

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## Relatório Estatístico Trimestral - ABR a JUN 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 104  
E-mail

ABRIL 51  
MAIO 32  
JUNHO 14

### TOTAL

Resolutividade  
**97,96%**  
Satisfação  
**63,89%**

### MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS 104  
ARQUIVADAS 7  
ENCAMINHADAS 49  
RESPONDIDAS 97

Tempo médio de resposta  
**16,2 dias**

Cumprimento do prazo de resposta  
**97,9 %**

✓ Transporte Aéreo	35
✓ Denúncia Crime	22*
✓ Infraestrutura e Fomento	18
✓ Transporte Hidroviário	9
✓ Outros	12
✓ Correição	1

\* Denúncia crime referente ao Programa Voa Brasil.

➤ Reclamação 26  
➤ Solicitação 57  
➤ Denúncia 0  
➤ Sugestão 14  
➤ Elogio 0  
➤ Comunicação 0

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

➤ Pedidos de Acesso à Informação 57  
➤ Recurso 1ª instância 4  
➤ Recurso 2ª instância - ZERO  
➤ Recurso 3ª instância - ZERO

✓ Infraestrutura e fomento	35,42%
✓ Transporte Hidroviário	16,67%
✓ Planejamento e Gestão	8,33%
✓ Transporte Aéreo	8,33%
✓ Transparência ativa	6,25%

Tempo médio de resposta do Pedido: **22,5 dias**  
**100% RESPONDIDOS NO PRAZO**  
Tempo médio de resposta do Recurso: **7,8 dias**

