

RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA

JULHO A SETEMBRO 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

JULHO A SETEMBRO 2021

Fábio Faria

Ministro das Comunicações

Maria Estella Dantas

Secretária-Executiva

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

I – INTRODUÇÃO

As informações trazidas neste relatório correspondem ao tratamento e consolidação dos dados compreendidos no período de 1º.7.2021 a 30.9.2021, 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 (hoje renomeada como: Coordenação de Serviços – COSIC, Portaria MCom nº 3.525, de 3.9.2021).

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 terceiro 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 **173 pedidos de informação**, com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e, o total de **420 manifestações de ouvidoria**, compreendendo: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões**; somando-se, aí, **593 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.

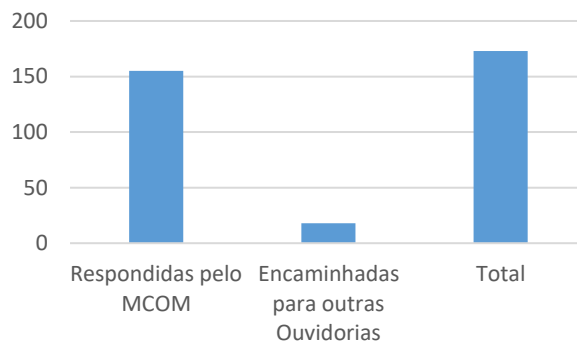
Tabela 1 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

Tipo da Demanda	Respondidas pelo MCOM	%	Encaminhadas para outras Ouvidorias	%	Total	%
Acesso à Informação	154	34,30	19	13,19	173	29,17
Comunicação	55	12,25	16	11,11	71	11,97
Denúncia	44	9,80	4	2,78	48	8,09
Elogio	2	0,44	0	0	2	0,33
Reclamação	55	12,25	68	47,22	123	20,74
Simplifique	2	0,44	0	0	2	0,33
Solicitação	124	27,62	28	19,44	152	25,63
Sugestão	13	2,90	9	6,25	22	3,71
TOTAIS	449	100	144	100	593	100

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

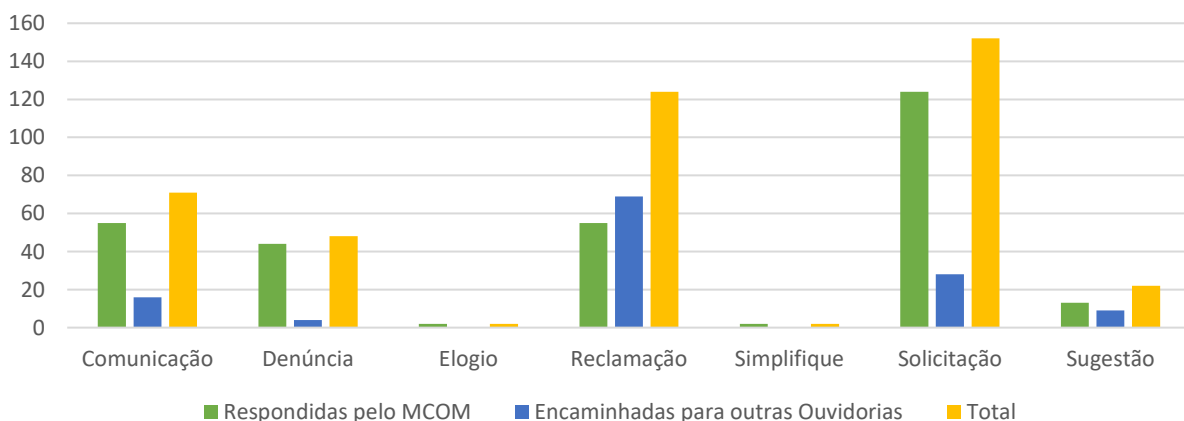
Gráficos A1 e A2 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

A1 - Acesso à Informação



Fonte: Tabela 1

A2 - Manifestações de Ouvidoria



Fonte: Tabela 1

Importante destacar que, das 593 demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, até 30/9/2021, 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.

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) e à CMRI (quarta instância), no período:

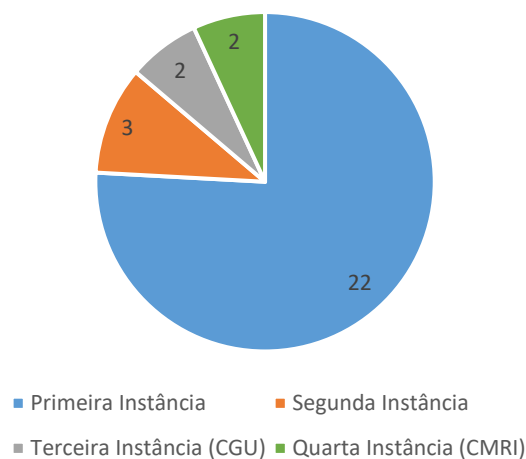
Tabela 2 – Recursos registradas no Fala.BR (MCOM)

Instância	Quantidade
Primeira Instância	22
Segunda Instância	3
Terceira Instância (CGU)	2
Quarta Instância (CMRI)	2
Total	29

