



OUVIDORIA **RELATÓRIO DE** **GESTÃO 2025**

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Frederico de Siqueira Filho
Ministro das Comunicações

Sônia Faustino Mendes
Secretária-Executiva

José Aloísio Vieira
Secretário-Executivo Adjunto

Wilson Diniz Wellisch
Secretário de Radiodifusão

Hermano Barros Tercius
Secretário de Telecomunicações

Bruno Dantas Faria Affonso
Ouvidor

Mariana Lopes de Oliveira
Coordenadora de Serviços da Ouvidoria

Equipe da Ouvidoria

Cristiana Martins de Azevedo

Jean Carlos Silva de Andrade

Larissa Fragoso Rabelo Magalhães

Pedro Gentil Jacobina

Rayane Luciana da Silva

Thamires Silva de Barros

ASCOM/MCOM Diagramação

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. FORÇA DE TRABALHO	4
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2025	5
3.2. Prazo médio de atendimento de demandas	8
3.3. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações	9
4. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	10
4.1. Resposta para Manifestações de Ouvidoria recorrentes	10
5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS	11
5.1. Ouvidoria da Mulher	11
5.2. Resolução Pacífica de Conflitos	11
5.3. Participação no Seminário Nacional de Ouvidoria	12
5.4. Conselho Direito da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)	12
5.5. Grupo de Trabalho de Denúncias da Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV)	13
5.6. Campanha contra assédio e discriminação	13
5.7. Carta de Serviços	14
5.8. Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos (FNOP)	14
5.9. Ouvidoria Ativa	14
6. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	15
7. CARTA DE SERVIÇOS	16
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão de 2025 da Ouvidoria do Ministério das Comunicações é apresentado em conformidade com o disposto no artigo 14, inciso II, e no artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A elaboração deste relatório também observa as disposições previstas no artigo 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que disciplina a atuação das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo federal e prevê a elaboração de relatório anual contendo a consolidação das informações relativas às manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas no período.

Nesse contexto, o relatório apresenta a consolidação das manifestações registradas no âmbito do Ministério das Comunicações durante o ano de 2025, bem como informações relativas ao tratamento das demandas encaminhadas pelos cidadãos por meio da plataforma Fala.BR.

Este Relatório tem como destinatários o Ministro de Estado das Comunicações e a sociedade, sendo disponibilizado no sítio eletrônico do Ministério para acesso público irrestrito, em observância aos princípios da transparência, da publicidade e do controle social.

Todos os dados apresentados neste relatório referem-se ao período compreendido entre 1º de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025.

2. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações é a unidade responsável por atuar como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública no âmbito da Pasta, recebendo, analisando e encaminhando manifestações relacionadas às áreas de atuação do Ministério.

Em conformidade com o Decreto nº 11.335/2023, alterado pelo

Decreto nº 11.393/2023, a Ouvidoria constitui órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado das Comunicações contando com dois servidores efetivos (Ouvidor e Coordenadora de Serviços), um servidor temporário e cinco colaboradores terceirizados, que atuaram no apoio às atividades de análise, tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha papel relevante no fortalecimento da participação social e na promoção da melhoria contínua dos serviços públicos, atuando como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública.

O objetivo principal é receber, analisar e encaminhar manifestações da sociedade, como solicitações, reclamações, denúncias, comunicações de irregularidades (comunicações), sugestões e elogios, a análise das manifestações recebidas permitem identificar demandas recorrentes, oportunidades de aprimoramento institucional e subsídios para o aperfeiçoamento das políticas públicas e dos serviços prestados pelo Ministério.

As manifestações de ouvidoria são recebidas e tratadas por meio da plataforma Fala.BR, sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União para o registro e acompanhamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo federal, atendendo a previsão da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. Eventuais manifestações recebidas por outros meios, como e-mail institucional ou por meio do protocolo do Ministério, são registradas pela Ouvidoria na plataforma Fala.BR para fins de controle, tratamento e acompanhamento das demandas.

