

# **Relatório Anual de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação 2024**

Assessoria Especial de  
Controle Interno

MINISTÉRIO DAS  
COMUNICAÇÕES



Brasília, maio de 2025

Brasília – DF, maio de 2025.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES – MCom  
Esplanada dos Ministérios – Bloco R  
70044-902 – Brasília – DF Telefone (61) 2027-6000

**Frederico de Siqueira Filho**

Ministro das Comunicações

**Sônia Faustino Mendes**

Secretaria-Executiva

**José Aloísio Vieira**

Secretário-Executivo Adjunto

**Wilson Diniz Wellisch**

Secretário de Comunicação Social Eletrônica

**Hermano Barros Tercius**

Secretário Nacional de Telecomunicações

**Gil Pinto Loja Neto**

Chefe Da Assessoria Especial de Controle Interno e Autoridade  
de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)



# Sumário

<b>1. Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>2. Transparência Ativa</b>	<b>5</b>
2.1. Índice geral do cumprimento das obrigações	5
2.2. Cumprimento das obrigações por assunto	5
<b>3. Transparência Passiva</b>	<b>7</b>
3.1. Pedidos de Acesso à Informação	7
3.2. Tempo Médio de Resposta	8
3.3. Principais assuntos	9
3.4. Índice de Satisfação do Usuário	9
3.5. Recursos	10
3.6. Omissões	12
<b>4. Dados Abertos</b>	<b>12</b>
<b>5. Informações relevantes</b>	<b>13</b>
5.1. Portaria MCOM nº 14.367, de 29 de agosto de 2024	13
5.2. QualiLAI	14
5.3. QUALIFICAOUV	14
<b>6. Conclusão</b>	<b>15</b>



# 1. Apresentação

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas. Seu principal objetivo é garantir a transparência da atuação dos órgãos e entidades públicas, promovendo a participação social, o controle institucional e a eficiência na gestão pública. A LAI estabelece diretrizes claras para a divulgação de dados e documentos, tanto de forma ativa quanto mediante solicitação dos cidadãos (forma passiva).

Com o objetivo de viabilizar a aplicação prática da LAI no âmbito da Administração Pública Federal, foi editado o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta os dispositivos da Lei e disciplina os mecanismos e prazos para o fornecimento de informações, a tramitação de pedidos e os recursos administrativos cabíveis, detalhando os procedimentos para o atendimento ao cidadão.

Ainda, por meio do Decreto nº 11.529 de 16, de maio de 2023, que instituiu o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI) e a Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, foi concedido ao titular da Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) dos ministérios a competência para exercer as atribuições de monitorar o cumprimento das normas de transparência e acesso à informação.

Os órgãos públicos, em conformidade com a **Lei de Acesso à Informação em seu Art. 30 e com o Decreto 7.724/2012, em seu artigo 45**, devem elaborar e divulgar anualmente um relatório detalhado sobre a gestão das solicitações de acesso à informação, contendo dados estatísticos dos pedidos recebidos, atendidos e indeferidos. No caso do Ministério das Comunicações, esse relatório tem o objetivo de demonstrar, de forma clara e transparente, as ações realizadas para cumprir a Lei de Acesso à Informação, reforçando seu compromisso com a ética, a boa governança e a cidadania por meio do acesso pleno à informação.

**Todos os dados informados neste relatório referem-se ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024.**

## 2. Transparência Ativa

A Lei de Acesso à Informação (LAI) determina que os órgãos e entidades da administração pública divulguem, de forma proativa, informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou sob sua guarda, em locais de fácil acesso ao público, independentemente de solicitação prévia. Em seu artigo 8º, a legislação define um conjunto mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, estar disponíveis nos portais institucionais na internet, concentradas no menu principal identificado como "Acesso à Informação".

Conforme orientações do Guia de Transparência Ativa (GTA), publicado pela Controladoria-Geral da União (CGU), a padronização das páginas eletrônicas busca oferecer ao cidadão uma estrutura organizada e acessível, que facilite a navegação e permita localizar rapidamente os dados desejados, além de otimizar a busca por ferramentas automatizadas.

Ressalta-se ainda que a divulgação espontânea de informações é uma diretriz expressa no artigo 3º, inciso II, da LAI, representando uma prática vantajosa para a Administração Pública, pois contribui para a redução de solicitações por meio dos canais de transparência passiva, diminuindo, assim, o esforço e os custos associados ao atendimento e à gestão desses pedidos.

### 2.1 Índice geral do cumprimento das obrigações



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM - Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba transparência ativa, extraído em 07/05/2025.

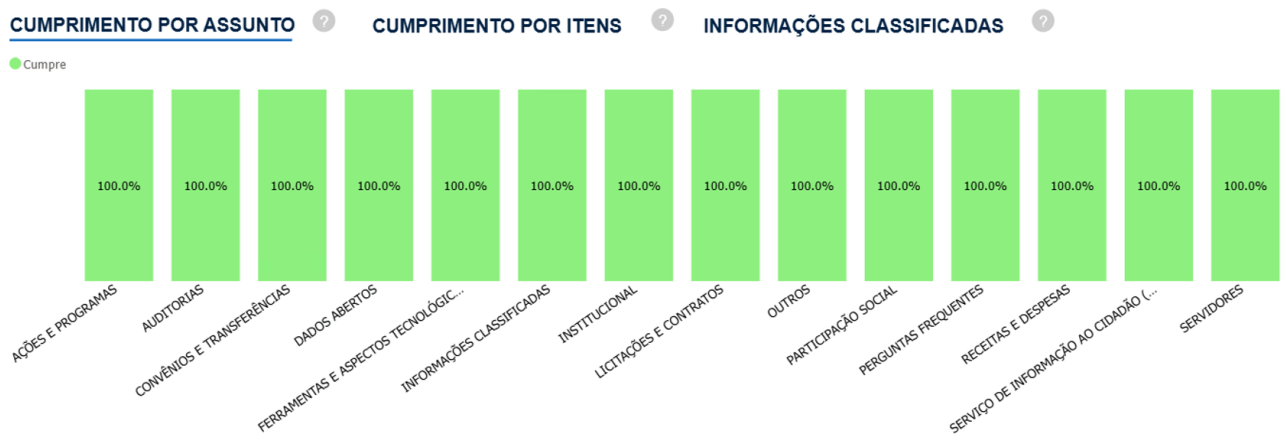
O Ministério das Comunicações cumpre **100% dos itens de transparência ativa avaliados pela CGU**, conforme orientações do Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal.

### 2.2 Índice geral do cumprimento das obrigações

O Ministério das Comunicações cumpre integralmente as diretrizes estabelecidas pelo Guia de Transparência Ativa (GTA), disponibilizando em seu portal institucional todas as informações exigidas, devidamente organizadas por assunto, conforme preconizado, de modo a facilitar a compreensão e o acesso por parte dos cidadãos.

A estrutura das publicações segue o padrão estabelecido pela Controladoria-Geral da União, assegurando clareza, acessibilidade e transparência à sociedade.

A conformidade com os itens obrigatórios pode ser verificada na imagem apresentada a seguir.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba transparência ativa, extraído em 07/05/2025.

### 3. Transparência Passiva

Transparência passiva é o mecanismo pelo qual os órgãos e entidades da administração pública disponibilizam informações públicas em resposta a solicitações feitas por qualquer cidadão, sem a necessidade de justificar o pedido. Prevista na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011(LAI), e regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, essa modalidade assegura o direito de acesso à informação mediante requerimento formal, com prazos definidos para resposta e possibilidade de recurso em caso de negativa ou omissão, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação e Ouvidoria – Fala.BR.

