



Ouvidoria

Relatório de Gestão 2024

José Juscelino dos Santos Rezende Filho

Ministro das Comunicações

Sônia Faustino Mendes

Secretaria-Executiva

José Aloísio Vieira

Secretário-Executivo Adjunto

Wilson Diniz Wellisch

Secretário de Comunicação Eletrônica

Hermano Barros Tercius

Secretário de Nacional de Telecomunicações

Bruno Dantas Faria Affonso

Ouvidor

Mariana Lopes de Oliveira

Coordenadora de Serviços da Ouvidoria e Ouvidora-Adjunta

Equipe da Ouvidoria

Ana Valéria de Sousa Costa

Cristiana Martins de Azevedo

Jean Carlos Silva de Andrade

Larissa Fragoso Rabelo Magalhães

Pedro Gentil Jacobina

Rayane Luciana da Silva

Thamires Silva de Barros

Tyfany Ketlen da Silva

ASCOM/MCOM

Diagramação

Sumário

SUMÁRIO	4
1. APRESENTAÇÃO	4
2. FORÇA DE TRABALHO	4
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	4
3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2024	4
3.2. Prazo médio de atendimento de demandas	6
3.3. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações	7
4. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	7
4.1. Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024	7
4.2. Ordem de Serviço nº 01/2024	8
4.3. Ordem de Serviço nº 02/2024.	8
4.5. Resposta para Manifestações de Ouvidoria recorrentes	8
5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁLAS	9
5.1. Ouvidoria da Mulher	9
5.2. QualificaOUV	9
6. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	10
7. CARTA DE SERVIÇOS	11
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão de 2024, da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, é apresentado em conformidade com a previsão do artigo 14, inciso II, e do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Observando os preceitos da Lei nº 13.460/2017 e a previsão trazida no artigo 60 da Portaria Normativa nº 116 de 18 de março de 2024, da Controladoria Geral da União, o relatório de gestão da Ouvidoria consolida informações relativas às manifestações de ouvidoria no ano de 2024, no âmbito do Ministério das Comunicações.

Este Relatório tem como destinatários o Ministro de Estado das Comunicações e a sociedade, com publicação no site do Ministério, para acesso irrestrito do público em geral.

Todos os dados informados neste relatório referem-se ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

2. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações, em conformidade com o Decreto nº 11.335, de 1º.1.2023, alterado pelo Decreto nº 11.393, de 21.1.2023, é órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado das Comunicações. Na data de encerramento do período abrangido pelo presente relatório, a Ouvidoria contava com dois servidores efetivos (Ouvíndor e Coordenadora de Serviços), um servidor temporário, seis colaboradores terceirizados e uma estagiária.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria do MCom atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, garantindo transparência, eficiência e qualidade nos serviços prestados. Seu objetivo principal é receber, analisar e encaminhar manifestações da sociedade, como solicitações, reclamações, denúncias, comunicações de irregularidades (comunicações), sugestões, elogios e pedidos de simplificação, o que proporciona ao órgão oportunidades de melhoria em seus serviços.

Todas as manifestações recebidas são tratadas pela Plataforma Fala.BR, atendendo a previsão da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, mesmo que recebidas por outros meios de comunicação, como e-mail, carta e protocolo do MCom.

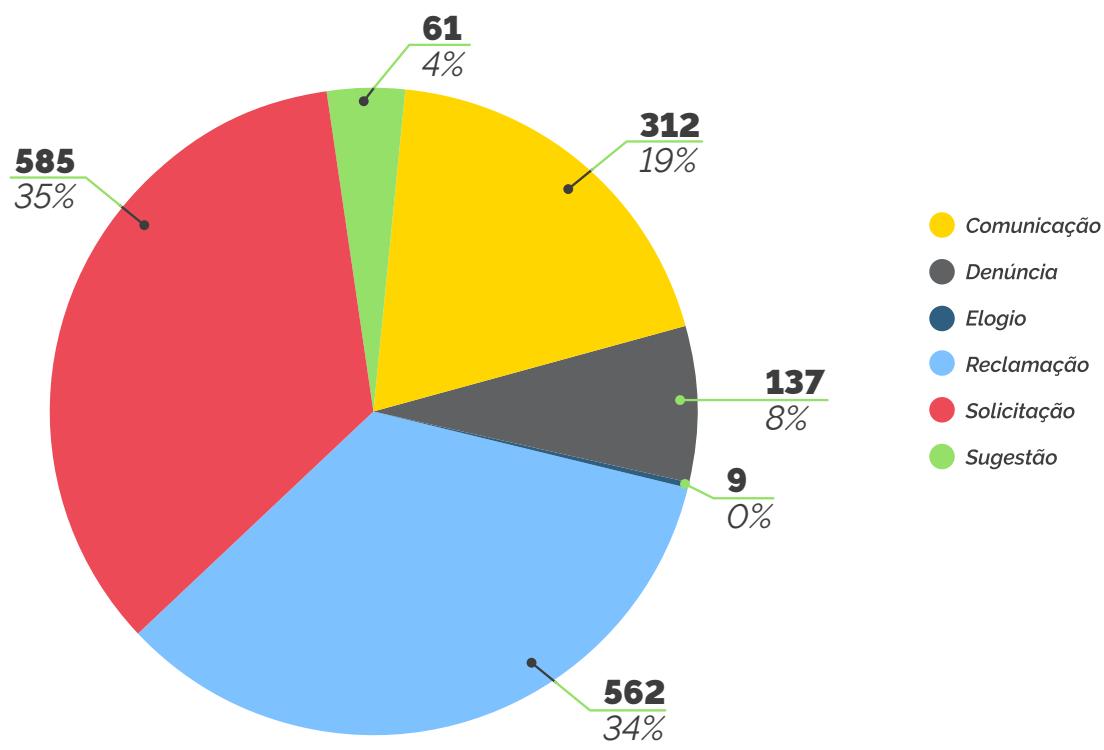
3.1. Quantitativo de demandas recebidas e tratadas em 2024

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria do Ministério das Comunicações recebeu e deu encaminhamento a 1.666 manifestações, classificadas como: **comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão**.

A tabela e o gráfico a seguir mostram a porcentagem das manifestações recebidas separadas por tipo.

Tipo	Quantidade	%
Comunicação	312	18,75
Denúncia	137	8,23
Elogio	9	0,54
Reclamação	562	33,77
Solicitação	585	35,16
Sugestão	61	3,67
Total	1.666	100

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

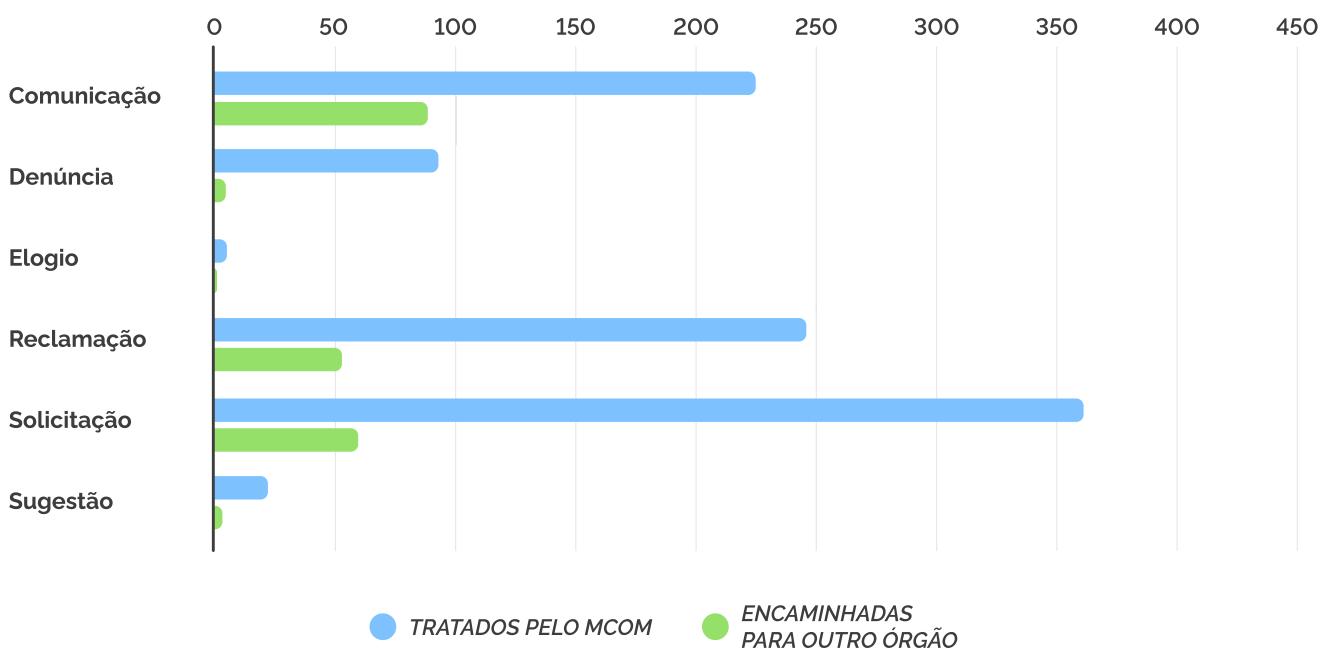
Ao receber as demandas, a Ouvidoria faz a triagem inicial, para, dentre outros itens, verificar a competência do MCom para o devido tratamento; caso seja verificada a ausência de competência do órgão para o tratamento da demanda, sendo possível a identificação do órgão competente a demanda é encaminhada para receber o tratamento no destino, pela Plataforma Fala.BR.

Caso o órgão ou entidade competente para a resposta não tenha aderido à Plataforma Fala.BR, o demandante é informado da impossibilidade de tratamento de sua demanda pelo MCom, com a indicação de qual organização poderia ser competente pelo assunto.

A seguir, são apresentados os quantitativos de demandas, destacando as tratadas (respondidas e arquivadas) no âmbito do próprio MCom e as que foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências.

Tipo de demandas	Tratadas pelo MCom	Encaminhadas para outro órgão	Subtotais
Comunicação	236	76	312
Denúncia	108	29	137
Elogio	9	-	9
Reclamação	297	265	562
Solicitação	420	165	585
Sugestão	41	20	61
Total	1.111	555	1.666

Fonte: extração da Plataforma Fala.BR



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

De um total de 1.666 manifestações recebidas, o MCom tratou diretamente 1.111 e encaminhou para os órgãos competentes 553 manifestações.

3.2. Prazo médio de atendimento de demandas

Durante o ano de 2024, o Ministério das Comunicações teve o prazo médio de resposta de 20,70 dias. O prazo legal para responder as manifestação de ouvidoria é de até 30 dias (prorrogável por mais 30 dias), conforme Art. 11, §1º, da Lei nº 13.460/2017.

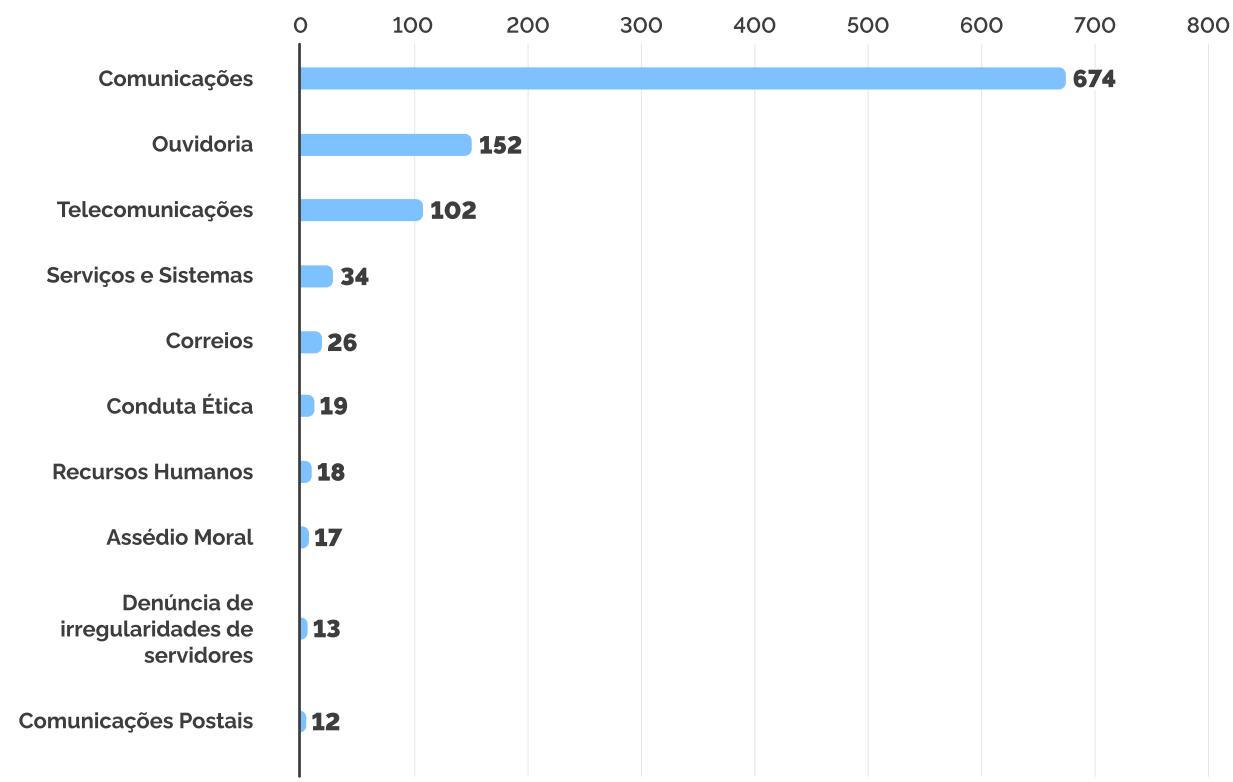
É importante ressaltar que as manifestações chegam ao Órgão por meio da Ouvidoria, que, por sua vez, encaminha para elaboração de resposta pela área técnica, devolvendo-o à ouvidoria, que encaminha a resposta elaborada ao manifestante.

Os prazos legais são contados em dias corridos, entretanto a Plataforma Fala.BR calcula o prazo final para que o último dia do prazo seja sempre um dia útil, o que pode gerar uma extensão do prazo final de resposta.

Destaque-se que **todas as manifestações de ouvidoria no exercício ora relatado foram atendidas no prazo legal**.

3.3. Análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações

Os assuntos de maior incidência nas manifestações recebidas no MCom, em 2024, estão expostos no gráfico a seguir.



Fonte: extração da Plataforma Fala.BR

Ressalta-se que o assunto 'Comunicações' abrange todos os subassuntos de radiodifusão como: Denúncia de irregularidades relativas à rádio e TV e Assuntos relacionados a outorgas de Rádios e TVs; e o assunto 'Telecomunicações' abrange os subassuntos relacionados à Internet, 5G e Inclusão digital.

4. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

4.1. Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024

A Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024, foi criada com o objetivo de estabelecer diretrizes e procedimentos para o recebimento, registro, encaminhamento e resposta às manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério das Comunicações, buscando fortalecer o atendimento ao cidadão, garantindo maior eficiência e padronização no tratamento das manifestações recebidas.

A norma detalha o fluxo de atendimento às manifestações dos cidadãos, abrangendo solicitações, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação de processos administrativos. É importante ressaltar que o Ministério também regulamentou o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades, por meio da Portaria MCOM nº 11.253 de 27 de novembro de 2023.

4.2. Ordem de Serviço nº 01/2024

Foi estabelecido com base na Ordem de Serviço OUV/MCom nº 01/2024 as medidas de controle no fluxo de tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade com o objetivo garantir que todas as manifestações dessa natureza recebidas pela Ouvidoria do Ministério das Comunicações sejam tratadas de forma adequada, segura e em conformidade com a legislação vigente.

A referida ordem reforça a segurança e a confidencialidade no tratamento das denúncias, garantindo que o acesso ao módulo específico da Plataforma Fala.BR seja restrito aos servidores responsáveis, como o Ouvidor, a Coordenadora de Serviços e servidores designados especificamente para essa função, desde que atendam aos requisitos predefinidos.

4.3. Ordem de Serviço nº 02/2024

Com o objetivo de garantir um serviço eficiente, acessível e humanizado foi implementado protocolo para o atendimento presencial, telefônico e por videoconferência na Ouvidoria do Ministério das Comunicações, por meio da Ordem de Serviço nº 02/2024, alinhado às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU). O protocolo de atendimento tem como principais objetivos garantir um atendimento personalizado, considerando as necessidades individuais dos cidadãos, assegurando acessibilidade e eficiência no acolhimento dos usuários e suas manifestações.

4.4. Ordem de Serviço nº 03/2024

A Ordem de Serviço nº 03/2024 foi criada para regulamentar a análise prévia de denúncias e comunicações de irregularidades relacionadas às atividades da Secretaria de Comunicação Social Eletrônica do Ministério das Comunicações. Ela estabelece procedimentos para o recebimento, registro, triagem e tratamento inicial dessas denúncias e comunicações de irregularidades, além de definir como as informações devem ser tratadas em termos de restrição de acesso e pseudonimização, conforme as diretrizes estabelecidas na Ordem de Serviço nº 01/2024.

A ordem considera a competência regulatória das atividades típicas de regulação de serviços de radiodifusão, conforme legislações vigentes, não abrangendo as irregularidades relacionadas a condutas inapropriadas, infrações disciplinares e possíveis crimes, cometidos por servidores públicos, garantindo que as denúncias sejam processadas de maneira sistemática e segura e assegurando que os casos sejam adequadamente encaminhados para as unidades responsáveis pela fiscalização e aplicação de sanções, caso necessário.

4.5. Resposta para Manifestações de Ouvidoria recorrentes

Análise gerencial feita pela Ouvidoria do MCom observou que existiam similaridades recorrentes nas respostas fornecidas aos cidadãos que registram manifestações relacionadas à programação de emissoras de rádio e TV, especificamente por meio

da Secretaria de Comunicação Social Eletrônica, e manifestações relacionadas à regulamentação da internet e redes sociais, pela Secretaria de Telecomunicações.

Em deliberação com as Secretarias mencionadas, com o objetivo de aprimorar a eficiência dos processos internos e, principalmente, garantir uma resposta mais ágil e satisfatória aos demandantes, foi proposta a definição e adoção de resposta modelo para situações que se enquadrem no perfil identificado.

A utilização dessa resposta padronizada visa otimizar os fluxos de trabalho, permitindo que as manifestações sejam atendidas de maneira mais rápida, sem a necessidade de redirecionamento para a produção de novas respostas pelas Secretarias, sendo respondidas diretamente pela ouvidoria.

5. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

5.1. Ouvidoria da Mulher

Com o compromisso de promover um ambiente institucional seguro, inclusivo e livre de qualquer forma de assédio, discriminação ou violência e alinhar-se às políticas atuais de governo, o Ministério das Comunicações instituiu a Ouvidoria da Mulher.

A iniciativa, apesar da sua nomenclatura, não é uma unidade de ouvidoria apartada, mas sim um protocolo especializado de acolhimento e atendimento a mulheres que tenham sido vítimas de situações de assédio moral, sexual, discriminação e outras formas de violência dentro do ambiente ministerial.

A Ouvidoria da Mulher segue as diretrizes estabelecidas pelo o Decreto nº 12.122/2024, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação e a Portaria MGI nº 6.719/2024, referente ao Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, como também, as diretrizes trazidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e demais normativos, incluindo a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e o Guia Lilás, que orienta sobre prevenção e tratamento do assédio moral, sexual e discriminação na Administração Pública Federal.

A principal dificuldade encontrada foi relativa à dificuldade de acesso de possíveis vítimas ao serviço oferecido e, a proposta de solução, além do próprio evento de inauguração do serviço para todo o Ministério, foi a de executar, com o auxílio da Assessoria Especial de Comunicação, recorrentes divulgações do serviço por meio dos canais de comunicação com o público interno.

5.2. QualificaOUV

Foi implementado em 19 de abril, conforme Art. 22, V, da Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024, o programa QualificaOUV, para Capacitação Permanente em Ouvidoria, Transparência Ativa e Acesso à Informação dirigido ao público interno e à equipe da Ouvidoria.

No âmbito do programa foi criado um chat permanente, no Microsoft Teams, com todos os pontos focais das áreas finalísticas que respondem às manifestações

de Ouvidoria. O chat tem como objetivo ser um canal para responder às consultas dos pontos focais com máxima agilidade, além de servir como um repositório para conteúdos pertinentes às manifestações de ouvidoria e acesso à informação, seus procedimentos, normas internas e externas, avisos gerais, dentre outros.

A principal dificuldade encontrada foi relacionada à adesão de todos os pontos focais das unidades do Ministério e a solução encontrada foi uma conscientização junto às chefias de gabinete para a indicação desses pontos focais com o objetivo de inclusão deles no chat de capacitação permanente.

6. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A avaliação continuada dos serviços públicos é um processo essencial para garantir a melhoria da gestão pública, promovendo maior transparência, eficiência e efetividade nas políticas e ações governamentais. A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece um marco regulatório para a implementação dessa avaliação, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população.

A norma orienta os órgãos e entidades da administração pública federal a adotarem mecanismos de monitoramento contínuo dos serviços públicos, assegurando que as atividades estejam alinhadas aos interesses da sociedade e à legislação vigente.

Ao focar na melhoria contínua e na responsabilidade pela execução de serviços públicos, a portaria visa garantir que o poder público tenha um controle mais efetivo sobre a qualidade e a eficácia das políticas públicas.

Esse tipo de avaliação continua sendo gradualmente implementado nos órgãos públicos, principalmente devido à sua complexidade e à necessidade de adaptação das estruturas administrativas. A introdução de modelos de avaliação mais sistemáticos e integrados exige mudanças nas práticas gerenciais e culturais dentro das instituições governamentais.

A avaliação contínua não é apenas um exercício de controle, mas uma ferramenta para aprendizado organizacional, em que os servidores públicos podem identificar pontos críticos, corrigir falhas operacionais e ajustar ações para atender melhor aos cidadãos. A Portaria CGU nº 116/2024 se baseia em princípios de governança e transparência, incentivando a coleta e o uso de dados para aprimorar a prestação de contas e a eficácia da gestão pública.

Contudo, antes da realização da avaliação dos serviços prestados é necessário que a carta de serviços do órgão seja atualizada. A atualização desse documento é uma etapa crucial para garantir que a avaliação reflita com precisão a realidade dos serviços, considerando possíveis mudanças na estrutura, nas metas ou na forma de execução das atividades.

Sem essa atualização, a avaliação pode se basear em informações desatualizadas, comprometendo a qualidade e a eficácia do processo de monitoramento e melhoria contínua. Dessa maneira, a atualização da carta de serviços é um pressuposto lógico para a avaliação continuada de serviços públicos. Portanto, a implementação deste item ocorrerá logo após a atualização da carta de serviços do Ministério, tema que será tratado no tópico a seguir.

7. CARTA DE SERVIÇOS

A carta de serviços, conforme estabelecido pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, é um instrumento que formaliza e descreve de maneira clara e acessível os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas à sociedade.

Esse documento tem como objetivo proporcionar transparência aos cidadãos, detalhando as opções de serviços disponíveis, os prazos de execução, os critérios de qualidade, as responsabilidades dos prestadores e as formas de acesso. A carta de serviços deve ser constantemente atualizada, refletindo as mudanças nos serviços oferecidos e garantindo que os cidadãos tenham informações precisas e atualizadas sobre os serviços públicos aos quais têm direito.

A importância da carta de serviços vai além de ser apenas um instrumento informativo. Ela é uma ferramenta de governança, pois proporciona maior transparência na gestão pública, permitindo que os cidadãos saibam exatamente o que esperar do poder público e como cobrar por um serviço de qualidade.

Por esse motivo, em 2024, a Ouvidoria do MCom deflagrou junto à alta administração do órgão, nos autos do Processo SEI 53115.007257/2024-47, os trabalhos para que seja feita a atualização da carta de serviços do Ministério das Comunicações, o que culminou com a edição da Portaria MCom Nº 16.618, de 19 de fevereiro de 2025.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Controladoria-Geral da União encaminhou um Relatório Final de Avaliação de Ouvidoria, em 2023, com a avaliação da Ouvidoria do Ministério das Comunicações. No relatório foram feitas recomendações para aprimoramento do trabalho da Ouvidoria.

Foi elaborado um Plano de Ação com o objetivo de cumprir todas as recomendações apresentadas no Relatório Final de Avaliação, sobre o qual registra-se o cumprimento como parte dos esforços de aperfeiçoamento das atividades desta Ouvidoria setorial.

- **Recomendação 1:** Formalizar por meio de regulamento institucionalizado, procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do MCom, com o objetivo de estabelecer fluxos, etapas e responsabilidades para cada caso.

Ação: Edição da Portaria MCOM nº 14.562, de 17 de setembro de 2024.

- **Recomendação 2:** Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciantes por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de tratamento de denúncias, controle de acessos, prazos, responsabilidades e reclassificação.

Ação: Treinamento da equipe com emissão de certificados e medidas de controle específicas, como o controle de acesso estabelecido na Ordem de Serviço nº 01/2024; Definição de prazo, conforme a Portaria MCOM nº 11.253, de 27 de novembro de 2023; Definição de responsabilidades e reclassificação das manifestações, conforme a Portaria MCOM nº 11.253, de

27 de novembro de 2023 e Ordem de Serviço nº 01/2024, e proteção de dados considerados pessoais e/ou sensíveis com a utilização da versão “Pro” do Adobe.

- **Recomendação 3:** Atualizar a seção de Ouvidoria do sítio do MCom, de forma a incluir todos os itens que compõem os requisitos de transparência elencados no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

Ação: Site atualizado periodicamente e aderente em forma e conteúdo às disposições da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

- **Recomendação 4:** Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do MCom.

Ação: Estabelecimento de um questionário específico para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria (art. 56, parágrafo único, V, da Portaria CGU nº 116) e matérias publicadas interna e externamente nos canais de comunicação do Ministério (art. 56, parágrafo único, IV, da Portaria CGU nº 116).

- **Recomendação 5:** Implementar e manter em funcionamento (por meio de chamamentos públicos periódicos com periodicidade mínima anual) Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito do MCom, com finalidade de realizar avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021.

Ação: Atualmente este tópico encontra-se suspenso, conforme NOTA TÉCNICA Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU.

- **Recomendação 6:** Atuar em conjunto com os gestores de serviço do MCom para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário no portal Gov.BR, em aderência aos arts. 43 e 45 da Portaria CGU nº 581/2021.

Ação: Deflagração, pela Ouvidoria do MCom, do processo de atualização da Carta de Serviços, em 2024, Processo SEI NUP 53115.007257/2024-47.

- **Recomendação 7:** Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, §1º, incisos I a VI, da Portaria CGU nº 581/2021.

Ação: O Relatório de Gestão encontra-se publicado, com as adequações propostas e em integral conformidade com a legislação de regência, na página do Ministério das Comunicações.

- **Recomendação 8:** Instituir fluxos internos de comunicação entre a ouvidoria e a alta administração do MCom, a fim de que, de forma institucionalizada, estabeleça agenda de reuniões periódicas e a instauração de rotinas para a produção de reportes/entregas de relatórios e notas informativas.

Ação: Reuniões periódicas foram programadas e realizadas com a alta administração, documentadas no processo SEI 53115.007257/2024-47.

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que a gestão ao longo do período analisado alcançou avanços significativos, com melhorias nos processos, otimização de recursos e cumprimento das metas estabelecidas. Os desafios enfrentados foram abordados com estratégias eficazes, garantindo a continuidade e a sustentabilidade das operações.

Sendo mantidas as boas práticas, bem como implementando ações de aprimoramento contínuo para fortalecer ainda mais os indicadores de desempenho, reafirmando o compromisso com a eficiência, transparência e inovação no atendimento ao cidadão e aos usuários dos serviços da Ouvidoria do Ministério das Comunicações.

Por fim cabe ressaltar que o presente Relatório de Gestão versa sobre as manifestações de Ouvidoria (comunicação de irregularidade, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão). Informações sobre as manifestações de pedidos de Acesso à Informação estão abordadas em relatório próprio como requer a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES



gov.br/mcom

