

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério das Comunicações - MCom

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO**

Luana Marcelino

### **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Kamilla Jabrayan Schmidt

Matheus Prado Silva

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério das Comunicações.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** Realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério das Comunicações - MCom, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado das manifestações:** abril de 2021 a março de 2022

**Data de execução:** outubro a novembro de 2022

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério das Comunicações (MCom), unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade, de um modo geral, apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, com destaque para a produção informações estratégicas com periodicidade menor do que a exigida pela legislação, favorecendo a tempestividade do processo decisório da Alta Administração da entidade.

Todavia, foram constatadas algumas fragilidades, quais sejam: (i) ausência de Regulamento Interno institucionalizado da ouvidoria abrangendo os fluxos internos de trabalho; (ii) inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria; (iii) necessidade de cumprimento das obrigações de transparência; (iv) deficiência de ações proativas da ouvidoria; (v) necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselhos de Usuários; (vi) ausência da Ouvidoria no processo de elaboração da Carta de Serviços e necessidade de atualização e adequação do documento; (vii) relatório de gestão com conteúdo insuficiente; (viii) reduzida divulgação de canais de contato existentes das áreas técnicas e da carta de serviço;

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à UA, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações, bem como instituir instâncias de revisão e orientação dos responsáveis pela pseudonimização, visando o cumprimento do disposto em normativos. Além disso, recomendou-se a adequação da Carta de Serviços, acompanhamento de resolutividade das demandas, cumprimento das obrigações de transparência, realização de atividades de ouvidoria ativa, produção de relatórios de gestão em conformidade com os normativos, instituição de fluxos de comunicação com a alta administração da Pasta e adoção de medidas para cumprimento das disposições sobre Conselhos de Usuários.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>MCom</b>	Ministério das Comunicações
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Enap</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>9</b>
1. Achados .....	9
1.1 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria .....	9
1.2 Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria .....	11
1.3 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão .....	13
1.4 Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselhos de Usuários .....	14
1.5 Desatualização e inexistência participação da Ouvidoria no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços do órgão .....	16
1.6 Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão.....	18
1.7 Reduzida divulgação de canais de contato existentes das áreas técnicas e da carta de serviços.....	18
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>19</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>20</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>22</b>
Apêndice A.....	23
Apêndice B.....	40
Apêndice C.....	49
Apêndice D.....	50

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pág. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada (UA) está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal (MAO), que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação (QA) e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.



Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR no período de 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram reservadas 100 (cem) manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Ministério das Comunicações (MCom), setor vinculado à Assessoria Especial de Controle Interno do MCom, que por sua vez é um órgão vinculado diretamente ao Ministro de Estado das Comunicações.

A Ouvidoria começou as suas atividades em 28/12/2020, após a criação do MCom resultante do desmembramento do antigo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) pela MP nº 980/2020 de 10/06/2020. Atualmente, possui uma equipe formada por um ouvidor, uma coordenadora de serviço, uma servidora temporária e seis terceirizados.

As informações da UA foram coletadas na Plataforma Fala.BR, do Painel Resolheu?, no sítio eletrônico do MCom, nos normativos do Ministério, no Questionário de Avaliação e nos relatórios da ouvidoria de 2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MCom estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do MCom.

### 1. Achados

#### 1.1 Inexistência de regulamentação de procedimentos institucionalizados contemplando os fluxos internos de trabalho da ouvidoria

Relacionado à descrição dos fluxos de trabalho, no ano de 2021 a UA produziu uma nota informativa com vistas a estabelecer um fluxo para tratamento de denúncias e uma outra nota aplicável ao tratamento de pedidos de acesso à informação. Além

disso, a Ouvidoria no Questionário de Avaliação descreveu sua rotina de tratamento de manifestações, desde a recepção até a resolutividade<sup>1</sup>.

Apesar das duas notas citadas terem sido encaminhadas à Secretaria Executiva do Ministério, verificou-se que há ausência de normativo institucionalizado estabelecendo um fluxo padronizado de tratamento para todos os tipos de manifestações na Ouvidoria do MCom. Tal normativo deveria especificar detalhadamente as etapas, os prazos, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, sendo que alguns desses aspectos não são abordados nas notas apresentadas.

A implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada nos arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017 e art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021.

Isto posto, a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do MCom durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

A elaboração de um normativo é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

Convém ressaltar que existem lacunas importantes de procedimento na nota informativa da Ouvidoria sobre tratamento de denúncias, a exemplo da falta de dispositivos definindo possíveis encaminhamentos para tratamento das demandas, a depender das ações e dos agentes envolvidos (Unidade Técnicas e/ ou Corregedoria).

---

<sup>1</sup> A descrição está apresentada na seção “A.9 Fluxo Interno de Tratamento” do Anexo A.

## 1.2 Inconsistência no tratamento das manifestações de ouvidoria

Inicialmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre o espaço amostral de 991 manifestações. Esse espaço amostral correspondia ao total das manifestações com respostas conclusivas da UA registradas na Plataforma Fala.BR entre 01/04/2021 e 31/03/2022<sup>2</sup>.

O relato detalhado amostral encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos onze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos considerando o total da amostra gerada.

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, sendo as principais: (i) ausência de reclassificação para algumas das manifestações; (ii) falhas na pseudonimização de comunicações e denúncias; e (iii) ausência de encaminhamento de algumas demandas à órgãos externos competentes.

Pela análise do tratamento das manifestações constantes na amostra, constata-se que 20 (vinte) respostas estão em desconformidade com a legislação aplicável, sendo classificadas como “parcialmente adequadas” e “inadequadas”, a saber: 02 (duas) comunicações de irregularidade, 03 (três) denúncias, 03 (três) reclamações, 10 (dez) solicitações e 02 (duas) sugestões. Estas manifestações estão em sua maioria distribuídas nas classes de fragilidade destacadas no parágrafo anterior, como se observa abaixo:

### a) Ausência de reclassificação para algumas manifestações

O art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 descreve os tipos de manifestações de ouvidoria e o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece o conteúdo mínimo que deve constar nas respostas conclusivas para cada tipo. Desta forma, por exigir tratamentos distintos, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário.

Nesse contexto, o art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021 determina que:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante

Na análise realizada, observou-se que algumas manifestações da amostra não estavam classificadas adequadamente conforme o seu teor. Em um caso específico,

<sup>2</sup> Conforme consulta realizada no Painel Resolveu?, demonstrada no item “A.17 Dados do Painel Resolveu?” do Apêndice A.

identificou-se uma denúncia foi classificada como reclamação. Deste modo, para esse caso, houve o risco de violação do princípio de proteção ao denunciante e de ausência de providências à situação relatada.

b) Falhas na pseudonimização de comunicações e denúncias

Para as denúncias e comunicações, há exigência de adoção de procedimentos de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante. As ações realizadas e ferramentas utilizadas devem suprimir os elementos de identificação do manifestante, por meio da pseudonimização descrita no Decreto nº 10.153/2019.

Embora a UA tenha informado que realiza a pseudonimização conforme orientações existentes em normativos, foi possível verificar falhas no processo de tarjamento de dados sensíveis, como dados expostos ou ocultação não efetiva. Devido a essas debilidades identificadas em 4 manifestações da amostra (53125xxxxxx/2021-xx; 00137xxxxxx/2021-xx; 53125xxxxxx/2021-xx e 53125xxxxxx/2021-xx), em 31 denúncias e comunicações, foram constatados riscos de identificação do denunciante através de dados existentes em anexos associados às manifestações.

Essas falhas põem em risco a proteção do cidadão, ainda que se tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR. Desta forma, os agentes e as áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados podem identificar o denunciante, de forma a possibilitar retaliações.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021 (art. 31), as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é garantida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização.

c) Ausência de encaminhamento de algumas demandas à órgãos externos competentes

O encaminhamento de manifestações sobre matéria alheia à competência da unidade é uma obrigação prevista no Decreto nº 9.492/2018 (Art. 16, § 3º e § 4º). Conforme o normativo, nos casos das denúncias é necessário que a unidade obtenha o consentimento do usuário antes do encaminhamento. O encaminhamento, pela unidade, sem o consentimento do usuário somente poderá ser realizado mediante a pseudonimização dos dados (do denunciante e da denúncia) que possam permitir a identificação do denunciante.

Na amostra foram observadas manifestações que não foram devidamente encaminhadas a órgãos externos competentes para tratamento e conhecimento dos fatos apresentados, após a análise na plataforma Falar. Em um fato, em particular, a área técnica sugere o encaminhamento para órgão competente para complementar a resposta, contudo a manifestação é encerrada conclusivamente pela Ouvidoria. Tal postura pode implicar ao cidadão ser obstado de ter sua demanda atendida pelo poder público.

Contudo, é necessário indicar que cerca de 33,07% das manifestações recebidas pela UA em 2021 foram encaminhadas para outros por meio da Plataforma Fala.BR<sup>3</sup>, o que indica que a unidade utiliza consideravelmente a ferramenta disponível.

### 1.3 Desconformidade no cumprimento das obrigações de transparência quanto às informações da seção de Ouvidoria do sítio eletrônico do órgão

Em pesquisa no sítio eletrônico do MCom, em 28/11/2022, foi facilmente localizada seção dedicada à Ouvidoria. Tal seção foi descrita no item “A.7 Sítio da Ouvidoria” do Apêndice A. Sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria”

Ao analisar tal normativo, constata-se que o sítio eletrônico da UA não atende integralmente às obrigações previstas. Apesar de incluir banner de acesso à Plataforma Fala.BR, informações sobre as formas de atendimento, endereço e relatórios de gestão, não foram contemplados no sítio os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Link de acesso ao Painel Resolveu? (art. 72, II, d);

---

<sup>3</sup> Conforme observado no item “A.11 Temas, Setores Demandados e Encaminhamentos” do Apêndice A.

- ii. Relatório consolidado referente a coleta de informações acerca da qualidade dos serviços prestados no órgão realizada por meio de consulta a serem encaminhada aos conselheiros (art. 72, II, e)<sup>4</sup>;
- iii. Currículo do ouvidor e data de ingresso no cargo (art. 72, II, f);
- iv. Normas vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria (art. 72, II, g).

A adequação ao normativo citado é necessária para a promoção da transparência da atuação da ouvidoria e a ampliação da acessibilidade aos serviços oferecidos pela UA.

#### **1.4 Falta de implementação de processo de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão, por meio de Conselhos de Usuários**

De acordo com o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias têm como algumas de suas atribuições precípuas a promoção da participação do usuário na administração pública e o acompanhamento e proposição de melhorias na prestação dos serviços da instituição. Adicionalmente, o art. 23 do mesmo normativo prevê que os órgãos públicos deverão avaliar os serviços prestados em relação à alguns aspectos como satisfação do usuário, qualidade do atendimento e cumprimento de prazos.

Assim, nota-se que a participação do usuário é um fator essencial para o processo de avaliação dos serviços prestados pela entidade. Uma das formas de participação deverá ser feita via Conselho de Usuários, no mínimo, a cada ano conforme dispõe o Decreto nº 9.492/2018. Este decreto também determina que os Conselhos de Usuários são considerados órgãos de natureza consultiva, em que a participação popular se exerce por meio da atuação de usuários voluntários na avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos.