O objetivo da transparência passiva é garantir que o cidadão possa obter dados que não estejam disponíveis de forma espontânea (transparência ativa), promovendo o controle social, a participação democrática e a accountability. Os órgãos públicos são obrigados a fornecer as informações solicitadas, salvo nos casos de sigilo legalmente previsto, assegurando, assim, o cumprimento do princípio da publicidade e o respeito ao direito fundamental de acesso à informação.

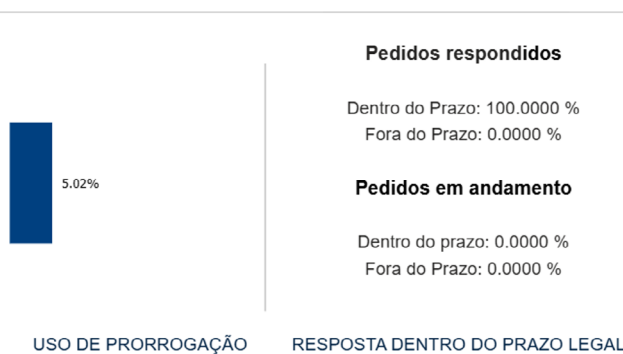
#### 3.1. Pedidos de Acesso à Informação

O MCom recebeu em 2024, 319 pedidos de acesso à informação, com 100% deles respondidos aos solicitantes dentro do prazo legal.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba visão geral, extraído em 07/05/2025.

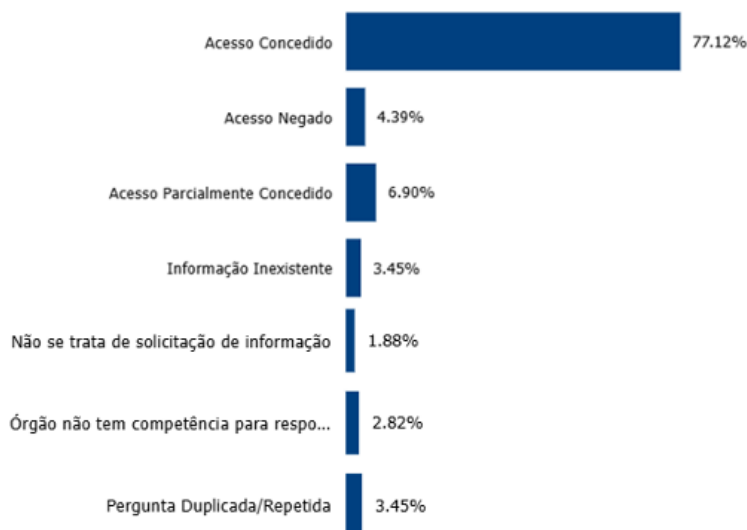
#### CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba pedidos, extraído em 07/05/2025.

O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos pedidos de acesso à informação registrados no período, destacando que a maioria das solicitações foi atendida com o fornecimento integral das informações requeridas.

#### TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS ?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba visão geral, extraído em 07/05/2025.

### 3.2. Tempo Médio de Resposta

O Ministério das Comunicações apresentou um **tempo médio de 14,93 dias<sup>1</sup>** para responder aos pedidos de acesso à informação, demonstrando elevado grau de agilidade no atendimento ao cidadão. De acordo com a legislação vigente, o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa devidamente fundamentada.

Ressalta-se que a **prorrogação desse prazo foi utilizada em apenas 5,02%** das solicitações recebidas, conforme ilustrado na imagem de 'Cumprimento de Prazo' mostrada no tópico anterior, o que reforça o comprometimento do órgão com a celeridade e a eficiência no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

#### VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

**319**

RANKING ?

**72° / 321**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

**14.93**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

**193° / 321**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba visão geral, extraído em 07/05/2025.

<sup>1</sup>Nota: Há divergência do dado em relação ao Relatório de Gestão de 2024 do Ministério das Comunicações, decorrente da adoção de critérios metodológicos distintos, sendo o critério utilizado neste relatório aquele que passará a ser adotado como referência nos próximos relatórios.



