

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

2024

MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS



OUVIDORIA
MCTI

Sumário

1. Finalidade do documento.....	4
2. Estruturação e Organização.....	4
3. Responsáveis.....	4
4. Diretrizes e Princípios.....	4
5. Termos Usuais.....	5
6. Executantes.....	7
7. Conhecimentos Necessários.....	7
8. Recursos Necessários.....	9
9. Legislação Relacionada.....	9
10. Canais de Comunicação da Ouvidoria.....	10
11. Conhecendo o MCTI.....	10
11.1 Estrutura Organizacional.....	10
I - órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação:.....	11
II - órgãos específicos singulares:.....	11
III - unidades de pesquisa:.....	11
IV - órgãos colegiados:.....	11
V - entidades vinculadas: Possuem ouvidorias próprias.....	12
VI - unidades descentralizadas:.....	12
12. Fluxos do Processo.....	19
12.1. Do Tratamento das Manifestações.....	19
Fase - 1. Recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR.....	19
Fase - 2. Análise prévia da manifestação no Fala.BR.....	19
Fase - 3. Preenchimento da Planilha Banco de Dados da Ouvidoria.....	21
Fase - 4. Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos no sistema Fala.BR.....	21
Fase - 5. Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no Fala.BR.....	22
Fase - 6. Apresentação de resposta da área técnica.....	22
12.2. Fluxo Geral – Tipos de Manifestações.....	23
13. Tipos de manifestações.....	26
13.1. Reclamação.....	26
13.2. Elogio.....	26
13.3. Sugestão.....	27
13.4. Denúncia.....	27
13.5. Comunicação de Irregularidade.....	28
13.6. Solicitação de Providência.....	29
13.7. Simplifique.....	30
14. Fluxos Especiais.....	31
14.1 Manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos no	

	3
MCTI.....	31
15. Bibliografia.....	32

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.

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 “11. Conhecendo o MCTI”, nas páginas 10 a 18.

3. Responsáveis

Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

A responsabilidade pela gestão e manutenção é compartilhada entre o(a) Ouvidor(a) do MCTI, como gestor(a) da Unidade e a Coordenação do Sistema de Informação ao Cidadão - COSIC.

4. 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. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

(...)

5. 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. **Cargo Público:** é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor;
- IV. **Autoridade:** o servidor ou agente público dotado de poder de decisão;

- V. **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;
- VI. **Unidade de Ouvidoria:** unidades administrativas responsáveis pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;
- VII. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- VIII. **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- IX. **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- X. **Dado Anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- XI. **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;
- XII. **Certificado de Identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;
- XIII. **Dado Pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- XIV. **Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- XV. **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;
- XVI. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- XVII. **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- XVIII. **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- XIX. **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- XX. **Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- XXI. **Comunicação de Irregularidade:** Informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- XXII. **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;

- XXIII. **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica; e
- XXIV. **Obliterar:** destruir, deixar de existir, eliminar, suprimir; e
- XXV. **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.

6. 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/>.

7. Conhecimentos Necessários

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 e pela Escola Nacional de Administração Pública 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 10 cursos compreendem:

Tabela 1. Cursos para Certificação em Ouvidoria

Certificação em Ouvidoria - 210h			
	Cursos	CH	Objetivo
1	Gestão em Ouvidoria	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	Controle Social	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	Inovando na Gestão de Projetos	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	Avaliação da qualidade de serviços como base para	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

	gestão e melhoria de serviços públicos		públicos, sejam eles presenciais ou digitais. O conteúdo ainda aborda alguns dos instrumentos brasileiros de avaliação aplicados aos serviços públicos.
5	Acesso à Informação	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	Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20	Neste curso, será possível conhecer algumas formas de mediar e solucionar conflitos no âmbito das Ouvidorias Públicas.
7	Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	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	Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	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	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	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	Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	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.
TOTAL		210	

A CERTIFICAÇÃO destina-se especialmente a servidores e empregados públicos, preferencialmente integrantes do Poder Executivo Federal, que desenvolvem atividades em ouvidoria ou em áreas que tratem de temas afins. Servidores públicos de qualquer esfera de Poder, bem como cidadãos em geral estão autorizados a realizar os cursos e o programa.

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.

A Certificação vem atender a uma demanda antiga de ouvidores e servidores que trabalham em ouvidorias no país. Até então, esse tipo de diploma era oferecido apenas pela iniciativa privada.

Além de proporcionar capacitação na área de ouvidoria, o programa emitirá a Certificação em Ouvidoria, diploma que atestará os conhecimentos em ouvidoria do participante.

Canais de acesso:

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>
<https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154>

8. Recursos Necessários

Estação de trabalho completa, contendo computadores, telefones e impressora; perfil de acesso aos sistemas, rede do MCTI, e-mail institucional e ferramentas operacionais.

9. Legislação Relacionada

[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.

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

[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.

[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!”.

[Instrução Normativa nº 05/2018](#), estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

[Instrução Normativa nº 15/2018 da CGU](#), institui o Programa de Melhoria Continuada das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – PROMOUV.

[Instrução Normativa nº 18/2018 da CGU](#), estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

[Instrução Normativa nº 19/2018 da CGU](#), estabelece as regras para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

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

[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.

10. Canais de Comunicação da Ouvidoria

Os canais disponibilizados pela Ouvidoria são:



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
<https://falabr.cgu.gov.br/>



E-mail
ouvidoria@mcti.gov.br ou sic@mcti.gov.br



Correspondência e presencial
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação Esplanada dos Ministérios,
Bloco E, Salas T16 e T77 – Ouvidoria CEP: 70064-900/Brasília-DF



Atendimento telefônico e WhatsApp
Para orientações e dúvidas exclusivas quanto ao funcionamento ou serviços da Ouvidoria ligue para (61) 2033-8522 - Canal disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8h às 18h.

11. 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.

A seguir uma apresentação da estrutura organizacional interna do MCTI para encaminhamento das demandas de manifestações recebidas pela Ouvidoria e seus organogramas, apresentados na página 13 a 18.

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

11.1 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;
- b) Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- c) Assessoria Especial de Controle Interno;
- d) Ouvidoria;
- e) Corregedoria;
- f) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;
- g) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;
- h) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- i) Secretaria-Executiva; e
- j) Consultoria Jurídica.

II - órgãos específicos singulares:

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

III - unidades de pesquisa:

- a) Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas;
- b) Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer;
- c) Centro de Tecnologia Mineral;
- d) Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste;
- e) Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais;
- f) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia;
- g) Instituto Nacional da Mata Atlântica;
- h) Instituto Nacional de Águas;
- i) Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia;
- j) Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal;
- k) Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais;
- l) Instituto Nacional de Tecnologia;
- m) Instituto Nacional do Semiárido;
- n) Laboratório Nacional de Astrofísica;
- o) Laboratório Nacional de Computação Científica;
- p) Museu de Astronomia e Ciências Afins;
- q) Museu Paraense Emílio Goeldi; e
- r) Observatório Nacional.

IV - órgãos colegiados:

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

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.