Para garantir essa finalidade, os conselheiros atuam avaliando os serviços individualmente, respondendo às consultas disponibilizadas pelos órgãos e entidades. Prevista no Art. 55, §1º da Portaria CGU nº 581/2021, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (disponível em: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>) possibilita que os conselheiros registrem propostas de melhoria para os serviços. Os resultados dessas atividades de participação dos conselheiros devem ser consolidados com fins de disponibilizar informações aos gestores de serviços, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos da entidade.

Em inspeção realizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, verificou-se que não existem consultas cadastradas para serviços do MCom. O diagnóstico foi confirmado em resposta ao Questionário de Avaliação, onde a unidade informou que o processo de implementação dos Conselhos de Usuários ainda está em tratativa junto à alta administração do Ministério.

Nesse contexto, o art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece as atividades de ouvidoria relativas aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

---

<sup>4</sup> Ver tópico 2.6 - Necessidade de avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo Ministério, por meio de Conselhos de Usuários.

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

Adicionalmente, ressalta-se a importância da interlocução da ouvidoria com a sociedade. O Manual de Ouvidoria Pública ressalta que as ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, sua capacidade crítica e autonomia.

Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo. Além disso, é importante compreender a ouvidoria como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante contribui para a transparência do órgão e facilita o trabalho das áreas de controle.

Acerca do tema, a Portaria CGU nº 581/2021, ao trazer orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, listou um rol de ações que as Ouvidorias podem adotar, com vistas a atuar ativamente na integração com a sociedade:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

Questionada sobre a realização de algum tipo de trabalho participativo direto com a sociedade ou algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão, a UA relatou não executar tais ações de ouvidoria ativa.

Portanto, as inadequações observadas na UA referem-se à inexistência de Conselhos de Usuários, que se consubstancia num descumprimento normativo. No entanto é possível estabelecer outras ações como instrumentos de participação tal como citado.

### **1.5 Desatualização e inexistência participação da Ouvidoria no processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços do órgão**

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelo órgão. Devido a isso, tal documento deverá contemplar as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Além disso, o art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017 determina que “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”. Consoante ao assunto, o art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece que:

Art. 43. As unidades do SisOuv atuarão em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. Parágrafo único. A atividade de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário compreende, dentre outros processos:

I - o mapeamento de serviços prestados pelo órgão ou entidade;

II - a identificação da necessidade e apoio ao processo de formulação de novos serviços pelos gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017;

III - o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados; e

IV - a atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.

Em consulta ao sítio do MCom, foi encontrada sua Carta de Serviços ao Usuário no menu “Serviços”, o qual redirecionava ao portal eletrônico Gov.br. Apesar dos 26 serviços cadastrados no sítio, a UA informou que não participou de nenhuma etapa do processo de edição e disponibilização da Carta de Serviços do órgão. No QA, a Ouvidoria expressa que pretende participar do processo após o advento dos Conselhos de Usuários no Ministério.

Quanto a atualidade das informações, registra-se que a Carta teve sua última atualização em 12/07/2021<sup>5</sup> e que alguns links presentes no documento apontavam para páginas que não existiam mais (links quebrados), de modo que se infere que o documento estava desatualizado. A UA informou que está fazendo um levantamento sobre os assuntos mais demandados nas manifestações recebidas, de modo que pretende apresentar tal levantamento à alta administração a fim de propor melhorias e atualizações da Carta de Serviço. Ressalta-se que, conforme o Art. 46 da Portaria CGU

<sup>5</sup> Conforme consulta realizada em 05/12/2022 no sítio: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-das-comunicacoes>



nº 581/2021, há competência atribuída à Ouvidoria de manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário junto ao portal eletrônico Gov.br.

Outro ponto pertinente à Carta de Serviços é sobre o que deve estar presente no documento. O art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece um rol enumerativo de informações que a unidade setorial do SisOuv deve assegurar que estejam disponíveis no documento, semelhante à lista já prevista no Decreto nº 9.094/2017. Conforme o artigo da portaria:

Art. 45. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a unidade do SisOuv deverá assegurar-se de que estejam disponíveis as informações relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX - ao tempo de espera para o atendimento;
- X - ao prazo para a realização dos serviços;
- XI - aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII - aos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- XIII - às etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- XIV - aos mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- XV - ao tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- XVI - aos elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- XVII - às condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XVIII - aos procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XIX - a outras informações julgadas de interesse dos usuários

Na Carta de Serviços do MCom, está evidente na maioria dos serviços listados a ausência de previsão do prazo para prestação do serviço (art. 45, IV) e do prazo para realização dos serviços (art. 45, X). Sem essas informações, o documento não atenderia o seu objetivo de informar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento da entidade.

## 1.6 Ausência de itens obrigatórios no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria publicado na página do órgão

A Ouvidoria do Ministério das Comunicações produziu, ao longo do ano de 2021 quatro relatórios trimestrais, cujos dados são consolidados no Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria de 2021. Em análise ao relatório anual, o critério normativo utilizado para avaliar a adequação do documento consta no art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, qual seja:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Observou-se que o relatório, apesar de apresentar dados relativos ao ano de 2021, não contemplou os seguintes elementos determinados pelo normativo:

- i. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações (art. 52, §1º, III);
- ii. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas (art. 52, §1º, IV);
- iii. Informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos (art. 52, §1º, V); e
- iv. Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, proposta de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos (art. 52, §1º, VI).

A ausência dessas análises prejudicaria o subsídio de informações à alta administração do Ministério e a divulgação de informações ao público. Além disso, cabe ressaltar que, nos relatórios da unidade, não são sequer analisados e citados os assuntos das manifestações.

## 1.7 Reduzida divulgação de canais de contato existentes das áreas técnicas e da carta de serviços

Um papel importante das unidades do SisOuv é determinado pelo art. 6, III da Portaria CGU nº 581/2021, que estabelece:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Na análise do tratamento de manifestações pela UA, apresentada no Anexo B, observou-se que 44 demandas da amostra eram do tipo “Solicitação”. Nesse conjunto, havia muitas manifestações relacionadas à pedidos de informações sobre serviços prestados pelo MCom, dúvidas sobre andamento de processos ou suporte à plataforma utilizada para peticionamento e acompanhamento de processos. Constata-se, assim, que parcela considerável da amostra representam dúvidas que foram direcionadas à Ouvidoria e, assim, acabam por se inserir no mesmo fluxo de tratamento das manifestações, inclusive quanto ao prazo legal para registro de resposta conclusiva, o que poderia ser informado às áreas envolvidas para adoção de medidas proativas de modo a reduzir essas entradas.

Destaca-se que em duas manifestações que solicitavam ciência sobre o andamento de processos, a ouvidoria reforçou que não era o canal adequado para este fim. Nesta situação, a ouvidoria indicou o telefone do Espaço do Radiodifusor e o sítio do sistema para consulta de processos. Em consulta realizada no sítio do Ministério, percebeu-se considerável dificuldade para encontrar essas informações disponibilizadas pela UA.

Nesse sentido, considera-se adequado que na seção dedicada à Ouvidoria e em outra seção visível do sítio do MCom, fosse apresentado com mais destaque a Carta de Serviços do órgão e os canais adequados para tais assuntos recorrentes, evitando-se assim que demandas de 1º nível de atendimento fossem direcionadas à UA. Na amostra em análise, as dúvidas sobre andamento de processos e informações sobre serviços foram todas direcionadas a Secretaria de Radiodifusão, que possui o telefone do Espaço do Radiodifusor timidamente divulgado na sua seção no sítio do MCom.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério das Comunicações:

- I. 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;
- II. Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciadores 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.

- III. 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;
- IV. Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do MCom;
- V. 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;
- VI. 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, e do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021;
- VII. Adequar o conteúdo do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, a de forma que passe a disponibilizar em sua totalidade os conteúdos obrigatórios enumerados no art. 52, § 1º, incisos I à VI, da Portaria CGU nº 581/2021; e
- VIII. 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/ entrega de relatórios e notas informativas.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério das Comunicações, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/04/2021 até 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do MCom, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos processos atinentes a suas competências. Observou-se que a UA possui boa gestão dos processos e conta com uma equipe técnica qualificada capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais

oportunidade de melhorias são referentes à formalização dos fluxos internos de trabalho, promoção da participação social pelos Conselhos de Usuários e aprimoramento da transparência através de adequação da Carta de Serviço, Relatórios de Gestão e Sítio Institucional.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria na qualidade das respostas às manifestações do cidadão; (ii) promoção do acompanhamento de resolutividade das demandas para o cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (iii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

# APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1 - Informações gerais

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Órgão autônomo da administração direta
<b>Data de criação</b>	Decreto nº 10.462/2020. Início das atividades em 28/12/2020
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ouvidoria@mcom.gov.br">ouvidoria@mcom.gov.br</a> (Ouvidoria) <a href="mailto:cosic@mcom.gov.br">cosic@mcom.gov.br</a> (Coordenação de Serviços)
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-1">https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-1</a>
<b>Canais de atendimento</b>	(1) Plataforma Fala.BR, (2) E-mail, (3) Telefone, (4) Presencial e (5) Correspondência
<b>Endereço</b>	Ouvidoria do Ministério das Comunicações Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo, Sala T-16, Brasília-DF. CEP: 70044-902
<b>Telefone</b>	(61) 2027-5555
<b>Ouvidor</b>	Valter de Sousa Matos
	Função de Confiança (FCE 1.13) – Ouvidor
	Cedido – Técnico Federal de Finanças e Controle (CGU)
	Nomeação em 12/04/2021

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A MP nº 980/2020, convertida na Lei nº 14.074/2020, alterou a Lei nº 13.844/2019 (sobre a organização básica da Presidência da República e dos Ministérios), de modo a criar o Ministério das Comunicações (MCom) e lhe atribuir as seguintes áreas de competências:

Art. 26-C. Constituem áreas de competência do Ministério das Comunicações:

I - política nacional de telecomunicações;

II - política nacional de radiodifusão;

III - serviços postais, telecomunicações e radiodifusão;

IV - política de comunicação e divulgação do governo federal;

V - relacionamento do governo federal com a imprensa regional, nacional e internacional;

VI - convocação de redes obrigatórias de rádio e televisão;

VII - pesquisa de opinião pública; e

VIII - sistema brasileiro de televisão pública.

No tocante à estrutura organizacional, o Decreto nº 11.164/2022 aprova a Estrutura Regimental do Ministério e estabelece no Capítulo II do Anexo I que o MCom tem a seguinte estrutura:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado das Comunicações:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares;
- c) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- d) Assessoria Especial de Controle Interno (grifo nosso);**
- e) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;
- f) Secretaria-Executiva:
  - 1. Subsecretaria de Orçamento e Administração; e
  - 2. Subsecretaria de Planejamento e Tecnologia da Informação; e
- g) Consultoria Jurídica;

II - órgãos específicos singulares:

- a) Secretaria de Radiodifusão:
  - 1. Departamento de Outorga e Pós-Outorga; e
  - 2. Departamento de Inovação, Regulamentação e Fiscalização;
- b) Secretaria de Telecomunicações:
  - 1. Departamento de Política Setorial;
  - 2. Departamento de Projetos de Infraestrutura; e
  - 3. Departamento de Investimento e Inovação; e
- c) Secretaria Especial de Comunicação Social:
  - 1. Subsecretaria de Gestão e Normas;
  - 2. Subsecretaria de Imprensa;
  - 3. Subsecretaria de Articulação;
  - 4. Secretaria de Publicidade, Promoção e Patrocínio:
    - 4.1. Departamento de Publicidade e Pesquisa; e
    - 4.2. Departamento de Mídia e Patrocínio; e
  - 5. Secretaria de Comunicação Institucional:
    - 5.1. Departamento de Canais Digitais; e
    - 5.2. Departamento de Comunicação Internacional;

III - Unidades descentralizadas: unidades regionais;

IV - órgãos colegiados:



- a) Conselho Gestor do Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações - Funttel; e
- b) Conselho Gestor do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações - Fust; e

V - entidades vinculadas:

- a) autarquia: Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;
- b) empresas públicas:
  - 1. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT; e
  - 2. Empresa Brasil de Comunicação - EBC; e
- c) sociedade de economia mista: Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebras.

