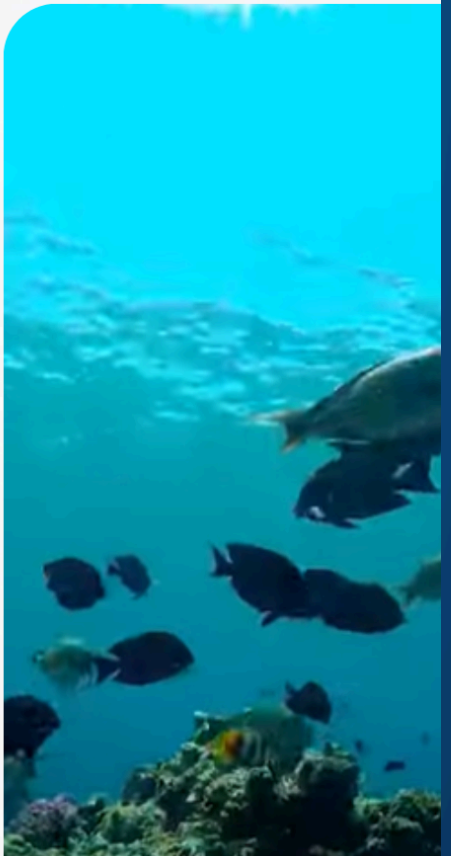
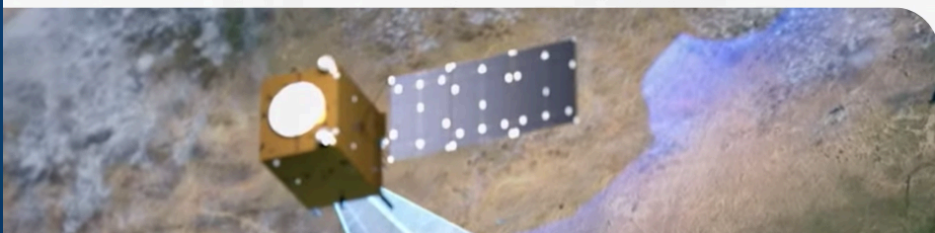


**OUVIVORIA**  
**MCTI**



# Manual de Rotinas e Procedimentos Internos

Versão 2024

## Sumário

<b>1. FINALIDADE DO DOCUMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. TERMOS USUAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>5. EXECUTANTES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS E NECESSÁRIAS.....</b>	<b>8</b>
<b>7. LEGISLAÇÃO RELACIONADA.....</b>	<b>10</b>
<b>8. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>9. CONHECENDO O MCTI.....</b>	<b>12</b>
Estrutura Organizacional.....	13
I - órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação:.....	13
II - órgãos específicos singulares:.....	13
III - unidades de pesquisa:.....	13
IV - órgãos colegiados:.....	14
V - entidades vinculadas: Possuem ouvidorias próprias.....	14
VI - unidades descentralizadas:.....	14
<b>10. FLUXO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>17</b>
1 DO RECEBIMENTO DE DEMANDAS.....	18
2 DO TRATAMENTO PRELIMINAR PELA OUVIDORIA.....	19
3 DO TRATAMENTO E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES.....	20
Resposta Conclusiva.....	21
Resposta Intermediária.....	22
4 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	24
5 DO REGISTRO DO BANCO DE DADOS DA OUVIDORIA.....	26
<b>11. FLUXOS DE TRATAMENTO.....</b>	<b>29</b>
<b>12 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>29</b>
1. Reclamação.....	29
2. Elogio.....	30
3. Sugestão.....	30
4. Denúncia.....	30
5. Comunicação de Irregularidade.....	31
6. Solicitação de Providência.....	32
7. Simplifique!.....	32
<b>13. OUVIDORIA INTERNA.....</b>	<b>33</b>
<b>14. CONCLUSÃO.....</b>	<b>35</b>
O que esperamos da equipe de Ouvidoria?.....	35
Quem faz a ouvidoria acontecer?.....	35
O que o cidadão espera da Ouvidoria?.....	36
Quais as principais rotinas de uma ouvidoria?.....	37

	4
Qual a missão da Ouvidoria?.....	38
<b>15. REFERÊNCIAS TEÓRICAS E NORMATIVAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>

## 1. FINALIDADE DO DOCUMENTO

O presente Manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação constitui-se em um guia prático que padroniza o fluxo de atendimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, observando as diretrizes legais, a fim de assegurar o exercício da cidadania participativa e a adequada prestação dos serviços públicos ofertados pelo Ministério.

O manual foi estruturado considerando as manifestações cadastradas e recebidas no [Fala.BR](#), além daquelas que são recepcionadas nos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria, e levadas a cadastro na referida plataforma.

Características Gerais do Fala.BR

- Recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;
- Controle de prazo;
- Recursos para elaboração de relatórios;
- Desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize;
- Funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis);
- Sistema utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais.

## 2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

É composta pelo arcabouço legal relacionado com o serviço de ouvidoria, fluxos de manifestações e orientações específicas para o tratamento das demandas no âmbito do MCTI.

Para o melhor desempenho e direcionamento das manifestações recebidas foi inserida a estrutura organizacional do MCTI e suas unidades de pesquisa, constantes no item “9. Conhecendo o MCTI”, nas páginas 12 a 14.

## 3. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS

As diretrizes observadas neste manual pautam-se naquelas descritas no art. 5º da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017. Ademais, nortearam a elaboração deste documento os princípios da efetividade e da celeridade, visando a resolução das manifestações dos usuários no menor espaço de tempo possível, além daqueles insculpidos na Constituição da República Federativa do Brasil, quais sejam: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

(...)

*Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:*

*I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*

*II - presunção de boa-fé do usuário;*

*III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;*

*IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;*

*V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;*

*VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;*

*VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;*

*VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;*

*IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;*

*X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;*

*XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*

*XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;*

*XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;*

*XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e*

*XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.*

*XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)*

*Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#) (...)*

## 4. TERMOS USUAIS

Para efeitos deste manual, consideram-se:

- I. **Administração Pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- II. **Agente Público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- III. **Área Técnica Responsável:** são os Órgãos de Assessoramento à Ministra, os Órgãos Singulares, as Coordenações-Gerais, as Divisões, os Departamentos, os Serviços, as Superintendências Federais e as áreas de natureza similar que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação;
- IV. **Comunicação de Irregularidade:** Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- V. **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- VI. **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- VII. **Decisão Administrativa Final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.
- VIII. **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- X. **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e
- XI. **Linguagem Cidadã:** linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- XII. **Manifestação:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- XIII. **Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da Lei nº 13.709, de 2018;
- XIV. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- XV. **Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- XVI. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

- XVII. **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- XVIII. **Unidade de Ouvidoria:** unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;
- XIX. **Unidade de Tratamento:**
- XX. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

## 5. EXECUTANTES

A execução do manual é compartilhada com a equipe de atendimento da Ouvidoria e disponibilizada na página de Ouvidoria do MCTI, endereço eletrônico - <https://ouvidoria.mcti.gov.br/>.

## 6. COMPETÊNCIAS DESEJÁVEIS E NECESSÁRIAS

Os profissionais de Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) desempenham um papel crucial na mediação entre a instituição e os usuários de serviço público. Para assegurar a eficiência e a qualidade no atendimento, algumas competências são especialmente desejadas:

1. **Ouvir e Compreender** - Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos usuários no âmbito das competências das ouvidorias.
2. **Reconhecer os Usuários como Sujeitos de Direitos** - Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos usuários como sujeitos de direitos, visando ao desenvolvimento de sua autonomia cidadã.
3. **Qualificar as Demandas dos Usuários de Forma Adequada** - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das manifestações efetuadas pelos usuários.
4. **Responder aos Usuários** - Realizar, em conjunto com a equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.
5. **Demonstrar os Resultados Produzidos** - Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao usuário, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Essas competências são essenciais para assegurar que a Ouvidoria do MCTI atue de maneira eficaz, promovendo um diálogo construtivo entre a instituição e os cidadãos, e garantindo que os direitos e as necessidades dos usuários sejam sempre priorizados.



Além disso, destaca-se as competências necessárias: o conhecimento do pacote office da Microsoft, análise e interpretação de textos e planilhas, criação e edição de arquivos em PDF, Excel, Word, gráficos e dados estatísticos, habilidades para operar no Sistema Eletrônico de Informação - SEI, trabalho em equipe e cursos de certificação em Ouvidoria.

A **CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA** é concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) àqueles alunos que finalizarem os 10 (dez) cursos oferecidos em modalidade a distância no âmbito do PROFOCO, com Carga Horária de 210 horas. A Certificação é emitida após a conclusão de todos os cursos.

Os critérios para obtenção do certificado é ser aprovado em todos os cursos relacionados na Tabela 1, dentro de um prazo de 365 dias a contar da data de inscrição no primeiro curso até a data de inscrição no último curso.

### Canais de acesso à certificação:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154>

Tabela 1. Cursos para Certificação em Ouvidoria

Certificação em Ouvidoria - 210h. Os 10 cursos compreendem:			
	Cursos	CH	Objetivo
1	<b>Gestão em Ouvidoria</b>	20	A Ouvidoria Pública atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, a fim de que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados. O objetivo desse curso é capacitar pessoas sobre fundamentos e atividades relacionadas à Ouvidoria Pública.
2	<b>Controle Social</b>	20	Busca na construção de uma sociedade mais justa, consciente dos seus direitos e deveres e capaz de acompanhar, fiscalizar e exigir serviços de qualidade do poder público, nos poderes executivo, legislativo e judiciário. Durante este curso, você conhecerá e terá oportunidade de testar, na prática, diversos instrumentos de Controle Social, principalmente via Internet.
3	<b>Inovando na Gestão de Projetos</b>	25	Este curso foi elaborado como um roteiro para ação, que nivela todos os entendimentos sobre o tema e fornece recursos de aplicabilidade imediata a fim de que você transponha as suas ideias para a prática e obtenha melhores resultados.
4	<b>Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos</b>	20	Este curso apresenta a contextualização e os principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais. O conteúdo ainda aborda alguns dos instrumentos brasileiros de avaliação aplicados aos serviços públicos.
5	<b>Acesso à Informação</b>	20	O curso "Acesso à Informação" demonstra as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados à essa área.
6	<b>Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias</b>	20	Neste curso, será possível conhecer algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.