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

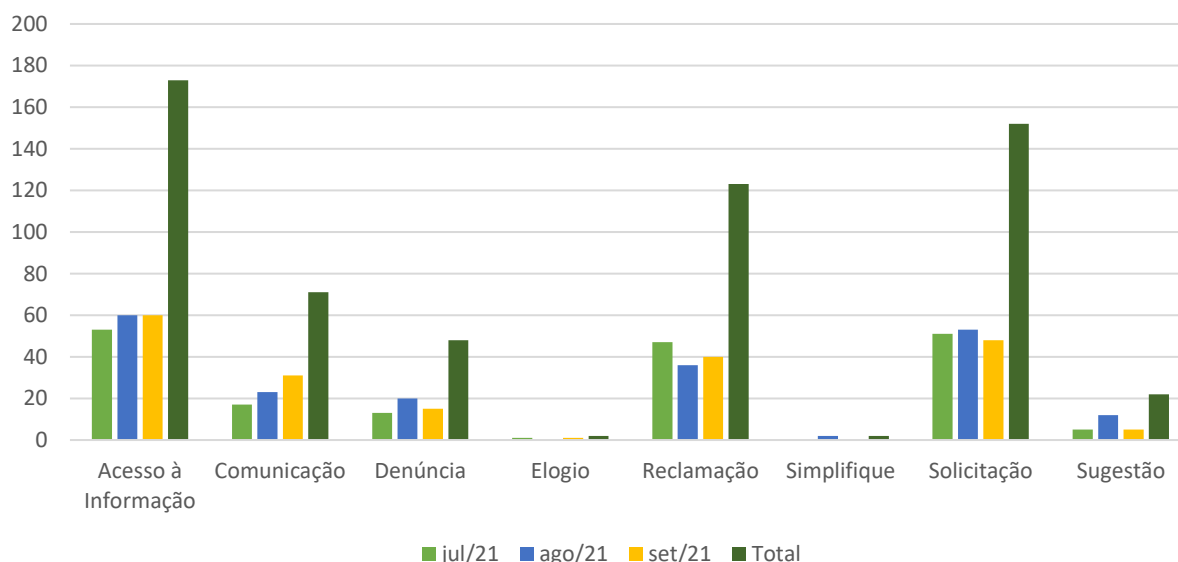
Tipo	Situação	jul/21	ago/21	set/21	Total
Acesso à Informação	Concluída	53	60	60	173
Acesso à Informação	Total	53	60	60	173
Comunicação	Arquivada	2	1	3	6
Comunicação	Concluída	15	22	28	65
Comunicação	Total	17	23	31	71
Denúncia	Concluída	13	20	15	48
Denúncia	Total	13	20	15	48
Elogio	Arquivada	1	0	0	1
Elogio	Concluída	0	0	1	1
Elogio	Total	1	0	1	2

Reclamação	Arquivada	4	0	5	9
Reclamação	Concluída	43	36	35	114
Reclamação	Total	47	36	40	123
Simplifique	Arquivada	0	2	0	2
Simplifique	Total	0	2	0	2
Solicitação	Arquivada	8	1	4	13
Solicitação	Concluída	43	52	44	139
Solicitação	Total	51	53	48	152
Sugestão	Arquivada	0	0	1	1
Sugestão	Concluída	5	12	4	21
Sugestão	Total	5	12	5	22
Total		187	206	200	593

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

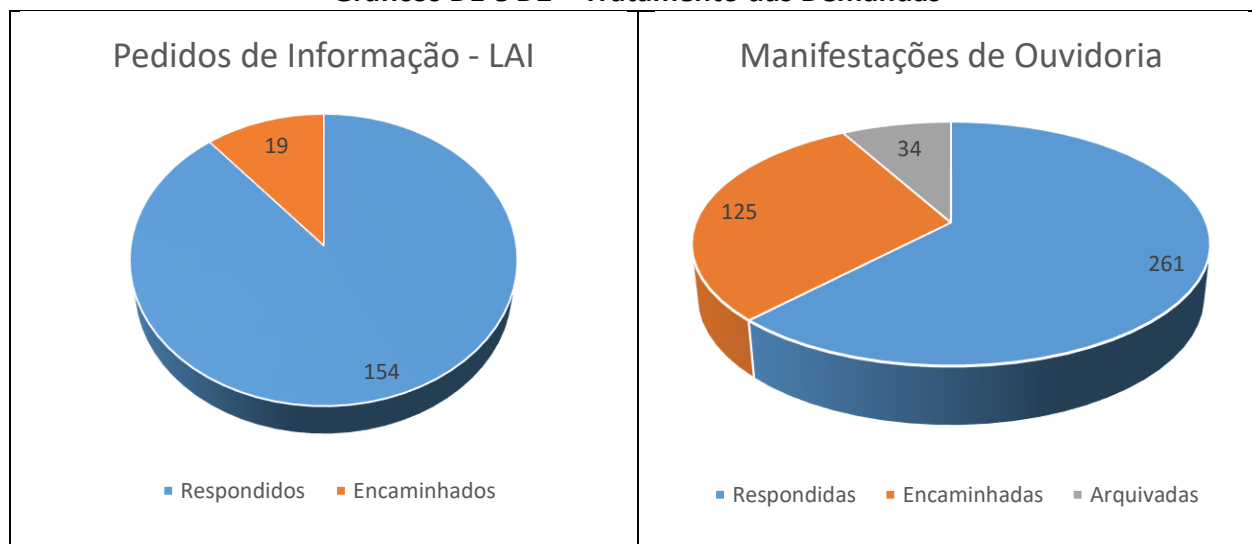
Tabela 4 – Tratamento das Demandas

Status	Quantitativo	%(1)	%(2)
Pedidos de informação respondidos	154	89,02	
Pedidos de informação encaminhados para outros órgãos	19	10,98	
Subtotal Pedidos de Informação	173	100	29,17
Manifestações concluídas com resposta	261	62,14	