3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2025

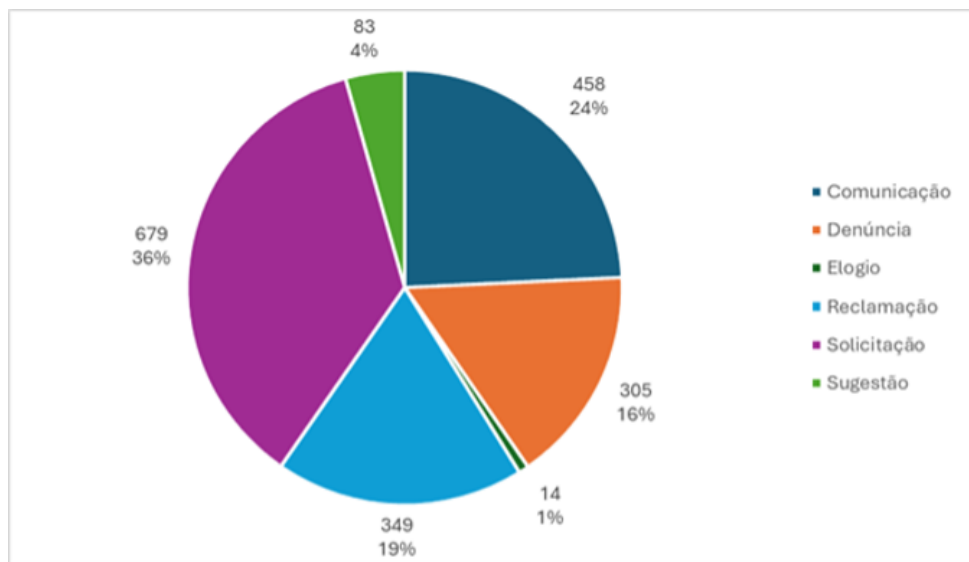
No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações recebeu e deu encaminhamento a

1.888 manifestações, classificadas como: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

A tabela e o gráfico a seguir mostram a porcentagem das manifestações recebidas separadas por tipo.

Tipo	Quantidade	%
Comunicação	458	24,26
Denúncia	305	16,15
Elogio	14	0,74
Reclamação	349	18,49
Solicitação	679	35,96
Sugestão	83	4,4
Total	1.888	100

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu

Ao receber as manifestações, a Ouvidoria realiza uma triagem inicial com o objetivo de verificar, entre outros aspectos, a competência do Ministério das Comunicações para o tratamento da demanda. Quando constatada a ausência de competência do órgão e sendo possível identificar a instituição responsável pelo assunto, a manifestação é encaminhada ao órgão competente por meio da plataforma Fala.BR.

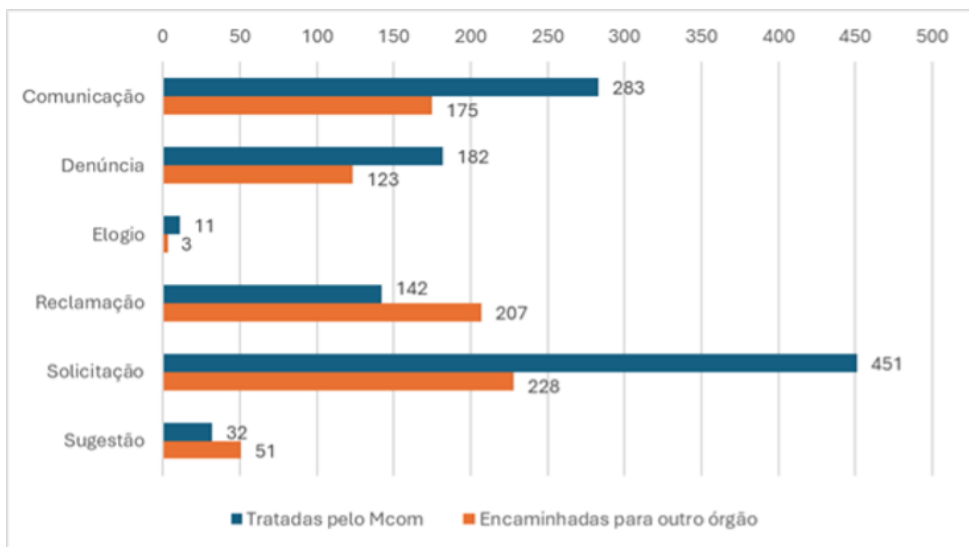
Importante mencionar que os encaminhamentos são em quase sua totalidade para as entidades vinculadas ao Ministério, quais sejam, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (CORREIOS), Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e Telecomunicações Brasileiras S.A (TELEBRAS), sendo um resultado esperado diante da dificuldade para o usuário da política pública identificar competências específicas no campo da radiodifusão e telecomunicações.