7	<b>Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria</b>	20	O curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas na União, Estados, Distrito Federal e Municípios, contribuindo para a qualificação dos servidores públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para aprimoramento da Administração Pública.
8	<b>Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos</b>	25	Seja para implementar um serviço simples ao cidadão ou um que utiliza dados mais sensíveis, é essencial ter em mente a necessidade de criar uma política de segurança e toda a estrutura que acompanha esse processo, para que o passo lógico seja apenas ajustá-lo à LGPD. Para aprender as bases, mecanismos e outros processos relacionados à lei, faça já sua inscrição neste curso e venha ser EV.G!
9	<b>Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?</b>	25	O curso apresenta e aprofunda a discussão sobre o uso da linguagem simples no setor público e a importância da disseminação da pauta no Brasil.
10	<b>Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública</b>	20	O curso foi elaborado pela Controladoria-Geral da União e foi desenvolvido com foco no aprimoramento da capacidade gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão e proteção aos direitos dos usuários de serviços públicos.
<b>TOTAL</b>		210 horas	

## 7. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

O conhecimento, pela equipe da ouvidoria, das normas que abrangem a atuação da instituição a que pertence é fundamental para acompanhar a prestação dos serviços, de maneira a confrontar os procedimentos executados com os padrões previstos na legislação, de modo a garantir a efetividade dos serviços.

Quando o servidor da ouvidoria sabe identificar como os setores se relacionam e conhece profundamente a legislação do seu órgão, ele compreende o escopo de atuação da instituição e entende o que o cidadão pode esperar em relação a sua demanda.

Ao conhecer a legislação específica, a ouvidoria diminui o risco de dar prosseguimento a demandas que não são de competência ou de possibilidade legal para a instituição, de forma a agilizar o atendimento ao cidadão. Além disso, ao conhecer a legislação, a ouvidoria terá melhores condições para otimizar a comunicação com o usuário de serviços públicos, melhorar o tempo médio e a qualidade da resposta que chega ao cidadão, propor medidas para aperfeiçoar os serviços prestados à sociedade e aprimorar rotinas e processos de trabalho.

A seguir as legislações (Lei, Portaria, Resolução, Instrução Normativa e Decretos) relacionadas a atuação de ouvidoria:

[Decreto nº 9.492/2018](#), regulamenta a Lei nº 13.460/2017, e especifica os tipos de manifestações que podem ser feitas pelo usuário do serviço público.

[Decreto nº 11.493](#), de 17 de abril de 2023, aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

[Decreto nº 9.094/2017](#), dispõe sobre a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços.

[Instrução Normativa Conjunta do MPDG-CGU nº 1/2018](#), estabelece os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado “Simplifique!”.

[Lei nº 13.460/2017](#), dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

[Lei nº 13.709/2018](#), dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD, redação dada pela Lei 13.853/2019.

[Portaria MCTI Nº 6.582, de 23 de novembro de 2022](#), aprova os Regimentos Internos dos órgãos do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

[Portaria MCTI nº 6.961](#), de 19 de abril de 2023, detalha a Estrutura Regimental do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Anexo II do Decreto nº 11.493, de 17 de abril de 2023.

[Portaria MCTI Nº 8.413](#), de 5 de agosto de 2024, dispõe sobre a competência e funcionamento da Ouvidoria e estabelece os procedimentos relativos às manifestações recebidas e seu respectivo tratamento, no âmbito do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

[Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

[Resolução nº 03/2019 da CGU](#), aprova as medidas gerais de salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

## 8. CANAIS DE ATENDIMENTO



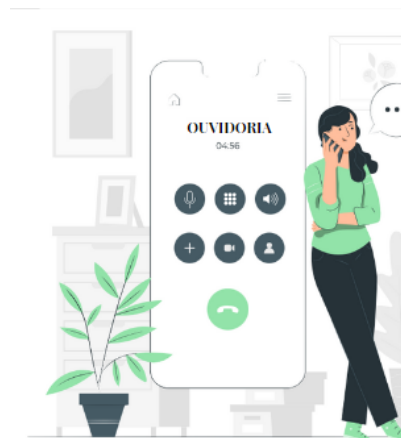
### Atendimento Online

Acesse a Plataforma Fala.BR (24h)



### Atendimento presencial

Segunda à Sexta das 08h às 18h  
Endereço: Esplanada dos Ministérios,  
Bloco E, Salas T16 e T77 - Ouvidoria  
CEP: 70064-900/Brasília-DF



### Atendimento telefônico\*

Telefone e Whatsapp (61) 2033-8522  
Segunda à Sexta das 08h às 18h  
\*Apenas para informações. Não serão registradas manifestações de ouvidoria por telefone.

A Ouvidoria deverá no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança, bem como instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial, em local de fácil acesso a todos os cidadãos, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações, conforme estabelece a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 12 a 17.

## 9. CONHECENDO O MCTI

É importante o conhecimento da Estrutura Regimental do MCTI que é definida pelo Decreto nº 11.493, de 17 de abril de 2023 e detalhada por meio da Portaria MCTI nº 6.961, de 19 de abril de 2023, para o direcionamento correto das manifestações.

Também é importante a ouvidoria conhecer os setores e os agentes responsáveis pela prestação de serviços em sua instituição para fazer uma interlocução efetiva entre o usuário e a administração pública. O desenho de fluxo de processos pode auxiliar a ouvidoria nessa tarefa.

A seguir uma apresentação da estrutura organizacional interna do MCTI para encaminhamento das demandas de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Os organogramas foram disponibilizados nos ANEXOS.

Acesso a estrutura: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/o-ministerio>.

## Estrutura Organizacional

Integram a estrutura básica do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações:

### I - órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação:

- a) Gabinete - **GM**;
- b) Assessoria de Participação Social e Diversidade - **ASPAD**;
- c) Assessoria Especial de Controle Interno - **AECI**;
- d) Ouvidoria - **OUVID**;
- e) Corregedoria - **CORREG**;
- f) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais - **ASSIN**;
- g) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - **ASPAR**;
- h) Assessoria Especial de Comunicação Social - **ASCOM**;
- i) Secretaria-Executiva - **SEXEC**; e
- j) Consultoria Jurídica - **CONJUR**.

### II - órgãos específicos singulares:

- a) Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos - **SEPPE**;
- b) Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social - **SEDES**;
- c) Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - **SETEC**; e
- d) Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital - **SETAD**.

### III - unidades de pesquisa:

- a) Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas - **CBPF**;
- b) Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer - **CTI**;
- c) Centro de Tecnologia Mineral - **CETEM**;
- d) Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste - **CETENE**;
- e) Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais - **CEMADEN**;
- f) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - **IBICT**;
- g) Instituto Nacional da Mata Atlântica - **INMA**;
- h) Instituto Nacional de Águas - **INA**;
- i) Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia - **INPA**;
- j) Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal - **INPP**;
- k) Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - **INPE**;
- l) Instituto Nacional de Tecnologia - **INT**;
- m) Instituto Nacional do Semiárido - **INSA**;
- n) Laboratório Nacional de Astrofísica - **LNA**;

- o) Laboratório Nacional de Computação Científica - **LNCC**;
- p) Museu de Astronomia e Ciências Afins - **MAST**;
- q) Museu Paraense Emílio Goeldi - **MPEG**; e
- r) Observatório Nacional - **ON**.

#### **IV - órgãos colegiados:**

- a) Comissão de Coordenação das Atividades de Meteorologia, Climatologia e Hidrologia - CMCH;
- b) Comissão Técnica Nacional de Biossegurança - CTNBio;
- c) Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia - CNCT;
- d) Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal - CONCEA; e
- e) Conselho Nacional de Informática e Automação - CONIN.

#### **V - entidades vinculadas: Possuem ouvidorias próprias**

- a) autarquias:
  1. Agência Espacial Brasileira - AEB; e
  2. Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN;
- b) fundação:
  1. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq; e
- c) empresas públicas:
  1. Centro Nacional de Tecnologia Eletrônica Avançada S.A. - Ceitec; e
  2. Financiadora de Estudos e Projetos - Finep.

#### **VI - unidades descentralizadas:**

- a) Unidade Regional do Nordeste; e
- b) Unidade Regional do Sudeste.

Consulte nos ANEXOS os organogramas do MCTI dos(as):

1. Órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação;
2. Órgãos específicos singulares;
3. Unidades de pesquisa com as áreas de função, e,
4. Contratos de Gestão/Organizações Sociais.

Depois de conhecer a estrutura organizacional, também é importante identificar as ações desenvolvidas pelas secretarias, desta pasta, para subsidiar o encaminhamento.

#### **Ações da Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos - SEPPE:**

<b>Ações em áreas estratégicas</b>	<b>Redes de Pesquisa</b>	<b>Captação de Recursos</b>
Mudanças de Climas; Biodiversidade; Bioeconomia; Saúde; Agropecuária sustentável;	Rede Clima; Rede PPBIO; Rede Vírus; Rede Pantanal; Coleções biológicas;	CITInova I CITInova II Mata Atlântica Comunicação Nacional para UNFCCC

Biotecnologia; Oceanos e Antártica; Ciências Humanas e Sociais.	Rede COVID-19 Humanidades.	Biodiversidade Data Clima + Oceanos
<b>Fomento e investimentos em C&amp;T</b>	<b>Fomento via emendas parlamentares</b>	<b>Projetos de pesquisa inovadoras</b>
Mitigação e adaptação às mudanças do clima Emergência climática Biodiversidade Biotecnologia Síndrome de Down Comunicação quântica Gripe aviária Saúde mental Programa Antártico Brasileiro	Espectroscopia de catodoluminescência Botão do pânico Estudo de terapias para o câncer Oncologia com o uso de inteligência artificial Estudo de terapias para o câncer bexiga Pesquisa científica nas áreas de genômica e ecologia	Projeto AmazonFACE Projeto Torre ATTO

## **Ações da Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social - SEDES:**

### **Educação Científica, tecnológica, Divulgação e popularização da ciência:**

- POP Ciência;
- Apoio à chamada publica da 20ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia - SNCT 2023;
- Realização da 20ª edição da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia no DF em conjunto com a Semana nacional de Educação Profissional e Tecnológica;
- Apoio à realização da Olimpíada nacional de Ciências - ONC 2023;
- Apoio à chamada pública MCTI/CNPq Feiras e mostras científicas em 2023
- Apoio à chamada Olimpíadas Científicas 2023;
- Projeto AstroNasaBrasil UFMS/MCTI;
- Encontro Nacional de Popularização da Ciência 2023
- Mostra Nacional de Feiras
- Apoio à realização do XVIII Congresso RedePOP - Rede de Popularização da Ciência e da tecnologia na América Latina;
- Feira do Conhecimento - CE;
- Paraná Faz Ciência - RedePOP - PR;
- Painel de iniciativas de impacto dos estados e do Distrito Federal dentro dos seus ecossistemas de impacto;

## Promoção do desenvolvimento de tecnologias sociais visando ao desenvolvimento sustentável

**Tecnologia social, economia solidária, tecnologia assistiva, soberania e segurança alimentar e nutricional, diálogos de saberes e ciências, e as múltiplas formas de conhecimento:**

- Curso de especialização em Economia solidária Inovação e Gestão Social (EESIGS);
- Projeto de pesquisa: inovação visando à implantação de um sistema agroalimentar para agricultores(as) de base familiar, por meio da piscicultura e da aquaponia. Projeto em parceria com a Universidade de Federal do Cariri - UFCA;
- Coletânea de experiências de tecnologia social na Amazônia - agenda 2030

### **Ações da Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - SETEC: Departamento de programas de inovação**

- Energias renováveis, biocombustíveis, combustíveis sustentáveis e hidrogênio;
- Nanotecnologia e fotônica;
- Materiais Avançados e Minerais Estratégicos;
- Promoção e desenvolvimento de tecnologias setoriais, habilitadoras e estratégicas;
- Promoção e desenvolvimento de tecnologias estratégicas.