Manifestações encaminhadas para outros órgãos	125	29,76	
Manifestações concluídas por arquivamento	34	8,10	
Subtotal Manifestações	420	100	70,83
Total das demandas	593		100

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

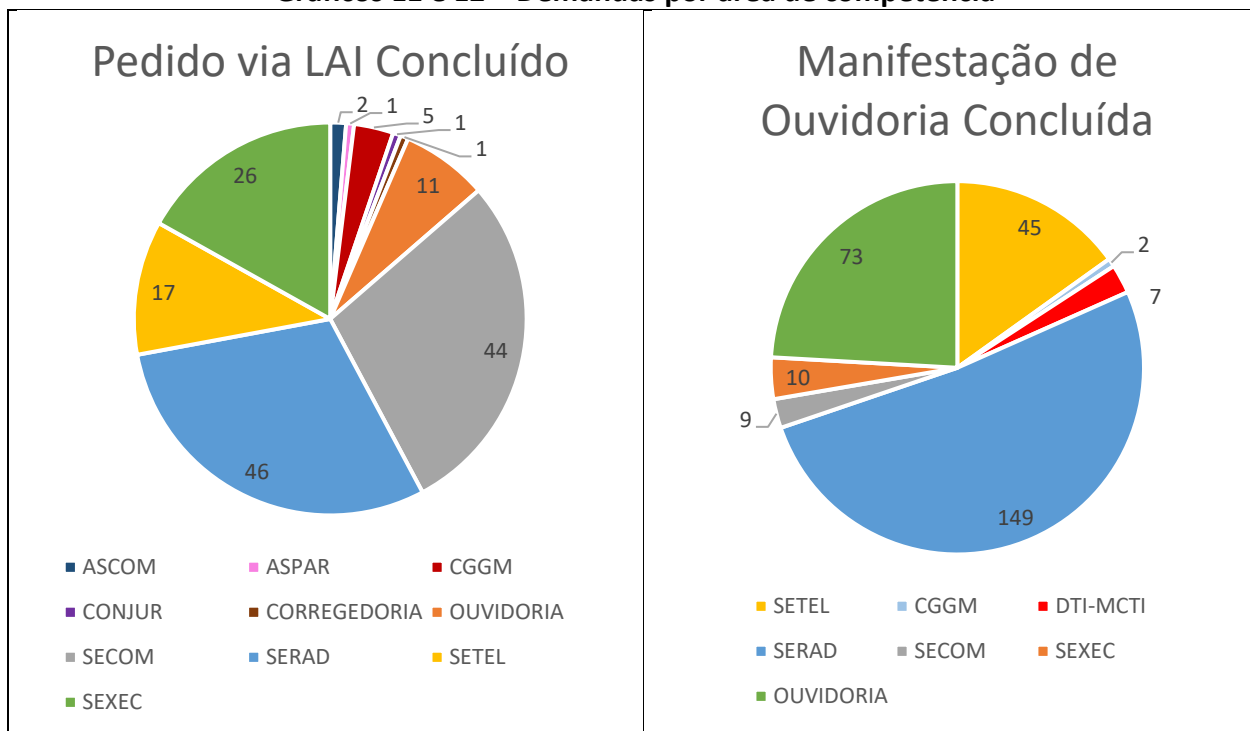
Área do MCOM	Pedido via LAI concluído	Manifestação de ouvidoria concluída	TOTAL GERAL
ASCOM	2	0	2
ASPAR	1	0	1
CGGM	5	2	7
CONJUR	1	0	1
CORREGEDORIA	1	0	1
DTI-MCTI*	0	7	7
OUVIDORIA**	11	73	84
SECOM	44	9	53
SERAD	46	149	195
SETEL	17	45	62
SEXEC	26	10	36
Total	154	295	449

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/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
Comunicação - Sem registro de origem				3
Comunicação			Total	3
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Nordeste	PB	Campina Grande	1
Reclamação	Nordeste	PE	Recife	1
Reclamação	Nordeste	PI	Teresina	1
Reclamação	Sudeste	SP	Biritiba-Mirim	1
Reclamação	Sudeste	SP	Caçapava	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	2
Reclamação	Sul	SC	Florianópolis	1
Reclamação-Sem registro de origem				5
Reclamação			Total	14
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Cocalzinho de Goiás	1
Solicitação	Centro-Oeste	MG	Belo Horizonte	1
Solicitação	Nordeste	CE	Juazeiro do Norte	1
Solicitação	Nordeste	PB	Diamante	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Solicitação	Sudeste	SP	Biritiba-Mirim	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	8
Total				25

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

Tabela 7 – Demandas encaminhadas para a Autoridade Nacional de Prot. de Dados – ANPD

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	1
Total				1

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

Tabela 8 – Demandas encaminhadas para o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	1
Acesso à Informação			Total	1
Total				1

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

Tabela 9 – Demandas encaminhadas para a Controladoria-Geral da União – CGU

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação-Sem registro de origem	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação			Total	1
Total				1

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

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

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	2
Comunicação	Sudeste	SP	Tatuí	1
Comunicação - Sem registro de origem				9
Comunicação			Total	10
Denúncia	Sudeste	RJ	Mesquita	1
Denúncia - Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	2
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Colniza	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Mato Grosso	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Várzea Grande	1
Reclamação	Nordeste	BA	Alves Vieira	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Nordeste	CE	Fortaleza	3
Reclamação	Nordeste	MA	São Luís	1
Reclamação	Nordeste	PI	Cocal	1
Reclamação	Sudeste	ES	Colatina	1
Reclamação	Sudeste	ES	Vargem Alta	1
Reclamação	Sudeste	MG	Ipatinga	1
Reclamação	Sudeste	MG	Ubá	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Barra Mansa	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Japeri	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Magé	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Niterói	1

Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Reclamação	Sudeste	SP	Itapeva	1
Reclamação	Sudeste	SP	Leme	1
Reclamação	Sudeste	SP	Mogi Guaçu	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	2
Reclamação	Sul	PR	Pinhais	1
Reclamação	Sul	RS	Santa Maria	1
Reclamação	Sul	RS	Tramandaí	1
Reclamação	Sul	SC	Florianópolis	1
Reclamação - Sem registro de origem				8
Reclamação			Total	42
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sul	PR	Curitiba	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	4
Sugestão	Sudeste	RJ	Petrópolis	1
Sugestão	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Sugestão	Sudeste	SP	Jaguariúna	1
Sugestão - Sem registro de origem				2
Sugestão			Total	5
Total				65

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

Tabela 11 – Demandas encaminhadas para o Departamento de Polícia Federal – DPF

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1
Comunicação			Total	1
Total				1

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

Tabela 12 – Demandas encaminhadas para o Depto. Estadual de Trânsito – DETRAN/TO

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Norte	TO		1
Comunicação			Total	1
Total				1

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

Tabela 13 – Demandas encaminhadas para a Empresa Brasil de Comunicação – EBC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Reclamação	Sudeste	RJ	São Gonçalo	1
Reclamação			Total	1
Total				2

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

Tabela 14 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	1
Total				1

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

Tabela 15 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Cidadania – MC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO		1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	5
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Sul	RS	Júlio de Castilhos	1
Reclamação - Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	3
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Solicitação	Nordeste	MA	São Luís	1
Solicitação	Sudeste	MG	Uberaba	1
Solicitação	Sul	PR	São Mateus do Sul	1
Solicitação	Sul	RS	Rio Pardo	1
Solicitação- Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	6
Total				14

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

Tabela 16 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Ciência, Tec. e Inovações – MCTI

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação	Nordeste	RN	Natal	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	2
Acesso à Informação			Total	4
Solicitação	Norte	PA	Belém	1
Solicitação			Total	1
Total				5

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

Tabela 17 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Defesa – MD

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação			Total	1
Total				1

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

Tabela 18 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Economia – ME

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Praia Grande	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1

Acesso à Informação				Total	2
Denúncia	Sudeste	SP	São Paulo		1
Denúncia- Sem registro de origem	Sudeste				1
Denúncia				Total	2
Reclamação	Nordeste	PB	Campina Grande		1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro		1
Reclamação	Sul	SC	Araranguá		1
Reclamação	Sul	SC	São José		1
Reclamação - Sem registro de origem					2
Reclamação				Total	6
Solicitação	Nordeste	RN	Natal		1
Solicitação	Sudeste	MG	Setubinha		1
Solicitação	Sudeste	SP	Americana		1
Solicitação	Sul	PR	São José dos Pinhais		1
Solicitação	Sul	PR	Cascavel		1
Solicitação- Sem registro de origem					2
Solicitação				Total	7
Total					17

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

Tabela 19 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Educação – MEC

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/jul a 30/set/2021

Tabela 20 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Saúde – MS

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total	
Sugestão	Nordeste	RN	Parnamirim	1	
Sugestão				Total	1
Total				1	

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

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

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total	
Solicitação-Sem registro de origem				1	
Solicitação				Total	1
Total				1	

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

Tabela 22 – Demandas encaminhadas para a Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobrás

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total	
Acesso à Informação	Sul	RS	Porto Alegre	1	
Acesso à Informação				Total	1
Total				1	

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

Tabela 23 – Demandas encaminhadas para a Presidência da República – PR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	1
Sugestão	Centro-Oeste	MS	Coxim	2
Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão			Total	3
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	1
Total				5

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/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 Comunicação Social – ASCOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Caetano do Sul	1
Acesso à Informação			Total	2
Total				2

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

Tabela 25 – Demandas tratadas pela Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares – ASPAR

