



RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA
JANEIRO A MARÇO 2021

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

JANEIRO A MARÇO 2021

Fábio Faria

Ministro das Comunicações

Victor Elísio Góes de Oliveira Menezes

Secretário-Executivo

Elíbio Estrêla

Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno

Valter de Sousa Matos

Ouvidor

**Equipe técnica responsável pela
elaboração e revisão deste relatório:**

Valter de Sousa Matos

Marta Cereser Alejarra

Pedro Rocha de Lima Filho

Larissa Fragoso Rabelo

Priscila Silva Moutinho

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

I – HISTÓRICO/CONTEXTUALIZAÇÃO

O Ministério das Comunicações – MCOM foi criado em junho de 2020 a partir do desmembramento do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – MCTIC, por meio da Medida Provisória nº 980/2020, de 10.6.2020, (convertida na Lei nº 14.074/2020, de 14.10.2020).

A Pasta foi criada com o intuito de fortalecer as políticas das áreas de telecomunicações, radiodifusão, serviços postais e ainda ampliar a conectividade, aprimorar a qualidade dos serviços de comunicação e assegurar a prestação de informações governamentais essenciais à proteção da soberania nacional e ao exercício da cidadania.

Pela Portaria Interministerial nº 3.473, de 10.9.2020, foi estabelecido um período de transição, em que o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI continuará prestando apoio administrativo ao Ministério das Comunicações – MCOM.

O Decreto nº 10.462, de 14.8.2020, aprovou a estrutura regimental do Ministério das Comunicações, instituindo, inclusive, a Ouvidoria, que ficou vinculada à Assessoria Especial de Controle Interno, e englobou a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão – COSIC.

Os Regimentos Internos dos órgãos do MCOM foram aprovados pela Portaria nº 697/SEI-MCOM, de 10.9.2020, que, inclusive, divulgou o quadro demonstrativo de cargos em comissão e de funções de confiança do órgão.

A Ouvidoria do MCOM iniciou suas atividades em 28 dezembro de 2020, com uma equipe de três servidores, uma empregada pública e duas colaboradoras terceirizadas. Hoje conta com dois servidores, um empregado público e cinco colaboradores terceirizados.

II – PAPEL DA OUVIDORIA

Inserida no contexto dos Órgãos e das Entidades da Administração Pública, a Ouvidoria Pública tem o papel precípua de servir de interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração, apoiando tanto o cidadão na facilitação do acesso ao poder público quanto o

próprio poder público, na melhoria de suas entregas à sociedade. Assim, o exercício da cidadania é apoiado pela Ouvidoria, para desaguar na contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo Estado.

Nesse sentido, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações – OUVID/MCOM cumpre o seu papel ao receber dos demandantes, analisar preliminarmente, encaminhar às áreas-fim do MCOM, receber as respostas, revisá-las e expedi-las aos respectivos demandantes, os **pedidos de acesso à informação** e as manifestações de ouvidoria, tais quais: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões** vinculadas, de alguma forma, às políticas públicas de Comunicações.

As **demandas de acesso à informação** estão regidas pela Lei nº 12.527, de 18.11.2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, de 16.5.2012 (alterado pelo Decreto nº 9.690/2019, de 23.1.2019); enquanto que as **demandas específicas de ouvidoria** (manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidades) estão regidas pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Proteção dos Usuários de Serviços Públicos), regulamentada pelos Decretos nº 9.094/2017, de 17.7.2017 e nº 9.492/2018, de 5.9.2018 (alterado pelo Decreto nº 10.228/2020, de 5.2.2020); regendo-se, também, pela Lei nº 13.608/2018, de 10.1.2018 (serviço telefônico de recebimento de denúncias); pelo Decreto nº 10.153/2019, de 3.12.2019 (salvaguardas de proteção aos denunciantes); pela Portaria nº 581/2021, de 9.3.2021 (orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal); pela Portaria nº 2.859/2020, de 3.12.2020; pela Portaria Interministerial nº 176/2018, de 25.6.2018); pela Portaria nº 1.864/2016, de 24.10.2016; e pela Instrução Normativa nº 55/2020, de 20.7.2020, além de outras normas aplicáveis, como, por exemplo: a Lei nº 13.709/2018, de 14.8.2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD); a Lei nº 13.726/2018, de 8.10.2018 (Simplificação de Serviços Públicos); a Lei nº 12.813/2013, de 16.5.2013 (Lei de Conflito de Interesses), dentre outras.

A Ouvidoria do MCOM atende a qualquer interessado (demandas do público externo e interno, este último com o serviço de Ouvidoria Interna). O atendimento é feito pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (falabr.cgu.gov.br), ou presencialmente (Bloco R – Térreo – Sala T-12 – Esplanada dos Ministérios – 70044-902 – Brasília – DF, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h), ou por meio postal (em se

tratando de registro de demandas) ou pelo telefone (61) 2020-5555 (em se tratando de orientações para o uso da Plataforma Fala.BR).

III – OBJETIVO DESTE RELATÓRIO

A OUVID/MCOM pretende, com este relatório, subsidiar os dirigentes do MCOM com informações úteis (que agreguem valor à gestão) para a tomada de decisão relativa às políticas públicas estabelecidas e executadas no âmbito do Ministério que são tangenciadas pelos **pedidos de acesso à informação** e pelas **manifestações de ouvidoria** tratadas no período de janeiro a março de 2021.

Seguem, portanto, informações quantitativas e qualitativas, extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, agregadas, neste relatório, por diversos prismas (inclusive por temas) e dispostas em tabelas e gráficos, para facilitar a leitura.

IV – QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 1º.1.2021 a 31.3.2021, foram direcionadas para o Ministério das Comunicações – MCOM, para tratamento pela Ouvidoria – OUVID, o total de **141 pedidos de informação**, com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e, o total de **339 manifestações de ouvidoria**, compreendendo: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitações e sugestões; somando-se, aí, 480 demandas, no total.**

A título de curiosidade, reproduz-se, a seguir, a primeira manifestação de Ouvidoria cadastrada na Plataforma Fala.BR, diretamente no perfil do MCOM, em 05/01/2021, a qual foi analisada no âmbito da Ouvidoria e encaminhada, por competência, para análise da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

Número	Origem	Destino	Tipo	Cadastro	Encaminhamento	Situação
53125.000001/2021-47	 MCOM - Ministério das Comunicações	ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Reclamação	05/01/2021	05/01/2021	Concluída

A Tabela a seguir apresenta os quantitativos de demandas, inclusive, destacando as tratadas no âmbito do próprio MCOM, além daquelas que foram recebidas e encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências.

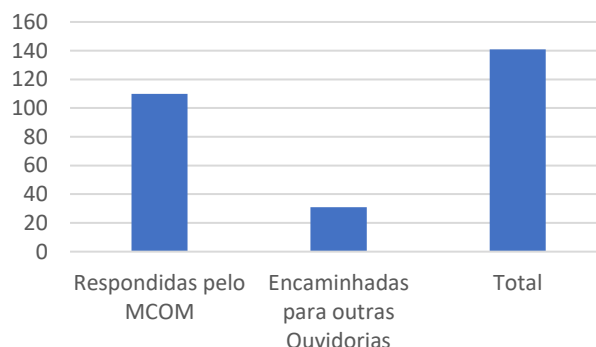
Tabela 1 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

Tipo da Demanda	Respondidas pelo MCOM	%	Encaminhadas para outras Ouvidorias	%	Total	%
Acesso à Informação	110	33,13	31	20,95	141	29,38
Comunicação	23	6,93	18	12,16	41	8,54
Denúncia	22	6,63	10	6,76	32	6,67
Elogio	2	0,60	1	0,67	3	0,62
Reclamação	47	14,16	51	34,46	98	20,42
Simplifique	1	0,30	-	-	1	0,20
Solicitação	111	33,43	33	22,30	144	30,00
Sugestão	16	4,82	4	2,70	20	4,17
TOTAIS	332	100	148	100	480	100

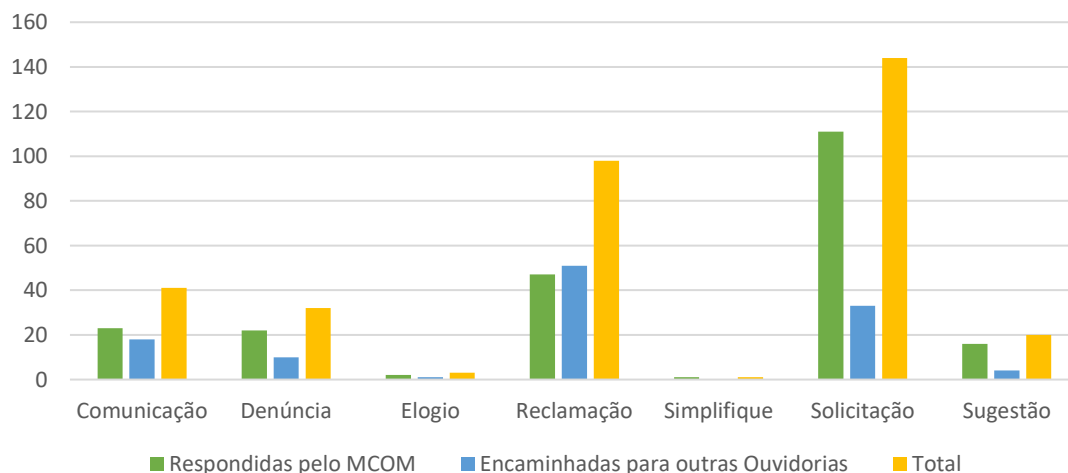
Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráficos A1 e A-2 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

A1 - Acesso à Informação



A2 - Manifestações de ouvidoria



Fonte: Tabela 1

Importante destacar que, das 480 demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, até 31/3/2021, apenas duas ainda se encontravam em análise naquela data, o que representa 0,42% do total. Nenhum prazo foi perdido pela Ouvidoria do MCOM, relativamente ao tratamento das demandas recebidas.

A seguir, a tabela relativa aos recursos de LAI recebidos e tratados, no âmbito do MCOM (primeira e segunda instância), no período:

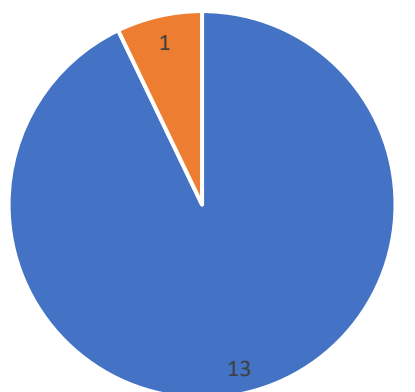
Tabela 2 – Recursos registrado no Fala.BR (MCOM)

Instância	Quantidade
Primeira Instância	13
Segunda Instância	1
Total	14

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráfico B – Recursos registrados no Fala.BR (MCOM)

Recursos recebidos e tratados



■ Primeira Instância ■ Segunda Instância

Fonte: Tabela 2

A Tabela 3, a seguir, apresenta os quantitativos de demandas recebidas no período, segregadas por tipo, distribuídas mês a mês:

Tabela 3 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM), distribuídas mês a mês

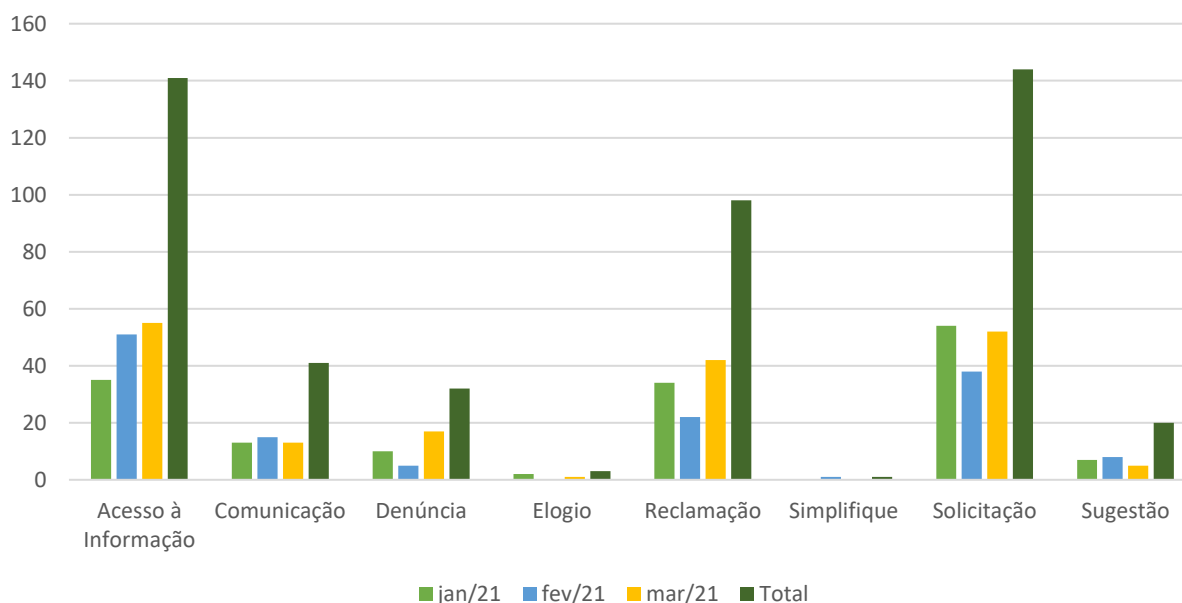
Tipo	Situação	jan/21	fev/21	mar/21	Total
Acesso à Informação	Concluída	35	51	55	141
Acesso à Informação	Total	35	51	55	141
Comunicação	Arquivada	1	3	1	5
Comunicação	Concluída	12	12	12	36

Comunicação	Total	13	15	13	41
Denúncia	Arquivada	-	1	2	3
Denúncia	Concluída	10	4	15	29
Denúncia	Total	10	5	17	32
Elogio	Concluída	2	-	1	3
Elogio	Total	2	-	1	3
Reclamação	Arquivada	-	1	3	4
Reclamação	Concluída	34	21	39	94
Reclamação	Total	34	22	42	98
Simplifique	Concluída	-	1	-	1
Simplifique	Total	-	1	-	1
Solicitação	Arquivada	-	4	4	8
Solicitação	Concluída	54	34	48	136
Solicitação	Total	54	38	52	144
Sugestão	Arquivada	-	3	-	3
Sugestão	Concluída	7	5	5	17
Sugestão	Total	7	8	5	20
Total		155	140	185	480

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráfico C – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM), por mês e situação

Demandas - mês a mês



Fonte: Tabela 3

V – TRATAMENTO DOS PEDIDOS DE LAI E DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

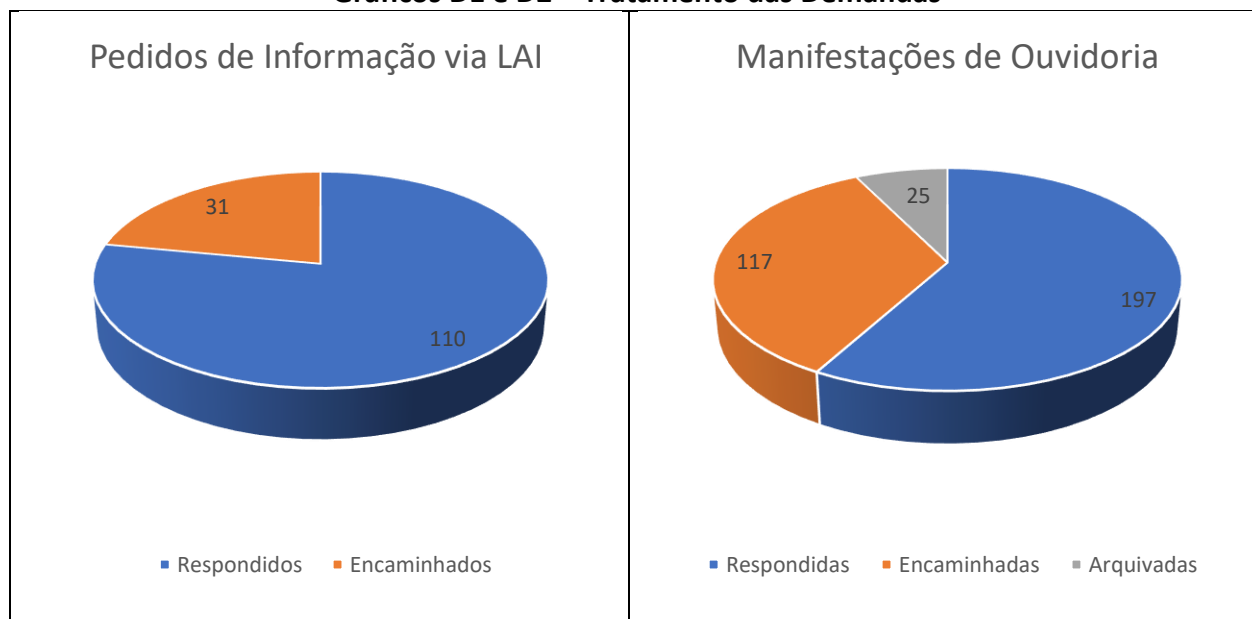
A Tabela, a seguir, apresenta as informações relativas ao tratamento dos pedidos de informação, via LAI, e das manifestações de ouvidoria:

Tabela 4 – Tratamento das Demandas

Status	Quantitativo	%(1)	%(2)
Pedidos de informação respondidos	110	78,01	
Pedidos de informação encaminhados para outros órgãos	31	21,99	
Subtotal Pedidos de Informação	141	100	29,38
Manifestações concluídas com resposta	197	58,11	
Manifestações concluídas por arquivamento	25	7,37	
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	117	34,52	
Subtotal Manifestações	339	100	70,62
Total das demandas	480		100

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráficos D1 e D2 – Tratamento das Demandas



Fonte: Tabela 4

Quando do tratamento das manifestações de cidadãos, a Ouvidoria pode pedir subsídios às demais Unidades do MCOM (caso mais comum) ou responder diretamente, quando já possui informações suficientes para isso.

A Tabela, a seguir, demonstra essa realidade, quanto às demandas do período, segregando por área do MCOM e indicando quantas demandas foram respondidas pela Ouvidoria com e sem consulta às Unidades do Ministério.

Tabela 5 – Demandas por área de competência

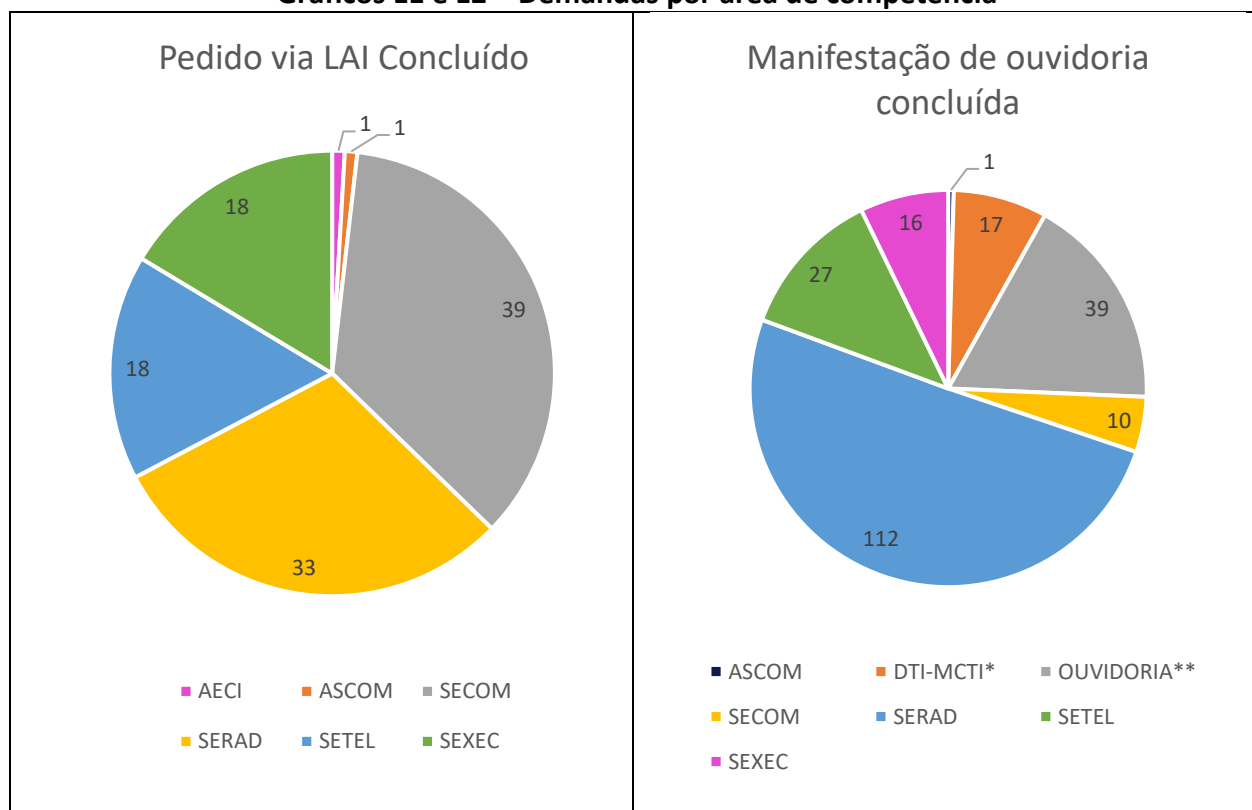
Área do MCOM	Pedido via LAI concluído	Manifestação de ouvidoria concluída	TOTAL GERAL
AECI	1	-	1
ASCOM	1	1	2
DTI-MCTI*	-	17	17
OUVIDORIA**	-	39	39
SECOM	39	10	49
SERAD	33	112	145
SETEL	18	27	45
SEXEC	18	16	34
Total	110	222	332

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

*As demandas atribuídas ao DTI-MCTI, nesta Tabela, dizem respeito àquelas relativas a problemas técnicos do sistema CADSEI, que permanece vinculado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações-MCTI.

**As demandas atribuídas à Ouvidoria, nesta Tabela, dizem respeito àquelas que, mesmo não sendo, necessariamente, matéria específica de Ouvidoria, foram resolvidas no âmbito da Ouvidoria; exemplo: demandas anônimas ininteligíveis que foram arquivadas pela Ouvidoria ou pedidos com perda de objeto.

Gráficos E1 e E2 – Demandas por área de competência



Fonte: Tabela 5

As Tabelas a seguir apresentam os quantitativos de demandas recebidas na Ouvidoria e reencaminhadas para outros órgãos, por tipo e por município da demanda.

Tabela 6 – Demandas encaminhadas para a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	MG	-	1
Acesso à Informação	Sul	RS	Pouso Novo	1

Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação				Total 4
Comunicação	Nordeste	BA	Salvador	1
Comunicação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Comunicação				Total 2
Denúncia	Sudeste	ES	Vila Velha	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Petrópolis	1
Denúncia	Sudeste	SP	Campinas	1
Denúncia				Total 4
Elogio - Sem registro de origem				1
Elogio				Total 1
Reclamação	Nordeste	PE	Recife	1
Reclamação	Sudeste	MG	Santo Antônio do Monte	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Reclamação	Sudeste	RJ	Volta Redonda	1
Reclamação	Sudeste	SP	Bragança Paulista	1
Reclamação	Sudeste	SP	Ribeirão Preto	1
Reclamação	Sul	PR	Campina Grande do Sul	1
Reclamação - Sem registro de origem				2
Reclamação				Total 11
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação				Total 2
Total				24

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 7 – Demandas encaminhadas para o Banco Central – BACEN

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 8 – Demandas encaminhadas para a Controladoria-Geral da União – CGU

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Nordeste	BA	Guanambi	1
Solicitação				Total 1
Denúncia - Sem registro de origem				1
Denúncia				Total 1
Total				2

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 9 – Demandas encaminhadas para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1
Comunicação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 10 – Demandas encaminhadas para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sul	PR	Colombo	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				3
Acesso à Informação			Total	4
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Iporá	1
Comunicação	Nordeste	BA	Lauro de Freitas	1
Comunicação	Nordeste	BA	Salvador	3
Comunicação	Nordeste	PB	Campina Grande	1
Comunicação	Nordeste	PB	Conceição	1
Comunicação	Sudeste	MG	Abaeté	1
Comunicação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Comunicação	Sudeste	RJ	Magé	1
Comunicação	Sudeste	SP	Louveira	1
Comunicação			Total	11
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia	Sudeste	RJ	São Gonçalo	2
Denúncia			Total	3
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Cuiabá	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	2
Reclamação	Nordeste	BA	Serrinha	1
Reclamação	Nordeste	CE	Caucaia	1
Reclamação	Nordeste	MA	Imperatriz	1
Reclamação	Nordeste	PE	Jaboatão dos Guararapes	1
Reclamação	Nordeste	RN	Natal	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Magé	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Niterói	2
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	4
Reclamação	Sudeste	RJ	São Gonçalo	1
Reclamação	Sudeste	SP	Campinas	1
Reclamação	Sudeste	SP	Diadema	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	6
Reclamação - Sem registro de origem				6
Reclamação			Total	33
Solicitação	Nordeste	CE	Maracanaú	1
Solicitação	Nordeste	PE	Recife	1
Solicitação	Nordeste	RN	Mossoró	1
Solicitação	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Niterói	1
Solicitação	Sudeste	SP	Campinas	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sudeste	SP	Sumaré	1
Solicitação	Sul	PR	Curitiba	1
Solicitação	Sul	SC	Tubarão	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	11
Total				62

 Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 11 – Demandas encaminhadas para o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Nordeste	CE	Juazeiro do Norte	1
Solicitação	Sudeste	MG	Uberlândia	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Solicitação			Total	4
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1
Sugestão			Total	1
Total				5

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 12 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Cidadania – MC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	2
Comunicação	Nordeste	BA	Salvador	1
Comunicação			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Bonito	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação			Total	2
Solicitação	Norte	PA	Toledo	1
Solicitação	Sudeste	SP	Osasco	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	3
Total				8

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 13 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Ciência, Tec. e Inovações – MCTI

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				3
Acesso à Informação			Total	3
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação			Total	1
Solicitação	Sudeste	MG	Divinópolis	1
Solicitação	Sudeste	MG	José Gonçalves	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	3
Total				7

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 14 – Demandas encaminhadas para o Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sudeste	SP	Limeira	1
Comunicação			Total	1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 15 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Economia – ME

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sul	RS	-	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2

Acesso à Informação				Total	3
Comunicação	Sudeste	SP	São Paulo		1
Comunicação				Total	1
Denúncia	Centro-Oeste	MT	Nova Mutum		1
Denúncia - Sem registro de origem					1
Denúncia				Total	2
Reclamação	Sudeste	SP	Limeira		1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo		1
Reclamação				Total	2
Solicitação	Nordeste	PB	João Pessoa		1
Solicitação	Sudeste	MG	Belo Horizonte		1
Solicitação	Sudeste	MG	Divinópolis		1
Solicitação	Sudeste	MG	Itaúna		1
Solicitação	Sudeste	SP	Guarulhos		1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo		1
Solicitação	Sul	RS	Carlos Barbosa		1
Solicitação - Sem registro de origem					1
Solicitação				Total	8
Sugestão - Sem registro de origem					1
Sugestão				Total	1
Total					17

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 16 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Educação – MEC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação				Total
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 17 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Infraestrutura – MINFRA

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação				Total
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 18 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação				Total
Reclamação	Sul	PR	Patos	1
Reclamação				Total
Total				2

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 19 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MDH

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 20 – Demandas encaminhadas para o Ministério das Relações Exteriores – MRE

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	2
Total				2

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 21 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Saúde – MS

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				6
Acesso à Informação			Total	6
Total				6

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 22 – Demandas encaminhadas para a Presidência da República – PR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	2
Reclamação - Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	2
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	1
Sugestão	Nordeste	RN	Natal	1
Sugestão			Total	1
Total				6

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 23 – Demandas encaminhadas para o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Sugestão	Sul	PR	Curitiba	1
Sugestão			Total	1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

As Tabelas a seguir demonstram os quantitativos de manifestações de ouvidoria tratados por Unidade do MCOM, segregadas por tipo e por município de origem da demanda.

Tabela 24 – Demandas tratadas pela Assessoria Especial de Controle Interno – AECI

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 25 – Demandas tratadas pela Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação			Total	1
Reclamação	Centro-oeste	DF	Brasília	1
Reclamação			Total	1
Total			Total	2

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 26 – Demandas tratadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – DTI/MCTI*

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação	Sudeste	SP	Santa Fé do Sul	1
Comunicação			Total	2
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Sul	PR	Prudentópolis	1
Reclamação	Sul	PR	Cascavel	1
Reclamação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Reclamação-Sem registro de origem				4
Reclamação			Total	8
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1
Solicitação	Sudeste	MG	Pouso Alto	1
Solicitação	Sudeste	SP	Votorantim	1
Solicitação	Sul	PR	Cascavel	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	6
Sugestão	Nordeste	PI	Campo Maior	1
Sugestão			Total	1
Total			Total	17

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

*As demandas atribuídas ao DTI-MCTI, nesta Tabela, dizem respeito àquelas relativas a problemas técnicos do sistema CADSEI, que permanece vinculado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações-MCTI.

Tabela 27 – Demandas tratadas pela Ouvidoria – OUVID

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Nordeste	RN	Acari	1
Comunicação	Sudeste	RJ	São Pedro da Aldeia	1
Comunicação	Sudeste	SP	Franca	1
Comunicação	Sul	PR	Paraíso do Norte	1
Comunicação	Sul	RS	São Leopoldo	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sul	SC	Joinville	1
Comunicação-Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	7
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia	Nordeste	PI	Barras	1
Denúncia	Norte	PA	Xinguara	2
Denúncia	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1
Denúncia	Sudeste	SP	São Paulo	1
Denúncia-Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	7
Elogio	Nordeste	CE	Maracanaú	1
Elogio			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Reclamação	Nordeste	BA	Camaçari	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Nordeste	SE	Aracaju	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação			Total	6
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Solicitação	Nordeste	PI	Campo Maior	1
Solicitação	Norte	AM	Apuí	1
Solicitação	Sudeste	MG	Pimenta	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Cabo Frio	2
Solicitação	Sudeste	SP	Bauru	1
Solicitação	Sudeste	SP	Carapicuíba	1
Solicitação	Sudeste	SP	Conchal	1
Solicitação	Sul	PR	Curitiba	1
Solicitação	Sul	RS	Porto Alegre	2
Solicitação	Sul	SC	Chapecó	1
Solicitação-Sem registro de origem				2
Solicitação			Total	15
Sugestão	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Sugestão-Sem registro de origem				2
Sugestão			Total	3
Total			Total	39

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 28 – Demandas tratadas pela Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	6
Acesso à Informação	Sudeste	MG		1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Acesso à Informação	Sudeste	RJ		2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	4
Acesso à Informação	Sudeste	SP		1
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	2
Acesso à Informação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Acesso à Informação	Sul	RS		1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				19
Acesso à Informação			Total	39

Comunicação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Comunicação				Total 1
Solicitação	Sudeste	RJ	Belford Roxo	1
Solicitação	Sudeste	SP	São José dos Campos	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sul	PR	Apucarana	1
Solicitação-Sem registro de origem				2
Solicitação				Total 6
Sugestão	Sudeste	RJ	Niterói	1
Sugestão	Sudeste	SP	Guarulhos	1
Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão				Total 3
Total				Total 49

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 29 – Demandas tratadas pela Secretaria de Radiodifusão – SERAD

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	4
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO	Aruanã	1
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Acesso à Informação	Nordeste	BA	Alcobaça	1
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Varjota	1
Acesso à Informação	Nordeste	MA	São Luís	1
Acesso à Informação	Nordeste	PE		1
Acesso à Informação	Norte	AM	Tefé	1
Acesso à Informação	Norte	PA	Belém	1
Acesso à Informação	Norte	TO		1
Acesso à Informação	Sudeste	ES	Vitória	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Aimorés	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Carmo do Cajuru	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG		1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Guarulhos	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Ribeirão Preto	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Joaquim da Barra	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Cascavel	1
Acesso à Informação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Guaramirim	2
Acesso à Informação	Sul	SC	Pedras Grandes	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				7
Acesso à Informação				33
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	3
Comunicação	Centro-Oeste	MS	Rio Brilhante	1
Comunicação	Nordeste	PE	Itambé	1
Comunicação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Comunicação	Sudeste	MG	São José da Lapa	1
Comunicação	Sul	PR	Guaraqueçaba	1
Comunicação	Sul	RS	Guaporé	1
Comunicação	Sul	SC	Florianópolis	1
Comunicação				Total 10
Denúncia	Centro-Oeste	GO	Goianira	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Denúncia	Nordeste	BA	Iguaí	1
Denúncia	Nordeste	BA	Itaberaba	1
Denúncia	Nordeste	BA	Salvador	1
Denúncia	Nordeste	MA	Codó	1
Denúncia	Nordeste	PE	Recife	1
Denúncia	Norte	PA	Xinguara	1
Denúncia	Norte	RO	Machadinho D'Oeste	1
Denúncia	Sudeste	MG	Frutal	1
Denúncia	Sudeste	MG	Santa Luzia	1
Denúncia	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Denúncia	Sul	RS	Dois Irmãos	1
Denúncia	Sul	RS	Manoel Viana	1
Denúncia			Total	13
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Chapadão do Sul	1
Reclamação	Nordeste	BA	Abaíra	1
Reclamação	Nordeste	BA	Iguaí	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	4
Reclamação	Nordeste	PB	São Bento	1
Reclamação	Nordeste	PE	Escada	1
Reclamação	Nordeste	PI	Bom Jesus	1
Reclamação	Sudeste	SP	Santópolis do Aguapeí	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação	Sudeste	SP	Sorocaba	3
Reclamação	Sul	RS	Farroupilha	1
Reclamação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Reclamação-Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	20
Simplifique	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Simplifique			Total	1
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Aruanã	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Britânia	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Itumbiara	1
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Brasnorte	1
Solicitação	Nordeste	BA	Caraíbas	1
Solicitação	Nordeste	BA	Pojuca	2
Solicitação	Nordeste	CE	Abaiara	1
Solicitação	Nordeste	CE	Baturité	1
Solicitação	Nordeste	MA	São Francisco do Maranhão	1
Solicitação	Nordeste	PB	Fagundes	1
Solicitação	Nordeste	PB	Itabaiana	1
Solicitação	Nordeste	PB	Pombal	1
Solicitação	Nordeste	PE	Goiana	1
Solicitação	Nordeste	PE	Pedra	1
Solicitação	Nordeste	PE	Recife	1
Solicitação	Nordeste	RN	Macau	1
Solicitação	Norte	AM	Manaus	1
Solicitação	Norte	TO	Luzinópolis	1
Solicitação	Sudeste	ES	Vitória	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Solicitação	Sudeste	MG	Brumadinho	1
Solicitação	Sudeste	MG	Caratinga	1
Solicitação	Sudeste	MG	Guanhães	1
Solicitação	Sudeste	MG	Ibirité	1
Solicitação	Sudeste	MG	Itabira	1
Solicitação	Sudeste	MG	Itabirinha	1
Solicitação	Sudeste	MG	Machado	1
Solicitação	Sudeste	MG	MG	1
Solicitação	Sudeste	MG	Patrocínio	1
Solicitação	Sudeste	MG	Pedro Leopoldo	1
Solicitação	Sudeste	MG	Pirapora	1
Solicitação	Sudeste	MG	Poços de Caldas	1
Solicitação	Sudeste	MG	Porteirinha	1
Solicitação	Sudeste	MG	Uberaba	1
Solicitação	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Solicitação	Sudeste	SP	Embu-Guaçu	1
Solicitação	Sudeste	SP	Guariba	1
Solicitação	Sudeste	SP	São José do Rio Preto	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Solicitação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Solicitação	Sudeste	SP	Tatuí	1
Solicitação	Sul	PR	Pato Bragado	1
Solicitação	Sul	RS	Venâncio Aires	2
Solicitação	Sul	SC	Florianópolis	1
Solicitação	Sul	SC	Joinville	1
Solicitação-Sem registro de origem			Total	14
Solicitação			Total	64
Sugestão	Sudeste	SP	Bertioga	1
Sugestão	Sudeste	SP	Campinas	1
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1
Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão			Total	4
Total			Total	145

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 30 – Demandas tratadas pela Secretaria de Telecomunicações – SETEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Nordeste	SE	Tobias Barreto	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP		2
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				13
Acesso à Informação			Total	18
Comunicação-Sem registro de origem				2
Comunicação			Total	2
Elogio	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Elogio			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1

Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação	Sudeste	SP	Bragança Paulista	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação			Total	5
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Aparecida de Goiânia	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Acorizal	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Nova Canaã do Norte	1
Solicitação	Nordeste	CE	Baturité	1
Solicitação	Nordeste	CE	Sobra	1
Solicitação	Norte	AM	Parintins	1
Solicitação	Sudeste	MG	Carbonita	1
Solicitação	Sudeste	MG	Nova Lima	1
Solicitação	Sudeste	MG	São João das Missões	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sul	PR	Pinhais	1
Solicitação	Sul	RS	Rolador	1
Solicitação-Sem registro de origem				2
Solicitação			Total	16
Sugestão	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Sugestão-Sem registro de origem				2
Sugestão			Total	3
Total			Total	45

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Tabela 31 – Demandas tratadas pela Secretaria Executiva – SEEXEC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	6
Acesso à Informação	Nordeste	PE	Recife	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Acesso à Informação	Sul	SC	Lages	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				6
Acesso à Informação			Total	18
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação			Total	1
Denúncia	Nordeste	MA	Imperatriz	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia			Total	2
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Nordeste	PE	Caruaru	1
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	2
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	7
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Nordeste	BA	Salvador	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	4
Sugestão	Nordeste	PA	Belém	1

Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão				Total 2
Total				Total 34

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

As Tabelas e Gráficos a seguir informam as totalizações das demandas (pedidos de acesso à informação, via LAI, e manifestações de ouvidoria) recebidas e tratadas, segregadas por Região de origem. Ressalte-se que, em razão de a informação relativa ao município/estado de origem não ser obrigatória, quando do cadastramento da demanda na Plataforma Fala.BR, há um percentual elevado de demandas sem esse dado.

<p>Tabela 32 – Totalização de Pedidos de Informação, por Região de origem</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Região do país</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro-Oeste</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>141</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021</p>	Região do país	Total	Centro-Oeste	19	Nordeste	8	Norte	3	Sudeste	25	Sul	14	Sem registro da origem	72	Total	141	<p>Gráfico F – Totalização de Pedidos de Informação, por Região</p> <p>Pedidos de Informação, por Região</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Região</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro-Oeste</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Tabela 32</p>	Região	Total	Centro-Oeste	19	Nordeste	8	Norte	3	Sudeste	25	Sul	14	Sem registro da origem	72
Região do país	Total																														
Centro-Oeste	19																														
Nordeste	8																														
Norte	3																														
Sudeste	25																														
Sul	14																														
Sem registro da origem	72																														
Total	141																														
Região	Total																														
Centro-Oeste	19																														
Nordeste	8																														
Norte	3																														
Sudeste	25																														
Sul	14																														
Sem registro da origem	72																														
<p>Tabela 33 – Totalização de Manifestações de Ouvidoria, por Região de origem</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Região do país</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro-Oeste</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>339</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021</p>	Região do país	Total	Centro-Oeste	40	Nordeste	65	Norte	12	Sudeste	124	Sul	38	Sem registro da origem	60	Total	339	<p>Gráfico G – Totalização de Manifestações, por Região</p> <p>Manifestações de Ouvidoria, por Região</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Região</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Centro-Oeste</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Tabela 33</p>	Região	Total	Centro-Oeste	40	Nordeste	65	Norte	12	Sudeste	124	Sul	38	Sem registro da origem	60
Região do país	Total																														
Centro-Oeste	40																														
Nordeste	65																														
Norte	12																														
Sudeste	124																														
Sul	38																														
Sem registro da origem	60																														
Total	339																														
Região	Total																														
Centro-Oeste	40																														
Nordeste	65																														
Norte	12																														
Sudeste	124																														
Sul	38																														
Sem registro da origem	60																														

A Tabela a seguir demonstra o quantitativo de demandas (pedidos de informação, via LAI, e manifestações de ouvidoria – tanto as tratadas pelo MCOM quanto as encaminhadas para outros órgãos/entidades, por competência), segregadas por tipo e origem (Estado da Federação). Ressalte-se, mais uma vez, que, em razão de a informação relativa ao município/estado de origem não ser obrigatória, quando do cadastramento da demanda na Plataforma Fala.BR, há percentual elevado de demandas sem esse dado.

Tabela 34 – Totalização das demandas, segregadas por origem (UF), tipo e situação

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
AM	Acesso à Informação	Concluída	1	4
	Solicitação	Concluída	3	
BA	Acesso à Informação	Concluída	1	27
	Comunicação	Concluída	6	
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	11	
Solicitação	Concluída	5		
CE	Acesso à Informação	Concluída	2	11
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	7	
DF	Acesso à Informação	Concluída	17	40
	Comunicação	Concluída	6	
	Denúncia	Arquivada	1	
	Reclamação	Arquivada	2	
		Concluída	7	
	Simplifique	Concluída	1	
Solicitação	Concluída	6		
ES	Acesso à Informação	Concluída	1	3
	Denúncia	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	1	
GO	Acesso à Informação	Concluída	2	8
	Comunicação	Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	4	
MA	Acesso à Informação	Concluída	1	5
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	1	
MG	Acesso à Informação	Concluída	5	42
	Comunicação	Concluída	5	
	Denúncia	Concluída	2	
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	1	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Solicitação	Concluída	28	
MS	Comunicação	Concluída	1	6
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	1	
	Sugestão	Arquivada	1	
		Concluída	1	
MT	Denúncia	Concluída	1	5
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	3	
PA	Acesso à Informação	Concluída	1	8
	Denúncia	Arquivada	2	
		Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	1	
Sugestão	Concluída	1		
PB	Comunicação	Concluída	2	6
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	3	
PE	Acesso à Informação	Concluída	2	12
	Comunicação	Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	4	
	Solicitação	Concluída	4	
PI	Denúncia	Concluída	1	4
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Arquivada	1	
	Sugestão	Concluída	1	
PR	Acesso à Informação	Concluída	5	24
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	10	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		5		
Sugestão	Concluída	1		
RJ	Acesso à Informação	Concluída	6	40
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	8	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	14	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	6	
Sugestão	Concluída	1		
RN	Comunicação	Concluída	1	5
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	2	
	Sugestão	Concluída	1	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
RO	Denúncia	Concluída	1	1
RS	Acesso à Informação	Concluída	5	18
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Arquivada	2	
Concluída		4		
SC	Acesso à Informação	Concluída	4	10
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	1	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		3		
SE	Acesso à Informação	Concluída	1	2
	Reclamação	Concluída	1	
SP	Acesso à Informação	Concluída	13	64
	Comunicação	Concluída	6	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	16	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	21	
Sugestão	Concluída	5		
TO	Acesso à Informação	Concluída	1	2
	Solicitação	Concluída	1	
Sem registro da origem	Acesso à Informação	Concluída	73	133
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	3	
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	17	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	27	
	Sugestão	Arquivada	2	
Concluída		6		
Total geral de demandas				480

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráfico H – Quantitativo de demandas por Estado de origem



Fonte: Tabela 34

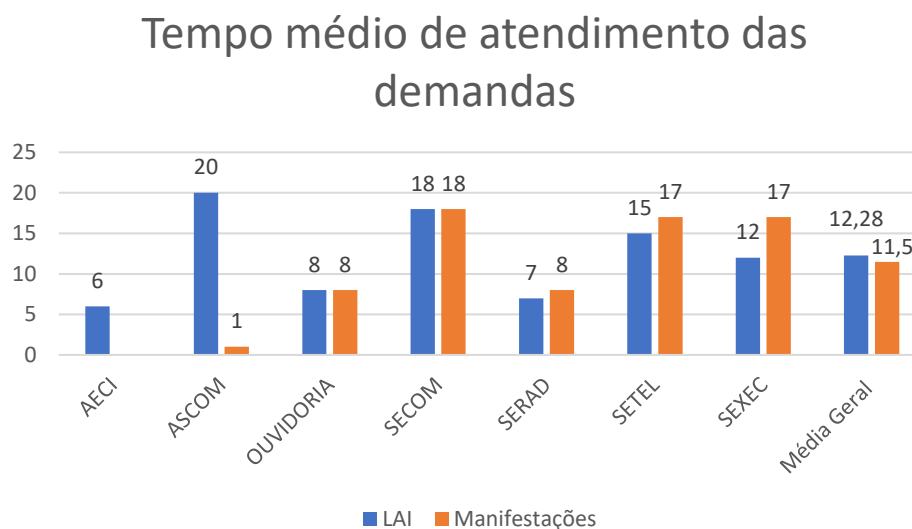
A Tabela a seguir informa os prazos médios de atendimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação via LAI. O Ministério das Comunicações não perdeu nenhum prazo no atendimento das demandas, além de manter o prazo médio de atendimento bem inferior ao prazo legal para atendimento das demandas, significando com isso o grande esforço de seu corpo técnico para a boa prestação de serviços à sociedade.

Tabela 35 – Tempo médio de atendimento de demandas, em dias

Área do MCOM	LAI	Manifestações
AECI	6	0
ASCOM	20	1
OUVIDORIA	8	8
SECOM	18	18
SERAD	7	8
SETEL	15	17
SEXEC	12	17
Média Geral	12,28	11,5

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jan a 31/mar/2021

Gráfico I – Tempo médio de atendimento das demandas



Fonte: Tabela 35

VI – CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações, no cumprimento de seu papel institucional, espera que os dados e informações aqui apresentados, sejam úteis às diversas áreas do MCOM e à alta gestão da Casa para a adequada tomada de decisão, especialmente, no que tange ao aprimoramento contínuo da prestação de serviços à sociedade. De igual forma, que esses dados sejam motivadores à participação social dos usuários de serviços públicos, também para a melhoria contínua dos serviços públicos.