

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 **575**
E-mail

OUTUBRO 170
NOVEMBRO 279
DEZEMBRO 118

TOTAL

Resolutividade

99,65%

Satisfação

45,00%

MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS 575
ARQUIVADAS 8
ENCAMINHADAS 49
RESPONDIDAS 567

Tempo médio de
resposta

31,8 dias

Cumprimento do
prazo de resposta

100%

✓ Transporte Aéreo	548
✓ Infraestrutura e Fomento	5
✓ Transporte Hidroviário	4
✓ Conduta Ética	3
✓ Assédio Moral	1
✓ Correição	1
✓ Outros	5

- Reclamação 192*
- Solicitação 359
- Denúncia 1
- Sugestão 14
- Elogio 1
- Simplifique 0

*RECLAMAÇÕES relacionadas ao Programa Voa Brasil.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS
QUARTO TRIMESTRE DE 2024

- Pedidos de Acesso à Informação 55
- Recurso 1ª instância 3
- Recurso 2ª instância - ZERO
- Recurso 3ª instância - ZERO

✓ Transporte Hidroviário	33,33%
✓ Infraestrutura e fomento	16,67%
✓ Transporte Aéreo	16,67%
✓ Outros em Administração	6,25%
✓ Correição	4,17%

Tempo médio de resposta do Pedido:
22,0 dias

100% RESPONDIDOS NO PRAZO

Tempo médio de resposta do
Recurso: **6.3 dias**

