

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 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 925
E-mail

JULHO 291
AGOSTO 363
SETEMBRO 243

TOTAL

Resolutividade
99,32%
Satisfação
65,00%

MANIFESTAÇÕES

RECEBIDAS 925
ARQUIVADAS 28
ENCAMINHADAS 65
RESPONDIDAS 897

Tempo médio de resposta
35,8 dias

Cumprimento do prazo de resposta
97,3%

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

- 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

