

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Relatório Estatístico Trimestral - JAN a MAR 2024

O Relatório Trimestral da Ouvidoria do Ministério de Portos e Aeroportos (MPOR) tem por objetivo demonstrar à sociedade a atuação da ouvidoria e as providências adotadas em relação às demandas dos cidadãos, fortalecendo o controle social e a governança. O documento reúne dados estatísticos consolidados das manifestações e dos pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR. A elaboração e divulgação desses relatórios atendem a requisitos legais da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024, que regulamentam as atividades de ouvidoria no Executivo Federal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Fala.BR 532
E-mail

JANEIRO 14
FEVEREIRO 9
MARÇO 331

Tempo médio de resposta
7,9 dias

Cumprimento do prazo de resposta
99,7%

TOTAL

Resolutividade
99,80%
Satisfação
82,14%

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS 532
ARQUIVADAS 178
ENCAMINHADAS 45
RESPONDIDAS 354

- ✓ Denúncia Crime 404*
 - ✓ Transporte Aéreo 109
 - ✓ Gestão Pública 10
 - ✓ Transporte Hidroviário 6
 - ✓ Infraestrutura e Fomento 3
- * Denúncia crime referente ao Programa Voa Brasil.

- Reclamação 286
- Solicitação 63
- Denúncia 1
- Sugestão 4
- Elogio 0

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024

- Pedidos de Acesso à Informação 61
- Recurso 1ª instância 6
- Recurso 2ª instância 1
- Recurso 3ª instância - ZERO

- ✓ Transporte Aéreo 29,82%
- ✓ Transporte Hidroviário 17,54%
- ✓ Infraestrutura e fomento 15,79%
- ✓ Planejamento e Gestão 12,28%
- ✓ Normas e Fiscalização 8,77%

Tempo médio de resposta do Pedido:
23,4 dias

100% RESPONDIDOS NO PRAZO

Tempo médio de resposta do Recurso: **5,3 dias**



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?