

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Relatório Estatístico Trimestral - JUL a SET 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.

JULHO 291
AGOSTO 363
SETEMBRO 243

Tempo médio de resposta
35,8 dias

Cumprimento do prazo de resposta
97,3%

TOTAL

Resolutividade
99,32%
Satisfação
65,00%

✓ Transporte Aéreo	810
✓ Atendimento	33
✓ Transporte Hidroviário	13
✓ Relações de Trabalho	8
✓ Infraestrutura e Fomento	5
✓ Outros	28

MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS 925
ARQUIVADAS 28
ENCAMINHADAS 65
RESPONDIDAS 897

- Reclamação 489*
- Solicitação 374
- Denúncia 1
- Sugestão 32
- Elogio 1
- Simplifique 0

*RECLAMAÇÕES relacionadas ao Programa Voa Brasil.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024

- Pedidos de Acesso à Informação 65
- Recurso 1ª instância 2
- Recurso 2ª instância 1
- Recurso 3ª instância - ZERO

- ✓ Transparência 23,53%
- ✓ Transporte Hidroviário 19,61%
- ✓ Infraestrutura e fomento 13,73%
- ✓ Transporte Aéreo 11,76%
- ✓ Correição 3,92%

Tempo médio de resposta do Pedido: **21,7 dias**

100% RESPONDIDOS NO PRAZO

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

