

2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

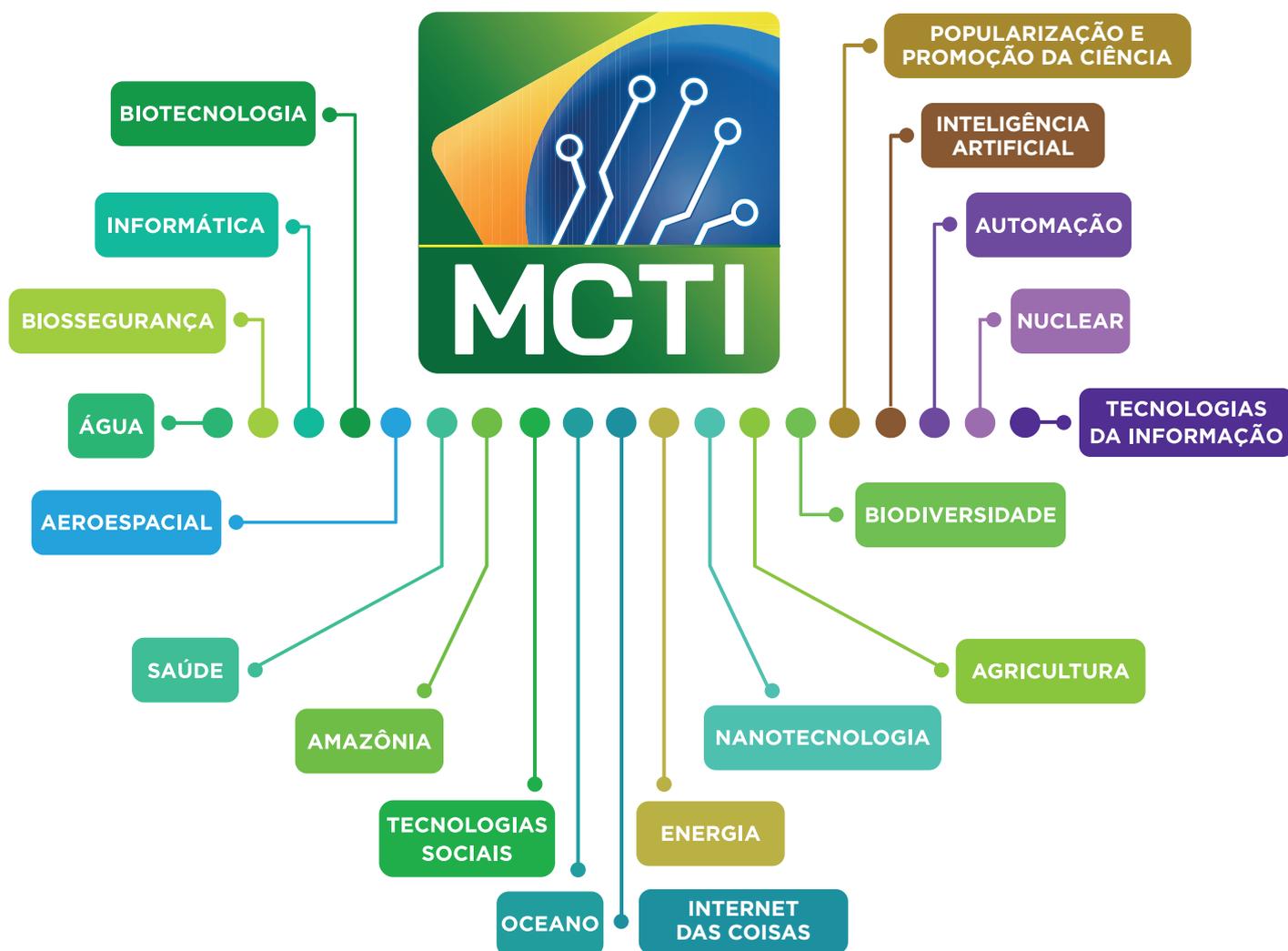
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ÁREAS DE ATUAÇÃO DO MCTI



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

Esplanada dos Ministérios, Bloco E
Brasília/DF CEP: 70067-900

MARCOS CESAR PONTES

Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovações

SERGIO FREITAS DE ALMEIDA

Secretário-Executivo

CHRISTIANE GONÇALVES CORRÊA

Secretária de Articulação e Promoção da Ciência

MARCELO GOMES MEIRELLES

Secretário de Estruturas Financeiras e de Projetos

MARCELO MARCOS MORALES

Secretário de Pesquisa e Formação Científica

PAULO CÉSAR REZENDE DE CARVALHO ALVIM

Secretário de Empreendedorismo e Inovação

PAULA PAES MONTANDON VASCONCELOS

Ouvidora

Elaboração:

Ricardo Luís Neves Cardoso
Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão

Colaboração:

Paula Paes Montandon Vasconcelos - Ouvidora
Moisés Júnio de Oliveira Santos - Assistente

Equipe de apoio:

Camila Silva Takahashi
Thaynara Barbosa de Almeida
Victória Maia de Ataíde Villela
Guilherme Santos Cavalcante

Apoio:

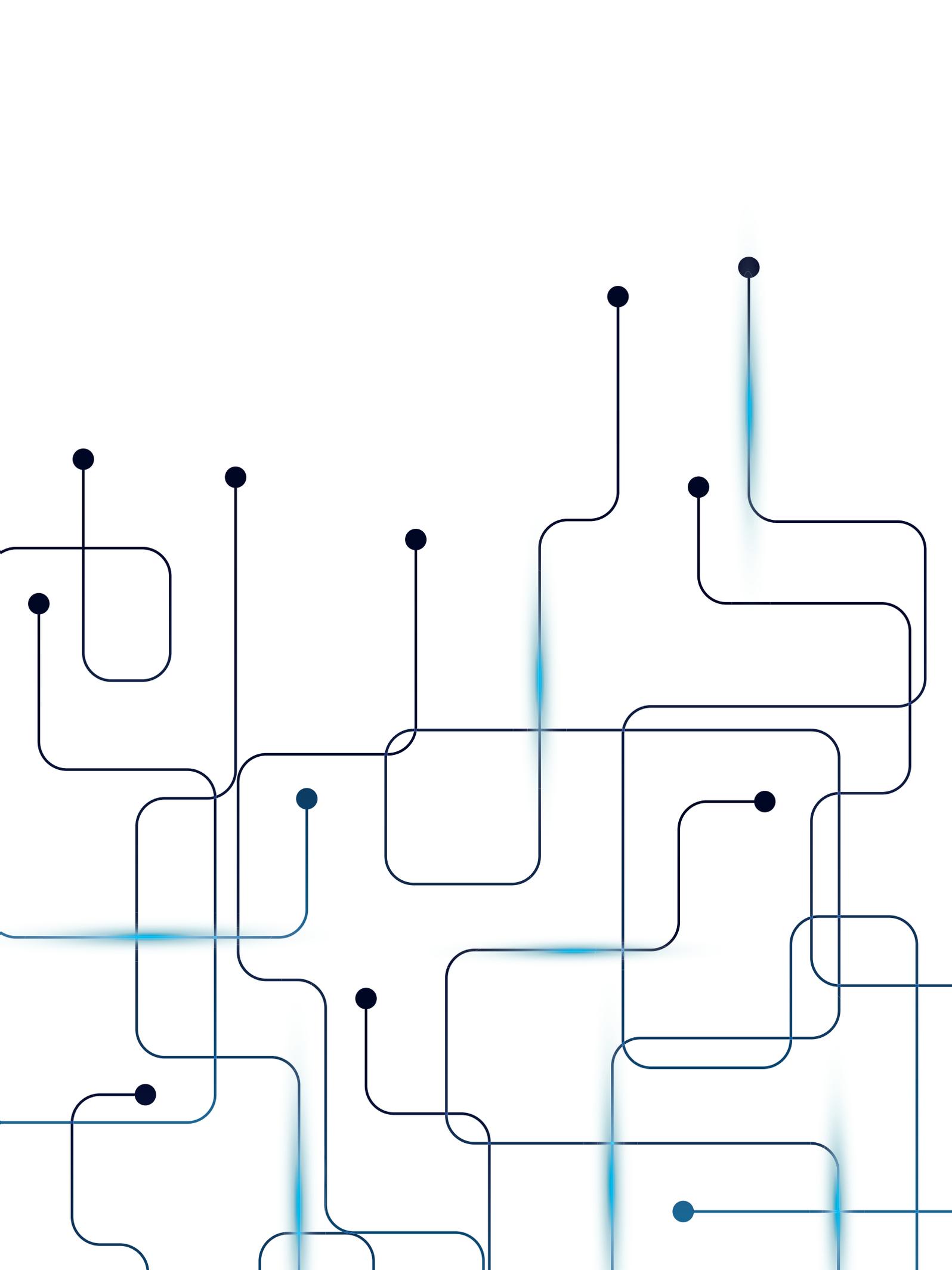
Departamento de Articulação e Comunicação - DEACO/SEAPE