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

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

Tabela 26 – Demandas tratadas pela Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro – CGGM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Acesso à Informação	Sudeste	RJ		1
Acesso à Informação			Total	5
Reclamação	Centro-oeste	DF	Brasília	2
Reclamação			Total	2
Total				7

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

Tabela 27 – Demandas tratadas pela Consultoria Jurídica – CONJUR

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/jul a 30/set/2021

Tabela 28 – 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
Total				1

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

Tabela 29 – Demandas tratadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI/MCTI*

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	2
Solicitação	Sul	SC		1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	6
Reclamação	Centro-Oeste	MG	Itaúna	1
Reclamação			Total	1
Total				7

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/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 30 – Demandas tratadas pela Ouvidoria – OUV

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	4
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Caetano do Sul	2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Sertãozinho	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	1
Acesso à Informação	Sul	PR		1
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação			Total	11
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	3
Comunicação	Centro-Oeste	MS	Rochedo	1
Comunicação	Nordeste	MA	Pindaré-Mirim	1
Comunicação	Nordeste	PB	João Pessoa	1
Comunicação	Nordeste	RN	Acari	2
Comunicação	Nordeste	RN	Natal	1
Comunicação	Norte	PA	Colares	1
Comunicação	Sudeste	MG	Pouso Alto	3
Comunicação	Sudeste	RJ	Mesquita	1
Comunicação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Comunicação	Sudeste	SP	Barueri	1
Comunicação	Sudeste	SP	Embu	1
Comunicação-Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	18
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Denúncia	Nordeste	AL	Maceió	1
Denúncia	Nordeste	MA	Raposa	1
Denúncia	Sudeste	ES	Vitória	1
Denúncia	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Denúncia	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Denúncia	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia	Sudeste	SP	Limeira	1
Denúncia	Sudeste	SP	São Paulo	1
Denúncia	Sudeste	SP	São Vicente	1
Denúncia			Total	12
Elogio	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Elogio	Nordeste	RN	Natal	1
Elogio			Total	2
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Nordeste	RN	Caicó	1
Reclamação	Sudeste	MG	Ipatinga	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	4
Reclamação	Sudeste	RJ	Saquarema	1
Reclamação	Sudeste	SP	Guatapará	1
Reclamação	Sudeste	SP	Osasco	2
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	3
Reclamação	Sudeste	SP	São Vicente	1
Reclamação	Sudeste	SP	Suzano	1
Reclamação	Sudeste	SP		1
Reclamação	Sul	SC	Florianópolis	1
Reclamação	Sul	SC		1
Reclamação			Total	19
Simplifique	Nordeste	RN	Natal	2
Simplifique			Total	2
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	5
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	2
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Três Lagoas	1
Solicitação	Nordeste	BA	Salvador	1
Solicitação	Nordeste	CE	Canindé	1
Solicitação	Nordeste	CE	Santa Quitéria	1
Solicitação	Nordeste	PE	Aliança	1
Solicitação	Norte	PA	Santarém	1
Solicitação	Sudeste	MG	Brasília de Minas	1
Solicitação	Sudeste	MG	Campo do Meio	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Campos dos Goytacazes	1
Solicitação	Sul	RS	Nova Candelária	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	18
Sugestão	Sudeste	SP	Jaguariúna	1
Sugestão	Sudeste	SP	Ribeirão Preto	1
Sugestão			Total	2
Total				84

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

Tabela 31 – Demandas tratadas pela Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	10
Acesso à Informação	Nordeste	SE		1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Mogi das Cruzes	1

Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Caetano do Sul	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	9
Acesso à Informação	Sudeste	PR	Curitiba	3
Acesso à Informação	Sudeste	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				16
Acesso à Informação			Total	44
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Tangará da Serra	1
Solicitação	Nordeste	BA	Santa Maria da Vitória	1
Solicitação	Nordeste	CE	Canindé	1
Solicitação	Sudeste	MG	Mariana	1
Solicitação	Sudeste	SP		1
Solicitação -Sem registro de origem				2
Solicitação			Total	7
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1
Sugestão	Sudeste	SP		1
Sugestão			Total	2
Total				53

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

Tabela 32 – 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	MS	Anastácio	1
Acesso à Informação	Nordeste	BA	Aracatu	1
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Nova Russas	1
Acesso à Informação	Nordeste	PE	Gravatá	1
Acesso à Informação	Nordeste	PE		1
Acesso à Informação	Nordeste	PB	Fagundes	1
Acesso à Informação	Norte	AM	Parintins	1
Acesso à Informação	Sudeste	ES	Presidente Kennedy	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Patos de Minas	2
Acesso à Informação	Sudeste	MG		4
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Osasco	2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Ourinhos	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Pontal	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Joaquim da Barra	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Sertãozinho	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP		1
Acesso à Informação	Sul	PR	Cascavel	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Mangueirinha	1
Acesso à Informação	Sul	PR		1
Acesso à Informação	Sul	RS	Cerrito	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Blumenau	2
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Lages	1
Acesso à Informação	Sul	SC		1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				6

