



RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA

ABRIL A JUNHO 2021

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA

ABRIL A JUNHO 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 – INTRODUÇÃO

As informações trazidas neste relatório correspondem ao tratamento e consolidação dos dados compreendidos no período de 1º.4.2021 a 30.6.2021, e são relativos às demandas de usuários de serviços públicos (Lei nº 13.460/2017, art. 2º, incisos I e II) trazidas ao Ministério das Comunicações – MCOM, cadastradas e tratadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR (sistema informatizado desenvolvido e mantido pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, integrante da Controladoria-Geral da União – CGU).

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.

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 equipe composta por três servidores, uma empregada pública e duas colaboradoras terceirizadas. Hoje conta com dois servidores, um empregado público e seis 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 – OUV/MCOM cumpre o seu papel ao receber, analisar preliminarmente, encaminhar às áreas-fim do MCOM, receber as respostas, revisá-las e expedi-las aos respectivos demandantes, todas as matérias de ouvidoria, quais sejam: **pedidos de acesso à informação** e manifestações de ouvidoria, tais quais: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação (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 por meio da Plataforma Fala.BR, 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), por meio postal (em se tratando de registro de demandas) e pelo telefone (em se tratando de orientações para o uso da Plataforma Fala.BR).

III – OBJETIVO DESTE RELATÓRIO

A OUV/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 segundo trimestre de 2021.

Seguem-se informações quantitativas e qualitativas, extraídas da Plataforma Fala.BR, agregadas, neste relatório, por diversos prismas (inclusive por temas) e dispostas em tabelas e gráficos, para facilitar sua visualização/leitura.

IV – QUANTITATIVOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 1º.4.2021 a 30.6.2021, foram direcionadas para o Ministério das Comunicações – MCOM, para tratamento pela Ouvidoria – OUV, o total de **189 pedidos de informação**, com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e, o total de **456 manifestações de ouvidoria**, compreendendo: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões**; somando-se, aí, **645 demandas, no total**.

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.

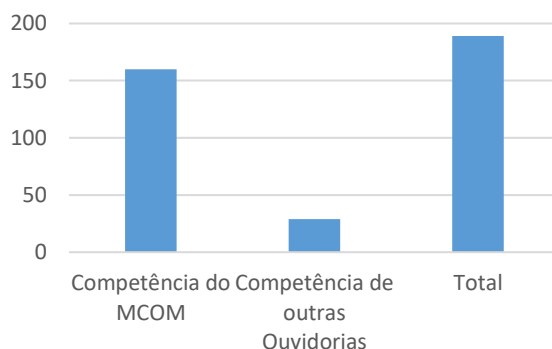
Tabela 1 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

Tipo da Demanda	Respondidas pelo MCOM	%	Encaminhadas para outras Ouvidorias	%	Total	%
Acesso à Informação	160	36,70	29	10,25	189	29,30
Comunicação	46	10,55	23	8,13	69	10,70
Denúncia	18	4,13	11	3,89	29	4,50
Elogio	1	0,22	0	0	1	0,15
Reclamação	58	13,30	84	29,68	142	22,02
Simplifique	0	0	1	0	1	0,15
Solicitação	134	30,73	54	19,08	188	29,15
Sugestão	19	4,36	7	2,47	26	4,03
TOTAIS	436	100	209	100	645	100

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

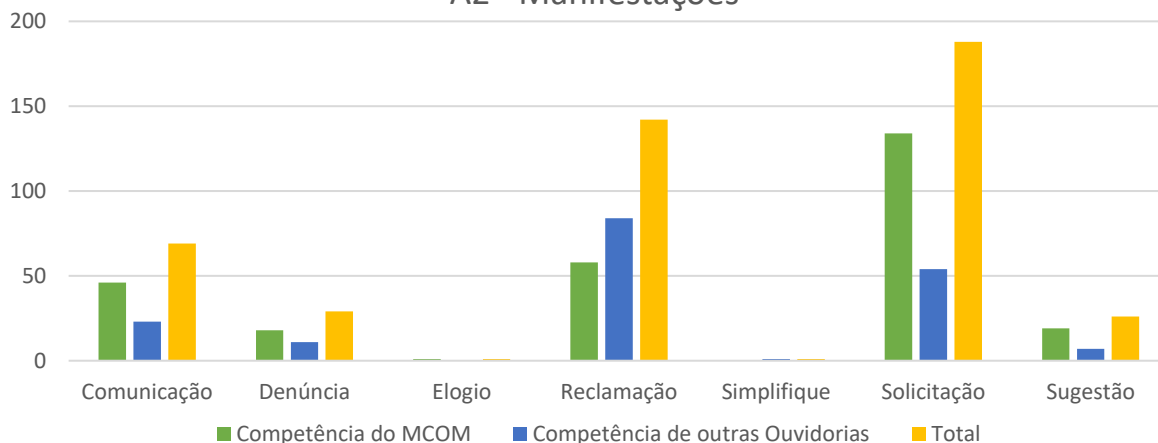
Gráficos A1 e A2 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

A1 - Acesso à Informação



Fonte: Tabela 1

A2 - Manifestações



Fonte: Tabela 1

Importante destacar que, das 645 demandas (originais, exceto recurso de LAI) cadastradas na Plataforma Fala.BR, até 30/6/2021, todas foram tratadas dentro dos prazos legais estabelecidos, ou seja, nenhum prazo foi perdido pela Ouvidoria do MCOM, relativamente ao tratamento das demandas originais recebidas.

Ressalva-se, entretanto, que dos recursos relativos à Lei de Acesso à Informação recebidos, um recurso de segunda instância foi respondido no dia seguinte ao prazo legal estabelecido.

A seguir, a tabela relativa aos recursos de LAI recebidos e tratados, no âmbito do MCOM (primeira e segunda instância) e aqueles que subiram à CGU (terceira instância). Não houve recursos à CMRI (quarta instância), no período:

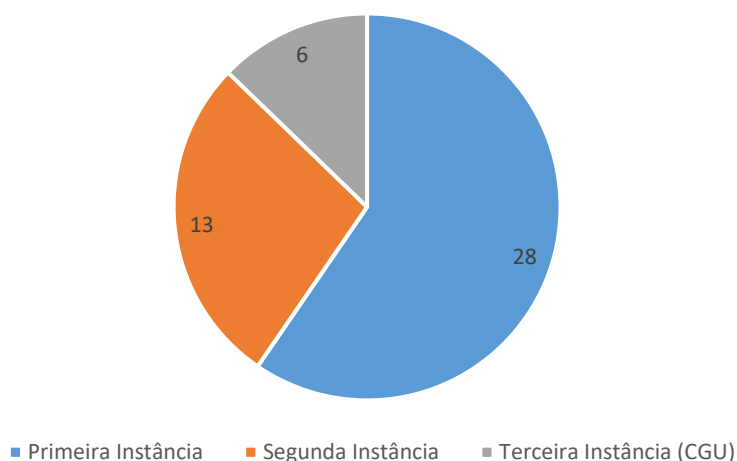
Tabela 2 – Recursos registradas no Fala.BR (MCOM)

Instância	Quantidade
Primeira Instância	28
Segunda Instância	13
Terceira Instância (CGU)	6
Quarta Instância (CMRI)	0
Total	47

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

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

Recursos recebidos e tratados



Fonte: Tabela 2

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

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

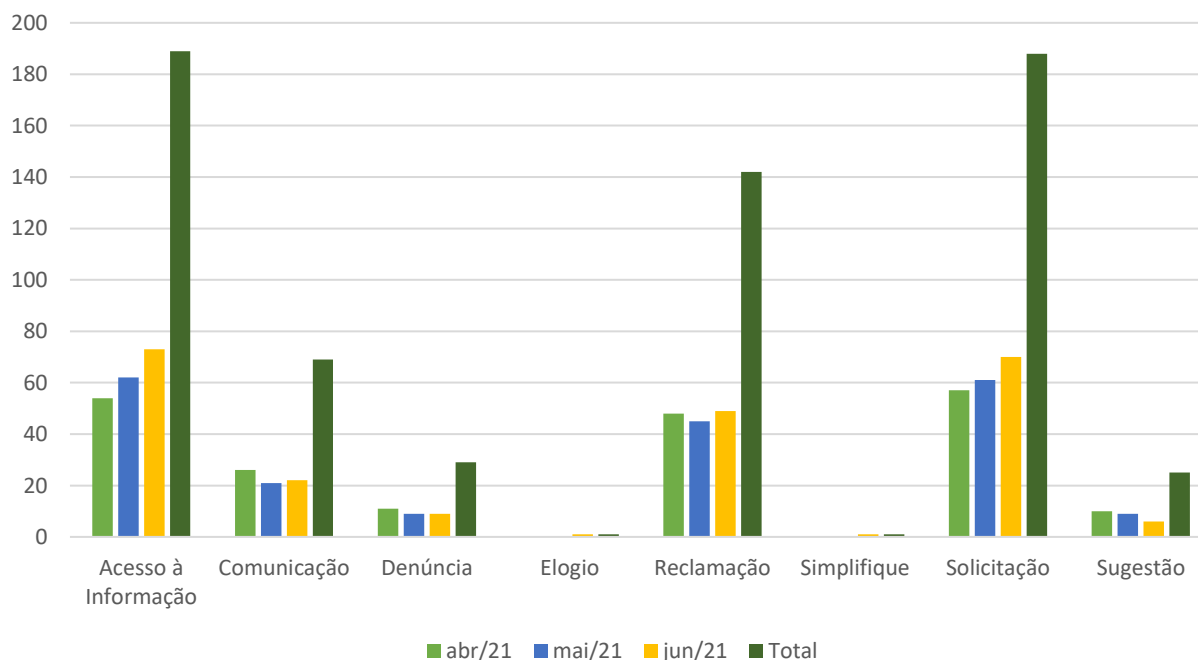
Tipo	Situação	abr/2021	mai/2021	jun/2021	Total
Acesso à Informação	Concluída	54	67	68	189
Acesso à Informação	Total	54	67	68	189
Comunicação	Arquivada	5	0	1	6
Comunicação	Concluída	21	21	21	63

Comunicação	Total	26	21	22	69
Denúncia	Arquivada	1	1	0	2
Denúncia	Concluída	10	8	9	27
Denúncia	Total	11	9	9	29
Elogio	Concluída	0	0	1	1
Elogio	Total	0	0	1	1
Reclamação	Arquivada	1	1	1	3
Reclamação	Concluída	47	44	48	139
Reclamação	Total	48	45	49	142
Simplifique	Concluída	0	0	1	1
Simplifique	Total	0	0	1	1
Solicitação	Arquivada	3	4	5	12
Solicitação	Concluída	54	57	65	173
Solicitação	Prorrogada	0	0	0	20
Solicitação	Total	57	61	70	188
Sugestão	Arquivada	1	0	0	1
Sugestão	Concluída	9	9	7	25
Sugestão	Total	10	9	7	26
Total		206	207	232	645

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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