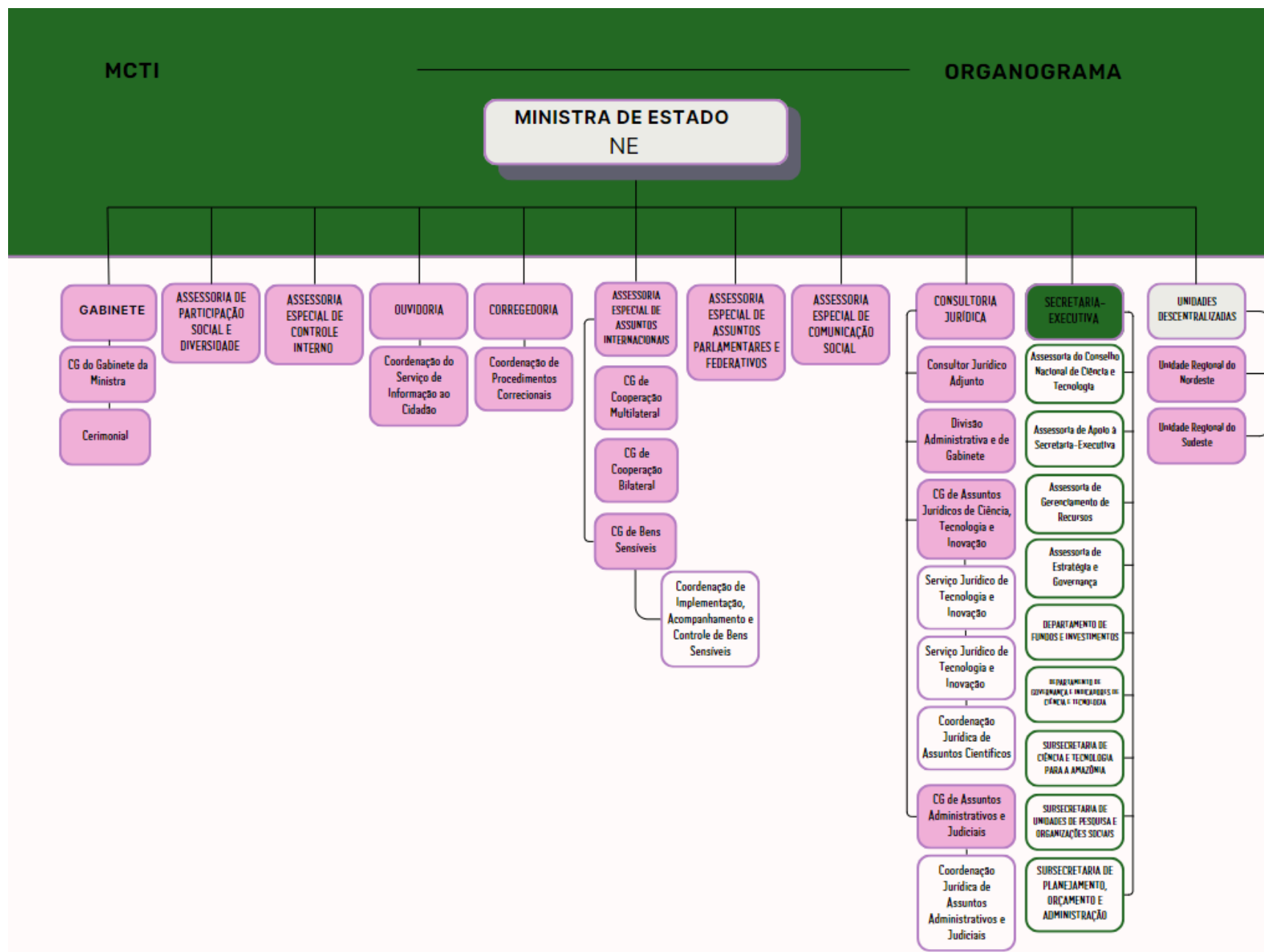
VI - unidades descentralizadas:

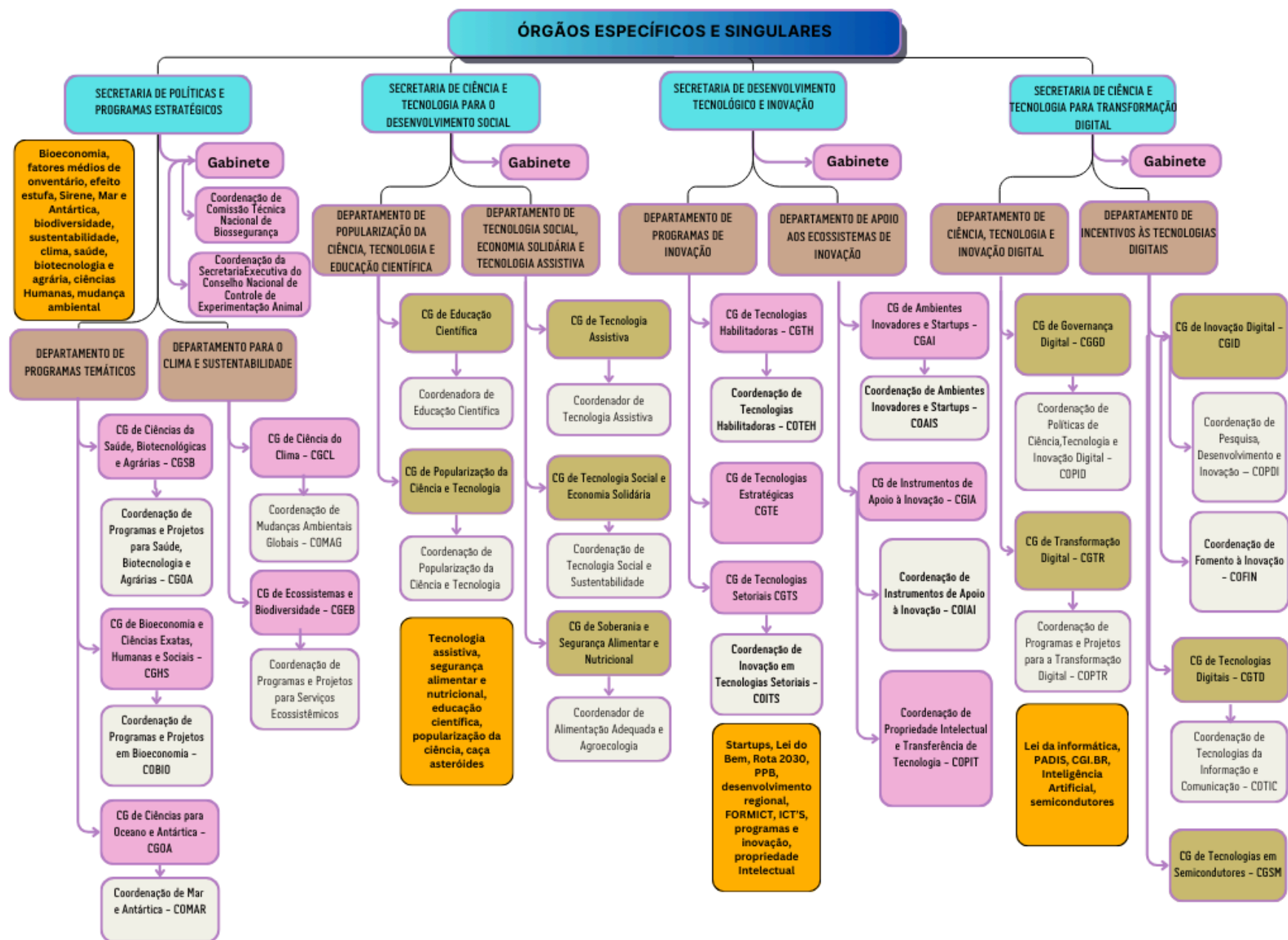
a) Unidade Regional do Nordeste; e

b) Unidade Regional do Sudeste.

Consulte abaixo os organogramas do MCTI, na seguinte sequência:

1. Órgãos de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação (página 14);
2. Órgãos específicos singulares (página 18), e
3. Unidades de pesquisa com as áreas de função (página 15 a 18).





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 alternativa 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



OBSERVATÓRIO NACIONAL

Área de Atuação:

- Astronomia e astrofísica;
- Geofísica;
- Tempo e Frequência.



MUSEU DE ASTRONOMIA E CIÊNCIAS AFINS

Área de Atuação:

- História das Ciências e da Tecnologia no Brasil;
- Desenvolvimento social das ciências;
- Popularização e educação em ciências em espaços não formais;
- Divulgação científica para inclusão social;
- Preservação de acervos históricos de cientistas, de instituições e instrumentos científicos do Brasil;
- Arquivo da cultura científica brasileira.



MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI

Área de Atuação:

- Biodiversidade - Biogeografia, Sistemática Zoológica e Botânica; Inventário;
- Ecossistemas Amazônicos - Estrutura, Dinâmica e Conservação; Monitoramento e Manejo de Recursos Naturais;
- Sociodiversidade & Dinâmicas Socioculturais - Antropologia das sociedades amazônicas, Etnobiologia, Etnomuseologia, Arqueologia Pré-histórica e Histórica da Amazônia, Linguística Indígena na Amazônia; Uso da Terra e Ordenamento Territorial;
- Biotecnologia e Inovação - Inovação e Transferência de Tecnologia, Propriedade Intelectual e Proteção ao Conhecimento.



LABORATÓRIO NACIONAL DE COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA LNCC

Área de Atuação:

- Tecnologia de Medicina Assistida por Computação;
- Modelagem Computacional em Reservatórios de Petróleo, Águas Subterrâneas e Captura de CO₂;
- Modelagem de Fraturamento de Rocha;
- Modelagem Molecular;
- Bioinformática;
- Processamento de modelos moleculares;
- Simulação e Gerenciamento de Reservatórios;
- Visualização avançada, participante do Sistema Brasileiro de Tecnologia (Sibratec).



INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA

Área de Atuação:

- Desenvolvimento Tecnológico em Desenho Industrial, Ensaios em materiais e produtos, Química analítica e Processamento e caracterização de materiais;
- Tecnologias Aplicadas de Catálise e processos químicos, Corrosão e degradação, Energia e Engenharia de avaliações e de produção;
- Inovação tecnológica;
- Certificação de produto.

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;
- Rastreamento 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.

12. Fluxos do Processo

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 nas páginas 24 e 25.

12.1. Do Tratamento das Manifestações

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, com o envio da resposta ao usuário do serviço público.

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

Fase - 1. Recebimento da manifestação na plataforma Fala.BR

Fase - 2. Análise prévia da manifestação no Fala.BR

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 COSIC.

Realizar a leitura da manifestação na íntegra, bem como dos seus anexos, quando apresentados, observando os seguintes itens:

Tabela 2. Análise prévia da manifestação no Fala.BR.

Item	Análise	Procedimento	
		SIM	Não
1	O assunto condiz com a classificação da manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Alterar a classificação no Fala.BR, observando as definições constantes no Decreto nº 9.492/2018.
2	O assunto faz menção às competências do MCTI?	Prosseguir para o próximo item.	Transferir a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente. Nos casos de denúncia, deve-se, preliminarmente, pedir o consentimento do demandante. Em havendo negação ou ausência de resposta, será realizado o procedimento de “ pseudonimização ”, por meio

			do recurso “ extrato ” disponibilizado pelo Fala.BR, para, então, ser transmitida à ouvidoria competente.
3	A demanda trata-se de manifestação de ouvidoria, conforme os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o item 6.	Analisar o conteúdo da demanda e verificar se trata de Consulta ou Requerimento, prosseguindo com resposta conclusiva, informando o canal correto para encaminhamento da referida demanda.
4	Há materialidade e elementos mínimos quanto ao objeto apresentado, que possibilite a unidade técnica alcançar o objetivo que se fundamenta a manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Pedir complementação quando a manifestação for identificada. Tratando-se de manifestação cadastrada de forma anônima, poderá preliminarmente consultar a área técnica responsável sobre a possibilidade de responder a demanda com os elementos que foram apresentados. Quando constatado que a demanda não possui nenhum elemento mínimo, encerrar a manifestação justificando a impossibilidade de prosseguimento.
5	Existem elementos como nome e citações na descrição do texto da manifestação que possibilite a identificação pessoal do demandante?	Realizar o processo de “ pseudonimização ”, “ anonimização ”, e/ou “ extrato ” dos nomes, palavras e textos que possam identificar o manifestante, com exceção dos casos em que a identificação seja indispensável para atendimento da manifestação, a exemplo das solicitações de providências e reclamações.	Prosseguir para o próximo item.
6	O demandante registrou nova manifestação com teor idêntico nesta Ouvidoria, para qual existia processo em andamento?	Proceder com o encerramento da demanda no Fala.BR por duplicidade.	Prosseguir para o próximo item.
6.1	O demandante registrou nova manifestação com teor semelhante nesta Ouvidoria, para qual existe processo em andamento?	Proceder com a juntada da nova manifestação nos autos em andamento, ato contínuo, encerrar a referida demanda no Fala.BR, comunicando ao demandante que o acompanhamento da manifestação se dará por meio da primeira demanda registrada.	Prosseguir para o próximo item.
6.2	A manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para a qual exista processo em andamento, porém com demandantes distintos?	Proceder com a autuação de novo processo, relacionando-o aos autos em andamento, e descrever no despacho que se trata de manifestação semelhante/idêntica, porém com demandantes distintos.	Prosseguir para o próximo item.

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.

Fase - 3. Preenchimento da Planilha Banco de Dados da Ouvidoria

Para cada manifestação tratada atualizar a referida planilha, 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; as 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.

Fase - 4. Acompanhamento da manifestação quanto ao vencimento dos prazos no sistema Fala.BR

Acompanhar as manifestações que permanecem abertas nos Sistemas 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. Após realizada a análise, transmitir ao demandante via Fala.BR o posicionamento que a área apresentou, ou o modelo padrão de resposta intermediária contendo a justificativa do pedido de prorrogação;
4. 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 e respectivo Chefe de Gabinete.