Nos casos em que o órgão ou entidade competente não esteja integrado à plataforma, o demandante é informado acerca da impossibilidade de tratamento da manifestação pelo Ministério das Comunicações, sendo indicada, sempre que possível, a instituição que poderá tratar do assunto.

A seguir, são apresentados os quantitativos de manifestações recebidas no período, com destaque para aquelas tratadas no âmbito do próprio Ministério das Comunicações, compreendendo as manifestações respondidas ou arquivadas, e para aquelas encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em razão da competência para adoção das providências cabíveis.

Tipo	Tratadas pelo Mcom	Encaminhadas para outro órgão	Quantidade
Comunicação	283	175	458
Denúncia	182	123	305
Elogio	11	3	14
Reclamação	142	207	349
Solicitação	451	228	679
Sugestão	32	51	83
Total	1.101	787	1.888

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu

3.2. Prazo médio de atendimento de demandas

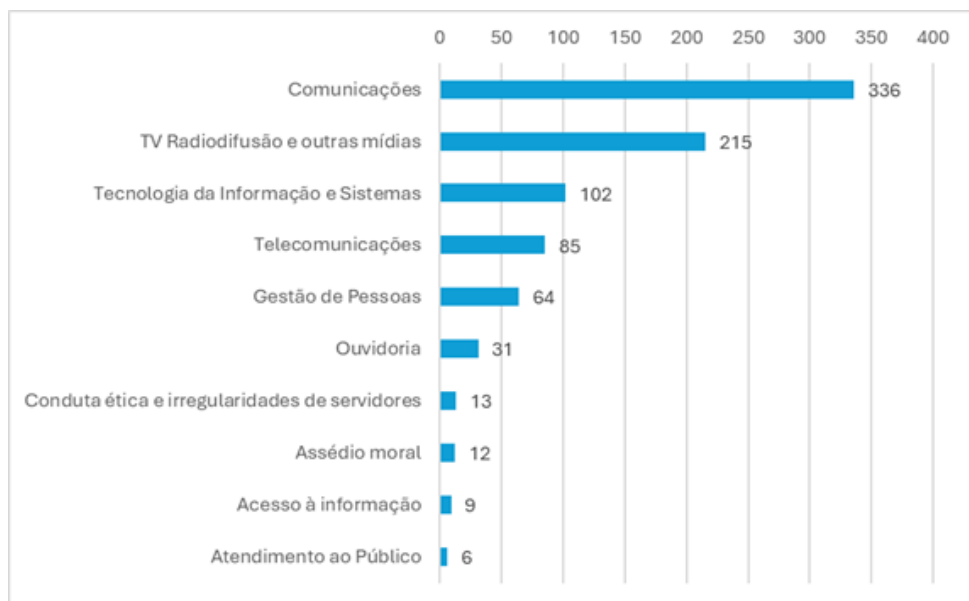
Durante o ano de 2025, o Ministério das Comunicações registrou prazo médio de resposta de 17,0 dias às manifestações de ouvidoria. O prazo legal para resposta é de até 30 dias, prorrogável por igual período, conforme previsto no artigo 11, §1º, da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações são recebidas pela Ouvidoria, que realiza a análise inicial e encaminha a demanda à área técnica competente para elaboração da resposta. Após a manifestação da área responsável, a resposta é devolvida à Ouvidoria, que procede ao envio ao cidadão por meio da plataforma Fala.BR.

Destaque-se que todas as manifestações de ouvidoria no exercício ora relatado foram atendidas no prazo legal.