Edição da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações

Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão

SUMÁRIO EXECUTIVO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2020	5
Dados Gerais	5
Análise das manifestações por categoria	11
Análise das manifestações por tipologia	14
Análise das manifestações por Setor	16
Secretaria de Radiodifusão	17
Secretaria de Comunicação Social	17
Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria	17
Departamento de Administração, Departamento de Governança Institucional e Departamento de Tecnologia da Informação	18
Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas	19
Secretaria de Telecomunicações	19
Subsecretaria de Conselhos e Comissões	19
Secretaria de Empreendedorismo e Inovação	20
Secretaria Executiva	20
Subsecretaria de Unidades Vinculadas	20
Secretaria de Tecnologias Aplicadas e Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controles	21
Assessoria Especial de Controle Interno, Corregedoria e Comissão de Ética ..	21
Assessoria Especial de Assuntos Institucionais	21
Gabinete do Ministro	22
Assessoria de Assuntos Parlamentares, Consultoria Jurídica junto ao Ministério e Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos	22
Pesquisa de Satisfação	23
Detalhamento das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR	23
Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários	24
Considerações Finais	26



RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações apresenta os resultados do exercício de 2020, relativos ao extinto Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei 13.460/17, e demais normativos vigentes.

Conforme previsto no artigo 15 da Lei 13.460/2017, este Relatório contempla os dados estatísticos das Secretarias deste Ministério, os assuntos recorrentes e as pesquisas de satisfações presentes na Plataforma Fala.BR.

As informações aqui apresentadas servirão de base para subsidiar a gestão da informação e transparência ativa do Órgão.

Dados Gerais

Em 2020 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações recebeu 4528 manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR. Destas, 1657 foram encaminhadas a outros Órgão/Entes por não se tratarem de assuntos da pasta, e 2871 foram tratadas no Ministério, por competência.

Figura 1 - total de manifestações recebidas pela ouvidoria do MCTIC - ano 2020

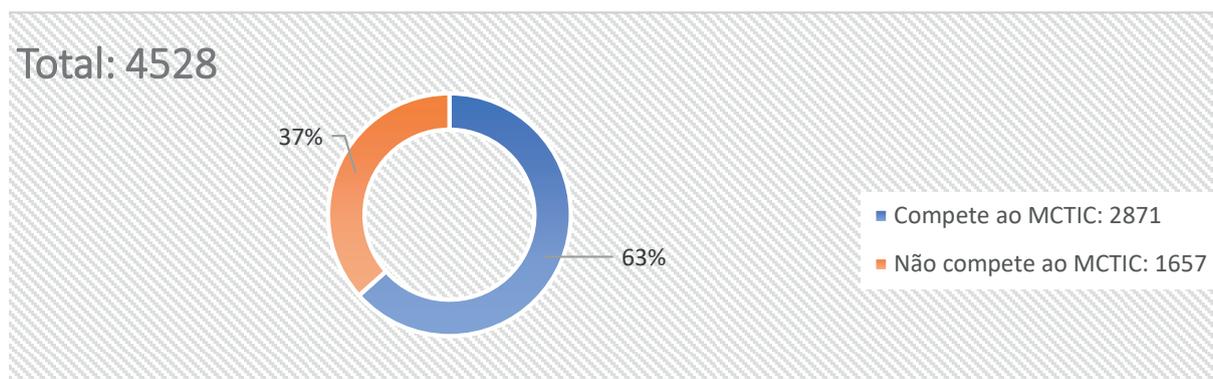
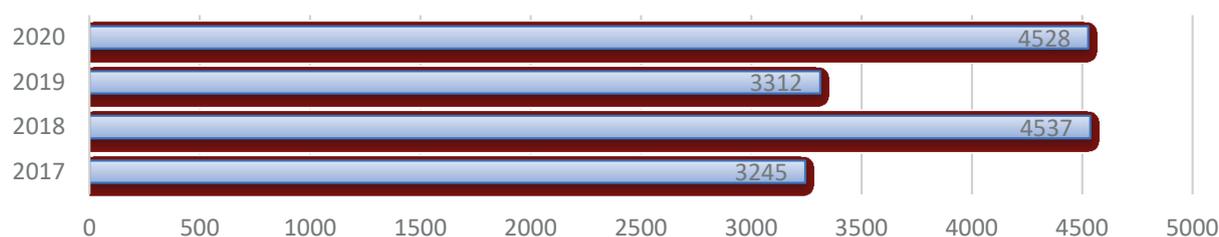
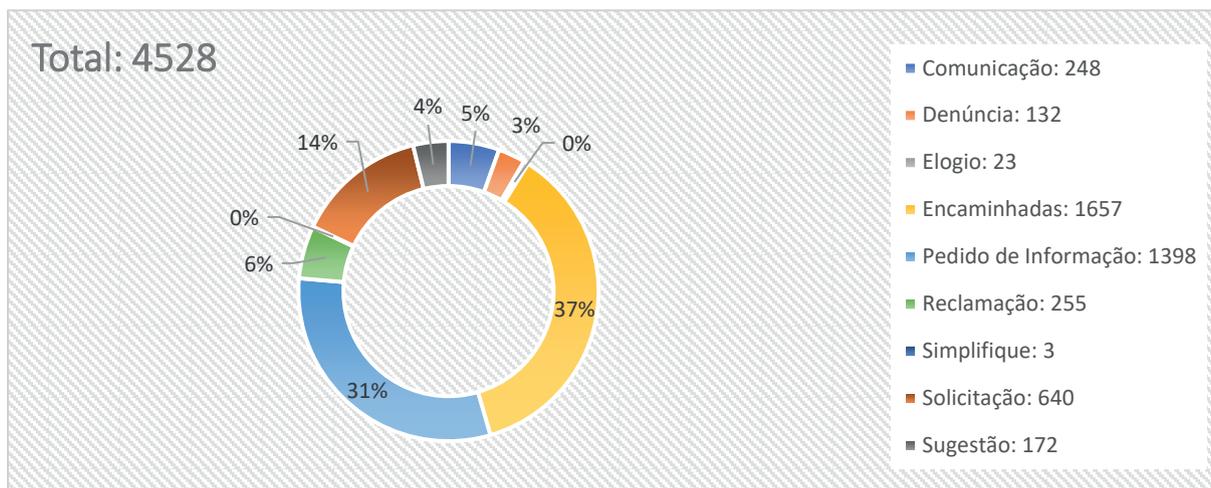


Figura 2 - Evolução das manifestações por ano



Verifica-se, quando comparado com o ano de 2019, que houve um aumento do número das manifestações recebidas em 2020. Parte desse aumento se deve ao quantitativo de manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR, principalmente na tipologia de pedido de informação, relacionadas às competências da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

