

RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA
OUTUBRO A DEZEMBRO 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

OUTUBRO A DEZEMBRO 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.10.2021 a 31.12.2021, 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, seis colaboradores terceirizados e uma estagiária.

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 quarto 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.10.2021 a 31.12.2021, foram direcionadas para o Ministério das Comunicações – MCOM, para tratamento pela Ouvidoria – OUV, o total de **97 pedidos de informação**, com base na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e, o total de **409 manifestações de ouvidoria**, compreendendo: **comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões**; somando-se, aí, **506 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.

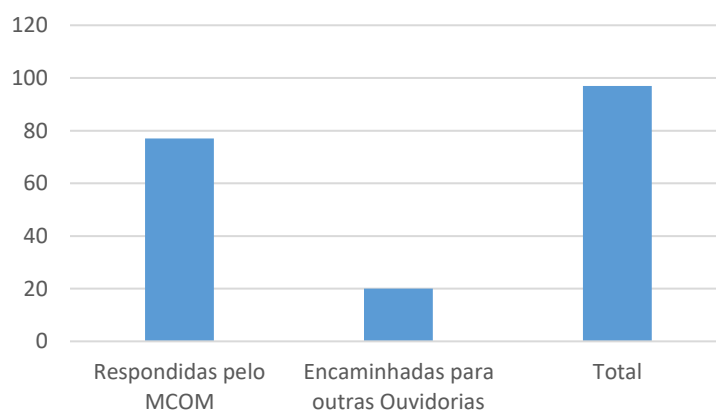
Tabela 1 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM)

Tipo da Demanda	Respondidas pelo MCOM	%	Encaminhadas para outras Ouvidorias	%	Total	%
Acesso à Informação	77	21,10	20	14,18	97	19,17
Comunicação	73	20,00	12	8,51	85	16,80
Denúncia	46	12,60	11	7,80	57	11,26
Elogio	1	0,27	0	0	1	0,19
Reclamação	52	14,25	57	40,43	109	21,54
Solicitação	108	29,59	37	26,24	145	28,66
Sugestão	8	2,19	4	2,84	12	2,37
TOTAIS	365	100	141	100	506	100

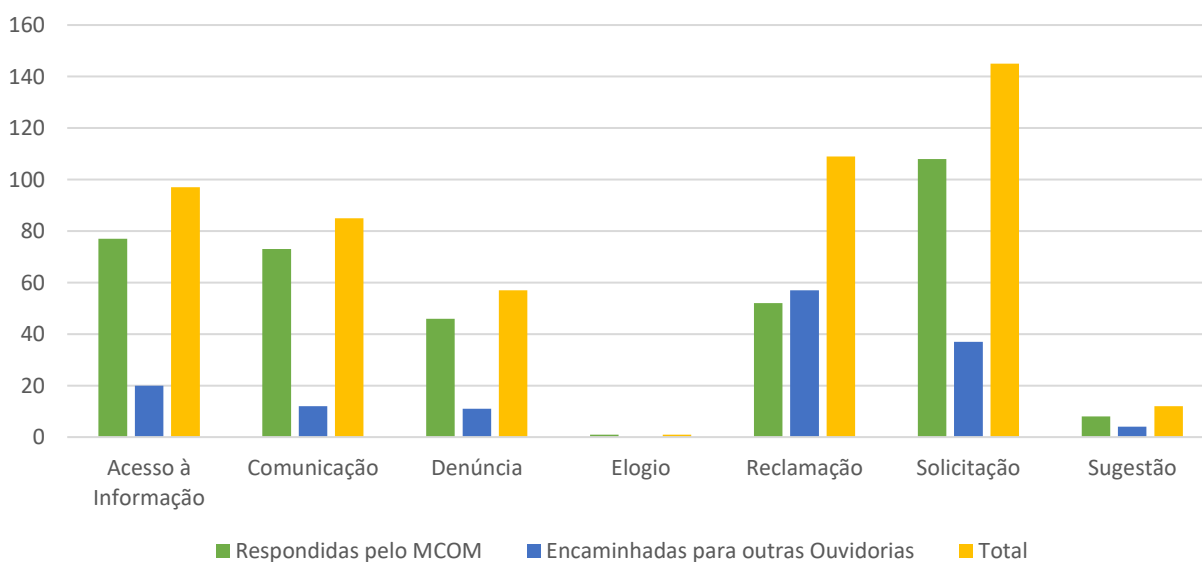
Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/2021

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

A1 - Acesso à Informação



A2 - Manifestações



Fonte: Tabela 1

Importante destacar que, das 506 demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, até 31/12/2021, 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 a indicação de que não houve recursos à CMRI (quarta instância), no período:

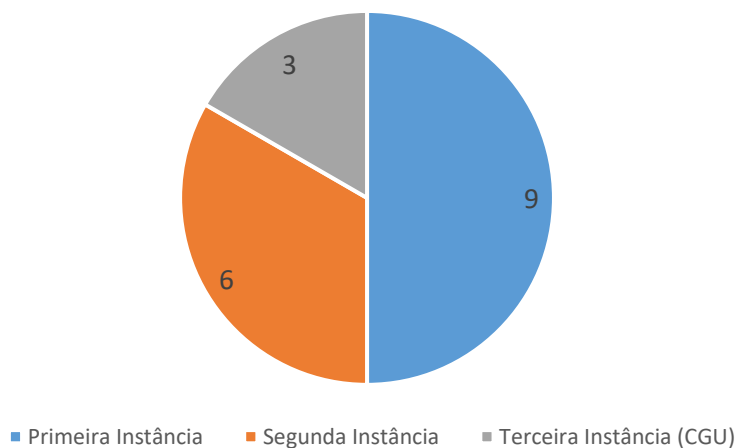
Tabela 2 – Recursos registradas no Fala.BR (MCOM)

Instância	Quantidade
Primeira Instância	9
Segunda Instância	6
Terceira Instância (CGU)	3
Quarta Instância (CMRI)	0
Total	18

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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:

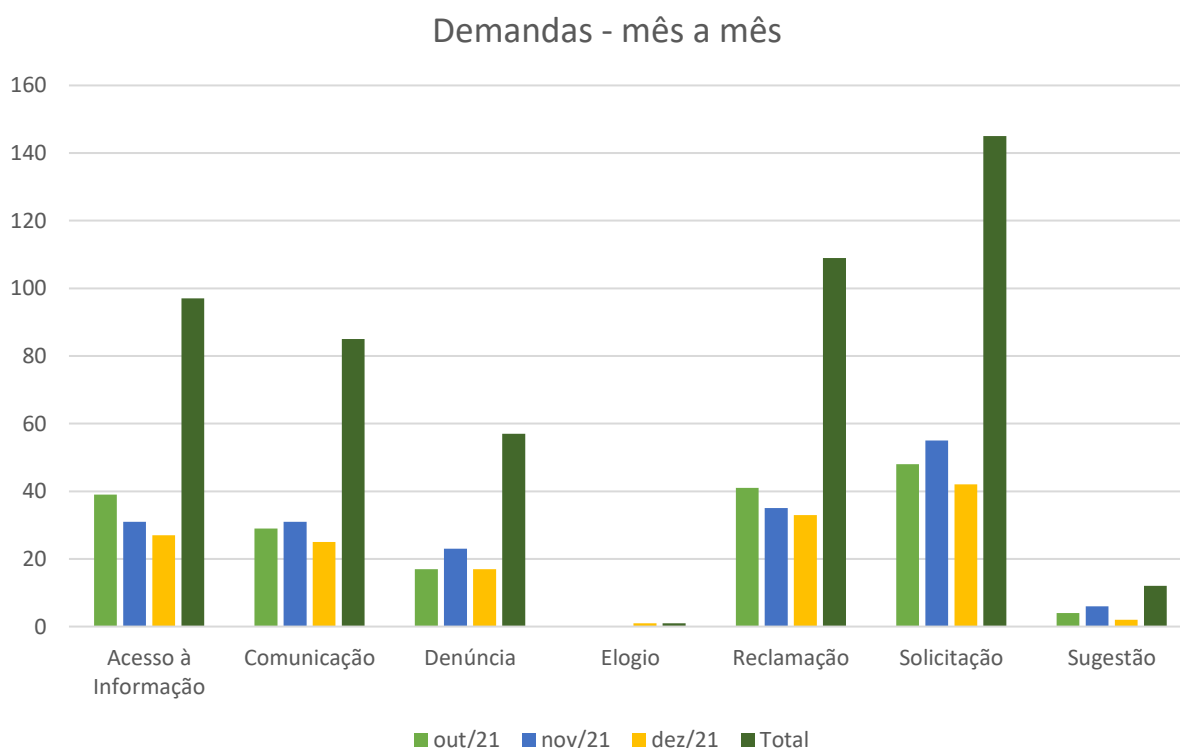
Tabela 3 – Demandas registradas no Fala.BR (MCOM), distribuídas mês a mês

Tipo	Situação	out/21	nov/21	dez/21	Total
Acesso à Informação	Concluída	39	31	27	97
Acesso à Informação	Total	39	31	27	97
Comunicação	Arquivada	7	5	8	20

Comunicação	Concluída	22	26	17	65
Comunicação	Total	29	31	25	85
Denúncia	Arquivada	0	3	5	8
Denúncia	Concluída	17	20	12	49
Denúncia	Total	17	23	17	57
Elogio	Concluída	0	0	1	0
Elogio	Total	0	0	1	1
Reclamação	Arquivada	3	2	2	7
Reclamação	Concluída	38	33	31	102
Reclamação	Total	41	35	33	109
Solicitação	Arquivada	1	5	4	10
Solicitação	Concluída	47	50	38	135
Solicitação	Total	48	55	42	145
Sugestão	Concluída	4	6	2	12
Sugestão	Total	4	6	2	12
Total		165	176	145	506

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

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



Fonte: Tabela 3

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

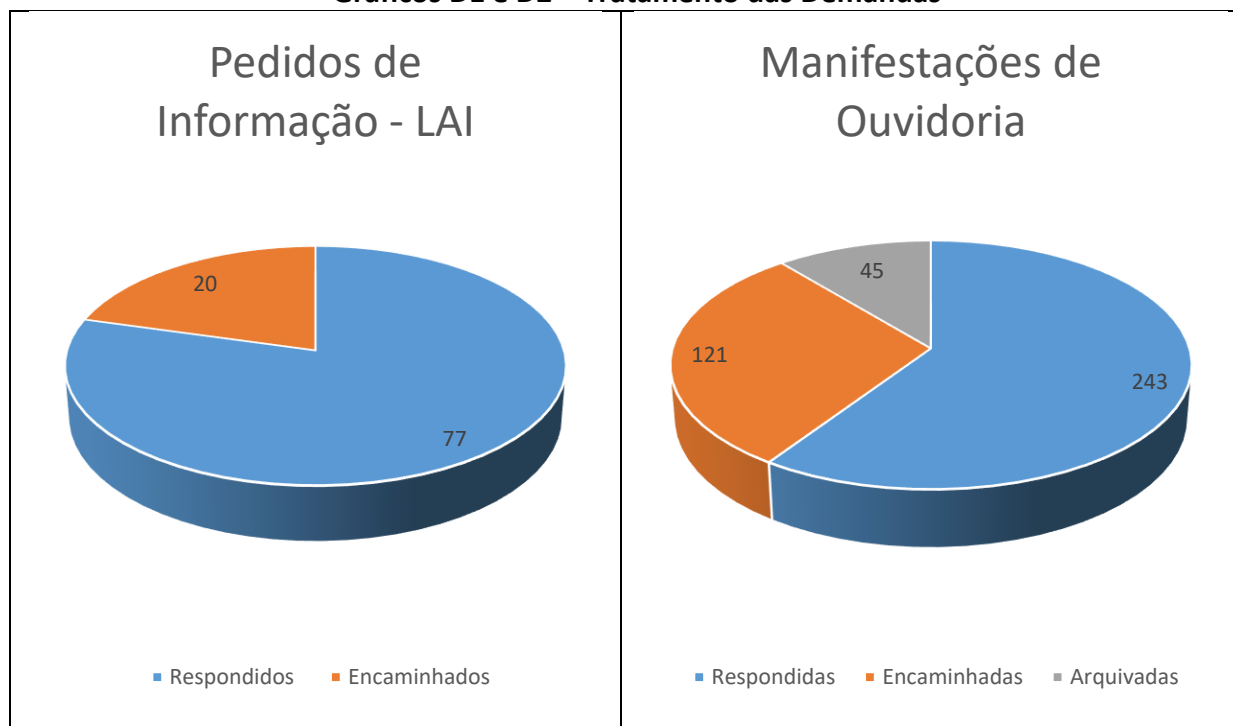
A Tabela 4, a seguir, apresenta as informações relativas ao tratamento dos pedidos de informação, via LAI, e das manifestações de ouvidoria:

Tabela 4 – Tratamento das Demandas

Status	Quantitativo	%(1)	%(2)
Pedidos de informação respondidos	77	79,38	
Pedidos de informação encaminhados para outros órgãos	20	20,62	
Subtotal Pedidos de Informação	97	100	19,17
Manifestações concluídas com resposta	243	59,41	
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	121	29,58	
Manifestações concluídas por arquivamento	45	11,00	
Subtotal Manifestações	409	100	80,83
Total das demandas	506		100

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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	0	1	1
CGGM	8	0	8
CONJUR	1	0	1
CORREGEDORIA	1	4	5
DTI-MCTI*	0	4	4
OUVIDORIA**	8	77	85
SECOM	9	8	17
SERAD	32	173	205

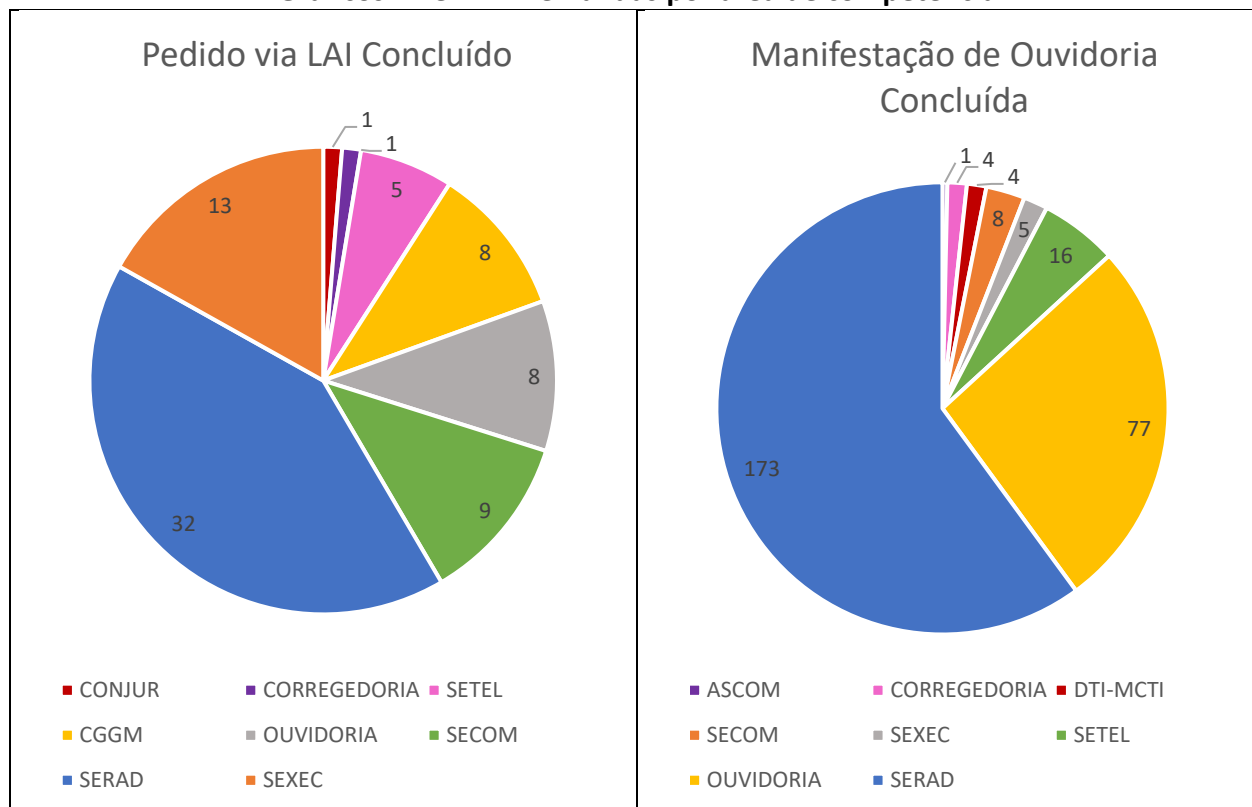
SETEL	5	16	21
SEEXEC	13	5	18
Total	77	288	365

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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 Advocacia-Geral da União – AGU

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

Tabela 7 – Demandas encaminhadas para a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sul	PR	Santa Mariana	1
Acesso à Informação			Total	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1

Denúncia - Sem registro de origem				1
Denúncia				Total 2
Reclamação	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1
Reclamação	Sudeste	MG	São Joaquim de Bicas	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação	Sudeste	SP	Rio Claro	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação - Sem registro de origem				2
Reclamação				Total 7
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Solicitação	Nordeste	PI	Cocal	1
Solicitação	Sul	PR	Curitiba	1
Solicitação	Sul	RS	São José do Ouro	1
Solicitação	Sul	SC	Braço do Norte	1
Solicitação	Sul	SC	Florianópolis	1
Solicitação	Sul	SC	Presidente Getúlio	1
Solicitação				Total 8
Sugestão	Norte	AM	Manaus	1
Sugestão	Sudeste	SP	São Paulo	1
Sugestão - Sem registro de origem				1
Sugestão				Total 3
Total				21

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

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

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Nordeste	MA	Codó	1
Reclamação				Total 1
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	3
Denúncia				Total 4
Total				5

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

Tabela 9 – Demandas encaminhadas para a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Nordeste	BA	Lauro de Freitas	2
Acesso à Informação	Nordeste	CE	-	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Acesso à Informação	Sul	RS	-	1
Acesso à Informação				Total 5
Comunicação	Sudeste	SP	Itu	1
Comunicação	Sul	SC	Florianópolis	1
Comunicação - Sem registro de origem				5
Comunicação				Total 7
Denúncia	Sul	RS	Pelotas	1
Denúncia				Total 1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Reclamação	Nordeste	BA	Lauro de Freitas	1
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	2
Reclamação	Nordeste	CE	Caucaia	1

Reclamação	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Reclamação	Nordeste	PE	Inajá	1
Reclamação	Nordeste	SE	Aracaju	2
Reclamação	Norte	AM	Manaus	1
Reclamação	Sudeste	MG	Guanhães	1
Reclamação	Sudeste	MG	São Domingos do Prata	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Niterói	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	5
Reclamação	Sudeste	SP	Diadema	2
Reclamação	Sudeste	SP	Poá	1
Reclamação	Sudeste	SP	Santo André	1
Reclamação	Sudeste	SP	São José do Rio Preto	1
Reclamação	Sul	SC	Florianópolis	3
Reclamação - Sem registro de origem				4
Reclamação			Total	31
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Norte	AM	Manaus	1
Solicitação	Nordeste	PI	Teresina	1
Solicitação	Sul	PR	Curitiba	1
Solicitação			Total	5
Total				49

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

Tabela 10 – 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
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia			Total	2
Total				3

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

Tabela 11 – 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
Reclamação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Reclamação - Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	2
Total				4

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

Tabela 12 – Demandas encaminhadas para o Min. da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI

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

Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação- Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	3
Total				4

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

Tabela 13 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Economia – ME

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação-Sem registro de origem				3
Acesso à Informação			Total	3
Comunicação	Sudeste	RJ	Macaé	1
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	2
Denúncia	Sudeste	ES	Cariacica	1
Denúncia			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	MT	Primavera do Leste	1
Reclamação	Nordeste	PI	Picos	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Niterói	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Reclamação	Sudeste	SP	Itatiba	1
Reclamação	Sudeste	SP	Paulínia	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Reclamação	Sudeste	SP	Tarumã	1
Reclamação	Sul	PR	Curitiba	1
Reclamação - Sem registro de origem				5
Reclamação			Total	15
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Goiânia	1
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Rio Verde	1
Solicitação	Nordeste	BA	Camaçari	1
Solicitação	Nordeste	CE	Orós	1
Solicitação	Nordeste	CE	Pacajus	1
Solicitação	Nordeste	PI	Picos	1
Solicitação	Norte	PA	Parauapebas	1
Solicitação	Sudeste	MG	Lagoa Santa	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Bom Jardim	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Solicitação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Solicitação	Sul	PR	Cascavel	1
Solicitação	Sul	RS	Farrroupilha	1
Solicitação- Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	16
Total				37

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

Tabela 14 – 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	1
Total				1

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

Tabela 15 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Infraestrutura – MINFRA

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/out a 31/dez/2021

Tabela 16 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP

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

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

Tabela 17 – Demandas encaminhadas para o Ministério da Saúde – MS

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Acesso à Informação			Total	1
Comunicação	Sul	RS	São Leopoldo	2
Comunicação			Total	2
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação			Total	1
Reclamação	Nordeste	SE	Aracaju	1
Reclamação			Total	1
Total				5

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

Tabela 18 – Demandas encaminhadas para o Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Solicitação		SP	José Bonifácio	1
Solicitação			Total	1
Total				1

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

Tabela 19 – Demandas encaminhadas para a Presidência da República – PR

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Sudeste	MG	-	1
Acesso à Informação			Total	1
Solicitação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Solicitação	Sudeste	MG	Dom Silvério	1
Solicitação - Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	3
Sugestão - Sem registro de origem				1
Sugestão			Total	1
Total				5

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

Tabela 20 – Demandas encaminhadas para a Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebras

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

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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 21 – Demandas tratadas pela Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM

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

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

Tabela 22 – Demandas tratadas pela Coordenação-Geral de Serviços do Gabinete – CGGM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Acesso à Informação	Sul	PR		2
Acesso à Informação - Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	8
Total			Total	8

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

Tabela 23 – Demandas tratadas pela Consultoria Jurídica – CONJUR

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

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

Tabela 24 – Demandas tratadas pela Corregedoria – CRG

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Nordeste	RN	Natal	1
Acesso à Informação			Total	1
Comunicação	Centro-oeste	DF	Brasília	3
Comunicação - Sem registro de origem				1
Comunicação			Total	4
Total			Total	5

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

Tabela 25 – Demandas tratadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação – DTI/MCTI*

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Norte	AM	Manaus	1
Reclamação	Sudeste	MG	Timóteo	1
Reclamação			Total	2
Solicitação	Nordeste	PE	Brejinho	1
Solicitação	Sudeste	MG	Paiva	1
Solicitação			Total	2
Total			Total	4

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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 26 – Demandas tratadas pela Ouvidoria – OUV

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	MS	Corumbá	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Porteirinha	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Itapetininga	2
Acesso à Informação	Sul	PR	Maringá	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	8
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação	Centro-Oeste	GO	Mozarlândia	1
Comunicação	Nordeste	MA	Pindaré-Mirim	3
Comunicação	Nordeste	MA	São Luis	7
Comunicação	Nordeste	PE	Recife	1
Comunicação	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Comunicação	Nordeste	PI	Pedro II	3
Comunicação	Nordeste	PI	Teresina	1
Comunicação	Sudeste	MG	Pouso Alto	2
Comunicação	Sudeste	SP	Adamantina	1
Comunicação	Sudeste	SP	Presidente Prudente	1
Comunicação	Sul	RS	São Leopoldo	1
Comunicação-Sem registro de origem				5
Comunicação			Total	28
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia	Nordeste	BA	Abaíra	1
Denúncia	Nordeste	BA	Salvador	1
Denúncia	Nordeste	CE	Fortaleza	1
Denúncia	Nordeste	PE	Igarapu	1
Denúncia	Nordeste	PE	Paulista	1
Denúncia	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Denúncia	Nordeste	PI	Teresina	1
Denúncia	Norte	RO	Espigão D'Oeste	1
Denúncia	Sudeste	ES	Afonso Cláudio	2
Denúncia	Sudeste	RJ	Arraial do Cabo	1
Denúncia	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Denúncia	Sudeste	SP	São Paulo	1
Denúncia-Sem registro de origem				1
Denúncia			Total	15
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Nordeste	BA	Salvador	2
Reclamação	Nordeste	CE	Icó	1
Reclamação	Nordeste	PE	Camaragibe	1
Reclamação	Nordeste	SE	Estância	1
Reclamação	Norte	AM	Anori	1
Reclamação	Sudeste	MG	São Joaquim de Bicas	1
Reclamação	Sudeste	SP	Biritiba-Mirim	1
Reclamação	Sudeste	SP	Campinas	1
Reclamação	Sudeste	SP	Tejupá	1
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	13
Solicitação	Nordeste	CE	Nova Trento	1
Solicitação	Nordeste	CE	Sobral	1
Solicitação	Nordeste	PE	Paulista	3
Solicitação	Sudeste	MG	Juiz de Fora	1
Solicitação	Sudeste	MG	Manhuaçu	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Campos dos Goytacazes	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	2
Solicitação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Solicitação	Sul	PR	Colombo	1
Solicitação	Sul	PR	Foz do Iguaçu	1
Solicitação-Sem registro de origem				5
Solicitação			Total	19
Sugestão	Nordeste	BA	Paulo Afonso	1
Sugestão	Sudeste	RJ	Angra dos Reis	1
Sugestão			Total	2
Total			Total	85

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

Tabela 27 – Demandas tratadas pela Secretaria Especial de Comunicação Social – SECOM

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	3
Acesso à Informação	Nordeste	RN	Natal	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Bauru	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Mogi das Cruzes	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				2
Acesso à Informação			Total	9
Reclamação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	1
Reclamação-Sem registro de origem				1
Reclamação			Total	2
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação-Sem registro de origem				1
Solicitação			Total	3
Sugestão	Nordeste	BA	Paulo Afonso	1

Sugestão	Nordeste	RN	Açu	1
Sugestão-Sem registro de origem				1
Sugestão				Total 3
Total				Total 17

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

Tabela 28 – Demandas tratadas pela Secretaria de Radiodifusão – SERAD

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Acesso à Informação	Nordeste	CE	Trairi	1
Acesso à Informação	Nordeste	PB	Fagundes	1
Acesso à Informação	Nordeste	PB	João Pessoa	1
Acesso à Informação	Nordeste	PE	Recife	1
Acesso à Informação	Nordeste	RN	Messias Targino	1
Acesso à Informação	Norte	RO		1
Acesso à Informação	Norte	RR	Boa Vista	1
Acesso à Informação	Norte	TO	Arraias	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Formiga	1
Acesso à Informação	Sudeste	MG	Uberlândia	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	2
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Bilac	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Itapetininga	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Ourinhos	3
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Mamborê	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Santa Mariana	2
Acesso à Informação	Sul	RS	Cerrito	1
Acesso à Informação	Sul	RS	Gentil	1
Acesso à Informação	Sul	RS	Herval	1
Acesso à Informação	Sul	RS	São Sepé	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				5
Acesso à Informação				32
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação	Nordeste	MA	Pindaré-Mirim	1
Comunicação	Nordeste	MA	São Luis	6
Comunicação	Nordeste	PE	Parnamirim	1
Comunicação	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Comunicação	Nordeste	PI	Pedro II	11
Comunicação	Nordeste	RN	Tangará	1
Comunicação	Norte	PA	Belém	1
Comunicação	Sudeste	ES	Serra	1
Comunicação	Sudeste	MG	Machacalis	1
Comunicação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Comunicação	Sudeste	SP	Cerquilha	1
Comunicação	Sudeste	SP	Ibaté	2
Comunicação	Sudeste	SP	Jaguariúna	1
Comunicação	Sudeste	SP	Neves Paulista	1
Comunicação	Sudeste	SP	Porto Feliz	1
Comunicação	Sul	PR	Campo Mourão	1
Comunicação	Sul	PR	Cascavel	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Comunicação	Sul	PR	Nova Aurora	1
Comunicação	Sul	PR	Toledo	2
Comunicação	Sul	SC	Itajaí	2
Comunicação			Total	39
Denúncia	Centro-Oeste	GO	Goiatuba	1
Denúncia	Centro-Oeste	GO	Hidrolândia	1
Denúncia	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	1
Denúncia	Nordeste	AL	Palestina	2
Denúncia	Nordeste	BA	Santo Estêvão	1
Denúncia	Nordeste	PB	Campina Grande	1
Denúncia	Nordeste	PE	Cabo de Santo Agostinho	1
Denúncia	Nordeste	PI	Pedro II	3
Denúncia	Nordeste	PI	Teresina	1
Denúncia	Nordeste	RN	Ceará-Mirim	2
Denúncia	Nordeste	SE	Lagarto	1
Denúncia	Sudeste	MG	Itaguara	1
Denúncia	Sudeste	MG	Montes Claros	2
Denúncia	Sudeste	RJ	Carapebus	1
Denúncia	Sudeste	RJ	São João da Barra	2
Denúncia	Sudeste	SP	Sorocaba	1
Denúncia	Sul	PR	Cascavel	1
Denúncia	Sul	PR	Curitiba	1
Denúncia	Sul	PR	Guarapuava	1
Denúncia	Sul	RS	Pedro Osório	1
Denúncia	Sul	RS	São Martinho da Serra	1
Denúncia	Sul	RS	Venâncio Aires	1
Denúncia	Sul	SC	Pouso Redondo	1
Denúncia			Total	29
Elogio - Sem registro de origem				1
Elogio			Total	1
Reclamação	Centro-Oeste	DF	Brasília	2
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Campo Grande	1
Reclamação	Centro-Oeste	MS	Paranaíba	1
Reclamação	Nordeste	BA	Abaíra	2
Reclamação	Nordeste	BA	Catu	1
Reclamação	Nordeste	BA	Gandu	1
Reclamação	Nordeste	BA	Ipororó	1
Reclamação	Nordeste	BA	Jaguarari	2
Reclamação	Nordeste	BA	Jequié	1
Reclamação	Nordeste	BA	Vera Cruz	1
Reclamação	Nordeste	BA	Vitória da Conquista	1
Reclamação	Nordeste	CE	Sobral	1
Reclamação	Nordeste	PB	João Pessoa	1
Reclamação	Nordeste	PI	Bom Jesus	1
Reclamação	Nordeste	SE	Estância	2
Reclamação	Nordeste	SE	Nossa Senhora da Glória	1
Reclamação	Nordeste	SE	Porto da Folha	1
Reclamação	Norte	AM	Anori	1
Reclamação	Sudeste	ES	Guarapari	1
Reclamação	Sudeste	MG	Campanha	1
Reclamação	Sudeste	MG	Carmo do Cajuru	1

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Reclamação	Sudeste	MG	Dom Joaquim	1
Reclamação	Sudeste	MG	Janaúba	1
Reclamação	Sudeste	RJ	Nova Iguaçu	1
Reclamação	Sudeste	SP	Pereiras	1
Reclamação	Sul	PR	Cascavel	1
Reclamação – Sem registro de origem				2
Reclamação			Total	32
Solicitação	Centro-Oeste	DF	Brasília	5
Solicitação	Nordeste	CE	Aurora	1
Solicitação	Nordeste	MA	Açailândia	1
Solicitação	Nordeste	MA	São Luís	3
Solicitação	Nordeste	PB	João Pessoa	1
Solicitação	Nordeste	PE	Araripina	1
Solicitação	Nordeste	PE	Cabo de Santo Agostinho	1
Solicitação	Nordeste	PE	Recife	2
Solicitação	Nordeste	PI	Água Branca	2
Solicitação	Nordeste	PI	Campo Maior	1
Solicitação	Nordeste	PI	Parnaíba	1
Solicitação	Norte	PA	Óbidos	1
Solicitação	Norte	RR	Boa Vista	1
Solicitação	Sudeste	ES	Pinheiros	1
Solicitação	Sudeste	MG	Machacalis	1
Solicitação	Sudeste	MG	Mercês	1
Solicitação	Sudeste	MG	Porteirinha	1
Solicitação	Sudeste	MG	Sete Lagoas	1
Solicitação	Sudeste	MG	Urucuia	1
Solicitação	Sudeste	MG	Varginha	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Campos dos Goytacazes	1
Solicitação	Sudeste	RJ	Petrópolis	1
Solicitação	Sudeste	SP	Campinas	1
Solicitação	Sudeste	SP	Caraguatatuba	1
Solicitação	Sudeste	SP	Porto Feliz	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Carlos	1
Solicitação	Sul	PR	Joaquim Távora	1
Solicitação	Sul	PR	Querência do Norte	1
Solicitação	Sul	PR	Rebouças	1
Solicitação	Sul	PR	Santa Maria do Oeste	1
Solicitação	Sul	RS	Cruz Alta	1
Solicitação	Sul	RS	Eldorado do Sul	1
Solicitação	Sul	RS	Novo Hamburgo	1
Solicitação	Sul	RS	Porto Alegre	1
Solicitação	Sul	SC	Catanduvas	1
Solicitação	Sul	SC	Florianópolis	1
Solicitação	Sul	SC	Nova Trento	1
Solicitação-Sem registro de origem			Total	25
Solicitação			Total	70
Sugestão	Sudeste	MG	Paracatu	1
Sugestão	Sudeste	SP	Paulínia	1
Sugestão			Total	2
Total			Total	205

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 19/out a 31/dez/2021

Tabela 29 – Demandas tratadas pela Secretaria de Telecomunicações – SETEL

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Nordeste	BA	Juazeiro	1
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	Bauru	1
Acesso à Informação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				1
Acesso à Informação			Total	5
Comunicação	Sul	RS	Caxias do Sul	1
Comunicação			Total	1
Denúncia	Sudeste	SP	Guareí	1
Denúncia			Total	1
Reclamação	Sudeste	ES	Vila Velha	1
Reclamação	Sul	PR	Castro	1
Reclamação			Total	2
Solicitação	Centro-Oeste	GO	Orizona	1
Solicitação	Centro-Oeste	MS	Coxim	1
Solicitação	Nordeste	BA	Una	1
Solicitação	Nordeste	PB	Lastro	1
Solicitação	Norte	AC	Assis Brasil	1
Solicitação	Sudeste	ES	Ibatiba	1
Solicitação	Sudeste	MG	Belo Horizonte	2
Solicitação	Sudeste	MG	Uberlândia	1
Solicitação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Solicitação	Sul	PR	Campo Magro	1
Solicitação	Sul	PR	Colombo	1
Solicitação			Total	12
Total			Total	21

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

Tabela 30 – Demandas tratadas pela Secretaria Executiva – SEXEC

Tipo de Demanda	Região	UF	Município	Total
Acesso à Informação	Centro-Oeste	DF	Brasília	5
Acesso à Informação	Sudeste	RJ	Rio de Janeiro	1
Acesso à Informação	Sul	PR	Curitiba	1
Acesso à Informação-Sem registro de origem				6
Acesso à Informação			Total	13
Comunicação	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Comunicação			Total	1
Denúncia	Centro-Oeste	DF	Brasília	1
Denúncia			Total	1
Reclamação	Sudeste	SP	São Paulo	1
Reclamação			Total	1
Solicitação-Sem registro de origem				2
Solicitação			Total	2
Total			Total	18

Fonte: Fala.BR (www.falabr.cgu.gov.br) 1º/out a 31/dez/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 31 – Totalização de Pedidos de Informação, por Região de origem	
Região do país	Total
Centro-Oeste	14
Nordeste	11
Norte	3
Sudeste	30
Sul	12
Sem registro da origem	27
Total	97

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

Gráfico F – Totalização de Pedidos de Informação, por Região
Pedidos de Informação, por Região

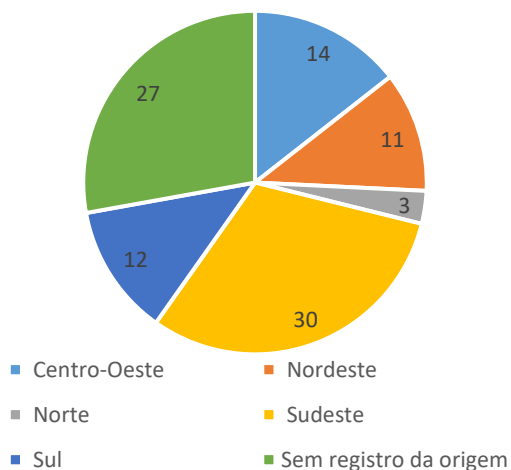
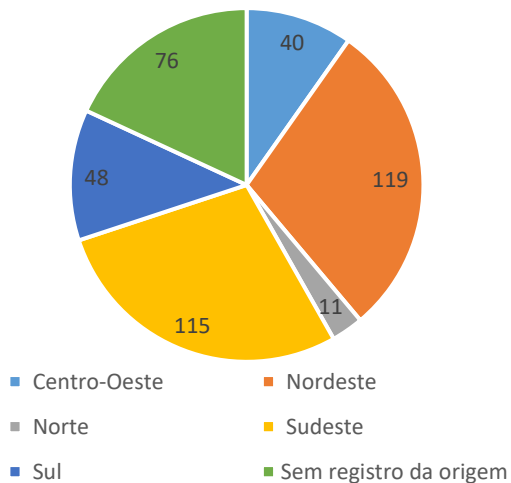


Tabela 32 – Totalização de Manifestações de Ouvidoria, por Região de origem

Região do país	Total
Centro-Oeste	40
Nordeste	119
Norte	11
Sudeste	115
Sul	48
Sem registro da origem	76
Total	409

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

Gráfico G – Totalização de Manifestações, por Região
Manifestações de Ouvidoria, por Região



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

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
AC	Solicitação	Concluída	1	1
AL	Denúncia	Concluída	2	2
AM	Reclamação	Arquivada	1	6
		Concluída	3	
	Solicitação	Concluída	1	
	Sugestão	Concluída	1	
BA	Acesso à Informação	Concluída	3	25
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	14	
	Solicitação	Concluída	2	
Sugestão	Concluída	2		
CE	Acesso à Informação	Concluída	2	12
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	4	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		4		
DF	Acesso à Informação	Concluída	13	40
	Comunicação	Concluída	6	
	Denúncia	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Reclamação	Arquivada	2	
		Concluída	3	
Solicitação	Concluída	11		
Sugestão	Concluída	1		
ES	Comunicação	Concluída	1	8
	Denúncia	Arquivada	2	
		Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	2	
Solicitação	Concluída	2		
GO	Comunicação	Concluída	1	8
	Denúncia	Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	4	
MA	Comunicação	Arquivada	10	22
		Concluída	7	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	4	
MG	Acesso à Informação	Concluída	6	38
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	2	
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Concluída	11	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		13		
Sugestão	Concluída	1		
MS	Acesso à Informação	Concluída	1	5
	Reclamação	Concluída	2	
	Denúncia	Concluída	1	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Solicitação	Concluída	1	
MT	Reclamação	Concluída	1	1
PA	Comunicação	Concluída	1	3
	Solicitação	Concluída	2	
PB	Acesso à Informação	Concluída	2	5
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	1	
	Solicitação	Concluída	1	
PE	Acesso à Informação	Concluída	1	16
	Comunicação	Concluída	2	
	Denúncia	Arquivada	1	
		Concluída	2	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Arquivada	2	
Concluída		6		
PI	Comunicação	Arquivada	4	32
		Concluída	13	
	Denúncia	Arquivada	1	
		Concluída	5	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Concluída	7	
PR	Acesso à Informação	Concluída	8	29
	Comunicação	Concluída	5	
	Denúncia	Concluída	3	
	Reclamação	Concluída	2	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	10	
RJ	Acesso à Informação	Concluída	7	38
	Comunicação	Concluída	2	
	Denúncia	Arquivada	2	
		Concluída	8	
	Reclamação	Concluída	11	
	Solicitação	Arquivada	1	
		Concluída	6	
Sugestão	Concluída	1		
RN	Acesso à Informação	Concluída	3	7
	Comunicação	Concluída	1	
	Denúncia	Concluída	2	
	Sugestão	Concluída	1	
RO	Acesso à Informação	Concluída	1	2
	Denúncia	Concluída	1	
RR	Acesso à Informação	Concluída	1	1
RS	Acesso à Informação	Concluída	4	18
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	3	
	Denúncia	Concluída	4	
	Solicitação	Concluída	6	
SC	Comunicação	Concluída	3	13
	Denúncia	Concluída	1	
	Reclamação	Concluída	3	

Sigla da UF	Tipo da Demanda	Situação	Subtotais	Total
	Solicitação	Concluída	6	
SE	Denúncia	Concluída	1	9
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	7	
SP	Acesso à Informação	Concluída	17	61
	Comunicação	Arquivada	1	
		Concluída	8	
	Denúncia	Arquivada	1	
		Concluída	2	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	16	
	Solicitação	Arquivada	3	
Concluída		10		
Sugestão	Concluída	2		
TO	Acesso à Informação	Concluída	1	1
Sem registro da origem	Acesso à Informação	Concluída	27	103
	Comunicação	Arquivada	3	
		Concluída	10	
	Denúncia	Concluída	3	
	Elogio	Concluída	1	
	Reclamação	Arquivada	1	
		Concluída	16	
	Solicitação	Arquivada	1	
Concluída		38		
Sugestão	Concluída	3		
Total geral de demandas				506

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

Gráfico H – Quantitativo de demandas por Estado de origem



Fonte: Tabela 33

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, além de manter o prazo médio de atendimento bem razoável!

Tabela 34 – Tempo médio de atendimento de demandas, em dias

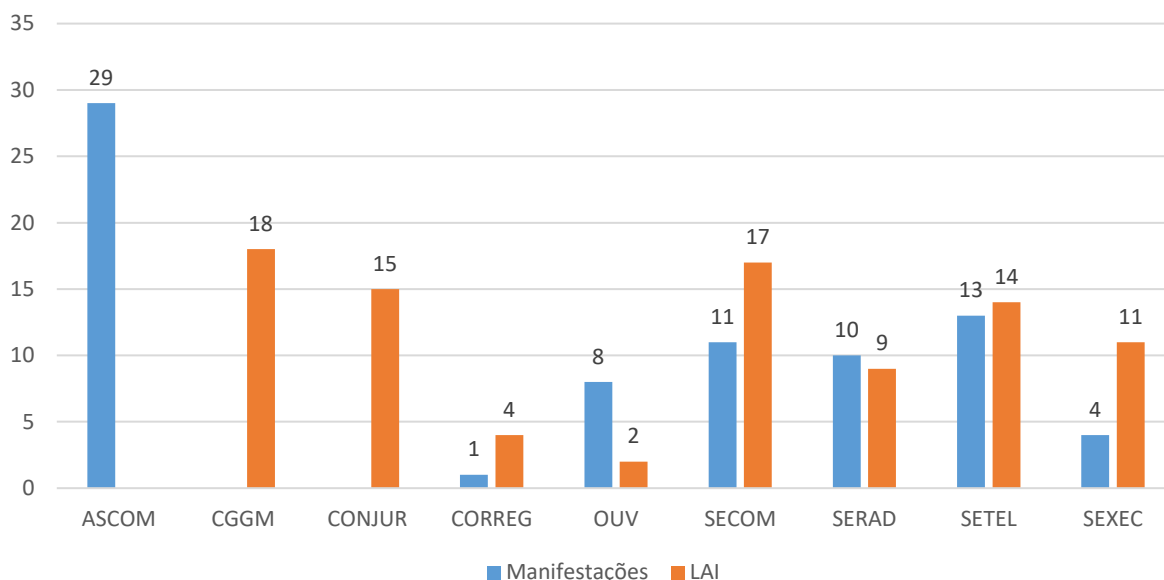
Área do MCOM	Manifestações	LAI
ASCOM	29	-
CGGM	-	18
CONJUR	-	15
CORREGEDORIA	1	4
OUVIDORIA	8	2
SECOM	11	17
SERAD	10	9

SETEL	13	14
SEXEC	4	11
Média Geral	10	11

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

Gráfico I – Tempo médio de atendimento das demandas

Tempo médio de atendimento das demandas



Fonte: Tabela 34

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.