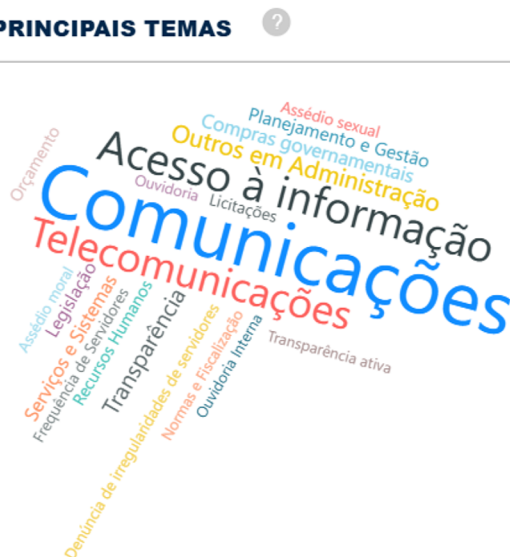
### 3.3. Principais assuntos

A imagem a seguir apresenta uma nuvem de palavras que representa os principais temas abordados nos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Ministério das Comunicações. Os termos com maior destaque visual indicam os **assuntos mais recorrentes** nas solicitações realizadas pelos cidadãos, como **“Comunicações”**, **“Acesso à informação”** e **“Telecomunicações”**.

Ressalta-se que o tema “Comunicações” compreende diversos subassuntos relacionados à radiodifusão e questões ligadas a outorgas de emissoras de rádio e TV. Já o tema “Telecomunicações” abrange tópicos como Internet, tecnologia 5G e ações voltadas à inclusão digital.

Essa representação gráfica permite identificar de forma intuitiva as áreas de maior interesse público e contribui para o aprimoramento das estratégias de transparência ativa, orientando o órgão quanto aos conteúdos que devem ser priorizados na disponibilização espontânea de informações.

#### PRINCIPAIS TEMAS



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba pedidos, extraído em 07/05/2025.

### 3.4. Índice de Satisfação do Usuário

O gráfico a seguir apresenta os resultados da **Pesquisa de Satisfação do Usuário**, instrumento disponibilizado ao solicitante após o recebimento da resposta ao seu pedido de acesso à informação pela Plataforma Fala.BR. Ressalta-se que o preenchimento da pesquisa é facultativo e que as perguntas apresentadas podem variar conforme o tipo de resposta fornecida. Os avaliadores classificam sua percepção em uma escala de 1 a 5, sendo 1 não atendeu e 5 atendeu plenamente.

No período analisado, foram registradas 20 respostas, **com média de 4,30 na pergunta “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”** e **4,45 na questão “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”**, o que demonstra um alto índice de satisfação, por parte dos usuários que avaliaram, com relação ao atendimento prestado pelo Ministério das Comunicações.

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO <sup>?</sup>

All

### TOTAL DE RESPOSTAS: 20

A resposta fornecida atendeu  
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de  
fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba visão geral, extraído em 07/05/2025.

### 3.5. Recursos

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, asseguram ao cidadão o direito de apresentar recurso administrativo quando não obtiver resposta satisfatória ao seu pedido de acesso à informação ou diante de negativa de fornecimento dos dados solicitados.

O solicitante poderá recorrer em **primeira instância à autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão**, no prazo de **dez dias**, contados a partir da ciência da negativa. Caso o recurso também seja indeferido, há possibilidade de **nova instância recursal, para a autoridade máxima do órgão**.

Em **terceira instância** é possível um recurso à **Controladoria-Geral da União (CGU)**, e em **quarta instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**. Esses mecanismos fortalecem a transparência e o controle social, garantindo ampla defesa do direito de acesso à informação.

