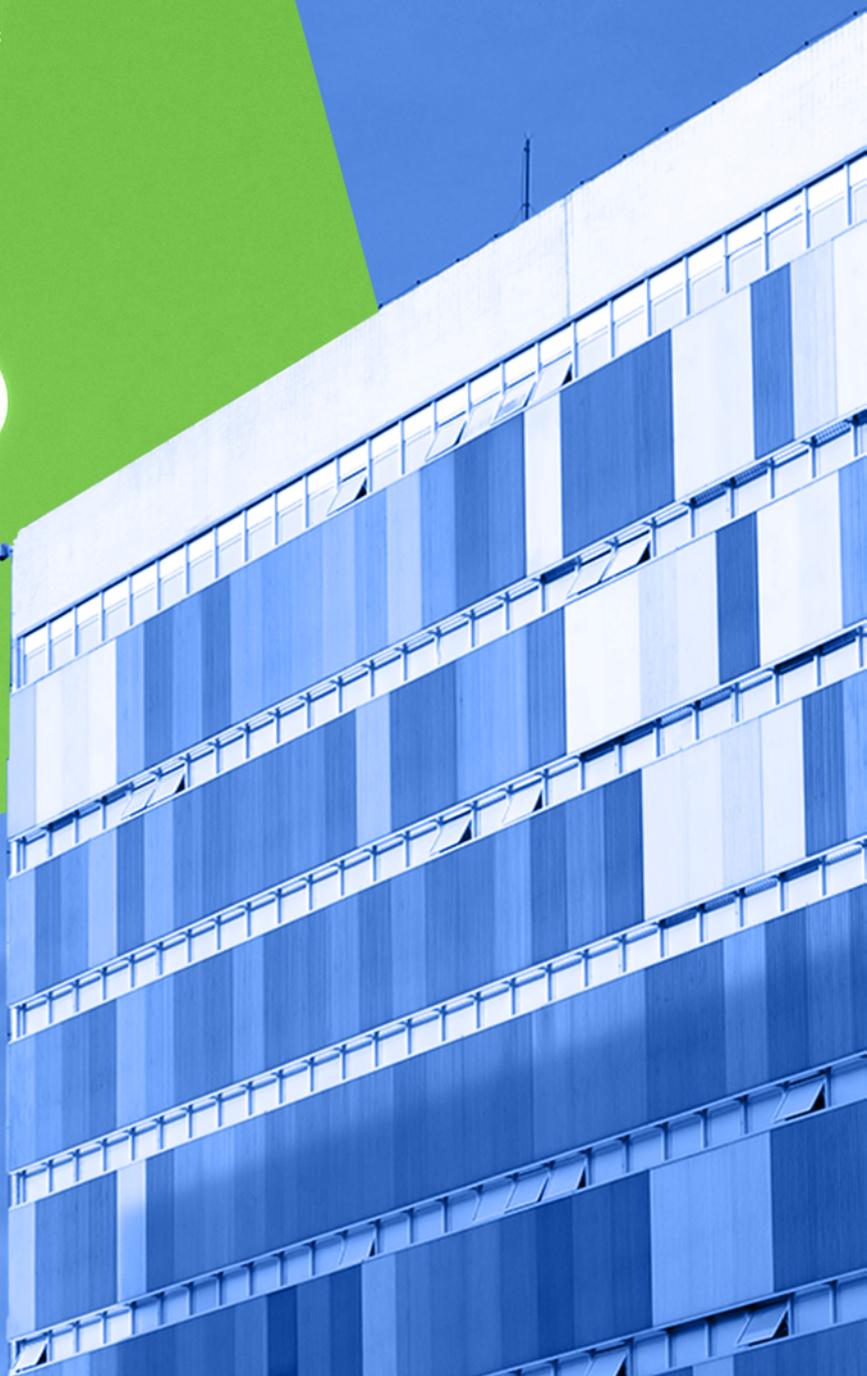


OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023



MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Brasília – DF, março de 2024.