Em seu Anexo II (Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério das Comunicações), o Decreto nº 11.164/2022 inclui a Ouvidoria na Assessoria Especial de Controle Interno. A Portaria MCom nº 6.559/2022 aprova os regimentos internos dos órgãos do Ministério das Comunicações estabelecendo em seu Anexo IV (Regimento Interno da Assessoria Especial de Controle Interno):

Art. 2º A Assessoria Especial de Controle Interno - AECI tem a seguinte estrutura organizacional:

**1. Ouvidoria - OUV (grifo nosso)**

1.1. Coordenação de Serviços - COSIC

2. Corregedoria - CRG

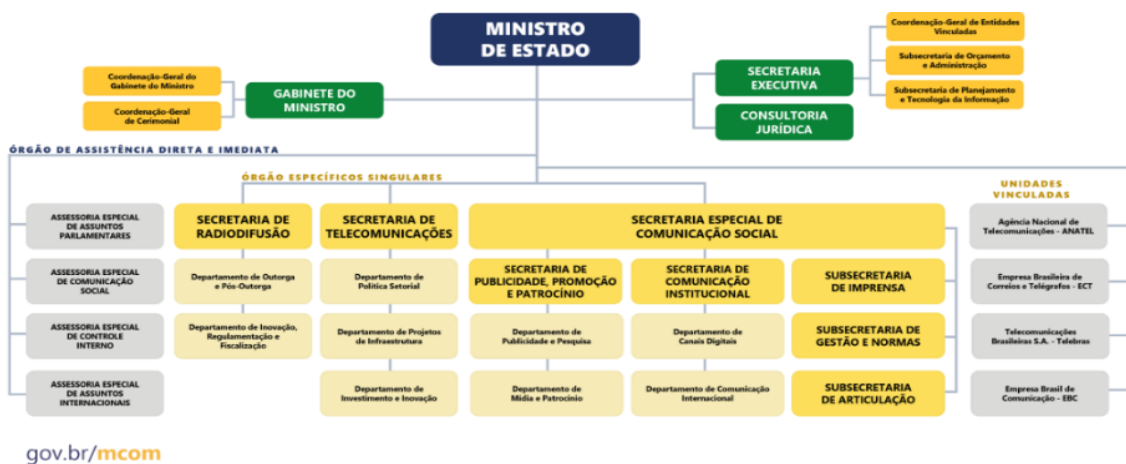
2.1. Coordenação de Juízo de Admissibilidade e Instrução Prévia - COJIP

2.2. Coordenação de Procedimentos Correcionais - COCRE

Percebe-se, portanto, que a Ouvidoria (OUV) é uma unidade inserida na Assessoria Especial de Controle Interno e esta é um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado das Comunicações.

Na Figura 1 é apresentado o organograma geral do MCom. Como explicado anteriormente, a ouvidoria se insere na Assessoria Especial de Controle Interno, de modo que não está evidenciada no organograma:

Figura 1 – Estrutura Organizacional do MCom



Fonte: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional>.

Nos arts. 5º e 6º do Anexo IV da Portaria MCom nº 6.559/2022 são dispostas as competências da OUV – Ouvidoria - e da COSIC - Coordenação de Serviços (unidade interna da ouvidoria). Veja-se:

Art. 5º À Ouvidoria compete:

I - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação direcionados ao Ministério das Comunicações e encaminhá-los, conforme a matéria, à unidade competente;

II - incentivar a transparência, o acesso à informação pública e a abertura de dados de interesse coletivo ou geral, produzidos ou custodiadas pelo órgão, observando o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012;

III - apoiar o atendimento às demandas do serviço de informações ao cidadão a que se refere a Lei nº 12.527, de 2011, e o Decreto 7.724, de 2012;

IV - requisitar informações e documentos, quando necessários a seus trabalhos ou atividades, às áreas do Ministério;

V - realizar a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos ou agentes do Ministério das Comunicações;

VI - fornecer, aos dirigentes do Ministério, informações e dados relacionados as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão, sugerindo-lhes pontos de aprimoramento da gestão e formas de melhorias nos serviços públicos;

VII - prestar assistência, no que couber, à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, designada para desempenhar as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 2012;

VIII - colaborar com o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades da Ouvidoria; e

IX - participar de capacitação e treinamento relacionado às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos para os órgãos e entidades do Poder Executivo federal e da Rede Nacional de Ouvidorias.

Art. 6º À Coordenação de Serviços compete:

I - assessorar o Ouvidor na supervisão, coordenação e monitoramento dos procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação e na gestão das manifestações de ouvidoria e de pedidos de simplificação;

II - executar as atividades do serviço de informações ao cidadão a que se refere a Lei nº 12.527, de 2011, e o Decreto 7.724, de 2012;

III - apoiar o direito de acesso às informações no órgão e a entrega de respostas aos cidadãos de forma ágil e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto 7.724, de 2012;

IV - fornecer suporte às áreas respondentes a respeito da Lei de Acesso à Informação - LAI e legislações correlatas ao tema da transparência e de acesso à informação;

V - manter atualizados, no site do Ministério, os dados relativos às formas de solicitação de informação, endereço e telefones de contato do Serviço de Informações ao Cidadão, assim como os nomes de servidores responsáveis pela área e da Autoridade de Monitoramento da LAI no órgão;

VI - manter a indicação da localização do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC do órgão em lugar visível e acessível ao público;

VII - participar de capacitações concernentes aos temas Transparência, Lei de Acesso à Informação e assuntos correlatos;

VIII - divulgar dados atualizados relativos às informações classificadas e desclassificadas;

IX - disponibilizar, no site do órgão, formulários de classificação e desclassificação de documentos;

X - fornecer, aos dirigentes do Ministério, informações e dados relacionados ao Serviço de Informações ao Cidadão, sugerindo-lhes pontos de aprimoramento da gestão e formas de melhorias na transparência pública (ativa e passiva);

XI - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação direcionados ao Ministério das Comunicações e encaminhá-los, conforme a matéria, à unidade competente, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Decretos regulamentadores;

XII - requisitar informações e documentos, quando necessários a seus trabalhos ou atividades, às áreas do Ministério;

XIII - realizar a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos ou agentes do Ministério das Comunicações;

XIV - fornecer, aos dirigentes do Ministério, informações e dados relacionados às atividades de gestão de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de simplificação, sugerindo-lhes pontos de aprimoramento da gestão e formas de melhorias nos serviços públicos;

XV - colaborar com o Órgão Central do Sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades da Ouvidoria; e

XVI - participar de capacitação e treinamento relacionado às atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos para os

órgãos e entidades do Poder Executivo federal e da Rede Nacional de Ouvidorias.

Por fim, as atribuições do Ouvidor são definidas no art. 11 do mesmo anexo da portaria referida, a saber:

Art. 11. Ao Ouvidor incumbe:

I - planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar e avaliar as atividades ouvidoria no âmbito do Ministério;

II - fomentar a interlocução entre o cidadão e o Ministério, de forma ampla e transparente e o acesso à informação pública e a abertura de dados de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão, observando o disposto na Lei nº 12.527, de 2011, e no Decreto 7.724, de 2012;

III - sugerir ou recomendar pontos de aprimoramento da gestão, assim como adoção de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Ministério das Comunicações;

IV - divulgar relatórios de atividades e pesquisa de nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria, aprovados pelo Chefe da Assessoria Especial;

V - auxiliar o Chefe da Assessoria Especial no exercício de suas atribuições nas respectivas áreas de competência; e

VI - exercer outras competências que lhe forem cometidas em seu campo de atuação.

A Portaria MCom nº 6.559/2022 atribui à ouvidoria funções relacionadas à Lei de Acesso à Informação, porém não determina que o titular da unidade de ouvidoria seja a Autoridade de Monitoramento do ministério (art. 40 da Lei nº 12.527/2011).

### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Pelo exposto, em análise do apontado, observa-se que o atual titular do cargo, cuja nomeação foi em 12/04/2021, poderá nele permanecer até 11/04/2024, prorrogável por mais três anos, atendendo os requisitos da Portaria nº 1.181/2020 e ainda, um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

Registre-se que o procedimento de seleção do Ouvidor do MCom não está estabelecido pelo Regimento Interno do órgão, que também não menciona a disposição referente à indicação de titular da unidade determinada no art. 11, § 1º do Decreto nº 9.492/2018.

#### **A.4 Normativos Internos**

Em consulta ao sítio eletrônico da entidade, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria. Assuntos relacionados à área são tratados na retromencionada Portaria MCom nº 6.559/2022, que é de cunho geral e abrange diversos temas pertinentes ao Ministério ao aprovar os Regimentos Internos dos órgãos do MCom.

Ademais, foram apresentadas no Questionário de Avaliação e no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública duas notas informativas produzidas pela Ouvidoria:

- **Nota Informativa Nº 1.039/2021/MCOM** - Normatização/uniformização do trâmite de denúncias recebidas no âmbito do Ministério das Comunicações;
- **Nota Informativa Nº 1.812/2021/MCOM** - Normatização/uniformização do trâmite de pedidos de informação via Lei de Acesso à Informação - LAI, no âmbito do Ministério das Comunicações.

#### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a estrutura hierárquica da Ouvidoria se definiria em Ouvidor, Coordenadora de Serviços, Servidores e Terceirizados. A equipe, composta por 9 pessoas, está especificada na Tabela 2.

*Tabela 2 - Equipe técnica<sup>6</sup>*

<b>Equipe técnica</b>
<b>Valter de Sousa Matos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cargo:</b> ouvidor;</li><li>• <b>Vínculo:</b> servidor efetivo;</li><li>• <b>Tempo na Ouvidoria:</b> 1 ano e 7 meses;</li><li>• <b>Atividade desempenhadas:</b> gestão da unidade;</li></ul>

<sup>6</sup> Considerar como data de referência a data de devolução do questionário pela UA: 18/11/2022.

