

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES**

**ano: 2021**

**BRASÍLIA - 2021**

**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:**

Ana Cristina Alvares de Oliveira

Denis Lima Ferreira

Elaine Cristina da Silva

Ernesto Hipólito B. Correia Lima

Marcela Barros

Rafaella Rocha Carmo

Roberta Fernandes Gadelha

Thaynara Barbosa de Almeida

Victória Maia de Ataíde Villela

Edição da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações  
Coordenação-Geral do Serviço de Informação ao Cidadão.

# **SUMÁRIO EXECUTIVO**

## **RELATÓRIO DE GESTÃO 2021**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações apresenta os resultados do exercício de 2021, 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 2021 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações recebeu 1674 manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, 520 foram encaminhadas aos seus respectivos órgãos por não se tratarem de assuntos afetos a essa pasta, e 1154 foram tratadas no Ministério, por competência.

FIGURA 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO MCTI - ANO 2021

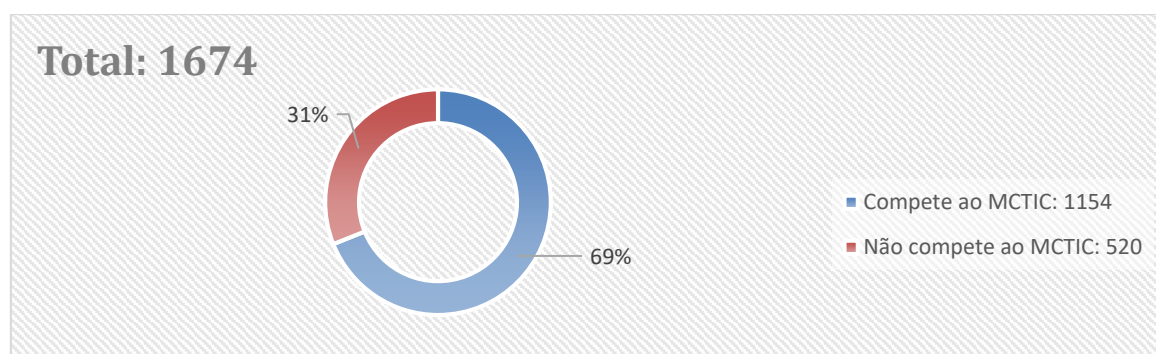
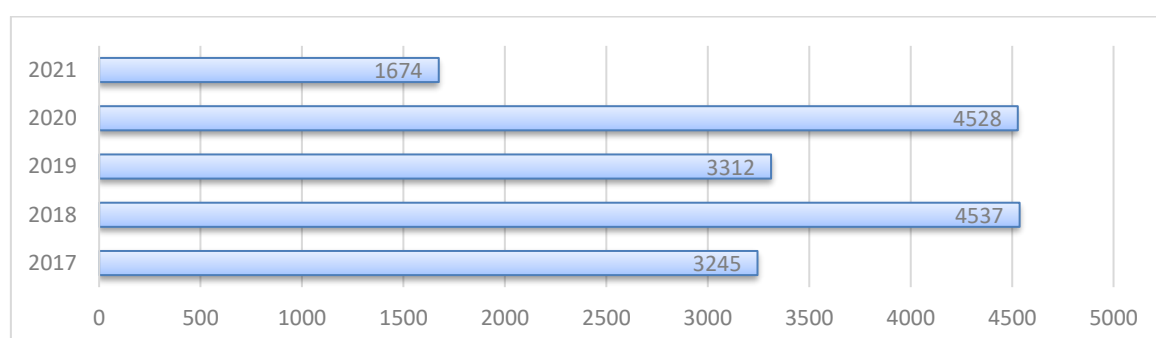
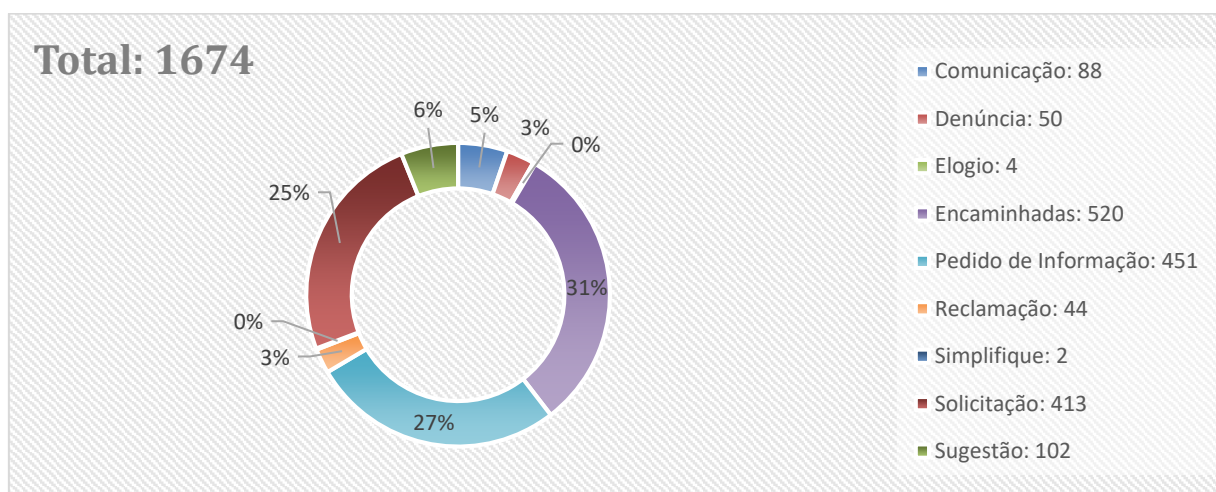


Tabela 1 - Evolução das manifestações por ano



Nota-se, em 2021, uma queda no número de manifestações de quase 64% quando comparado com o ano de 2020. Esse fato está relacionado ao desmembramento das pastas do MCTIC e criação do MCTI e MCom respectivamente pelos decretos 10.463 e 10.462, de 14 de agosto de 2020.

FIGURA 2 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPOLOGIA – ANO 2021



Verifica-se que 31% das manifestações recebidas (520 manifestações), foram direcionadas à outros órgãos por não serem de competência do MCTI. Destes, destacam-se o Ministério das Comunicações, 29%; o Ministério da Economia, 18%; e o Ministério da Cidadania, 9%.

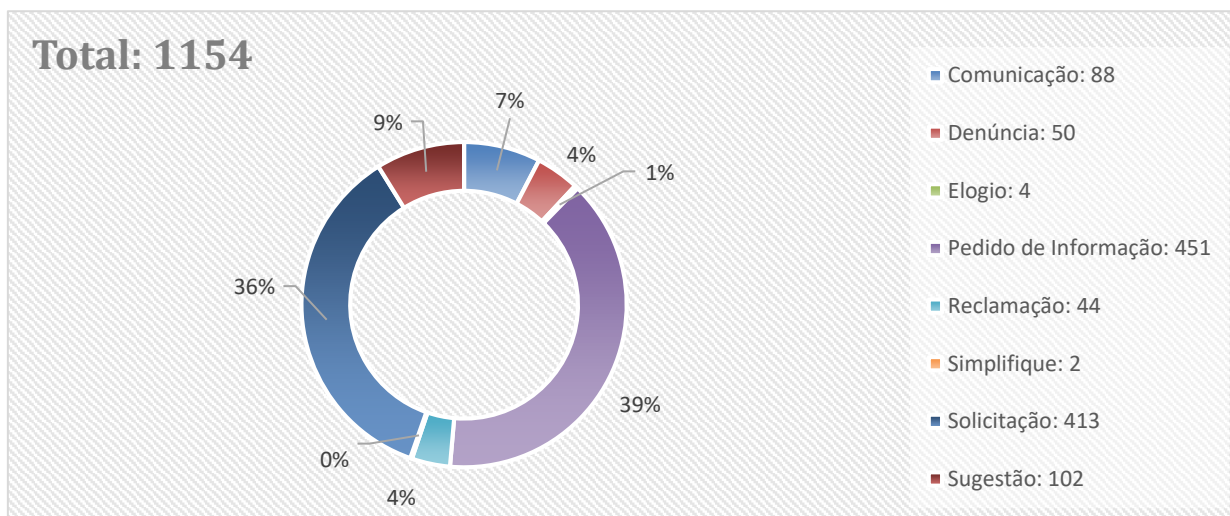
Cabe destacar que, devido ao desmembramento do MCTIC parte dos usuários confundem as competências do MCTI com as do MCOM, o que justifica 145 manifestações indevidamente encaminhadas para o MCTI, que deveriam ser enviadas para o MCom.

Ao percentual de manifestações direcionadas ao ME, verifica-se que muitos usuários confundem as competências relacionadas à criação e funcionamento do portal Gov.BR, direcionando erroneamente, algumas dessas manifestações ao MCTI

Em relação ao Ministério da Cidadania, tendo em vista o período de Pandemia em que pela necessidade do estado de calamidade pública, foi criado o auxílio emergencial, muitas demandas que deveriam seguir para o Ministério da Cidadania, erroneamente foram registradas neste MCTI.

Finalmente, a grande parte dos encaminhamentos, são relacionados aos Institutos de Pesquisa e demais autarquias vinculadas ao MCTI e Mcom, e tais Institutos e Autarquias, possuem competência para responder diretamente através da Plataforma Fala.BR

FIGURA 3 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA POR TIPOLOGIA – ANO2021



Nota-se, na figura anterior, que os tipos de manifestações mais frequentemente tratados pelo Ministério, em 2021, foram, respectivamente, o “Pedido de Informação” (39%), e a “Solicitação” (36%).

TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE COMPETÊNCIA POR SETORES MAIS DEMANDADOS DO MCTI- ANO 2021

Secretarias ou Equivalentes	sigla	quantidade	%
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão	OUVID_COSIC	<b>313</b>	27%
Assessoria de Conselhos e Comissões	ASCOC	<b>184</b>	16%
Secretaria de Empreendedorismo e Inovação	SEMPI	<b>158</b>	13,5%
Departamento de Administração	DAD	<b>133</b>	11,5%
Secretaria de Pesquisa e Formação Científica	SEPEF	<b>75</b>	6,5%
Departamento de Tecnologia da Informação	DTI	<b>53</b>	4,5%
Subsecretaria de Unidades Vinculadas	SUV	<b>51</b>	4,5%
Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência	SEAPC	<b>48</b>	4%
Coordenação de Documentação e Apoio Administrativo	CODAP	<b>42</b>	4%
Departamento de Governança Institucional	DGI	<b>36</b>	3%
Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro	CGGM	<b>22</b>	2%
Corregedoria	CORREG	<b>12</b>	1%
Assessoria Especial de Assuntos Internacionais	ASSIN	<b>12</b>	1%
Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos	SEFIP	<b>4</b>	- de 1%
Consultoria Jurídica junto ao MCTI	CONJUR	<b>4</b>	- de 1%
Comissão de Ética junto ao MCTI	CE	<b>4</b>	- de 1%
Assessoria de Assuntos Parlamentares	ASPAR	<b>2</b>	- de 1%
Assessoria Especial de Controle Interno	AECI	<b>1</b>	- de 1%
<b>total</b>		<b>1154</b>	<b>100%</b>

TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E SECRETARIAS/EQUIVALENTES DO MINISTÉRIO – ANO2021

Setor	comunicação	denúncia	elogio	pedido de informação	reclamação	simplifique	solicitação	sugestão	total
OUVID_COSIC	50	33	1	14	13	2	118	82	<b>313</b>
ASCOC	8	1	0	152	2	0	20	1	<b>184</b>
SEMPI	0	0	1	68	3	0	84	2	<b>158</b>
DAD	7	4	1	58	16	0	46	1	<b>133</b>
SEPEF	1	1	0	48	0	0	22	3	<b>75</b>
DTI	0	0	0	5	5	0	42	1	<b>53</b>
SUV	6	1	0	25	1	0	15	3	<b>51</b>
SEAPC	4	1	0	9	3	0	28	3	<b>48</b>
CODAP	0	3	0	26	0	0	10	3	<b>42</b>
DGI	4	0	0	15	0	0	16	1	<b>36</b>
CGGM	0	1	1	15	0	0	4	1	<b>22</b>
CORREG	6	4	0	2	0	0	0	0	<b>12</b>
ASSIN	0	0	0	7	0	0	5	0	<b>12</b>
SEFIP	0	0	0	0	0	0	3	1	<b>4</b>
CONJUR	0	0	0	4	0	0	0	0	<b>4</b>
CE	2	1	0	0	1	0	0	0	<b>4</b>
ASPAR	0	0	0	2	0	0	0	0	<b>2</b>
AECI	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>451</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>413</b>	<b>102</b>	<b>1154</b>

**Na Tabela 2** apresenta as áreas que mais receberam ou responderam as manifestações recebidas em 2021 foram, respectivamente, a Ouvidoria e o Serviço de Informações (27%); a Assessoria de Conselhos e Comissões (16%); a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (13,5%); e o Departamento de Administração (11,5%).

**Na Tabela 3** apresenta as áreas que receberam o maior número de manifestações por tipologia. Ao analisá-la, percebe-se que a Ouvidoria foi responsável por responder a maior parte das denúncias e comunicações recebidas pelo Ministério, cerca de 60%. Esse fato se deve, em parte, a denúncias sem materialidade, principalmente as realizadas a partir das comunicações anônimas, e pela falta de complementação ou clareza nas denúncias identificadas; bem como, pela duplicidade das manifestações.

Além disso, merece destaque a quantidade de reclamações (29%), solicitações (28%) e sugestões (80%) recebidas e respondidas pela Ouvidoria por intermédio da plataforma Fala.BR; este último, referente a muitas sugestões aleatórias, que carecem de embasamento para serem analisadas dentro da Instituição.

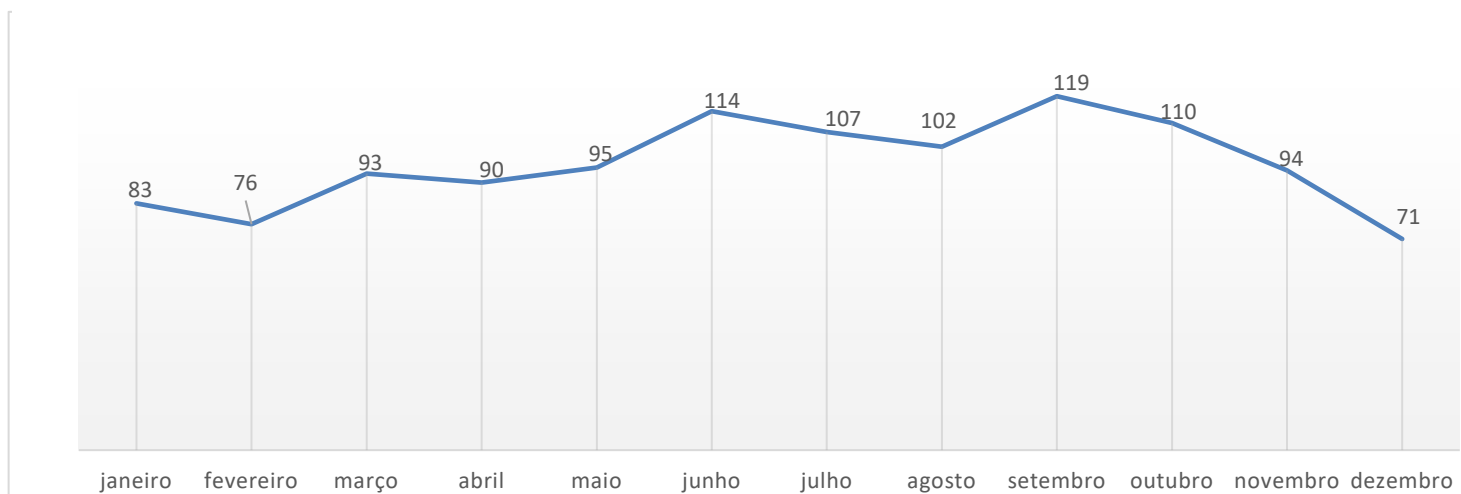
A Assessoria de Conselhos e Comissões, com solicitação de vista a processos de biossegurança, se destaca nos pedidos de informações recebidos no período, cerca de 34% do total. Além dela, também se destacam nessa tipologia a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (15%), o Departamento de Administração (13%), e a Secretaria de Pesquisa e Formação Científica (11%).

Com relação ao recebimento de reclamações, o Departamento de Administração foi responsável por cerca de 37% do total recebido pelo Ministério. Porém, não há um assunto específico, visto que, o Departamento é responsável por uma gama enorme de serviços da Instituição, variando desde assuntos relacionados aos recursos humanos, quanto aos contratos e licitações de empresas e serviços.

Por fim, juntamente com a Ouvidoria (28%); a Secretaria de Empreendedorismo (20%), o Departamento de Administração (11%) e o Departamento de Tecnologia da Informação (10%), foram as unidades que mais receberam solicitações no Ministério.



FIGURA 4- DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS - ANO 2021



A média de manifestações recebidas no ano pelo Ministério foram de cerca de 96 manifestações por mês.

Os meses de junho e setembro foram aqueles com maior número de manifestações, respectivamente, 114 e 119. Já os meses de fevereiro e dezembro foram os com menores números de manifestações, respectivamente, 76 e 71.

## 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 Banco de Dados da Ouvidoria do Ministério, busca o agrupamento 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 MCTI, 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 os tipos apresentados na situação específica.

Neste relatório serão apresentadas as 26 categorias elaboradas pela equipe da Ouvidoria que contemplam as 1154 manifestações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

TABELA 4 - CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ANO 2021

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Situações Diversas	1°	171	15%
Recursos Humanos	2°	156	13,5%
Biossegurança em OGM	3°	151	13%
Comunicação e Informação	4°	136	12%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	5°	85	7%
Incentivo à Inovações e Desenvolvimento	6°	81	7%
Sistema	7°	71	6%
Coronavírus (COVID19)	8°	46	4%
Clima e Meio Ambiente	9°	41	3,5%
Instituição Científica e de Inovações (ICTs)	10°	28	2,5%
Cópia ou Acesso a Documentos e Processos	11°	24	2%
Tecnologia Avançada e Aplicada	12°	22	2%
Prestação de Serviços	12°	22	2%
Irregularidade relacionada às Políticas Públicas de Competência do MCTI	14°	21	2%
Política, Legislação e Demais Normativos	15°	17	1%
Controle e Experimento com Animais	16°	15	1%
Orçamento, Planejamento e Gestão	16°	15	1%
Cooperação Internacional e Bens Sensíveis	18°	11	- de 1%
Transparência e Controle Social	19°	10	- de 1%
Auxílio, Verba ou Doação	19°	10	- de 1%
Indicadores	21°	6	- de 1%
Irregularidade relacionada às Práticas de Ato Lesivo por Pessoa Jurídica	22°	5	- de 1%
Saúde, Biotecnologia e Bioeconomia	23°	4	- de 1%
Conselhos e Comissões	24°	2	- de 1%

Correição e Fiscalização	24°	<b>2</b>	- de 1%
Fundos Nacionais	24°	<b>2</b>	- de 1%
<b>Total</b>		<b>1154</b>	<b>100%</b>

Considerando um corte na casa das 75 manifestações elencadas e agrupadas em uma mesma categoria, pode-se verificar na tabela 4 que os grupos “Situações Diversas”, “Recursos Humanos”, “Biossegurança em OGM”, “Comunicação e Informação”, “outros em Pesquisa e Desenvolvimento” e “ Incentivo à Inovação e Desenvolvimento” representam cerca de 68% de todas tratadas em 2021 por este Ministério.

As manifestações elencadas em “Situações Diversas” foram encerradas, entre outros motivos, por se tratarem de manifestações duplicadas (19%), por insuficiência de dados ou falta de complementação (63%), por não serem de competência do Ministério (15%).

As manifestações elencadas em “Recursos Humanos” foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: Desvio de conduta ética ou moral de agentes públicos (8%), elogio a agentes públicos (2%), prática irregular ou desidiosa de agentes públicos (9%), aposentadoria e pensões (24%), dados cadastrais e financeiros (21%), política trabalhista (3%), quadro funcional e distribuição (13%), recrutamento e seleção (17%), segurança e qualidade (2%) e remuneração e benefícios (1%).

As manifestações elencadas em Biossegurança em OGM se tratam, em sua totalidade, de pedidos de acesso à cópia de processos relacionados à organismos geneticamente modificados, sejam eles de trigo, soja, algodão, cana-de-açúcar etc.

As manifestações elencadas em “Comunicação e Informação” referem-se a solicitação de informações sobre o site, as redes ou mídias digitais e sociais do Ministério (4%), informações institucionais e sobre formas de contato e atendimento (55%), informações sobre eventos e reuniões (28%), informações sobre viagens de servidores e autoridades (12%), entre outras.

As demandas elencadas em “Outros em Pesquisa e Desenvolvimento” se tratam, em sua totalidade, a solicitação de apresentação de projetos, ideias ou estudos junto ao Ministério.

As manifestações elencadas em “Incentivo à Inovações e Desenvolvimento” foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: Parques tecnológicos (2%), patentes (4%), renúncia de receitas (9%), lei da informática (34%), lei do bem (38%), PADIS (8%), entre outras.

As demandas elencadas em “Sistema” se tratam, em sua totalidade, de apresentação de erro ou dificuldade em acessar algum dos Sistema do Ministério. Ex: Cadsei, SEI etc.

As demandas elencadas em “Coronavírus (COVID 19)” se tratam, em sua maioria, de informações sobre os estudos realizados pelo Ministério para o combate e prevenção à COVID 19.

As manifestações elencadas em “Clima e Meio Ambiente” foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: Alertas de desastres naturais (12%), Mudanças globais e climáticas (72%), Desmatamento, degradação florestal e queimadas (7%), e Oceano, antártica e geociência (9%).

As demandas elencadas em “Cópia ou Acesso a Documentos e Processos” se tratam, em sua totalidade, de solicitação de cópias, excluindo às relacionadas a cópia de processo de biossegurança de OGM, que possuem uma categoria específica, como visto anteriormente.

As manifestações elencadas em “Tecnologia Avançada e Aplicada” foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: Inteligência artificial (18%), Tecnologia aplicada (18%), Tecnologia assistiva (23%), Tecnologia avançada (27%), Tecnologia espacial (9%), entre outras.

As demandas elencadas em “Prestação de Serviços” se tratam, em sua maioria, de informações relacionadas às empresas que prestam serviço ao Ministério; bem como, informações relacionadas a seus respectivos contratos e convênios.

As demandas elencadas em “Política, Legislação e Demais Normativos” se tratam, em sua maioria, de consultas aos normativos específicos do MCTI.

As manifestações elencadas em “Controle e Experimento com Animais” se tratam de manifestações relacionadas a legislação e permissão de centros para experimentos com animais. Assuntos relacionados às denúncias sobre maus tratos com animais em experimentos estão presentes na categoria “Irregularidade relacionada às Políticas Públicas de Competência do MCTI”

As demandas elencadas em “Orçamento, Planejamento e Gestão” estão relacionadas, em sua maioria, a valores gastos, investidos ou previstos para realização das políticas, planejamentos, serviços e ações do Ministério.

As manifestações elencadas em “Cooperação Internacional e Bens Sensíveis” se referem a solicitação de informações relacionados aos acordos firmados entre o Ministério e outros países (41%), e informações relacionadas à licença de importação e exportação de bens sensíveis, aqueles utilizados para área nuclear, química, biológica e missilística (59%).

As manifestações elencadas em “Transparência e Controle Social” se referem a informações específicas sobre a Lei de Acesso à Informação e Informações Classificadas

(30%), a solicitação de Agendas ou Currículos das autoridades (40%), e informações referentes aos Dados Abertos e Proteção aos Dados Pessoais (30%).

As demandas elencadas em “Auxílio, Verba ou Doação” se relacionam a algum tipo de solicitação de bens, serviços ou valores.

As demandas elencadas em “Indicadores” estão relacionadas as informações sobre os Indicadores Nacionais de Ciência, Tecnologia e Inovação.

As manifestações elencadas em “Saúde, Biotecnologia e Bioeconomia” se referem a informações sobre Fármacos (75%), e sobre Programa de Biomonitoramento (25%).

As manifestações elencadas em “Conselhos e Comissões” se relacionam às informações sobre a criação e mapeamento de conselhos e seus grupos de trabalhos.

As manifestações elencadas em “Correição e Fiscalização” se referem ao planejamento e procedimentos correccionais utilizados e aplicados pelos Órgãos.

As manifestações elencadas em “Fundos Nacionais” se relacionam aos Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FNDCT.

## 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; **solicitação** de alguma providência que seja de competência do Órgão; **reclamação** caso esteja insatisfeito com a prestação de serviços realizado; **denúncia** de qualquer prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Instituição; **elogio** quando alguém da equipe tenha prestado um bom atendimento ou relacionado à satisfação com algum serviço; bem como, solicitar alternativas para descomplicar o acesso de algum serviço público prestado, por meio da ferramenta “**simplifique**”. Além disso, é possível, **pedir Informações** públicas que estejam sob a guarda da Instituição, de acordo com a Lei 12.527/11.

Dentre as 1154 manifestações recebidas em 2021 pelo MCTI, por intermédio da Plataforma Fala.BR, 39% trataram-se de pedidos de acesso à informação, 36% de solicitação, 9% de sugestão, 7% de comunicação, 4% de denúncia, 4% de reclamação e 1% de elogio.

**Pedido de Acesso à Informação:** Seguem os assuntos demandados do total dos 451 pedidos de acesso à informação recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Acesso a processos, com destaque aos relacionados à Biossegurança em organismos geneticamente modificados, cerca de 37%;
- Informações sobre valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, e sobre formas de atendimento e contato com setores da Instituição; cerca de 10%;
- Lista e formas de credenciamento das empresas relacionadas às leis e programas de incentivo (Leis do Bem, Lei da Informática e Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores – PADIS), cerca de 8%;
- Acesso a dados das vacinas e demais medicamentos em estudo para a prevenção da COVID19, cerca de 7%;
- Acesso a dados de fatores de emissão de CO<sub>2</sub>, dados de desmatamento e queimadas, e informações sobre pesquisas realizadas no Atlântico Sul e na Antártica; cerca de 6%;
- Informações sobre concurso, quadro funcional e distribuição dos servidores dentro do Ministério e em suas unidades de pesquisa, cerca de 6%;

- Acesso a dados de Aposentados, pensionistas e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda, cerca de 4%;
- Informações sobre contratos e convênios de empresas ou serviços prestados ao Ministério; cerca de 4%;
- Lista e atas das reuniões das Instituições Científicas de Inovação (ICTs), cerca de 4%;
- Informações sobre normativos e legislação de competência do Ministério, cerca de 3%;
- Acesso a dados e projetos de inteligência artificial, tecnologia avançada, aplicada e assistiva; cerca de 3%;
- Informação sobre política de trabalho, com destaque para as medidas adotadas quanto a implementação do teletrabalho, cerca de 2%;
- Informações e auxílio para acessar os sistemas processuais do Ministério, cerca de 2%;
- Acesso à informações classificadas, aos dados abertos do Órgão, às Políticas de Proteção de Dados, e solicitação de atualização das Agendas das Autoridades e dos Currículos, cerca de 2%; e
- Informações gerais, cerca de 2%.

**Solicitação e Simplifique:** Seguem os assuntos demandados do total dos 415 solicitações (413 solicitações + 2 simplifiques) recebidas pela Plataforma Fala.BR:

- Solicitação de informações sobre e valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, e sobre formas de atendimento e contato com setores da Instituição; cerca de 17%;
- Solicitação para auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI, cerca de 14%;
- Cerca de 13%, foram arquivadas ou concluídas devido a situações diversas como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos e não competência do Ministério.
- Solicitação de acesso a dados de aposentadoria e pensão como: auxílio funeral, pensão, prova de vida, dados cadastrais e financeiros para aposentaria e auxílio no preenchimento do imposto de renda de Aposentados, pensionistas e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda, cerca de 10%;
- Lista e formas de credenciamento das empresas relacionadas às leis e programas de incentivo (Leis do Bem, Lei da Informática e Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores – PADIS), cerca de 10%;

- Solicitações diversas para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas, cerca de 7%;
- Informações sobre concurso, quadro funcional e distribuição dos servidores dentro do Ministério e em suas unidades de pesquisa, cerca de 5%;
- Acesso a processos, com destaque aos relacionados à Biossegurança em organismos geneticamente modificados, cerca de 3%;
- Solicitação de acesso a dados das vacinas e demais medicamentos em estudo para a prevenção da COVID19; bem como, sobre como ser voluntário nas pesquisas, cerca de 3%;
- Solicitação e consulta de informações sobre os normativos e estudos relacionados aos experimentos com animais, cerca de 3%;
- Solicitação de dados e formas de cadastrar as Instituições Científicas de Inovação (ICTs), cerca de 3%;
- Acesso a dados de fatores de emissão de CO2, dados de desmatamento e queimadas, e informações sobre pesquisas realizadas no Atlântico Sul e na Antártica; cerca de 3%;
- Cerca de 2%, foram relacionados a solicitações de auxílios, verbas, doações e patrocínios, sejam financeiros como de matérias.
- Solicitação de indicadores e de valores gastos e investidos pela pasta em Ciência e Tecnologia, cerca de 1%;
- Consulta a dados e projetos de inteligência artificial, tecnologia avançada, aplicada e assistiva; cerca de 1%;
- Solicitação de indicadores e de valores gastos e investidos pela pasta em Ciência e Tecnologia, cerca de 1%;
- Solicitação e consulta a contratos e convênios de empresas ou serviços prestados ao Ministério; cerca de 1%;
- Solicitação sobre procedimentos para liberação de exportação e importação de bens sensíveis, cerca de 1%;
- Consulta aos normativos e legislação de competência do Ministério, cerca de 1%;
- Solicitação de atualização das Agendas das Autoridades e dos Currículos, bem como aos procedimentos do Ministério em relação a proteção dos dados pessoais baseados na LGPD, cerca de 1%;

**Sugestão:** Seguem os assuntos demandados do total das 102 sugestões recebidas pela Plataforma Fala.BR:

- Sugestão diversas para apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas, cerca de 78%. Destas, cerca de 8% foram sugestões relacionadas ao tratamento da COVID19.



- Sugestões arquivadas ou concluídas devido a situações diversas como: insuficiência de dados, duplicidade de assuntos, não competência do Ministério em relação a demanda, cerca de 22%;

**Denúncia e Comunicação de Irregularidade:** Seguem os assuntos demandados do total das 138 denúncias (88 comunicações + 50 denúncias) recebidas pela Plataforma Fala.BR:

- Cerca de 60%, foram arquivadas ou concluídas devido a situações diversas como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos e não competência do Ministério.
- Cerca de 15% se referem a irregularidades relacionadas a alguma política pública de competência institucional. As manifestações elencadas em “Irregularidade relacionadas às Políticas Públicas de Competência do MCTI” são denúncias realizadas pelo usuário referentes a constatação de alguma irregularidade nas políticas ou prestações de serviços de competência do Ministério. Todas aquelas que possuem existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato, foram ou estão sendo tratadas pelas áreas de apuração competente;
- Cerca de 10% se refere a alguma prática irregular ou desidiosa acometida por agente público. Toda a prática irregular ou desidiosa, quando identificado existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato, foram ou estão sendo tratadas pelas áreas de apuração competente;
- Cerca de 9% se refere a algum desvio de conduta ética ou moral acometido por agente público. Todos os desvios de conduta ética ou moral, quando identificado existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato, foram ou estão sendo tratadas pelas áreas de apuração competente;
- Cerca de 4% se refere a irregularidades relacionadas à prática de ato lesivo acometido por alguma pessoa jurídica que preste serviço ou esteja vinculada ao Ministério. As manifestações elencadas em “Irregularidade relacionadas às Práticas de Ato Lesivo por Pessoa Jurídica”, são denúncias realizadas pelo usuário referentes a constatação de alguma irregularidade relacionadas às empresas que prestam serviços ao Ministério. Todas aquelas que possuem existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, com descrição da conduta e do fato, foram ou estão sendo tratadas pelas áreas de apuração competente;
- Cerca de 2% são comunicações de algum erro nas informações de serviços do MCTI que estão disponibilizadas no Portal de Serviços do Governo Federal.

**Reclamação:** Seguem os assuntos demandados do total das 44 reclamações recebidas pela Plataforma Fala.BR:

- Reclamações sobre a dificuldade de realização da prova de vida; de acesso a dados cadastrais e funcionais, principalmente relacionados ao SIGEPE; de atraso de recebimento de pensão e de dificuldades para acessar dados para o imposto de renda, cerca de 37%;
- Reclamações sobre dificuldades de acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI, cerca de 16%;
- Cerca de 21%, foram arquivadas ou concluídas devido a situações diversas como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos ou não competência do Ministério.
- Reclamações relacionadas a estrutura ou procedimentos adotados pelo Ministério como: falta de bebedouro, problemas de acesso ao bicicletário, aferição de temperatura, cerca de 12%;
- Reclamações relacionadas a algum evento realizado pelo Ministério, cerca de 7%;
- Reclamações sobre normativos e políticas do MCTI; cerca de 7%.

**Elogio:** Seguem os assuntos demandados do total dos 4 elogios recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- 75%, dos elogios foram direcionados a agentes públicos. Todos os elogios, quando identificados, serão encaminhados ao agente público mencionado e à sua chefia imediata.
- 25% foram arquivadas ou concluídas devido a situações diversas como: não se trata de elogio.

## **análise das manifestações Sazonais**

As demandas sazonais são aquelas que sempre acontecem em determinado período ou devido a situações e datas específicas.

Ao analisar o banco de dados do Ministério foi possível identificar três tipos de demandas que podem ser classificadas como manifestações sazonais, sendo elas:

1. Solicitação de dados cadastrais e financeiros, principalmente para a declaração e retificação do imposto de renda. Cerca de 70% das manifestações solicitadas entre janeiro e maio;
2. Solicitação de dados de alertas de desastres naturais relacionados a enchentes e deslizamentos nos períodos de chuva, principalmente entre janeiro e fevereiro;  
e
3. Solicitação de dados de alertas de desastres naturais relacionados a queimadas e desmatamentos nos períodos de seca, principalmente entre agosto e setembro.

## Assuntos frequentes

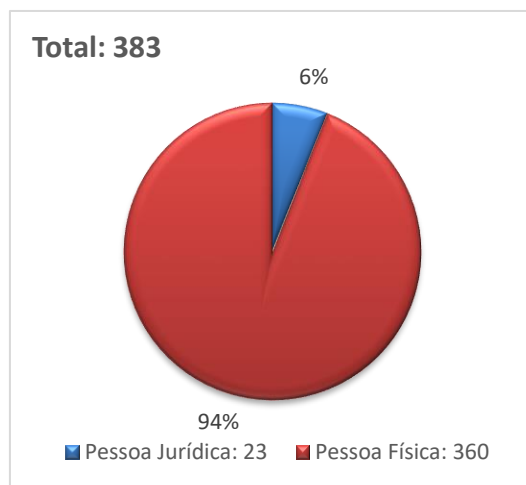
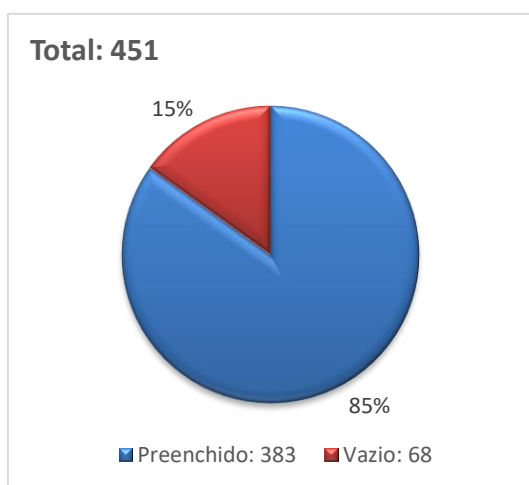
- Documentos relativos à liberação de organismos geneticamente modificados - OGM (milho, algodão, soja, trigo, cana-de-açúcar, etc.);
- Acesso a Certificado de Qualidade em Biossegurança – CQB (Diversas empresas);
- Acesso a Relatório Anual de Empresas prestadoras de serviços de OGM;
- Acesso a dados emitidos pelo Centro Nacional de Monitoramento e Alertas Naturais – CEMADEN;
- Acesso a dados e planilhas de emissões de gases do efeito estufa GEE – Dióxido de Carbono CO<sub>2</sub>;
- Acesso a dados de monitoramento de desmatamento, degradação e queimadas do INPE;
- Informações sobre forma de atendimento e contato (e-mail, nome e fone do responsável por determinado serviço no MCTI);
- Informações sobre projetos e ações do Ministério e formas de acessá-los;
- Informações sobre reuniões e viagens realizadas pelas autoridades do Ministério
- Formas de agendar reunião com o Ministro;
- Lista de estabelecimentos de animais cadastrados no Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal – CONCEA; como cadastrar instituições no CONCEA e procedimentos para realização de denúncia sobre o tema;
- Informação sobre anuência de licença de exportação/importação de bens sensíveis (utilizados para área nuclear, química, biológica e missilística);
- Acesso ao teor de documentos e acordos internacionais firmados com o Ministério;
- Informações sobre estudos e vacinas realizados para o combate à COVID 19. Bem como, formas de se voluntariar em tais estudos;
- Lista das empresas credenciadas nas Leis do Bem, de Informática e do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores e Displays – PADIS;
- Informações sobre os indicadores e valores investidos em Ciência, Tecnologia e Inovação;
- Como realizar o cadastro de novas Instituições Científicas de Inovação (ICTs);
- Como apresentar projetos, ideias ou estudos junto ao Ministério;
- Acesso a contratos e convênios de empresas ou instituições que prestam serviços ao Ministério;
- Informações de aposentados e pensionistas (solicitação de pensão e aposentadoria, problemas no recebimento do salário, prova de vida, acesso a contracheques etc.);
- Declaração de rendimento para o imposto de renda;
- Quantitativo de servidores, funções e cargos em comissão;

- Informação sobre concurso público e vagas de estágio;
- Implementação do Teletrabalho;
- Passo a passo para acessar os sistemas do Ministério, com destaque para o CADSEI;
- Documentos e valores investidos em pesquisa para Nióbio e Grafeno;
- Informações sobre STARTUP e seu marco legal;
- Informações sobre o projeto SIRIUS e o crescimento de Programa Espacial Brasileiro;
- Contribuições e informações sobre a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial
- Políticas e ações voltadas à Tecnologia Assistiva no Brasil;
- Dados e atualização da Agenda das Autoridades do Ministério; e
- Acesso a Informações desclassificadas; edição e vigência da Lei Geral de Proteção de dados no Ministério.

## análise do Perfil do Usuário

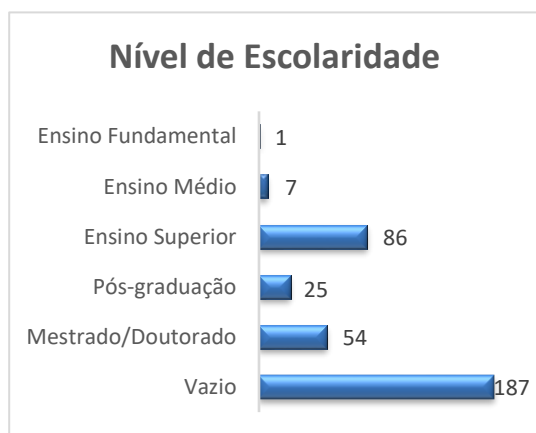
### Pedido de Acesso à Informação

Dentre os 451 pedidos de informações realizados ao MCTI no ano de 2021, 383 usuários realizaram algum tipo de preenchimento de perfil em seu cadastro na Plataforma Fala.BR. Dos 383 perfis preenchidos, 23 se tratam de pessoas jurídicas e 360 de pessoas físicas.

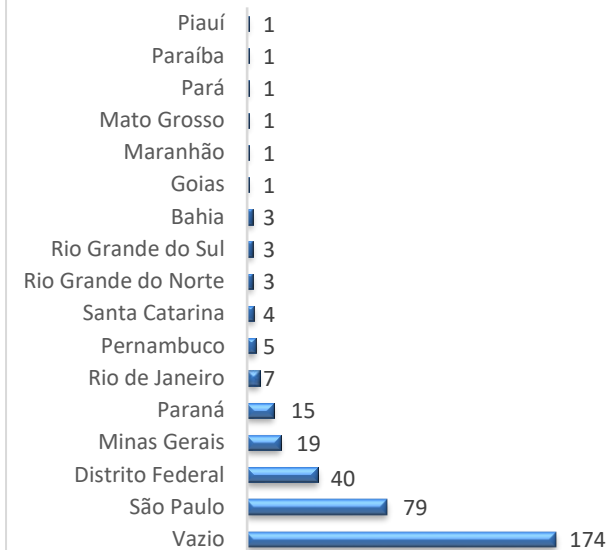


### Pessoa Física

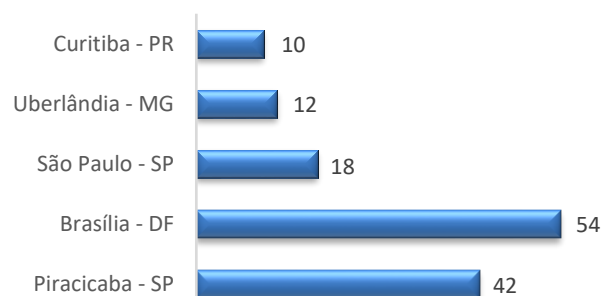
■ masculino ■ Feminino ■ Não preenchido



### Estado



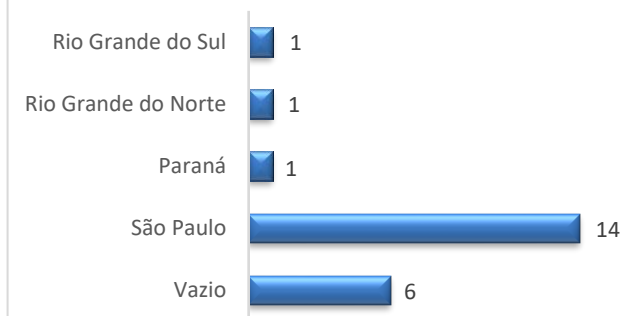
### Cidades que mais demandaram



### Pessoa Jurídica

Nenhuma das 23 pessoas jurídicas preencheram o nível de escolaridade, a profissão e o gênero do representante.

### Estado



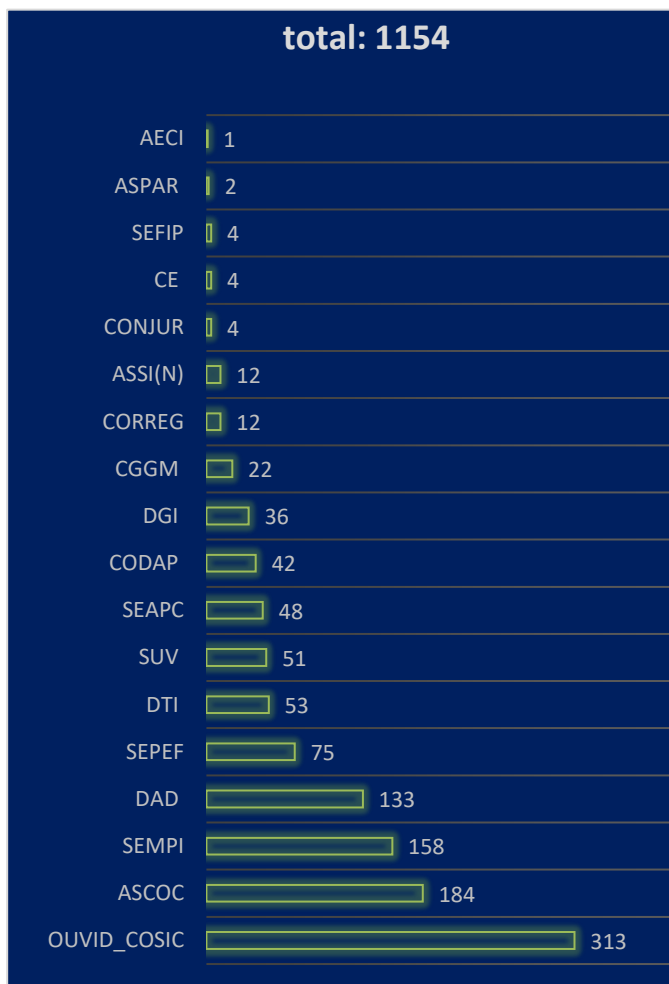
### Cidades que mais demandaram



## 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.

TABELA 9 - QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INTERNA DO MCTI - 2021



As unidades do Ministério que receberam maior número de demandas para tratamento foram, respectivamente, a Ouvidoria (27%), a Assessoria de Conselhos e Comissões (16%), a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (13,5%), o Departamento de Administração (11,5%), a Secretaria de Pesquisa e Formação Científica (6,5%). Juntos, estas unidades totalizaram cerca de 75% das manifestações recebidas em 2021.

Além delas, o Departamento de Tecnologia da Informação, a Subsecretaria de Unidades Vinculadas e a Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência, receberam em média cerca de 50 manifestações cada uma no ano de 2021.

Segue os principais pontos relacionados às manifestações recebidas por cada uma das Secretárias, e demais Departamentos do Ministério.

### **Ouvidoria e Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão**

Dentre manifestações respondidas diretamente pela Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão e pela Ouvidoria, 38% refere-se a “Solicitação”, 26% a “Sugestão”, 16% a “Comunicação”, 11% a “Denúncia”, e menos de 1% aos tipos “Simplifique” e “Elogio”.

Do total das 313 manifestações atribuídas à COSIC\_OUVID, cerca de 53% foram encerradas por: a) *insuficiência de dados/falta de complementação*; b) *manifestação inapropriada ou sem providência a ser tomada por este Ministério*; c) *por não ser de*



competência do Ministério; d) duplicidade; e) ser de tipologia diferente da apresentada; e) serem genérica ou incompreensível.

*Além dessas, cerca de 20% tratavam de solicitação diversas para apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas; cerca de 11% tratavam de Informações sobre concurso, quadro funcional e distribuição dos servidores dentro do Ministério e em suas unidades de pesquisa e de acesso a dados de aposentados, pensionistas e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda; cerca de 8% tratavam de Informações sobre e valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, e sobre formas de atendimento e contato com setores da Instituição; cerca de 4% tratava de solicitação para auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI, entre outras (4%).*

### **Assessoria de Conselhos e Comissões**

Das 184 manifestações recebidas pela Assessoria de Conselhos e Comissões, 83% refere-se a “Pedido de Informação”; 11% a “Solicitação”, 5% a “Comunicação”, e menos de 1% aos tipos “Denúncia” e “Reclamação”.

*Dentre os assuntos mais demandados à ASCOC, destacam-se a solicitação de vistas e acesso a processos de biossegurança em organismos geneticamente modificados (82%); informações relacionadas ao controle e experimentos com animais (8%); bem como, sobre irregularidades relacionadas às política pública de competência do Ministério em relação a fiscalização e controle das atividades relacionadas a experimentos em animais (5%), entre outras (5%).*

### **Secretaria de Empreendedorismo e Inovação**

Das 158 manifestações recebidas pela Secretaria de Empreendedorismo e Inovação, 53% refere-se a “Solicitação”, 43% a “Pedido de Informação”, 2% a “Reclamação”, 1% a “Sugestão”, e menos de 1% a “Elogio”.

*Dentre os assuntos mais demandados à SEMPI, destacam-se a solicitação e acesso a lista de empresas e formas de credenciamento relacionadas às leis e programas de incentivo (Leis do Bem, Lei da Informática e Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores – PADIS), com cerca de 49%; a solicitação de dados e formas de cadastrar as Instituições Científicas de Inovação (ICTs), cerca de 17%; a consulta a dados e projetos de inteligência artificial, tecnologia avançada, aplicada e assistiva, cerca de 10%; sobre formas de atendimento e contato com os departamentos e coordenações da Secretaria, cerca de 6%; sobre a dificuldade em acessar os sistemas utilizados pela SEMPI, com destaque para o Sigplani, cerca de 5%; sobre apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas, cerca de 5%; consultas a normativos e legislação de competência da Secretaria e relacionado a valores investidos e gastos com inovação, cerca de 5%; entre outros (3%).*

## **Departamento de Administração**

Das 158 manifestações recebidas pelo Departamento de Administração, 44% refere-se a “Pedido de Informação”, 35% a “Solicitação”, 12% a “Reclamação”, 5% a “Comunicação”, 3% “Denúncia”, e menos de 1% aos tipos “Sugestão” e “Elogio”.

*Dentre os assuntos mais demandados ao DAD, cerca de 57% são relacionados à categoria “Recursos Humanos” com destaque para: a) assuntos relacionados a aposentados e pensionista, principalmente, sobre o atraso no pagamento dos auxílios e sobre o procedimento para solicitar pensão por morte, 35%; b) Informações sobre concurso, quadro funcional, distribuição dos servidores e estágios dentro do Ministério e em suas unidades de pesquisa, 30%; c) solicitação de e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda, 25%; d) assuntos relacionados a política e qualidade do trabalho, com destaque para implementação do teletrabalho, 9%; e) entre outros, 1%.*

*Além desses, cerca de 12% tratavam de solicitação de Informações sobre contratos e convênios de empresas ou serviços prestados ao Ministério e cópias de documentos e processos; cerca de 10% sobre solicitação de informações e valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, formas de atendimento e contato com setores da Instituição; cerca de 5% relacionados a informações de normativos e gastos institucionais, como energia e água; bem como, critérios para utilização do estacionamento e do bicicletário; cerca de 5% relacionado a denúncia por desvio de conduta ética ou moral ou à prática irregular ou desidiosa acometida por terceirizados; cerca de 4% referente a algum tipo de irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional ou à prática de ato lesivo acometido por empresa prestadora de serviços ao Ministério; cerca de 4% relacionados ao procedimentos e medidas adotadas pela instituição para o combate e a prevenção do COVID19, bem como números de colaboradores infectados e em óbito; cerca de 2% relacionados à solicitação de auxílio, verba, doação e patrocínio, sejam financeiros como de matérias; entre outros, 1% .*

## **Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas**

Das 75 manifestações recebidas pela Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas, 64% refere-se a “Pedido de Informação”, 30% a “Solicitação”; 4% a “Sugestão”, 1% a “Comunicação”, e 1% a “Denúncia”.

*Dentre os assuntos mais demandados à SEPEF, destacam-se o acesso a dados de fatores de emissão de CO2, dados de desmatamento e queimadas, e informações sobre pesquisas realizadas no Atlântico Sul e na Antártica, cerca de 47%; solicitação de acesso a dados das vacinas e demais medicamentos em estudo para a prevenção da COVID19; bem como, sobre como ser voluntário nas pesquisas, cerca de 35%; solicitação de informações e valores gastos com viagens, bem como acesso aos documentos, principalmente relacionados a cooperação internacional para a prevenção à COVID19, cerca de 6%; denúncia de irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional, cerca de 3%, solicitação para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas, cerca de 3%; entre outros, 6%.*

## **Departamento de Tecnologia da Informação**

Das 53 manifestações recebidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação, 79% refere-se a “Solicitação”, 9% a “Pedido de Informação”, 9% a “Reclamação”, 3% a “Sugestão”.

*Dentre os assuntos mais demandados ao DTI, cerca de 83% são relacionadas a solicitação para auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI; cerca de 5% sobre formas de atendimento e contato com setores do Departamento; cerca de 5% solicitação para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas; cerca de 5% relacionado a doação de computadores e licenças de softwares; 1% referente a atualização e disponibilização da agendas das autoridades; entre outros, 1%.*

## **Subsecretaria de Unidades Vinculadas**

Das 51 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas, 49% se refere a “Pedido de Informação”, 30% a “Solicitação”, 12% a “Comunicação”, 6% a “Sugestão”, 2% a “Denúncia” e 1% a “Reclamação”.

*Dentre os assuntos mais demandados à SUV, destacam-se informações gerais sobre competências das unidades de pesquisas vinculadas ao Ministério; bem como formas de atendimento e contato; cerca de 20%; informações sobre contratos e convênios de empresas ou serviços prestados junto às unidades de pesquisa do Ministério e cópias de documentos e processos, cerca de 18%; valores gastos com pesquisas e bolsas nas unidades vinculadas ao Ministério; bem como, apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas, 16%; cópia e acesso a documentos relacionados às políticas do Ministério e de suas unidades, cerca de 16%; acesso aos dados do Centro de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais; cerca de 12%; relacionado a denúncia de irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional ou à prática de ato lesivo cometido por empresa prestadora de serviços ao Ministério, 8%; relacionado a denúncia por desvio de conduta ética ou moral ou à prática irregular ou desidiosa cometida por terceirizados, cerca de 6%; irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional ou à prática de ato lesivo cometido por empresa prestadora de serviços ao Ministério; sobre Informações de concurso, quadro funcional e distribuição dos servidores nas unidades de pesquisa, 4%.*

## **Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência**

Das 48 manifestações recebidas pela Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência, 58% se refere a “Solicitação”, 19% a “Pedido de Informação”, 8% a “Comunicação”, 6% a “Reclamação”, 6% a “Sugestão” e 3% a “Denúncia”.

Dentre os assuntos mais demandados à SEAPC, destacam-se a lista de usuários ou assuntos bloqueados nas redes e mídias sociais do Ministério; informações sobre eventos realizados pelo Ministério; bem como, solicitação de certificados, fotos, vídeos e agendas com o Ministro, cerca de 75%.

*Além desses, cerca de 10% tratavam de denúncia de irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional ou denúncia por desvio de conduta ética ou moral ou à prática irregular ou desidiosa; cerca de 5% solicitação para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas, pela plataforma IDEARUM; entre outras 10%.*

### **Coordenação de Documentação e Apoio Administrativo**

Das 42 manifestações recebidas pela Coordenado de Documentação e Apoio Administrativo, 62% se refere a “Pedido de Informação”, 24% a “Solicitação”, 7% a “Denúncia” e 7% a “Sugestão”.

*Dentre os assuntos mais demandados à CODAP, cerca de 31% tratava-se de cópia de processos e resoluções de políticas do Ministério, em especial sobre o papel do MCTI junto ao CGI.BR; cerca de 24% com informações institucionais gerais; cerca de 12% sobre valores investidos em Ciência e Tecnologia; cerca de 12% sobre pesquisas e acesso a informações de comitês relacionados a estudos de prevenção ao COVID19; cerca de 8% sobre progressão salarial, recrutamento e seleção de servidores; cerca de 5% sobre ações realizadas pelo Ministério para prevenção de desastres naturais, como queimadas; cerca de 5% relacionada a implementação de tecnologia avançada, como o Projeto Sirius; 2% referente a informações sobre contratos e convênios de empresas ou serviços prestados ao Ministério, e 1% sobre o desabastecimento de radiofármacos.*

### **Departamento de Governança Institucional**

Das 36 manifestações recebidas pelo Departamento de Governança Institucional, 45% refere-se a “Solicitação”, 41% a “Pedido de Informação”, 11% a “Comunicação”, 3% a “Sugestão”.

*Dentre os assuntos mais demandados ao DGI, cerca de 28% estão relacionados à previsão de concurso do MCTI, a distribuição e alocação de servidores, a informações sobre o plano de carreira, avaliação funcional; bem como, a implementação do Teletrabalho; cerca de 17% relacionados a informações sobre os Fundos Nacionais de competência do MCTI e dispêndios em Ciência e Tecnologia; cerca de 14% solicitação para auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI; cerca de 14% relacionados à gestão de arquivo e acesso a dados abertos da Instituição; cerca de 14% relacionado à apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas cerca de 9% relacionais a reclamações realizadas no Portal de Serviços do Governo Federa; cerca de 4% relacionados ao acesso à mapas de gestão de risco da Instituição.*

### **Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro**

Das 22 manifestações recebidas pela Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro, 69% refere-se a “Pedido de Informação”, 19% a “Solicitação”, 4% a “Denúncia”, 4% a “Elogio” e 4% a “Sugestão”.

*Dentre os assuntos mais demandados à CGGM, cerca de 56% estão relacionados à informações sobre reuniões e viagens realizadas entre o Ministro e demais autoridades*

*do Ministério; cerca de 15% solicitando atualização da agenda e dos currículos das autoridades no site da Instituição; cerca de 15% referente ao recursos humanos, em especial, solicitando informação sobre nomeação de servidor e encaminhando elogio ao Ministro; entre demais assuntos diversos, como: a) Apoio para conseguir visto diplomática; b) apresentação de projetos por deputados; e C) informações sobre convênios e termos aditivos; cerca de 14%.*

## **Corregedoria**

Das 12 manifestações recebidas pela Corregedoria, 50% refere-se a “Comunicação”, 34% a “Denúncia”, 16% a “Pedido de Informação”.

*Dentre os assuntos mais demandados à Corregedoria, cerca de 75% estão relacionado a denúncia por desvio de conduta ética ou moral ou à prática irregular ou desidiosa acometida por servidor; cerca de 16% relacionados a assuntos sobre Planejamento de Correição do órgão; bem como, acesso a seus dados e procedimentos instaurados. Cerca de 9% relacionado a denúncia de irregularidade relacionadas a política pública de competência institucional.*

## **Assessoria Especial de Assuntos Internacionais**

Das 12 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Internacionais, 58% refere-se a “Pedido de Informação” e 42% a “Solicitação”.

*100% dos assuntos mais demandados à ASSIN se refere a informações relacionados aos acordos firmados entre o Ministério e outros países, e informações relacionadas à licença de importação e exportação de bens sensíveis, aqueles utilizados para área nuclear, química, biológica e missilística.*

## **Consultoria Jurídica junto ao MCTI**

Das 4 manifestações recebidas pela Consultoria Jurídica junto ao MCTI, 100% refere-se a “Pedido de Informação”.

*75% dos assuntos mais demandados à CONJUR se refere a Cópia de processos de sua competência; enquanto 25% são relacionados a quantidade de advogados distribuídos dentro do Ministério.*

## **Comissão de Ética do MCTI**

Das 4 manifestações recebidas pela Comissão de Ética do MCTI, 50% refere-se a “Comunicação”, 25% a “Denúncia” e 25% a “Reclamação”.

*100% dos assuntos demandados à Comissão de Ética do Ministério estão relacionado a denúncia por desvio de conduta ética ou moral ou à prática irregular ou desidiosa acometida por servidor.*

## **Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos**

Das 4 manifestações recebidas pela Secretaria de Estrutura Financeiras e de Projetos, 75% refere-se a “Solicitação” e 25% a “Sugestão”.

*75% dos assuntos mais demandados à SEFIP se refere a cópia de processos de sua competência; enquanto 25% são relacionados à apresentação de projetos em que a SEFIP faça parte.*

## **Assessoria de Assuntos Parlamentares**

As duas manifestações direcionadas a Assessoria de Assuntos Parlamentares se tratam de “Pedido de Informação”, e se referem a cópia das emendas parlamentares recebidas nos anos de 2020 e 2021.

## **Assessoria Especial de Controle Interno**

O “Pedido de Informação” direcionado a AECl se refere a cópia de processo de sua competência.

# Pesquisa de Satisfação

Com o intuito de aprimorar os serviços do Ministério e o atendimento prestado pela Ouvidoria, anualmente é realizada análise das pesquisas de satisfação preenchidas na Plataforma Fala.BR.

A análise da pesquisa será dividida entre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação direcionados ao MCTI.

## Pedido de Acesso à Informação

Dos 451 pedidos de informações recebidos pelo MCTI no ano de 2021, apenas 56 (12%) tiveram preenchidos a pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta. Destes, 52 tiveram o acesso plenamente concedido, cerca de 92%; 2 foram parcialmente atendido, cerca de 4%; 1 teve sua solicitação negada, cerca de 2%; e 1 informado que sobre a inexistência do conteúdo solicitado, cerca de 2%.

### Análise dos Pedido de Acesso à Informação

1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? A justificativa da entrega parcial foi satisfatória? A justificativa para o não fornecimento foi satisfatório?

	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Total
Acesso concedido	11	1	1	4	35	52
Parcialmente atendido	1	0	0	1	0	2
Acesso negado	0	0	1	0	0	1
Informação inexistente	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>56</b>

De muito insatisfeito (Nota 1), a muito satisfeito (Nota 5)

Cerca de 63% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida atendeu plenamente seu pedido de informação; enquanto cerca de 20% informaram que a resposta não atendia plenamente a seu pedido de informação.

2. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

	Muito fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muito difícil	Total
Acesso concedido	26	12	10	1	3	52
Parcialmente atendido	0	1	0	0	1	2
Acesso negado	0	0	1	0	0	1
Informação inexistente	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>56</b>

Cerca de 72% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida foi fácil a muito fácil compreensão; enquanto cerca de 9% informaram que a resposta foi de difícil a muito difícil compreensão.

### 3. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Total
Acesso concedido	26	13	3	4	6	52
Parcialmente atendido	0	1	0	0	1	2
Acesso negado	0	0	1	0	0	1
Informação inexistente	0	1	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>56</b>

Cerca de 74% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que estavam de satisfeitos a muito satisfeitos com o atendimento prestado; enquanto cerca de 20% informaram que a que estavam de insatisfeitos a muito insatisfeitos com o atendimento prestado

#### Deixe seu comentário

Dos 56 usuários que preencheram os questionários, 17, cerca de 31%, deixaram algum tipo de comentário. Destes, verificou-se que em 12, cerca de 70%, a resposta disponibilizada atendia plenamente ao que havia sido solicitado, ou que foram prestadas todas as informações que o Ministério detinha sobre o tema, naquele momento.

Aos demais 5 questionários preenchidos, cerca de 30%, torna-se relevante a possibilidade da Ouvidoria entrar em contato com o usuário, a fim de identificar o motivo da insatisfação da resposta encaminhada, no intuito de verificar melhorias nos processos e fluxos gerenciais da informação.

### Pedido de Acesso à Informação – Recursos Quadro Comparativo

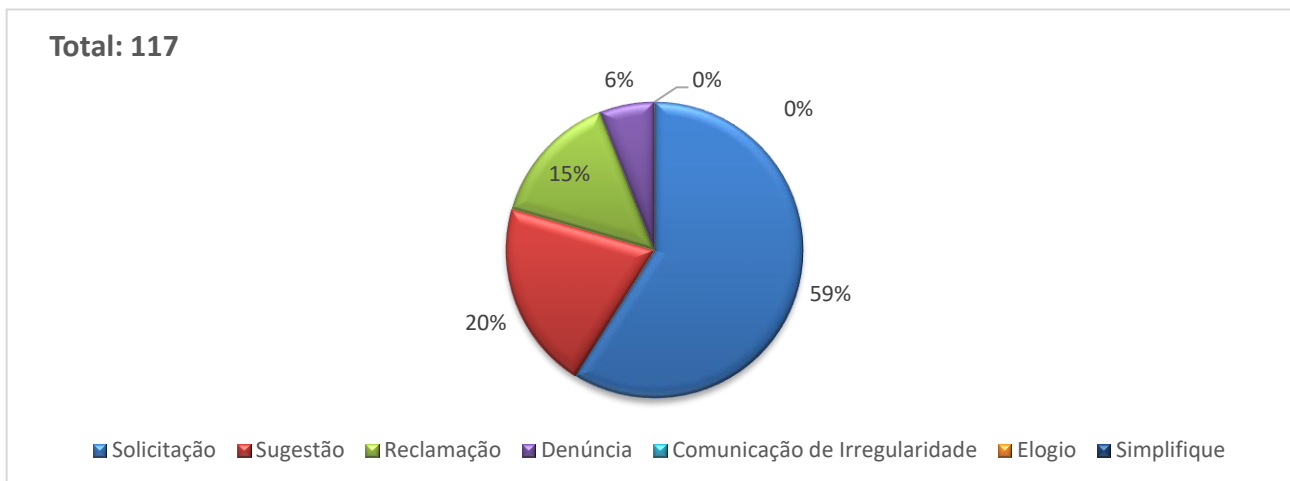
	2017	2018	2019	2020*	2021
Pedido de Informação	750	570	798	1398	451
Destes quantos viraram recurso em 1° instância	52	35	44	142	40
Destes quantos viraram recurso em 2° instância	11	5	7	62	12
Destes quantos viraram recurso em 3° instância	7	3	5	43	8
Destes quantos viraram recurso em 4° instância	1	0	0	6	1
Destes quantas reclamações por descumprimento do prazo	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta	16	14	13	12	17

\*Em 2020 houve um aumento no número de recursos devido a inserção dos pedidos de informação da Secretaria de Comunicação Social às demandas do Ministério na Plataforma Fala.BR.



## Manifestações de Ouvidoria

Das 703 manifestações de ouvidoria recebidas pelo MCTI no ano de 2021, 117, cerca de 17%, tiveram preenchidos a pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta. Destas, 69 foram do tipo “Solicitação”, cerca de 59%; 24 foram do tipo “Sugestão”, cerca de 20%; 17 foram do tipo “Reclamação”, cerca de 15%; 7 foram do tipo “Denúncia”, cerca de 6%.



## Análise das Manifestações de Ouvidoria

### 1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

	SIM	NÃO	Parcialmente	Total
Solicitação	42	12	15	<b>69</b>
Sugestão	17	1	6	<b>24</b>
Reclamação	6	7	4	<b>17</b>
Denúncia	3	1	3	<b>7</b>
Comunicação de Irregularidade	0	0	0	<b>0</b>
Elogio	0	0	0	<b>0</b>
Simplifique	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>117</b>

Cerca de 58% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida atendeu plenamente a sua solicitação; enquanto cerca de 18% informaram que a resposta não atendia plenamente a manifestação.

### A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

	Muito fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muito difícil	Total
Solicitação	30	16	15	2	6	69
Sugestão	19	3	2	0	0	24
Reclamação	6	2	5	0	4	17
Denúncia	1	1	3	1	1	7
Comunicação de Irregularidade	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Simplifique	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>117</b>

Cerca de 67% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida foi de fácil a muito fácil compreensão; enquanto cerca de 12% informaram que a resposta foi de difícil a muito difícil compreensão.

### 2. Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?

	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Total
Solicitação	32	19	5	6	7	69
Sugestão	16	5	2	0	1	24
Reclamação	4	2	1	4	6	17
Denúncia	0	3	0	2	2	7
Comunicação de Irregularidade	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0
Simplifique	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>117</b>

Cerca de 70% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que estavam de satisfeitos a muito satisfeitos com o atendimento prestado; enquanto cerca de 24% informaram que a que estavam de insatisfeitos a muito insatisfeitos com o atendimento prestado

### Deixe seu comentário

Dos 117 usuários que preencheram os questionários; 72, cerca de 62%, deixaram algum tipo de comentário. Destes, verificou-se que em 34, cerca de 48%, a resposta disponibilizada atendia plenamente ao que havia sido solicitado; em 19, cerca de 26%, a resposta apresentada atendia parcialmente o que havia sido solicitado; e que no restante, cerca de 26%, a resposta apresentada não atendia o que foi solicitado.

Assim como os pedidos de informação, torna-se relevante a possibilidade da Ouvidoria entrar em contato com o usuário, a fim de identificar o motivo da insatisfação da resposta encaminhada, no intuito de verificar melhorias nos processos e nos fluxos gerenciais da informação.

### Manifestação de Ouvidoria - Quadro Comparativo

	2017	2018	2019	2020	2021
Comunicação de Irregularidade	0	51	210	248	88
Denúncia	246	320	182	132	50
Elogio	62	121	16	23	4
Reclamação	1011	2576	265	255	44
Simplifique	0	4	9	3	2
Solicitação	1867	1418	748	640	413
Sugestão	59	47	162	172	102
<b>Total</b>	<b>3245</b>	<b>4537</b>	<b>1592</b>	<b>1473</b>	<b>703</b>
Tempo médio de resposta	16	10	18	18	18

# A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações

## A Ouvidoria

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

Por meio dela, qualquer pessoa pode apresentar sugestão, solicitação, denúncia, elogio, pedido de informação e solicitar simplificação de algum serviço público.

Para isso, basta acessar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br), realizar seu cadastro, detalhar sua manifestação e direcioná-la ao MCTI. Dessa forma, a demanda será recebida, analisada e direcionada pela equipe da Ouvidoria ao setor responsável pelo assunto, para o tratamento. Finalizado o tratamento, o setor responsável encaminhará o conteúdo novamente à Ouvidoria que, ao verificar que satisfaz aos questionamentos apresentados, procederá com a resposta e conclusão de da manifestação na plataforma Fala.BR para que o usuário possa acessá-la em qualquer lugar e a qualquer momento.

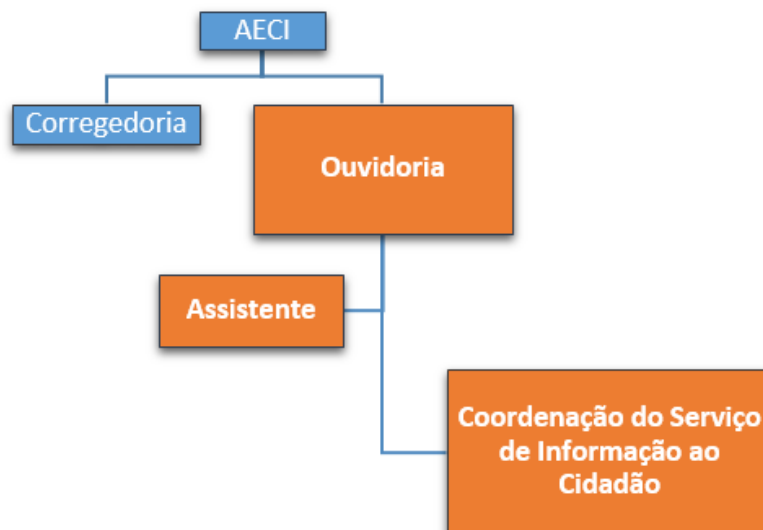
A partir das informações trazidas pelos usuários é possível realizar a gestão das informações ao identificar possibilidades de melhorias, propor mudanças e apontar irregularidades no Órgão.

Neste contexto a Ouvidoria atua como facilitadora do processo de comunicação na Organização, no aperfeiçoamento do fluxo de informações e também na mediação de conflito; e acaba assumindo distintos papéis que englobam: **aspectos funcionais**, como receber e analisar as manifestações; **aspectos gerenciais**, que envolvem a transformação da manifestação em possibilidades de melhoria no serviço público; e **aspectos de cidadania**, ao possibilitar que o cidadão exerça seu direito de participar na administração pública, fomentando o controle social.

## Estrutura e Competência

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, assim como a Corregedoria, faz parte da estrutura da Assessoria Especial de Controle Interno, que por sua vez está ligada ao Ministro.

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão está ligada a Ouvidoria.



## Competência da Ouvidoria

Suas competências estão elencadas nos artigos 6º e 7º do Regimento Interno da Assessoria Especial de Controle Interno (Anexo II da Portaria nº 3.410, de 10 de setembro de 2020, publicada no Diário Oficial da União de 11 de setembro de 2020, Seção I, Pág. 10)

### Art. 6º À Ouvidoria Compete

I - receber e analisar sugestões, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e pedidos de simplificação direcionados ao Ministério e encaminhá-los, conforme matéria, à unidade competente da administração central do Ministério; (Inciso I com redação dada pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

II - incentivar a interlocução entre o cidadão e a administração direta do Ministério, entidades vinculadas e organizações sociais, mediando conflitos na busca de soluções possíveis;

III - incentivar a transparência, o acesso à informação pública e a abertura de dados de interesse coletivo ou geral, produzidos ou custodiadas pelo Ministério, observando o disposto na Lei nº 12.527, de novembro de 2011, e no Decreto 73724, de 16 de maio de 2012; (Inciso III com redação dada pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

IV - apoiar o atendimento às demandas oriundas do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC do Ministério;

V - requerer as informações necessárias ao desempenho de sua função, às áreas da administração central do Ministério; (Inciso V com redação dada pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

VI - fornecer aos dirigentes do órgão informações e dados, sugerindo-lhes formas ou pontos de aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados pelo Ministério;

VII - prestar assistência à autoridade designada para desempenhar as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

VIII - realizar as ações relacionadas às manifestações dos servidores da administração central do Ministério; (Inciso VIII revogado pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

IX - apoiar as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

X - proceder análise prévia das denúncias direcionadas a administração central do Ministério, encaminhando aos órgãos de apuração;

XI - fomentar e apoiar as ações de integridade relacionadas à atividade de ouvidoria;

XII - prestar apoio ao órgão central do sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades de ouvidoria;

XIII - propor à Assessoria Especial ações integradas ou de cooperação técnica com outros órgãos e entidades para o fortalecimento da atividade de participação e controle social;

XIV - elaborar e encaminhar à Assessoria Especial de Controle Interno relatório anual consolidado das denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, simplifique e pedidos de acesso à informação, com seus encaminhamentos e resultados; e (Inciso XIV com redação dada pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

XV - orientar e supervisionar a atuação das ouvidorias setorializadas dos órgãos da administração direta do Ministério. (Inciso XV acrescido pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

#### **Art. 7º À Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão compete:**

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 da administração central do Ministério;

IV - monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes da administração central do Ministério;

V - informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades da administração central do Ministério;

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.

## **Canais e Formas de Atendimento**

### **1. Plataforma Fala.BR (Preferencialmente)**

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br) é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público, incluindo o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

O Fala.BR está disponível na internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas por dia.

2. E-mail: [ouvidoria@mcti.gov.br](mailto:ouvidoria@mcti.gov.br) ou [sic@mcti.gov.br](mailto:sic@mcti.gov.br)

### 3. Atendimento telefônico:

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.*

OBS: Caso necessite falar sobre outros assuntos que não sejam relacionados com a Ouvidoria entre em contato pelo número (61) 2033-7500

### 4. Presencial ou Correspondência

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala T77 – Ouvidoria

CEP: 70064-900/Brasília-DF

## Principais ações iniciadas em 2021

### 1. Campanha interna de Comunicação:

Divulgar a Ouvidoria do MCTI a seu público interno como ferramenta de gestão participativa e democrática, caracterizando-se como um importante instrumento de contribuição do cidadão-usuário para a melhoria contínua dos serviços públicos, e também como canal de auxílio às dúvidas, anseios e resoluções de conflitos dentro do próprio Órgão.

#### Peças de comunicação:

www.gov.br/mcti  /mcti  
Saiba mais em: [ouvidoria.mcti.gov.br](http://ouvidoria.mcti.gov.br)

Você sabe qual é o papel da  
**OUVIDORIA?**

É um canal de comunicação direto entre o colaborador e o MCTI. Por meio dele, o usuário pode contactar o ministério para esclarecer dúvidas, fazer críticas ou elogios e realizar denúncias de ato ilícito.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES  **PÁTRIA AMADA BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

[ouvidoria.mcti.gov.br](http://ouvidoria.mcti.gov.br) [www.gov.br/mcti](http://www.gov.br/mcti)  /mcti

Como falar com a  
**OUVIDORIA?**  
Conheça a Plataforma Fala.Br

Trata-se de uma plataforma eletrônica para o encaminhamento de dúvidas, críticas, elogios, reclamações e denúncias a órgãos e entidades do poder público.

Conheça, acesse:  
[falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES  **PÁTRIA AMADA BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL



## 2. Capacitação da Equipe da Ouvidoria

### Certificação em Ouvidoria

Hoje, toda a equipe da Ouvidoria está capacitada no curso em Certificação em Ouvidoria concedida pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública. A Certificação é emitida após a conclusão de todos os cursos: Gestão em Ouvidoria, Controle Social, Introdução à Gestão de Projetos, Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos, Acesso à Informação, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Defesa do Usuário e Simplificação e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

Mais informações sobre a certificação: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

### Pós-Graduação em Ouvidoria Pública

A Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI) para a Educação, a Ciência e a Cultura promove a pós-graduação em Ouvidoria Pública do Brasil. O curso é realizado com o apoio técnico da Controladoria-Geral da União (CGU) e visa ampliar a capacidade profissional dos agentes das Ouvidorias Públicas do país.

Em 2021 o Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão fez parte da primeira turma da Pós em Ouvidoria, e em 2022 a Ouvidora do MCTI está participando de sua segunda edição.



Mais informações sobre a Pós-Graduação em Ouvidoria: <https://oei.org.br/pos-ouvidoria/>

### **Treinamento dos pontos focais do MCTI e dos Institutos de Pesquisa**

Desde 2019 a Ouvidoria prevê a realização de cursos de capacitação e atualização do servidores e colaboradores que atuam com as atividades relacionadas com o tema, sejam eles da unidades sede do Ministério, quanto de seus institutos de pesquisa.

Devido a pandemia o cronograma teve que ser alterado, sendo que para o ano de 2022, espera-se que sejam retomadas as rotinas de visitas e realizações de cursos de capacitação.

Mais informações sobre os institutos e unidades vinculadas ao Ministério: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/rede-mcti>

### **3. Modelo de Maturidade da Ouvidoria - MMOuP**

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

Com elaboração do MMOuP foi possível construir um modelo organizado em dimensões (módulos), que se agrupam em objetivos de uma ouvidoria. O alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar um robusto autodiagnóstico da unidade.

A realização deste autodiagnóstico é um processo de aprendizagem, que deverá contribuir para que as unidades possam perceber suas principais forças e fraquezas, e atuar de maneira efetiva para a melhoria de sua maturidade.

Caber observar que o correto preenchimento do MMOUP é fundamental para a identificação de lacunas e para o desenvolvimento da ouvidoria com o objetivo de oferecer um canal seguro e efetivo para o cidadão.

Um autodiagnóstico de sucesso necessita de um profundo conhecimento da unidade para proporcionar o máximo de fidedignidade à avaliação de cada elemento, a fim de que possa servir como referência útil para a instituição.

O formulário de autoavaliação do MMOuP foi disponibilizado às unidades do SisOuv automaticamente no sistema e-Aud. É por meio deste sistema que ocorrem todas as interações de avaliação entre órgão central e setoriais.

A Ouvidoria do MCTI realizou em 2021 o autodiagnóstico, e a partir dele iniciou seu plano de ações para atingir o nível de maturidade almejado.

Entre as ações iniciadas em 2021, e que deverão ser implementadas em 2022 destacam-se:

- *A elaboração da portaria de organização e funcionamento da Ouvidoria;*
- *A elaboração da portaria de criação do Conselho de Usuários;*
- *A elaboração da portaria de Mediação e Conflitos do Ministério;*
- *Adesão ao Módulo de Tratamento e Triagem da Plataforma Fala.BR;*
- *Participação nos fóruns de Governança e na atualização da Carta de Serviços.*

Mais informações sobre o MMOuP: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>

#### **4. Conselho de Usuários do Serviço Público**

Além da Portaria de criação do Conselho de Usuários do Serviço Público, para o ano de 2022 é esperado a sua implementação no Ministério.

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

Gestor, Ouvidor e Conselheiros são atores essenciais para fazer funcionar um Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços com o uso do Conselho de Usuários, visto que correspondem a formuladores, avaliadores e usuários de um serviço, respectivamente.

Os Conselhos de Usuários nos trazem a possibilidade de avaliar hipóteses adotadas pelos gestores no processo de tomada de decisão por meio dos instrumentos de medição da qualidade percebida, bem como de seu resultado: a satisfação com o serviço.

Assim, por meio da ouvidoria, os gestores de serviços passam a contar com instrumentos e rotinas de mensuração da percepção da qualidade dos serviços por eles desenvolvidos, passando a ser ela, a ouvidoria, importante engrenagem do Modelo de Avaliação de Qualidade de Serviços Públicos.

Passos necessários para que a Ouvidoria entenda e implemente o Conselho de Usuários no Ministério:

- a) Revisão da Carta de Serviços;
- b) Engajando os conselheiros;
- c) Entendendo a satisfação, a qualidade percebida e o processo decisório do gestor de serviços;
- d) Criação de consultas e pesquisas e avaliando serviços públicos; e
- e) Apresentação de resultados.

Mais informações sobre o Conselho de Usuários:  
<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

## **5. Mediação de Conflitos**

De maneira simples, a mediação é uma forma facilitada de negociação de conflito na qual as partes, por livre e espontânea vontade aceitam que um terceiro imparcial ajude a resolver a situação.

Conforme previsão no artigo 13 da Lei 13.460/2017 é atribuição da Ouvidoria, sem prejuízo de outras, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula e *promover a adoção de*

*mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

A instituição do Núcleo Técnico de Mediação de Conflitos se dará no âmbito da Ouvidoria, por meio da publicação de uma Portaria ministerial, que ainda se encontra em discussão sob a gestão da Assessoria Especial de Controle Interno em conjunto com o Departamento de Gestão Interna deste Ministério.

Em 2021 por intermédio do Ministério foram certificados mais de 20 servidores no curso de formação de mediadores constituído de mais de 100 horas/aula, distribuídos entre teoria e prática, de modo a capacitar seus servidores em relação aos conhecimentos técnicos e à atuação como mediador

Dessa forma, para o ano de 2022 é esperado a implementação e o início das atividades do Núcleo de Mediação do Ministério.

Mais informações sobre o curso de Mediação de Conflitos: <http://mediacaobrasil.com>

## **6. Módulo de Tratamento e Triagem da Plataforma Fala.BR**

Em 16 de março de 2021, entrou em vigor a Portaria CGU nº 581/2021. A nova Portaria atualizou orientações à luz da nova legislação e avançou sobre temas que ainda não haviam sido normatizados no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv.

A referida norma, criou o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, sistema que permitirá que todo o tratamento de manifestações de ouvidoria seja realizado dentro do ambiente Fala.BR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna, no caso do MCTI, o SEI.

Deste modo, os processos de tratamento das manifestações de ouvidoria terão mecanismos específicos de gestão e controle, permitindo a sua rastreabilidade e aumentando a segurança dos usuários que utilizam do canal para se comunicar com a Administração.

A Ouvidoria pretende implantar o Módulo de Triagem ainda no primeiro semestre de 2022, inclusive realizando treinamentos com os pontos focais na unidade sede e nos institutos vinculados ao Ministério.

Mais informações sobre Tramitação e Tratamento no Fala.BR: <https://www.youtube.com/watch?v=71q7sYCayo8>

## **7. Carta de Serviços**

A Carta de Serviços do MCTI é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Cabe ao Departamento de Governança Institucional (DGI) a elaboração e atualização da Carta de Serviço do Ministério.

Em 2022 a Ouvidoria pretende participar, juntamente com o DGI, na atualização e aprimoramento das informações com base nas manifestações e demandas apresentadas pelos usuários.

A Carta de Serviços do Ministério pode ser acessada pelo link <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas>, e também no Portal de Serviços do Governo Federal.

## Considerações Finais

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações tem cumprido com a sua missão atuando como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o próprio Ministério, e, sempre que instada, junto a seus institutos de pesquisa.

A Ouvidoria como canal único e principal para o recebimento de manifestações, gerencia as informações recebidas e as disponibiliza aos gestores para conhecimento, suporte e alinhamento das estratégias do Ministério com a real necessidade e demanda da população.

Nesse contexto, este Relatório compila todas as informações apresentadas em 2021, a fim de demonstrar os resultados obtidos, buscando contínuo aperfeiçoamento das atividades e competências do MCTI.

Sua elaboração é mais um passo que a Ouvidoria estabelece para a garantia da transparência, do controle social e do aperfeiçoamento da gestão pública.

Procure a Ouvidoria para expressar suas ideias, fazer questionamentos e sugerir melhorias.

Acesse nossa página para mais informações:

