

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

GABINETE DO MINISTRO

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2017

Brasília-DF, fevereiro de 2018

Conteúdos atribuídos à OUVIDORIA

7 – Relacionamento com a Sociedade

7.1 Canais de acesso do cidadão

7.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA E O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC) PARA O RELATÓRIO DE GESTÃO AO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO EM 2018

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE: Canais de Acesso ao Cidadão

OUVIDORIA

Descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade jurisdicionada para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc., contemplando informações gerenciais e estatísticas sobre o atendimento às demandas e os resultados decorrentes.

MCTIC – Além do Portal de Serviços do governo federal, o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação possui outros canais para que o cidadão possa se manifestar ou solicitar informações. Todas as Secretarias do ministério e os colegiados vinculados possuem um e-mail institucional.

Em 2017, os canais formais à disposição do cidadão e que possuíam links no portal eletrônico foram três: o Portal de Serviços do Governo Federal (<http://brasil.gov.br/barra#orgaos-atuacao-canais>), a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

A **Ouvidoria** foi instituída por meio do [DECRETO Nº 8.877, DE 18 DE OUTUBRO DE 2016](#), que aprovou a nova estrutura do MCTIC.

De acordo com seu Regimento Interno, à Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, órgão setorial da Controladoria-Geral da União no tocante às atividades de ouvidoria, compete:

- I - Planejar, coordenar, acompanhar, supervisionar e elaborar normas e procedimentos padrões, para as atividades da Ouvidoria, no âmbito do Ministério;
- II - Receber, organizar, examinar, interpretar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, críticas, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério, agilizando o trâmite das manifestações apresentadas pelo cidadão e a solução dos pleitos delas decorrente, se for o caso;
- III - Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos;
- IV - Requisitar informações e documentos e, sendo o caso, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para o exame das questões;
- V - Registrar e disseminar informações e conhecimentos;
- VI - Propor medidas para a correção e a prevenção de falhas ou omissões que possam ser identificadas na prestação do serviço público pelo Ministério;
- VII – Promover, de forma permanente e sistemática, a articulação com os órgãos do Ministério; e
- VIII - Produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do MCT.

Enquanto aguarda as adequações de espaço físico, parte da Ouvidoria está instalada no edifício sede do MCTIC (Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios), e parte no edifício do extinto Ministério das Comunicações (Bloco “R” da Esplanada dos Ministérios) em espaço e estrutura compartilhados com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Em 2017, o quadro de recursos humanos (compartilhado com o SIC) consistiu de 1 (um) Analista em Ciência e Tecnologia, 2 (dois) Agentes Administrativos, um Empregado Público, 1 (um) Servidor Comissionado, 8 (oito) colaboradores terceirizados e cinco estagiários.

e-Ouv: é um canal informatizado para entrada e tratamento de manifestações como denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios. O e-Ouv é o principal sistema de ouvidoria da Administração Pública Federal.