- 
- **Formação:** Graduação em Teologia, Especialização em Missiologia; Graduação em Administração de Sistemas de Informação e Graduando em Direito.
- 

**Mariana Lopes de Oliveira**

- **Cargo:** coordenadora de serviços;
  - **Vínculo:** servidora efetiva;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 4 meses
  - **Atividade desempenhadas:** ouvidora-substituta e coordenadora de serviços (Ouvidoria e LAI);
  - **Formação:** Graduação em Direito; Pós-graduanda em Direito Trabalhista
- 

**Jéssica dos Santos Bruno**

- **Cargo:** técnica de suporte;
  - **Vínculo:** servidora temporária;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 18 dias;
  - **Atividade desempenhadas:** operacionalização de denúncias e comunicações;
  - **Formação:** Graduação em Gestão Pública.
- 

**Rayane Luciana da Silva**

- **Cargo:** auxiliar administrativa;
  - **Vínculo:** terceirizada;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 10 meses;
  - **Atividade desempenhadas:** operacionalização das demandas de Ouvidoria;
  - **Formação:** Tecnólogo em Gestão Pública.
- 

**Thamires Silva Barros**

- **Função:** auxiliar administrativa;
  - **Vínculo:** terceirizada;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 11 meses;
  - **Atividade desempenhadas:** operacionalização das demandas de Ouvidoria;
  - **Formação:** Graduanda em Direito.
- 

**Larissa Fragoso Rabelo**

- **Função:** assistente administrativa;
  - **Vínculo:** terceirizada;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 1 ano e 11 meses;
  - **Atividade desempenhadas:** operacionalização da LAI;
  - **Formação:** Graduação em Direito; Pós-graduação em Direito Público.
- 

**Jean Carlos Andrade**

- **Função:** auxiliar administrativo;
  - **Vínculo:** terceirizada;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 1 ano e 7 meses;
  - **Atividade desempenhadas:** operacionalização da LAI;
  - **Formação:** Graduação em Direito; Pós-graduação em Direito de Família; Pós-graduando em Direito Penal.
- 

**Ana Valéria de Sousa Costa**

- **Função:** técnica em secretariado;
  - **Vínculo:** terceirizada;
  - **Tempo na Ouvidoria:** 1 ano e 9 meses;
  - **Atividade desempenhadas:** secretariado da ouvidoria;
  - **Formação:** Técnica em Secretariado; Graduanda em Secretariado Executivo.
- 

**Cristiana Martins Azevedo**

- **Função:** técnica em secretariado;
  - **Vínculo:** terceirizada;
-

- **Tempo na Ouvidoria:** 1 ano e 5 meses;
- **Atividade desempenhadas:** secretariado da ouvidoria (substituta) e serviços administrativos em geral;
- **Formação:** Graduação em Administração; Especialização em Gestão Pública; Técnica em Secretariado; Licenciatura em Pedagogia.

Fonte: elaboração própria.

De acordo com o Questionário de Avaliação, além das formações citadas, a equipe realizou capacitações em áreas correlatas a atividades de Ouvidoria. A UA também explica que ao menos uma vez ao ano realiza capacitação interna, além de incentivar na participação dos colaboradores em cursos e palestras relativas ao tema.

A Ouvidoria informa que há avaliação dos membros da equipe com frequência mínima semestral acompanhada do feedback verbal do Ouvidor. Não há metas diárias individuais estabelecidas para os colaboradores da UA, apenas existe a meta coletiva de cumprimento de prazo e diminuição do tempo médio de tratamento das demandas. A UA também expressa, que desde sua criação, já houve uma rotatividade de componentes da equipe com substituição do Ouvidor.

A unidade manifesta a necessidade de mais servidores para “projetos de avanço da Ouvidoria enquanto Unidade de vanguarda”. Desta forma, foi lançado processo seletivo chamado “Oportunidade na Ouvidoria”<sup>7</sup> para selecionar três servidores para área, com uma vaga já preenchida pela colaboradora Jéssica dos Santos Bruno.

Outrossim, a estrutura física disponibilizada pelo Ministério foi considerada suficiente pela UA para a atual equipe, com a necessidade de ampliação do espaço e requisição de equipamentos com a chegada de novos servidores pelo processo seletivo citado. A ouvidoria também declara não ter local próprio para atendimento de usuários de serviços públicos e julga necessária a obtenção de licença para acesso ao sistema de pessoal utilizado pelo Ministério, com objetivo a melhor instruir as denúncias recebidas.

#### A.6 Canais de Atendimento

De acordo com o sítio eletrônico da UA, são disponibilizados 5 (cinco) canais de atendimento:

- **Internet:** por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);
- **Presencial:** realizado no endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo, Sala T-16, CEP 70044-902, Brasília/DF. Por este meio, é feita orientação para utilização do Fala.BR e, eventualmente, recebidas demandas de ouvidoria e LAI;
- **Correspondência:** encaminhada para o endereço acima indicado;
- **Telefone:** O número disponibilizado é o (61) 2027-5555. Pelo atendimento telefônico são fornecidas orientações gerais e respostas a dúvidas quanto ao funcionamento do Fala.BR; e
- **E-mail:** Através dos e-mails [ouvidoria@mcom.gov.br](mailto:ouvidoria@mcom.gov.br) e [cosic@mcom.gov.br](mailto:cosic@mcom.gov.br). O meio é utilizado para orientações gerais e indicação da página do Fala.BR. Eventualmente, são recebidas demandas por este meio.

<sup>7</sup> Edital Nº 403/2022 de 07/10/2022 (disponível em: <https://oportunidades.sigepe.gov.br/oportunidades-portal/api/html/583>).

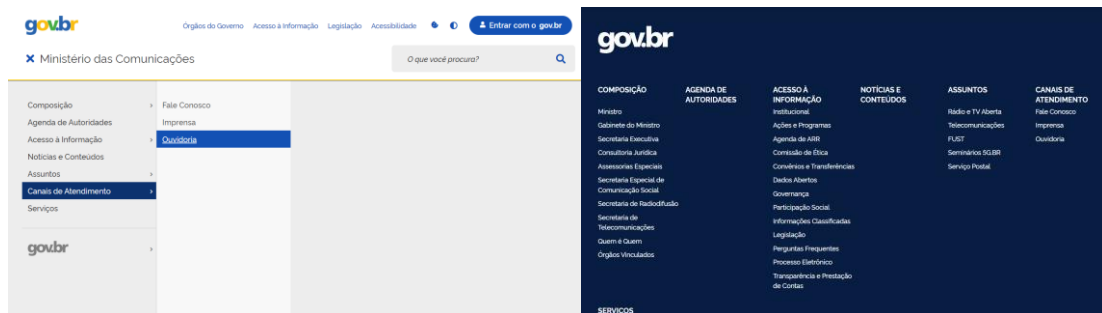
O horário de atendimento da Ouvidoria é da segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

A UA informa que a Plataforma Fala.BR é o meio único de recebimento de demandas de ouvidoria. Caso a manifestação não seja recebida pelo Fala.BR, o cidadão é orientado a registrá-la diretamente na plataforma ou a UA a cadastra selecionando a opção “Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão”.

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do MCom há 2 submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento - “Fale Conosco” e “Ouvidoria”.

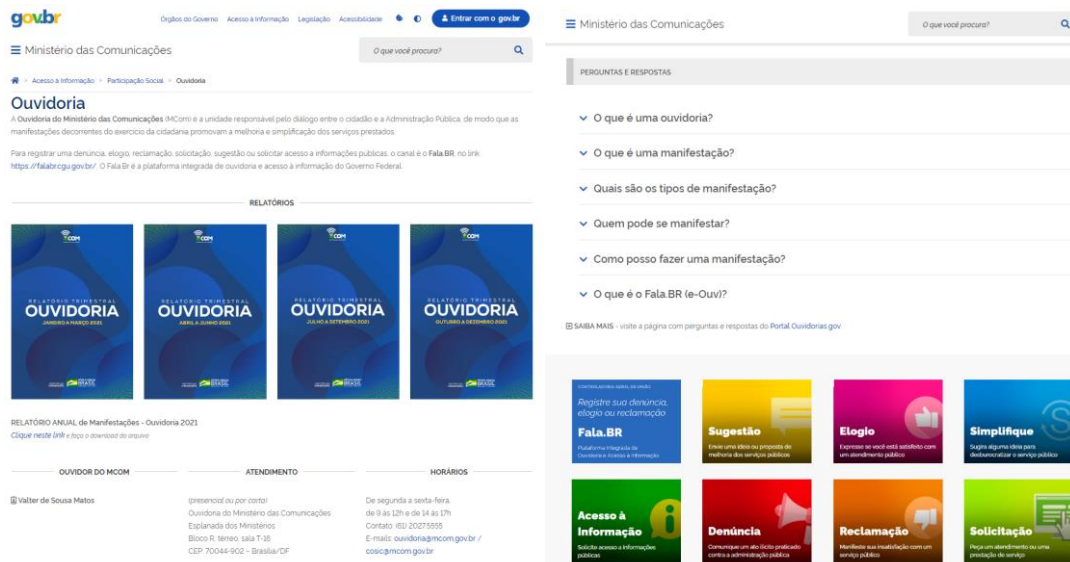
Figura 2 – Sítio eletrônico do MCom



Fonte: <https://www.gov.br/mcom/pt-br>.

O submenu “Ouvidoria” fornece uma página intermediária, onde é possível acessar a seção dedicada a ouvidoria. Nesta seção há uma apresentação sobre a unidade, informações sobre os canais de atendimento, relatórios produzidos pela UA e Perguntas Frequentes sobre ouvidoria, tipos de manifestações e Plataforma Fala.BR.

Figura 3 – Seção dedicada à ouvidoria



Fonte: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-1>.

### A.8 Sistemas Informatizados

A Plataforma Fala.BR é utilizada como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, atendendo,



portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Já para o tratamento destas manifestações, a UA faz uso do módulo de triagem e tratamento da referida plataforma, cumprindo integralmente ao disposto no Art. 19 § 1º da Portaria CGU nº 581/2021.

Ainda que não seja o foco desta avaliação, registre-se que, para as demandas de LAI, a UA utiliza adicionalmente, como sistema complementar para tramitação interna, o Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede (Super.GOV.BR). Nestes casos, a Plataforma Fala.BR é utilizada para o recebimento e resposta às demandas de Acesso à Informação e o intercâmbio de informações entre a plataforma e o Super.GOV.BR é feito pela equipe técnica de forma manual.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informa que utiliza duas planilhas eletrônicas no Google Planilhas, às quais todos da equipe têm acesso, para acompanhar informações sobre os fluxos e tempestividade no trâmite das manifestações. A UA explica que também tem a sua disposição as respostas à pesquisa de satisfação dos manifestantes na Plataforma Fala.BR para conhecimento de nível de satisfação das respostas aos cidadãos.

#### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

A ouvidoria apresentou a Nota Informativa N° 1039/2021/MCOM com orientações referentes ao trâmite de denúncias. Apesar de não explicitado no documento, a ouvidoria informa que a nota referida também serviria para orientar em relação aos demais tipos de demandas de ouvidoria, o que não veio, todavia, a ser institucionalizado.

Além disso, a UA descreveu dois fluxos de trabalho no Questionário de Avaliação, um fluxo específico para denúncias e comunicações e outro fluxo geral para as demais demandas de ouvidoria.

Para comunicações e denúncias, as manifestações recebidas pelo Fala.BR são triadas pela coordenadora de serviço e encaminhadas ao colaborador específico da ouvidoria responsável pelo acompanhamento deste tipo de manifestação. Este colaborador faz envio para a área encarregada pela possível apuração, enquanto deixa a manifestação em aberto aguardando o encaminhamento da resposta pela área. Uma vez respondida pela área, a Ouvidoria faz análise de resolutividade e linguagem, disponibiliza a resposta ao manifestante e atualiza a planilha de controle. Quando a denúncia é contra agente do MCom, há a resposta conclusiva imediatamente após a análise pela Ouvidoria e reabertura da manifestação para inclusão da nova resposta ao demandante depois da efetiva apuração pelo setor responsável.