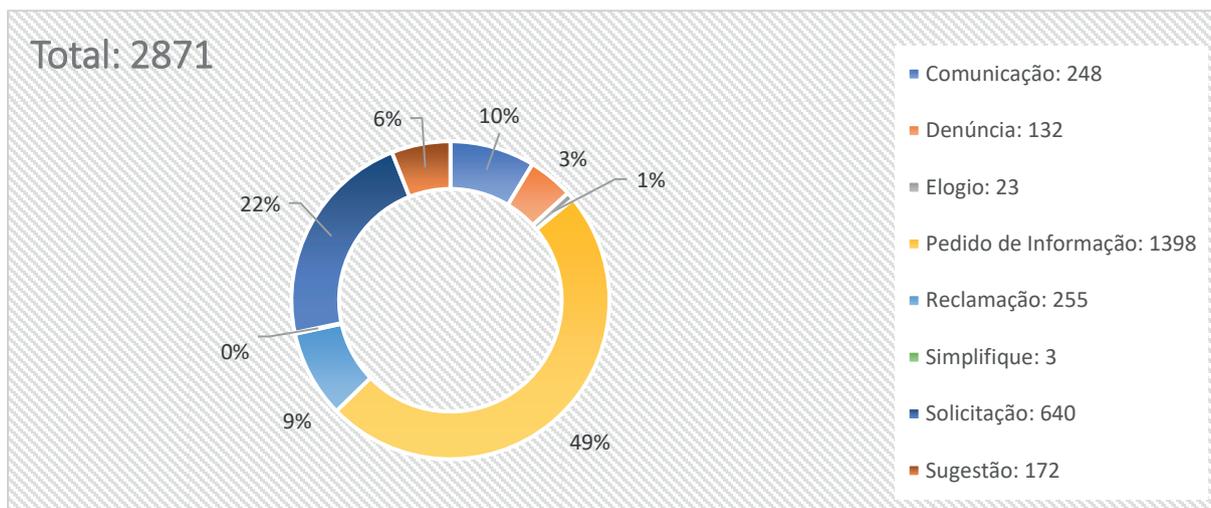
Figura 3 - Distribuição das manifestações recebidas por tipologia - ANO 2020



Na figura acima, chama a atenção a quantidade de manifestações encaminhadas a outros Órgãos, cerca de 37%. Destes, destacam-se a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e o Ministério da Cidadania que juntos totalizaram 61% do total.

Como contribuição, a maior parte das demandas relacionadas ao Ministério da Cidadania se trataram de solicitação ou reclamação relacionadas ao auxílio emergencial.

FIGURA 4 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA POR TIPOLOGIA - ANO 2020



Nota-se na figura anterior que o tipo de manifestação mais frequentemente tratada pelo Ministério foi o pedido de informação, com praticamente 50% do total das demandas recebidas.

Conforme já mencionado, é importante considerar que uma parte relevante dos pedidos de informação recebidos foram relacionados às competências da Secretaria de Comunicação Social e que, por esse motivo, não foram tratadas pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

Para conhecimento: Com o desmembramento do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) em duas novas pasta, Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e Ministério das Comunicações (MCOM); a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (SECOM) se tornou parte da estrutura do Ministério das Comunicações.

As manifestações recebidas pela SECOM até setembro eram tratadas diretamente pela Secretaria pelo fluxo já existente.

A partir de Setembro, as manifestações, em especial os pedidos de informação, direcionados pela Plataforma Fala.BR à SECOM passaram a ser recepcionados pela "TAG: MCTIC". Porém, continuaram a seguir o fluxo anteriormente definido pela Secretaria, até findada a fusão da SECOM com as demais Secretarias que compõe a estrutura do Ministério das Comunicações: Secretaria de Radiodifusão e a Secretaria de Telecomunicações. A fusão foi completada no início de janeiro de 2021.

Assim, embora o quantitativo das manifestações da SECOM para o ano de 2020 façam parte dos dados do MCTIC na Plataforma Fala.BR, não foram tratadas ou analisadas por esta Ouvidoria, sendo abordadas nesse Relatório apenas de forma quantitativa.

Dessa forma, ao recortar as manifestações exclusivas, de competência e tratadas pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações; e considerando a inexistência da Secretaria de Comunicação Social, tem-se o cenário de um total de 2333 manifestações recebidas pelo Ministério. Cerca de menos 19% quando comparado com o cenário anterior.

Neste novo panorama, embora o tipo de manifestação mais frequente tratada pelo Ministério continue sendo a do tipo "Pedido de Informação" (37%), há um maior equilíbrio entre os demais tipos de manifestações recebidas, em especial, das tipologias "Solicitações" (22%), "Denúncias" (18%) e "Reclamações" (11%).

Neste cenário também se verifica um maior equilíbrio entre os setores mais demandados com as manifestações recebidas, com destaque para a Secretaria de Radiodifusão (27%), a Ouvidoria/Coordenação de Serviço de Informação ao Cidadão (14%), o Departamento de Administração (13%), o Departamento de Governança Institucional (7%), e as Secretarias de Telecomunicações e de Políticas para Formação e Ações Estratégicas, ambas com 6%.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Tabela 1 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA POR SETORES DO MINISTÉRIO - ANO 2020

Setor	sigla	quantidade	%
Secretaria de Radiodifusão	SERAD	635	22%
Secretaria de Comunicação Social	SECOM	538	19%
Coordenação do Serviço de Informação/Ouvidoria	COSIC/OUVID	332	12%
Departamento de Administração	DAD/DIVAD	296	10%
Departamento de Governança Institucional	DGI	174	6%
Secretaria de Políticas para Formação de Ações Estratégicas	SEFAE/SEPEF	137	5%
Secretaria de Telecomunicações	SETEL	137	5%
Subsecretaria-Geral de Conselhos e Comissões	SGCC/ASCOC	119	4%
Departamento de Tecnologia da Informação	DTI	117	4%
Secretaria de Empreendedorismo e Inovação	SEMPI	111	4%
Secretaria Executiva	SEXEC	62	2%
Subsecretaria de Unidades Vinculadas	SUV	57	2%
Assessoria Especial de Assuntos Institucionais	AEAI/SEAPC	48	2%
Corregedoria	CORREG	34	1%
Gabinete do Ministro	GM	31	1%
Secretaria de Tecnologias Aplicadas	SETAP	20	- de 1%
Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle	SEPLA	8	- de 1%
Assessoria Especial de Controle Interno	AECI	7	- de 1%
Consultoria Jurídica junto ao Ministério	CONJUR	3	- de 1%
Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos	CPADS	3	- de 1%
Assessoria Parlamentar	ASPAR	1	- de 1%
Comissão de Ética	COM. ÉTICA	1	- de 1%
total		2871	100%

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Tabela 2 - Distribuição das manifestações por tipologia e por setor - ANO2020

Setor	comunicação	denúncia	elogio	pedido de informação	reclamação	simplifique	solicitação	sugestão	total
AEAI/SEAPC	3	0	1	22	3	0	11	8	48
AECI	0	0	0	3	1	0	3	0	7
ASPAR	0	0	0	0	0	0	1	0	1
COM.ÉTICA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
CONJUR	0	0	0	2	0	0	1	0	3
CORREG	21	7	0	5	1	0	0	0	34
COSIC	0	0	0	93	0	0	0	0	93
CPADS	0	0	0	3	0	0	0	0	3
DAD	18	4	12	155	21	0	86	0	296
DGI	21	0	0	45	90	0	18	0	175
DTI	6	0	0	10	36	0	63	2	117
GM	1	0	7	9	0	0	13	1	31
OUVID	51	29	3	1	28	1	80	46	239
SECOM	1	3	0	526	2	0	6	0	538
SEFAE/SEPEF	0	2	0	47	0	0	31	57	137
SEMPI	2	0	0	55	5	1	39	9	111
SEPLA	0	0	0	4	1	0	3	0	8
SERAD	101	75	0	188	51	0	201	19	635
SETAP	0	0	0	6	0	0	10	4	20
SETEL	7	4	0	54	9	1	49	13	137
SEXEC	3	2	0	33	5	0	9	10	62
SGCC/ASCOC	4	3	0	102	0	0	9	1	119
SUV	9	2	0	35	2	0	7	2	57
Total c/SECOM	248	132	23	1398	255	3	640	172	2871
Total s/SECOM	247	129	23	872	253	3	634	172	2333

Na Tabela 2 é possível verificar quais foram as áreas que receberam o maior número de manifestações por tipologia. Ao analisá-la, percebe-se que a Secretaria de Radiodifusão foi responsável pela maior parte das denúncias e comunicações direcionadas ao Ministério, cerca de 46% do total. Além disso, a SERAD também se destacou pelo quantidade de pedidos de informação (13%), de reclamações (20%) e de solicitações (31%) recebidos via plataforma Fala.BR.