3.3. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações

Os assuntos com maior incidência nas manifestações recebidas pelo Ministério das Comunicações em 2025 estão apresentados no gráfico a seguir.



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR e Painel Resolveu

Em 2025, a Controladoria-Geral da União promoveu uma reformulação na classificação de assuntos utilizada na plataforma Fala.BR, com a atualização de algumas categorias, a exclusão de

determinados assuntos e a inclusão de novos. Nesse contexto, o assunto anteriormente denominado “Comunicações”, que abrangia subassuntos relacionados à radiodifusão, como Denúncia de irregularidades relativas à rádio e TV e Assuntos relacionados a outorgas de Rádios e TVs, foi substituído pela categoria “TV, Radiodifusão e outras mídias”. Em razão dessa alteração, ambos os assuntos ainda aparecem entre os mais demandados no período analisado, embora tratem essencialmente de temas relacionados à radiodifusão. Por sua vez, o assunto “Telecomunicações” permanece contemplando subassuntos relacionados à Internet, 5G e Inclusão digital.

4. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

4.1. Resposta para Manifestações de Ouvidoria recorrentes

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações realizou análise gerencial que identificou o recebimento recorrente de manifestações com conteúdo idêntico relacionadas ao processo seletivo conduzido pelos Correios. A elevada quantidade dessas demandas passou a consumir parcela significativa da carga de trabalho da equipe, em razão da necessidade de análise e encaminhamento individual de cada manifestação.

Com o objetivo de aprimorar a eficiência dos processos internos e assegurar respostas mais ágeis aos demandantes, foi instituída resposta padrão para situações com esse perfil. A medida foi formalizada pela Ordem de Serviço nº 05/2025, que estabelece o Termo de Análise Prévia Referencial para o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade relacionadas a matérias de competência da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, definindo protocolo específico para esses casos.

5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

5.1. Ouvidoria da Mulher

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações instituiu, em novembro de 2024, o serviço de Ouvidoria da Mulher com o objetivo de promover um ambiente institucional seguro, inclusivo e livre de assédio, discriminação e violência. A iniciativa não constitui uma unidade separada de ouvidoria, mas um protocolo especializado de atendimento a mulheres vítimas de assédio moral, sexual e discriminação no ambiente ministerial.

Ao longo do ano de 2025 a Ouvidoria da Mulher realizou diversos atendimentos o que demonstrou a aderência do público interno e a efetividade do canal. Ainda, esses atendimentos tiveram resoluções satisfatórias, refletindo a importância que a alta gestão do Ministério deu ao serviço implementado.

O serviço segue as diretrizes do Decreto nº 12.122/2024, da Portaria MGI nº 6.719/2024 e de normativos da Controladoria-Geral da União, como a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e o Guia Lilás. Sua regulamentação interna foi estabelecida pela Ordem de Serviço nº 02 de 2025, que define princípios como empatia, escuta ativa, atendimento humanizado, confidencialidade e proteção à identidade das usuárias, além de premissas para atuação e demais informações pertinentes ao serviço.

5.2. Resolução Pacífica de Conflitos

Após um caso prático bem-sucedido em que foi aplicado o instituto da Resolução Pacífica de Conflitos, a Ouvidoria editou a Ordem de Serviço nº 4 de 2025, que regulamenta a aplicação desse instrumento no âmbito da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

O normativo estabelece os objetivos e fundamentos da Resolução Pacífica de Conflitos, bem como diretrizes para mapeamento e capacitação. Também define os requisitos para sua aplicação, as atribuições do condutor do procedimento e orientações relacionadas à mediação e à qualificação técnica.

5.3. Participação no Seminário Nacional de Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações participou do Seminário Nacional de Ouvidoria, promovido pela Controladoria-Geral da União, em junho de 2025, com duas apresentações.

A primeira foi conduzida pelo Ouvidor Bruno Affonso e abordou o tratamento de denúncias no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV). A segunda foi apresentada pela Coordenadora de Serviços, Mariana Oliveira, e tratou do fluxo de Resolução Pacífica de Conflitos adotado pelo Ministério, a partir de um caso prático de sucesso na aplicação desse instrumento.