Para as demais demandas de ouvidoria, as manifestações são triadas e tramitadas ao colaborador que será responsável pelo acompanhamento, que faz análise e o envio da manifestação para a área técnica do MCom responsável pelo assunto. Após atualização da planilha de controle, há o envio da resposta intermediária ao cidadão. O andamento é monitorado pela ouvidoria, e quando a unidade encaminha a resposta, o procedimento é de análise pela Ouvidoria de resolutividade e linguagem e disponibilização da resposta. Após concluído o tratamento da manifestação, é feita a atualização na planilha de controle.

## A.10 Entidades Vinculadas

Os órgãos vinculados ao Ministério das Comunicações constam na Estrutura Organizacional apresentada na Figura 1 e são a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a Empresa Brasileira de Comunicações (EBC) e a Telecomunicações Brasileiras S.A. (Telebrás).

No Questionário de Avaliação, é informado que a UA não tem ingerência sobre as ouvidorias das entidades vinculadas, porém busca reunir-se periodicamente semestralmente com tais ouvidorias para estabelecer fluxos e propor melhorias na comunicação entre o órgão e as entidades.

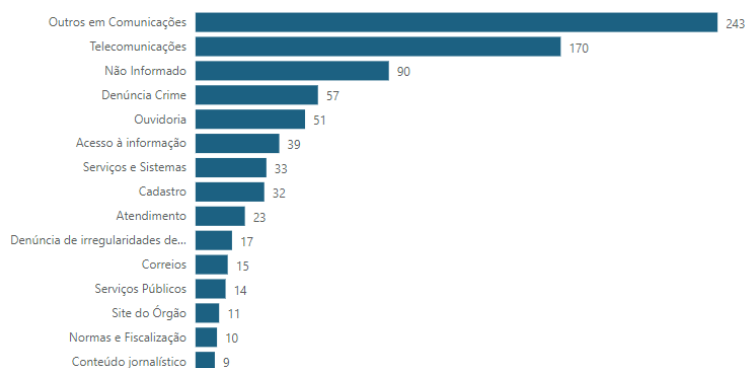
A ouvidoria informa que possui uma maior interação com a Ouvidoria da ECT, de modo que há constante interação para busca de resolutividades de reclamações de usuários de serviço de competência da ECT, seja no reencaminhamento de demandas ainda não registradas pelos Correios ou busca de informações por e-mail com a ouvidoria da empresa para que a Ouvidoria do Ministério responda ao demandante.

O fluxo dedicado à Anatel é de encaminhamento das demandas para à autarquia, enquanto para as demais empresas vinculadas, Telebrás e EBC, não foi estabelecido fluxo específico.

## A.11 Temas, Setores Demandados e Encaminhamentos

Consoante verificado no Painel Resolveu?, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA em 2021 constam na Figura 4.

Figura 4 – Assuntos mais demandados (2021)



Fonte: Painel Resolveu?.

Em relação aos setores mais demandados, o Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 informa que foram: Secretária de Radiodifusão (SERAD), Ouvidoria e Secretaria de Telecomunicações (SETEL). Os quantitativos estão presentes na Tabela 3.

Tabela 3 – Áreas mais demandadas em 2021

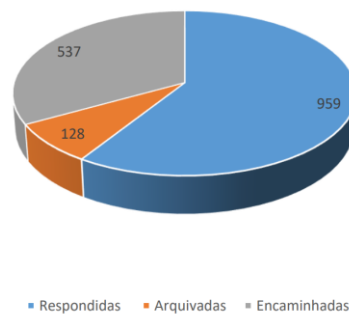
Área do MCom	Manifestações concluídas
<b>Secretaria de Radiodifusão (SERAD)</b>	592
<b>Ouvidoria</b>	245
<b>Secretaria de Telecomunicações (SETEL)</b>	120
<b>Departamento de Tecnologia da Informação (DTI-MCTI)</b>	40
<b>Secretaria-Executiva (SEXEC)</b>	37
<b>Secretaria Especial de Comunicação Social (SECOM)</b>	36

<b>Corregedoria</b>	6
<b>Assessoria Especial de Comunicação Social (ASCOM)</b>	3
<b>Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro (CGGM)</b>	2

Fonte: Adaptado do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021.

O Relatório de Gestão de 2021 destaca que 33,07% das 1.624 manifestações recebidas pela Ouvidoria foram encaminhadas para outros órgãos (Figura 5). Os maiores destinatários destas manifestações foram a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), o Ministério da Economia (ME) e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) com 235, 91 e 82 manifestações, respectivamente. Das entidades restantes vinculadas ao MCom, a Empresa Brasileira de Comunicações (EBC) recebeu 3 demandas e a Telecomunicações Brasileiras S.A. (Telebrás) recebeu 2 manifestações originalmente encaminhadas ao Ministério.

*Tabela 3 – Áreas mais demandadas em 2021*



Fonte: Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021.

#### **A.12 Demandas com Restrição de Dados Pessoais**

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA faz a pseudonimização quando do envio à área de apuração de denúncias.

Nos demais casos de manifestações, não há fluxo diferenciado para proteção dos dados pessoais, apenas em se tratando de assuntos sensíveis, o colaborador entra em contato com o Ouvidor para definição de tratamento específico.

#### **A.13 Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017:

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Em consulta ao sítio do Ministério das Comunicações, foi encontrada sua Carta de Serviços ao Usuário no menu “Serviços” (ver Figura 2) que redireciona ao portal eletrônico Gov.br: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-das-comunicacoes>. Nesse sítio, foram cadastrados 26 serviços disponibilizados pela Pasta.

A Ouvidoria informa que não participou de nenhuma etapa do processo de edição e disponibilização da Carta de Serviços do órgão, de modo que pretende participar do processo com o advento da instituição dos Conselhos de Usuários. A UA também explica que está fazendo um levantamento sobre os assuntos demandados em manifestações que poderiam estar presentes na Carta de Serviços, de modo que a intenção é apresentar tal levantamento à alta administração para propor melhorias na Carta de Serviços do órgão.

#### **A.14 Avaliação de serviços**

Conforme respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pelo MCom, a UA informa que não faz esse tipo de avaliação no momento. A implementação dos Conselhos de Usuários no órgão, como previsto no Capítulo V da Lei nº 13.460/2017, está sendo tratada junto à alta administração do órgão.

No sítio eletrônico da UA não há menção ao Conselho de Usuários.

#### **A.15 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação**

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é parte integrante da Ouvidoria. Desta forma, o tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), fica a cargo do ouvidor, da coordenadora de serviços e de dois terceirizados específicos para este tipo de demanda.

A página <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/autoridade-de-monitoramento-e-servico-de-informacao-ao-cidadao-sic> contém informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão. A solicitação de acesso à informação é realizada por meio da Plataforma Fala.BR, sendo que presencial e postalmente também são recebidos alguns pedidos a serem inseridos na Plataforma Fala.BR. No sítio eletrônico do MCom são informados telefone e o correio eletrônico para orientação e esclarecimentos relacionados a pedidos amparados pela Lei nº 12.527/2011.

#### **A.16 Principais Dificuldades e oportunidades de melhorias**

No Questionário de Avaliação, UA apontou como principais dificuldades o posicionamento atual da Ouvidoria na estrutura organizacional do Ministério.

Quanto as possibilidades de melhora nas atividades de ouvidoria, a UA relata no QA que as oportunidades poderão advir da inserção da Ouvidoria no planejamento estratégico do Ministério e na participação da Ouvidoria na melhoria da Carta de Serviços do MCom.

#### **A.17 Dados do Painel Resolveu?**

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e

pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério das Comunicações e o período de 01/04/2021 a 31/03/2022<sup>8</sup>.

#### a) Quantitativo Geral:

Figura 5 – Quantitativo das manifestações



Fonte: Painel Resolveu?.

No período em análise, a UA recebeu 1.142 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 991 respondidas e 151 arquivadas.

Todas as manifestações respondidas foram concluídas dentro do prazo legal, com tempo médio de 10,44 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

<sup>8</sup> A consulta foi realizada em 20/10/2022. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## b) Tipologia das manifestações:

Figura 6 – Tipos de manifestações



Fonte: Painel Resolveu?.

O Painel Resolveu? disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela UA.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 44,3% do total, seguido da comunicação e da reclamação, que representaram 18,9% e 18,8% das manifestações respondidas, respectivamente.

A denúncia representa consideráveis 12,2% do total de manifestações respondidas, enquanto foram observados 5,1% de sugestões. Por fim, observa-se que o elogio representa apenas 0,4% das manifestações respondidas, enquanto não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

## c) Resolubilidade da demanda:

Figura 7 – Resolutividade das demandas

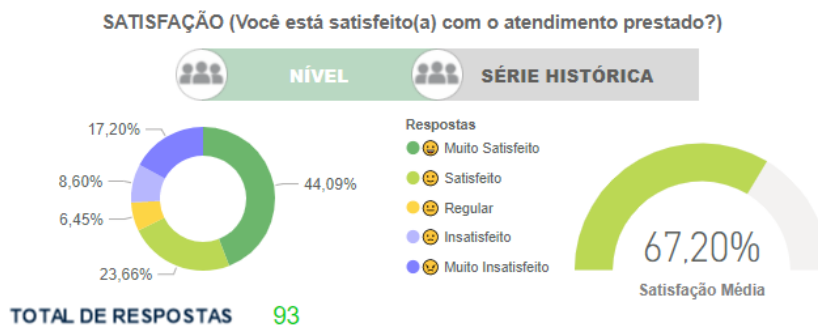


Fonte: Painel Resolveu?.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 991 manifestações respondidas pela UA obteve-se 93 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, 53% das demandas foram resolvidas a contento, 22% foram resolvidas parcialmente e 26% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 8 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu?.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 44,09% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 17,20% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 67,20%.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, que totalizaram 991 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi obtida aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

Tabela 4 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra	Proporção na amostra total
Comunicação	19	18,87%
Denúncia	12	12,51%
Elogio	1	0,40%
Reclamação	19	18,77%
Simplifique	0	0,00%
Solicitação	44	44,30%
Sugestão	5	5,15%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:



- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de 11 (onze) perguntas, elencadas abaixo, seguida de análise técnica a respeito da adequação das manifestações.