Fase - 5. Acompanhamento das manifestações complementadas pelo demandante no Fala.BR

Acompanhar as manifestações complementadas pelo demandante dentro do período de 20 dias, devendo proceder da seguinte forma:

1. Cada profissional da ouvidoria ficará responsável pelo controle e acompanhamento das manifestações que tiveram necessidade de serem complementadas;
2. O controle deve ser realizado na Planilha de “Controle de Demandas”, sendo destacado com a cor específica utilizada por cada profissional da ouvidoria no registro da demanda na planilha, respeitando e incluindo a data limite oferecida pelo sistema Fala.BR para a complementação;
3. 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;
4. Passado o prazo de 20 dias do pedido de complementação, e caso o cidadão não responda com as informações solicitadas, o sistema Fala.BR **arquivará a manifestação automaticamente**;
5. 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.

Fase - 6. Apresentação de resposta da área técnica

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

Resposta Conclusiva – 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;

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;

Pedido de Complementação - a área 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;

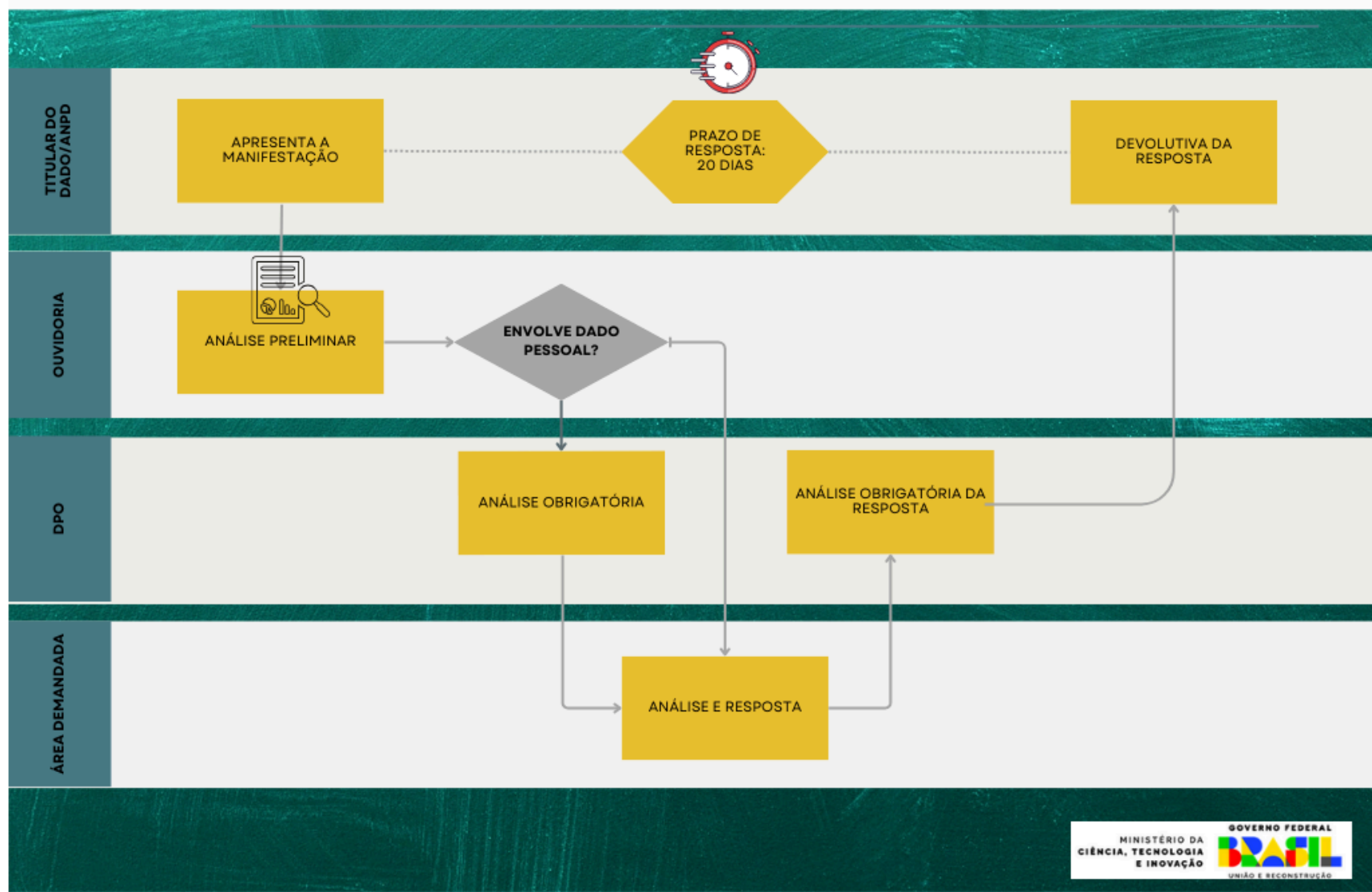
12.2. Fluxo Geral – Tipos de Manifestações

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.