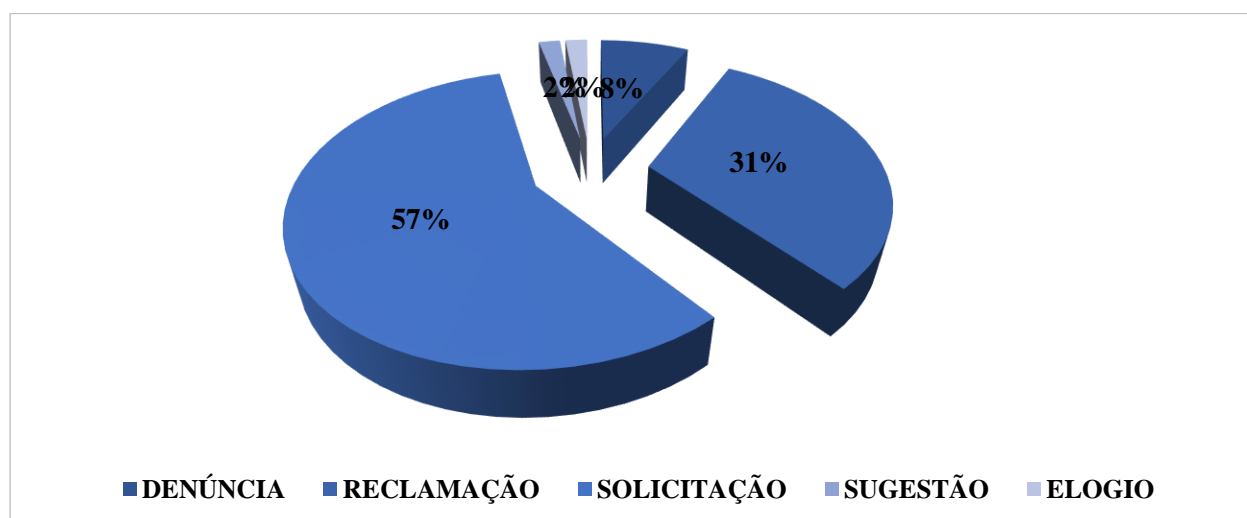
E-mail da Ouvidoria: é facilmente localizado na página eletrônica do MCTIC na internet. Este canal de acesso não é o mais adequado para o cidadão enviar suas manifestações, pois não gera protocolo para acompanhamento da demanda.

Envio de correspondência ou entrega presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco “E”, Edifício Sede, Sala 133, CEP 70067-900, Brasília – DF, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Em 2017 foram registradas e tratadas 3.261 manifestações, sendo:

Manifestações Registradas no e-Ouv

Tipo	Quantidade	Percentual
DENÚNCIA	249	8%
RECLAMAÇÃO	1018	31%
SOLICITAÇÃO	1872	57%
SUGESTÃO	60	2%
ELOGIO	62	2%
TOTAL	3261	100%



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade física existente no MCTIC criada pela Portaria MCTI nº 149, de 28.02.2012 para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública, em obediência ao disposto no art. 9º da Lei nº 12.527/2011, e tem os seguintes objetivos:

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - Receber documentos e requerimentos de acesso a informações;
- III - Analisar as demandas e encaminhá-las às respectivas unidades competentes;
- IV - Monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes;
- V - Informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades;
- VI - Receber as respostas às perguntas encaminhadas;
- VII - Analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso; e
- VIII - Encaminhar as respostas aos requerentes.

O SIC está instalado no edifício sede do MCTIC, em espaço e estrutura compartilhados com a Ouvidoria. O quadro de recursos humanos (compartilhado com a Ouvidoria) consistiu de 1 (um) Analista em Ciência e Tecnologia, 2 (dois) Agentes Administrativos, um Empregado Público, 1 (um) Servidor Comissionado, 8 (oito) colaboradores terceirizados e cinco estagiários.

Para acesso à informação desejada, o cidadão pode utilizar-se dos seguintes meios: sistema eletrônico e-SIC, desenvolvido pela CGU; e-mail ou comparecendo pessoalmente nas instalações do SIC.

Em 2017 foram recebidas 750 (460 + 290) Solicitações de Acesso (média de 62,5 Pedidos por mês). O tempo médio de resposta foi de 15,66 dias.

Relatórios estatísticos completos podem ser obtidos por meio do link http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html, selecionando-se o órgão e o período desejado.

A seguir são apresentados os principais dados estatísticos do SIC/MCTIC referentes ao exercício de 2017:

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência MCTIC – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 750 Média mensal de pedidos: 62,5

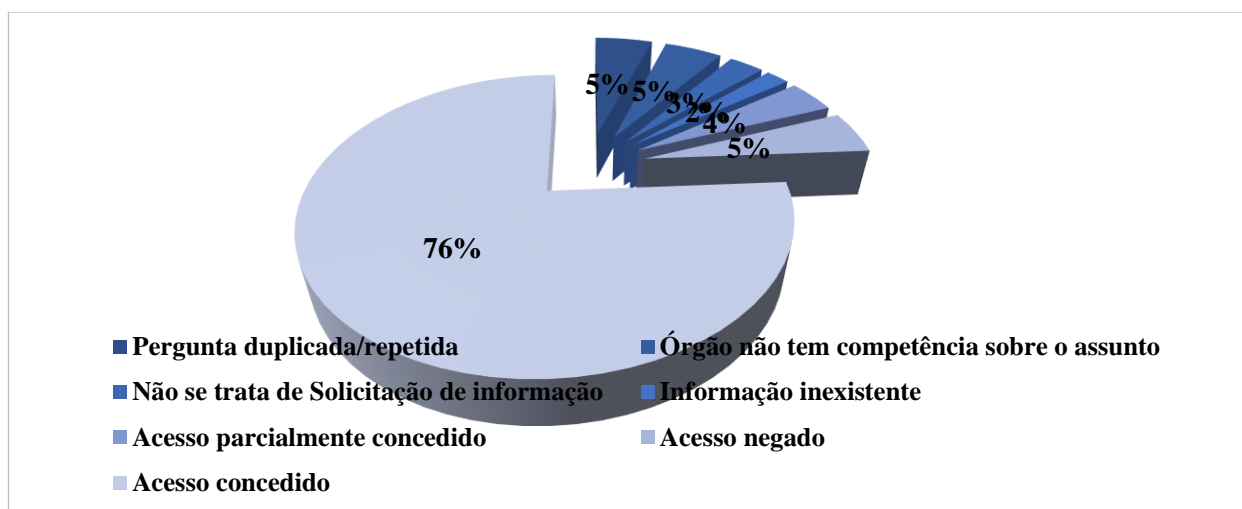
2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	750

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	1698	Total de solicitantes:	658
Perguntas por pedido:	2,26	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	18

3. Pedidos por tipo de resposta

Tipo	Quantidade	Percentual
Pergunta duplicada/repetida	35	5%
Órgão não tem competência sobre o assunto	38	5%
Não se trata de Solicitação de informação	20	3%
Informação inexistente	14	2%
Acesso parcialmente concedido	30	4%
Acesso negado	40	5%
Acesso concedido	573	76%
TOTAL	750	100%



Relatório de recursos e reclamações

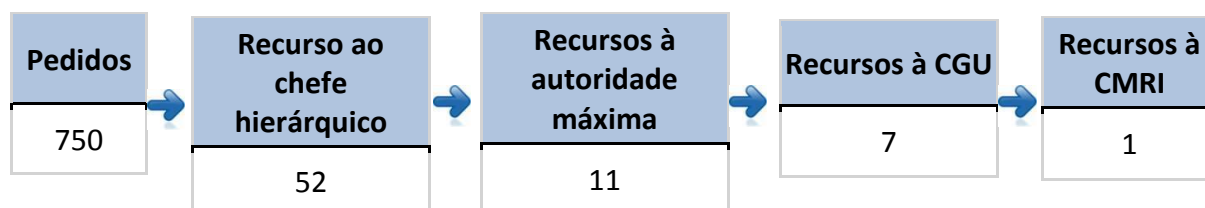
**Órgão(s) de
Referência:**

MCTIC – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações
e Comunicações

1/2017 até 12/2017

Período de Consulta:

1. Quadro geral dos recursos



Carta de Serviços ao Cidadão - Informações sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 6.932/2009, sem prejuízo de outras regulamentações a esse respeito.

A Carta de Serviços completa do Ministério foi elaborada na forma prescrita pelo Decreto nº 6.932/2009. No documento, são apresentadas informações sobre os principais serviços prestados pelo MCTIC.

