

# 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 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

## TOTAL

Resolutividade  
**99,80%**  
Satisfação  
**82,14%**

### MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS 532  
ARQUIVADAS 178  
ENCAMINHADAS 45  
RESPONDIDAS 354

Tempo médio de resposta  
**7,9 dias**

Cumprimento do prazo de resposta  
**99,7%**

- ✓ 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?