No ano de 2024, em conformidade com os dispositivos legais, o Ministério das Comunicações analisou um total de **42 recursos interpostos por solicitantes**.

Desses, **29 casos, correspondentes a 69,0%**, foram solucionados na **primeira instância recursal**, com decisão proferida pela autoridade imediatamente superior àquela que emitiu a resposta inicial.

Outros **9 recursos (21,4%)** foram atendidos em **segunda instância, por decisão da autoridade máxima do órgão**. Apenas **3 recursos (7,1%)** foram apreciados em **terceira instância, por meio da atuação da Controladoria-Geral da União (CGU)**, instância revisora final no âmbito da administração pública federal, e **1 recurso (2,4%)** foi reanalisado pela **Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**.

## TOTAL DE RECURSOS <sup>?</sup>



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba visão geral, extraído em 07/05/2025.

No que se refere ao **tempo médio de resposta dos recursos de primeira instância**, cuja análise cabe à autoridade imediatamente superior àquela responsável pela resposta inicial, constatou-se que, em 2024, o tempo médio para conclusão foi de aproximadamente **6,03 dias**.

## RECURSOS <sup>?</sup>

TOTAL DE RECURSOS <sup>?</sup>

**29**

RANKING <sup>?</sup>

**69° / 321**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA <sup>?</sup>

ÓRGÃO	CGU	CMRI
6,03 dias	0 dias	0 dias

## RECURSOS RECEBIDOS <sup>?</sup>

Instância: Primeira Instância <sup>?</sup>



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba recurso, seleção do item primeira instância, extraído em 07/05/2025.

No que se refere ao tempo médio de resposta dos **recursos de segunda instância**, cuja análise cabe à autoridade máxima do órgão, observa-se que o tempo médio foi de **5,89 dias**<sup>2</sup>.

## RECURSOS <sup>?</sup>

TOTAL DE RECURSOS <sup>?</sup>

**9**

RANKING <sup>?</sup>

**69° / 321**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA <sup>?</sup>

ÓRGÃO	CGU	CMRI
5,89 dias	0 dias	0 dias

## RECURSOS RECEBIDOS <sup>?</sup>

Instância: Segunda Instância <sup>?</sup>



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba recurso, seleção do item segunda instância, extraído em 07/05/2025.

Os prazos legais são contados em dias corridos, entretanto a Plataforma Fala.BR calcula o prazo final para que o último dia do prazo seja sempre um dia útil, o que pode gerar uma extensão do prazo final de resposta.

<sup>2</sup> Nota: Há divergência do dado em relação ao Relatório de Gestão de 2024 do Ministério das Comunicações, decorrente da adoção de critérios metodológicos distintos, sendo o critério utilizado neste relatório aquele que passará a ser adotado como referência nos próximos relatórios.

### 3.6. Omissões

As omissões correspondem ao número de solicitações — sejam pedidos ou recursos — que permanecem sem resposta após o vencimento do prazo legal. No entanto, verifica-se que o Ministério das Comunicações não apresentou registros de omissão nesse aspecto, o que evidencia o empenho do órgão em atender integralmente às demandas de acesso à informação, reafirmando seu compromisso com a transparência e a observância da legislação vigente.

#### OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES <sup>?</sup>

0

RANKING <sup>?</sup>

321 / 321

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ  
CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

198



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, filtro MCOM – Ministério das Comunicações, período de 01/01/2024 a 31/12/2024, aba omissões, extraído em 07/05/2025.

## 4. Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) é um documento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. A publicação contém o planejamento de todas as ações da Pasta que visam a abertura e a sustentação de dados abertos. Trata-se de um instrumento de transparência e de acesso do cidadão às ações e planejamentos da Administração Federal.