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
9. *A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*

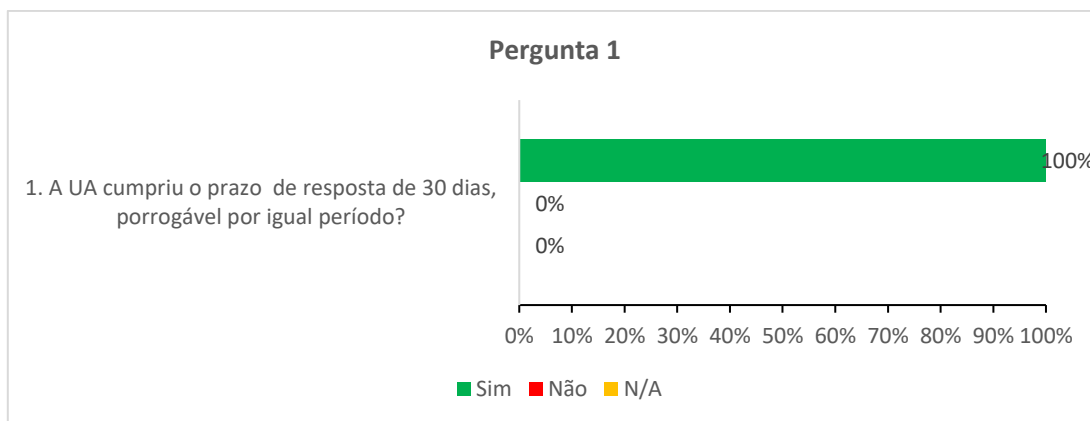
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Resultados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>9</sup>:

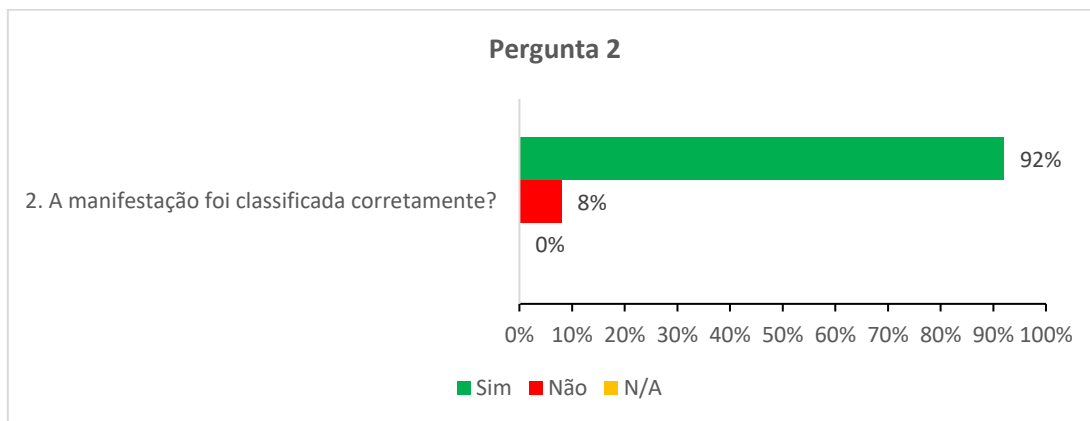
Figura 09 – Pergunta 1



Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Figura 10 – Pergunta 2

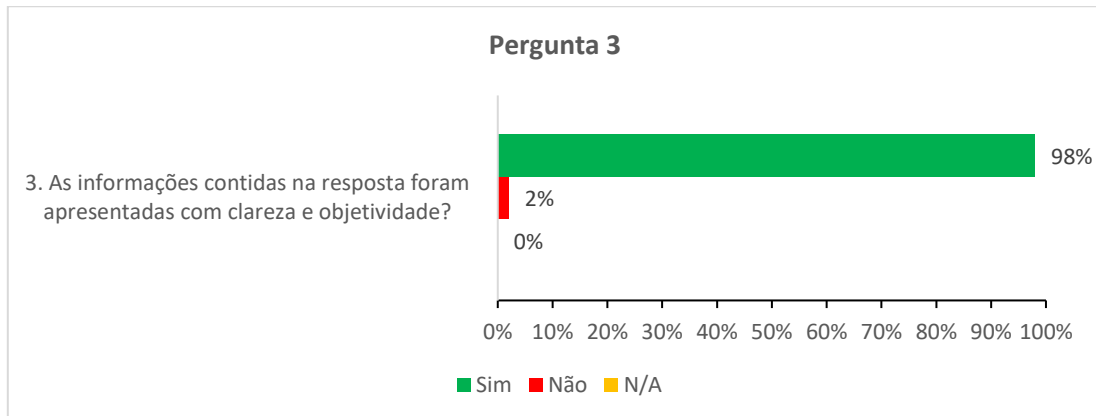


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 92% das manifestações na amostra foram classificadas corretamente.

<sup>9</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

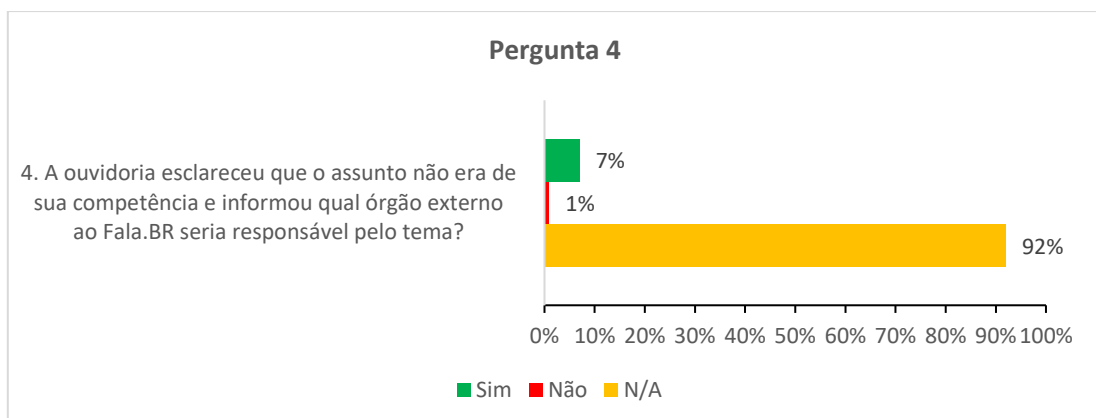
Figura 11 – Pergunta 3



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 3 é autoexplicativo e mostra um bom desempenho da Ouvidoria de 98% de respostas apresentadas com clareza e objetividade.

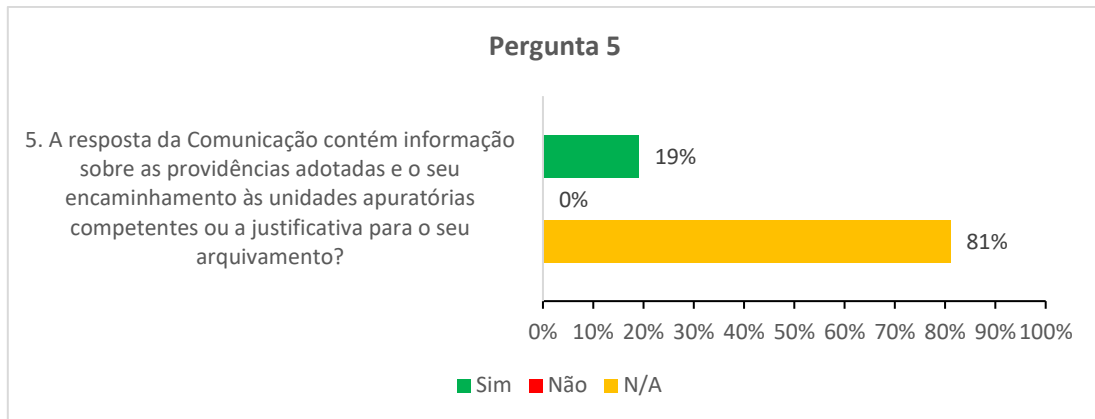
Figura 12 – Pergunta 4



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 4, observa-se que 8% das manifestações examinadas não eram de competência do MCom. Apenas a 1 manifestação da amostra não foi dado o devido esclarecimento, de modo que para as outras 7 manifestações o cidadão foi orientado qual o canal mais adequado para a demanda. Nas 92 manifestações das 100 examinadas, os assuntos eram, de fato, da competência do MCom e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A.

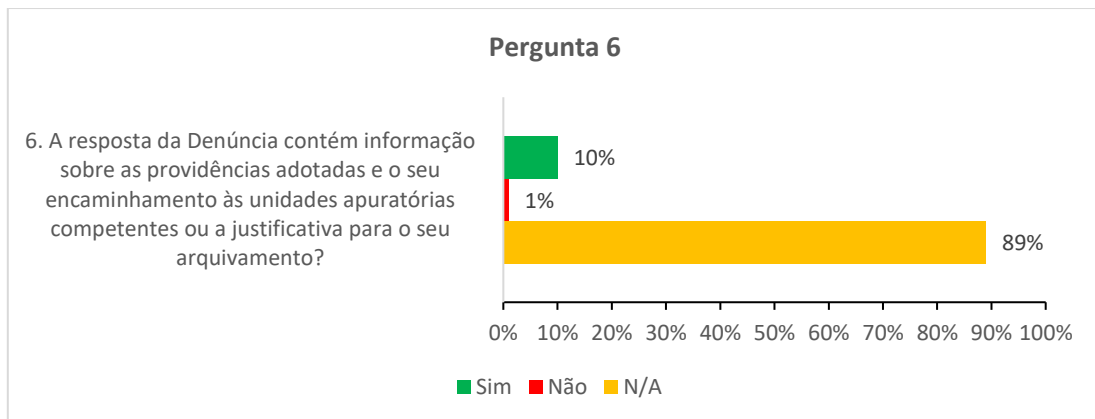
Figura 13 – Pergunta 5



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação geral foi observada que, num total de 19 comunicações analisadas na amostra, todas contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. As demais 81 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

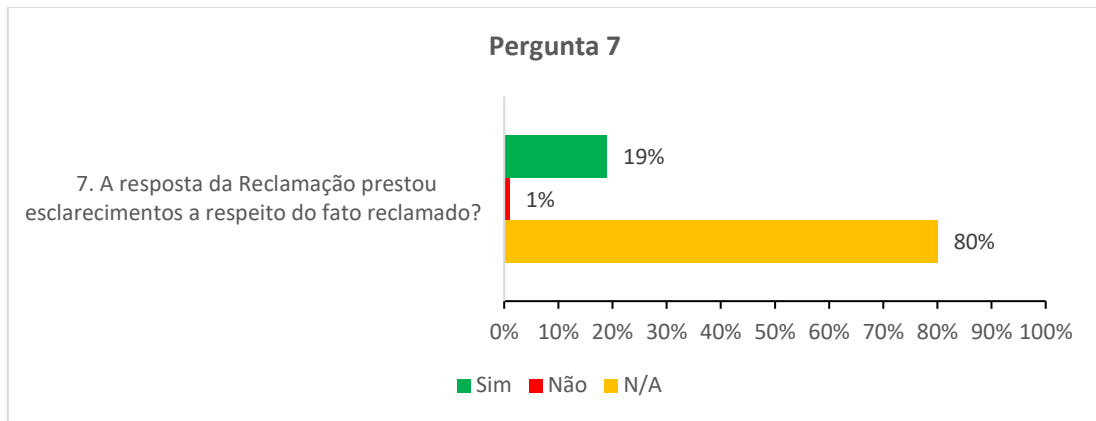
Figura 14 – Pergunta 6



Fonte: elaboração própria.

Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 6 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, 10 manifestações contêm informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento. Uma manifestação do tipo Reclamação, deveria ser enquadrada como denúncia e não teve o seu tratamento adequado. Duas manifestações classificadas originalmente como denúncias não se enquadravam adequadamente neste tipo e se somaram com as demais manifestações totalizando 89% N/A.

