SIC como instrumento de transparência passiva. Desse total, apenas 48 pedidos tiveram o acesso negado, o que demonstra a predominância de respostas com fornecimento de informação, em consonância com os princípios da publicidade e da máxima divulgação.

No que se refere à fase recursal, foram apresentados 63 recursos em primeira instância e 20 em segunda instância, além de 7 recursos direcionados à Controladoria-Geral da União (CGU) e 1 recurso submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), este último indeferido pelo colegiado. Os dados indicam que a maior parte das demandas foi devidamente atendida já nas instâncias iniciais, refletindo a qualidade das respostas apresentadas e o alinhamento das áreas técnicas às diretrizes da LAI.

A atuação da Ouvidoria permaneceu centrada no acompanhamento dos prazos e da qualidade das respostas, com orientação contínua às unidades internas, de modo a assegurar maior clareza, objetividade e fundamentação nas manifestações encaminhadas aos cidadãos.



Nesse contexto, os resultados observados em 2025 reforçam o compromisso institucional com a transparência pública, a integridade e o fortalecimento dos mecanismos de controle social, consolidando o Ministério dos Transportes como agente ativo na promoção do acesso à informação.

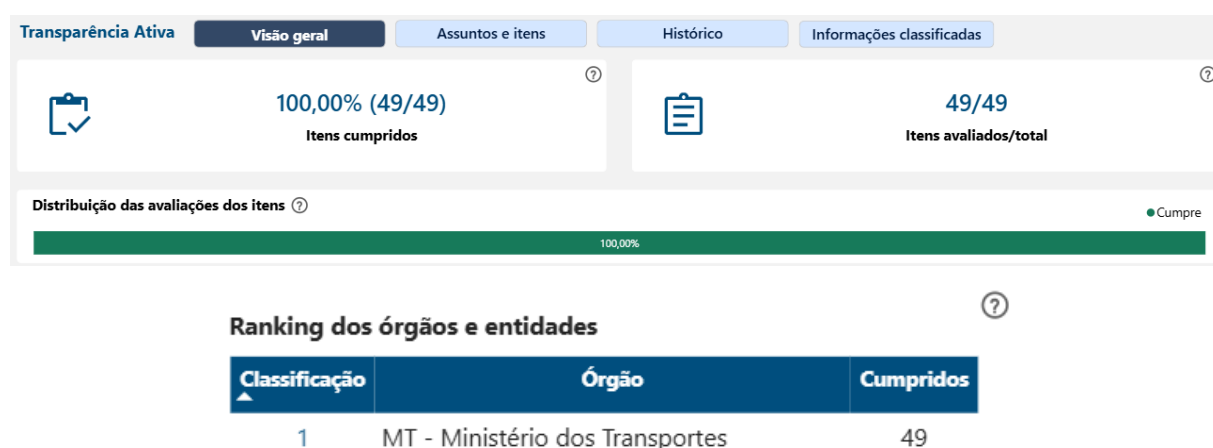
4.1 Transparência Ativa

A transparência ativa constitui um dos pilares da governança pública e está diretamente relacionada ao dever do Estado de disponibilizar, de forma espontânea, informações de interesse coletivo, conforme estabelecido no artigo 8º da Lei nº 12.527/2011 (LAI). Trata-se de mecanismo essencial para ampliar o acesso à informação, reduzir assimetrias informacionais e fortalecer o controle social.

A disponibilização proativa de dados e informações contribui para a racionalização do atendimento ao cidadão, ao reduzir a necessidade de solicitações formais, além de promover maior eficiência administrativa, economicidade e transparência na gestão pública. Ao mesmo tempo, reforça a cultura de prestação de contas e amplia a confiança da sociedade nas instituições.

No âmbito da Administração Pública Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) exerce papel central na indução de boas práticas, por meio do Guia de Transparência Ativa (GTA), que orienta os órgãos quanto ao conjunto mínimo de informações a serem disponibilizadas, bem como aos critérios de clareza, atualização e acessibilidade dos conteúdos publicados nos portais institucionais.

No Ministério dos Transportes, a transparência ativa permanece como eixo estruturante da gestão, sendo tratada de forma integrada às ações de ouvidoria, acesso à informação e participação social. Em 2025, o órgão manteve o compromisso com o aprimoramento contínuo das informações disponibilizadas em seu portal institucional, assegurando padrão máximo de conformidade e qualidade, o que se reflete na manutenção de posição de destaque no ranking nacional de transparência ativa, divulgado pela CGU.



5. Avaliação dos Serviços Públicos e Participação Social

5.1 Pesquisas de Satisfação

O Índice de Satisfação do Usuário de 2025 foi apurado por meio da pesquisa automatizada enviada aos cidadãos após a conclusão de suas demandas na Plataforma Fala.BR. Este instrumento, padronizado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), avalia aspectos essenciais como a clareza da resposta, o cumprimento dos prazos, a resolutividade e a qualidade geral do serviço.

Embora a pesquisa seja uma ferramenta essencial para a escuta ativa, a baixa taxa de participação em relação ao volume total de manifestações continua sendo um desafio metodológico. Frente ao volume de 37.294 manifestações processadas em 2025, a amostra de avaliações voluntárias ainda representa uma parcela reduzida do universo total de usuários atendidos.

5.1.1 Análise dos Resultados de 2025

Os dados consolidados do exercício indicam predominância de avaliações negativas:

- **Muito Satisfeito:** 16,09%
- **Satisfeito:** 9,66%
- **Regular:** 13,56%
- **Insatisfeito:** 14,71%
- **Muito Insatisfeito:** 45,98%

Assim como observado no ciclo anterior, o alto índice de insatisfação (~46%) não reflete necessariamente falha no atendimento da Ouvidoria, mas sim um viés de resposta. Usuários que recebem respostas baseadas em limites legais ou institucionais que contrariam seus interesses individuais tendem a utilizar a pesquisa para expressar seu descontentamento com o mérito da decisão, e não com a qualidade do serviço de atendimento em si.

Além disso, o desempenho de 2025 foi fortemente impactado pela implementação da Medida Provisória nº 1.327/2025 (Nova Política da CNH), que gerou um pico de 10.427 manifestações apenas em dezembro. Esse movimento causou instabilidades sistêmicas e dúvidas operacionais que influenciaram negativamente as avaliações mensais.

5.1.2 Compromisso com a Melhoria Contínua

Apesar das distorções metodológicas, a Ouvidoria utiliza esses dados para pautar ações de aprimoramento. Em 2025, os esforços concentraram-se na:

- **Modernização Tecnológica:** O uso da inteligência artificial no ChatBot Mauá visou oferecer respostas imediatas e qualificadas, mitigando frustrações relacionadas ao tempo de espera.
- **Humanização e Suporte:** A disponibilização do WhatsApp e do suporte telefônico buscou auxiliar cidadãos com dificuldades tecnológicas, oferecendo uma ponte de integração ao ecossistema digital.

A Ouvidoria permanece monitorando os indicadores do [Painel Resolveu?](#) para assegurar que a transparência e a resolutividade continuem sendo os pilares da relação entre o Ministério dos Transportes e o cidadão.

6. Carta de Serviços ao Usuário

O Ministério dos Transportes entende que a Carta de Serviços é um instrumento fundamental de transparência e cidadania, funcionando como um guia que informa ao cidadão quais serviços são prestados, como acessá-los e quais os compromissos de qualidade assumidos pelo órgão.

6.1 Avaliação e Revisão

A Ouvidoria é a unidade responsável por coordenar a avaliação sistemática e a revisão periódica do cumprimento dos compromissos estabelecidos na Carta. Esse processo ocorre por meio de um monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho e das manifestações recebidas, garantindo que as informações estejam sempre alinhadas à realidade operacional e às expectativas dos usuários.

As etapas de atualização seguem um cronograma que inclui:

- **Diagnóstico e Revisão:** Análise da clareza, acessibilidade e conformidade do conteúdo atual com a legislação vigente.
- **Articulação Técnica:** Reuniões com as áreas responsáveis pelos serviços para validar fluxos, prazos e requisitos, promovendo ajustes e inovações.
- **Aprimoramento da Linguagem:** Aplicação de diretrizes de **linguagem simples** e transparência ativa para tornar o documento mais acessível e fácil de compreender.

6.1 Compromisso com a Qualidade

O processo de revisão anual fundamenta-se na **Lei nº 13.460/2017** e no **Decreto nº 9.492/2018**, visando não apenas o cumprimento legal, mas o aperfeiçoamento da experiência do cidadão. A Ouvidoria consolida as informações sobre a satisfação do usuário e o cumprimento dos prazos legais, emitindo recomendações estratégicas à Alta Administração para assegurar que a Carta de Serviços seja um instrumento vivo de gestão e foco no cidadão.

Com base nessas evidências, a Ouvidoria propõe revisões nos compromissos sempre que houver alterações normativas, reorganizações internas ou novas demandas sociais, garantindo que o Ministério mantenha padrões elevados de qualidade e maturidade digital em seus serviços.

7. Ações Exitosas

7.1 Inovação Tecnológica: Evolução do ChatBot Mauá

O sistema Mauá trouxe avanços significativos para a resolutividade do órgão ao atuar na automação, padronização e agilidade do atendimento ao cidadão.

As principais melhorias identificadas são:

- **Atendimento automatizado com IA:** utilização de Inteligência Artificial no primeiro nível de interação com o cidadão nos canais digitais, especialmente chat e WhatsApp, permitindo atendimento automatizado, ágil e qualificado. As respostas são fundamentadas em base estruturada de conhecimento, possibilitando o fornecimento de orientações imediatas, sempre que disponíveis.
- **Aperfeiçoamento do Módulo de Atendimento Interno:** aprimoramento do registro padronizado de todos os atendimentos realizados, independentemente do canal, diretamente no Fala.BR. Essa centralização assegura maior rastreabilidade, reforça a segurança jurídica e evita a dispersão de informações, contribuindo para o monitoramento mais eficiente da resolutividade.
- **Módulo Gerencial de Monitoramento do Atendimento:** possibilita o acompanhamento, em tempo real, das interações realizadas via chat, além de aprimorar a gestão da equipe por meio do controle das escalas, redistribuição e transferência de atendimentos entre operadores. A ferramenta também disponibiliza relatórios gerenciais e indicadores de desempenho, contribuindo para maior controle, supervisão e suporte à tomada de decisão pela gestão.
- **Capacidade de Resposta em Picos de Demanda:** ao longo de 2025, o Mauá demonstrou capacidade de absorção de variações atípicas de demanda, como o pico registrado em dezembro em decorrência da nova política da CNH do Brasil. A solução contribuiu para o tratamento mais ágil das demandas, ao filtrar dúvidas recorrentes e permitir que a equipe se concentrasse em questões de maior complexidade.
- **Disponibilidade e Acessibilidade:** com funcionamento contínuo, o Mauá assegura atendimento 24 horas por dia, ampliando o acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria e garantindo respostas imediatas, especialmente para demandas de menor complexidade.

Essas inovações consolidaram o Mauá como um instrumento estratégico de transformação institucional, ampliando a capacidade de resposta da central de atendimento e fortalecendo a confiança do usuário no tratamento de suas demandas.

7.2 Novo fluxo de Tratamento das Manifestações - Desempenho e Agilidade

O fluxo de tratamento das manifestações passou por revisão estrutural em 2025, orientada pela necessidade de conferir maior previsibilidade ao cidadão e consistência à governança interna. Em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria implementou nova modelagem de atendimento, com foco na simplificação de etapas e na mitigação de gargalos operacionais.

A modelagem adotada, cujo fluxo está disponível em <https://www.gov.br/transportes/pt-br/ouvidoria/manuais-e-fluxogramas>, promoveu a transição de uma triagem predominantemente procedimental para uma abordagem baseada em análise técnica qualificada. Os resultados dessa reestruturação refletem-se nos indicadores de desempenho da unidade, evidenciando ganhos de eficiência e resolutividade, conforme monitorado pelo [Painel Resolveu?](#).

8. Diagnóstico Institucional: A Voz do Cidadão no Centro da Gestão

O presente diagnóstico fundamenta-se nas informações gerenciais disponibilizadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), por meio de sua Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que implementou, em caráter piloto, serviço de apoio às unidades setoriais do SisOuv para a elaboração deste Relatório de Gestão, utilizando ferramenta de análise inteligente baseada em inteligência artificial.

A iniciativa representa um marco na gestão pública federal ao transformar as manifestações em insumos estratégicos para a tomada de decisão. Nesse contexto, o papel das ouvidorias é fortalecido como canais estruturados de comunicação entre o Estado e a sociedade, permitindo que as demandas dos cidadãos sejam sistematizadas e incorporadas ao processo de aperfeiçoamento das políticas públicas.

No âmbito da Ouvidoria do Ministério dos Transportes, esse suporte mostrou-se especialmente relevante durante o período de implementação da nova política da CNH no Brasil (MP nº 1.327/2025), ao possibilitar leitura qualificada do comportamento da demanda e subsidiar a atuação da alta gestão. Destacam-se os seguintes aspectos:

- **Identificação de variações relevantes na demanda:** a ferramenta evidenciou aumento expressivo das manifestações relacionadas à CNH, com pico aproximado de 2,8 mil registros no mês de dezembro de 2025, indicando alteração significativa em relação ao padrão observado ao longo do ano.
- **Mapeamento de Falhas Sistêmicas:** verificou-se que parte relevante das demandas estava associada a dificuldades de integração e sincronização de dados entre SENATRAN, DETRANs e SERPRO, bem como a questões operacionais relacionadas à validação de cursos em plataformas digitais.
- **Acompanhamento do comportamento dos canais de atendimento:** a análise indicou aumento concentrado de manifestações relacionadas ao atendimento automatizado no período, sinalizando a necessidade de aprimoramento contínuo das soluções digitais para atendimento de demandas mais complexas.
- **Incorporação da perspectiva do usuário:** a consolidação de temas recorrentes — como aplicação de descontos do SNE, pendências em multas quitadas e dificuldades na transferência digital de veículos — contribuiu para trazer a experiência do cidadão para o centro da análise institucional.

A atuação integrada com a OGU permitiu à Ouvidoria avançar no uso de dados como instrumento de gestão, ampliando sua capacidade analítica e seu papel estratégico. A partir do relatório, a Ouvidoria levou à alta gestão informações qualificadas e precisas sobre a implementação da política sob a perspectiva do cidadão, contribuindo de forma direta para a tomada de decisão e para o aperfeiçoamento contínuo das ações públicas.

9. Análise do Impactos da MP nº 1.327/2025 (CNH do Brasil)

O mês de dezembro de 2025 representou um período de forte pressão operacional para a Ouvidoria do Ministério dos Transportes, caracterizado por aumento expressivo e concentrado de demandas decorrentes da implementação da nova política nacional de habilitação. Com base na análise dos dados da plataforma Fala.BR, destacam-se os seguintes impactos:

- **Crescimento da demanda por orientação:** o tema “Dúvidas e Problemas na Obtenção e Validação da CNH” apresentou aumento significativo, passando de patamares de centenas para aproximadamente 3 mil manifestações no mês de dezembro. Esse comportamento representa um pico atípico, indicando alteração relevante no padrão de demanda e maior necessidade de suporte ao cidadão.
- **Ajustes técnicos e operacionais no período de implementação:** foram registradas dificuldades na validação de cursos teóricos em plataformas digitais e na atualização de dados na CNH Digital, situações compatíveis com processos de implantação em larga escala. A introdução das novas regras também intensificou a busca por esclarecimentos quanto a prazos, critérios de validade e procedimentos de renovação, evidenciando a necessidade de maior disseminação de informações e adaptação dos usuários.
- **Intensificação do uso dos canais digitais de atendimento:** a ampliação da demanda refletiu-se diretamente nos canais de atendimento, com destaque para o aumento do uso de soluções digitais. O atendimento via chatbot (webchat e WhatsApp) alcançou seu maior volume no ano, com aproximadamente 4 mil registros em dezembro, evidenciando o papel desses canais na absorção de demandas e no suporte imediato ao cidadão.
- **Necessidade de aprimoramento da comunicação institucional:** as manifestações evidenciaram a necessidade de uma comunicação mais clara, ampla e completa, tanto em relação às novas regras quanto à delimitação das competências operacionais dos órgãos envolvidos em cada etapa do processo. Destaca-se a importância de orientar de forma precisa o cidadão sobre responsabilidades, fluxos e procedimentos, a fim de reduzir dúvidas recorrentes e garantir maior efetividade na implementação.

De forma geral, o cenário observado reflete um período de transição associado à implementação de uma nova política pública em larga escala, que demandou atuação intensificada da Ouvidoria na orientação aos cidadãos e no apoio à consolidação dos fluxos operacionais, contribuindo para a garantia do acesso aos serviços de habilitação.

10. Plano de Ação: Propostas de Melhorias para o Exercício de 2026

Com base nos resultados e desafios identificados ao longo de 2025, especialmente no período de maior demanda observado em dezembro, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes definiu como prioridade a evolução do projeto de atendimento inteligente, com foco no aprimoramento da Plataforma Mauá.

A iniciativa visa consolidar a unidade como canal de apoio à gestão, com capacidade ampliada de tratamento, análise e utilização de dados para subsidiar a tomada de decisão.

As principais frentes de atuação para 2026 são:

- **Evolução tecnológica e eficiência operacional (Plataforma Mauá):** ampliação das funcionalidades da ferramenta, com vistas à consolidação do Mauá como solução central de gestão do atendimento, indo além do registro de manifestações e incorporando capacidades de monitoramento, análise e suporte à decisão.
- **Automação de tarefas repetitivas:** implementação de fluxos automatizados para registro, triagem e classificação de manifestações, permitindo à equipe técnica reduzir a execução de atividades operacionais e concentrar esforços em análises qualitativas.
- **Aprimoramento da base de conhecimento (FAQ):** reestruturação da base de Perguntas Frequentes, atualmente responsável por parcela significativa das respostas, com organização voltada à interação com modelos de inteligência artificial, visando maior precisão e qualidade das respostas.
- **Evolução das soluções de inteligência artificial:** aprimoramento dos modelos utilizados no atendimento, com foco no aumento da assertividade das respostas e na redução da necessidade de encaminhamento ao atendimento humano.
- **Comunicação Proativa:** desenvolvimento de mecanismos que permitam ao Ministério ampliar a comunicação com o cidadão, antecipando orientações e reduzindo a recorrência de dúvidas.
- **Alinhamento às classificações da OGU:** adequação das categorias de assunto e subassunto à taxonomia utilizada pela Ouvidoria-Geral da União, possibilitando maior padronização, comparabilidade entre órgãos e identificação mais precisa de variações de demanda.
- **Dados como insumo estratégico:** fortalecimento dos painéis de Business Intelligence (BI), com disponibilização de informações em tempo real para subsidiar processos decisórios, monitoramento de desempenho e avaliação de políticas públicas.

- **Evolução no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP):** adoção de medidas voltadas ao avanço nos níveis de maturidade, com foco na institucionalização de práticas e no uso estratégico da informação.

10.1 Outros Pontos de Evolução

Além do avanço tecnológico, o plano contempla ações de sustentabilidade institucional e proteção ao usuário:

- **Capacitação Continuada:** participação da equipe em ações formativas voltadas ao tratamento de demandas sensíveis, como assédio e discriminação, em alinhamento com diretrizes da CGU.
- **Governança de Privacidade (LGPD):** aperfeiçoamento dos fluxos de tratamento de dados pessoais, com reforço das medidas de proteção da identidade dos manifestantes e garantia de conformidade com a legislação vigente.
- **Participação Social Ativa:** retomada e fortalecimento de mecanismos de acompanhamento da Carta de Serviços, incorporando o feedback do cidadão no processo de melhoria contínua dos serviços.

As ações propostas reforçam o compromisso da Ouvidoria com a qualificação do atendimento, o uso estratégico da informação e o fortalecimento da participação social, contribuindo para uma atuação mais eficiente, transparente e orientada às necessidades do cidadão.

11. Relações institucionais da Ouvidoria

Por meio da participação em colegiados e instâncias de governança, a Ouvidoria do Ministério dos Transportes tem ampliado sua atuação no apoio ao aprimoramento das políticas públicas, buscando fortalecer a incorporação estruturada das demandas da sociedade nos processos decisórios e na melhoria contínua da gestão.

11.1 Rede de Integridade e Transparência do Ministério dos Transportes

A Rede de Integridade e Transparência permanece como instrumento central para o fortalecimento da cultura institucional de ética, integridade e governança, promovendo a integração entre as unidades do Ministério e suas entidades vinculadas.

A participação da Ouvidoria nesse espaço reforça seu papel estratégico na articulação de ações voltadas à transparência, ao controle social e à disseminação de boas práticas, contribuindo para o alinhamento institucional e o aprimoramento contínuo dos processos internos.

Organizada em Câmaras Técnicas temáticas, a Rede possibilita atuação especializada e coordenada em áreas essenciais, como integridade, transparência, controle e correição, fortalecendo a governança transversal no âmbito do Ministério.

11.2 Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI)

A participação da Ouvidoria no CRTCI, formalmente prevista na Portaria MT nº 1.166, de 5 de dezembro de 2023, assegura à unidade voz ativa nas decisões sobre governança, integridade pública, gestão de riscos e controle interno do Ministério dos Transportes.

11.3 Câmara Técnica de Transparência, Acesso à Informação, Participação Social e Diversidade (CTTAPD)

A Ouvidoria coordena a CTTAPD, desempenhando papel central no fortalecimento da participação social e no aprimoramento das atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), à transparência ativa, ao controle social e à promoção da diversidade.

Em 2025, a atuação da CTTAPD resultou em avanços relevantes, dentre os quais se destacam:

- consolidação como espaço permanente de diálogo técnico e cooperação interinstitucional;

- evolução dos indicadores de transparência e efetividade da LAI;
- fortalecimento da governança da informação e da qualidade das respostas ao cidadão;
- integração entre Ouvidoria, SIC e áreas de controle interno;
- estímulo ao compartilhamento de boas práticas; e
- preparação para a adoção estruturada do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

Os resultados evidenciam o amadurecimento institucional e o alinhamento entre as unidades, estabelecendo bases para a evolução das ações no exercício de 2026.

11.4 Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação (CGDSI)

O CGDSI, instituído pela Portaria MT nº 1.166, de 5 de dezembro de 2023, constitui instância permanente responsável por deliberar sobre temas relacionados à transformação digital, à gestão da informação e à segurança de dados no Ministério dos Transportes.

Na condição de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria atua na orientação e no acompanhamento da aplicação das normas de proteção de dados pessoais, contribuindo para o alinhamento das iniciativas de transformação digital aos princípios de privacidade, transparência, integridade e segurança jurídica.

Em 2025, foram realizadas duas reuniões do colegiado.

11.5 Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP)

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes integra o Fórum Nacional de Ouvidores do Sistema Único de Segurança Pública (FNOSP), espaço de articulação institucional voltado ao intercâmbio de experiências e ao fortalecimento das ouvidorias públicas.

A participação está prevista no art. 13 do Decreto nº 9.866, de 27 de junho de 2019, que estabelece a composição do Fórum com representantes de diversas instâncias federativas, incluindo representante da Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran), atualmente exercido pela Ouvidoria do Ministério dos Transportes.

O FNOSP constitui importante espaço para o fortalecimento do controle social, da transparência e da promoção dos direitos dos cidadãos, permitindo à Ouvidoria contribuir com discussões em âmbito nacional.

Em 2025, foram realizadas duas reuniões do colegiado.

12. Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes exerce a função de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e nas diretrizes da Política Geral de Proteção de Dados da Administração Pública Federal. Nessa atribuição, a unidade atua como ponto de contato entre os titulares de dados, o controlador e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), além de orientar os agentes de tratamento quanto às boas práticas de proteção de dados pessoais.

Contudo, a limitação da estrutura de pessoal tem imposto desafios à plena execução das atribuições do Encarregado, especialmente diante da amplitude das competências já assumidas pela unidade. Embora tenham sido realizados avanços relevantes — como o mapeamento inicial das bases que tratam dados pessoais sensíveis (Inventário de Bases com Dados Pessoais Sensíveis), o levantamento de riscos e a definição de fluxos internos —, observa-se que a evolução das ações ao longo de 2025 foi limitada, em razão da inexistência de equipe dedicada ao tema.

Esse cenário compromete a continuidade e a consolidação das iniciativas em andamento, além de representar risco ao adequado cumprimento das exigências legais estabelecidas pela LGPD, evidenciando a necessidade de fortalecimento institucional para a governança de dados pessoais no âmbito do Ministério.

13. Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação – Rede de Acolhimento do Ministério dos Transportes

No exercício de 2025, a Rede de Acolhimento do Ministério dos Transportes consolidou-se como instrumento estratégico para a implementação do Plano Setorial de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, fortalecendo a atuação institucional na promoção de um ambiente organizacional mais ético, seguro e respeitoso.

Sob coordenação da Ouvidoria, a Rede atuou de forma integrada com as unidades responsáveis, desenvolvendo ações voltadas à prevenção, à orientação e ao acolhimento qualificado de situações relacionadas a assédio e discriminação. Destacam-se iniciativas de sensibilização institucional, disseminação de informações e alinhamento de fluxos de atendimento, com vistas a assegurar maior segurança, confidencialidade e efetividade no tratamento das manifestações.

No período, foram realizados esforços para estruturar e consolidar procedimentos internos, fortalecer a articulação entre as áreas envolvidas e ampliar a capacidade institucional de resposta a situações sensíveis, contribuindo para a padronização das ações e o aprimoramento contínuo das práticas de acolhimento.

Adicionalmente, a atuação da Rede contribuiu para o fortalecimento de um ambiente mais confiável para o relato de ocorrências, incentivando o uso dos canais institucionais e reafirmando o compromisso do Ministério com a integridade, a proteção das pessoas e o respeito à diversidade.

Os avanços observados evidenciam a relevância da atuação coordenada e transversal das unidades, bem como o papel da Ouvidoria como instância central na indução de políticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação no âmbito do Ministério dos Transportes.

QUEM SOMOS?



- ◆ Ouvidoria: Rosana Daher (Coordenadora)
- ◆ Gabinete do Ministro: Alan Antunes Vieira Macabeu
- ◆ Secretaria Executiva: Fabiana dos Santos Souza
- ◆ Assessoria de Participação Social e Diversidade: Fani Mamede
- ◆ Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas: Luana dos Santos Brito
- ◆ Corregedoria: Rondinelli Falcão
- ◆ Comissão de Ética: Luzenildo Almeida de Sousa
- ◆ Assessoria Especial de Controle Interno: Henrique Ramos (Acompanhamento)

O QUE FIZEMOS?



- ◆ Informes conscientização
- ◆ Resolução de casos Institucionais
- ◆ Cartilhas informativas



O QUE FIZEMOS?



- ◆ 30 acolhimentos
13 registros, 9 anônimos
- ◆ Página institucional: Rede de Acolhimento para Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do Ministério dos Transportes



O QUE FIZEMOS?

- ◆ 1º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria
- ◆ 2º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria: Denúncias
- ◆ 3º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria
- ◆ 4º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria
- ◆ 5º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria
- ◆ 6º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria
- ◆ 7º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria: Denúncias
- ◆ 8º Informativo - Corregedoria e Ouvidoria



O QUE FIZEMOS?

◆ Palestra Dado Schneider

O mundo mudou... Bem na minha vez! — Conflito de Gerações



O QUE FIZEMOS?

◆ Palestra Luciano Potter

"Respeite minha história" com o objetivo de estimular os servidores a compartilharem suas histórias pessoais, promovendo respeito, empatia e melhor convivência no ambiente de trabalho.



14. Participação Social pelas Plataformas Participa + Brasil e Brasil + Participativo

O Ministério dos Transportes utiliza, de forma contínua, as plataformas digitais oficiais do Governo Federal como instrumentos de escuta e participação social, permitindo que a população contribua com a formulação e o aprimoramento das políticas públicas.

Em 2025, foram disponibilizadas **17 consultas públicas**, conforme detalhado na tabela abaixo. Destaca-se a ampla mobilização social observada na consulta sobre o **novo modelo de formação de condutores**, que registrou mais de **69 mil contribuições** nas plataformas digitais do Governo Federal, configurando um **recorde de participação**. Em razão do elevado volume, a consulta foi disponibilizada em duas plataformas — Participa + Brasil, ainda em funcionamento, e Brasil + Participativo, em fase de transição — a fim de ampliar a capacidade de recebimento e engajamento.

Esse resultado evidencia o elevado interesse da sociedade pelo tema e reforça a relevância do uso de ferramentas digitais como instrumentos efetivos de participação social na construção de políticas públicas.

Consultas Públicas			
Unidade	Tema	Nº de Contribuições Recebidas	Período
SENATRAN	Revisão da Resolução Contran nº 883, de 2021, para aprovar o regimento interno das câmaras temáticas vinculadas ao Conselho Nacional de Trânsito (Contran).	77	10/01/2025 a 09/02/2025
	Altera a Portaria Senatran nº 968, de 25 de julho de 2022, que estabelece os procedimentos de coleta e armazenamento de dados biométricos dos condutores e constituição do banco de imagens do Registro Nacional de Carteiras de Habilitação (Renach).	201	16/04/2025 a 15/05/2025
	Acordo de Reconhecimento Mútuo de Homologações Veiculares entre Argentina e Brasil.	5	20/05/2025 a 19/06/2025
	Proposta de resolução que estabelece os requisitos de segurança e de circulação para os veículos automotores denominados quadriciclos, de fabricação nacional ou importados.	11	28/08/2025 a 27/09/2025
	Minuta de resolução que democratiza o novo processo de formação do condutor- Participa+ Brasil	41720	02/10/2025 a 02/11/2025
	Minuta de resolução que democratiza o novo processo de formação do condutor- Brasil Participativo	27356	02/10/2025 a 02/11/2025

	Guia sobre a gestão de velocidades, integrando a Coleção de Boas Práticas em Segurança no Trânsito, alinhado com o Plano Nacional de Redução de Mortes e Lesões no Trânsito (PNATRANS).	16	22/07/2025 a 21/08/2025
	Resolução Contran nº 623, de 2016, a fim de adequação da norma às regras vigentes para o setor, bem como dar mais celeridade ao processo de leilão de veículos recolhidos por órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito (SNT)	32	18/12/2025 a 18/01/2026
SFPLAN	Plano Nacional de Logística 2050 - Matrizes Origem - Destino de Cargas	19	02/04/2025 a 12/05/2025
	Diagnóstico - Parte I: mapas de carregamento, de saturação e corredores de exportação de commodities.	9	20/05/2025 a 19/06/2025
	Diagnóstico - Parte II: corredores de mercado doméstico e indicadores do cenário-base	7	30/05/2025 a 29/06/2025
	Diagnóstico - Parte I: mapas de carregamento, de saturação e corredores de exportação de commodities.	9	20/05/2025 a 19/06/2025
	Diagnóstico - Parte III: corredor e indicadores de integração territorial; matrizes, carregamentos e indicadores de transporte de pessoas	9	18/06/2025 a 18/07/2025
	Avaliação Estratégica do Plano Nacional de Logística 2050:PROBLEMAS DO SISTEMA	220	19/12/2025 a 18/01/2026
SECRETARIA EXECUTIVA	Diretrizes para gestão e exploração dos pátios ferroviários e terminais logísticos administrados pela Infra S.A.	22	16/05/2025 a 31/05/2025
	Política Nacional de Outorgas Ferroviárias	172	16/05/2025 a 31/05/2025
SNTR	Proposta de publicação de Portaria que estabelece a Política Nacional de Conectividade em Rodovias Federais e dá outras providências.	44	04/06/2025 a 19/06/2026
	Proposta de publicação de Portaria que Institui a Política Nacional de Segurança Viária e Patrimonial em Rodovias Federais.	13	27/06/2025 a 26/07/2025

15. Conclusão

O exercício de 2025 representa um marco na trajetória da Ouvidoria do Ministério dos Transportes, não apenas pelo volume expressivo de 37.294 manifestações processadas, mas, sobretudo, pela profundidade das transformações institucionais, tecnológicas e de governança que marcaram o período.

A consolidação do sistema Mauá como plataforma de atendimento ao cidadão, com a incorporação de Inteligência Artificial e a disponibilização do canal via WhatsApp, ampliou significativamente o alcance e a qualidade do atendimento, democratizando o acesso e elevando os padrões de resolatividade.

Os dados analisados ao longo do ano evidenciam tanto avanços quanto desafios. O pico histórico de manifestações registrado em dezembro, impulsionado pela implementação da Medida Provisória nº 1.327/2025, testou os limites operacionais da unidade e reforçou a necessidade de aprimoramento contínuo dos fluxos de atendimento, da comunicação institucional e da articulação com os órgãos responsáveis pela execução das políticas de trânsito. A resposta da Ouvidoria a esse cenário, articulada com o suporte analítico da Ouvidoria-Geral da União, demonstrou capacidade de atuação tempestiva e orientada por dados, mesmo em contexto de elevada pressão operacional.

No plano da integridade e das relações de trabalho, a Ouvidoria consolidou-se como canal legítimo e seguro para o recebimento de denúncias sensíveis, com protocolos de sigilo e pseudonimização aplicados à totalidade dos relatos. A atuação contínua da Rede de Acolhimento reforça o compromisso institucional com um ambiente organizacional ético e respeitoso.

A despeito dos resultados alcançados, persistem desafios estruturais relevantes, especialmente quanto à insuficiência do quadro de pessoal e à concentração de atribuições estratégicas em uma estrutura reduzida. A superação desse cenário é condição necessária para garantir a sustentabilidade e a efetividade das entregas da unidade no médio e longo prazo.

Para 2026, a Ouvidoria direciona seus esforços à evolução da Plataforma Mauá, ao aprimoramento da governança de dados, ao alinhamento às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União e ao fortalecimento da participação social. Esses eixos de atuação reafirmam o papel da Ouvidoria como instrumento essencial de governança participativa, transparência pública e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da atuação do Ministério dos Transportes em benefício da sociedade.