No MCom, o plano vigente em 2024, relativo ao biênio de março de 2023 a março de 2025, está alinhado estrategicamente ao Plano Plurianual, ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, às diretrizes para o Planejamento Estratégico, à Política de Governança, ao Programa de Governança em Privacidade e aos direcionamentos da Controladoria-Geral da União. Para 2024, estava prevista a abertura das 4 (quatro) bases de dados seguintes:

Base de dados	Área responsável	Abr/24	Jul/24	Set/24	Dez/24	Mar/25
Documentos SRD – Sistema de Controle de Radiodifusão	SECOE					
Documentos de outorga dos canais de radiodifusão (SCR)	SECOE					
Documentos de aprovação de locais e instalações dos canais de radiodifusão (SCR)	SECOE					
Histórico de documentos de canais de radiodifusão (SCR)	SECOE					
Estações de radiodifusão – SRD	SECOE					

Fonte: 2º Relatório de Monitoramento do PDA 2023-2025 – Ministério das Comunicações.

As bases “Documentos SRD”, “Documentos de outorga dos canais de radiodifusão (SCR)” e “Histórico de documentos de canais de radiodifusão (SCR)” foram publicadas conforme o cronograma. No que se refere à base de setembro de 2024 - “Documentos de aprovação de locais e instalações dos canais de radiodifusão (SCR)”, esta não foi publicada em virtude de sua descontinuidade. A justificativa técnica apresentada é que, desde 2020, em decorrência de alterações na legislação, deixou de existir o ato formal de aprovação de locais, o que tornou o referido dado irrelevante para fins de registro das estações.

Destaca-se, contudo, a situação específica da base “Documentos SRD”. Desde a recriação do Ministério das Comunicações, decorrente da cisão do antigo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), a Pasta tem envidado esforços para sua reestruturação institucional. Dentre as ações prioritárias, está a migração de sistemas para o ambiente próprio do Ministério, a fim de garantir autonomia na gestão de seus dados, contudo, trata-se de um processo complexo e ainda em andamento. Alguns dados pertinentes às áreas do MCom ainda estão sob a gerência, por exemplo, da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel.

Embora a base “Documentos SRD” tenha sido aberta dentro do prazo previsto, não foi possível realizar sua dicionarização, uma vez que as tratativas com a Anatel, detentora da gestão do banco de dados, não resultaram em sucesso. É importante destacar que a dicionarização — ou seja, a descrição das variáveis e seus comportamentos no banco — só pode ser realizada por quem possui pleno conhecimento técnico da estrutura da base e no caso do sistema SRD, o MCom é responsável apenas pela alimentação com dados de outorgas, enquanto a gestão técnica da base permanece sob responsabilidade da Anatel.

Em contrapartida, destaca-se a situação da base “Estações de RADCOM”, cujos dados também são alimentados pelo MCom no SRD, mas cujo dicionário foi elaborado e fornecido pela Anatel.

Diante do exposto, depreende-se que a abertura de dados foi executada conforme diretrizes da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto N°. 8.777/2016, e do Manual de Catalogação do Portal Brasileiro de Dados Abertos. Todas as bases com abertura prevista para 2024 no PDA-MCom (2023-2025) foram catalogadas no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br>), conforme o Art. 4º da Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da INDA.

## 5. Informações relevantes

### 5.1. Portaria MCOM nº 14.367, de 29 de agosto de 2024

No ano de 2024 foi implementada a Portaria MCOM nº 14.367, de 29 de agosto de 2024, que **regulamenta os procedimentos relativos à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) no âmbito do Ministério das Comunicações**, estabelecendo diretrizes claras para o recebimento, tratamento e resposta aos pedidos de informação por parte da sociedade.

A norma define as responsabilidades do Serviço de Informação ao Cidadão, das unidades administrativas, dos pontos focais, das áreas técnicas e da Autoridade de Monitoramento, garantindo o cumprimento dos prazos legais, a padronização das respostas e a linguagem cidadã, além de prever instrumentos de controle e instâncias

de recurso.