### **Departamento de Apoio aos Ecossistemas de Inovação: fomentando o futuro tecnológico do Brasil**

- Instrumentos de apoio à inovação;
- Marco legal de Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Lei do Bem ( Lei 11.196/2005);
- Mover/Rota 2030;
- Incentivos regionais;
- Processo Produtivo Básico (PPB);
- Ambientes inovadores e startups;
- Programa RHAE - Pesquisador na empresa;
- InovaData e Inovalink

### **Ações da Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital - SETAD:**

**Promoção e desenvolvimento de tecnologias setoriais, habilitadoras e estratégicas;  
Promoção de empreendedorismo e inovação;  
Promoção da transformação digital**



## 10. FLUXO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A representação do fluxo de tratamento das demandas oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) tem como objetivo facilitar o entendimento do profissional da ouvidoria. Este fluxo é alimentado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço público, que se manifestam por meio do Fala.BR, e pelos demais canais disponibilizados pela Ouvidoria do MCTI, sendo essas levadas a cadastro na referida plataforma. Os fluxos são apresentados nos ANEXOS.

Para tratamento das manifestações, os profissionais da ouvidoria deverão observar atentamente as fases representadas no fluxograma, desde o processo inicial com o devido cadastro na Plataforma Fala.BR, passando pela análise, tramitação à área técnica responsável e, por fim, chegando à conclusão das demandas, em linguagem cidadã, com o envio da resposta ao usuário do serviço público. Prezando ao que dispõe a PORTARIA MCTI Nº 8.413, de 5 de agosto de 2024, CAPÍTULO II - DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA, no seu art. 3º, referente a conduta dos agentes públicos da Ouvidoria do MCTI, à saber:

(...)

### **CAPÍTULO II - DA CONDUTA DOS AGENTES DE OUVIDORIA**

*Art. 3º No exercício de suas atribuições, os agentes públicos da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação observarão os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e as seguintes diretrizes, conforme estabelecido nos Arts. 4º e 5º da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.*

*I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*

*II - presunção de boa-fé do usuário;*

*III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;*

*IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;*

*V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;*

*VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;*

*VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;*

*VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;*

*IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;*

*X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;*

*XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*

*XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;*

*XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;*

*XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e*

*XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.*

(...)

A Ouvidoria tem o dever de agir com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento dos serviços públicos prestados e da gestão pública do Órgão.

O Ouvidor realizará as atividades inerentes às suas atribuições em regime de cooperação mútua com as unidades administrativas.

A seguir apresentaremos, detalhadamente, os procedimentos a serem seguidos em cada fase:

## **1 DO RECEBIMENTO DE DEMANDAS**

Todas as demandas recebidas de cidadãos e usuários de serviços públicos, por qualquer meio, no Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, deverão ser encaminhadas imediatamente para a Ouvidoria, para o adequado registro, tratamento e controle.

A distribuição de demandas para os servidores/colaboradores refere-se ao processo de atribuição de tarefas e obrigações aos profissionais responsáveis por analisar e responder às demandas recebidas pela Plataforma Fala.BR. A Portaria MCTI nº 8413/2024, em seu art. 8º ao 9º, referente ao recebimento de demandas, à saber:

**CAPÍTULO IV**  
**DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**  
**Seção I**  
**Do recebimento de demandas**

*Art. 8º Todas as demandas recebidas de cidadãos e usuários de serviços públicos, por qualquer meio, no Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, deverão ser encaminhadas imediatamente para a Ouvidoria, para o adequado registro, tratamento e controle.*

*§ 1º O encaminhamento de demandas dos tipos denúncia e comunicação deverá observar o disposto no Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou de irregularidade.*

*Art. 9º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos ou à forma de apresentação de demandas de cidadãos ou usuários de serviços públicos.*

## 2 DO TRATAMENTO PRELIMINAR PELA OUVIDORIA

A análise prévia é uma das principais fases no tratamento de demandas, já que por meio dela será possível identificar a existência de elementos mínimos para o acolhimento das manifestações dos usuários. Esta fase é de competência exclusiva e indelegável da ouvidoria e deverá ser feita pelo profissional da unidade, com a supervisão da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - COSIC.

É importante realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos. A Portaria MCTI nº 8413/2024, em seu art. 14, 15 e 16, determina as normas de tratamento preliminar das manifestações recebidas na Ouvidoria, à saber:

(..)

### *Seção II*

#### *Do tratamento preliminar pela Ouvidoria*

**Art. 14. O tratamento preliminar das demandas recebidas pela Ouvidoria, no Serviço de Atendimento e Informação ao Cidadão, compreende:**

***I - análise da competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação sobre o objeto;***

***II - adequação das classificações de tipo, assunto ou serviço indicados pelo usuário, se for o caso;***

***III - verificação da existência de elementos mínimos necessários para o seu tratamento;***

***IV - adoção das salvaguardas de proteção da identidade dos denunciante de ilícitos e irregularidades, nos termos do Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019.***

***§ 1º Quando o assunto da demanda recebida extrapolar a competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, a Ouvidoria a encaminhará para o órgão ou entidade competente.***

***§ 2º A Ouvidoria desmembrará a demanda, efetuando registros distintos, quando identificar tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos em um mesmo cadastro.***

***§ 3º Se as informações recebidas forem insuficientes para o prosseguimento do tratamento, sempre que possível, a Ouvidoria enviará pedido de complementação ao usuário.***

***§ 4º Não serão realizados pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo usuário.***

***§ 5º Os procedimentos para as salvaguardas de proteção da identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades serão complementados, por meio de portaria, nos termos do Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019.***

**Art. 15. Verificado registro de demanda em duplicidade no Fala.BR, com mesmo usuário e conteúdo, será considerado válido o primeiro registro e os demais serão encerrados, com a devida notificação ao usuário.**

**Art. 16. Caso o usuário registre demanda com a intenção de complementar informações apresentadas em cadastro anterior, a Ouvidoria consolidará todas as informações no processo que acrescenta fatos novos e arquivará o anterior, com a devida notificação ao usuário e, se for o caso, às unidades administrativas responsáveis pelo tratamento.**

**Parágrafo único. Caso a Ouvidoria verifique a inexistência de fatos novos em demanda recebida com a intenção de complementar registro anterior, procederá ao seu arquivamento, com a devida notificação ao usuário.**

(...)

De posse desses elementos, a ouvidoria poderá encaminhar a manifestação para a área competente para promover a devida apuração.

Realizada a análise prévia da manifestação no Fala.BR, incluir a manifestação no Banco de Dados da Ouvidoria e em seguida, preparação do encaminhamento ao ponto focal da área técnica responsável.

### 3 DO TRATAMENTO E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

A área técnica apresentará os dados que deverão ser complementados para prosseguir no atendimento da demanda, com exceção da manifestação anônima, devendo os profissionais da ouvidoria proceder com a solicitação de complementação dos dados necessários.

Cada profissional da ouvidoria ficará responsável pelo controle e acompanhamento das manifestações que tiveram necessidade de serem complementadas;

O controle pode ser realizado diretamente na plataforma Fala.BR, em Tratar (novo), de forma a verificar as manifestações atribuídas para cada responsável, observando a data limite oferecida pelo sistema Fala.BR.

Dentro do prazo de 20 dias estipulados pelo sistema Fala.BR, o profissional da ouvidoria passará a acompanhar as manifestações, devendo identificar aquelas que já foram complementadas pelo demandante e, posteriormente, seguir para o tratamento.

Em caso de pedido de complementação, passado o prazo de 20 dias e caso o cidadão não responda com as informações solicitadas, o sistema Fala.BR **arquivará a manifestação automaticamente**.

Diante do arquivamento automático, deve-se reanalisar o conteúdo da manifestação, de modo a consultar preliminarmente a área técnica responsável sobre a possibilidade de atendimento da demanda com os dados que foram apresentados pelo usuário, antes de proceder com o seu arquivamento definitivo.

A Ouvidoria deverá acompanhar as manifestações que permanecem abertas no Sistema Fala.BR, sem o devido posicionamento da área, seja através da transmissão de resposta conclusiva ou justificativa de prorrogação de prazo, conforme estabelece a [Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024](#), observando as orientações a seguir:

1. Consultar as manifestações diariamente no Fala.BR;
2. Verificar se já existe resposta parcial ou conclusiva da área técnica que possibilite o encerramento da demanda no Fala.BR;

3. A Ouvidoria encaminhará avisos de alerta às unidades administrativas responsáveis no quinto e no penúltimo dia útil anteriores à data de vencimento do prazo de resposta. E, no último dia de prazo, será feita cobrança de atraso para o titular da unidade responsável.

A unidade tem o prazo de 20 dias para retornar com a resposta à Ouvidoria, podendo o prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

A prorrogação no Sistema Fala.Br possibilita o MCTI estender o prazo para responder a uma manifestação; prazo este que consiste em 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

A justificativa da prorrogação deve ser clara e objetiva, explicando os motivos pelos quais a manifestação não foi respondida dentro do prazo original.

Alguns dos motivos que justificam a prorrogação, descritos no sistema, são:

- Complexidade para elaborar resposta;
- Aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade;
- Revisão da resposta e adequação da linguagem, entre Outros motivos.

O responsável pelo tratamento das **respostas**, advindas da área técnica responsável, observará algumas possibilidades que poderão surgir. Vejamos:

### Resposta Conclusiva

A resposta conclusiva é 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.

Deverá conter informações claras e objetivas, compatíveis com o que fora alegado na manifestação do demandante. Caso a resposta seja divergente em relação à manifestação, o processo deverá ser devolvido à área técnica mediante despacho da ouvidoria, explicando o motivo da devolução.

Na **denúncia**, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o usuário acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

No **elogio**, a resposta conclusiva é a que informa sobre o seu encaminhamento e ciência ao agente público, e à sua chefia imediata, ou ao responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado.

A resposta conclusiva da **reclamação ou solicitação** de providência deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário, da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

Na **sugestão**, a resposta conclusiva será aquela que informa o usuário sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato ao cidadão.

É oportuno lembrar que não há resposta **conclusiva na comunicação de irregularidade**, uma vez que esse tipo de manifestação não apresenta a identificação do usuário.

No caso da solicitação de **simplificação (Simplifique!)**, o procedimento possui algumas diferenças em relação àquele dos demais tipos de manifestações de ouvidoria. A ouvidoria (ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade) deverá fornecer a resposta (conclusiva) à solicitação de simplificação no prazo de 30 dias (prorrogáveis por igual período, uma única vez). Também pode haver pedido de complementação de informações ao solicitante, nos moldes das demais modalidades de manifestações de ouvidoria. A Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018, não traz um prazo para as áreas internas dos órgãos prestarem as informações necessárias à conclusão das solicitações de simplificação (como no caso dos outros tipos de manifestações de ouvidoria, que é de 20 dias, prorrogáveis por igual período), entretanto, a prática na Ouvidoria-Geral da União é de se tratar tal prazo como sendo de 10 dias (também prorrogáveis por igual período, uma única vez). Após terem sido prestadas as informações pela área técnica responsável, haverá decisão do órgão destinatário da solicitação de simplificação, quanto ao acatamento ou não da proposta encaminhada pelo usuário. Sendo a proposta não acatada, será fornecida resposta conclusiva informando tal fato ao usuário.

Caso a proposta de simplificação tenha sido acatada, será informado ao solicitante um prazo para implementação da mudança sugerida. Nos casos de descumprimento dos prazos de implementação das propostas de simplificação acatadas pelos órgãos do Poder Executivo Federal, os usuários poderão reportar a situação à Ouvidoria-Geral da União.

### **Resposta Intermediária**

Poderá conter informações quanto às providências que serão adotadas, necessidade de estender o prazo para realização da fiscalização, dentre outros apontamentos voltados para as ações da demanda.

Nas demandas gerais, será retornado ao demandante em até 30 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

O pedido da Lei de Acesso à informação - LAI terá o prazo de 20 dias para resposta, prorrogados por mais 10 dias.

A Portaria MCTI nº 8413/2024, em seus artigos 17 a 24, determina as normas de tratamento e resposta de manifestações da ouvidoria do MCTI.

### **Seção III**

#### **Do tratamento e resposta a manifestações**

**Art. 17.** O tratamento de manifestações segue as normas estabelecidas na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

**Art. 18.** Observada a competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, a Ouvidoria responderá imediatamente as manifestações recebidas que possam ser atendidas com informação disponível em transparência ativa ou com outro meio autorizado pela unidade administrativa responsável pelo assunto.

**Art. 19.** Quando necessário, a Ouvidoria solicitará informações à unidade administrativa responsável, para subsidiar a resposta ao usuário.

§ 1º A solicitação de que trata o caput será precedida do envio de resposta intermediária ao usuário, pela Ouvidoria, informando-o sobre o início do tratamento e o prazo de resposta à sua demanda.

§ 2º As unidades administrativas enviarão os subsídios necessários para a resposta no prazo máximo de vinte dias, contados da data da tramitação do pedido para sua unidade.

§ 3º O prazo de que trata o § 2º poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa enviada à Ouvidoria, até às dezesseis horas da data de vencimento.

§ 4º A Ouvidoria encaminhará avisos de alerta às unidades administrativas responsáveis no quinto e no penúltimo dia útil anteriores à data de vencimento do prazo de resposta.

§ 5º No último dia de prazo, será feita cobrança de atraso para o titular da unidade responsável e respectivo Chefe de Gabinete.

§ 6. Os prazos terminados em fim de semana ou feriado oficial do Poder Executivo federal serão automaticamente prorrogados para o primeiro dia útil subsequente.

§ 7º A unidade administrativa que receber demanda sobre matéria alheia à sua competência deverá restituí-la de imediato à Ouvidoria, para o devido encaminhamento.

**Art. 20.** O envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado exclusivamente por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º A tramitação de denúncias para as unidades de apuração será precedida da adoção dos procedimentos de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades, estabelecidos no Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

§ 2º As unidades da administração direta do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação manterão atualizados junto à Ouvidoria os dados dos responsáveis, por elas indicados, para administrarem o tratamento das manifestações de sua competência pela Plataforma Fala.BR.

**Art. 21.** A resposta conclusiva a manifestações deverá observar o seguinte conteúdo mínimo:

**I - denúncia:** informação sobre o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou sobre o seu arquivamento;

**II - elogio:** informação sobre o seu encaminhamento ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

**III - reclamação:** informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

*IV - solicitação: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;*

*V - sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando a estimativa de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e*

*VI - solicitação de simplificação: análise sobre o tema que indicará, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto n. 9.094, de 2017.*

*Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar revisão da resposta apresentada pela unidade administrativa, caso verifique a necessidade de adequação a princípios ou diretrizes desta Portaria.*

*Art. 22. No ato do envio de resposta conclusiva para o usuário, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:*

*I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e*

*II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.*

*Art. 23. A solicitação de certificação de identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.*

*Parágrafo único. A certificação da identidade ocorrerá:*

*I - virtualmente, caso o usuário possua login autenticado por meio do Portal gov.br ou outro meio de certificação digital; ou*

*II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.*

*Art. 24. O fluxo de tratamento de denúncias e de comunicações anônimas no âmbito do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação será detalhado por meio de portaria.*

## 4 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Quando do encaminhamento da resposta conclusiva é importante finalizar a manifestação orientando ao demandante da possibilidade de ajudar a ouvidoria a melhorar o tratamento da manifestação, com a seguinte frase:

**Ajude-nos a melhorar! Responda nossa pesquisa de satisfação. É rápido e fácil.**

Acesse: <https://ouvidoria.mcti.gov.br/pesquisa>

Mais informações na página da Ouvidoria: <https://ouvidoria.mcti.gov.br/>

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta que permite mensurar quanto o usuário ficou satisfeito com a resposta recebida. Esse nível de contentamento pode estar relacionado à qualidade da resposta, ao tempo de execução, ao atendimento recebido em diferentes canais, entre outros.

O principal objetivo é entender quais são os pontos fortes e o que precisa ser melhorado para que a Ouvidoria alcance os resultados almejados. Através dos feedbacks dos usuários poderá construir estratégias de melhoria para reverter os usuários insatisfeitos e saber para onde direcionar seus esforços.



No âmbito das manifestações dos usuários às ouvidorias públicas, a plataforma [Fala.BR](#) disponibiliza uma pesquisa de satisfação automaticamente, após o usuário receber a resposta conclusiva de sua manifestação.

Essa pesquisa de satisfação convida o usuário a informar sobre a resolubilidade da demanda, sobre a compreensão da resposta e sobre o nível de satisfação com o atendimento prestado:

**Pesquisa de Satisfação do Fala.BR**

A sua demanda foi atendida? \*

Sim  
 Não  
 Parcialmente Atendida

A resposta fornecida foi fácil de compreender? \*

Muito fácil de compreender  
 Fácil de compreender  
 Regular  
 Difícil de compreender  
 Muito difícil de compreender

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado? \*

😊 Muito Satisfeito  
 😊 Satisfeito  
 😊 Regular  
 😞 Insatisfeito  
 😞 Muito Insatisfeito

Deixe aqui seu comentário:

[Responder](#)

Fonte: Site da plataforma Fala.BR

No planejamento de suas ações, é fundamental que a ouvidoria inclua ações para captar, para produzir e para analisar pesquisas de satisfação sobre suas atividades e, também, sobre os serviços prestados pela instituição. Considerando que, estatisticamente, a participação voluntária do usuário em pesquisas de satisfação é muito baixa, é importante planejar ações proativas para colher a percepção do cidadão e aumentar os níveis de participação.

Com isso, a ouvidoria obtém informações sobre os usuários, suas necessidades e seus níveis de satisfação bem como sobre a imagem que eles têm da instituição e o grau de confiança nela depositada. Esses dados subsidiam os processos de tomada de decisão para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

## 5 DO REGISTRO DO BANCO DE DADOS DA OUVIDORIA

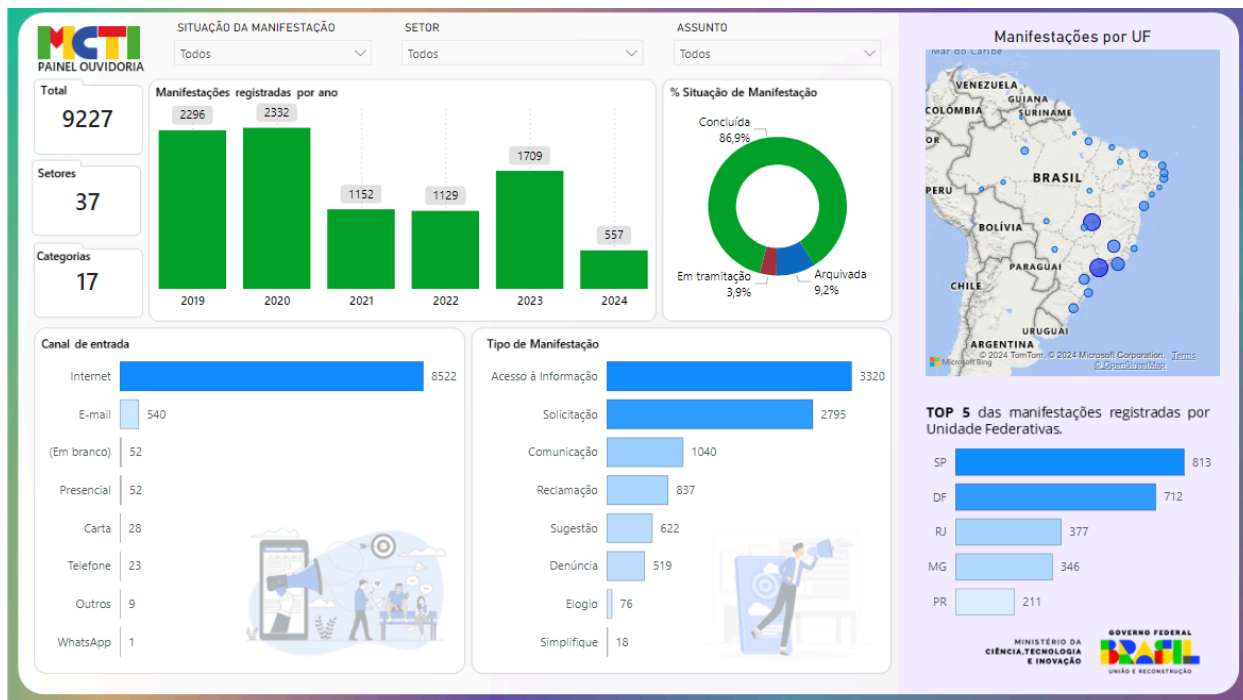
A Ouvidoria terá um responsável pela gestão e manutenção de dados. Para cada manifestação tratada é importante atualizar a planilha de banco de dados da ouvidoria, preenchendo todos os campos disponíveis, sendo de suma importância para fins de relatórios e consulta de dados precisos, não apresentados por outras fontes. Vejamos:

1. Deverá constar todas as manifestações cadastradas, sem exceções, desde aquelas que foram encaminhadas para a área técnica; as transferidas para outras unidades de ouvidoria; as concluídas; a cadastradas; as arquivadas, entre outras;
2. A planilha segue um padrão que deverá ser respeitado durante o preenchimento, evitando embarçar o controle e a finalidade;
3. Quando a demanda retornar à Ouvidoria com a resposta da área técnica, deverá ser alterado na planilha o nome da área que respondeu a demanda, o status atual.

A ouvidoria do MCTI, desde o segundo semestre de 2023, apresenta o Painel Ouvidoria. O Painel Ouvidoria é o local onde está sendo armazenado e disponibilizado aos usuários, o registro das manifestações de ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011). É utilizado o sistema Business Intelligence (BI) da Microsoft, conhecido como Power BI.

Os dados alimentados no Painel Ouvidoria são extraídos do banco de dados da ouvidoria, sendo esses atualizados diariamente. Esses dados também são analisados e comparados junto às informações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), e no Painel resolveu?, onde reúne informações sobre pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, ranking comparativo com outros órgãos da administração direta, entre outros.

O Painel Ouvidoria apresenta um panorama das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), sendo criado para pesquisar e examinar indicadores, de forma fácil e interativa. Visando dar transparência ativa e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Dessa forma, é muito importante a atualização das informações no banco de dados.

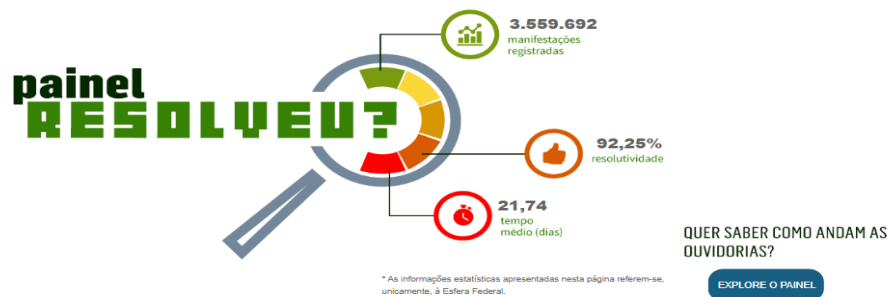


Painel Ouvidoria do MCTI. Link de acesso <https://ouvidoria.mcti.gov.br/>

O “Painel **RESOLVEU?**” permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Na ferramenta, os dados podem ser filtrados por órgão ou entidade, por período, por tipos de manifestação, por temas e por assuntos.

Além dos resultados das pesquisas de satisfação referentes ao atendimento da ouvidoria, o painel disponibiliza: percentual de manifestações por tipo; série histórica das manifestações; rankings de órgãos mais demandados, dos principais assuntos e do tempo de atendimento em cada órgão.

O perfil do cidadão que apresenta manifestações na plataforma Fala.BR também pode ser consultado a partir de dados sobre faixa etária, gênero, localização geográfica, e raça/cor. Ressaltamos que, ao registrar uma manifestação, o usuário é convidado a preencher esses dados de cadastro, eles não são de preenchimento obrigatório.



Link de acesso do painel resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Painel RESOLVEU? - Visão Geral. Órgãos da esfera: federal, estadual, municipal, serviço autônomo e judiciário federal.

## 11. FLUXOS DE TRATAMENTO

A representação do fluxo de tratamento das demandas oriundas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) tem como objetivo facilitar o entendimento do profissional da ouvidoria. Os fluxos de ouvidoria referentes ao Fluxo de atendimento de Manifestações (com filtro à LGPD) e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria encontram-se nos ANEXOS, deste manual.

O desenho de fluxos de processo ajuda a ouvidoria e o próprio ente público a melhor identificar as etapas do serviço e seus responsáveis.

## 12 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Para o Poder Executivo Federal, as manifestações dos usuários podem ser classificadas em sete tipos: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão (Lei nº 13.460/2017), pedido de acesso à informação pública (Lei nº 12.527/2011) e simplifique (Lei nº 13.726/2017).

Decreto nº 9.492/2018 [...]

Art. 19. O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 20. A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19. (Decreto nº 9.492/2018).

### 1. Reclamação

A reclamação, via de regra, demonstrará uma insatisfação relativa à prestação de serviços públicos no MCTI e à conduta de seus agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços. Poderá, ainda, apresentar um descontentamento em relação a qualidade de produtos que são fiscalizados pelo MCTI. O Usuário expressa desagrado com um serviço prestado na forma de crítica ou opinião desfavorável.

## 2. Elogio

O elogio apresenta-se como uma demonstração de reconhecimento, agradecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido no âmbito do MCTI. Quando a manifestação recebida se tratar de elogio, deverá ser identificado se a demanda está relacionada ao serviço prestado de modo geral ou especificamente ao atendimento prestado por um agente ou servidor público.

## 3. Sugestão

Em sua maioria, a sugestão apresenta-se como uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo MCTI, ou seja, apresenta-se como uma tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato do órgão ou serviço público prestado.

## 4. Denúncia

Trata-se de uma manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria, Comissão de Ética, etc. Geralmente as denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Além disso, as denúncias poderão ainda envolver irregularidades cometidas por Unidades de Pesquisa vinculadas ao MCTI.

- Em todos os casos, antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a denúncia, tanto do espelho da manifestação, quanto dos anexos.
- Deve-se identificar, preliminarmente, se é matéria de competência do MCTI, e, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR, para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;
- Antes do encaminhamento da demanda à ouvidoria competente, quando a denúncia não for de competência do MCTI, deverá ser solicitado, via Fala.BR, o consentimento do demandante para transferência para outra unidade de ouvidoria. Havendo negação ou ausência de resposta à solicitação de consentimento, será realizado o processo de “pseudonimização” das informações que possibilitem a identificação do autor da manifestação, por meio do recurso “EXTRATO”, disponibilizado pelo Fala.BR, para então, poder ser tramitada à ouvidoria competente;
- Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
- Identificando que a denúncia não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR;

- Nos casos das denúncias de competência do MCTI que contenham os elementos mínimos de materialidade e autoria, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo.

## 5. Comunicação de Irregularidade

Trata-se de demanda que contém informações de origem anônima, comunicando irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, a exemplo da Corregedoria, Comissão de Ética, etc. Geralmente, envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

Além disso, as comunicações poderão ainda envolver irregularidades cometidas por Unidades de Pesquisas vinculadas ao MCTI.

Nesse tópico serão abordadas somente as orientações quanto às comunicações cujo conteúdo verse sobre irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do MCTI, com exceção das que envolvem irregularidades praticadas por agentes públicos do MCTI, que deverão seguir o item 14 deste manual, sobre tratamento de Fluxos Especiais.

Deverão seguir as seguintes orientações quanto à apresentação da **comunicação de irregularidade**:

1. Caso seja identificado pelo profissional da ouvidoria que no teor da comunicação ou nos anexos apresentados contém informações que possibilitem a identificação do demandante, faz-se necessário proceder com a pseudonimização dos dados, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação contida seja imprescindível para o tratamento da demanda;
2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de demandas em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
3. Caso a comunicação de irregularidade não apresente as informações mínimas indispensáveis para proceder com a apuração, por ser muito genérica e não possibilitar a identificação da irregularidade, ou não possuir indícios mínimos de materialidade; a manifestação deverá ser encerrada, por meio de despacho fundamentado informando os motivos e razões do arquivamento;
4. Existindo dúvidas quanto ao arquivamento da manifestação, deverá, preliminarmente, entrar em contato com a unidade técnica competente, para verificar se existe a possibilidade de apuração apenas com os elementos fornecidos na manifestação;
5. Nos casos em que a comunicação seja de competência do MCTI e possua todos os indicativos que confirmem a materialidade, encerra-se a demanda com resposta conclusiva no Fala.BR, informando o número do processo em que está sendo tramitada na área técnica competente;
6. Deverá ser tramitada atendendo à especificação do fluxo.

## 6. Solicitação de Providência

Trata-se de pedido feito pelo usuário dos serviços públicos, para que os órgãos e entidades da administração pública federal adotem providências sobre determinado assunto. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço, podendo ainda ser utilizado para comunicar problemas.

Seguir as orientações quanto à solicitação de providências requerida ao órgão, que deverá trazer assunto relacionado à competência do MCTI:

1. No caso específico de solicitação, deverá observar se o tema proposto se relaciona com as competências desta Pasta, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;
2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade, a serem encerradas; ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para apuração;
3. Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação, observando os critérios do item 14 deste manual;
4. Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a solicitação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
5. E nos casos em que a solicitação é de competência da Pasta e tem todos os indicativos que confirmem a materialidade, deve - se tramitar atendendo a especificação do fluxo.

## 7. Simplifique!

Trata-se de proposta de solução para simplificação ou melhoria da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente), prestado aos usuários dos serviços públicos.

Seguir as orientações quanto ao simplifique!, relacionada à reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos que demandem assuntos deste Ministério. Vejamos:

1. No caso específico de simplifique!, deverá observar se o assunto está relacionado às competências do MCTI, caso não seja, deverá encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria competente e considerar a manifestação como encerrada;
2. Deverá consultar no Fala.BR, utilizando os filtros disponíveis pelo sistema, para que seja identificado se o assunto que está sendo tratado já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando na identificação de manifestações em duplicidade a serem encerradas ou assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no processo que já se encontra na área técnica para análise.
3. Identificando que a solicitação não apresenta as informações mínimas, deverá solicitar ao demandante, via Fala.BR, a complementação das informações;



4. Verificada a competência do MCTI e os indicativos de materialidade, deverá ser tramitado atendendo a especificação do fluxo.

## 13. OUVIDORIA INTERNA

A Portaria MCTI nº 8413/2024, em seu art. 25, 26, 27 e 28, determina as normas de ouvidoria interna no que se refere às manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos do MCTI, abrangendo, os servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que atuem na atividade pública da instituição, à saber:

### Seção IV

#### Da ouvidoria interna

**Art. 25.** *As manifestações oriundas de agentes públicos internos, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.*

**§ 1º** *Para efeito de acolhimento pela ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, consideram-se agentes públicos internos, em sentido amplo, os profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.*

**§ 2º** *Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.*

**Art. 26.** *As irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, deverão ser acolhidas na ouvidoria ou na corregedoria em que forem apresentadas.*

**§1º** *As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pela ouvidoria, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria.*

**§2º** *Sem prejuízo do disposto no § 1º deste artigo, os atos de comunicação e as representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116, da Lei nº 8.112, de 1990, podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à corregedoria.*

**Art. 27.** *A Ouvidoria deve manter em permanente divulgação no âmbito do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:*

*I - as atribuições da unidade setorial do SisOuv;*

*II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;*

*III - os canais de atendimento disponíveis; e*

*IV - o Código de Ética vigente.*

**Art. 28.** *A Ouvidoria deve colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno do órgão ou entidade a que estão vinculadas esclarecimentos sobre temas sensíveis.*

A tabela 3, apresenta o fluxo de tratamento das manifestações cadastradas e recebidas na ouvidoria do MCTI.

Tabela 3. Manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos

Denúncia <sup>1</sup> e Comunicado <sup>2</sup> de irregularidades (FALA.BR)					
Tratamento de manifestação cadastrada no Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Tema relacionado	Instrução Processual	Tramitação
Canais de Comunicação da Ouvidoria item 10, deste manual de Rotinas e Procedimentos Internos da Ouvidoria do MCTI.	Tratamento de manifestação que envolve servidor, política pública, assédios, corrupção, ato lesivo, mão de obra, nepotismo e conflito de interesse, que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR e identificadas no relatório diário de cadastradas do sistema.	Profissionais de ouvidoria	Fiscalização e políticas públicas de competência do MCTI	Seguir o Item 11.4 <sup>1</sup> ou 11.5 <sup>2</sup> deste manual para autuação do processo	Unidade Responsável
			Transgressão disciplinar de servidor, incluindo assédio sexual e moral;	Seguir o Item 11.4 <sup>1</sup> ou 11.5 <sup>2</sup> deste manual; *Incluir as telas referente às pesquisas na Plataforma Fala.BR utilizando as palavras-chaves, como: nome do servidor; SIF; empresas, por meio do campo " Teor da manifestação e Texto da Resposta", na possibilidade de identificar manifestações semelhantes sobre prática de ilícitos envolvendo os alvos da denúncia. * Incluir as telas referentes às pesquisas de confirmação do servidor envolvido no Portal da Transparência, ou Portal do MCTI Quem é quem.	Corregedoria
			atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do MCTI;	Seguir o item 11.4 <sup>1</sup> ou 11.5 <sup>2</sup> deste manual para autuação do processo.	Unidade Gestora do Contrato
			prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra o MCTI;		
			serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra		

## 14. CONCLUSÃO

### O que esperamos da equipe de Ouvidoria?



#### Proatividade

Ideias que podem facilitar nosso trabalho e relação cotidiana



#### Empatia e respeito



#### Compromisso

Para além da questão dos prazos, precisamos de compromisso com a qualidade das respostas.

### Quem faz a ouvidoria acontecer?



#### A equipe de ouvidoria

- rede interna com as equipes técnicas;
- alta liderança;
- gestores.

## O que o cidadão espera da Ouvidoria?



## Quais as principais rotinas de uma ouvidoria?



- Gestão das demandas do FalaBR;
- Entendimento dos serviços do órgão;
- Contato com equipe técnica do órgão;
- Capacitação e manter-se atualizada das agendas estratégicas.

Fonte: Freepik (2024).

Além disso, é importante ter alguém para assumir as **funções administrativas da Ouvidoria**, seja na sua relação com os pontos focais das áreas do órgão ou das Unidades de Pesquisas das organizações Sociais vinculadas ao MCTI, seja na viabilização do apoio para o trabalho de atendimento.

Ainda que não seja dedicada apenas à Ouvidoria, é preciso ressaltar a importância da equipe de **Tecnologia da Informação (TI)** do ministério, e que esteja de prontidão para a solução dos problemas envolvendo os sistemas utilizados no processo de atendimento ao usuário.



Fonte: Freepik (2024).

É necessário elaborar um bom planejamento e definir os fluxos internos de atendimento e processos de trabalho. Viabilizando de que forma documentos, informações e tarefas são encaminhadas de um profissional para o outro ou de um setor para outro. E verificando como essas tarefas serão organizadas, e quem se responsabiliza por elas. O fluxo de atendimento deve responder a essas questões. Esse tipo de organização é importante para evitar que os erros sejam encontrados somente quando o processo é finalizado.

Por fim, a realização dos relatórios de gestão de ouvidoria e a análise da pesquisa de satisfação dos usuários.

- A elaboração do Relatório de Gestão é uma obrigação da ouvidoria por força de lei. O conteúdo mínimo é previsto na legislação e cabe à ouvidoria preparar o documento com informações úteis para a melhoria da gestão do órgão ao qual se vincula.
- A emissão de Relatórios Temáticos pela ouvidoria compreende produzir informações estratégicas, isto é, levantar dados e conhecimentos de acordo com a natureza e as necessidades dos setores da instituição para corrigir falhas e prospectar aprimoramentos para problemas identificados nas manifestações dos usuários.
- A ouvidoria deve buscar institucionalizar espaços de diálogo com os gestores da instituição e estabelecer fluxos claros sobre como as informações estratégicas e os relatórios periódicos de gestão serão comunicados aos gestores e à alta administração.

## Qual a missão da Ouvidoria?

Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

Ao tratar as manifestações dos usuários de serviços públicos, a ouvidoria deve atuar também como um instrumento provocador de mudanças na gestão das entidades públicas, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua. Conforme a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, que além de trazer um conjunto de atribuições para as ouvidorias voltadas para garantir as necessidades dos usuários e para melhorar a gestão, também estabelece um rol de princípios e diretrizes que devem ser observados pelos agentes e prestadores de serviços públicos na realização desses serviços e no atendimento dos usuários

A ouvidoria tem a atribuição legal de recomendar ações de prevenção e correção dos atos e procedimentos da gestão pública, com o objetivo de promover a adequação da prestação dos serviços públicos.

A ouvidoria, por sua própria razão de ser, é o setor em que a comunicação é ferramenta básica de trabalho para se atingirem os objetivos de mediação, interlocução e conciliação. A comunicação interna é necessária para que a ouvidoria possa intermediar as demandas do cidadão com o próprio órgão.

É importante destacar a necessidade de a ouvidoria manter uma boa comunicação com agentes externos que também recebem demandas da população; essa interlocução reduz os custos processuais, minimiza litígios e otimiza a gestão pública.

Ao tratar manifestações de usuários de serviços públicos, a ouvidoria deve atuar como instrumento provocador de mudanças na gestão, ao propor medidas para adequar a prestação de serviços e oferecer informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

A omissão em relação aos deveres legais da ouvidoria pode levar à responsabilização dos agentes, com base nos estatutos funcionais e na Lei de improbidade administrativa.

A complexidade e o volume das atribuições da ouvidoria tornam essencial o plano anual de ouvidoria. O principal benefício desse planejamento é levar a ouvidoria a priorizar seu trabalho com base em critérios, objetivos estratégicos, recursos disponíveis e cronogramas de execução, de modo a eleger ações que resultem na melhoria da gestão pública e de sua própria atuação.

É importante a ouvidoria conhecer os setores e agentes responsáveis pela prestação de serviços em sua instituição para fazer a interlocução efetiva entre o usuário e a administração pública.

A ouvidoria deve conhecer as normas da instituição a qual pertence, dessa forma, ela estará mais instrumentalizada para tratar as demandas individuais em busca de soluções coletivas para melhoria da gestão.

A mediação e a conciliação exercem papel importante no tratamento das demandas, pois, por meio do diálogo, a ouvidoria favorece a solução pacífica de conflitos.

Para ir além da forma tradicional de aguardar passivamente as manifestações chegarem e atingir um atendimento de excelência, a ouvidoria precisa desenvolver ações proativas e ir ao encontro do cidadão. A atuação proativa é um dever da ouvidoria, previsto na Lei nº 13.460/2017, e é importante porque amplia a possibilidade de receber informações úteis para a melhoria da gestão.

A Carta de Serviços é o instrumento adequado para registrar as etapas e exigências necessárias para que a sociedade usufrua dos serviços públicos, sendo recomendável que a ouvidoria participe de sua elaboração e atualizações.

No planejamento de seus trabalhos, é fundamental que a ouvidoria inclua ações para captar, para produzir e para analisar pesquisas de satisfação sobre suas atividades e, também, sobre os serviços prestados pela instituição. Essas pesquisas subsidiam os processos de tomada de decisão para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas na gestão.

A ouvidoria deve ser o canal único para registro e tratamento das manifestações, o que traz benefícios tanto para os cidadãos quanto para a gestão pública. Entre os benefícios destacamos: padronizar o tratamento das manifestações; reduzir os conflitos; facilitar a obtenção de dados gerenciais e mitigar o risco de perda de prazos e vazamento de dados pessoais.

A ouvidoria deve manter uma boa comunicação com **agentes externos** que também recebem demandas da população. Essa interlocução reduz os custos processuais, minimiza litígios e otimiza a gestão pública.

A atuação proativa da ouvidoria é importante porque amplia a possibilidade de receber informações úteis para a melhoria da gestão. Vamos verificar iniciativas de ouvidoria ativa relacionadas na questão:

- 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;
- Realização de ações junto aos 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;
- Realização de ações junto aos locais de prestação do serviço com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;
- Envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;
- Disponibilização de enquetes online apoiadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade de ouvidoria.

Por fim, este manual não é um projeto acabado. Pelo contrário, ele vai estar em constante construção, buscando sempre atender às necessidades e às evoluções do serviço público. Cada um da equipe da ouvidoria terá papel ativo e essencial neste processo, para atender melhor o usuário.



## 15. REFERÊNCIAS TEÓRICAS E NORMATIVAS

1. Manual de Rotina de Serviço de Informação ao Cidadão | SIC - Ministério do Trabalho e Emprego Ouvidoria
2. Manual de Rotinas e Procedimentos Internos Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS)
3. Manual de Ouvidoria Pública
4. Utilização da ferramenta online CANVA para edição dos fluxos e organograma
5. Ícones - Freepik.com e Flaticon (Extensão do Google Docs)
6. Legislações página 12 e 13 deste manual.
7. Nuvem de palavras <https://wordart.com/>
8. As imagens da capa foram retiradas do vídeo Apresentação Institucional MCTI - acesso em: <https://www.youtube.com/watch?v=wUAdnNaPNWM>



**Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI**

Esplanada dos Ministérios – Brasília

<https://www.gov.br/mcti/pt-br>

**Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação**

Luciana Barbosa de Oliveira Santos

**Secretário-Executivo**

Luis Manuel Rebelo Fernandes

**Ouvidora**

Paula Paes Montandon Vasconcelos

**Coordenadora de Serviço de Informação ao Cidadão**

Helyne Gomes Paiva

**Diagramação e Elaboração**

Eliane Ferreira da Silva

**Revisão**

Eliane Ferreira da Silva

Helyne Gomes Paiva

Paula Paes Montandon Vasconcelos

**Equipe Técnica**

Ana Cristina Alvares de Oliveira

Carolina Tavares Wolney

Elaine Cristina da Silva

Eliane Ferreira da Silva

Guasnely Sarmiento Belo

Márcia Marinho Sampaio

Victória Maia de Ataíde Villela



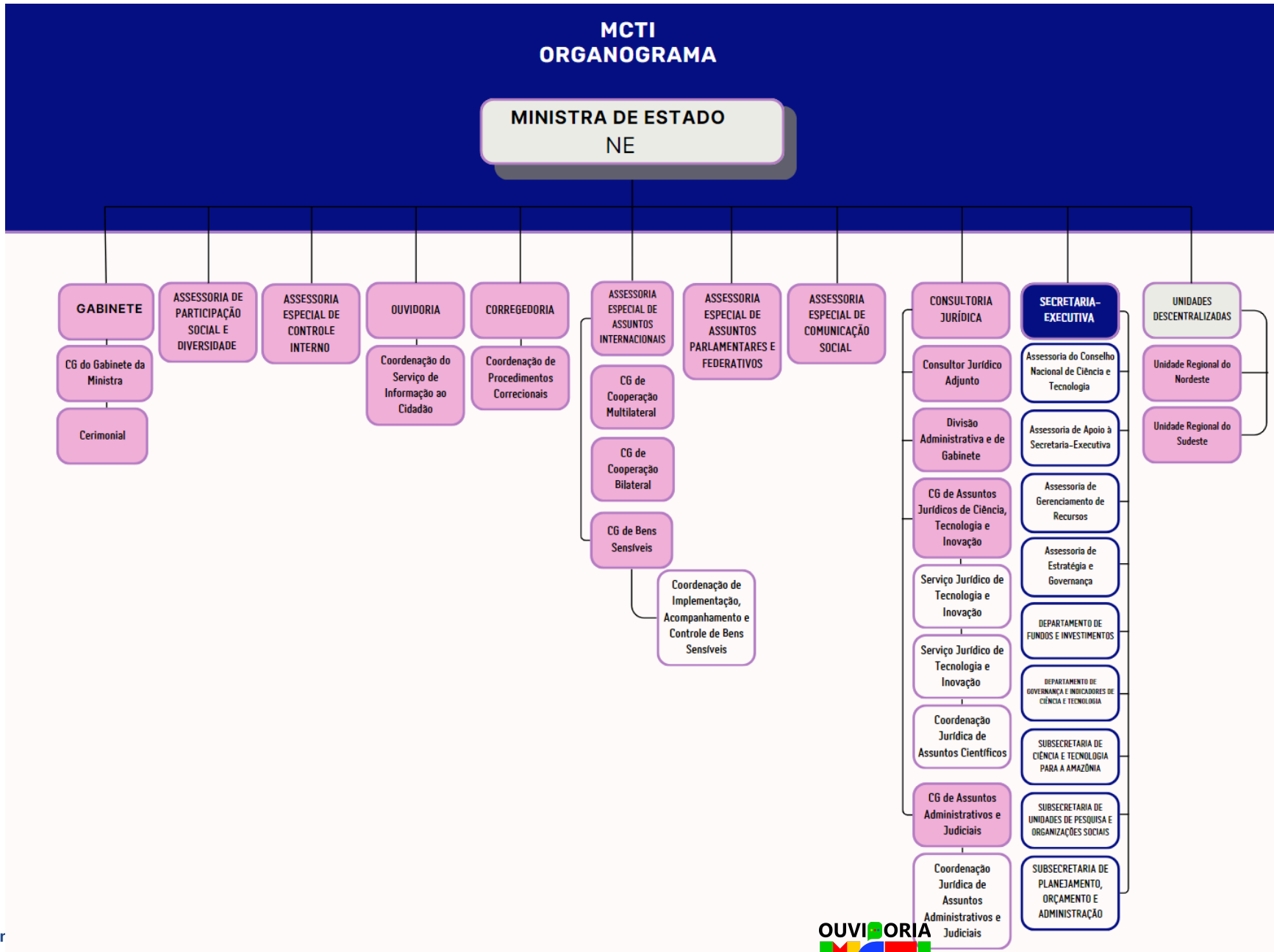
Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

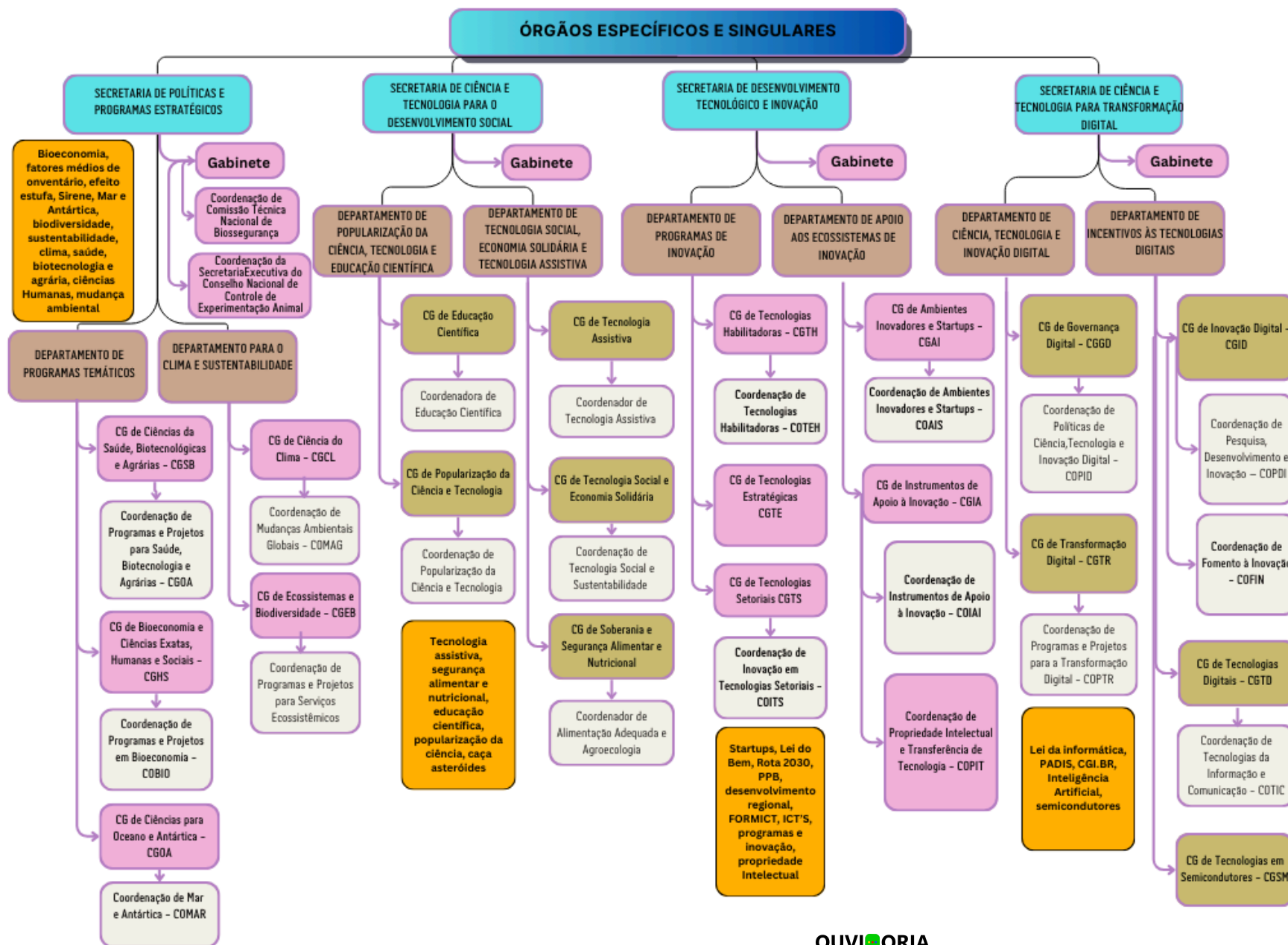
Edição e Diagramação - Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI

Copyright © 2024 MCTI

# ANEXOS

1. Organogramas;
2. Fluxos;
3. Unidades de Pesquisa,
4. Contratos de Gestão/Organizações Sociais.





## Unidades de pesquisa



### CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO RENATO ARCHER

#### Área de Atuação:

- Projeto, pesquisa, desenvolvimento e inovação em componentes eletrônicos, incluindo displays, CI, fotônica e energia fotovoltaica;
- Apoio ao desenvolvimento industrial no contexto de melhoria de processos de software, benchmarking industrial, robótica e visão computacional e teste de qualificação de produtos eletrônicos e componentes;
- Apoio às políticas públicas: TI Maior, Encti, Política Nacional de Resíduos Sólidos, Plano Viver sem Limite, Plano Nacional de Gestão de Riscos e Resposta a Desastres Naturais e SUS;
- Aplicação de TI na saúde: tecnologias tridimensionais, prototipagem rápida para o planejamento de cirurgias, comunicação aumentativa e sistemas para previsão de demanda de hemocomponentes.



### CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE

#### Área de Atuação:

- Biotecnologia;
- Nanotecnologia;
- Microeletrônica.



### CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL

#### Área de Atuação:

- Caracterização de Materiais (química, mineralógica e tecnológica de rochas, minérios, resíduos e gemas)
- Tecnologias Minerais (lavra e beneficiamento de rochas ornamentais, processamento mineral, metalurgia extrativa e processos biotecnológicos)
- Tecnologias Ambientais (aproveitamento de resíduos e reciclagem de materiais, tratamento de efluentes industriais, recuperação ambiental de solos contaminados e de áreas mineradas)
- Estudos para a Sustentabilidade da Indústria Mineral (economia circular, impactos ambientais e socioeconômicos e análise de ciclo de vida)
- Produção de Materiais de Referência Certificados



### CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS FÍSICAS

#### Área de Atuação:

- Pesquisa em física de altas energias, física experimental, teórica e aplicada, cosmologia e astrofísica relativística;
- Formação científica;
- Instrumentação científica;
- Tecnologia da informação e computação.



### CENTRO NACIONAL DE MONITORAMENTO E ALERTA DE DESASTRES NATURAIS

#### Área de Atuação:

- Monitoramento e emissão de alertas de desastres naturais;
- Desenvolvimento de capacidade científica, tecnológica e de inovação para continuamente aperfeiçoar os alertas de desastres naturais.

## Unidades de pesquisa

 <p><b>OBSERVATÓRIO NACIONAL</b></p>	 <p><b>MUSEU DE ASTRONOMIA E CIÊNCIAS AFINS</b></p>	 <p><b>MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI</b></p>	 <p><b>LABORATÓRIO NACIONAL DE COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA LNCC</b></p>	 <p><b>INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA</b></p>
<p>Área de Atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Astronomia e astrofísica;</li> <li>• Geofísica;</li> <li>• Tempo e Frequência.</li> </ul>	<p>Área de Atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• História das Ciências e da Tecnologia no Brasil;</li> <li>• Desenvolvimento social das ciências;</li> <li>• Popularização e educação em ciências em espaços não formais;</li> <li>• Divulgação científica para inclusão social;</li> <li>• Preservação de acervos históricos de cientistas, de instituições e instrumentos científicos do Brasil;</li> <li>• Arquivo da cultura científica brasileira.</li> </ul>	<p>Área de Atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biodiversidade - Biogeografia, Sistemática Zoológica e Botânica; Inventário;</li> <li>• Ecossistemas Amazônicos - Estrutura, Dinâmica e Conservação; Monitoramento e Manejo de Recursos Naturais;</li> <li>• Sociodiversidade &amp; Dinâmicas Socioculturais - Antropologia das sociedades amazônicas, Etnobiologia, Etnoecologia e Etnomuseologia, Arqueologia Pré-histórica e Histórica da Amazônia, Linguística Indígena na Amazônia; Uso da Terra e Ordenamento Territorial;</li> <li>• Biotecnologia e Inovação - Inovação e Transferência de Tecnologia, Propriedade Intelectual e Proteção ao Conhecimento.</li> </ul>	<p>Área de Atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologia de Medicina Assistida por Computação;</li> <li>• Modelagem Computacional em Reservatórios de Petróleo, Águas Subterrâneas e Captura de CO<sub>2</sub>;</li> <li>• Modelagem de Fraturamento de Rocha;</li> <li>• Modelagem Molecular;</li> <li>• Bioinformática;</li> <li>• Processamento de modelos moleculares;</li> <li>• Simulação e Gerenciamento de Reservatórios;</li> <li>• Visualização avançada, participante do Sistema Brasileiro de Tecnologia (Sibratec).</li> </ul>	<p>Área de Atuação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento Tecnológico em Desenho Industrial, Ensaio em materiais e produtos, Química analítica e Processamento e caracterização de materiais;</li> <li>• Tecnologias Aplicadas de Catálise e processos químicos, Corrosão e degradação, Energia e Engenharia de avaliações e de produção;</li> <li>• Inovação tecnológica;</li> <li>• Certificação de produto.</li> </ul>

## Unidades de pesquisa



### LNA - LABORATÓRIO NACIONAL DE ASTROFÍSICA

#### Área de Atuação:

- Gerenciamento e operação da infraestrutura observacional astronômica;
- Desenvolvimento tecnológico em instrumentação astronômica;
- Pesquisa, ensino e extensão em Astrofísica;
- Desenvolvimento e disponibilização de bancos de dados astronômicos.



### INSTITUTO NACIONAL DO SEMIÁRIDO

#### Área de Atuação:

- Biodiversidade e uso sustentável;
- Sistemas de Produção;
- Recursos hídricos;
- Desertificação.



### INSTITUTO NACIONAL DA MATA ATLÂNTICA

#### Área de Atuação:

- Conhecimento da biodiversidade;
- Conservação e uso sustentável;
- Coleções biológicas;
- Educação e difusão.



### INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS DA AMAZÔNIA

#### Área de Atuação:

- Biodiversidade – o conhecimento da diversidade biológica da região amazônica e seus aspectos ecológicos;
- Dinâmica ambiental – o entendimento do ecossistema amazônico nos seus diferentes componentes: físicos, biológicos e sociais;
- Tecnologia e Inovação – a aplicação do conhecimento adquirido sobre recursos naturais para o desenvolvimento de técnicas, processos e produtos que atendam às demandas socioeconômicas;
- Sociedade e ambiente – a dinâmica das populações e suas implicações socioambientais, com vista à manutenção da qualidade de vida.



### INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA

#### Área de Atuação:

- Informação Científica
- Informação para o Governo
- Informação Tecnológica
- Tecnologias para a Informação
- Ensino e Pesquisa
- Publicações/Editora



## Unidades de pesquisa



### INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS

#### Área de Atuação:

- Ciências espaciais e atmosféricas;
- Previsão de tempo e estudos climáticos;
- Observação da Terra;
- Ciência do sistema terrestre;
- Engenharia e tecnologia espacial;
- Rastreo e controle de satélites; Integração e testes de satélites;
- Atividades associadas em sensores e materiais, plasma, computação e matemática aplicada, combustão e propulsão.



### INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISA DO PANTANAL

#### Área de Atuação:

- coordena e incentiva estudos para mapear, caracterizar e proteger o bioma pantaneiro, por meio de bolsas de pesquisa do Programa de Capacitação Institucional (PCI) do MCTI e de atividades acadêmico-científicas nacionais e internacionais.

### INSTITUTO NACIONAL DE ÁGUAS

#### Área de Atuação:

- ações inovadoras na área de meio ambiente, tendo como foco a questão da preservação, da geração de conhecimento e de novas tecnologias na utilização racional dos recursos hídricos.

## Contratos de Gestão/Organizações Sociais



### CENTRO DE GESTÃO E ESTUDOS ESTRATÉGICOS

#### Área de Atuação:

- inicialmente concentradas nas Reservas de Desenvolvimento Sustentável Mamirauá e Amanã, no estado do Amazonas. Essa ampliação vem ocorrendo de várias formas, seja por meio da execução de atividades em outras áreas da Amazônia, seja pela replicação dos métodos de conservação implementados na região.



### INSTITUTO DE MATEMÁTICA PURA E APLICADA

#### Área de Atuação:

- área de ensino, oferecendo cursos de mestrado, doutorado e pós-doutorado, além de palestras, programas de iniciação científica e outros cursos.



### INSTITUTO NACIONAL DA MATA ATLÂNTICA

#### Área de Atuação:

- Disponibiliza infraestrutura com abrangência e capacidade suficientes para permitir o compartilhamento de pesquisas críticas para o desenvolvimento nacional;
- Promove o desenvolvimento tecnológico de redes no Brasil, além de atuar na capacitação de recursos humanos para operação dos pontos de presença da Rede Ipê.

## Contratos de Gestão/Organizações Sociais



### CENTRO DE GESTÃO E ESTUDOS ESTRATÉGICOS

#### Área de Atuação:

- Estudos, Análises e Avaliações
- Articulação
- Apoio Técnico à Gestão Estratégica do SNCTI
- Disseminação de Informação de CT&I
- Desenvolvimento Institucional



### CENTRO NACIONAL DE PESQUISA EM ENERGIAS E MATERIAIS

#### Área de Atuação:

- Instalações abertas (demandas da comunidade científica e tecnológica)
- Pesquisa e Desenvolvimento (Temas estratégicos e de fronteira)
- Apoio à Geração de Inovação;
- Treinamento, Educação e Extensão.



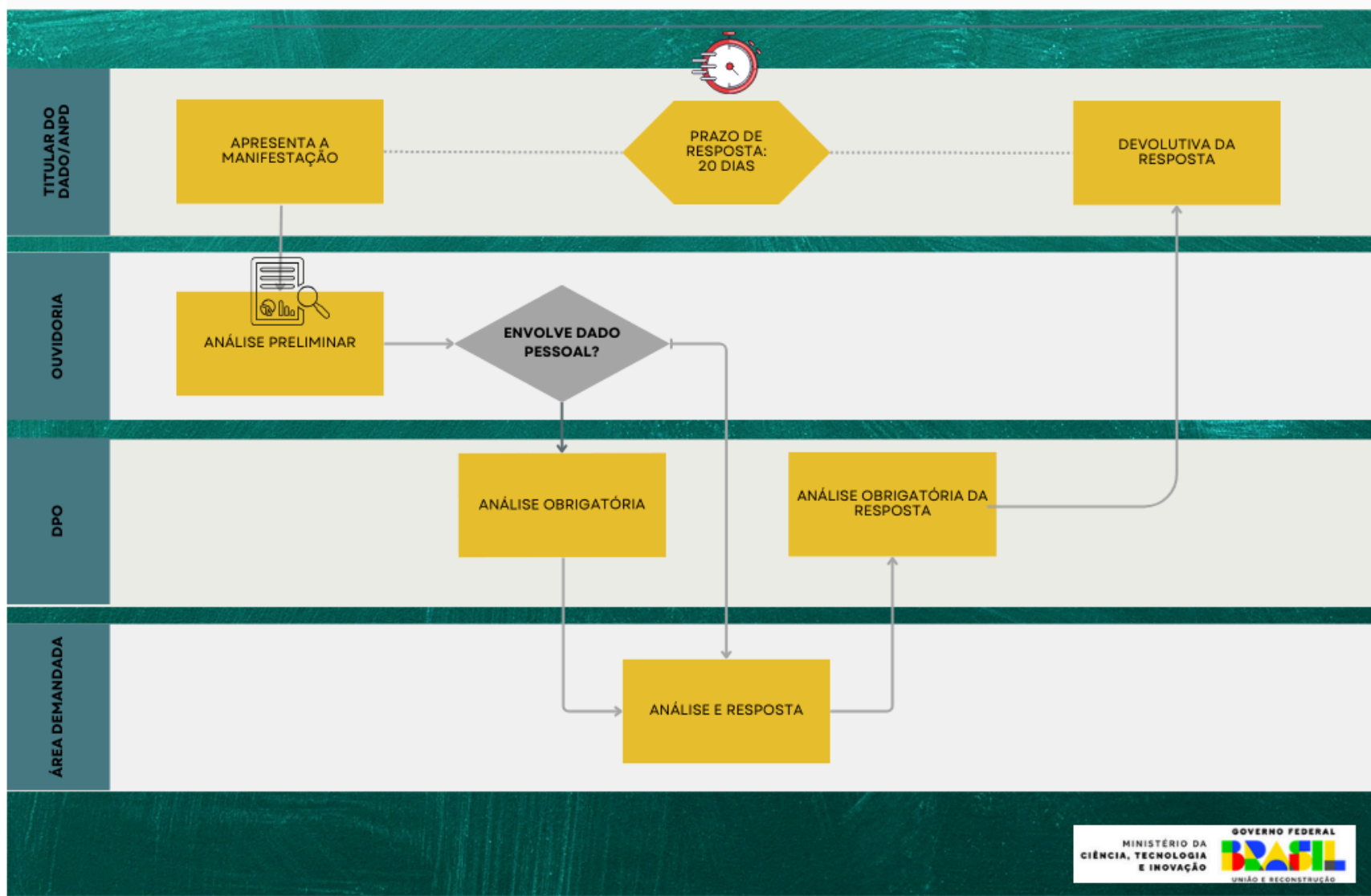
### EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA E INOVAÇÃO INDUSTRIAL

#### Área de Atuação:

- Tecnologias aplicadas;
- Mecânica e manufatura;
- Biotecnologia;
- Materiais e Química;
- Tecnologia da Informação e comunicação.

## Fluxo de Atendimento de Manifestações

com filtro à LGPD



## Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