O cidadão pode acessar e efetuar o *download* da Carta de Serviços no sítio do MCTIC por meio do link: http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/carta_de_servicos/carta_de_servicos.html.

Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.

O sistema eletrônico de Ouvidoria, e-Ouv não contempla a realização de pesquisa de satisfação entre seus usuários.

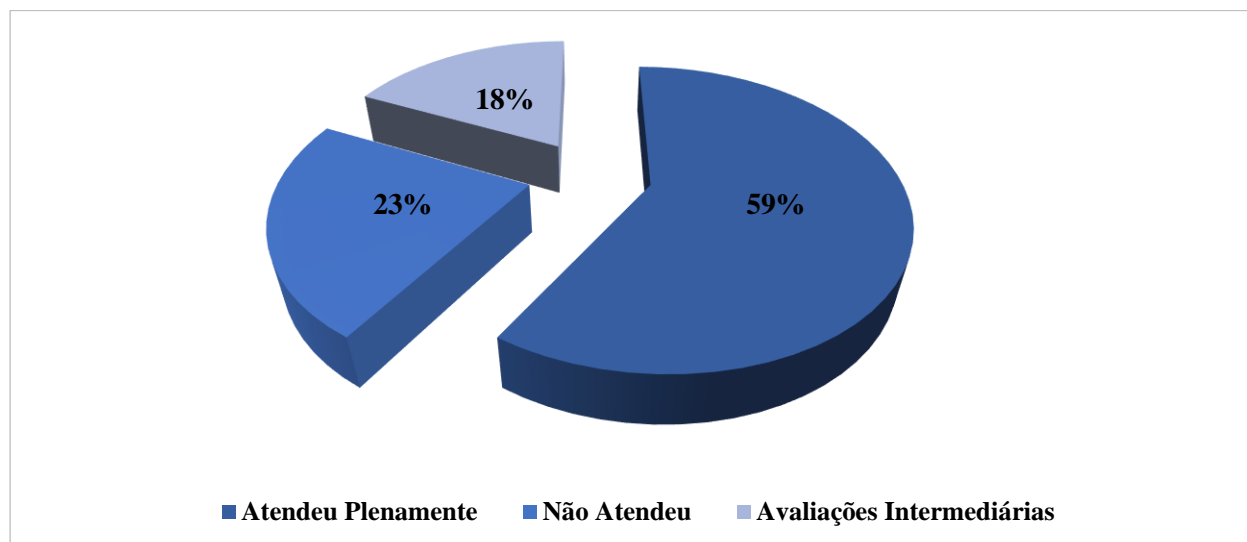
No que se refere ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a CGU disponibilizou no Sistema e-Sic mecanismo de pesquisa de satisfação de seus usuários, após o recebimento da resposta às demandas apresentadas.

Conforme consta do Relatório Estatístico de Pedidos, em 2017 foram apresentadas ao SIC/MCTIC 750 pedidos de informações.

De acordo com relatório da CGU, dos 750 pedidos apresentados e respondidos, 153 (20%) contêm respostas à pesquisa de satisfação.

Grau de satisfação com as respostas - Dentre os 153 solicitantes que responderam à pesquisa, 90 (59%) registraram que a resposta recebida lhes atendeu plenamente e 35 (23%) que a resposta não lhes atendeu. Os demais 28 (18%) registraram respostas intermediárias.

Avaliação da Resposta	Quantidade	Percentual
Atendeu plenamente	90	59%
Não atendeu	35	23%
Avaliações Intermediárias	28	18%
TOTAL	153	100%



Comentários registrados no e-Sic: Dos 153 manifestantes que responderam a pesquisa, 57 (37%) registraram comentários, sendo 30 críticas, 5 sugestões, 12 elogios e 10 agradecimentos.

Tipo	Quantidade	Percentual
Críticas	30	53%
Sugestões	5	9%
Elogios	12	21%
Agradecimentos	10	18%
TOTAL DE COMENTÁRIOS	57	100%