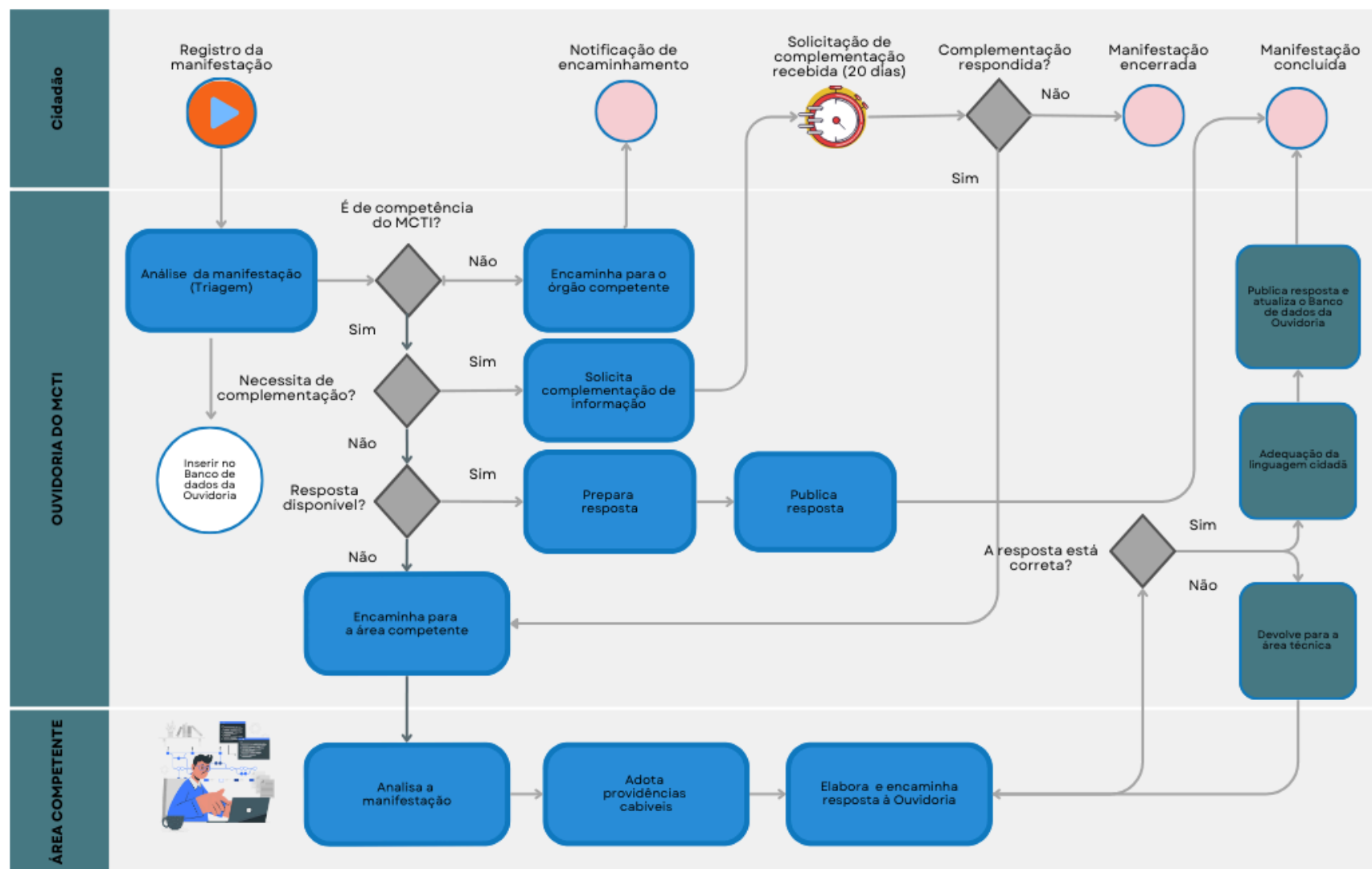
As imagens das páginas 24 e 25 apresentam os fluxos de ouvidoria referentes ao Fluxo de atendimento de Manifestações (com filtro à LGPD) e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria.

Fluxo de Atendimento de Manifestações

com filtro à LGPD



Tratamento de Manifestações de Ouvidoria



13. Tipos de manifestações

13.1. 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. Nesse sentido, quando for recebida reclamação na ouvidoria, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

- No caso específico da reclamação, deverá ser identificado, preliminarmente, se a matéria é de competência do MCTI e, caso não seja, encaminhar via Fala.BR para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a reclamação, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
- É obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em apuração pela área técnica;
- Identificado que a reclamação não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR.
- Certificado que a reclamação é de competência desta Pasta e caso possua os indícios mínimos de materialidade, deve-se tramitar a demanda atendendo a especificação do fluxo.

13.2. 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, e seguir as seguintes orientações:

- No caso específico do elogio, deverá observar se o serviço prestado ou agente/servidor público estão relacionados ao MCTI, e, caso não estejam, deverá encaminhar, via Fala.BR, para a ouvidoria correspondente, considerando a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou o elogio, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;

- Caso identificado que o elogio se relaciona ao serviço prestado ou agente/servidor público do MCTI, mas não apresenta as informações mínimas, deverá ser solicitada a complementação das informações ao demandante, via Fala.BR;
- Identificado que o elogio é de competência do MCTI, e que possui os elementos necessários para encaminhamento, deve-se tramitar a demanda à área técnica responsável, devendo encerrá-la no Fala.BR com resposta conclusiva ao cidadão demandante, informando que o elogio foi encaminhado ao servidor que prestou o serviço, bem como à sua chefia imediata;
- O encaminhamento deverá atender a especificação do fluxo.

13.3. 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. Deverão seguir as seguintes orientações quanto à sugestão recebida nesta ouvidoria:

- No caso específico de sugestão, deverá observar se o tema proposto se relaciona às competências do Mapa, caso não seja, deverá encaminhar, via Fala.BR, para a ouvidoria de competência e considerar a manifestação como encerrada;
- Antes de encaminhar à área técnica responsável, deverá ser realizada a pseudonimização dos dados que possibilitem a identificação do cidadão que realizou a sugestão, tanto no espelho da manifestação, quanto nos anexos. Exceto nos casos em que a identificação do cidadão seja imprescindível para o atendimento da demanda;
- É obrigatória a consulta no Fala.BR utilizando os filtros disponibilizados pelo sistema, para que seja identificado se o assunto tratado na demanda já está sendo tratado em outra demanda ou se já teve passagem pela ouvidoria, auxiliando, dessa forma, na identificação de possíveis manifestações em duplicidade, que deverão ser encerradas; ou então, demandas com assuntos semelhantes, de mesmo demandante, que possam ser atribuídas no mesmo processo que encontra-se em análise pela área técnica;
- Identificando que a sugestão não apresenta as informações mínimas para seu encaminhamento, deverá ser solicitada a complementação das informações, ao demandante, via Fala.BR;
- Nos casos onde a sugestão apresente idéias de criações ou melhorias referentes aos serviços prestados pelo MCTI e tenha todos os elementos que possibilitem sua análise pela área técnica, deverá tramitar a manifestação atendendo a especificação do fluxo.

13.4. 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.

13.5. 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 pelo MCTI, bem como irregularidades relacionadas à políticas públicas de competência do 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 onde 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.

13.6. 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.

13.7. 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.

14. Fluxos Especiais

14.1 Manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos no MCTI

Tabela 3. Manifestações envolvendo irregularidades cometidas por agentes públicos

Denúncia e comunicado de irregularidades (FALA.BR)					
Tratamento de manifestação cadastrada no Fala.BR					
Entrada	Processo	Responsável	Tema relacionado	Instrução Processual	Tramitação
			Fiscalização e políticas públicas de competência do MCTI	Seguir o Item 13.4 ou 13.5 deste manual para autuação do processo	Unidade Responsável

15. Bibliografia

Manual de Rotina de Serviço de Informação ao Cidadão | SIC - Ministério do Trabalho e Emprego
Ouvidoria

Manual de Rotinas e Procedimentos Internos Ouvidoria-Geral da Previdência Social (OGPS)



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



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