As apresentações tiveram ampla repercussão e geraram posteriores consultas de outros órgãos interessados nos fluxos de trabalho desenvolvidos pela Ouvidoria do Ministério.

5.4. Conselho Direto da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações foi eleita para compor o Conselho Diretor da Rede Nacional de Ouvidorias, com mandato de quatro anos. A participação no colegiado tem como objetivo contribuir para o fortalecimento da participação social, bem como acompanhar e monitorar as ações desenvolvidas no âmbito da rede.

Desde então, a Ouvidoria do MCom tem atuado de forma proativa nas atividades do Conselho, participando das discussões estratégicas, colaborando na construção de iniciativas voltadas ao aprimoramento do sistema de ouvidorias públicas e contribuindo para o intercâmbio de boas práticas entre os órgãos integrantes da rede.

A atuação busca fortalecer o papel das ouvidorias como instrumentos de diálogo entre a administração pública e a sociedade, além de promover maior transparência, escuta qualificada e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

5.5. Grupo de Trabalho de Denúncias da Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV)

Além de sua atuação no Conselho Diretor, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações passou a integrar a coordenação do Grupo de Trabalho de Denúncias da Rede Nacional de Ouvidorias. Esse espaço reúne representantes de diferentes órgãos com a finalidade de debater desafios, compartilhar experiências e aprimorar os procedimentos relacionados ao recebimento, análise e encaminhamento de denúncias no âmbito das ouvidorias públicas.

Nesse contexto, a Ouvidoria do MCom contribui para a organização das atividades do grupo, para a construção de orientações e para o desenvolvimento de iniciativas que buscam qualificar o tratamento das denúncias e fortalecer a atuação das ouvidorias como instrumentos de promoção da integridade, da transparência e do controle social na administração pública.

5.6. Campanha contra assédio e discriminação

Em julho de 2025, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações, por meio do serviço de Ouvidoria da Mulher, iniciou uma campanha interna de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação no ambiente da Administração Pública.

A iniciativa teve como objetivo sensibilizar e informar os servidores sobre formas de prevenir e enfrentar essas situações no ambiente de trabalho. Para isso, foram divulgadas publicações semanais com cards informativos que abordaram temas como assédio moral, assédio sexual, discriminação no trabalho e orientações sobre como agir diante dessas ocorrências.

A campanha teve boa receptividade entre os servidores, gerando manifestações positivas e elogios direcionados à Ouvidoria pela iniciativa.

5.7. Carta de Serviços

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria esteve envolvida nos trabalhos de revisão e atualização da Carta de Serviços do Ministério das Comunicações, atuando na coordenação dessas atividades. Foram realizadas reuniões com as unidades do órgão para revisar os serviços apresentados no documento disponível no sítio oficial do Ministério, o que resultou na atualização das informações prestadas aos usuários.

Como resultado desse processo, foi editada a Portaria MCom nº 20.690, de 2 de dezembro de 2025, que dispõe sobre as orientações relativas à elaboração, revisão, atualização, avaliação e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Ministério das Comunicações.

5.8. Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos (FNOP)

Integrante do Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos (FNOP), a Ouvidoria do Ministério das Comunicações organizou, em 8 de dezembro de 2025, o evento I Diálogos FNOP – Ouvir, Agir e Transformar, realizado no auditório do Ministério, em Brasília.

O encontro reuniu especialistas e profissionais da área de ouvidoria para debater temas relacionados à escuta institucional, participação social e aprimoramento dos serviços públicos. O evento contou com a participação de palestrantes reconhecidos e registrou boa adesão do público.

5.9. Ouvidoria Ativa

No final do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do Ministério das

Comunicações iniciou tratativas com o Gabinete do Ministro com o objetivo de viabilizar a implementação do serviço de Ouvidoria Ativa, conforme previsto na Portaria MCom nº 14.562/2024 que disciplina a atuação da unidade. A iniciativa busca ampliar os canais de escuta e fortalecer a aproximação entre o Ministério e a sociedade.

