

Ministério dos  
**TRANSPORTES**

**OUVIDORIA**  
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO  
2023

Corpo: Título-1

Corpo: Subtítulo-2



# **Ministério dos Transportes**

## **Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

## **Ministro dos Transportes**

Renan Filho

## **Secretário-Executivo do Ministério dos Transportes**

George Santoro

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

Rosana Daher van der Broocke

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Rosana Daher van der Broocke  
Ouvidora e Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

André Luiz Rodrigues  
Chefe de Serviço de Atendimento e Ouvidor Substituto

Paula El-Jaick de Barros Franco Yida

Izabela Medeiros Moura

Jessica Estefânia Baia Costa

Katileia Lima dos Santos

Leonardo Carvalho Faro

Marcus Vinícius Mendes da Silva

Patrícia Cabral de Arruda

Renata Travassos Pereira

Roberto Curcio dos Santos

Amanda Rosa dos Santos

Fabício Medeiros Santos

# SUMÁRIO

1. Apresentação .....	5
2. Introdução .....	7
3. Institucionalidade.....	9
4. Serviço de Atendimento.....	13
5. Conclusão.....	29



# 1.

## Apresentação

---

# Apresentação

O objetivo deste Relatório é apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria do Ministério dos Transportes - MT no desempenho de suas atribuições no ano de 2023, na forma do artigo 14, 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 dos Transportes – MT e Ministério de Portos e Aeroportos – MPor. 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 MT e MPor e, a partir daí, cada pasta ficou apta a receber as demandas referentes aos seus temas. Porém, 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.

Outro ponto de destaque é que também estão compiladas aqui as informações sobre os pedidos de acesso à informação, regulados pela Lei nº 12.527/2011, que prevê a produção de relatório gerencial anual, e que está sendo contemplado através deste documento.

# 2.

## Introdução

---

# Introdução

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.

Ao longo do documento, então, mostraremos a importância dispensada à participação social pelos gestores e dirigentes do Ministério dos Transportes, a diversidade e a qualificação alcançadas nos meios de obtenção, estruturação e disponibilização das informações, além dos resultados obtidos.

# 3.

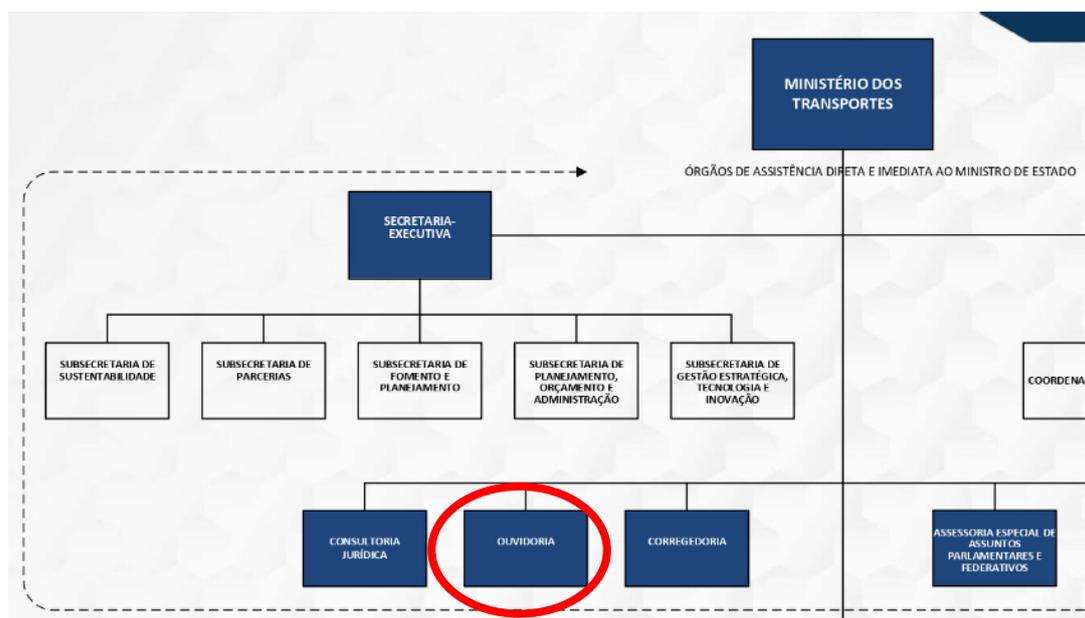
## Institucionalidade

---



# Papel Institucional

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes 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 Ministério dos Transportes atua como interlocutora entre o cidadão e às diversas unidades do Órgão, no sentido de obter da sociedade as informações necessárias à elaboração das políticas públicas e, para tanto, é o canal único para recebimento de pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação.

Além disso, a Ouvidoria participa de fóruns e comitês internos, tanto formalmente instituídos, como informais, sendo membro titular em alguns desses, e convidada em outros. Nesse sentido, em 2023 a Ouvidoria acompanhou as Reuniões de Alinhamento para monitoramento da execução dos programas do Ministério, realizadas pela Secretaria Executiva. Participou, também, como membro titular, das reuniões do Comitê Técnico de Integridade – CTI do órgão, instituído pela Portaria nº 2.873, de 28 de junho de 2019, que tem como atribuições a elaboração de políticas voltadas à promoção e à gestão da cultura da integridade no Órgão, à prevenção, à detecção e ao combate de ocorrências de atos lesivos, entre outros, visando a construção de ambiente institucional de ética, transparência, probidade, correção e confiabilidade. Além disso, compôs o grupo de trabalho do projeto do SEI Público, umas das entregas de destaque do Ministério dos Transportes.

# Estrutura de Pessoal

Em 2022, a Ouvidoria tinha o status de Ouvidoria-Geral, com todos os cargos preenchidos por servidores de efetivos e a sua estrutura era como demonstrada na tabela 1 abaixo:

Tabela 1

Denominação do 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 de cargos e funções da Ouvidoria-Geral em 2022.

A partir da publicação do Decreto nº 11.360, de 1º de janeiro de 2023, que aprovou a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério dos Transportes, a Ouvidoria sofreu um corte de 70% dos seus cargos, conforme demonstrado na tabela 2:

Tabela 2

Denominação do cargo/função	Quantidade	NE/DAS/FCPE/FG
Ouvidor-Geral	01	DAS 101.4
Chefe de Serviço	01	DAS 101.1

Sendo assim, a Ouvidoria passou a contar com apenas dois servidores de carreira: o Ouvidor e o chefe de serviço de atendimento. Em setembro de 2023, foi contemplada com mais um servidor efetivo para apoiar nas atividades administrativas, ficando por 3 meses, até se aposentar em dezembro.

Além disso, em abril de 2023 encerrou-se o contrato com a empresa de contact center que apoiava no atendimento e registro das demandas junto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da CGU.

A partir daí, todo o atendimento foi assumido pela equipe da Ouvidoria, que, além dos servidores efetivos mencionados na tabela 2, conta com um quadro de 5 colaboradores terceirizados, descrito na Tabela 3:

**Tabela 3**

Denominação do cargo/função	Quantidade
Secretária Executiva	01
Técnica em Secretariado	01
Assistente Técnico Administrativo Junior	02
Assistente Administrativo	03

A nova estrutura, inevitavelmente, comprometeu as entregas planejadas, porém ainda assim, foi possível realizar um trabalho de qualidade em prol da sociedade.

Os profissionais que compõem a força de trabalho da Ouvidoria têm 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.

Destacamos abaixo os cursos realizados por membros da equipe da Ouvidoria em 2023:

- Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – OGU;
- Proteção ao Denunciante – OGU;
- Capacitação em Ouvidoria-Pública do Profoco;
- Especialização em Gestão Pública da Enap;
- Comunicação e Gestão do Atendimento Humanizado;
- ComprasNet Contratos;
- Liderança Inclusiva;
- Relações Interpessoais e Feedbacks
- Introdução à Facilitação Gráfica;
- Curso Desenvolvimento de Liderança - Dale Carnegie Training.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria do Ministério dos Transportes preza por um ambiente de trabalho harmônico, saudável, tendo como diretrizes básicas a promoção da colaboração, do respeito, da valorização e da troca de experiências.

# 4.

## Serviço de Atendimento

---

# Serviço de Atendimento

Um ponto relevante para o serviço de atendimento em 2023 foi o desmembramento do Ministério da Infraestrutura em duas novas pastas: Ministério dos Transportes – MT e Ministério de Portos e Aeroportos – MPor. Conseqüentemente, cada pasta passou a ser responsável pelos atendimentos referentes aos seus temas. Até o mês de abril, a Ouvidoria do MT recebia as demandas das duas pastas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, visto que a Ouvidoria do MPor ainda não havia sido incluída oficialmente na plataforma. A partir da criação da Ouvidoria do MPor na Plataforma Fala.BR, as demandas referentes a portos e aeroportos recebidas pela Ouvidoria do MT, passaram a ser direcionadas ao MPor pela própria plataforma.

O Serviço de atendimento da Ouvidoria do MT conta, atualmente, com um Chefe de serviço, servidor de carreira do MT, e 5 colaboradores terceirizados. A equipe faz a gestão de todos os canais de atendimento do órgão e das demais atividades relacionadas à participação social.

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.

## 4.1. Canais de Atendimento

Os usuários podem apresentar suas manifestações para a Ouvidoria do MT por múltiplos canais: ChatBot Mauá, telefone, e-mail, Fala.Br, WhatsApp, correspondência, peticionamento eletrônico no SEI e presencialmente.

### 4.1.1. ChatBot Mauá - Atendimento Virtual do MInfra

O ChatBot Mauá – atendente virtual do MT, é um canal de atendimento que merece um destaque especial pela inovação que traz para a Ouvidoria.

O Mauá é um produto relevante do projeto de transformação digital para um atendimento inteligente da Ouvidoria do MT, resultado de um esforço conjunto entre a Ouvidoria e a Subsecretaria de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação - SGETI do

Ministério. A solução consiste na utilização de inteligência artificial para interagir com os cidadãos, proporcionando um atendimento preciso e direto, com respostas rápidas baseadas na base de conhecimento interna, além de oferecer uma interface simples e funcional de integração com a Plataforma Fala.BR, permitindo o registro das manifestações direto na Plataforma Fala.BR, cumprindo os requisitos legais impostos pelas legislações que regem as ouvidorias públicas.

Em 2023, com o encerramento do contrato com a empresa de contact center, a Ouvidoria assumiu o desenvolvimento e manutenção do chatbot em parceria com a SGETI, que dedicou uma equipe exclusiva de sua fábrica de softwares para continuidade do projeto.

Ao longo do ano, foram realizadas significativas evoluções na ferramenta para oferecer ao cidadão uma melhor experiência de uso aliada a um atendimento de excelência. Destacamos algumas delas:

- Integração total com a Plataforma Fala.BR, permitindo o registro de todas as tipologias de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação pelo próprio chatbot;
- Inovação permitindo a recuperação do número do protocolo e código de acesso à manifestação pelo chatbot, funcionalidade que ainda não era oferecida pela Plataforma Fala.BR;
- Aperfeiçoamento da Inteligência Artificial para respostas rápidas ao cidadão;
- Possibilidade de Acesso à Carta de Serviços do MT direto pelo Mauá;
- Possibilidade de consultar às manifestações direto pelo Mauá;
- Aperfeiçoamento no fluxo de registro de denúncias para garantir a proteção ao denunciante;

O Mauá, por enquanto, está disponibilizado ao público apenas no site do MT. Está em andamento a contatação da API do WhatsApp Business, que permitirá a integração com o chatbot, implicando em uma experiência ainda melhor na qualidade da comunicação com os cidadãos.

E, assim, esperamos continuar cooperando para o fortalecimento da Participação Social e da Inovação no setor de transportes.

Em 2023, foram realizados 3970 atendimentos pelo Mauá.

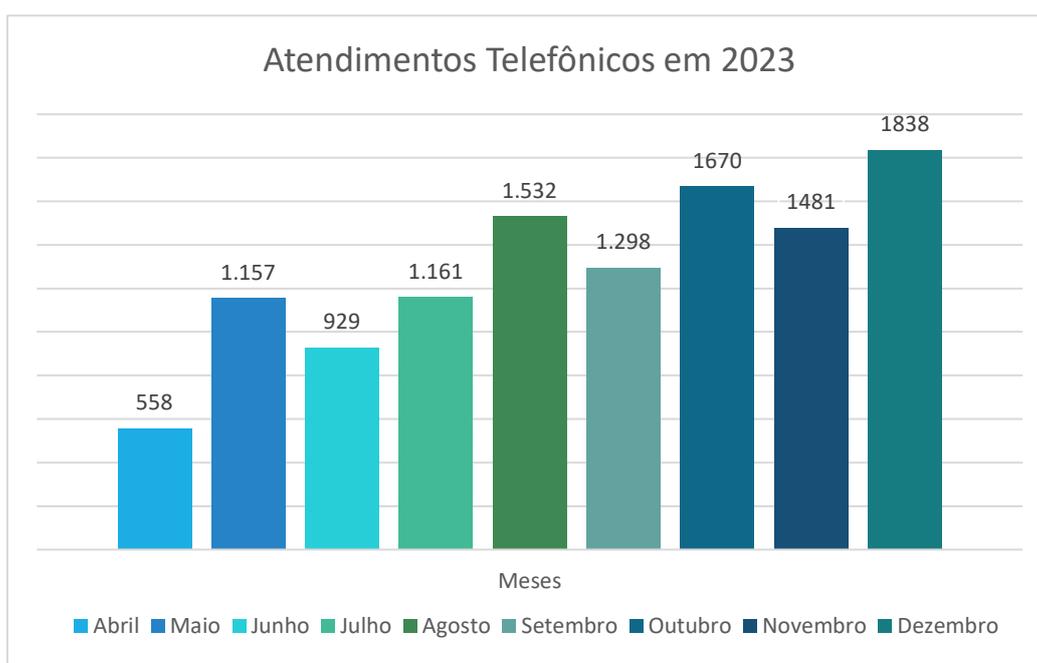
#### 4.1.2 Manifestações recebidas por E-mail

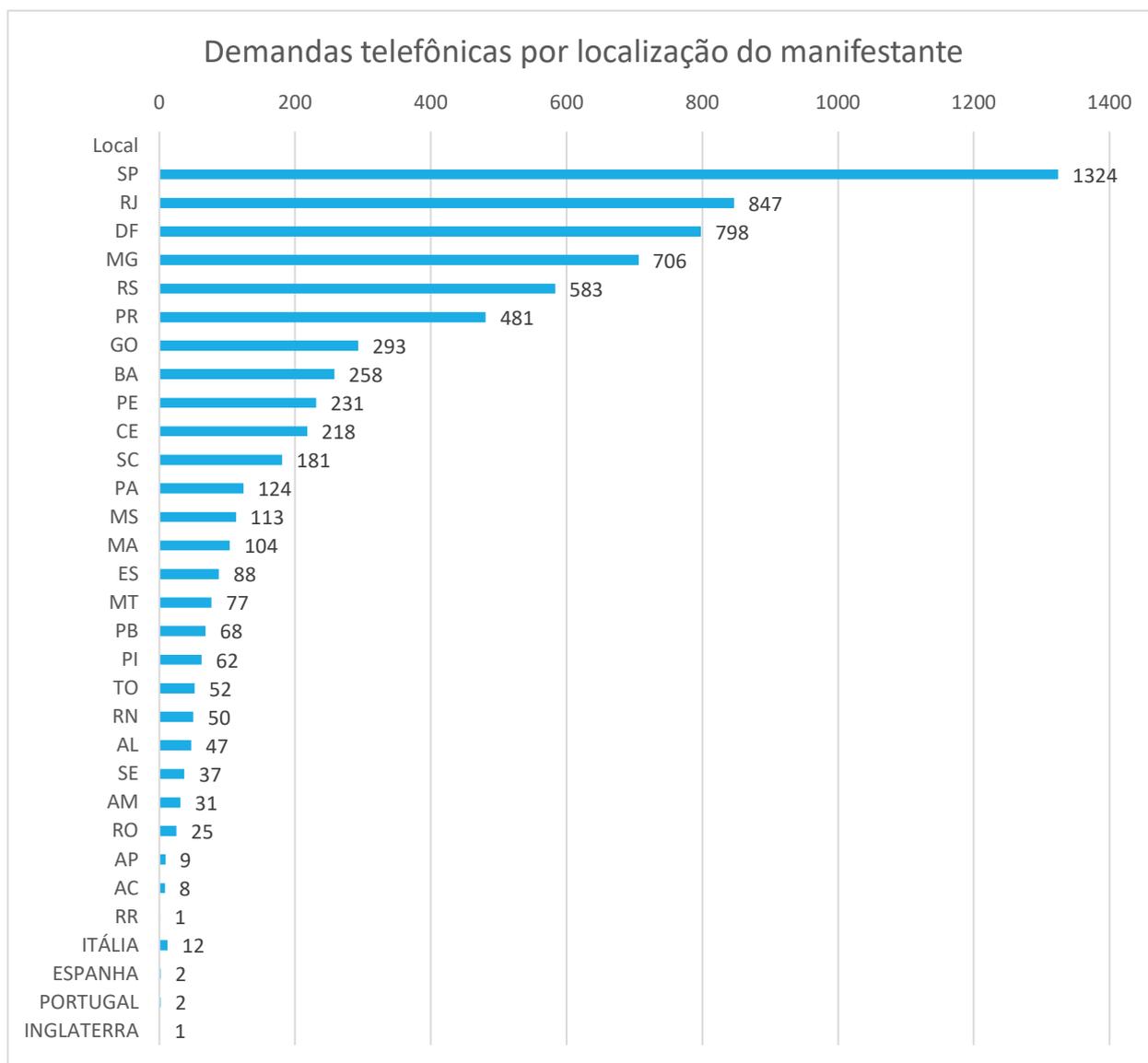
Em 2023, a ouvidoria do MT recebeu 1.786 manifestações por e-mail. Todas elas foram registradas na Plataforma Fala.BR para o devido tratamento pela equipe de atendimento.

### 4.1.3. Telefone

Um dos canais mais procurados pelo cidadão em 2023 foi o telefone. O MT realizou 11.627 mil atendimentos telefônicos, com 10.889 (93,6%) das demandas resolvidas diretamente pela equipe de atendimento, através da base de conhecimento construída e mantida com o apoio das unidades finalísticas do órgão. Com isso, apenas 738 (6,3%) manifestações recebidas por telefone precisaram ser registradas na Plataforma Fala.BR e encaminhadas para as unidades internas responsáveis.

Destaca-se que, em razão do encerramento do contrato com a empresa de contact center, os dados de atendimento telefônico passaram a ser registrados por esta Ouvidoria a partir de abril de 2023.





#### 4.1.4. Atendimento Presencial

A Ouvidoria do MT dispõe de espaço amplo e de fácil acesso para o atendimento presencial, no térreo do Edifício Sede do órgão. Em 2023, iniciou-se uma reformulação do espaço, com instalações mais modernas e a criação de uma sala exclusiva para o recebimento de denúncias.

A sala de denúncias, além de receber o cidadão com privacidade e discrição, também funciona como canal específico para o público interno, garantindo aos colaboradores do órgão um canal exclusivo para comunicação segura de situações de irregularidades ou que violem o código de ética e integridade do MT.

Foram 15 atendimentos presenciais realizados nas instalações da Ouvidoria- em 2023.

#### **4.1.6. Atendimento por Correspondência**

Em 2022, foram recebidas e tratadas, com registro na Plataforma Fala.BR, 9 manifestações apresentadas por correspondências.

#### **4.1.7. WhatsApp**

O canal do WhatsApp ficou indisponível em 2023 por depender da API do WhatsApp Business, que permitirá sua integração com o chatbot. A contratação está em andamento.

#### **4.1.8. Atendimento pela Plataforma Fala.Br**

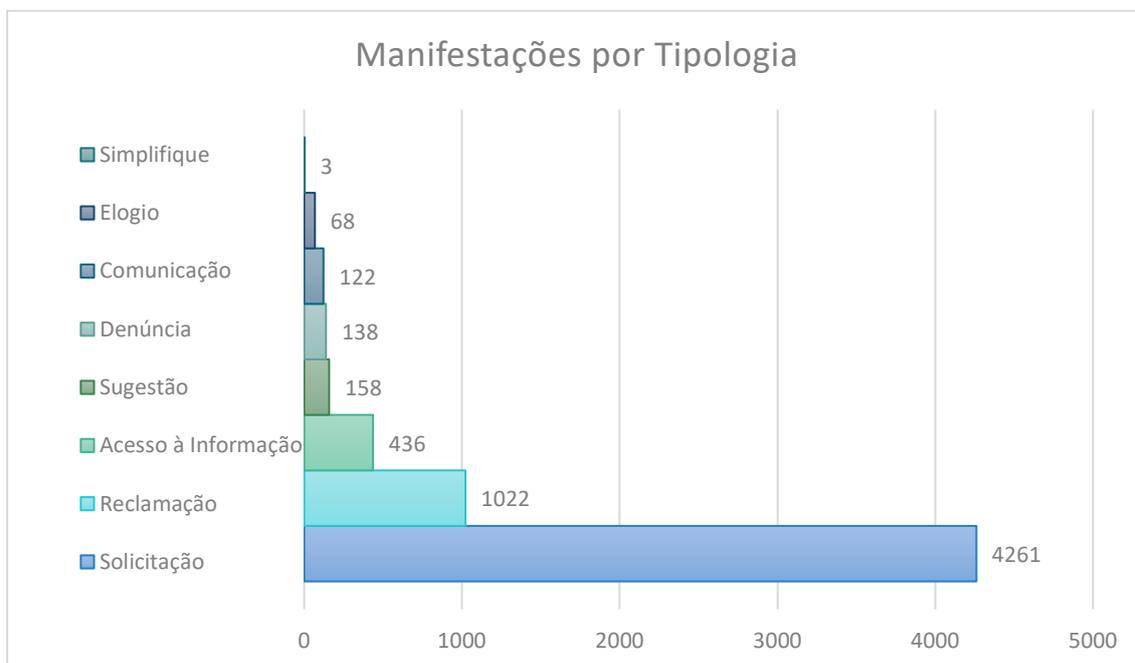
Na forma do art. 16 do Decreto 9.492/2018, a Ouvidoria do MT realiza o serviço de atendimento através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Com a implantação do Módulo de Triagem e Tratamento de Manifestações da Plataforma Fala.Br, em 2022 a Ouvidoria-Geral iniciou a retirada da plataforma SEI do processo de atendimento das manifestações de ouvidoria e, em 2023, todas as elas foram tramitadas para as unidades internas do MT 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 às 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.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do MT recebeu 6208 manifestações pela Plataforma Fala.BR no Órgão.

## 4.2. Resultados por tipologia de manifestação



### 4.2.1. Solicitação de Providência

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do MT recebeu 4.261 manifestações do tipo Solicitações de Providência, correspondendo a aproximadamente 70% do total tratado pela Plataforma Fala.BR no Órgão.

Trânsito foi o assunto que prevaleceu, respondendo por quase 50% das Solicitações. O percentual elevado é esperado, tendo em vista que o tema corresponde à quase totalidade dos serviços prestados aos usuários de forma direta. Por outro lado, como nos modais Rodoviário e Ferroviário as competências do MT envolvem pouca prestação de serviços de forma direta para os usuários, receberam menos de 3% das Solicitações de Providência registradas em 2023.

O principal canal de entrada das Solicitações de Providência foi a Plataforma Fala.BR, especialmente com o apoio do Chatbot Mauá.

#### 4.2.2. Reclamação

As Reclamações são manifestações que expressam insatisfação dos cidadãos com determinado serviço, atuação ou resultado. Em 2023, essa tipologia figurou em segundo lugar no número total de registros, perfazendo 1022 (mil e vinte e duas) do total de demandas tratado pela Plataforma Fala.BR.

Da mesma forma que nas Solicitações de Providência, como os serviços de Trânsito correspondem à grande parte dos serviços prestados diretamente aos usuários no MT, este foi o assunto o mais demandado.

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

#### 4.2.3. Sugestão

O número de manifestações do tipo Sugestão em 2023 foi de apenas 158, representando menos de 3% do total registrado na plataforma. Da mesma forma que as tipologias Solicitação de Providências e Reclamação, o tema mais relevante foi Trânsito (49%) e o canal mais demandado foi a Plataforma Fala.BR.

#### 4.2.4. Elogio

O Elogio é a tipologia que registra a satisfação do cidadão com os serviços prestados pelo MT ou o reconhecimento do serviço prestado pelos servidores públicos.

Em 2023, foram recebidos 68 elogios, que representaram 1% do total de demandas.

#### 4.2.5. Simplifique

A tipologia 'Simplifique' destina-se à apresentação de pedidos de revisão de processos, normas, visando a supressão de exigências em serviços públicos.

O número de registros da tipologia tem sido baixo ao longo dos anos, tendo sido recebidos apenas 3 pedidos em 2023.

Todos os pedidos de simplificação foram relacionados a trânsito, em especial quanto às licenças e às normas e legislação.

#### 4.2.6. Denúncia

Foram apresentadas 260 denúncias ao MT em 2023. Destas, 122 de forma registradas de maneira anônima, caracterizando-se como Comunicação.

Os principais assuntos das denúncias em 2023 foram: disciplinar de vinculadas, trânsito e disciplinar do MT.

#### 4.2.7. Acesso à Informação

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério dos Transportes 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 – SITAI 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.

##### 4.2.7.1 Transparência Ativa

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações. Além disso, a legislação prevê no art. 8º um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação”.

Com o objetivo de facilitar cumprimento dessa obrigação e garantir que as informações sejam acessíveis e transparentes para todos os cidadãos, a Controladoria Geral da União – CGU elaborou o Guia de Transparência Ativa (GTA), definindo o padrão dessas páginas oficiais, detalhando as informações que devem ser disponibilizadas.

No MT, a divulgação proativa de informações não apenas cumpre uma obrigação legal, mas é um dos pilares da atual gestão, que enxerga na transparência ativa a realização de uma gestão pública mais eficiente e transparente, gerando benefícios significativos para a sociedade e para a Administração Pública. Podemos citar: redução no recebimento de demandas nos canais de transparência passiva, economia de Custos associados ao processamento e gerenciamento dos requerimentos de acesso à informação, Fortalecimento da prestação de contas pelos gestores, permitindo que a sociedade avalie a eficiência, a eficácia e a integridade das políticas públicas, entre tantos outros.

A prova disso é que o MT ocupa o 1º lugar no ranking de cumprimento dos itens de transparência ativa, conforme as informações do Painel Lei de Acesso à Informação divulgado e mantido pela CGU.

### Índice do cumprimento das obrigações de Transparência Ativa do MT

#### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**1° / 321**

Posição do órgão, em relação aos demais, de acordo com o cumprimento dos itens de transparência ativa. Nas primeiras posições estão aqueles que cumprem a maior quantidade de itens.

100,000%

#### CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre

100,0%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

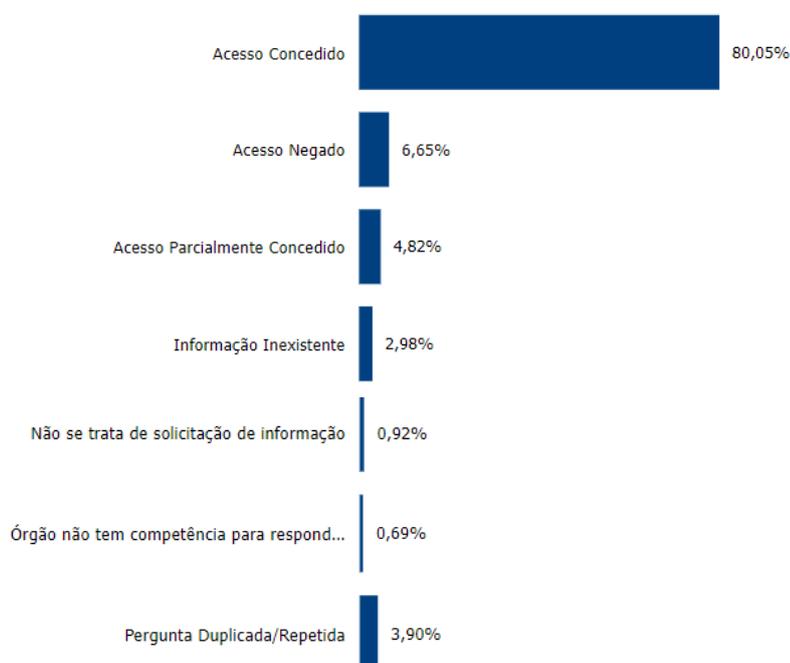
#### 4.2.7.1 Pedidos de Acesso à Informação recebidos

Em 2023, o MT recebeu 436 manifestações do tipo Acesso à Informação, todos devidamente registrados na plataforma Fala.BR e com um tempo médio de resposta de 17 dias. Não houve nenhuma omissão, todos os pedidos recebidos foram respondidos aos cidadãos.



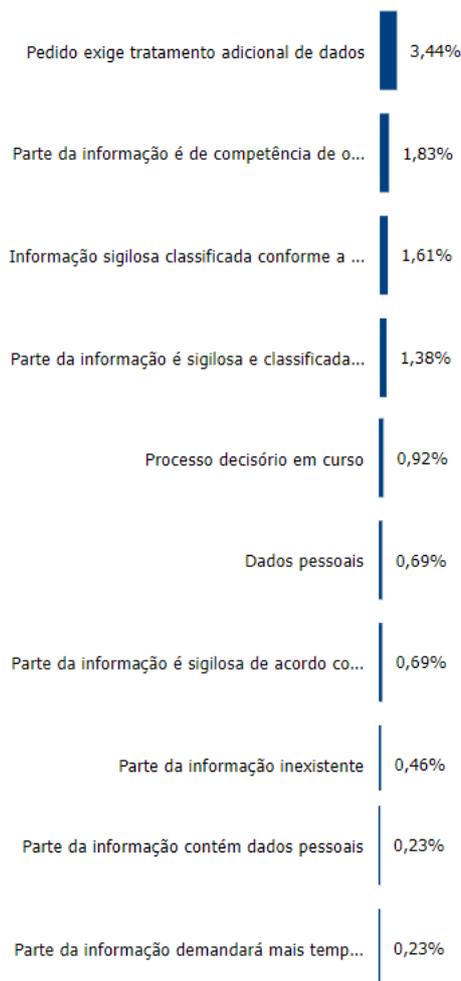
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

Conforme observa-se pelo Painel Lei de Acesso à Informação, mais de 85% dos pedidos de acesso à informação tiveram seu acesso concedido ou parcialmente concedido pelo MT.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

Ainda de acordo com o Painel da LAI, seguem os motivos para a negativa de acesso:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

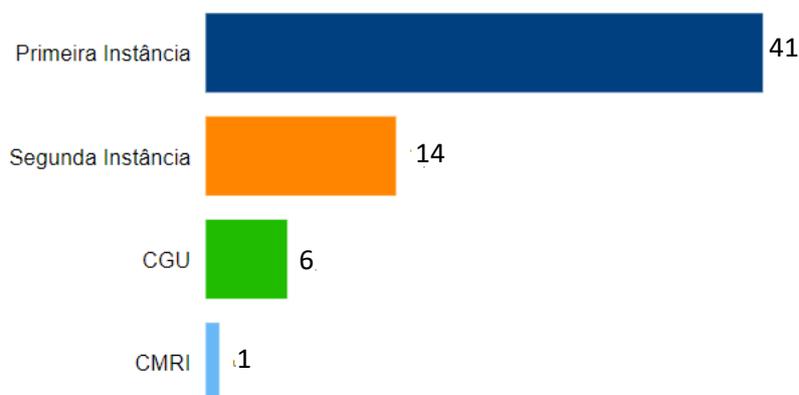
O assunto mais demandado pelo cidadão foi relacionado à Trânsito, seguido de informações que já estavam disponibilizadas em transparência ativa.



## 4.2.7.2 Recursos recebidos

De acordo com o artigo 21 do Decreto 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 MT recebeu um total de 62 recursos, todos devidamente respondidos de acordo com dados a seguir:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

### 4.2.7.3. 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:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, em 25/03/2024

## 4.3. Participação Social pela Plataforma Participa + Brasil

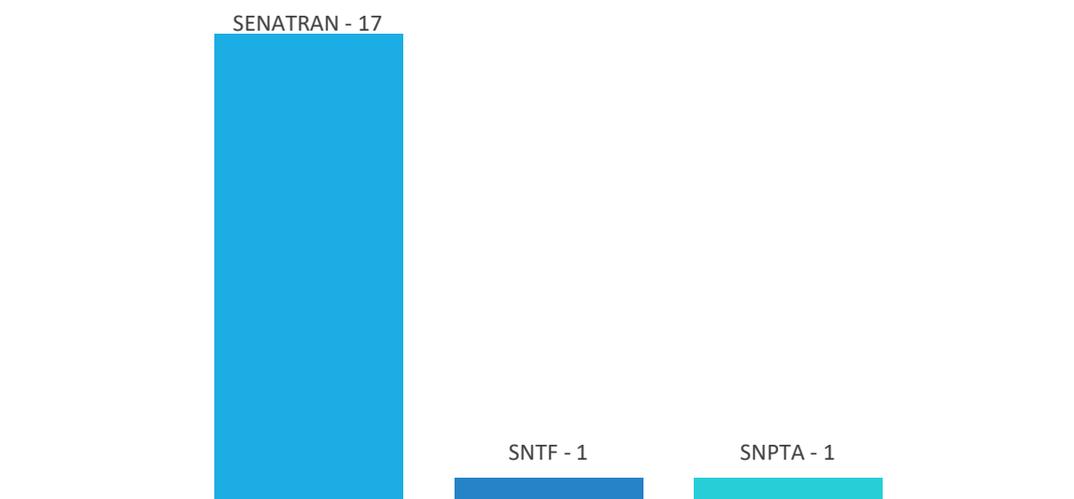
O Participa + Brasil é uma plataforma Digital criada pela Secretaria de Governo da Presidência da República para promover e qualificar o processo de participação social na elaboração de políticas públicas.

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.

Além disso, como a plataforma adota o login único do Gov.Br, os dados pessoais dos usuários ficam protegidos.

### 4.3.1 Resultados 2023

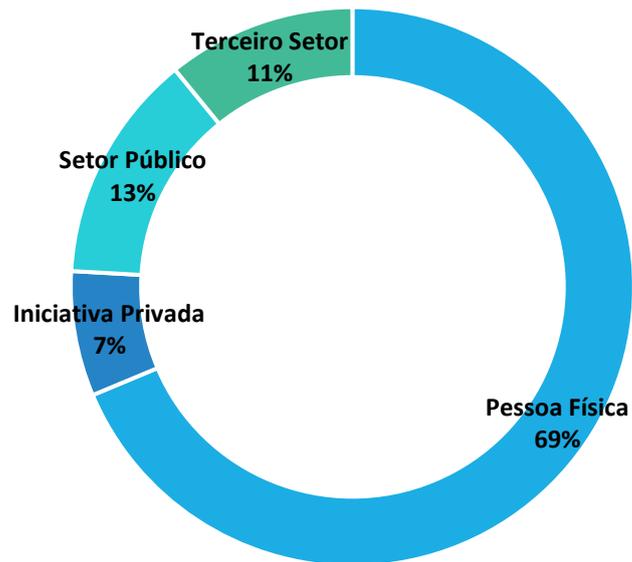
No período de 1/01/2023 a 31/12/2023 estiveram ativas no Portal Participa + Brasil 17 consultas públicas. Dessas, 15 são originárias da Secretaria Nacional de Trânsito – SENATRAN, 1 da Secretaria Nacional de Transportes Ferroviários – SNTF e 1 da Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários – SNPTA.



Diversos segmentos da sociedade têm dado contribuições relevantes ao processo de Consultas Públicas. A participação social é essencial para o aprimoramento das Portarias, Minutas de Portarias, Resoluções etc.

Nesse sentido, a participação da sociedade civil (pessoas físicas) tem relevância significativa em relação aos outros segmentos (Iniciativa Privada, Setor Público e Terceiro Setor). Aas 513 contribuições recebidas foram apresentadas por 83 participantes, distribuídos da seguinte forma: Pessoa Física (57), Inciativa Privada (6), Setor Público (11) e Terceiro Setor (9). Conforme observado ao longo de 2023, há uma maior predominância de pessoas físicas em relação aos demais segmentos.

## Participação por Segmento da Sociedade



Ainda em 2023, tivemos 1 (um) Opine Aqui com o total de 60 (sessenta) contribuições. Nesse período, destacamos a temática de “Campanha educativa de trânsito” da Secretaria Nacional de Trânsito – SENATRAN.

# 5.

## Conclusão

---

## 5. Conclusão

O ano de 2023 foi de muitas mudanças institucionais e marcado por recomeços e ajustes que vieram acompanhados de muitos desafios.

Portanto, os resultados apresentados neste relatório reforçam o compromisso da Ouvidoria do MT com superação desses desafios, inovação, transformação e, principalmente, contribuir para ampliação, aperfeiçoamento e padronização dos meios e procedimentos de participação social, estreitando as distâncias entre os cidadãos e o órgão, compreendendo suas percepções, opiniões e anseios sobre questões que tangem a atuação do MT.

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