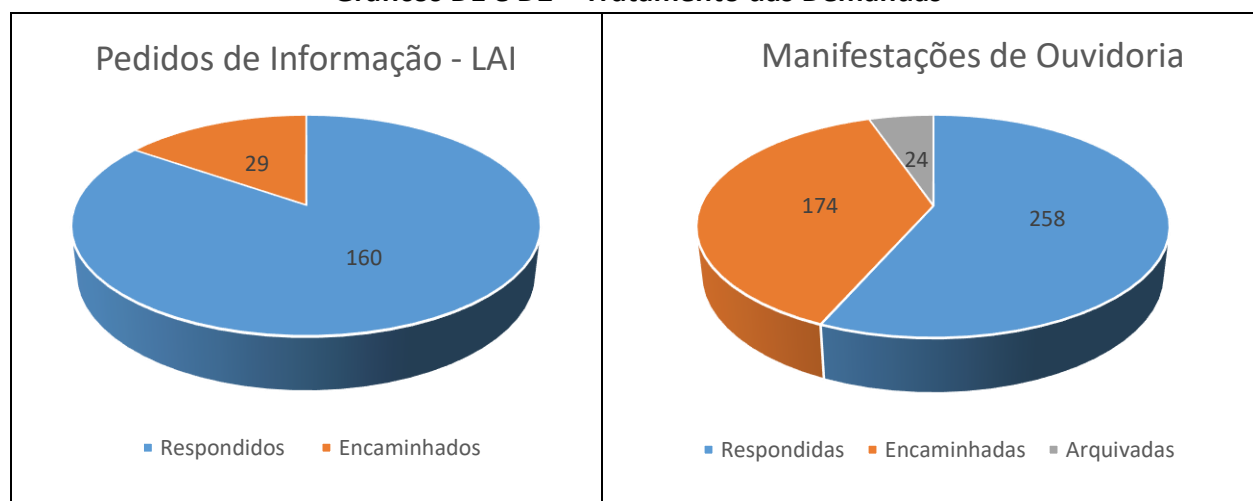
A Tabela 4, a seguir, apresenta as informações relativas ao tratamento dos pedidos de informação, via LAI, e das manifestações de ouvidoria:

Tabela 4 – Tratamento das Demandas

Status	Quantitativo	%(1)	%(2)
Pedidos de informação respondidos	160	82,54	
Pedidos de informação encaminhados para outros órgãos	29	15,34	
Subtotal Pedidos de Informação	189	100	29,30
Manifestações concluídas com resposta	258	56,58	
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	174	38,16	
Manifestações concluídas por arquivamento	24	5,26	
Subtotal Manifestações	456	100	70,70
Total das demandas	645		100

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Gráficos D1 e D2 – Tratamento das Demandas



Fonte: Tabela 4

A Tabela 5, a seguir, traz a informação relativa às demandas do trimestre (pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria) respondidas, segregadas por área do MCOM demandada (exceto aquelas encaminhadas para outros órgãos).

Tabela 5 – Demandas por área de competência

Área do MCOM	Pedido via LAI concluído	Manifestação de ouvidoria concluída	TOTAL GERAL
AECI	1	0	1
ASCOM	1	1	2
CORREGEDORIA	1	2	3
DTI-MCTI*	0	12	12
OUV**	11	56	67

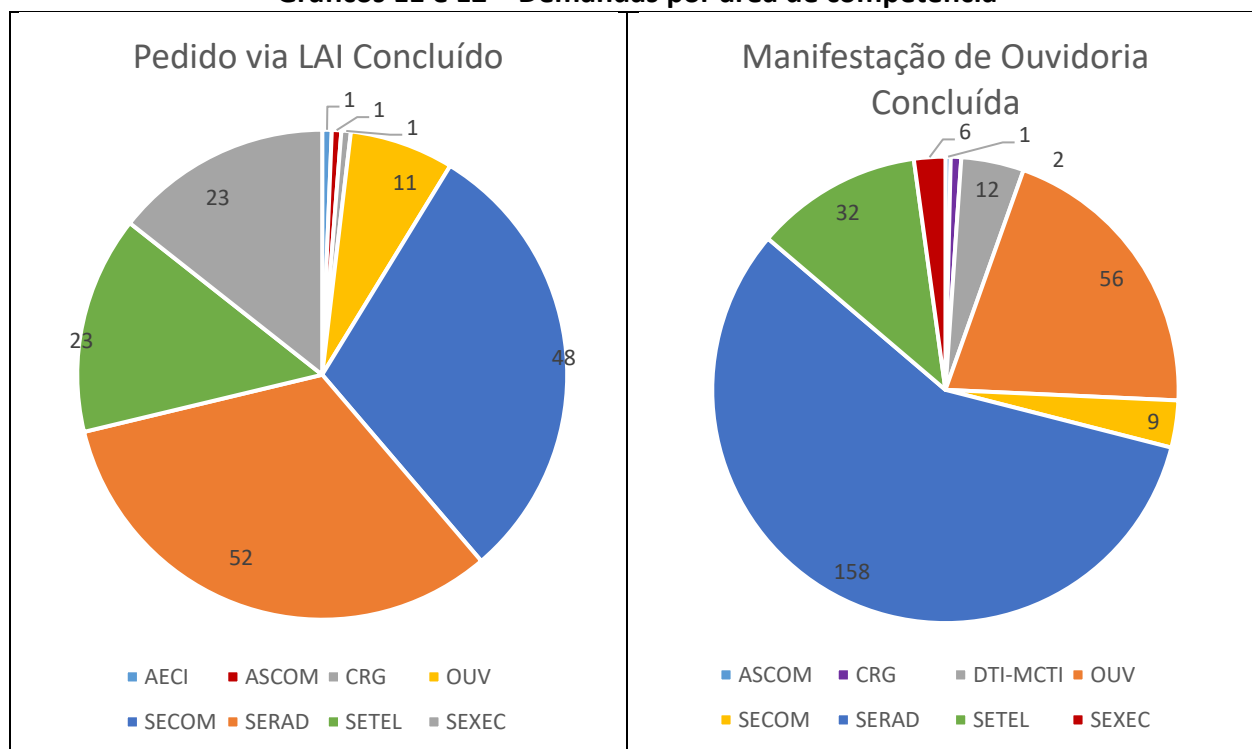
SECOM	48	9	57
SERAD	52	158	210
SETEL	23	32	55
SEXEC	23	6	29
Total	160	276	436

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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	Sul	RS	Caxias do Sul	1
Acesso à Informação	Nordeste	MA	São Luis	1
Acesso à Informação	Nordeste	SE	-	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação				Total 5
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação				Total 1
Denúncia	Nordeste	SE	Porto da Folha	1
Denúncia				Total 1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1

Reclamação	Nordeste	CE	Salitre	1
Reclamação	Nordeste	PE	Tupanatinga	1
Reclamação	Nordeste	PI	Cocal	2
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Reclamação	Sul	RS	Pelotas	1
Reclamação	Sul	SC	Bombinhas	1
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	10
Solicitação	Nordeste	BA	Salvador	1
Solicitação	Nordeste	BA	Nazaré	1
Solicitação	Nordeste	PI	Cocal	1
Solicitação	Nordeste	RN	Taipu	1
Solicitação	Sudeste	SP	Bauru	1
Solicitação	Sudeste	SP	Taquarivaí	1
Solicitação	Sudeste	SP	Olímpia	1
Solicitação			Total	7
Sugestão	Centro-Oeste	MT	Barra do Bugres	1
Sugestão			Total	1
Total				25

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 7 – Demandas encaminhadas para o Departamento de Polícia Federal – DPF

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia			Total	1
Sugestão - Sem registro de origem				1
Sugestão			Total	1
Total				3

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 8 – Demandas encaminhadas para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Centro-Oeste	MG	Montes Claros	1
Comunicação	Centro-Oeste	MG	Pouso Alto	1
Comunicação	Nordeste	AL	Maragogi	1
Comunicação	Nordeste	BA	Casa Nova	1
Comunicação	Nordeste	BA	Guanambi	1
Comunicação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Comunicação	Nordeste	CE	Jaguaruana	1
Comunicação	Norte	AM	Borba	1
Comunicação	Norte	AM	Manaus	1
Comunicação	Sul	RS	Leopoldo	1
Comunicação - Sem registro de origem				3
Comunicação			Total	13
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia	Nordeste	BA	Salvador	1
Denúncia	Sudeste	RJ	São Gonçalo	1
Denúncia - Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	4

Reclamação	Nordeste	CE	Fortaleza	2
Reclamação	Nordeste	CE	-	1
Reclamação	Nordeste	CE	Uruburetama	1
Reclamação	Nordeste	MA	Imperatriz	1
Reclamação	Nordeste	PB	São João do Rio do Peixe	1
Reclamação	Nordeste	PB	João Pessoa	1
Reclamação	Nordeste	PE	Jaboatão dos Guararapes	1
Reclamação	Norte	PA	Irituia	1
Reclamação	Sudeste	MG	Coronel Fabriciano	1
Reclamação	Sudeste	MG	Vespasiano	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	5
Reclamação	Sudeste	RJ	Duque de Caxias	2
Reclamação	Sudeste	RJ	Saquarema	1
Reclamação	Sudeste	SP	Cajamar	2
Reclamação	Sudeste	SP	Carapicuíba	1
Reclamação	Sudeste	SP	Franca	1
Reclamação	Sudeste	SP	Guarulhos	1
Reclamação	Sudeste	SP	Vila Antonieta	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	5
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	4
Reclamação	Sul	PR	Boa Vista	1
Reclamação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Reclamação - Sem registro de origem				6
Reclamação			Total	49
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	2
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sul	RS	Santa Maria	1
Solicitação	Sul	RS	Gravataí	1
Solicitação - Sem registro de origem				3
Solicitação			Total	10
Sugestão	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Sugestão			Total	1
Total				77

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 9 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Cidadania – MC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	SP		1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				4
Acesso à Informação			Total	5
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Comunicação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Comunicação			Total	2
Denúncia	Sudeste	RJ	Itaboraí	1
Denúncia	Sudeste	SP	Ourinhos	1
Denúncia			Total	2
Reclamação	Norte	AC	Rio Branco	1
Reclamação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Reclamação	Sudeste	RJ	São Gonçalo	1
Reclamação	Sudeste	SP	Araraquara	1

Reclamação	Sudeste	SP	Guarulhos	1
Reclamação	Sudeste	SP	Hortolândia	1
Reclamação	Sudeste	SP	Ourinhos	1
Reclamação	Sudeste	SP	São José do Rio Preto	1
Reclamação - Sem registro de origem				3
Reclamação			Total	11
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Nordeste	AL	Arapiraca	1
Solicitação	Nordeste	PE	Recife	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sudeste	SP	Tatuí	1
Solicitação - Sem registro de origem				2
Solicitação			Total	7
Total				27

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 10 – 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				2
Acesso à Informação			Total	2
Denúncia	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Denúncia			Total	1
Solicitação		DF	Brasília	1
Solicitação		SP	São Paulo	1
Solicitação		MS	Campo Grande	1
Solicitação - Sem registro de origem				3
Solicitação			Total	6
Total				9

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 11 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Economia – ME

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	MG	-	1
Acesso à Informação	Sudeste	ES	Guarapari	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	4
Denúncia	Nordeste	AL	Maceió	1
Denúncia			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Barra do Garças	1
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Dourados	1
Reclamação	Nordeste	PE	Recife	1
Reclamação	Norte	PA	-	1
Reclamação	Sudeste	MG	Governador Valadares	1
Reclamação	Sudeste	SP	Nhandeara	1
Reclamação	Sudeste	SP	Ribeirão Preto	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação	Sul	PR	Medianeira	1
Reclamação	Sul	RS	Santa Maria	1
Reclamação - Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	12

Simplifique - Sem registro de origem				1
Simplifique				Total 1
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Nordeste	BA	Salvador	1
Solicitação	Nordeste	PE	Jaboatão dos Guararapes	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Araruama	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Carapebus	1
Solicitação	Sul	SC	Alto Bela Vista	1
Solicitação	Sul	SC	Rio dos Cedros	1
Solicitação - Sem registro de origem				5
Solicitação				Total 12
Sugestão - Sem registro de origem				2
Sugestão				Total 2
Total				32

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 12 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Infraestrutura – MINFRA

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 13 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Saúde – MS

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação				Total 3
Comunicação	Sul	RS	São Leopoldo	3
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação				Total 4
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação				Total 3
Sugestão	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Sugestão				Total 1
Total				11

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 14 – Demandas encaminhadas para a Presidência da República – PR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				3
Acesso à Informação				Total 3
Comunicação	Centro-Oeste	MT	Aripuanã	1
Comunicação				Total 1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Nordeste	AL	Capela	1
Reclamação				Total 2
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1

Solicitação	Sudeste	SP	Presidente Prudente	1
Solicitação				Total 3
Sugestão	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Sugestão				Total 1
Total				10

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 15 – Demandas encaminhadas para a Controladoria Geral da União – CGU

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/abr a 30/jun/2021

Tabela 16 – Demandas encaminhadas para a Empresa Brasil de Comunicação – EBC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 17 – Demandas encaminhadas para o Instituto Nacional de Seguro Social – INSS

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

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 18 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Comunicação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 19 – Demandas encaminhadas para o Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Nordeste	RN	Areia Branca	1
Solicitação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 20 – Demandas encaminhadas para o Ministério do Meio Ambiente – MMA

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	RJ		1
Acesso à Informação				Total 1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 21 – Demandas encaminhadas para o Ministério do Turismo – MTur

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação- Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Denúncia	Sudeste	SP	Americana	1
Denúncia			Total	1
Solicitação	Nordeste	BA	Botuporã	1
Solicitação	Sudeste	SP	Adamantina	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação			Total	3
Total				5

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 22 – Demandas encaminhadas para a Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Solicitação			Total	1
Total				1

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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 23 – 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/abr a 30/jun/2021

Tabela 24 – Demandas tratadas pela Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	SP		1
Acesso à Informação			Total	1
Sugestão	Sudeste	SP	São José dos Campos	1
Sugestão			Total	2
Total				3

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 25 – Demandas tratadas pela Corregedoria – CRG

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação – Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Comunicação			Total	2
Total				3

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 26 – Demandas tratadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI-MCTI*

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Iguatemi	1
Solicitação	Sudeste	MG	Porteirinha	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	SP	Guarulhos	1
Solicitação	Sul	SC	Florianópolis	1
Solicitação	Sul	RS	Tapes	1
Solicitação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Solicitação	Sul	PR	Pato Branco	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	10
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Dourados	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação			Total	2
Total				12

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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 – OUV

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	-	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem			-	2
Acesso à Informação			Total	11
Comunicação	Nordeste	RN	Acari	1
Comunicação	Nordeste	RN	Natal	1
Comunicação	Sudeste	MG	Pouso Alto	2
Comunicação	Sudeste	RJ	Maricá	1
Comunicação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Comunicação	Sudeste	SP	Barra Bonita	1
Comunicação	Sudeste	SP	São José do Rio Preto	1
Comunicação	Sul	SC	Florianópolis	1
Comunicação	Sul	RS	São Leopoldo	1
Comunicação-Sem registro de origem				6
Comunicação			Total	16
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Denúncia	Centro-Oeste	MT	Peixoto de Azevedo	1
Denúncia	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia	Sudeste	SP	Olímpia	1
Denúncia	Sudeste	SP	Osasco	1
Denúncia -Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	8
Elogio	Centro-Oeste	MS	Três Lagoas	1
Elogio			Total	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Nordeste	PB	São João do Rio do Peixe	1
Reclamação	Sudeste	MG	Iapu	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação	Sudeste	SP	Cajamar	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	1
Reclamação	Sul	RS	Santa Cruz do Sul	1
Reclamação	Sul	SC	Porto Belo	1
Reclamação			Total	9
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Hidrolândia	1
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Costa Rica	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Várzea Grande	1
Solicitação	Nordeste	PI	Cocal	1
Solicitação	Norte	MA	Imperatriz	1
Solicitação	Sudeste	MG	Governador Valadares	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Barra Mansa	1
Solicitação	Sul	PR	Ponta Grossa	1
Solicitação	Sul	RS	Passo Fundo	1
Solicitação-Sem registro de origem				6
Solicitação			Total	18
Sugestão	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Sugestão	Sudeste	MG	Governador Valadares	1
Sugestão	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Sugestão -Sem registro de origem				1
Sugestão			Total	4
Total				67

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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	11
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Pouso Alegre	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	-	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Bauru	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Francisco Morato	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Penápolis	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	5
Acesso à Informação	Sudeste	SP	-	2
Acesso à Informação-Sem registro de origem				22
Acesso à Informação			Total	48
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação			Total	1
Reclamação	Nordeste	MA	Açailândia	1
Reclamação	Sudeste	MG	Betim	1
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	3
Solicitação -Sem registro de origem				1

Solicitação				Total	1
Sugestão	Centro-Oeste	DF	Brasília		1
Sugestão	Sudeste	SP	Ribeirão Preto		1
Sugestão	Sul	RS	Porto Alegre		1
Sugestão - Sem registro de origem					1
Sugestão				Total	4
Total					57

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 29 – Demandas tratadas pela Secretaria de Radiodifusão – SERAD

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total	
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO	Bela Vista de Goiás	1	
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO	-	1	
Acesso à Informação	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	1	
Acesso à Informação	Nordeste	BA	-	1	
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Fortaleza	2	
Acesso à Informação	Nordeste	MA	Açailândia	1	
Acesso à Informação	Nordeste	MA	Barreirinhas	1	
Acesso à Informação	Nordeste	PE	Petrolina	1	
Acesso à Informação	Nordeste	PB	Fagundes	1	
Acesso à Informação	Norte	AM	Manaus	1	
Acesso à Informação	Norte	PA	Itupiranga	1	
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1	
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Rio Pomba	1	
Acesso à Informação	Sudeste	MG	São Sebastião da Vargem Alegre	1	
Acesso à Informação	Sudeste	MG	-	1	
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3	
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1	
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Presidente Prudente	1	
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Bernardo do Campo	1	
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Joaquim da Barra	1	
Acesso à Informação	Sudeste	SP	-	2	
Acesso à Informação	Sul	PR	Cascavel	2	
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	2	
Acesso à Informação	Sul	PR	-	2	
Acesso à Informação	Sul	RS	São Lourenço do Sul	1	
Acesso à Informação	Sul	RS	-	1	
Acesso à Informação	Sul	SC	Blumenau	1	
Acesso à Informação	Sul	SC	Indaial	1	
Acesso à Informação-Sem registro de origem				17	
Acesso à Informação				Total	52
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2	
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Catalão	1	
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Rio Verde	1	
Comunicação	Centro-Oeste	MS	Bandeirantes	1	
Comunicação	Nordeste	BA	Itamari	1	
Comunicação	Nordeste	CE	Fortaleza	1	
Comunicação	Nordeste	MA	São Luís	1	
Comunicação	Sudeste	MG	Passos	1	
Comunicação	Sudeste	MG	Pouso Alegre	1	
Comunicação	Sudeste	MG	Uberaba	1	

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Comunicação	Sudeste	SP	Olímpia	1
Comunicação	Sudeste	SP	Cerquillo	1
Comunicação	Sudeste	SP	Sorocaba	2
Comunicação	Sudeste	SP	Votorantim	1
Comunicação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Comunicação	Sul	PR	Ponta Grossa	1
Comunicação	Sul	PR	Borrazópolis	1
Comunicação	Sul	SC	Florianópolis	3
Comunicação	Sul	RS	São Vicente do Sul	1
Comunicação-Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	25
Denúncia	Nordeste	BA	Itamari	1
Denúncia	Nordeste	CE	Juazeiro do Norte	1
Denúncia	Nordeste	SE	Moita Bonita	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Denúncia	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Denúncia	Sudeste	SP	Marília	1
Denúncia	Sudeste	SP	Olímpia	1
Denúncia	Sul	SC	Florianópolis	1
Denúncia	Sul	RS	São Vicente do Sul	2
Denúncia			Total	10
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Naviraí	1
Reclamação	Nordeste	BA	Abaíra	3
Reclamação	Nordeste	BA	Alagoinhas	3
Reclamação	Nordeste	BA	Barra do Mendes	1
Reclamação	Nordeste	BA	Catu	2
Reclamação	Nordeste	BA	Central	1
Reclamação	Nordeste	BA	Itamaraju	4
Reclamação	Nordeste	BA	Itororó	1
Reclamação	Nordeste	BA	Jaguarari	1
Reclamação	Nordeste	BA	Ubatã	1
Reclamação	Nordeste	BA	Vera Cruz	1
Reclamação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Reclamação	Nordeste	PI	Batalha	1
Reclamação	Nordeste	SE	Nossa Senhora da Glória	2
Reclamação	Nordeste	SE	Nossa Senhora do Socorro	2
Reclamação	Nordeste	SE	Porto da Folha	1
Reclamação	Norte	AM	Manacapuru	1
Reclamação	Norte	AM	Parintins	1
Reclamação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Reclamação	Sudeste	MG	Conceição das Alagoas	1
Reclamação	Sudeste	MG	Dom Joaquim	1
Reclamação	Sudeste	MG	Governador Valadares	1
Reclamação	Sudeste	MG	Iapu	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Reclamação	Sudeste	RJ	São Francisco de Itabapoana	1
Reclamação	Sudeste	SP	Sorocaba	2
Reclamação-Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	41

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	4
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Britânia	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Trindade	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Vianópolis	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Iguatemi	1
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	2
Solicitação	Nordeste	CE	Frecheirinha	1
Solicitação	Nordeste	CE	Quixeramobim	1
Solicitação	Nordeste	CE	Senador Sá	1
Solicitação	Nordeste	PB	Sapé	1
Solicitação	Nordeste	PE	Recife	1
Solicitação	Nordeste	RN	São Gonçalo do Amarante	1
Solicitação	Norte	AM	Manaus	1
Solicitação	Norte	RO	Cacoal	1
Solicitação	Sudeste	ES	Vitória	1
Solicitação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	2
Solicitação	Sudeste	MG	Brumadinho	1
Solicitação	Sudeste	MG	Diamantina	1
Solicitação	Sudeste	MG	Frutal	1
Solicitação	Sudeste	MG	Pedro Leopoldo	1
Solicitação	Sudeste	MG	Rio Pomba	1
Solicitação	Sudeste	MG	Ubá	1
Solicitação	Sudeste	MG	Uberlândia	2
Solicitação	Sudeste	RJ	Armação dos Búzios	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Barra Mansa	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Solicitação	Sudeste	RJ	São Pedro da Aldeia	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Valença	1
Solicitação	Sudeste	SP	Agudos	1
Solicitação	Sudeste	SP	Bauru	5
Solicitação	Sudeste	SP	Campinas	1
Solicitação	Sudeste	SP	Santo Antônio de Posse	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Pedro	1
Solicitação	Sul	PR	Ponta Grossa	1
Solicitação	Sul	RS	Caçapava do Sul	1
Solicitação	Sul	RS	Cacique Doble	2
Solicitação	Sul	RS	Cerrito	1
Solicitação	Sul	RS	Fazenda Vilanova	1
Solicitação	Sul	RS	Herval	1
Solicitação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Solicitação	Sul	RS	Rio Grande	1
Solicitação	Sul	RS	Santana do Livramento	1
Solicitação	Sul	RS	São Sepé	1
Solicitação	Sul	SC	Florianópolis	1
Solicitação	Sul	SC	São João Batista	1
Solicitação-Sem registro de origem				17
Solicitação			Total	74
Sugestão	Sudeste	MG	Governador Valadares	1
Sugestão	Sudeste	SP	Adamantina	2
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Sugestão-Sem registro de origem				4
Sugestão			Total	8
Total				210

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 30 – Demandas tratadas pela Secretaria de Telecomunicações – SETEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	3
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Santana do Deserto	3
Acesso à Informação	Sudeste	MG	-	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Macaé	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Volta Redonda	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Bauru	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Moji das Cruzes	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Bernardo do Campo	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Acesso à Informação	Sul	PR	Castro	1
Acesso à Informação	Sul	RS	Guaíba	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				5
Acesso à Informação			Total	23
Reclamação	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1
Reclamação-Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	3
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Figueirão	1
Solicitação	Nordeste	BA	Pilão Arcado	1
Solicitação	Nordeste	BA	São Sebastião do Passé	1
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Solicitação	Nordeste	CE	Irauçuba	1
Solicitação	Nordeste	CE	Quixadá	1
Solicitação	Nordeste	MA	São José de Ribamar	1
Solicitação	Nordeste	PB	Sousa	1
Solicitação	Nordeste	PE	Lagoa Grande	1
Solicitação	Nordeste	PI	Cocal	1
Solicitação	Nordeste	RN	Macaíba	1
Solicitação	Nordeste	SE	Boquim	1
Solicitação	Norte	AM	Santa Isabel do Rio Negro	1
Solicitação	Norte	PA	Belém	1
Solicitação	Norte	PA	Benevides	1
Solicitação	Norte	PA	Moju	1
Solicitação	Norte	PA	Tomé-Açu	1
Solicitação	Sudeste	MG	Carbonita	1
Solicitação	Sudeste	MG	Eugenópolis	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Mangaratiba	2
Solicitação	Sudeste	SP	Araçatuba	1
Solicitação	Sudeste	SP	-	1
Solicitação	Sul	PR	Quitandinha	1
Solicitação	Sul	SC	Lages	1
Solicitação-Sem registro de origem			Total	2
Solicitação			Total	27
Sugestão	Nordeste	PB	Sousa	1

Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão				Total 2
Total				55

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Tabela 31 – Demandas tratadas pela Secretaria Executiva – SEXEC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	9
Acesso à Informação	Nordeste	CE	-	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Caetano do Sul	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				9
Acesso à Informação				Total 23
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Comunicação				Total 2
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	3
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação				Total 4
Total				29

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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.

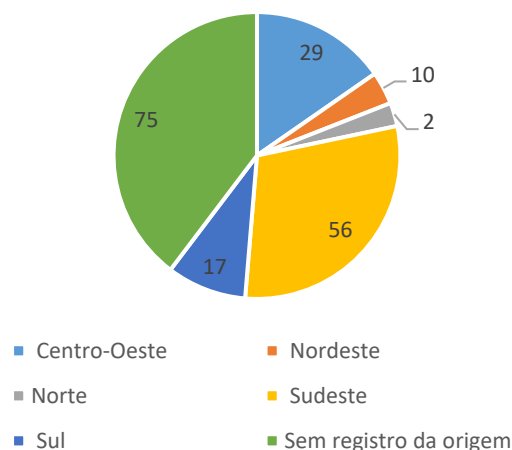
Tabela 32 – Totalização de Pedidos de Informação, por Região de origem

Região do país	Total
Centro-Oeste	29
Nordeste	10
Norte	2
Sudeste	56
Sul	17
Sem registro da origem	75
Total	189

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Gráfico F – Totalização de Pedidos de Informação, por Região

Pedidos de Informação, por Região



Fonte: Tabela 32

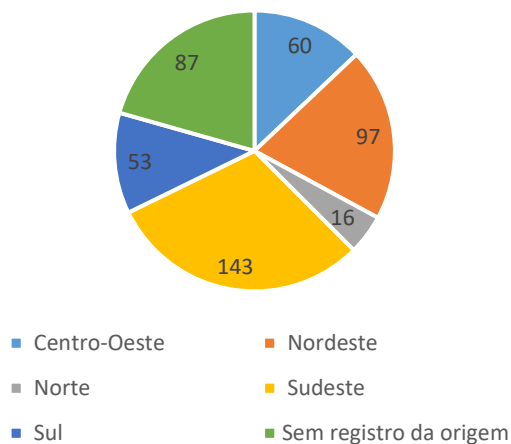
Tabela 33 – Totalização de Manifestações de Ouvidoria, por Região de origem

Região do país	Total
Centro-Oeste	60
Nordeste	97
Norte	16
Sudeste	143
Sul	53
Sem registro da origem	87
Total	456

Fonte: Fala.BR
(www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Gráfico G – Totalização de Manifestações, por Região

Manifestações de Ouvidoria, por Região



Fonte: Tabela 33

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 um percentual elevado de demandas sem esse dado.

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

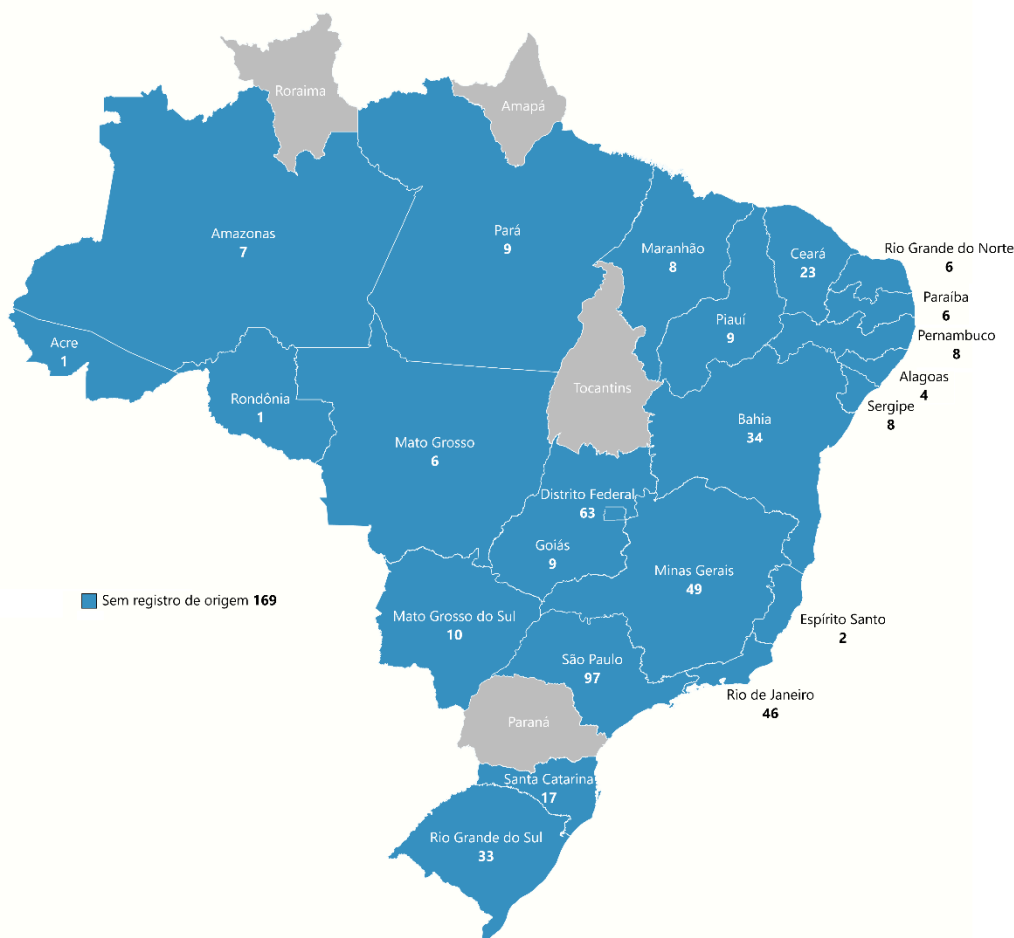
Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
AC	Reclamação	Concluída	1	1
AL	Comunicação	Concluída	1	4
	Denúncia	Concluída	1	
AM	Reclamação	Concluída	2	7
	Acesso à Informação	Concluída	1	
	Comunicação	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	2	
BA	Solicitação	Concluída	2	34
	Acesso à Informação	Concluída	1	
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	21	
CE	Solicitação	Concluída	7	23
	Acesso à Informação	Concluída	3	
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	6	
DF	Solicitação	Concluída	9	63
	Acesso à Informação	Concluída	26	
	Comunicação	Concluída	7	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	7	
	Solicitação	Concluída	19	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Sugestão	Concluída	2	
ES	Acesso à Informação	Concluída	1	2
	Solicitação	Concluída	1	
GO	Acesso à Informação	Concluída	2	9
	Comunicação	Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	4	
MA	Acesso à Informação	Concluída	3	8
	Comunicação	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	2	
MG	Acesso à Informação	Concluída	13	49
	Comunicação	Concluída	7	
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	10	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	13	
	Sugestão	Arquivada	1	
Concluída		2		
MS	Acesso à Informação	Concluída	1	11
	Comunicação	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	5	
MT	Comunicação	Concluída	1	6
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	1	
	Sugestão	Concluída	1	
PA	Acesso à Informação	Concluída	1	9
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	5	
PB	Acesso à Informação	Concluída	1	7
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	2	
	Sugestão	Concluída	1	
PE	Acesso à Informação	Concluída	1	8
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	4	
PI	Denúncia	Concluída	1	9
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Sugestão	Concluída	1	
PR	Acesso à Informação	Concluída	9	20
	Comunicação	Concluída	2	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	5	
	Solicitação	Concluída	3	
RJ	Acesso à Informação	Concluída	10	48