A norma também disciplina as obrigações relacionadas à transparência ativa, ou seja, a divulgação proativa de informações de interesse público no portal do governo federal. Estabelece que a Ouvidoria é responsável por monitorar, cobrar atualizações e reportar à Autoridade de Monitoramento eventuais descumprimentos por parte das unidades administrativas. Dessa forma, o MCom reforça seu compromisso com a transparência, o acesso à informação e o controle social sobre a administração pública.

## 5.. QualiLAI

No âmbito do Projeto QualiLAI a Secretaria Nacional de Acesso à Informação (SNAI) da Controladoria-Geral da União (CGU), encaminhou para conhecimento e apreciação o Relatório Preliminar do ciclo QualiLAI 2023/2024 do Ministério das Comunicações.

Com base no relatório QualiLAI 2023/2024 elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), a avaliação qualitativa realizada no Ministério das Comunicações (MCOM) teve como objetivo verificar a conformidade dos procedimentos adotados para atendimento aos pedidos de acesso à informação, conforme os preceitos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012. A CGU analisou o desempenho do MCOM quanto à clareza, legalidade e consistência das respostas fornecidas, bem como a observância de prazos, o correto preenchimento dos campos na plataforma Fala.BR e a adequada classificação das solicitações.

O relatório apontou que o Ministério apresentou um bom desempenho em diversos critérios, como a clareza e objetividade das respostas, a correta indicação das autoridades responsáveis nos recursos e a utilização apropriada dos campos de resposta. Foram destacadas boas práticas, como o envio de respostas completas nos campos indicados, a inclusão de orientações sobre o direito de recurso e a comunicação eficaz com os cidadãos. No entanto, também foram observadas oportunidades de melhoria por parte do Órgão.

Considerando as recomendações de melhoria apresentadas pela Controladoria-Geral da União, o Ministério das Comunicações elaborou o **Manual de Orientações para o Preenchimento Correto do Formulário de Pedido de Acesso à Informação (LAI)**, com o objetivo de padronizar e qualificar as respostas fornecidas aos cidadãos, o qual teve ampla divulgação interna.

### 5.3. QualificaOUV

Além disso, o órgão utiliza o **QualificaOUV, Programa para Capacitação Permanente em Ouvidoria, Transparência Ativa e Acesso à Informação** como instrumento de capacitação e disseminação de informações relevantes, fortalecendo a atuação dos servidores envolvidos nos processos de transparência e atendimento às demandas da sociedade.

O programa foi implementado em 19 de abril, conforme Art. 22, V, da Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024 e é dirigido ao público interno e à equipe da Ouvidoria.

No âmbito do programa foi criado um chat permanente, no Microsoft Teams, com todos os pontos focais das áreas finalísticas que respondem às manifestações de Acesso à Informação. O chat tem como objetivo ser um canal para responder às consultas dos pontos focais com máxima agilidade, além de servir como um repositório

para conteúdos pertinentes às manifestações de ouvidoria e acesso à informação, seus procedimentos, normas internas e externas, avisos gerais, dentre outros.

## **6. Conclusão**

O presente relatório reflete o comprometimento do Ministério das Comunicações com os princípios da transparência, publicidade e acesso à informação, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. As ações descritas ao longo do documento demonstram a atuação diligente do órgão na promoção da transparência ativa e no atendimento eficiente às solicitações de informação apresentadas por meio da Plataforma Fala.BR.

A avaliação positiva da Controladoria-Geral da União e os indicadores de satisfação dos usuários demonstram a qualidade do serviço prestado pelo Ministério das Comunicações, que vem avançando de forma consistente na promoção da transparência institucional. Os dados evidenciam o compromisso do órgão com o acesso pleno à informação como ferramenta de cidadania, controle social e eficiência administrativa, reafirmando sua atuação pautada na integridade, responsabilidade e governança para fortalecer a gestão pública e a confiança da sociedade.

MINISTÉRIO DAS  
COMUNICAÇÕES



gov.br/**mcom**

         mincomunicacoes