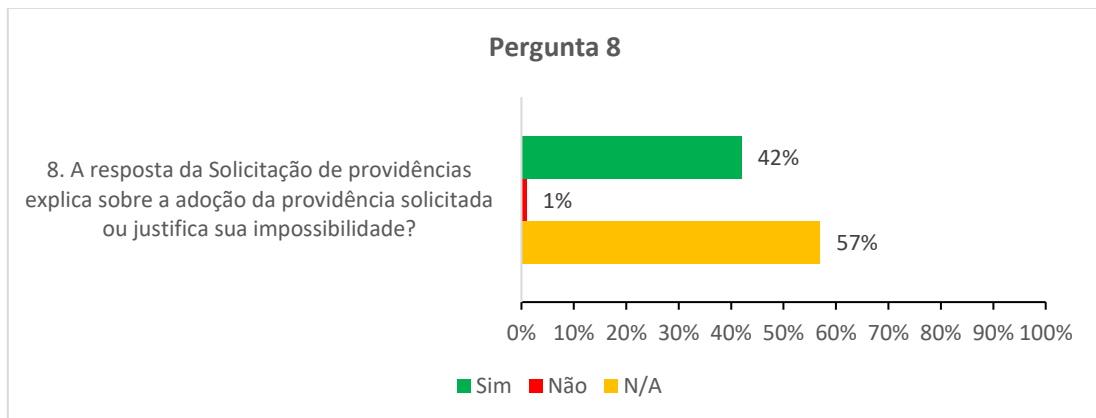
Figura 15 – Pergunta 7



Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 07 demonstra que apenas 1 manifestação, classificada erroneamente como denúncia, não prestou esclarecimento ao cidadão acerca do fato reclamado. As demais 80 manifestações, por sua vez, não se enquadravam como reclamação.

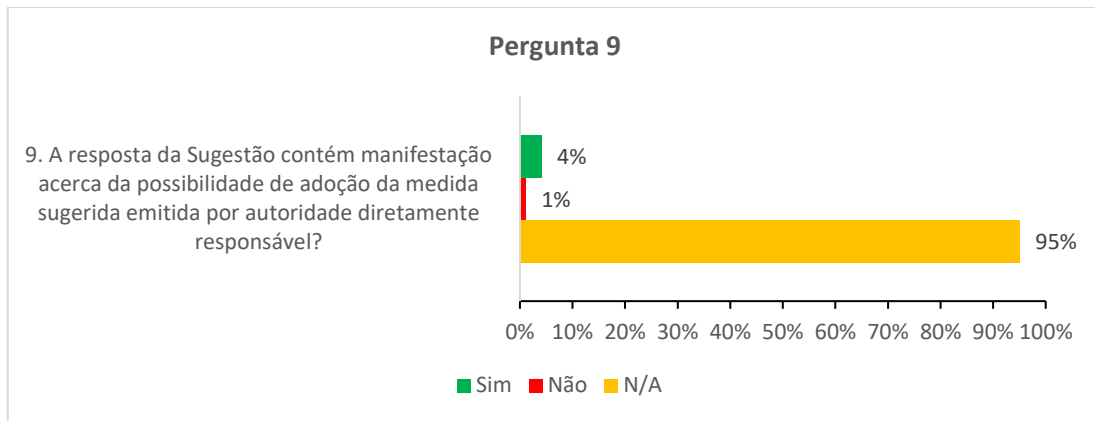
Figura 16 – Pergunta 8



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, apenas 1 manifestação não explicou sobre a adoção da providência solicitada ou justificaram sua impossibilidade de atendimento. As demais 57 manifestações não se enquadram como solicitação.

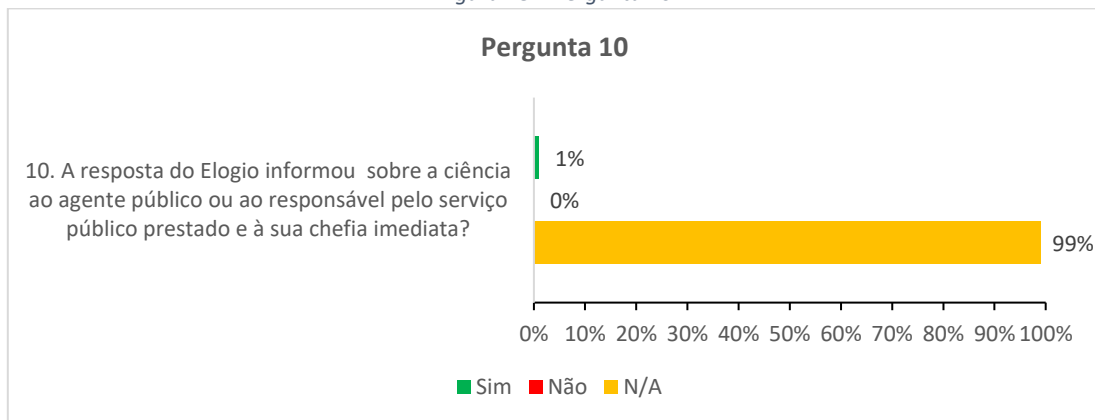
Figura 17 – Pergunta 9



Fonte: elaboração própria.

No gráfico da Pergunta 09, é importante esclarecer que apenas 1 manifestação classificada como sugestão teve resposta contendo informações acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

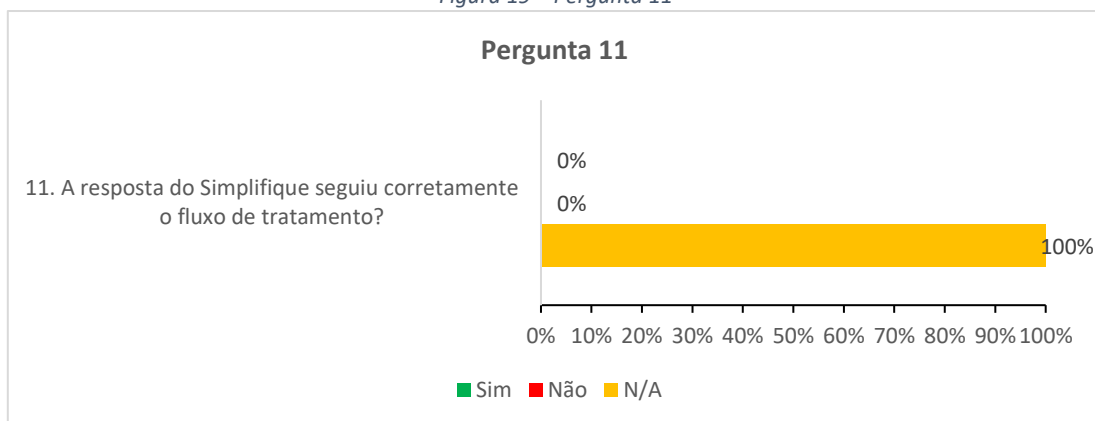
Figura 18 – Pergunta 10



Fonte: elaboração própria.

Na avaliação do único elogio analisado, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva informando sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, conforme determina o art. 19, da Portaria CGU nº 581/2021.

Figura 19 – Pergunta 11

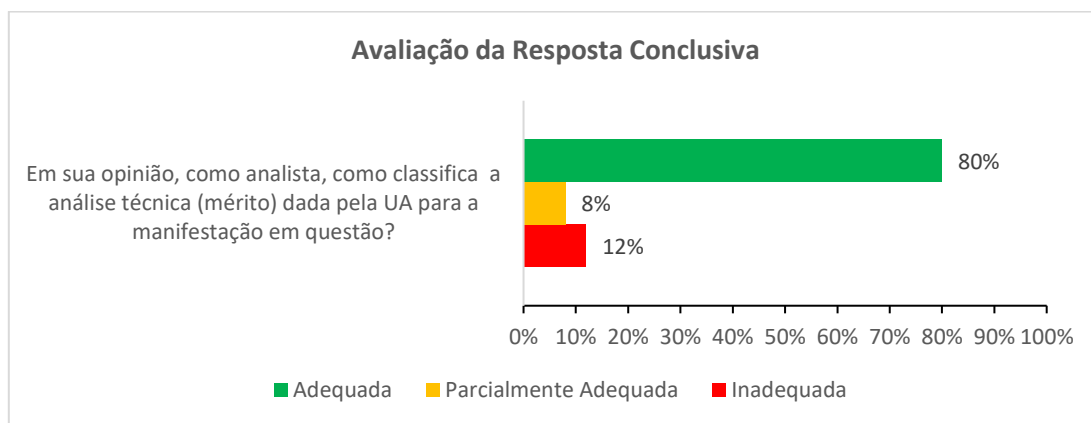


Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

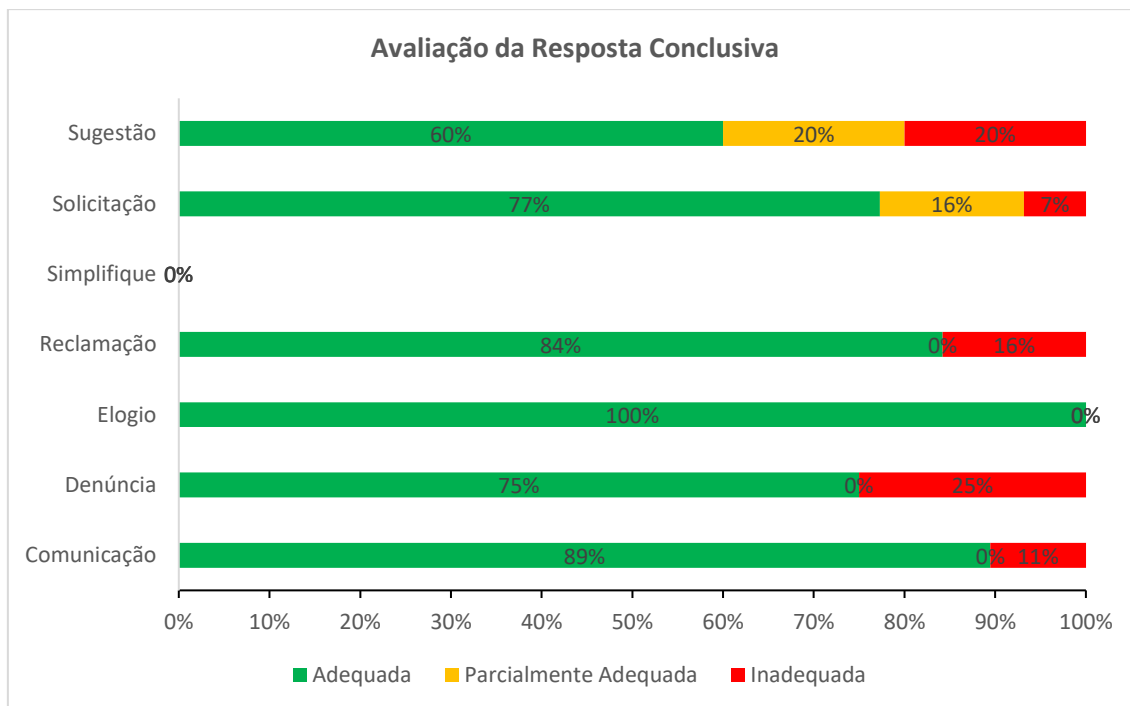
Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>10</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Figura 12 – Análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

Figura 13 – Detalhamento da análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

<sup>10</sup> Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que, de conforme a análise da equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada, 80% da amostra de manifestações teve avaliação Adequada, 8% foram consideradas parcialmente adequada e 12% inadequadas.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021, proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas, considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>11</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>11</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.



## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº OFÍCIO Nº 4572/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 27/03/2023, foi dado um prazo de dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas. Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 30/03/2023, foram discutidos todos os achados identificados e as recomendações sugeridas referentes a estes, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, a UA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar, com exceção do achado “1.3 Falta de acompanhamento quanto à resolutividade das denúncias e comunicações”, desenvolvido a partir da página 13 do Relatório Preliminar. Após a análise e discussão conjunta do achado na reunião do dia 30/03/2023, entendemos ter sido suficientemente sanada a questão. A Ouvidoria informou que *“faz o devido acompanhamento, inicialmente, respondendo àquelas demandas em que é possível ofertar o posicionamento do órgão no prazo legal de 30 dias, prorrogável por mais 30. Ou, do contrário, conforme preconiza o Decreto nº 9.492/2018, especialmente no parágrafo único do artigo 22: e foram discutidas as recomendações a serem adotadas.”*

Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação de oito recomendações em questão. Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO ELABORADO A PARTIR DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES OUVIDORIA					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<b>Recomendação 1:</b> 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.	Publicar normativo com os procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços do MCom, com fluxos, etapas e responsabilidades relativas a cada tipo de manifestação.	Elaboração da Minuta: Thiago Oliveira da Silva.  Aprovação da Minuta e envio ao Gabinete do Ministro: Valter de Sousa Matos.	Até final do mês de junho de 2023.	<b>Em Andamento – pesquisa de normativos de outros órgãos (busca de boas práticas), para iniciar a edição do normativo.</b>	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações.  Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica e agilidade no tratamento das manifestações.
<b>Recomendação 2:</b> Aprimorar os procedimentos de proteção dos dados dos denunciadores por meio de treinamentos da equipe e do estabelecimento de medidas de controle para checagem da adequabilidade ao fluxo de	FASE 1 – Delimitação do acesso a denúncias a alguns servidores da equipe.  FASE 2 – Remanejamento de licenças do Programa Adobe Acrobat para servidores que tratam denúncias (tarjamento – pseudonimização).  FASE 3 –	FASE 1 – Valter de Sousa Matos.  FASE 2 – Ana Valéria de Sousa Costa.	FASE 1 – N/A  FASE 2 – N/A  FASE 3 – Até o final do mês de maio de 2023.	<b>FASE 1 - Concluída</b>  <b>FASE 2 - Concluída</b>  <b>FASE 3 - Em Andamento – treinamentos para aprimoramento dos processos de tratamento de</b>	Para o usuário (denunciante): segurança em relação à proteção de seus dados pessoais.  Para os servidores e gestores: segurança na realização do tratamento de denúncias, no que tange a

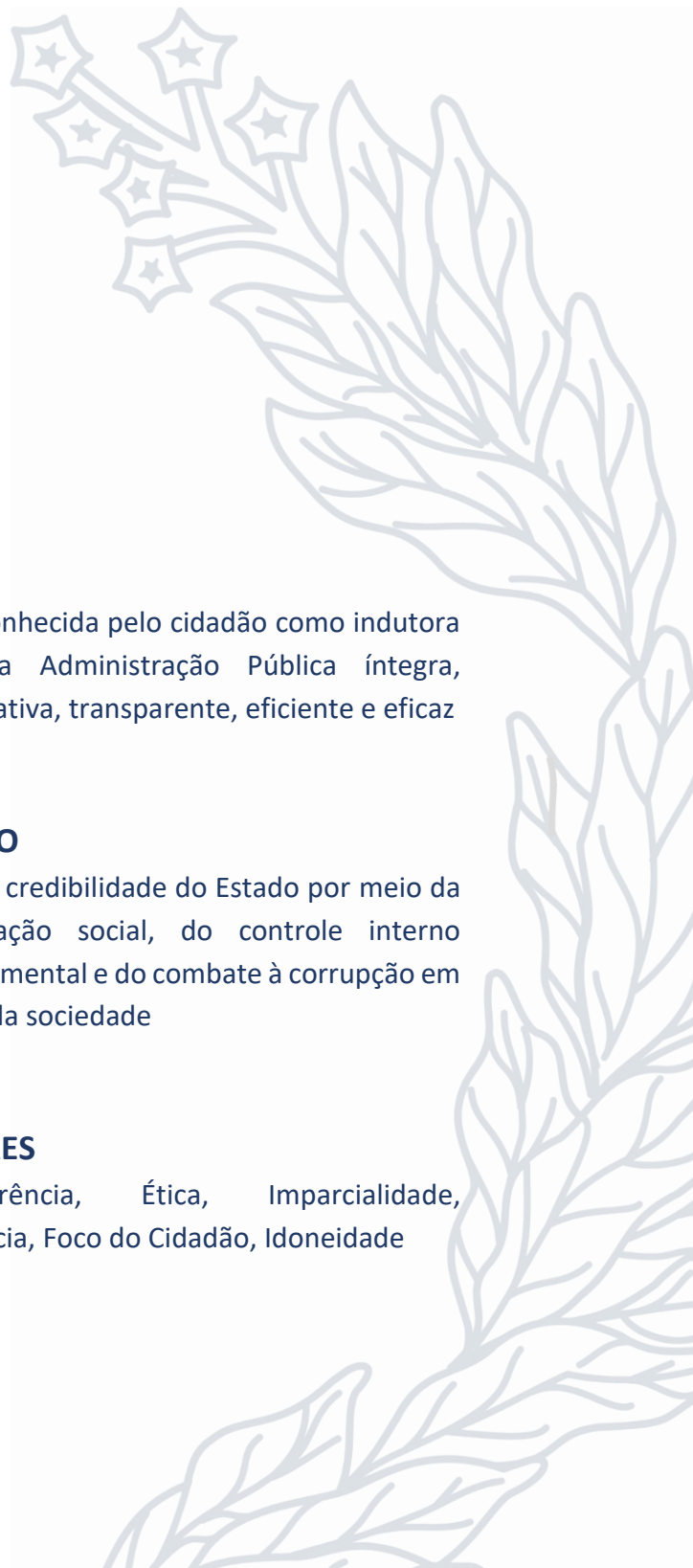
<p>tratamento de denúncias – controle de acessos; prazos; responsabilidades; e reclassificação.</p>	<p>Conscientização da equipe no tocante ao correto tratamento das denúncias.</p>	<p>FASE 3 – Valter de Sousa Matos.</p>		<p><b>denúncias são feitas periodicamente.</b></p>	<p>possíveis penalidades/sanções.</p>
<p><b>Recomendação 3:</b> 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;</p>	<p>Preparação dos dados faltantes, para o pleno cumprimento dos requisitos ínsitos no artigo 71, II, “d”, “e”, “f” e “g”, da Portaria CGU nº 581/2021, com o respectivo encaminhamento à ASCOM, para a publicação.</p>	<p>Mariana Lopes de Oliveira.</p>	<p>Até o fim do mês de abril de 2023.</p>	<p><b>Em Andamento – Levantamento das informações necessárias para o encaminhamento à ASCOM, com vistas à publicação.</b></p>	<p>Para o usuário: transparência em relação às informações e facilidade de acesso.  Para os servidores e gestores: diminuição de respostas em pedidos de acesso à informação, otimizando do trabalho da equipe.</p>

<p><b>Recomendação 4:</b> Incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social do MCom;</p>	<p>FASE 1 - Criação de texto convite para participar Conselho de Usuários do Ministério e replicação nos modelos de resposta utilizados, com posterior envio em cada manifestação respondida. FASE 2 - Monitoramento do engajamento dos conselheiros, por meio do site de Conselho de Usuários, com Enquetes para a pesquisa de satisfação dos usuários.</p>	<p>FASE 1 - Larissa Fragoso Rabelo  FASE 2 - Mariana Lopes de Oliveira</p>	<p>FASE 1 - N/A  FASE 2 - Até o fim do mês de maio de 2023</p>	<p><b>FASE 1 - Concluída</b>  <b>FASE 2 - Em Andamento – as Enquetes em processo de elaboração e monitoramento realizado periodicamente.</b></p>	<p>Para o usuário: possibilidade de participação ativa no que tange aos serviços que são ofertados pelo Ministério.  Para os servidores e gestores: conhecimento da opinião dos usuários e gestão no sentido da melhoria contínua da prestação dos serviços.</p>
<p><b>Recomendação 5:</b> 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;</p>	<p>FASE 1 – Investimento no engajamento dos usuários no Conselho, por meio de convite feito no corpo do texto das respostas de manifestações, dadas pelo Ministério. FASE 2 - Criação de enquetes para posterior avaliação dos serviços do Ministério.</p>	<p>Valter de Sousa Matos</p>	<p>FASE 1 – Até o fim do mês de abril de 2023.  FASE 2 – Até o fim do mês de maio de 2023.</p>	<p><b>FASE 1 - Em Andamento</b>  <b>FASE 2 - Prevista</b></p>	<p>Para o usuário: possibilidade de participação ativa no que tange aos serviços que são ofertados pelo Ministério.  Para os servidores e gestores: maior retorno do público que utiliza o serviço do Ministério, e gestão no sentido da melhoria contínua da prestação dos serviços – melhor gestão de políticas públicas.</p>

<p><b>Recomendação 6:</b> 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;</p>	<p>FASE 1 - Aproximação da alta gestão, informando sobre a importância da participação da Ouvidoria na elaboração/atualização da Carta de Serviços do Ministério.</p> <p>FASE 2 - Atuar conjuntamente com a área responsável pela elaboração da carta de serviços, a fim de atualizá-la.</p>	<p>Valter de Sousa Matos</p>	<p>FASE 1 - N/A</p> <p>FASE 2 - Até o fim do mês de julho de 2023.</p>	<p><b>FASE 1 - Em Andamento</b></p> <p><b>FASE 2 - Prevista</b></p>	<p>Para o usuário: maior transparência e facilidade de acesso aos serviços prestados pelo Ministério.</p> <p>Para os servidores e gestores: manutenção de repositório e normatização em relação aos serviços prestados.</p>
<p><b>Recomendação 7:</b> 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;</p>	<p>Iniciar a adequação com vistas a publicação no próximo relatório de gestão.</p>	<p>Larissa Rabelo Fragoso</p> <p>Valter de Sousa Matos</p>	<p>Até o fim de março de 2024.</p>	<p><b>Prevista</b></p>	<p>Para o usuário: informações sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, em termos quantitativos e qualitativos.</p> <p>Para os servidores e gestores: instrumento que pode ser usado para auxílio na gestão de políticas públicas do Ministério</p>
<p><b>Recomendação 8:</b> 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 para a produção de</p>	<p>FASE 1 – Aproximação da alta gestão, com vistas a demonstrar a importância das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e apresentar os resultados dos trabalhos, rotineiramente, bem assim os projetos para a melhoria das entregas de forma contínua.</p> <p>FASE 2 –</p>	<p>Valter de Sousa Matos</p>	<p>FASE 1 – N/A</p> <p>FASE 2 – Até o fim de maio de 2023.</p>	<p><b>FASE 1 – Concluída</b></p> <p><b>FASE 2 – Prevista</b></p>	<p>Para o usuário: certeza de que a alta administração do órgão está sendo reportada quanto às demandas importantes para a melhoria dos serviços.</p> <p>Para os servidores e gestores: oportunidades</p>

reportes/relatórios e informativas.	entrega de notas para apresentação de reportes da Ouvidoria.	Proposição de agendas periódicas,			pontuais e estratégicas de melhoria nas entregas ao Estado e à sociedade.
-------------------------------------	--	-----------------------------------	--	--	---

\*O estado atual da recomendação pode ser classificado como: “Concluída”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade