

OUVIDORIA

RELATÓRIO
DE GESTÃO - 2022

Brasília - DF, maio de 2023

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES – MCOM

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

JOSÉ JUSCELINO DOS SANTOS REZENDE FILHO

Ministro de Estado das Comunicações

BRAUNNER FASSHEBER NOVAIS DE BARROS BARRETO

Chefe de Gabinete

SÔNIA FAUSTINO MENDES

Secretária-Executiva

JOÃO ALOÍSIO VIEIRA

Secretário-Executivo Adjunto

WILSON DINIZ WELLISCH

Secretário de Comunicação Social Eletrônica

MAXIMILIANO SALVADORI MARTINHÃO

Secretário Nacional de Telecomunicações

VALTER DE SOUSA MATOS

Ouvidor

Edição da Ouvidoria – OUV/MCom

Elaborada pela Equipe Técnica da Ouvidoria

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social – Ascom/MCom

Copyright © 2023 Ministério das Comunicações

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou o endereço da Internet onde pode ser acessada integralmente, em sua versão digital

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	3
1.1 Relatório de Gestão	3
1.2 Ouvidoria do MCom	3
2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	4
2.1 A Ouvidoria no ordenamento jurídico brasileiro	4
2.2 Atribuições/Competências	7
2.3 Meios de acesso	9
2.3.1 Módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR	9
3. DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA	11
3.1 Manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos da LAI	11
3.1.1 Detalhamento das manifestações de ouvidoria	13
3.1.2 Detalhamento dos pedidos de acesso à informação e recursos da LAI	15
3.1.3 Manifestações por área de competência	18
3.1.4 Manifestações por estado	19
3.1.5 Distribuição das demandas pela cidade de origem – mapa de calor	20
3.1.6 Índice de resolutividade das manifestações – visão do MCom	21
3.1.7 Índice de resolutividade das manifestações – visão do Usuário	22
3.2 Perfil do demandante	23
3.2.1 Demandantes perfilados por sexo	24
3.2.2 Demandantes perfilados por faixa etária	24
3.2.3 Demandantes perfilados por raça/cor da pele	25
4. AÇÕES ESTRUTURANTES	26
4.1 Projetos em andamento	26
4.1.1 Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP	26
4.1.2 Governa MCom	28
4.1.3 Processo Seletivo – Oportunidades SIGEPE.GOV.BR	30
4.2 Projetos em perspectiva	30
4.2.1 Criação do Comitê Técnico das Ouvidorias	30
4.2.2 Governança de Serviços	31
4.2.3 Avaliação, pelos pares, da qualidade das análises das demandas	31
5. OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO DA GESTÃO	31
5.1 Quanto à fiscalização das outorgas de radiodifusão	32
5.2 Quanto ao prazo de processamento de outorgas de radiodifusão	33
5.3 Quanto à transparência ativa do MCom	33
5.4 Quanto à transparência passiva do MCom	34

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Relatório de Gestão

O presente “Relatório Anual de Gestão de 2022” da Ouvidoria do Ministério das Comunicações é apresentado tendo em vista a previsão legal do artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, lei esta que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Em consonância com a previsão da Lei nº 13.460/2017, o relatório de gestão da Ouvidoria consolida informações relativas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação tratados no ano de 2022, no âmbito do Ministério das Comunicações.

Considerando, ainda, a previsão do art. 15 da citada lei, o presente Relatório será encaminhado ao Ministro de Estado das Comunicações e, também, publicado no site do Ministério, para acesso do público em geral.

1.2 Ouvidoria do MCom

Com a edição do novo decreto de estrutura do Ministério das Comunicações (Decreto nº 11.335, de 1º.1.2023, alterado pelo Decreto nº 11.393, de 21.1.2023), a Ouvidoria passou a ser órgão de assistência direta e imediata ao Ministro.

Art. 2º O Ministério das Comunicações tem a seguinte estrutura organizacional:

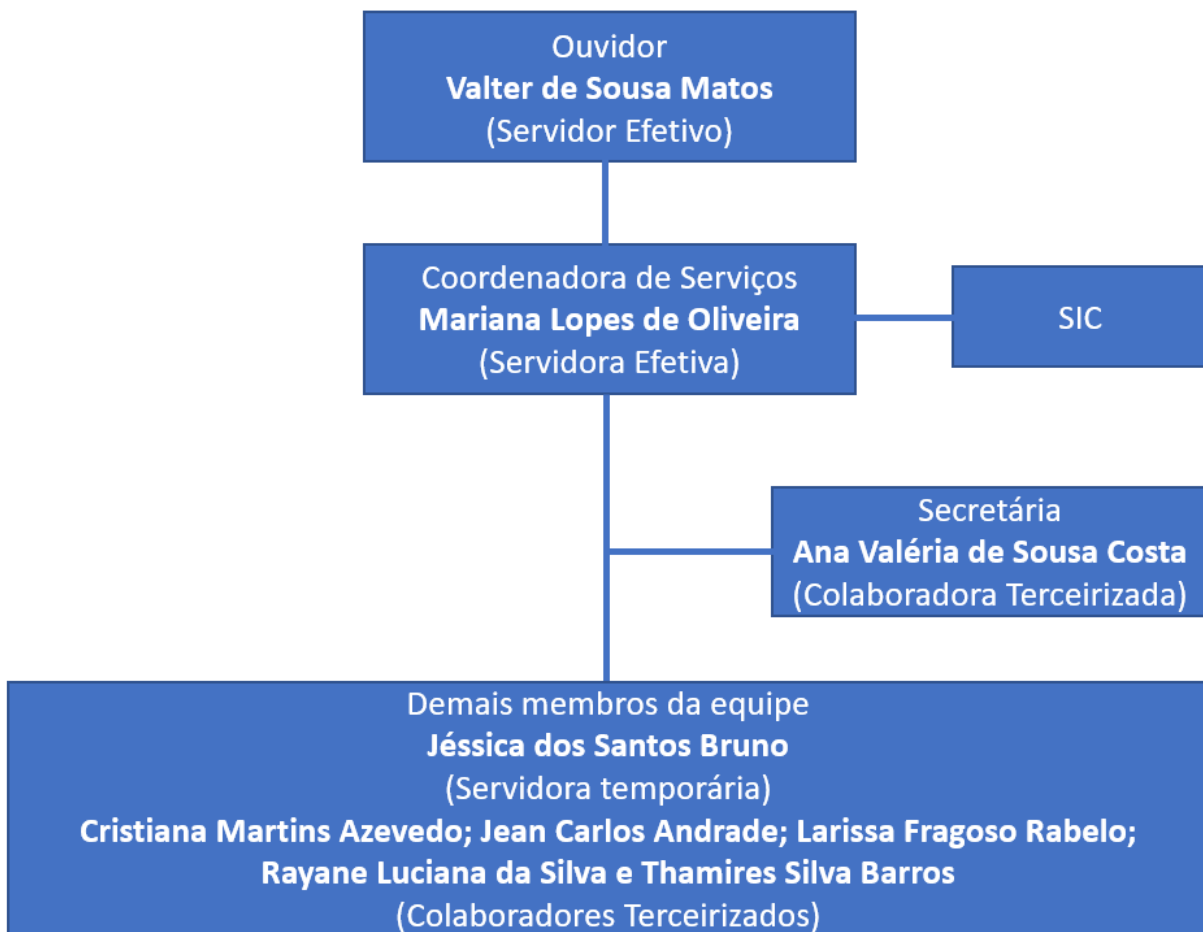
I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado das Comunicações:

(...)

f) Ouvidoria; (destacamos).

A Ouvidoria contava, em 2022, com quadro de nove servidores lato sensu, sendo dois servidores efetivos, uma servidora temporária e seis colaboradores terceirizados, conforme organograma a seguir:

Figura 1: Organograma da Ouvidoria do MCom (OUV/MCom)



Fonte: organograma elaborado pela Ouvidoria, considerando a configuração de dezembro de 2022

2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 A Ouvidoria no ordenamento jurídico brasileiro

Não obstante ser uma instituição relativamente jovem, porquanto: “a primeira Ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba”¹, esse instituto de defesa dos interesses do cidadão perante o Estado tem galgado posições no cenário brasileiro, especialmente, a partir da Constituição de 1988, a qual prevê:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também,

¹ CONHEÇA COMO COMEÇOU O TRABALHO REALIZADO PELAS OUVIDORIAS (site do TJPR: encurtador.com.br/bfBLO, acessado em 2.2.2023).

ao seguinte: [\(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

(...)

§3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: [\(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#) [\(Vide Lei nº 12.527, de 2011\)](#)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

A partir dessa abertura trazida pela Carta Política de 1988, o ordenamento jurídico brasileiro tem sido brindado, sucessivamente, com normas infraconstitucionais e infralegais específicas sobre participação social, e outras que, embora não objetivem, diretamente, normatizar assuntos diretamente ligados ao tema, o tangenciam, seja pelo fomento indireto à participação social, seja pela construção de salvaguardas para a proteção ao denunciante de irregularidades e/ou ilegalidades, ocorridas no setor público, oportunizando ao usuário de serviços públicos o efetivo exercício de seus direitos.

A seguir, uma lista, não exaustiva, dessas normas, para o interessado em se aprofundar no tema:

Figura 2: Tabela de normas atinentes ao assunto Participação Social

NORMA	EMENTA	EDIÇÃO
Lei nº 9.807	Estabelece normas para a organização e a manutenção de programas especiais de proteção a vítimas e a testemunhas ameaçadas, institui o Programa Federal de Assistência a Vítimas e a Testemunhas Ameaçadas e dispõe sobre a proteção de acusados ou condenados que tenham voluntariamente prestado efetiva colaboração à investigação policial e ao processo criminal.	13/7/99
Lei nº 12.527	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.	18/11/11
Decreto nº 7.724	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição.	16/5/12

Decreto nº 7.845	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.	14/11/12
Lei nº 12.813	Dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego; e revoga dispositivos da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, e das Medidas Provisórias nº 2.216-37, de 31 de agosto de 2001, e nº 2.225-45, de 4 de setembro de 2001.	16/5/13
Lei nº 13.460	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	26/6/17
Decreto nº 9.094	Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)	17/7/17
Lei nº 13.608	Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.	10/1/18
Lei nº 13.709	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).	14/8/18
Decreto nº 9.492	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal,	5/9/18
Lei nº 13.726	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.	8/10/18
Decreto nº 9.690	Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.	23/1/19
Decreto nº 10.153	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.	3/12/19
Lei nº 13.964	Aperfeiçoa a legislação penal e processual penal.	24/12/19
Decreto nº 10.228	Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.	5/2/20
Portaria nº 581	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.	9/3/21
Decreto nº 10.890	Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.	9/12/21
Lei nº 14.129	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.	29/3/21

Fontes: www.planalto.gov.br e <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>, acessados em 2.2.2023

2.2 Atribuições/Competências

As atribuições precípua das Ouvidorias que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SISOUV estão definidas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26.6.2017, a qual "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", conforme a seguir:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Ainda, o Decreto nº 9.492, de 5.9.2018, o qual: “regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, (...)”, em seu art. 10, assim dispõe, quanto às competências das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017](#);
- II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o [art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017](#); e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos [art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017](#).

Ademais, as competências específicas da Ouvidoria do MCom, estão definidas no art. 8º do Decreto nº 11.335, de 1º.1.2023 que: “aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério das Comunicações e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.”, (alterado pelo Decreto nº 11.393, de 21.1.2023), e são:

Art. 8º À Ouvidoria compete:

I - planejar, coordenar e monitorar o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos e as atividades de acesso à informação;

II - exercer a função de canal de recebimento de denúncias no Ministério;

III - planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;

IV - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos do Ministério e das entidades vinculadas e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

V - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria e proteção de dados pessoais; e

VI - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades do Ministério relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e das atividades junto à Ouvidoria-Geral da União.

Parágrafo único. As atividades decorrentes da participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

2.3 Meios de acesso

O principal meio de acesso dos usuários de serviços públicos à Ouvidoria do MCom é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma foi criada a partir da junção do e-Ouv (Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria, em atenção à Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e seus decretos regulamentadores; e, de pedidos de acesso à informação, em atenção à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e seu decreto regulamentador, a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Visando à democratização do acesso do usuário de serviços públicos, a Ouvidoria do MCom também recebe manifestações via atendimento presencial, cartas, e-mails e documentos que cheguem pelo sistema de protocolo (físico ou digital) do MCom. Em todos os casos, é feito o registro, a posteriori, na Plataforma Fala.BR, para reunir todas as manifestações em repositório único que permita a produção de informações estatísticas agregadas. Também são realizados atendimentos telefônicos, exclusivamente para orientar adequadamente os usuários quanto ao uso da Plataforma Fala.BR ou oferecer os meios alternativos, quando não for possível, ao demandante, a utilização de tal plataforma.

Em todos os casos, o objetivo principal é fomentar, ao máximo, a participação social, o exercício da cidadania, visando ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela Pasta.

2.3.1 Módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR

Em maio de 2021, o MCom aderiu à utilização de uma nova ferramenta de tratamento das demandas de ouvidoria, com a implantação do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR. Desde então, foi descontinuada a utilização do Sistema SEI (atual SUPER) no encaminhamento das demandas de ouvidoria, o que permitiu a mitigação dos riscos inerentes ao trato manual de transferência de informações entre sistemas não integrados (Plataforma Fala.BR e SEI).

Figura 3: Comunicação ASCOM sobre adoção do Módulo de Tratamento

De: ascom <ascom@mcom.gov.br>
Enviado: sexta-feira, 30 de abril de 2021 16:59
Para: todos <todos@mcom.gov.br>
Assunto: MCom passa a usar plataforma integrada do Fala.BR - unidades devem indicar servidores

FALA.BR

As demandas da Ouvidoria do Ministério das Comunicações (MCom) vão tramitar pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

A partir do mês de maio, a Pasta passará a utilizar a ferramenta do Governo Federal para fazer a triagem, o tratamento e a tramitação interna de processos (exceto pedidos de informação via LAI) que chegam via Ouvidoria.

Para isso, cada setor deve indicar os servidores que serão vinculados à plataforma.

Na indicação, as unidades devem colocar o nome completo do servidor e da unidade (com a sigla), o e-mail e o CPF do vinculado. Assim que o cadastro for concluído, o responsável receberá um e-mail do Fala.BR confirmando o acesso.

As indicações devem ser realizadas até sexta-feira (30), via SEI.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o Ouvidor do MCom, Valter de Sousa Matos, via Teams, pelo e-mail valter.matos@mcom.gov.br ou pelo Ramal 6310.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

Responder Encaminhar

Fala.BR

A implantação do Módulo de Tratamento, pela Ouvidoria, requereu grande esforço conjunto entre a própria Ouvidoria e as áreas do Ministério demandadas por usuários de serviços públicos, além do prestimoso apoio da Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM. Foi realizado treinamento específico para todos os usuários da Plataforma envolvidos no processo, e foi feita a readequação do sistema, com o cadastramento e definição dos perfis de usuários, sendo que todos aqueles que não estão lotados na Ouvidoria receberam o perfil de “Colaborador”, na Plataforma Fala.BR, restringindo o acesso, exclusivo, às demandas que lhes são tramitadas (atribuídas).

3. DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

3.1 Manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos da LAI

Foram tratadas, ao longo de 2022, manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e recursos da LAI, **totalizando 2.154 demandas de usuários de serviços públicos**, na Plataforma Fala.BR, assim distribuídas:

Figura 4: Totalização de 2.154 demandas recebidas em 2022

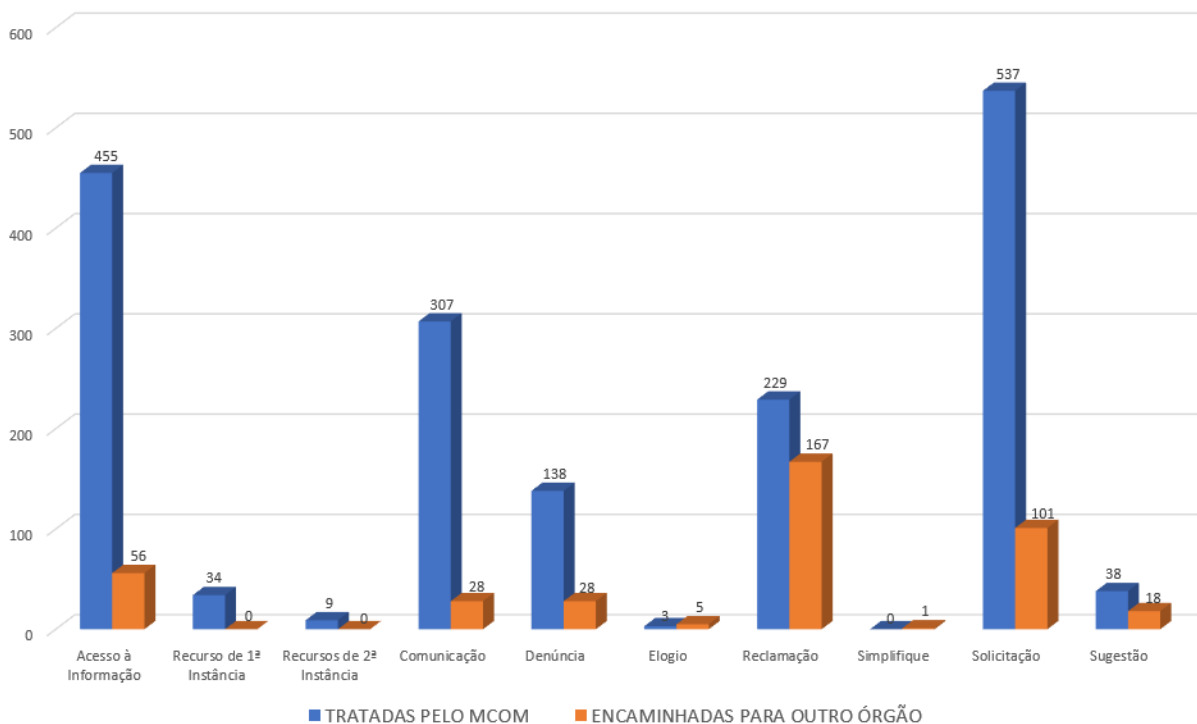


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Ao receber as demandas, a Ouvidoria faz a triagem inicial, para, dentre outros itens, verificar a competência do MCom para o devido tratamento; em se verificando a ausência de competência do órgão, para o tratamento da demanda e, em sendo possível a identificação do órgão competente e sendo ele integrante da Plataforma Fala.BR, a demanda é encaminhada para receber o devido tratamento no destino, do contrário, o demandante é informado da impossibilidade de tratamento de sua demanda pelo MCom, com a indicação de que ele direcione sua demanda para o órgão competente.

A figura a seguir apresenta o resultado quanto ao tratamento próprio e os encaminhamentos feitos para outros órgãos, no âmbito do MCom, em 2022.

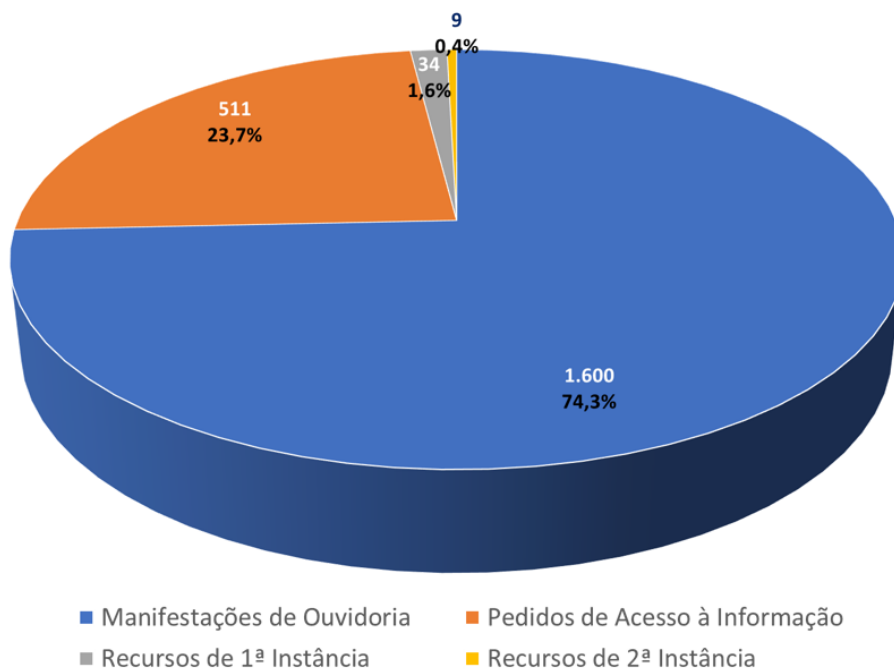
Figura 5: Demandas tratadas no âmbito do MCom e demandas encaminhadas



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta os dados relativos ao quantitativo total e aos percentuais das demandas recebidas em 2022.

Figura 6: Quantitativos e percentuais das demandas em relação ao todo



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.1.1 Detalhamento das manifestações de ouvidoria

Foram tratadas, no âmbito do MCom, 1.600 manifestações de ouvidoria, conforme dados detalhados a seguir:

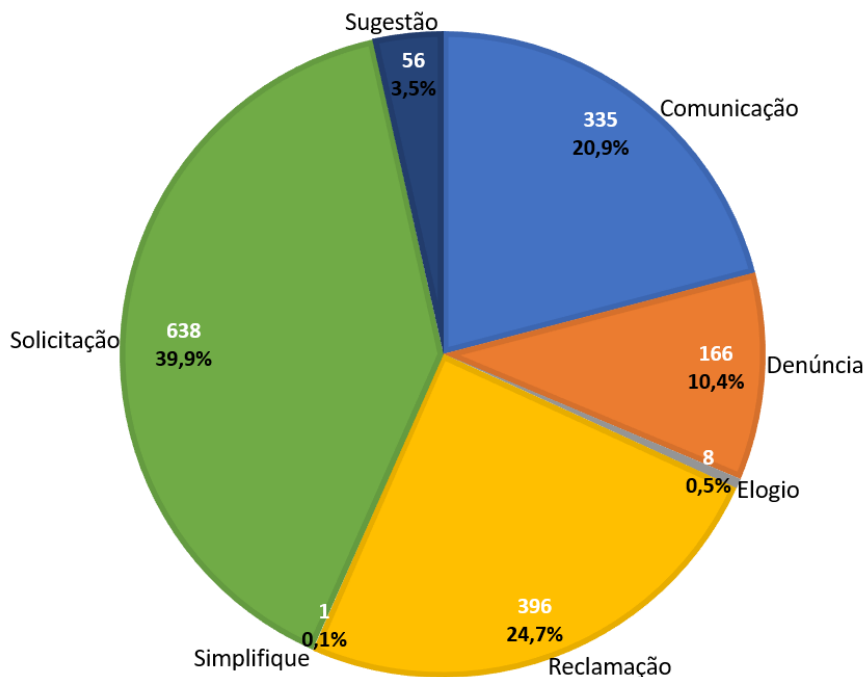
Figura 6: Tabela constando os tipos das manifestações de ouvidoria

TIPO	QTD	%
Comunicação	335	20,9
Denúncia	166	10,4
Elogio	8	0,5
Reclamação	396	24,7
Simplifique	1	0,1
Solicitação	638	39,9
Sugestão	56	3,5
TOTAL	1.600	100

Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta a totalidade das manifestações de ouvidoria, segregadas pelo tipo, conforme definição trazida pela Lei nº 13.460/2017 e pelos Decretos nº 9.094/2017 e nº 9.492/2018.

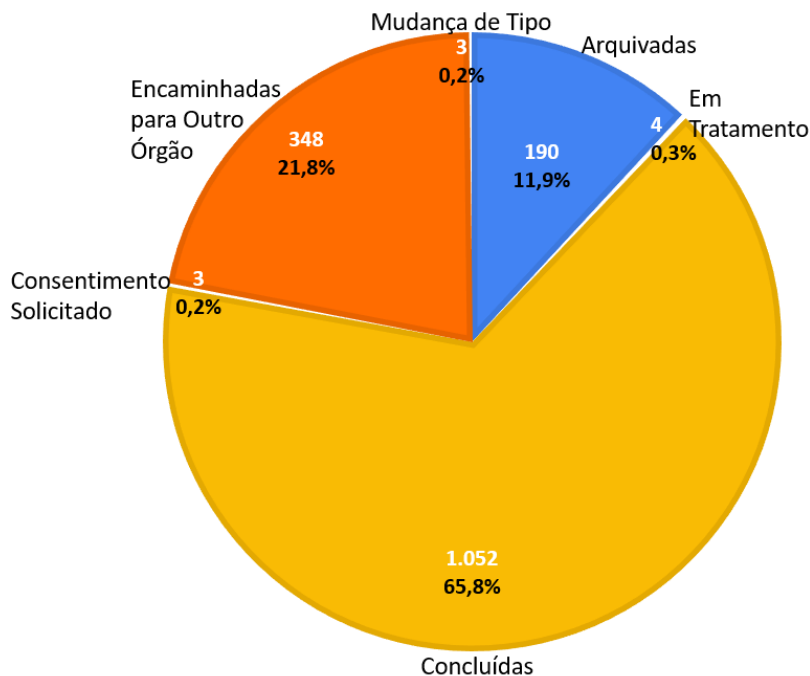
Figura 7: Tipos das manifestações de ouvidoria



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta as manifestações de ouvidoria segregadas pelo status que apresentavam em 31.12.2022.

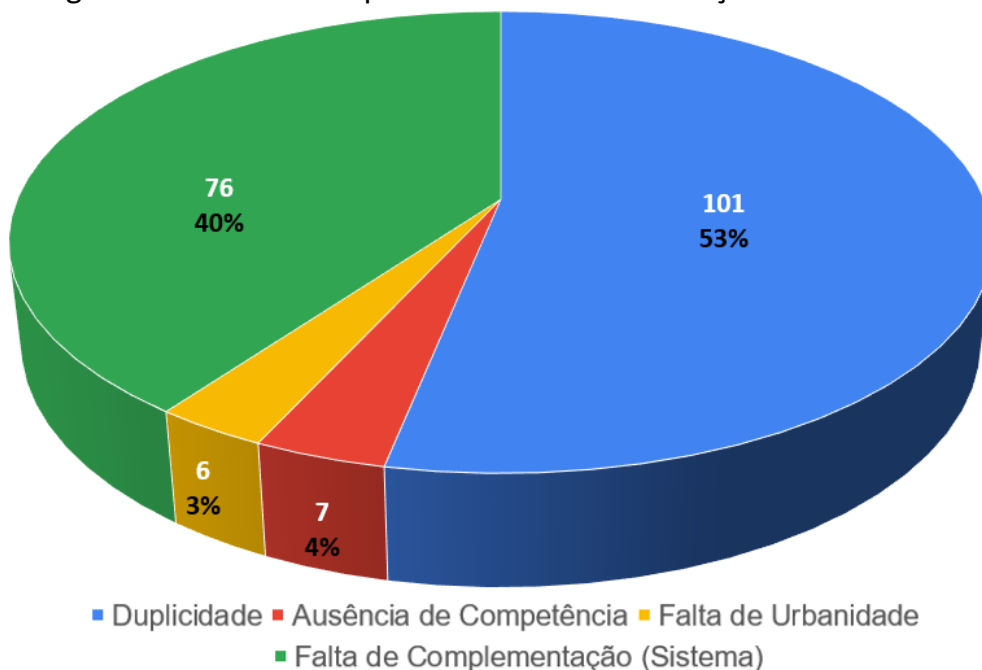
Figura 8: Status das manifestações de ouvidoria



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta as manifestações de ouvidoria arquivadas quando do tratamento recebido na Ouvidoria, segregadas pelo motivo do arquivamento.

Figura 9: Motivo de arquivamento de manifestações de ouvidoria



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta os assuntos de maior incidência, trazidos ao MCom pelos usuários de serviços públicos, mediante as manifestações de ouvidoria albergadas pela Lei nº 13.460/2017 e seus Decretos regulamentadores.

Figura 10: Assuntos de maior incidência nas manifestações de ouvidoria



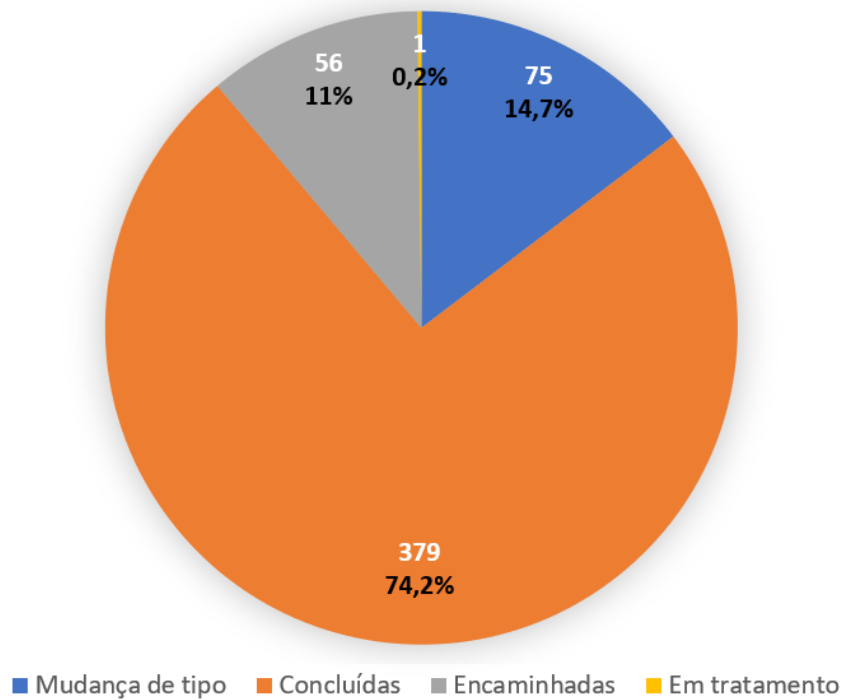
Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.1.2 Detalhamento dos pedidos de acesso à informação e recursos da LAI

Foram recebidos, em 2022, no MCom, 511 pedidos de acesso à informação, 34 recursos de primeira instância e nove recursos de segunda instância no âmbito da LAI, totalizando 554 demandas, sendo que, dos nove recursos de 2ª instância, subiram seis para a 3ª instância (Controladoria-Geral da União – CGU) e, destes seis, subiram dois para a 4ª instância (Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI).

A figura a seguir mostra o status (em 31.12.2022) dos pedidos de acesso à informação, no âmbito da LAI, recebidos pelo MCom em 2022.

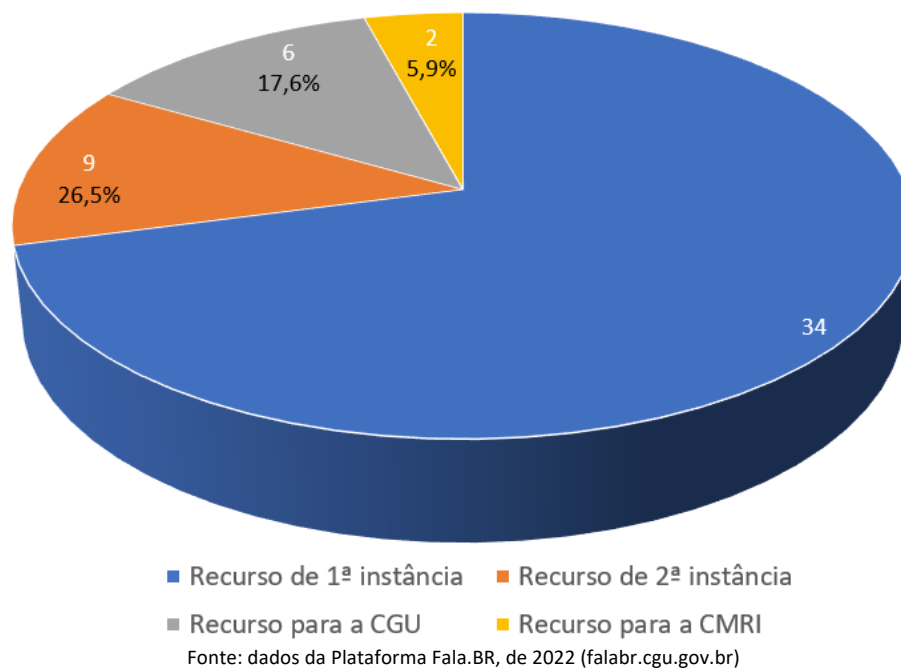
Figura 11: Status dos pedidos de acesso à informação



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta os recursos da LAI recebidos e tratados no MCom e os que subiram à terceira instância (CGU) e à quarta instância (CMRI). Note-se que os percentuais apresentados dizem respeito à correlação com os 34 recursos de primeira instância.

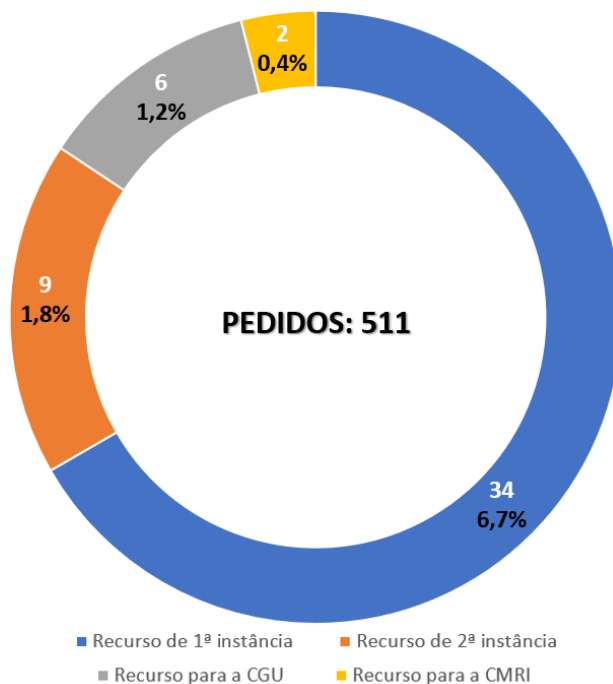
Figura 12: Recursos no âmbito da LAI (internos e externos)



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

A figura a seguir apresenta os recursos da LAI recebidos e tratados no MCom e os que subiram à terceira instância (CGU) e à quarta instância (CMRI). Note-se que os percentuais apresentados dizem respeito à correlação com os 511 pedidos de acesso à informação recebidos no MCom, no mesmo período.

Figura 13: Recursos no âmbito da LAI (internos e externos) X pedidos de acesso

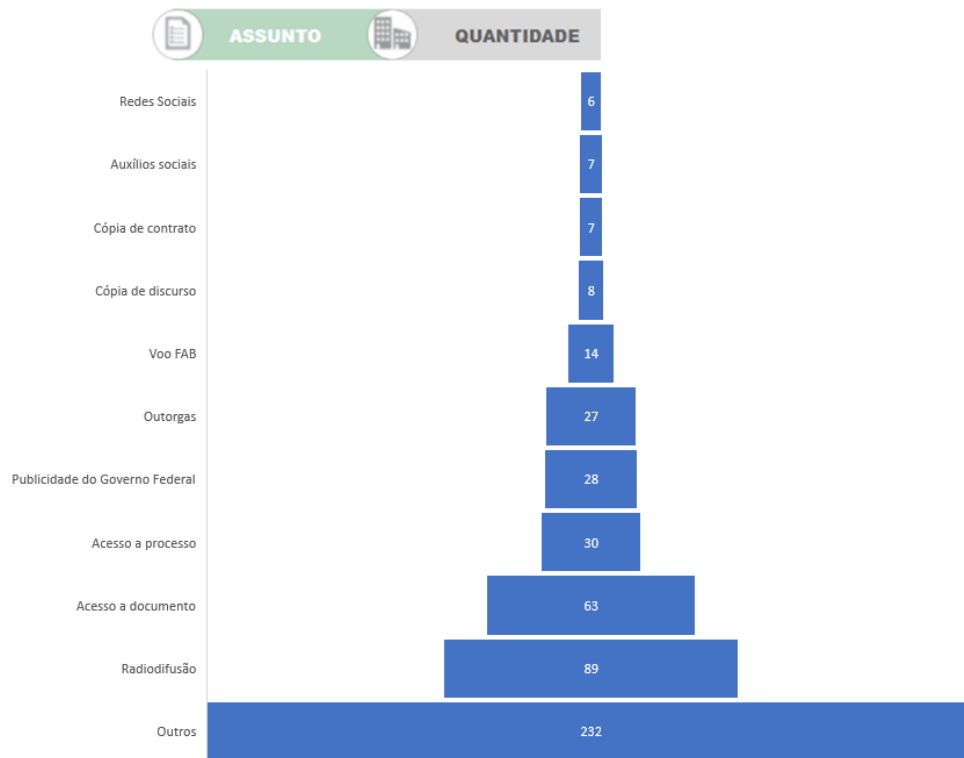


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Observe-se que, dos 511 pedidos de acesso à informação respondidos pelo MCom, no período, em apenas 34 deles houve interposição de recursos de primeira instância, o que representa, tão somente, 6,7% do total, sinalizando, com isso, o ótimo nível da prestação desse serviço pela Pasta.

A figura a seguir apresenta os assuntos de maior incidência, trazidos ao MCom pelos usuários de serviços públicos, mediante os pedidos de acesso à informação albergados pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e seu Decreto regulamentador.

Figura 14: Assuntos de maior incidência nos pedidos de acesso à informação

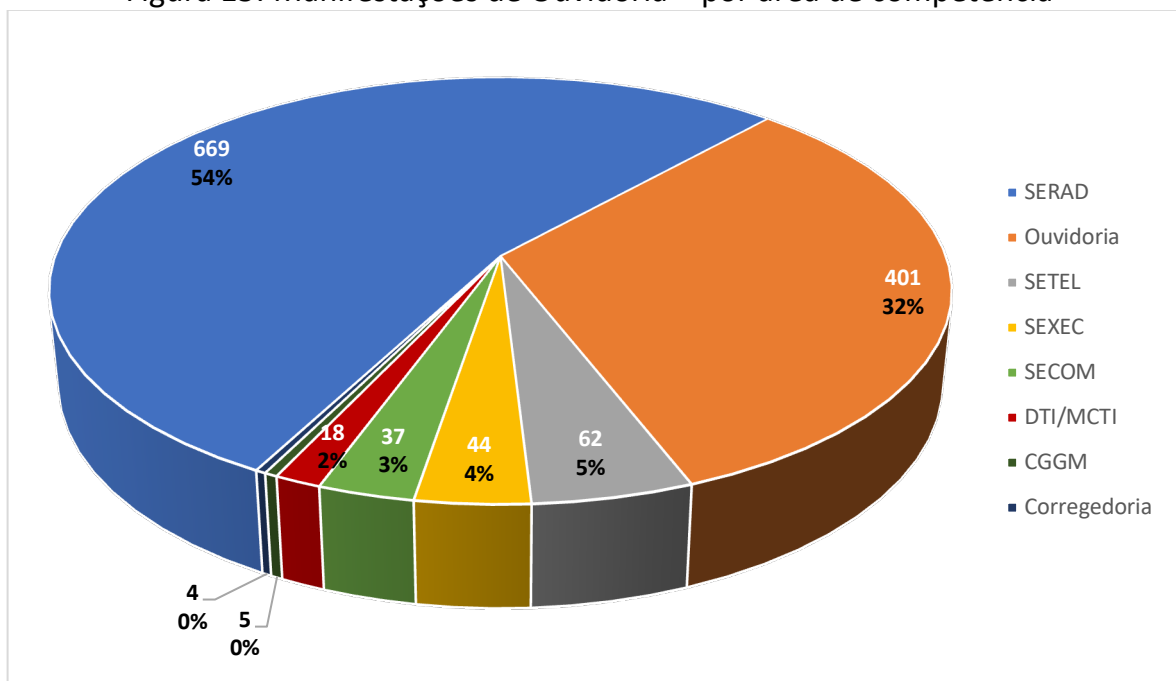


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.1.3 Manifestações por área de competência

A figura a seguir apresenta as manifestações de ouvidoria, segregadas por área de competência interna do MCom, para o seu respectivo tratamento.

Figura 15: Manifestações de Ouvidoria – por área de competência

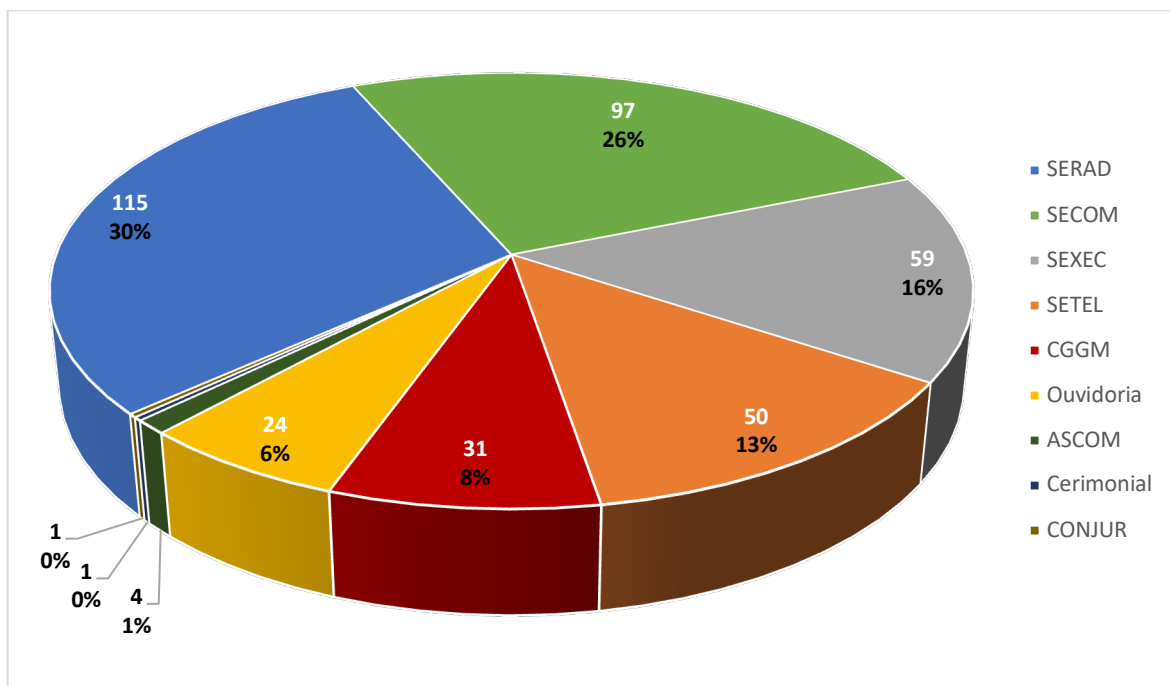


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Destaque-se o grande volume de manifestações de competência da antiga SERAD (atual SECOE), representando 54% do total tratado pelo MCom.

A figura a seguir apresenta os pedidos de acesso à informação, segregados por área de competência interna do MCom, para o seu respectivo tratamento.

Figura 16: Pedidos de acesso à informação – LAI



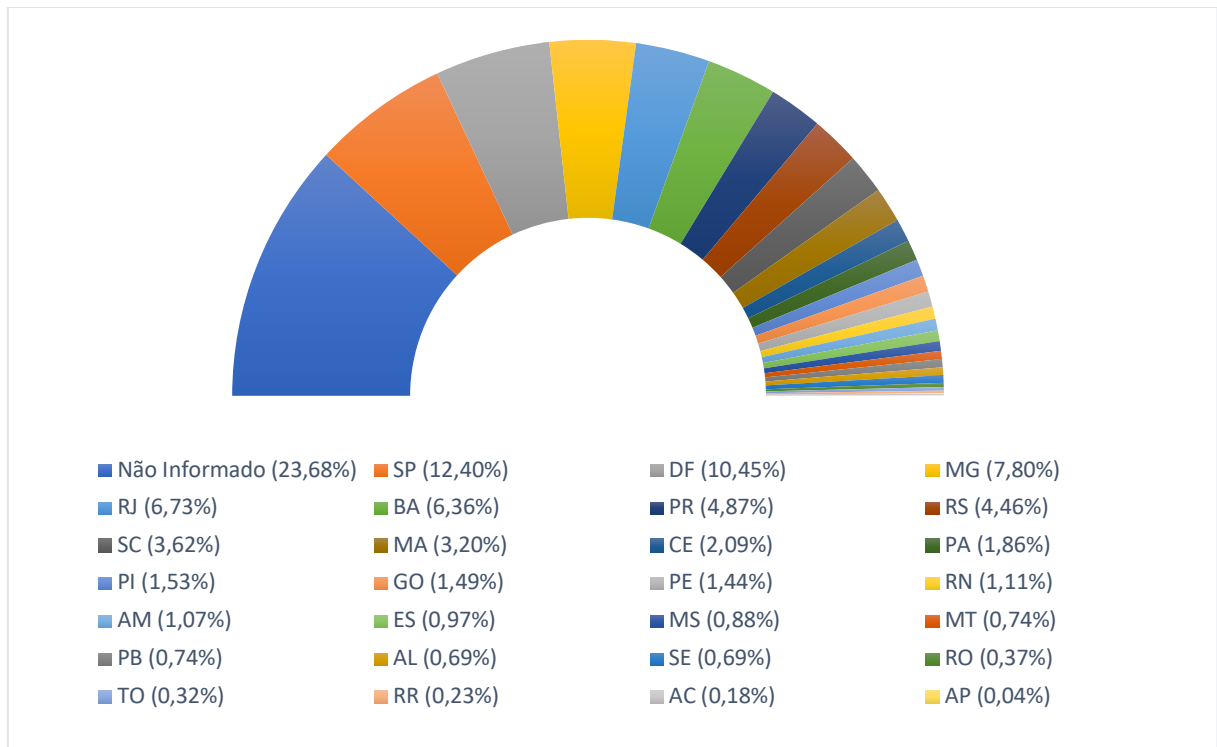
Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Mais uma vez, a antiga SERAD (atual SECOE) se destaca pelo volume de demandas recebidas, embora, no caso dos pedidos de acesso à informação haja um pouco mais de equilíbrio na distribuição de tais demandas entre as áreas.

3.1.4 Manifestações por estado

A figura a seguir apresenta as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, segregados pela distribuição geográfica (estados da federação de origem da demanda).

Figura 17: Quantitativo de demandas por estado de origem

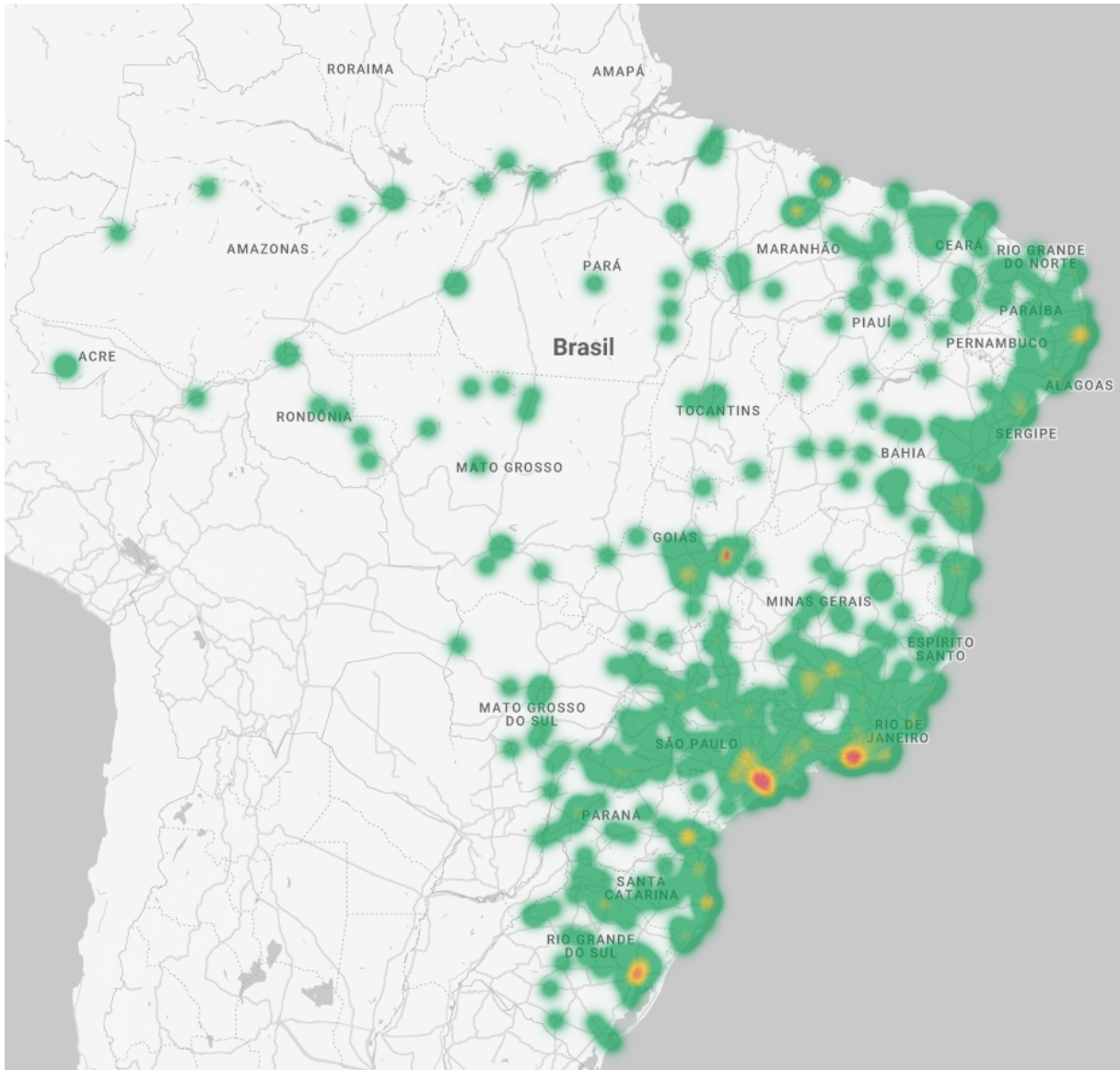


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.1.5 Distribuição das demandas pela cidade de origem – mapa de calor

A figura a seguir apresenta as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, distribuídos pelo Brasil, considerando-se a cidade de origem, em forma de mapa de calor.

Figura 18: Distribuição das demandas pela cidade de origem – mapa de calor

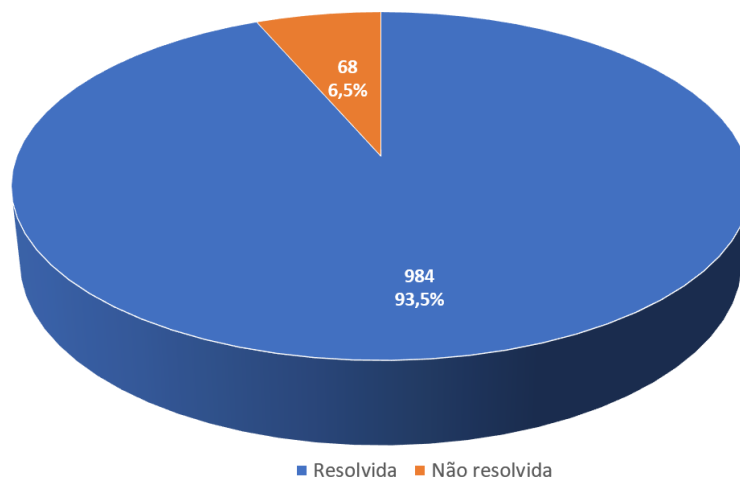


Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.1.6 Índice de resolutividade das manifestações – visão do MCom

A figura a seguir apresenta o índice de resolutividade das 1.052 manifestações de ouvidoria concluídas, de acordo com a ótica do MCom (áreas-fim e Ouvidoria), conforme sinalização constante da Plataforma Fala.BR.

Figura 19: Índice de resolutividade das manifestações – visão do MCom



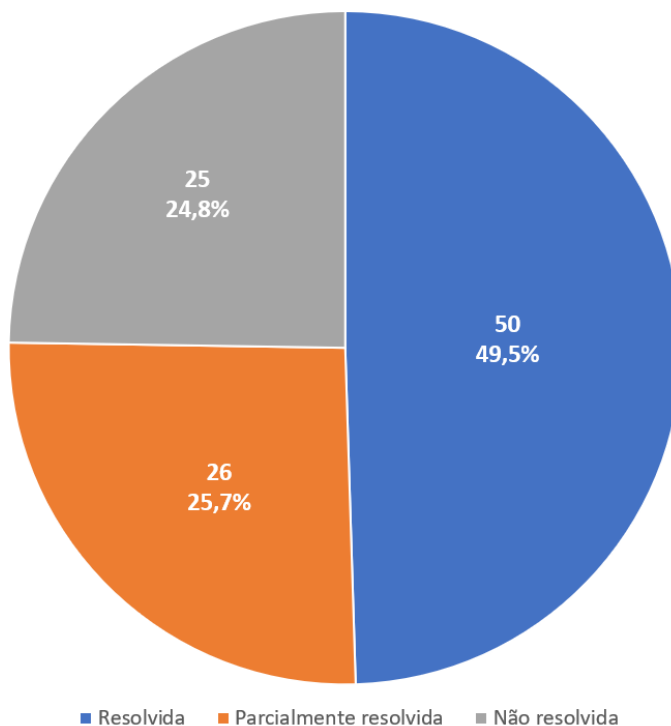
Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Pela ótica interna, o MCom foi eficaz para resolver 93,5% das manifestações de ouvidoria que lhe foram direcionadas em 2022.

3.1.7 Índice de resolutividade das manifestações – visão do Usuário

A figura a seguir apresenta o índice de resolutividade das manifestações de ouvidoria concluídas, de acordo com a ótica do usuário de serviços públicos. Ressalte-se, entretanto, que, das 1.052 manifestações respondidas pelo MCom, em apenas 101 houve manifestação do usuário quanto ao índice de resolutividade. Isso só reforça a necessidade e importância dos levantamentos a serem feitos a partir do Conselho de Usuários (tópico tratado no item 4.1.1.3 e revisitado nos itens 4.1.2.1 e 4.2.2 deste relatório).

Figura 20: Índice de resolutividade das manifestações – visão do Usuário



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

Pela ótica do usuário de serviços públicos (ainda que se deva considerar a baixa adesão na resposta à pesquisa de satisfação) o MCom obteve índice de 50% do índice de resolutividade indicando eficácia plena no tratamento das manifestações de ouvidoria e, se for somado a esse o índice de resolutividade relativo à eficácia parcial, então o MCom obteve o percentual total superior a 75% de eficácia no tratamento das demandas de ouvidoria.

3.2 Perfil do demandante

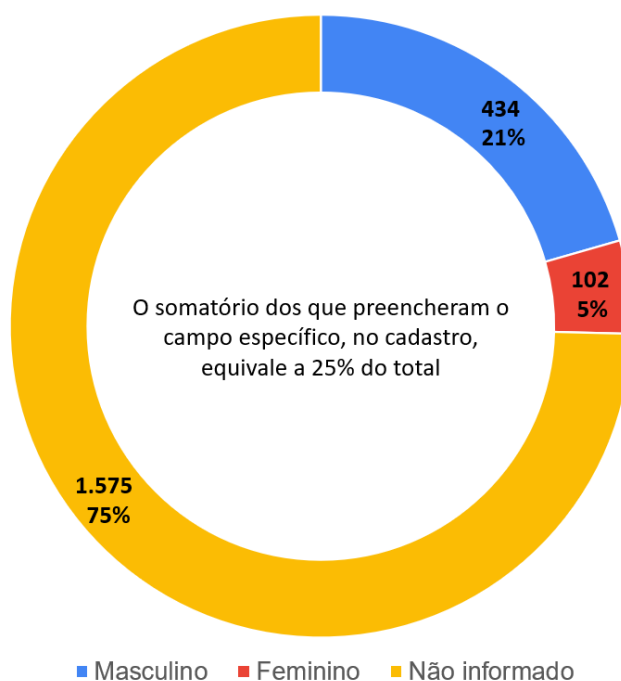
Os dados utilizados para as análises elaboradas neste Relatório são oriundos do banco de dados da Plataforma Fala.BR e, nem sempre, o usuário de serviços públicos, ao registrar uma demanda na referida plataforma, preenche os dados todos do cadastro, haja vista que a maioria desses dados é de preenchimento opcional. Além disso, nessa parte do Relatório, não são considerados os recursos apresentados, porquanto, estão vinculados ao mesmo cadastro original do demandante do pedido de acesso à informação. Assim, são consideradas aqui, apenas as 2.111 demandas originais, excetuados, portanto, todos os recursos de LAI.

3.2.1 Demandantes perfilados por sexo

Do total de 2.111 demandas originais recebidas em 2022 (excetuados os recursos), em apenas 536 houve preenchimento do campo específico, definidor do sexo do demandante.

A figura a seguir apresenta os resultados do levantamento feito na base de dados, por sexo do demandante.

Figura 21: Quantitativos de demandantes, por sexo



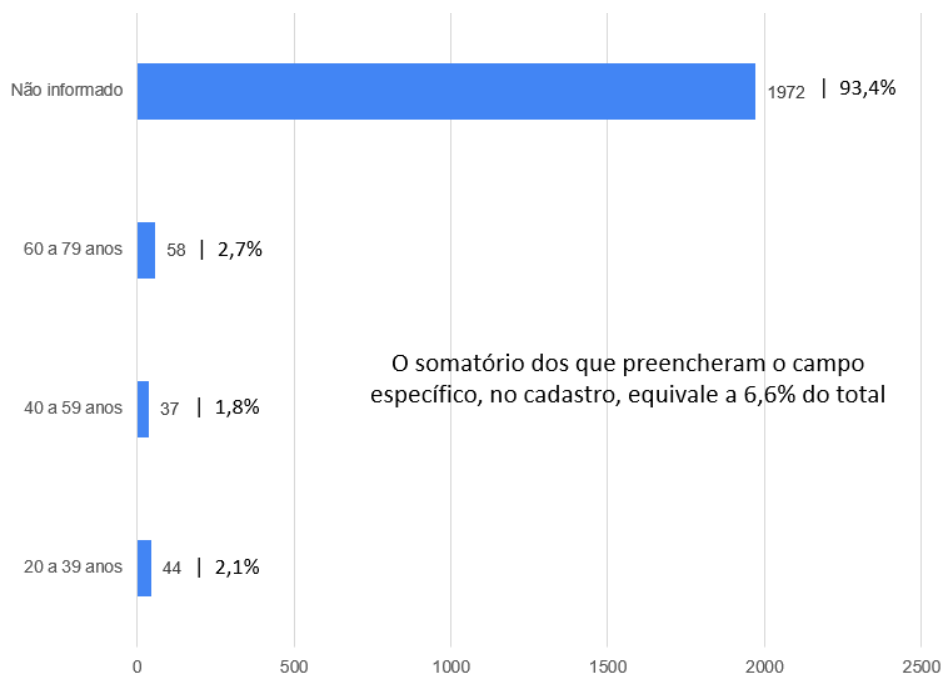
Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.2.2 Demandantes perfilados por faixa etária

Do total de 2.111 demandas originais recebidas em 2022 (excetuados os recursos), em apenas 139 houve preenchimento do campo específico, definidor da faixa etária do demandante.

A figura a seguir apresenta os resultados do levantamento feito na base de dados, por faixa etária do demandante.

Figura 22: Quantitativos de demandantes, por faixa etária



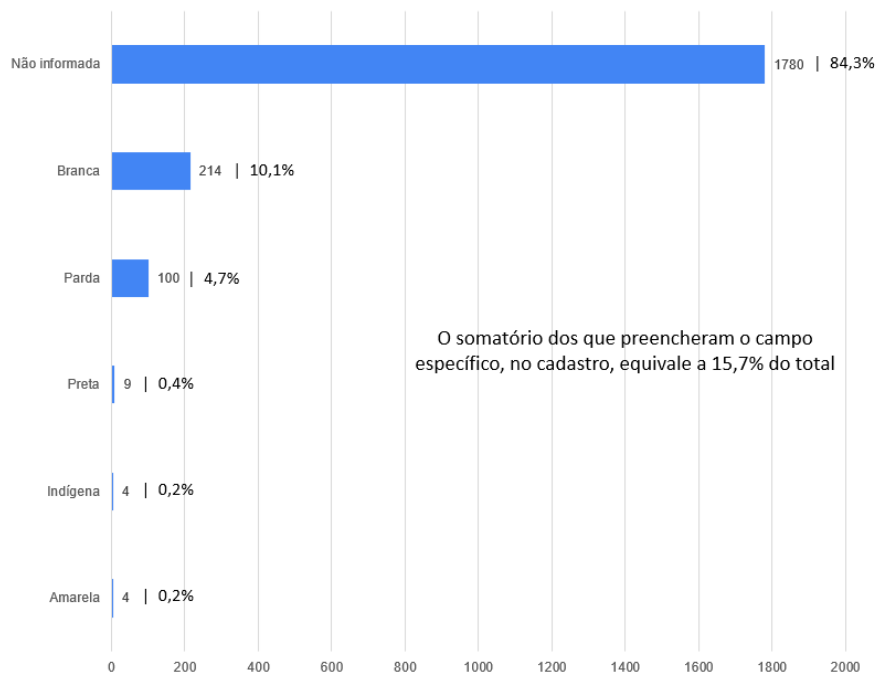
Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

3.2.3 Demandantes perfilados por raça/cor da pele

Do total de 2.111 demandas originais recebidas em 2022 (excetuados os recursos), em apenas 331 houve preenchimento do campo específico, definidor da raça/cor da pele.

A figura a seguir apresenta os resultados do levantamento feito na base de dados, por raça/cor da pele do demandante.

Figura 23: Quantitativos de demandantes, por raça/cor da pele



Fonte: dados da Plataforma Fala.BR, de 2022 (falabr.cgu.gov.br)

4. AÇÕES ESTRUTURANTES

4.1 Projetos em andamento

4.1.1 Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas – MMOuP

Instrumento de referência da Ouvidoria-Geral da União – OGU/CGU para os gestores de ouvidoria, visando à otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos das ouvidorias do Poder Executivo federal – Pef. **Destaca-se o reposicionamento da Ouvidoria dentro da estrutura do MCom (vinculação diretamente ao dirigente máximo do órgão) como ponto forte, em atenção ao que recomenda a CGU, há tempos.**

Dentro do MMOuP, a Ouvidoria do MCom tem focado em alguns subprojetos específicos, visando ao nivelamento pelos índices mais altos de maturidade, conforme a seguir.

4.1.1.1 Planejamento e Gestão – Formação de competências

A Ouvidoria, visando à sua autorrevitalização constante, realiza, periodicamente, treinamentos internos que incluem, dentre outros: revisão normativa, revisão procedimental, correção gramatical e adequação à linguagem cidadã. Além disso, há incentivo para a participação de todos os colaboradores em cursos externos, normalmente ofertados, de forma não onerosa, pela Controladoria-Geral da União –

CGU, pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, pela Instituto Legislativo Brasileiro – ILB, dentre outros.

Ainda, a Ouvidoria oferta, periodicamente, treinamentos para o aprimoramento das competências dos colaboradores das demais áreas do MCom que são designados como pontos focais no atendimento das demandas via Plataforma Fala.BR e SUPER.

4.1.1.2 Infraestrutura – Base de dados – Tabela de Subassuntos do Fala.BR

A Plataforma Fala.BR é dotada de Tabela de Assuntos, constando número, em torno de, de 180, os mais variados, visando ao atendimento de todos os órgãos e entidades do PEF, quanto à classificação geral das demandas recebidas no âmbito de suas ouvidorias. A manutenção dessa Tabela é da competência exclusiva da Controladoria-Geral da União – CGU.

Para possibilitar a classificação mais específica, a ser feita pelos órgãos e entidades do PEF, a CGU disponibilizou, na Plataforma Fala.BR, a Tabela de Subassuntos, a qual pode ser desenvolvida e mantida pelas ouvidorias setoriais, cada uma de per si, conforme as necessidades do órgão ao qual estejam vinculadas.

Assim, a Ouvidoria do MCom está trabalhando na elaboração conjunta, com as áreas-fim do MCom, da referida Tabela de Subassuntos para a Plataforma Fala.BR, subassuntos esses correlacionados aos assuntos definidos pela CGU, para a evolução do processo de produção de relatórios com informações cada vez mais qualificadas, com vistas a agregar valor à gestão.

4.1.1.3 Governança de Serviços – Avaliação pelo Conselho de Usuários

De acordo com o MMOuP, as ouvidorias setoriais têm a meta de avaliar todos os serviços do órgão, dentro de um ciclo de quatro anos, considerando-se 2021 como o primeiro ano desse ciclo. Ocorre que não havia Conselho de Usuários criado no âmbito dos serviços do MCom para a realização efetiva da avaliação definida no MMOuP e, sempre foram muito poucas as respostas às pesquisas de satisfação dos usuários, na Plataforma Fala.BR, não permitindo representatividade frente ao grande número de manifestações cadastradas.

Assim, em 2022, foi deflagrado o processo para a criação/incremento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos relativamente aos serviços do MCom (NUP SUPER 53115.026484/2022-18).

Foram definidos os serviços a serem avaliados, inicialmente, e o processo encontra-se na fase de preparação de chamamento público para fomento da criação/incremento do Conselho e de criação de enquetes a serem disponibilizadas aos Conselheiros. Esse trabalho, doravante, será realizado em articulação com a Assessoria de Participação

Social e Diversidade do MCom, em razão do que prescreve o parágrafo único do art. 8º do Decreto nº 11.335/2023, o qual: “aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério das Comunicações e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.”, conforme a seguir:

Art. 8º À Ouvidoria compete:

(...)

Parágrafo único. As atividades decorrentes da participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

Desta forma, pretende-se, em breve, após a coleta de informações a partir do Conselho de Usuários de Serviços, identificar potenciais melhorias a serem implementadas na prestação de tais serviços ao Estado e à sociedade brasileiros.

4.1.1.4 Articulação Interinstitucional

Também como parte do cumprimento do MMOuP, a Ouvidoria do MCom tem buscado articular-se com outros órgãos e entidades para maior contribuição no processo de fomento à participação social. Nestes termos, foi deflagrada a internalização de tecnologia de ChatBot do antigo MINFRA, no sentido de aquele Ministério fazer a transferência, não onerosa, de tal tecnologia, com vistas à sua utilização pelo MCom, especialmente para ampliar o leque de possibilidades para o cadastramento de manifestações de ouvidoria, dentre outras funcionalidades que agregarão valor à gestão.

Nessa mesma esteira de articulação interinstitucional, a Ouvidoria do MCom prestou apoio ao Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, quando da implantação do módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR naquele Ministério, haja vista a expertise da equipe técnica da OUV/MCom, por já estar operando com o referido módulo de tratamento desde maio de 2021.

Em contínuo processo de busca de solução das demandas apresentadas pelos usuários de serviços públicos, a Ouvidoria do MCom mantém constante interação com outras ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV. Essa interação permite a busca de apropriação e oferta de boas práticas entre as ouvidorias e conseqüente aprimoramento das práticas de atendimento às demandas dos usuários, buscando sempre a melhor entrega de serviços ao Estado e à sociedade.

4.1.2 Governa MCom

O Programa Governa MCOM, implementado na Pasta ao longo de 2022, estabeleceu diversas diretrizes de gestão estratégica e operacional, como as abordadas a seguir.

4.1.2.1 Indicadores de Gestão

Para o acompanhamento e análise dos índices das operações relativas a manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos da LAI, a Ouvidoria definiu seis indicadores de gestão, alguns, inclusive, já aplicados nos dados constantes deste Relatório, quais sejam:

- satisfação do usuário;
há dois tipos de pesquisa para a obtenção desse indicador: um que solicita posicionamento do usuário de serviços públicos quando do envio da resposta à sua demanda, de forma pontual (esse tem tido pequena adesão dos usuários), e outro, a ser realizado por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (em processo de implementação);
- tempestividade de análise das demandas;
indicador apurado diretamente na base de dados das demandas de ouvidoria, considerando a data de vencimento e a data de resposta à demanda;
- tempo médio de atendimento das demandas;
indicador apurado diretamente na base de dados das demandas de ouvidoria, considerando a data de entrada e a data de resposta à demanda;
- quantitativo de demandas tratadas X recebidas;
indicador apurado diretamente na base de dados das demandas de ouvidoria, considerando as demandas recebidas e as tratadas, no período;
- resolutividade das demandas;
há duas formas de obtenção desse indicador: uma feita por meio de pesquisa que solicita posicionamento do usuário de serviços públicos quando do envio da resposta à sua demanda, de forma pontual (essa tem tido pequena adesão dos usuários e poderá ser incrementada por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, em processo de implementação), e outra, a partir da percepção dos próprios colaboradores da ouvidoria, quando da análise da resposta da área-fim do MCom, em relação a cada uma das demandas;
- qualidade das análises – avaliação pelos pares.
a avaliação pelos pares foi incrementada, na Ouvidoria, a partir de 1º de janeiro deste ano e, portanto, haverá apuração do indicador em relação aos dados de 2023 e doravante.

4.1.2.2 Transparência ativa

A CGU definiu 49 itens a serem verificados, periodicamente, quanto à transparência ativa dos órgãos e entidades do PEF, conforme previsão do art. 3º da LAI e aos arts. 7º e 8º de seu decreto regulamentador (Dec. nº 7.724/2012).

Atualmente, o MCom cumpre 40 dos 49 itens de transparência ativa verificados pela CGU. Os 49 itens estão distribuídos entre os temas: institucional, ações e programas, participação social, auditorias, convênios e transferências, receitas e despesas, licitações e contratos, servidores, informações classificadas, serviço de informação ao cidadão (sic), perguntas frequentes, ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites dos órgãos, outros (informações não obrigatórias) e dados abertos.

Para garantir que a Pasta cumpra o que prevê a LAI, a Ouvidoria está em constante interação com as áreas-fim do Ministério, para a busca de atualização dos dados em seu site.

4.1.3 Processo Seletivo – Oportunidades SIGEPE.GOV.BR

Foi deflagrado, em 7.10.2022, o processo seletivo para incremento da força de trabalho da Ouvidoria, conforme Edital SIGEPE nº 403/2022 (<https://oportunidades.sigepe.gov.br/oportunidades-portal/api/html/>) com abertura de três vagas para exercício na unidade.

Entretanto, em razão da revogação do poder de requisição do MCom, pelo art. 72 da Medida Provisória nº 1.154, de 1º.1.2023, houve a suspensão do processo seletivo da Ouvidoria.

A Ouvidoria segue, em razão do acima exposto, aguardando novas diretrizes da alta administração, para a possibilidade de incremento de sua força de trabalho.

4.2 Projetos em perspectiva

Há, no âmbito da Ouvidoria, alguns projetos em perspectiva, conforme a seguir.

4.2.1 Criação do Comitê Técnico das Ouvidorias

Conforme previsão do inciso IV do art. 8º do Decreto nº 11.335, de 1º.1.2023, que estabelece a nova Estrutura Regimental do MCom, foi definida nova atribuição para a Ouvidoria, conforme a seguir:

Art. 8º À Ouvidoria compete:
(...)

IV - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos do Ministério e das entidades vinculadas e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

Assim, a criação de tal Comitê está em processo, para maior interação e coordenação da Ouvidoria do MCom e as Ouvidorias das entidades vinculadas.

4.2.2 Governança de Serviços

Tendo por base o resultado das análises das demandas dos usuários de serviços públicos e das pesquisas de satisfação, a partir das enquetes a serem submetidas aos membros do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do MCom, será possível mapear as áreas de aprimoramento dos serviços que o MCom entrega à sociedade. Assim, a Ouvidoria participará, constantemente, do processo de governança de serviços do MCom.

4.2.3 Avaliação, pelos pares, da qualidade das análises das demandas

A partir de 2023, a equipe da Ouvidoria realizará a avaliação quanto à qualidade de suas próprias análises, relativamente às demandas tratadas, consistindo na revisão pelos pares dos procedimentos e dos resultados obtidos pelos membros da equipe técnica. Inclusive, há um indicador definido (item 4.1.2.1) a ser aplicado, quando houver massa de dados nesse sentido.

5. OPORTUNIDADES DE APRIMORAMENTO DA GESTÃO

A Lei nº 13.460/2017, que: “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, mormente em seus arts. 13 e 14, e o Decreto regulamentador nº 9.492/2018 preveem que a Ouvidoria tem como parte de suas atribuições a proposta de aperfeiçoamento dos serviços públicos, conforme a seguir:

Lei nº 13.460/2017 – Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

(...)

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

(...)

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

(...)

Lei nº 13.460/2017 – Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

(...)

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Decreto nº 9.492/2018 – Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

(...)

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 ; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Assim, a Ouvidoria elaborou, a partir da análise de pontos recorrentes e outros critérios de criticidade, algumas recomendações de melhoria dos serviços prestados pelo MCom, conforme a seguir:

5.1 Quanto à fiscalização das outorgas de radiodifusão

Amostra analisada: 138 das demandas tratadas em 2022.

Fatos: grande parte das denúncias/reclamações diz respeito à falta de fiscalização das outorgas de radiodifusão (em geral e em especial da comunitária), apresentando os seguintes apontamentos: aumento ilegal de frequência de rádio; existência de vínculos político-partidários por parte dos dirigentes das rádio; apoio cultural fora da área de cobertura; veiculação de publicidade comercial e arrendamento de horários da programação da rádio comunitária; transmissão de programações diferentes em TV, para a capital e interior; desativação, supostamente irregular, de rádio; não inserção, na programação, da "Voz do Brasil"; operação fora da frequência; funcionamento de estação clandestina, dentre outros.

Recomendação: intensificar a fiscalização das concessões de outorga feitas pelo Ministério, com vistas à diminuição da incidência dos fatos relatados, via denúncia/reclamação de usuários de serviços públicos.

5.2 Quanto ao prazo de processamento de outorgas de radiodifusão

Amostra analisada: 75 das demandas tratadas em 2022.

Fatos: na grande maioria das consultas processuais feitas pelos usuários de serviços públicos, há reclamação quanto aos prazos de processamento das outorgas de radiodifusão.

Recomendação: averiguar a possibilidade de revisão legislativa para o estabelecimento de prazos, em todas as instâncias administrativas e políticas, para o processamento da concessão de outorgas de radiodifusão.

5.3 Quanto à transparência ativa do MCom

Amostra analisada: 394 das demandas tratadas em 2022.

Fatos: há reiteradas solicitações de acesso a informações relativas a: processos administrativos da SETEL; processos administrativos de radiodifusão; qualidade, potência e frequência de sinal de emissoras (rádio e TV); participação de edital de RADCOM; sistemas inativos do MCom (CADSEI, por exemplo); sistema ativos do MCom; o PNO; concessão/outorga e fiscalização de radiodifusão, dados de rádios em funcionamento, TV Digital; recursos dispendidos na tecnologia 5G; Programa Digitaliza Brasil; internet GESAC; Programa Internet Para Todos; retransmissão de rádio na Amazônia Legal; Programa Wifi Brasil; gastos com campanhas publicitárias; viagens feitas pelo Ministro e outros agentes públicos do MCom; afastamentos de servidores em decorrência da COVID; redes sociais do MCom; trabalho remoto; Rede Nacional de Ensino e Pesquisa; convênios; 5G; interações do governo com o sr. Elon Musk; acesso a registro de visitantes; antenas satelitais; contratação e gestão de terceirização no MCom; conectividade para a Amazônia; concurso público no MCom; informações sobre licitação em geral; informações sobre servidores do órgão; Programa Cidades Digitais; dentre outros.

Recomendação a todas as áreas gestoras de informações: fazer levantamento de todas as informações que podem ser disponibilizadas em transparência ativa e processar tal disponibilização, no site do MCom, para facilitar o acesso pelos usuários de serviços públicos e diminuir a incidência de reiterados pedidos de acesso, porquanto, esses reiterados pedidos oneram as áreas gestoras de informações com a elaboração constante de respostas repetitivas.

5.4 Quanto à transparência passiva do MCom

Amostra analisada: 71 das demandas tratadas em 2022.

Fatos: há reiteradas solicitações de acesso a informações que, caso não seja tecnicamente viável sua disponibilização em transparência ativa, podem ser previamente preparadas para serem replicadas em resposta a demandas de transparência passiva.

Recomendação a todas as áreas gestoras de informações: fazer levantamento de todas as informações que, embora reiteradamente solicitadas, não há viabilidade técnica de sua disponibilização em transparência ativa, para que haja a preparação de respostas-modelo a serem utilizadas na transparência passiva, desonerando as áreas gestoras da produção repetitiva de respostas a demandas de usuários de serviços públicos a cada pedido novo.