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação			Total	46
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Mozarlândia	2
Comunicação	Centro-Oeste	MS		1
Comunicação	Nordeste	BA	Eunápolis	1
Comunicação	Nordeste	BA	Ituberá	2
Comunicação	Nordeste	BA	Laje	2
Comunicação	Nordeste	BA	Santana	2
Comunicação	Nordeste	CE	Araripina	1
Comunicação	Nordeste	MA	Balsas	1
Comunicação	Nordeste	MA	Pindaré-Mirim	2
Comunicação	Nordeste	MA	São Luis	6
Comunicação	Nordeste	RN	Natal	1
Comunicação	Sudeste	MG	Belo Vale	1
Comunicação	Sudeste	RJ	São João da Barra	1
Comunicação	Sudeste	SP	Bauru	2
Comunicação	Sudeste	SP	Jaú	1
Comunicação	Sudeste	SP	Presidente Prudente	1
Comunicação	Sul	PR	Nova Aurora	1
Comunicação	Sul	PR	Maringá	2
Comunicação	Sul	SC	Itajaí	1
Comunicação-Sem registro de origem				2
Comunicação			Total	33
Denúncia	Centro-Oeste	GO	Maurilândia	1
Denúncia	Centro-Oeste	GO	Hidrolândia	1
Denúncia	Nordeste	BA	Eunápolis	1
Denúncia	Nordeste	CE	Quixelô	1
Denúncia	Nordeste	MA	Santa Helena	1
Denúncia	Nordeste	MA	Buriti	1
Denúncia	Nordeste	PE	Jaboatão dos Guararapes	1
Denúncia	Nordeste	PE	Vitória do Santo Antão	1
Denúncia	Nordeste	PI	Pedro II	3
Denúncia	Nordeste	PI	Piripiri	1
Denúncia	Nordeste	RN	Ceará Mirim	1
Denúncia	Sudeste	ES	Iconha	1
Denúncia	Sudeste	MG	Curvelo	1
Denúncia	Sudeste	MG	Rio Casca	1
Denúncia	Sudeste	MG	Santa Bárbara do Tugurio	2
Denúncia	Sudeste	RJ	São João da Barra	2
Denúncia	Sudeste	SP	Novo Horizonte	2
Denúncia	Sudeste	SP	São Paulo	2
Denúncia	Sul	PR	Borrazópolis	1
Denúncia	Sul	RS	São Francisco de Assis	1
Denúncia	Sul	SC	Florianópolis	2
Denúncia -Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	29
Reclamação	Nordeste	BA	Abáira	1
Reclamação	Nordeste	BA	Alagoinhas	1
Reclamação	Nordeste	BA	Barra do Mendes	1
Reclamação	Nordeste	BA	Canavieiras	1
Reclamação	Nordeste	BA	Gandu	1
Reclamação	Nordeste	BA	Itamaraju	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Nordeste	BA	Jaguarari	1
Reclamação	Nordeste	BA	Pojuca	1
Reclamação	Nordeste	MA	Pinheiro	1
Reclamação	Nordeste	PE	Araripina	1
Reclamação	Nordeste	SE	Nossa Senhora do Socorro	2
Reclamação	Sudeste	MG	Dom Joaquim	1
Reclamação	Sudeste	MG		1
Reclamação	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação	Sudeste	SP	Osasco	3
Reclamação	Sudeste	SP	Ribeirão Grande	1
Reclamação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Reclamação	Sudeste	PR	Goioerê	1
Reclamação	Sudeste	RS	Eldorado do Sul	2
Reclamação	Sudeste	RS	Porto Alegre	1
Reclamação			Total	26
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	10
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Uruana	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Maurilândia	1
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Iguatemi	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Pontes e Lacerda	1
Solicitação	Nordeste	AL	Lagoa da Canoa	1
Solicitação	Nordeste	AL		1
Solicitação	Nordeste	BA	Presidente Tancredo Neves	1
Solicitação	Nordeste	BA	Santa Cruz Cabrália	1
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Solicitação	Nordeste	PB	Conceição	1
Solicitação	Nordeste	PE	Araripina	1
Solicitação	Nordeste	PE	Garanhuns	1
Solicitação	Nordeste	PE	Sertânia	1
Solicitação	Nordeste	RN	Água Nova	1
Solicitação	Nordeste	RN	Natal	1
Solicitação	Nordeste	RN	Poço Branco	1
Solicitação	Norte	PA	Belém	1
Solicitação	Sudeste	ES	Vila Velha	1
Solicitação	Sudeste	MG	Brasília de Minas	1
Solicitação	Sudeste	MG	Inhaúma	1
Solicitação	Sudeste	MG	Itamonte	1
Solicitação	Sudeste	MG	Januária	1
Solicitação	Sudeste	MG	Montes Claros	1
Solicitação	Sudeste	MG	Novorizonte	1
Solicitação	Sudeste	MG	Presidente Olegário	1
Solicitação	Sudeste	MG	Santa Vitória	1
Solicitação	Sudeste	MG	São João do Oriente	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Piraí	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Volta Redonda	1
Solicitação	Sudeste	SP	Barra Bonita	3
Solicitação	Sudeste	SP	Campinas	2
Solicitação	Sudeste	SP	Guatapará	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Solicitação	Sudeste	SP		1
Solicitação	Sul	PR	Pinhais	1
Solicitação	Sul	RS	Antônio Prado	1
Solicitação	Sul	RS	Eldorado do Sul	1
Solicitação-Sem registro de origem			Total	4
Solicitação			Total	55
Sugestão	Nordeste	BA	Guanambi	1
Sugestão	Sudeste	MG	-	1
Sugestão	Sudeste	SP	Adamantina	1
Sugestão	Sudeste	SP	Campinas	1
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1
Sugestão	Sul	RS	Santa Cruz do Sul	1
Sugestão			Total	6
Total				195

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

Tabela 33 – Demandas tratadas pela Secretaria de Telecomunicações – SETEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	4
Acesso à Informação	Centro-Oeste	MT	Poconé	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Acesso à Informação	Sudeste	RJ		1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Leme	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Piracicaba	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Acesso à Informação	Sul	RS	Alvorada	1
Acesso à Informação	Sul	SC	Florianópolis	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	17
Comunicação	Sudeste	SP	Hortolândia	1
Comunicação			Total	1
Denúncia	Nordeste	PE	Tupanatinga	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia			Total	2
Reclamação	Nordeste	AL	São José da Tapera	1
Reclamação	Sul	SC	Canelinha	1
Reclamação-Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	4
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Solicitação	Centro-Oeste	MT	Sinop	1
Solicitação	Nordeste	AL	Olho d'Água Grande	1
Solicitação	Nordeste	BA	Barra	1
Solicitação	Nordeste	BA	Salvador	1
Solicitação	Nordeste	BA	Morro do Chapéu	1
Solicitação	Nordeste	CE	Paraipaba	1
Solicitação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Solicitação	Nordeste	MA	Afonso Cunha	1
Solicitação	Nordeste	PB	São Vicente	1

Solicitação	Nordeste	PI		1
Solicitação	Nordeste	RN	Mossoró	1
Solicitação	Nordeste	RN	Paraná	2
Solicitação	Norte	AM	Rio Preto da Eva	1
Solicitação	Norte	AP	Macapá	1
Solicitação	Norte	PA	Paragominas	1
Solicitação	Norte	PA	Mocajuba	2
Solicitação	Norte	PA	Canaã dos Carajás	1
Solicitação	Norte	PA	Colares	1
Solicitação	Sudeste	MG	Carbonita	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Valença	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Cachoeiras de Macacu	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	SP	São José do Rio Preto	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sudeste	SP	Jundiaí	1
Solicitação	Sudeste	SP	Monteiro Lobato	1
Solicitação	Sudeste	SP	Fartura	1
Solicitação	Sul	PR	Santo Antônio do Caiuá	1
Solicitação	Sul	PR	Cruzeiro do Oeste	1
Solicitação	Sul	RS	Santa Maria	1
Solicitação	Sul	RS	Nova Candelária	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	35
Sugestão	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Sugestão	Sudeste	SP		1
Sugestão	Sul	SC	Sorocaba	1
Sugestão			Total	3
Total				62

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

Tabela 34 – Demandas tratadas pela Secretaria Executiva – SEXEC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	9
Acesso à Informação	Centro-Oeste	GO	Bela Vista de Goiás	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Franca	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	7
Acesso à Informação	Sul	RS		1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				7
Acesso à Informação			Total	26
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação-Sem registro de origem				2
Comunicação			Total	3
Denúncia	Sudeste	RJ	Niterói	1
Denúncia			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	1
Reclamação	Sul	PR		1
Reclamação			Total	3
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Solicitação	Norte	AM	Manaus	1

Solicitação	Sudeste	ES	Vila Velha	1
Solicitação				Total 3
Total				36

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

As Tabelas e Gráficos a seguir informam as totalizações dos pedidos de acesso à informação, via LAI, e as manifestações de ouvidoria recebidos e tratados, segregados 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 35 – 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>39</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>173</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/2021</p>	Região do país	Total	Centro-Oeste	39	Nordeste	8	Norte	1	Sudeste	62	Sul	23	Sem registro da origem	40	Total	173	<p>Gráfico F – Totalização de Pedidos de Informação, por Região</p> <p>Pedidos de Informação, por Região</p> <p>Fonte: Tabela 35</p>
Região do país	Total																
Centro-Oeste	39																
Nordeste	8																
Norte	1																
Sudeste	62																
Sul	23																
Sem registro da origem	40																
Total	173																
<p>Tabela 36 – 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>58</td> </tr> <tr> <td>Nordeste</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>Norte</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Sudeste</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Sul</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Sem registro da origem</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>420</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/2021</p>	Região do país	Total	Centro-Oeste	58	Nordeste	106	Norte	12	Sudeste	143	Sul	42	Sem registro da origem	59	Total	420	<p>Gráfico G – Totalização de Manifestações, por Região</p> <p>Manifestações de Ouvidoria, por Região</p> <p>Fonte: Tabela 36</p>
Região do país	Total																
Centro-Oeste	58																
Nordeste	106																
Norte	12																
Sudeste	143																
Sul	42																
Sem registro da origem	59																
Total	420																

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

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
AL	Denúncia	Concluída	1	5
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	3	
AM	Acesso à Informação	Concluída	1	3
	Solicitação	Concluída	2	
AP	Solicitação	Concluída	1	1
BA	Acesso à Informação	Concluída	1	31
	Comunicação	Concluída	7	
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	13	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	7	
Sugestão	Concluída	1		
CE	Acesso à Informação	Concluída	2	15
	Comunicação	Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Arquivada	2	
		Concluída	6	
DF	Acesso à Informação	Concluída	35	65
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	2	
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	6	
	Solicitação	Arquivada	4	
		Concluída	13	
ES	Acesso à Informação	Concluída	1	7
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	2	
GO	Acesso à Informação	Concluída	2	13
	Comunicação	Concluída	2	
	Denúncia	Concluída	2	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	6	
MA	Comunicação	Arquivada	1	17
		Concluída	9	
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	2	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
MG	Acesso à Informação	Concluída	7	40
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	6	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	5	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		15		
Sugestão	Concluída	1		
MS	Acesso à Informação	Concluída	1	12
	Comunicação	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	4	
Sugestão	Concluída	3		
MT	Acesso à Informação	Concluída	1	7
	Reclamação	Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	3	
PA	Comunicação	Concluída	1	8
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	6	
PB	Acesso à Informação	Concluída	1	7
	Comunicação	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	3	
PE	Acesso à Informação	Concluída	2	11
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	4	
PI	Denúncia	Concluída	4	7
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	1	
PR	Acesso à Informação	Concluída	9	25
	Comunicação	Concluída	3	
	Denúncia	Arquivada	1	
	Reclamação	Concluída	5	
	Solicitação	Concluída	7	
RJ	Acesso à Informação	Concluída	12	53
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	7	
	Reclamação	Arquivada	3	
		Concluída	17	
	Solicitação	Concluída	8	
Sugestão	Concluída	2		
RN	Acesso à Informação	Concluída	1	18
	Comunicação	Arquivada	2	
		Concluída	2	
	Denúncia	Concluída	1	
	Elogio	Arquivada	1	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Reclamação	Concluída	1	
	Simplifique	Arquivada	2	
	Solicitação	Concluída	7	
	Sugestão	Concluída	1	
RS	Acesso à Informação	Concluída	4	18
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	6	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	5	
Sugestão	Concluída	1		
SC	Acesso à Informação	Concluída	10	22
	Comunicação	Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	6	
	Solicitação	Concluída	1	
	Sugestão	Concluída	1	
SE	Acesso à Informação	Concluída	1	3
	Reclamação	Concluída	2	
SP	Acesso à Informação	Concluída	42	105
	Comunicação	Concluída	8	
	Denúncia	Concluída	8	
	Reclamação	Arquivada	4	
		Concluída	16	
	Solicitação	Concluída	18	
	Sugestão	Arquivada	1	
Concluída		8		
TO	Comunicação	Concluída	1	1
Sem registro da origem	Acesso à Informação	Concluída	40	99
	Comunicação	Concluída	18	
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Concluída	19	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	15	
Sugestão	Concluída	3		
Total geral de demandas				593

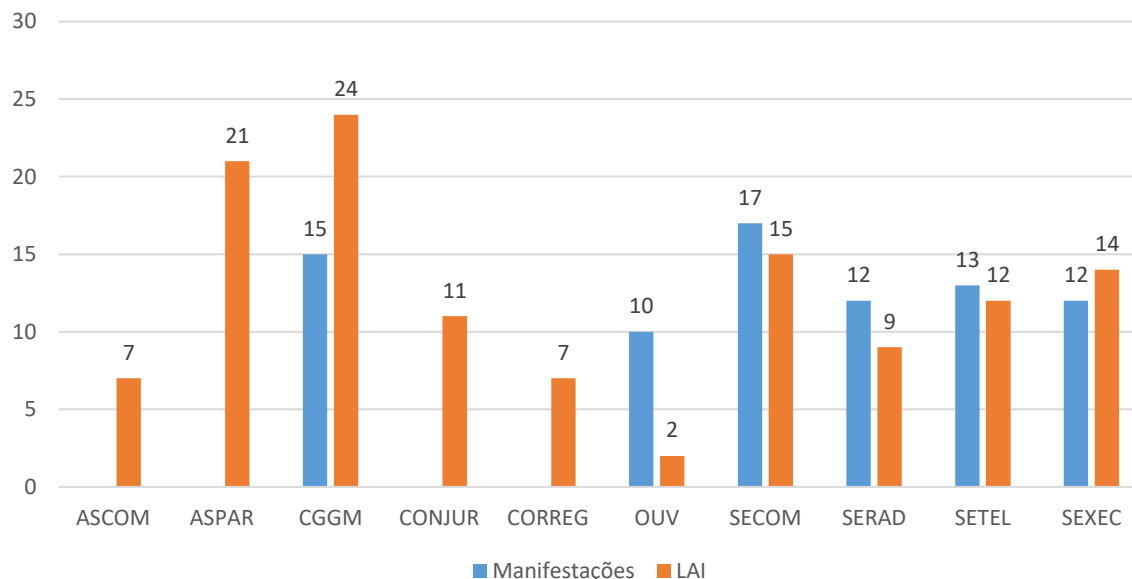
Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/jul a 30/set/2021

SETEL	13	12
SEXEC	12	14
Média Geral	13	12

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

Gráfico I – Tempo médio de atendimento das demandas

Tempo médio de atendimento das demandas



Fonte: Tabela 38

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.