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Além da Secretaria de Radiodifusão (13%), a Secretaria de Comunicação Social (38%), o Departamento de Administração (11%) e a Subsecretaria de Conselhos e Comissões (7%), foram os setores que mais receberam pedidos de informação, cerca de 69% do total.

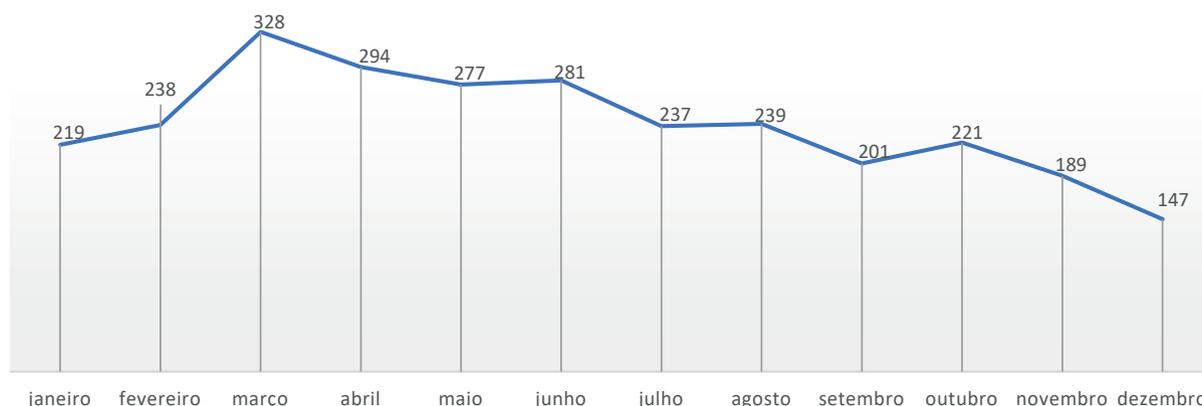
Em relação à quantidade de elogios, o Departamento de Administração se destacou com cerca de 52% do total.

Já em relação às reclamações, cerca de 35% se trataram de assuntos relacionadas à competência do Departamento de Governança Institucional, além dos 20% relacionados à Secretaria de Radiodifusão, conforme acima informado.

Juntamente com a SERAD (31%), o Departamento de Administração (13,5%) e a própria Ouvidoria (12,5%), destacaram-se pela quantidade de solicitações respondidas.

Por fim, a Ouvidoria (27%) e a Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (33%), foram as que mais recepcionaram e trataram as sugestões.

Figura 5 - Distribuição das manifestações por mês - ano 2020



Verifica-se, na figura 5, que de Janeiro a Outubro o Ministério recebeu mais de 200 manifestações por mês pela Plataforma Fala.BR, sendo que em Março foram recebidos ao todo 328 manifestações.

Os meses de Novembro e Dezembro foram os menos demandados com, respectivamente, 189 e 147 manifestações.

Análise das manifestações

Por categoria

Para criação de uma métrica racional de quantificação da informação, foram identificadas que algumas manifestações tratavam de assuntos semelhantes ou possuíam uma mesma raiz temática. Neste sentido, por aproximação, os assuntos semelhantes foram agrupados em uma mesma categoria, que posteriormente foi também subdividida em subcategoria. Essa categorização, presente no do Banco de Dados da Ouvidoria do Ministério, busca o detalhamento das manifestações recebidas no Órgão advindas da Plataforma Fala.BR, com o intuito de subsidiar a gestão da informação do Ministério e dar suporte à Transparência Ativa.

Os critérios definidos de padronização foram criados de forma intuitiva, baseados nas manifestações demandadas ao MCTIC, em consultas realizadas no site do Ministério, bem como, nas categorias presentes na Plataforma Fala.BR.

Por fim, informa-se que a categorização de uma manifestação em determinado grupo não, necessariamente, a exclui de possuir assuntos relacionados também a outras categorias. Porém, observa-se que a temática escolhida foi a mais relevante entre as apresentadas na situação específica.

Neste relatório serão apresentadas as 27 categorias elaboradas pela equipe da Ouvidoria que contemplam as 2871 manifestações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

Tabela 3 - Categorização das manifestações recebidas - ano 2020

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Comunicação e Informação	1°	620	22%
Rádiodifusão	2°	474	16%
Gerais	3°	304	11%
Recursos Humanos	4°	295	10%
Sistema	5°	272	9%
Cópia ou Acesso a Documentos e Processos	6°	169	6%
Coronavírus (COVID19)	7°	132	5%
Biossegurança em OGM	8°	91	3%
Telecomunicações	9°	87	3%
Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações	10°	64	2%
Legislação e Política	11°	61	2%
Orçamento, Planejamento e Gestão	12°	46	2%

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Fundos Nacionais	13°	39	1%
Educação, Pesquisa e Desenvolvimento	14°	30	1%
Transparência e Controle Social	15°	28	1%
Clima e Meio Ambiente	16°	27	- de 1%
Prestação de Serviços	17°	24	- de 1%
Tecnologia Avançada e Aplicada	18°	24	- de 1%
Controle e Experimentos com Animais	19°	22	- de 1%
Popularização da Ciência	20°	18	- de 1%
Energia e Combustível	21°	13	- de 1%
Cooperação Internacional e Bens Sensíveis	22°	9	- de 1%
Correição e Fiscalização	23°	7	- de 1%
Conselhos e Comissões	24°	5	- de 1%
Indicadores	25°	5	- de 1%
Saúde, Biotecnologia, Bioeconomia	26°	3	- de 1%
Auxílio, Verba e Doação	27°	2	- de 1%
Total		2871	100%

Considerando um corte na casa das 100 manifestações elencadas e agrupadas em uma mesma categoria, pode-se verificar na tabela 8 que os grupos “Comunicação e Informação”, “Radiodifusão”, “Gerais”, “Recursos Humanos”, “Sistema”, “Cópia ou Acesso a Documentos e Processos” e “Coronavírus (COVID19)” representam cerca de 79% de todas tratadas em 2020 por este Ministério.

Dentre as manifestações elencadas em “Comunicação e Informação”, cerca de 86% refere-se a assuntos específicos de competência da Secretaria de Comunicação Social e, dessa forma, não serão abordados qualitativamente neste Relatório. As demais, foram distribuídas entre solicitações de audiência com autoridades, informações sobre eventos e assuntos relacionados ao site e as redes sociais do Órgão.

As manifestações elencadas em “Radiodifusão” relacionam-se, quase que totalmente, cerca de 92%, a assuntos referentes a emissoras de radiodifusão, com destaque a procedimentos relacionados à abertura, ao acompanhamento de outorga ou renovação, ao cancelamento, a aplicação de multas e infrações, a quantidade de concessão de outorgas; bem como, a dados cadastrais e contratuais referentes aos sócios e sua constituição. Além disso, destacam-se também as comunicações de irregularidades relacionadas tanto a atos lesivos praticados por pessoa física ou jurídica, quanto às práticas irregulares relacionadas às atividades e aos conteúdos transmitidos por emissoras.

Os assuntos “Gerais” se caracterizam como manifestações encerradas por insuficiência de dados, duplicidade ou por serem genéricas.

As manifestações elencadas em “Recursos Humanos” referem-se aos aposentados, pensionistas e aos agentes públicos ativos do Ministério. Entre os assuntos mais demandados nessa categoria estão a solicitação de documentos, com destaque para o comprovante de rendimentos para o imposto de renda, e as denúncias relacionadas à prática irregular e desidiosa, ou ao assédio moral e ético cometidos por agentes públicos.

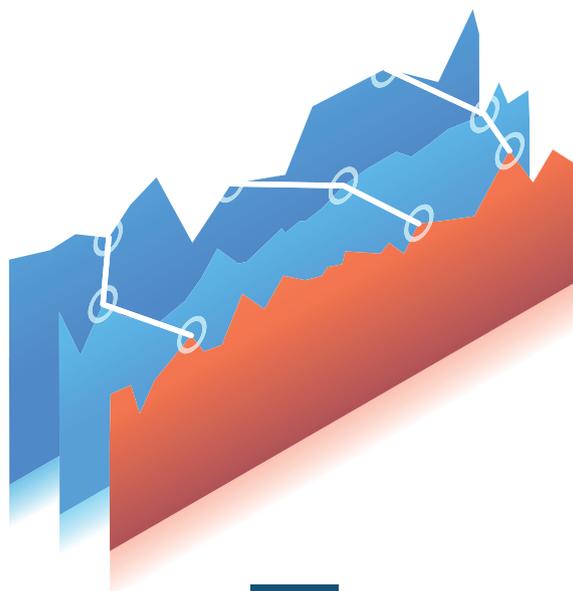
As demandas elencadas em “Sistema” referem-se aos problemas ou as dificuldades em acessar os diversos sistemas do Ministério, com destaque para o CADSEI. Também, destacam-se as comunicações sobre problemas com os links ou conteúdo do Ministério que estão disponíveis para consulta no Portal de Serviços ou no Portal de Dados Abertos.

As solicitações de “Cópia ou Acesso a Documentos e Processos” são, em grande parte, pedidos de informação em que o usuário busca cópia a arquivos de competência da Instituição.

Finalizando as demandas pertencentes às categorias com mais de 100 manifestações recebidas em 2020, devido ao grande número de solicitação de informações a respeito dos projetos e estudos encabeçados pelo Ministério para o combate e à prevenção da COVID19, foi criada a categoria “Coronavírus (COVID19)”

Dentre as categorias com menos de 100 manifestações destacam-se, por solicitar uma mesma informação, as de “Biossegurança em OGM”, de “Telecomunicações” de “Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações”, de “Fundos Nacionais” de “Clima e Meio Ambiente” de “Popularização da Ciência”, de “Controle e Experimentos com Animais”, de “Tecnologia Avançada e Aplicada” e de “Cooperação Internacional e Bens Sensíveis”.

Ademais, serão apresentados no decorrer deste relatório outros assuntos relevantes analisados e respondidos pelos setores deste Ministério.



Análise das manifestações

Por tipologia

Segundo a Controladoria-Geral da União, manifestação é a forma em que o cidadão pode expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Qualquer pessoa pode apresentar aos órgãos do Executivo Federal, com sigilo e segurança **sugestão** de ideias para melhorar as políticas e os serviços prestados pelo Ministério; **solicitação** de alguma providência que seja de competência do Órgão; **reclamação** caso esteja insatisfeito com a prestação de serviços realizados pelo MCTI; **denúncia** de qualquer prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de nossa Instituição; bem como, e não menos importante, **elogio** quando alguém da equipe do Ministério tenha prestado um bom atendimento ou quando você tenha ficado satisfeito com algum de nossos serviços. Além disso, é possível, **pedir Informações** públicas que estejam sob a guarda do Ministério e, sugerir, pela ferramenta **“Simplifique”**, alternativas para descomplicar o acesso a algum serviço público prestado.

Dentre as 2871 manifestações recebidas em 2020 pelo MCTIC por intermédio da Plataforma Fala.BR, 49% trataram-se de pedidos de acesso à informação, 22% de solicitação, 13% de denúncia, 9% de reclamação, 6% de sugestão e 1% de elogio.

Do total dos 1398 pedidos de informação recebidos, cerca de 70% foram distribuídas em: *cópia ou acesso a documentos e processos sob a guarda do Ministério; assuntos relacionados aos Recursos Humanos como, por exemplo, o acesso a comprovante de rendimento para imposto de renda; informações de Radiodifusão, com destaque para demonstração de interesse em abrir uma emissora de radiodifusão e solicitação de acompanhar o andamento da concessão de sua outorga ou de renovação, além das informações de competência da SECOM.*

Do total das 643 solicitações e simplifique, cerca de 50% dos assuntos recebidos se assemelham ao conteúdo solicitado nos pedidos de informações, sendo distribuídos em: *cópia ou acesso a documentos e processos sob a guarda do Ministério e assuntos diversos relacionados aos Recursos Humanos e a Radiodifusão.*

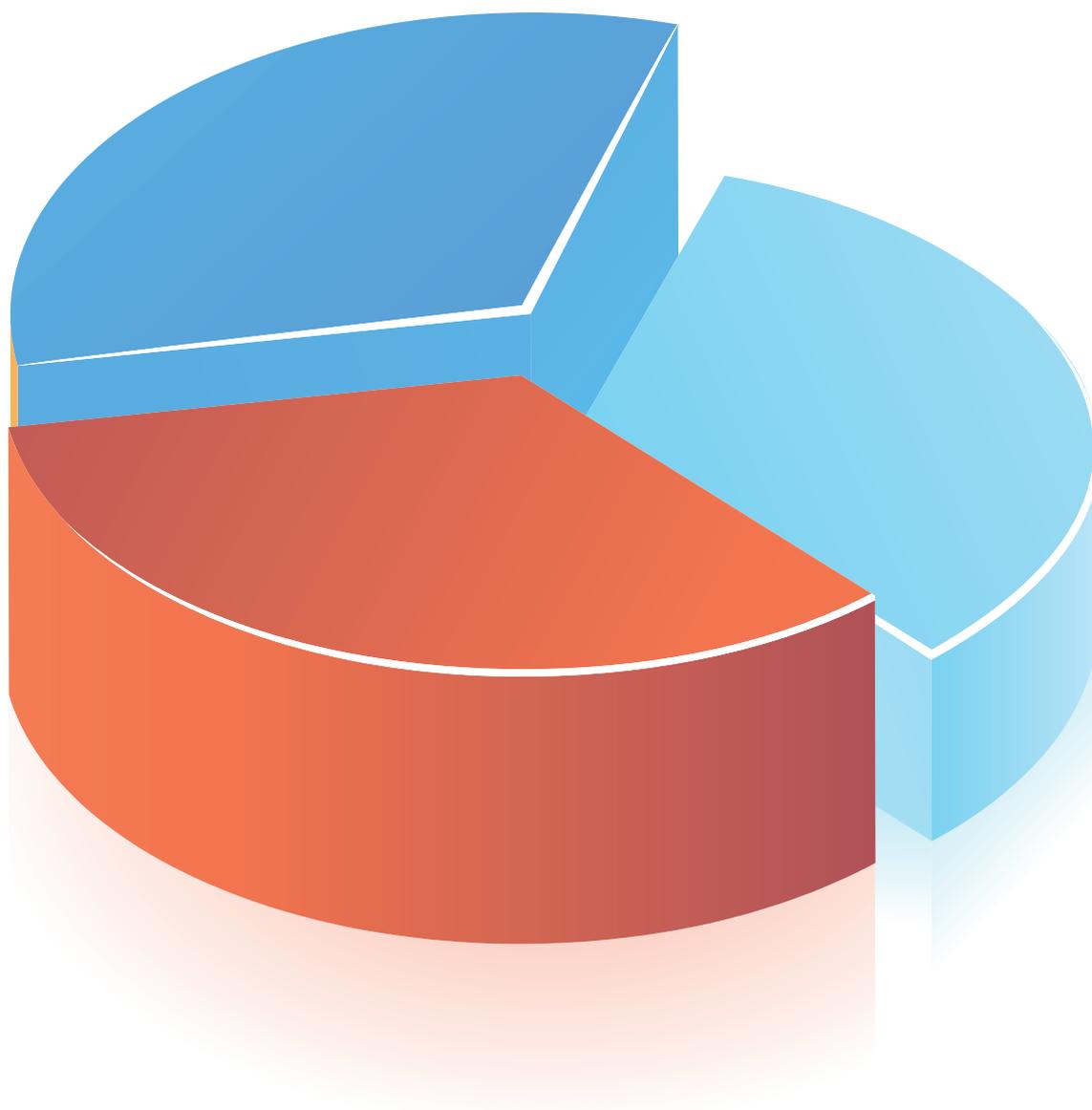
Do total das 380 denúncias, incluídas as comunicações de irregularidades, cerca de 61% foram distribuídas em: *irregularidades de emissoras de radiodifusão, tanto em relação a atos lesivos praticados por pessoa física ou jurídica, quanto à prática irregular, desidiosa, de assédio moral ou ético cometidos por agentes públicos; além das irregularidades cometidas por empresa que prestadoras de serviços do Ministério.*

Do total das 255 reclamações recebidas, cerca de 65% foram distribuídas em: *dificuldades em acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI e o SEI; bem como, referentes a problemas com os links ou conteúdos do Ministério disponíveis para consulta no Portal de Serviços ou no Portal de Dados Abertos.*

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Do total das 172 sugestões recebidas, cerca de 64% foram distribuídas em: *apresentação de projetos, ideias e estudos relacionados às políticas do Ministério, com destaque para o combate e a prevenção à COVID19.*

Por fim, do total dos 23 elogios recebidos, cerca de 87% foram direcionados a agentes públicos do Órgão.



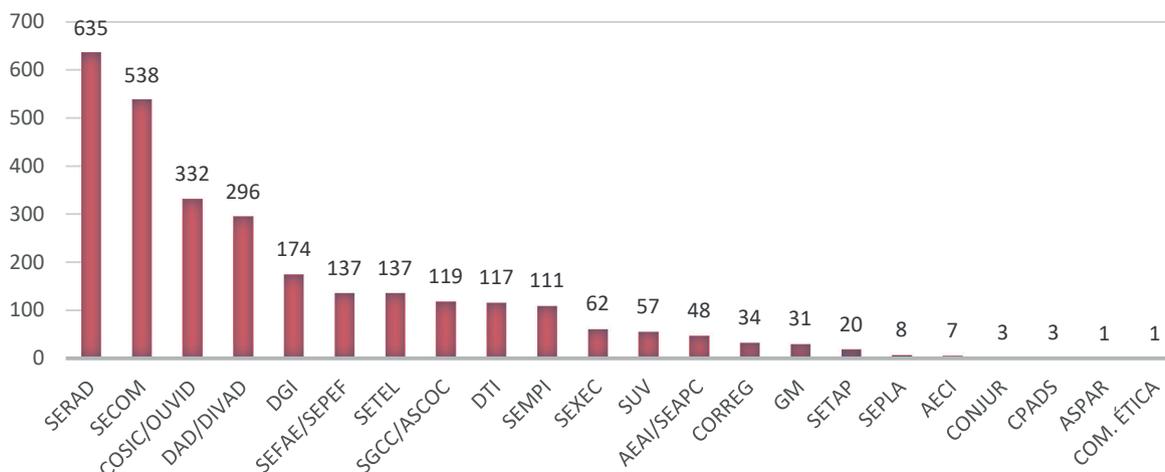
Análise das manifestações

Por Setor

As manifestações são analisadas e distribuídas para as unidades internas, relacionadas ao seu conteúdo, para providências e posterior envio de resposta ao usuário. Em alguns casos, a própria Ouvidoria elabora resposta diretamente ao solicitante.

FIGURA 6 - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INTERNA DO MCTIC (MCTI E MCOM) - ANO 2020

TOTAL: 2871



As unidades do Ministério que receberam maior número de demandas para tratamento foram, respectivamente, a Secretaria de Radiodifusão (22%), a Secretaria de Comunicação Social (19%), a própria Ouvidoria, juntamente com a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, (12%), o Departamento de Administração (10%) e o Departamento de Governança Institucional (6%). Juntas, estas unidades totalizaram cerca de 70% das manifestações recebidas em 2020.

Além delas, a Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas, a Secretaria de Telecomunicações, a Subsecretaria de Conselhos e Comissões, o Departamento de Tecnologia da Informação e a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação receberam mais de 100 manifestações durante o mesmo período.

Segue os principais pontos relacionados às manifestações recebidas por Secretárias e departamentos do Ministério.

Secretaria de Radiodifusão

Das 635 manifestações recebidas pela Secretaria de Radiodifusão do MCTIC, 89% referem-se aos tipos “Solicitação” (32%), “Pedido de Informação” (29%) e “Denúncia” (28%).

Dentre os assuntos mais demandados à SERAD, destacam-se os relacionados à categoria “Radiodifusão”, em especial as denúncias de irregularidades referentes: *a) às atividades ou conteúdos transmitidos por emissoras de radiodifusão; b) a atos lesivos praticados por pessoas físicas ou jurídicas; c) às políticas de competências institucionais de radiodifusão.*

Também se destaca a solicitação de informação relacionadas a (ao): a) demonstração de interesse para abertura e cadastramento de propostas para adesão a emissora de radiodifusão; b) andamento de processos de outorga ou renovação; c) falhas de sinal e potência ou demora na alteração da frequência ou migração do sinal da emissora de radiodifusão; d) lista de radiodifusões em funcionamento e encerradas no Brasil, por Estado e município; e) alteração de dados contratuais ou cadastrais de sócios das emissoras de radiodifusão; f) funcionamento ou como solicitar cancelamento de outorgar ou substituição de quadro societário da emissora de radiodifusão; g) projetos, ideias ou estudos relacionadas as políticas de radiodifusão.

Ainda, cabe informar que outras manifestações relevantes atribuídas à SERAD se trataram: *a) da solicitação de cópias de documentos e processos relacionados, principalmente, a outorgas e renovação de concessão de emissoras de radiodifusão; b) de problemas de acesso aos sistemas, em especial o CADSEI; e c) de dúvidas relacionadas à legislação e às políticas de radiodifusão, principalmente sobre novo marco regulatório de radiodifusão.*

Secretaria de Comunicação Social

Conforme mencionado anteriormente, as manifestações relacionadas à Secretaria de Comunicação Social serviram apenas de caráter quantitativo e, assim, não foram abordadas ou analisadas de forma qualitativa. Dito isso, para ciência, a SECOM recebeu em 2020, pela Plataforma Fala.BR, 538 manifestações direcionadas ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, cerca de 19% do total para o período.

Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria

Dentre manifestações respondidas diretamente pela Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão e pela Ouvidoria, 76% referem-se aos tipos “Pedido de Informação” (28%), “Solicitação” (24%) e “Denúncia” (24%).

Do total das 332 manifestações atribuídas à COSIC/OUVID, cerca de 74% foram encerradas por: *a) insuficiência de dados; b) não ser de competência do Ministério; c) duplicidade; d) ser de tipologia diferente da apresentada; e) serem genérica ou incompreensível; f) perda de objeto.*

Além dessas, cerca de 9% das respostas orientavam os usuários a apresentarem seus projetos, ideias ou estudos pela Plataforma IDEARUM, canal específico para esse tipo de manifestação no Ministério. <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteu-do/comunicados-mcti/idearum-mcti>

Departamento de Administração, Departamento de Governança Institucional e Departamento de Tecnologia da Informação

Os Departamentos de Administração (DAD), de Governança Institucional (DGI) e de Tecnologia da Informação (DTI), juntos receberam um total de 587 manifestações em 2020 por intermédio desta Ouvidoria. Esse número representa cerca de 20% no período analisado.

Das 296 manifestações recebidas pelo Departamento de Administração, 82% referem-se aos tipos “Pedido de Informação” (53%) e “Solicitação” (29%).

Dentre os assuntos mais demandados ao DAD, destacam-se os relacionados à categoria “Recursos Humanos”, em especial a solicitação de informação referente a(ao): *a) comprovante de rendimentos para imposto de renda de aposentados e pensionistas; b) utilização do SIGEPE; c) tempo de contribuição (ativos e inativos); d) recadastramento e solicitação pensão; e) quantitativo de servidores, aposentados e pensionistas do Ministério e dos cargos em comissão; f) pagamentos, gratificações e auxílios Legais, em especial o de moradia; g) problemas com empréstimos, seguros ou plano de saúde, em especial relacionados aos descontos indevidos em folha; h) prova de vida, atraso ou perda de pensão de aposentados e pensionistas; i) prática irregular ou desidiosa de servidores e terceirizados; j) concurso, estágio ou solicitação de emprego; k) assédio moral e ético cometidos por servidores e terceirizados; l) cessão, movimentação, redistribuição, transferências e requisição; e m) demais certidões, declarações e avaliações de servidores.*

Além dos assuntos acima abordados, cabe também destacar que o DAD recebeu denúncias anônimas relacionadas a irregularidades cometidas por empresas prestadoras de Serviço ao Ministério, além de solicitações de informações referentes às *viagens das autoridades ao exterior e aos contratos e convênios vigentes entre o Ministério e empresas prestadoras de serviços.*

Das 174 manifestações recebidas pelo Departamento de Governança Institucional, 78% referem-se aos tipos “Reclamação” (52%) e “Pedido de Informação” (26%).

Dentre os assuntos mais demandados ao DGI, destacam-se os relacionados à categoria “Sistema”, em especial as reclamações relacionadas às *dificuldades em acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI e a Consulta Pública, e aos problemas relacionados com os links ou conteúdos do Ministério disponíveis para consulta no Portal de Serviços ou no Portal de Dados Abertos.*

Das 117 manifestações recebidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação, 85% referem-se aos tipos “Solicitação” (54%) e “Reclamação” (31%).

Dentre os assuntos mais demandados ao DTI, destacam-se, assim como ao DGI, os relacionados à categoria “Sistema”, em especial as reclamações relacionadas às dificuldades em acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI e a Consulta Pública, e aos problemas relacionados com os links ou conteúdos do Ministério disponíveis para consulta no Portal de Serviços ou no Portal de Dados Abertos.

Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas

Das 137 manifestações recebidas pela Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas do MCTIC, 99% referem-se aos tipos “Sugestão” (42%), “Pedido de Informação” (34%) e “Solicitação” (23%).

Dentre os assuntos mais demandados à SEFAE, destacam-se *as sugestões e solicitações de informações referentes aos estudos para o combate e à prevenção da COVID19, e assuntos relacionados ao meio ambiente, como a solicitação de dados de fatores de emissão de gases do efeito estufa.*

Secretaria de Telecomunicações

Das 137 manifestações recebidas pela Secretaria de Telecomunicações do MCTIC, 75% referem-se aos tipos “Pedido de Informação” (39%) e “Solicitação” (36%).

Dentre os assuntos mais demandados à SETEL, destacam-se os relacionados à *solicitação de informações referentes ao programa “Internet para Todos” e assuntos correlatos como, por exemplo, o Recondicionamento de Computadores e os Telecentros. Também se destacam informações sobre os Fundos Nacionais de competência da Secretaria.*

Subsecretaria de Conselhos e Comissões

Das 119 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Conselhos e Comissões do MCTIC, 86% referem-se ao tipo “Pedido de Informação”.

Dentre os assuntos mais demandados à SGCC, destacam-se *a solicitação de vistas e acesso a processos de biossegurança em organismos geneticamente modificados e informações sobre o controle e experimentos com animais.*

Secretaria de Empreendedorismo e Inovação

Das 111 manifestações recebidas pela Secretaria e Empreendedorismo e Inovação do MCTIC, 85% referem-se aos tipos “Pedido de Informação” (50%) e “Solicitação” (35%).

Dentre os assuntos mais demandados à SEMPI, destacam-se os relacionados à categoria “Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações”, *em especial as informações sobre as Leis do bem, da informática, da Inovação e o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores e Displays PADIS; além de informações relacionadas às Instituições Científicas, Tecnológicas e de Inovações (ICTs) e aos Parques Tecnológicos.*

Cabe também destacar à SEMPI as solicitações relacionadas à *apresentação de estudos e projetos referentes à categoria “Energia e Combustível” e às informações sobre assuntos de Inteligência Artificial, Cibernética, Nanotecnologia, Reconhecimento Facial, Internet das Coisas e Cidades Inteligentes/Digitais, elencados na categoria “Tecnologias Avançadas e Aplicadas.*

Secretaria Executiva

Das 62 manifestações recebidas pela Secretaria Executiva do MCTIC, 84% referem-se aos tipos “Pedido de Informação” (53%) e “Sugestão” (16%) e “Solicitação” (15%).

Dentre os assuntos mais demandados à SEXEC, destacam-se as solicitações de informações referentes *aos estudos para o combate e à prevenção da COVID19 e às competências do Ministério em relação a plataforma CGI.BR. Destacam-se também as informações sobre os programas e ações relacionadas a pasta e sobre os valores gastos e investidos em pesquisa e desenvolvimento.*

Subsecretaria de Unidades Vinculadas

Das 57 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas do MCTIC, 82% se referem aos tipos “Pedido de Informação” (62%) e “Denúncia” (20%).

Dentre os assuntos mais demandados à SUV, destacam-se *as solicitação de vistas e acesso a processos e denúncias de práticas irregular ou desidiosa acometidas por agentes públicos atuando nas unidades de pesquisa, vinculadas ao Ministério.*

Secretaria de Tecnologias Aplicadas e Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controles

As Secretarias de Tecnologias Aplicadas (SETAP) e de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA) do MCTIC somam um total de 28 manifestações recebidas em 2020.

Dentre os assuntos mais demandados à Secretaria de Tecnologias Aplicadas, destacam-se os relacionados à categoria *“Tecnologia Avançada e Aplicada”*, sobre assuntos de *Inteligência Artificial, Cibernética, Nanotecnologia, Reconhecimento Facial, Internet das Coisas, Cidades Inteligentes/Digitais e a solicitação para apresentação de projetos relacionados às competências da SETAP.*

Dentre os assuntos mais demandados à Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle, destacam-se os relacionados à categoria *“Cooperação Internacional e Bens Sensíveis”*, em especial solicitação de informação referente à exportação de bens sensíveis, como, *produtos nucleares, biológicos, químicos e de mísseis.*

Assessoria Especial de Controle Interno, Corregedoria e Comissão de Ética

A Assessoria Especial de Controle Interno (AECI), a Corregedoria (CORREG) e a Comissão de Ética receberam 42 manifestações em 2020. Destas, cerca de 88% referem-se aos tipos *“Denúncia”* (69%) e *“Pedido de Informação”* (19%).