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	6	
	Reclamação	Concluída	14	
	Solicitação	Arquivada	2	
		Concluída	12	
	Sugestão	Concluída	1	
RN	Comunicação	Concluída	2	6
	Solicitação	Concluída	4	
RO	Solicitação	Concluída	1	1
RS	Acesso à Informação	Concluída	4	33
	Comunicação	Concluída	7	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	4	
	Solicitação	Concluída	15	
	Sugestão	Concluída	1	
SC	Acesso à Informação	Concluída	4	17
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	1	
Solicitação	Concluída	6		
SE	Acesso à Informação	Concluída	1	8
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	5	
	Solicitação	Concluída	1	
SP	Acesso à Informação	Concluída	32	100
	Comunicação	Concluída	9	
	Denúncia	Arquivada	2	
		Concluída	5	
	Reclamação	Concluída	25	
	Solicitação	Concluída	23	
	Sugestão	Concluída	4	
Sem registro da origem	Acesso à Informação	Concluída	75	162
	Comunicação	Arquivada	3	
		Concluída	10	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	17	
	Simplifique	Concluída	1	
	Solicitação	Arquivada	3	
		Concluída	41	
Sugestão	Concluída	10		
Total geral de demandas				645

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/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. Nos casos de Denúncias e Comunicações, o prazo contado refere-se ao encaminhamento à unidade de apuração. O Ministério das Comunicações não perdeu nenhum prazo no atendimento das demandas originais (foi perdido o prazo, por um dia, em, unicamente, um recurso de segunda instância, da LAI), além de manter o prazo médio de atendimento bem razoável!

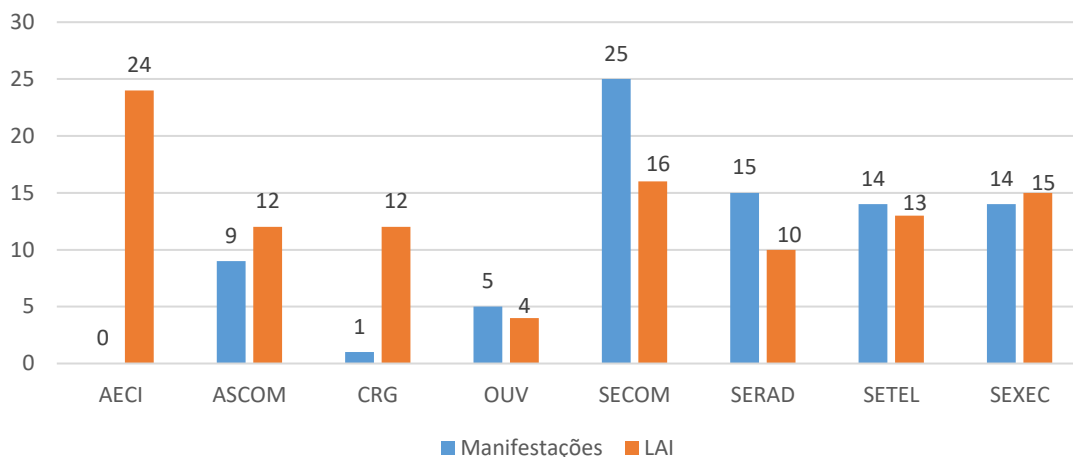
Tabela 35 – Tempo médio de atendimento de demandas, em dias

Área do MCOM	Manifestações	LAI
AECI	-	24
ASCOM	9	12
CORREGEDORIA	1	12
OUVIDORIA	5	4
SECOM	25	16
SERAD	15	10
SETEL	14	13
SEXEC	14	15
Média Geral	12	13

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/abr a 30/jun/2021

Gráfico I – Tempo médio de atendimento das demandas

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.