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

SÔNIA FAUSTINO MENDES
Secretária-Executiva

JOÃO ALOISIO VIEIRA
Secretário-Executivo Adjunto

WILSON DINIZ WELLISCH
Secretário de Comunicação Social Eletrônica

HERMANO BARROS TERCIUS
Secretário Nacional de Telecomunicações

BRUNO DANTAS FARIA AFFONSO
Ouvidor

Equipe da Ouvidoria
Ana Valéria de Sousa Costa
Cristiana Martins de Azevedo
Jean Carlos Silva de Andrade
Jéssica dos Santos Bruno
Larissa Fragoso Rabelo Magalhães
Mariana Lopes de Oliveira
Pedro Gentil Jacobina
Rayane Luciana da Silva
Thamires Silva de Barros

Sumário

1. Apresentação	4
2. Força de Trabalho	4
3. Demandas tratadas	5
3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2023	5
3.2. Prazo médio de atendimento de demandas	7
3.3. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas	8
3.4. Recursos de pedido de acesso à informação	9
4. Conselho de usuários	10
5. Considerações finais	10

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão de 2023, da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, é apresentado em conformidade com a previsão legal do artigo 14, inciso II, da 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.

Observando os preceitos da Lei nº 13.460/2017 e a previsão trazida no artigo 52 da Portaria nº 581 de 9 de março de 2021, da Controladoria Geral da União, o relatório de gestão da Ouvidoria consolida informações relativas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação tratados no ano de 2023, no âmbito do Ministério das Comunicações.

Considerando, ainda, a previsão do art. 15 da Lei nº 13.460/2017 e a previsão no art. 67 do Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) o presente Relatório tem como destinatários originais o Ministro de Estado das Comunicações, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e a sociedade, com publicação no site do Ministério, para acesso irrestrito do público em geral.

Importante ressaltar que o relatório não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria do MCom durante o ano de 2023, mas tão somente o disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, informações relativas às manifestações e atendimentos realizados durante o período.

Todos os dados informados neste relatório referem-se ao período de 1º/1/2023 a 31/12/2023.

2. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações, em conformidade com o Decreto nº 11.335, de 1º.1.2023, alterado pelo Decreto nº 11.393, de 21.1.2023, é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro.

Na data de encerramento do período abrangido pelo presente relatório, a Ouvidoria contava com dois servidores efetivos (Ouvidor e Coordenadora de Serviços), dois servidores temporários e seis colaboradores terceirizados.



3. DEMANDAS TRATADAS

A Ouvidoria do MCom atua como unidade interlocutora entre os usuários de serviços públicos e a Administração Pública, recebendo os pedidos de acesso à informação regidos pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e as manifestações próprias de ouvidoria, o que proporciona ao órgão oportunidades de melhoria em seus serviços.

As manifestações são recebidas, em sua maioria, pela plataforma Fala.BR, atendendo a previsão da Portaria CGU nº 581/2021, sendo também acolhidas por outros meios de comunicação, como e-mail, carta e contato telefônico, registrando-se, de toda forma, na referida plataforma para o devido tratamento.

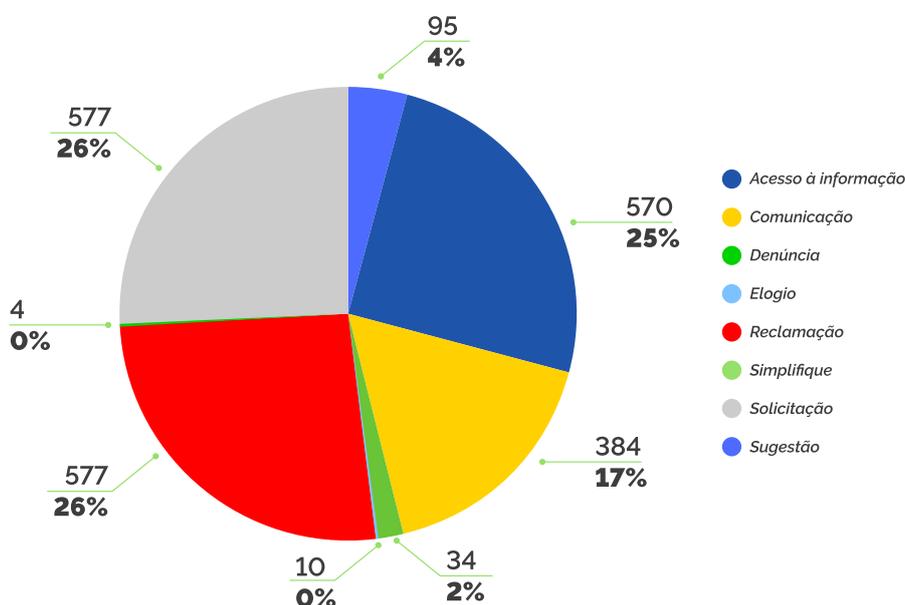
3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2023

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações recebeu e deu encaminhamento a 2.251 manifestações, classificadas como **pedido de acesso à informação** e demandas específicas de ouvidoria, quais sejam: **comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão**.

A tabela e o gráfico a seguir mostram a porcentagem das manifestações recebidas separadas pelo tipo, sendo as 3 tipologias mais registradas no Ministério: reclamação, solicitação e pedido de acesso à informação.

Tipo	Quantidade	%
Acesso à Informação	570	25,32
Comunicação	384	17,06
Denúncia	34	1,51
Elogio	10	0,44
Reclamação	577	25,63
Simplifique	4	0,17
Solicitação	577	25,63
Sugestão	95	4,22
TOTAL	2251	100

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR



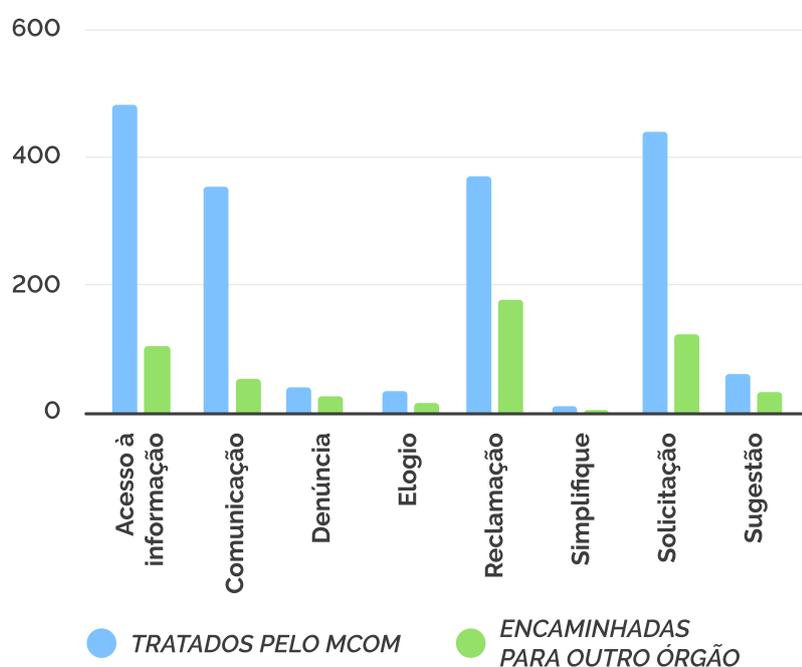
Ao receber as demandas, a Ouvidoria faz a triagem inicial, para, dentre outros itens, verificar a competência do MCom para o devido tratamento; caso seja verificada a ausência de competência do órgão para o tratamento da demanda, sendo possível a identificação do órgão competente e sendo ele integrante da Plataforma Fala.BR, a demanda é encaminhada para receber o 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 seguir, são apresentados os quantitativos de demandas, destacando as tratadas (respondidas, arquivadas) no âmbito do próprio MCom e as que foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências.

Tipo das demandas	Tratadas pelo MCom	Encaminhadas para outro Órgão	Subtotais
Acesso à Informação	481	89	570
Comunicação	313	71	384
Denúncia	18	16	34
Elogio	9	1	10
Reclamação	372	205	577
Simplifique	4	-	4
Solicitação	447	130	577
Sugestão	61	34	95
TOTAL	1705	546	2251

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

Demandas recebidas pela ouvidoria em 2023



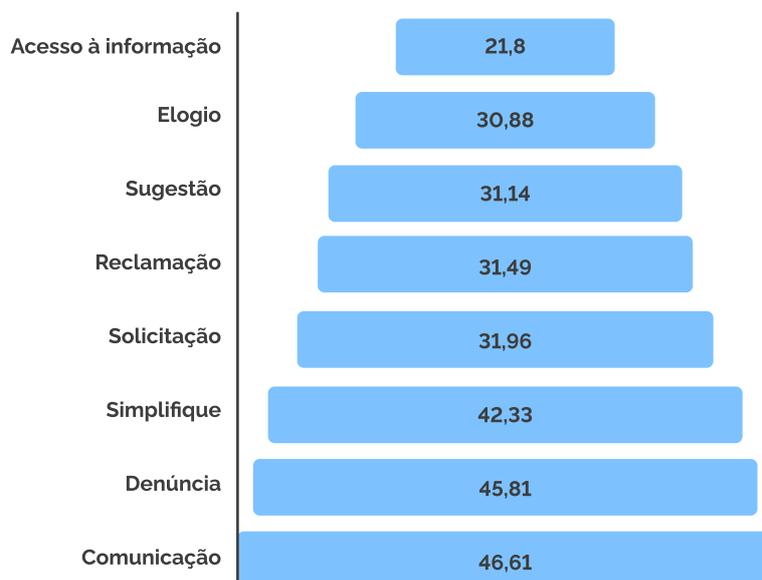
Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

De um total de 2.251 manifestações recebidas, o MCom tratou diretamente 1.705 e encaminhou para os órgãos competentes 546 manifestações.

3.2. Prazo médio de atendimento de demandas

Durante o ano de 2023, o Ministério das Comunicações teve o prazo médio de resposta de **35,25 dias**, sendo os prazos médios de cada tipo de manifestação, os seguintes:

Prazo de atendimento (Dias)



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

É importante ressaltar que as manifestações e pedidos de acesso à informação chegam ao Órgão por meio da ouvidoria, que, por sua vez, encaminha para elaboração de resposta pela área técnica, devolvendo-o à ouvidoria, que encaminha a resposta elaborada ao manifestante.

Em relação ao prazo de resposta das manifestações típicas de ouvidoria, a Lei nº 13.460/2017 estabelece 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias, para o oferecimento da resposta conclusiva ao demandante.

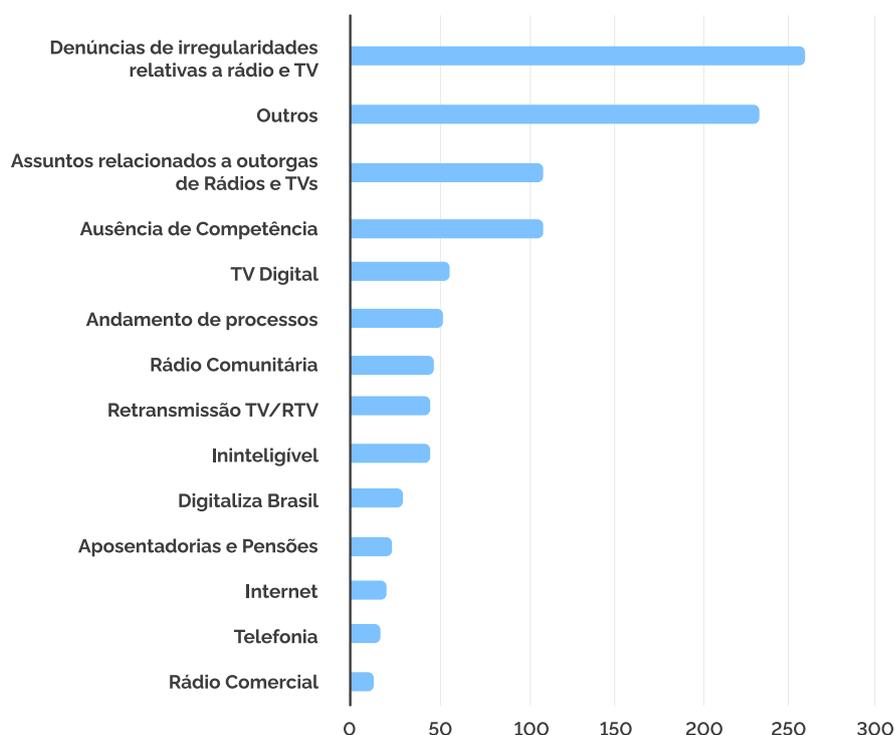
Já em relação aos pedidos de acesso à informação, a Lei nº 12.527/2011 estabelece 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, para o fornecimento da informação solicitada.

Tendo em vista as previsões destacadas nos dois normativos citados acima, destaque-se que **não houve, no exercício relatado, perda de prazo em nenhuma das demandas recebidas pela Ouvidoria do MCom.**

3.3. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

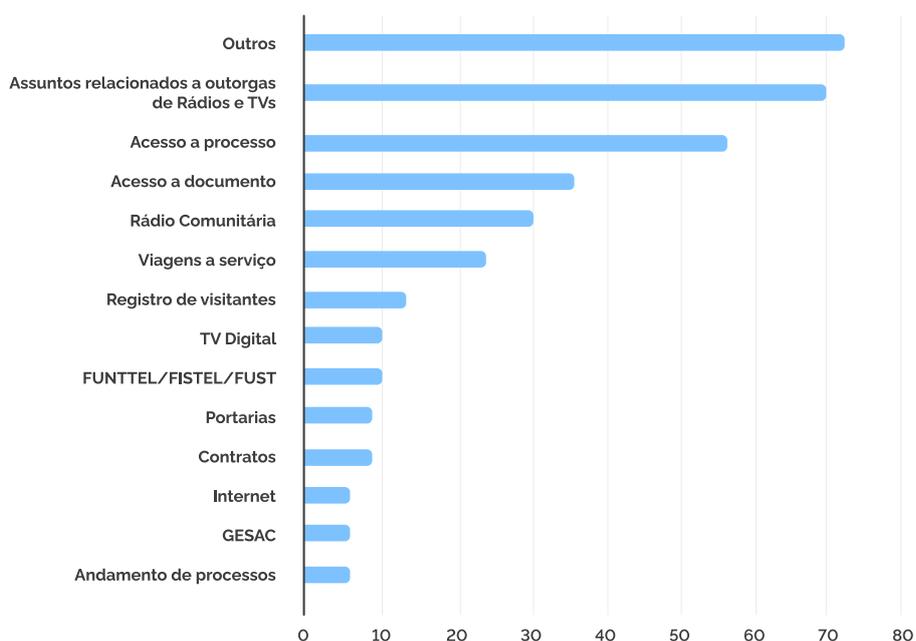
Os assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas pelo MCom estão expostos nos dois gráficos seguintes, sendo o primeiro sobre os 14 pontos mais recorrentes relacionados às manifestações (o que corresponde a 86,98% do total) e o segundo sobre os 14 pontos mais recorrentes relacionados aos pedidos de acesso à informação (o que corresponde 73,79% do total).

Assuntos mais recorrentes Manifestações de ouvidoria



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

Assuntos mais recorrentes Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

A título de observação, registre-se que a categoria “Outros”, prevalente nos pedidos de acesso à informação e segundo mais prevalente nas manifestações de ouvidoria decorre do processo de autodeclaração pelo usuário no momento do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR.

Como observado nos gráficos acima, os assuntos de maior incidência tanto no registro de manifestações como no registro de pedidos de acesso à informação estão relacionados aos serviços de radiodifusão, prestados pela Secretaria de Comunicação Social Eletrônica (SECOE).

A partir da análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações e dos problemas recorrentes, **destaca-se como solução adotada** a reinauguração, pela Secretaria de Comunicação Social Eletrônica do MCom, do Espaço do Radiodifusor.

A unidade recebe o público visando maior transparência em suas atividades e melhor relação com os radiodifusores, que poderão através do espaço, sanar dúvidas, bem como atender pedidos de vista e/ou cópia de documentos que tenham relação com os serviços de radiodifusão.

Além dos atendimentos presenciais, o Espaço do Radiodifusor também recebe contato telefônico e e-mail. Os serviços disponíveis na unidade podem estar relacionados à situação processual, Edital PNO, Protocolo Digital, Outorga, Pedidos de vista, CDI, prazos, boletos, Digitaliza Brasil, pedido de atendimento presencial, edital de parcelamento, entre outros.

3.4. Recursos de pedido de acesso à informação

Foram recebidos 49 recursos relativos a pedidos de acesso à informação no MCom, separados em 1ª instância e 2ª instância, que são recebidos, analisados e respondidos pelo próprio Ministério, e recursos de 3ª instância, que são analisados pela Controladoria Geral da União, cabendo ao órgão o cumprimento da decisão proferida pela CGU. Existe também o recurso de 4ª instância, porém, não houve o recebimento de nenhum no período de 2023.

A tabela e o gráfico abaixo mostram a quantidade para cada tipo de recurso registrado face às respostas aos pedidos de acesso à informação fornecidas pelo MCom:

Instância	Quantidade
Primeira	41
Segunda	6
Terceira (CGU)	2
Quarta (CMRI)	0
TOTAL	49

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

Destaca-se que em apenas 4% dos pedidos de acesso à informação há recurso de 3ª instância para análise da CGU, sendo que todo o restante, recursos de 1ª e 2ª instância, é respondido diretamente pelo Ministério das Comunicações, sem intervenção do Órgão Central.

4. CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários do MCom tem atualmente 265 conselheiros, contando o órgão com 5 enquetes feitas e publicizadas no site de Conselho de Usuários, disponibilizado pelo órgão central, sendo relacionadas aos serviços WiFi Brasil, projeto de investimento na área de infraestrutura de telecomunicações e Alteração de Geradora – Serviço de RTV e RTR.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre as ações consideradas exitosas, destaca-se a instituição do Comitê Técnico de Ouvidorias (CTO) no âmbito do Ministério das Comunicações, como fórum permanente com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão, em atendimento à disposição do art. 8º, IV, do Decreto nº 11.335, de 1º de janeiro de 2023.

Destaca-se ainda a edição da Portaria MCom nº 11.253, de 27 de novembro de 2023 que dispõe sobre o recebimento, registro, análise preliminar (juízo de aptidão), custódia, encaminhamento, juízo de admissibilidade, apuração e resposta ao demandante de denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito do Ministério das Comunicações, tendo como objetivo fortalecer a segurança jurídica por meio da institucionalização de fluxo processual relativo ao tratamento desse tipo de manifestação, que normalmente traz elementos sensíveis em seu corpo.

Ainda como ações exitosas, a Ouvidoria do MCom realizou dois treinamentos em formato de Workshop para o seu público interno, sobre o tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação, trazendo mais clareza aos colaboradores do Ministério sobre os procedimentos relacionados às atividades envolvidas.

Não foram detectadas dificuldades relevantes para atuação da Ouvidoria durante o exercício relatado.

Como oportunidade de melhoria, propõe-se para o exercício de 2024 um refinamento metodológico da categorização dos assuntos e subassuntos disponíveis para o manifestante na Plataforma Fala.BR, para que o órgão consiga rastrear o mais próximo da realidade possível, os temas que afetam os usuários de serviços público do Ministério.



MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



gov.br/**mcom**