Dentre os assuntos mais demandados à AECI, CORREG e Comissão de Ética, destacam-se *as denúncias de prática irregular, desidiosa ou de assédio moral ou ético cometidos por agentes públicos.*

Assessoria Especial de Assuntos Institucionais

Das 48 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Institucionais do MCTIC, 69% referem-se aos tipos *“Pedido de Informação”* (46%) e *“Solicitação”* (23%).

Dentre os assuntos mais demandados à AEAI, destacam-se os relacionados à categoria *“Comunicação e Informação”* com destaque para informações referentes às *ferramentas de divulgação do Ministério (Site, Redes Sociais, Seminários, etc), e aos editais de chamamento público sobre a Popularização da Ciência.*

Gabinete do Ministro

Das 31 manifestações recebidas pelo Gabinete do Ministro, 94% referem-se aos tipos “Solicitação” (42%), “Pedido de Informação” (29%) e “Elogio” (23%).

Dentre os assuntos mais demandados ao GM, destacam-se os relacionados à *solicitação de audiência com o Ministro*, à *lista e gastos com viagens e aos elogios ao Ministro*.

Assessoria de Assuntos Parlamentares, Consultoria Jurídica junto ao Ministério e Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos

A Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR), a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS) e a Assessoria de Assuntos Parlamentares (ASPAR), receberam 7 manifestações em 2020.

Dentre os assuntos mais demandados pela CONJUR, CPADS e ASPAR, destacam-se *as solicitações de informações relacionadas às dúvidas legislativas, aos prazos de decisão judicial, e às informações classificadas e desclassificadas produzidas pelo Ministério*.



Pesquisa de Satisfação

Primeiramente é importante contextualizar que o ano de 2020 foi atípico para a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), que, devido a seu desmembramento em duas pastas; Ministério da Ciência, Tecnologia (MCTI) e Inovações e Ministério das Comunicações (MCOM), teve em seus dados algum grau de comprometimento.

Dito isto, a Ouvidoria é a unidade do MCTI disponível para a sociedade manifestar suas expectativas, opiniões e necessidades por meio das manifestações classificadas em reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação e comunicação de irregularidade, além de pedidos de simplifique e pedidos de informação, previsto na Lei 12527/11, promovendo assim interlocução e mediação entre os agentes públicos e os cidadãos.

A Ouvidoria está instalada no térreo do edifício sede do MCTI (Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios), em espaço e estrutura compartilhados com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Detalhamento das manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR

Em 2020 a Ouvidoria, por intermédio da Plataforma Fala.BR, recebeu 4528 manifestações. Destas, 1657 foram encaminhadas a outros Órgão por não serem de competência do MCTIC, 1473 se trataram de manifestações de Ouvidoria e 1398, de pedidos de informação.

Tabela 4 - Manifestações de ouvidoria

	2017	2018	2019	2020
Comunicação de Irregularidade	0	51	210	248
Denúncia	246	320	182	132
Elogio	62	121	16	23
Reclamação	1011	2576	265	255
Simplifique	0	4	9	3
Solicitação	1867	1418	748	640
Sugestão	59	47	162	172
Total	3245	4537	1592	1473
Tempo médio de resposta	16 dias	10 dias	18 dias	18 dias

Tabela 5 - Pedido de acesso à informação

	2017	2018	2019	*2020
Pedido de Informação	750	570	798	1398
Destes quantos viraram recurso em 1º instância	52	35	44	101
Destes quantos viraram recurso em 2º instância	11	5	7	63
Destes quantos viraram recurso em 3º instância	7	3	5	35
Destes quantos viraram recurso em 4º instância	1	0	0	5
Destes quantas reclamações por descumprimento do prazo	0	0	0	0
Tempo médio de resposta	16 dias	14 dias	13 dias	12 dias

Devido as distorções da própria Plataforma Fala.BR, que considerou a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, no ano de 2020, como parte do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, não foi possível avaliar o total de recursos impetrados exclusivamente às pastas do MCTIC.

Dessa forma, os valores apresentados no período representam, em grande parte, os recursos direcionados à SECOM.

*Informações extraídas do Painel Lei de Acesso à Informação (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/paineis/lai>).

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

As tabelas a seguir demonstram a opinião dos demandantes sobre o atendimento às suas manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR no período 2020.

Do total de manifestações de ouvidoria apresentadas em 2020 (1473); apenas **125 (cerca de 8,5%)** contém resposta à pesquisa de satisfação.

Tabela 6

	2020
Atendeu	38
Não atendeu	19
Atendeu parcialmente	68
Total de questionários preenchidos	125
Total de manifestações de Ouvidoria	1473

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Além de responderem se o conteúdo encaminhado atendia ou não a sua demanda, os cidadãos também se manifestaram quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, bem como sobre o que o levou à sua classificação, conforme dados a seguir:

Tabela 7

	Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?
Muito insatisfeito	27
Insatisfeito	7
Regular	14
Satisfeito	19
Muito Satisfeito	58
Total de questionários preenchidos	125
Total de manifestações de Ouvidoria	1473

Quanto ao grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, verifica-se que dos 125 questionários preenchidos, 77 foram classificados como “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito”, ou seja, cerca de 62% do total.

No que se refere ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), desde 2012 a CGU disponibiliza mecanismo de pesquisa de satisfação de seus usuários, após o recebimento da resposta às demandas apresentadas.

Conforme consta do Relatório Estatístico, em 2020 foram apresentados ao SIC/ MCTIC, 1398 pedidos de informações. Desse total, **106 pessoas** responderam se o conteúdo encaminhado atendia a seu pedido de informação. Como resultado, cerca de 81% (86 pessoas), informaram que a resposta atendia plenamente a sua solicitação, enquanto cerca de 19% (20 pessoas), informaram que a resposta emitida não fora satisfatória.

Além disso, 155 pessoas responderam quanto ao grau de compressão com a resposta fornecida. Destas, 127 afirmaram que foi fácil compreender a resposta recebida, enquanto 28 emitiram algum grau de dificuldade em sua compreensão.

Considerações Finais

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, órgão integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, é a unidade responsável pela interlocução entre o cidadão e o Ministério na busca da melhoria dos serviços públicos.

Em relação ao ano de 2020, a pandemia do Coronavírus e a reestruturação do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações em Comunicações nas pastas do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações e do Ministério das Comunicações, fizeram com que as atividades e trabalhos desempenhados pela unidade fossem revistos e atualizados.

Mesmo com todos os desafios, a Ouvidoria do Ministério conseguiu atuar de forma a sempre atender os anseios dos usuários, dentro do prazo e com qualidade na busca da resolução efetiva dos problemas apresentados pelo cidadão. Fato este corroborado ao verificar que não houve nenhuma manifestação sem resposta para o período analisado, e que, após análise dos questionários de pesquisa preenchidos e extraídos da Plataforma Fala.BR, a maior parte dos usuários se consideram satisfeitos quanto aos resultados obtidos.

Além disso, entre as atividades desempenhas e concluídas em 2020, podemos destacar a reformulação da página da Ouvidoria do Ministério, tornando-se uma canal mais acessível e amigável ao cidadão (<https://ouvidoria.mcti.gov.br/>), e a capacitação de toda sua equipe no curso de “Certificação em Ouvidoria” concedido pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública.

Para o ano de 2021, espera-se promover, junto ao Departamento de Articulação Comunicação do Ministério, uma maior divulgação para o público interno quanto o papel da Ouvidoria no auxílio de questionamentos e anseios dentro do próprio Órgão. Também pretende-se retomar o Plano de Capacitação dos servidores das Unidades de Pesquisas vinculadas ao Ministério; além, é claro, de continuar prestando com primazia todas as atividades precípuas à Ouvidoria e à Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão.

Nesse contexto, o Relatório de Gestão da Ouvidoria nasce com o intuito de ser um potente instrumento de gestão dentro do Órgão, uma vez que compila de forma sucinta, grande parte das necessidades da sociedade, relacionadas às competências do Ministério.

Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