Como encaminhamento dessas tratativas, foi acordada a participação da Ouvidoria em eventos institucionais que contam com a presença do Ministro, possibilitando a realização de ações de escuta direta e a coleta de manifestações dos cidadãos. A proposta é que, nesses espaços, a Ouvidoria possa orientar o público sobre os canais de atendimento e registrar demandas, contribuindo para o aprimoramento das políticas e dos serviços prestados pelo Ministério.

6. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A avaliação continuada dos serviços públicos é um instrumento importante para aprimorar a gestão pública, promovendo transparência, eficiência e melhoria na prestação de serviços à população. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estabelece diretrizes para que órgãos federais adotem mecanismos de monitoramento contínuo, alinhando suas atividades às demandas da sociedade e à legislação.

A norma incentiva o uso de dados e práticas de governança para fortalecer a qualidade das políticas públicas e promover aprendizado organizacional, permitindo identificar falhas e aperfeiçoar os serviços. Entretanto, para que a avaliação seja realizada de forma adequada, é necessário que a Carta de Serviços do órgão esteja atualizada. Como essa atualização ocorreu apenas no final de 2025, a implementação da avaliação continuada está prevista para 2026, garantindo que o processo se baseie em informações atualizadas sobre os serviços prestados.

7. CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços, prevista na Portaria Normativa CGU nº 116, é um instrumento que descreve de forma clara e acessível os serviços prestados pelos órgãos públicos à sociedade. O documento tem como objetivo garantir transparência, apresentando informações como os serviços disponíveis, prazos de execução, critérios de qualidade, responsabilidades dos prestadores e formas de acesso pelos cidadãos.

Além de sua função informativa, a Carta de Serviços também atua como ferramenta de governança, ao fortalecer a transparência na gestão pública e permitir que a sociedade conheça melhor os serviços oferecidos e possa cobrar sua adequada prestação. Para cumprir esse papel, o documento deve ser atualizado periodicamente, refletindo eventuais mudanças nos serviços e assegurando que as informações disponibilizadas estejam corretas e atualizadas.

Nesse contexto, ao longo de 2025, a Ouvidoria coordenou os trabalhos de revisão e atualização da Carta de Serviços do Ministério das Comunicações, promovendo reuniões com as unidades responsáveis para revisar os serviços divulgados no site institucional e atualizar as informações destinadas aos usuários. Como resultado desse processo, foi publicada a Portaria MCom nº 20.690, que estabelece orientações para elaboração, revisão, atualização, avaliação e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Ministério das Comunicações.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As informações apresentadas ao longo deste relatório evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria no fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos. As ações desenvolvidas demonstram o compromisso institucional com o aprimoramento dos mecanismos de escuta da sociedade e com a qualificação dos processos internos de gestão e de atendimento ao cidadão.

Nesse contexto, as iniciativas apresentadas no item 5, referentes às ações consideradas exitosas, representam avanços relevantes para a consolidação de práticas de governança, monitoramento e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. Essas medidas contribuem para tornar a atuação institucional mais transparente, eficiente e alinhada às demandas da população.

Assim, o relatório geral da Ouvidoria não se limita ao registro das atividades realizadas no período, mas também reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de diálogo entre a administração pública e a sociedade. Ao sistematizar informações, identificar oportunidades de melhoria e estimular uma cultura de avaliação e transparência, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da gestão pública e para o aprimoramento dos serviços ofertados aos cidadãos.

A manutenção das boas práticas adotadas, aliada à implementação de iniciativas de aprimoramento contínuo, mostra-se fundamental para fortalecer os indicadores de desempenho e reafirmar o compromisso com a eficiência, a transparência e a qualidade no atendimento aos usuários dos serviços da Ouvidoria do Ministério das Comunicações.

Por fim, destaca-se que o presente Relatório de Gestão trata das manifestações típicas de Ouvidoria, comunicação de irregularidade, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão. As informações referentes aos pedidos de acesso à informação são apresentadas em relatório específico, conforme previsto na Lei nº 12.527 e no Decreto nº 7.724.

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

gov.br/**mcom**

