Relatório de Gestão da Ouvidoria

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

ano: 2022

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
Esplanada dos Ministérios, Bloco E
Brasília/DF CEP: 70067-900

LUCIANA BARBOSA DE OLIVEIRA SANTOS
Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Secretaria-Executiva

Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos

Secretaria de Ciência e Tecnologia para Desenvolvimento Social

Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital

PAULA PAES MONTANDON VASCONCELOS
Ouvidora

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Elaboração:
Ricardo Luís Neves Cardoso
Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão

Colaboração:
Paula Paes Montandon Vasconcelos – Ouvidora

Equipe de Apoio:
Ana Cristina Alvares de Oliveira
Anaxmandro Honorário Maranhão
Carolina Tavares Wolney
Elaine Cristina da Silva
Maria Eduarda Sampaio Barroso
Rafaella Rocha Carmo
Samara Chaves de Oliveira
Victória Maia de Ataide Villela

Sumário

Apresentação	4
A Ouvidoria	5
Estrutura e Competência	6
Quadro Funcional – atual	8
Canais e Formas de Atendimento	9
Dados Gerais	10
Análise das Manifestações por Categoria	16
Análise das Manifestações por Tipologia	22
Análise das Manifestações por Setor	29
Análise das Manifestações Sazonais	38
Análise das Manifestações Frequentes e Relevantes	39
Pesquisa de Satisfação	56
Análise do Perfil do Usuário	63
Conselho de Usuários do Serviço Público	66
Carta de Serviço	69
Considerações Finais	70

Apresentação

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei n° 13.460 de 26 de julho de 2017, o artigo 52 da Portaria n° 581 de 9 de março de 2021, e demais normativos vigentes.

"Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos."

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:
I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

A Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI, 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, com sigilo e segurança: sugestão de ideias para melhoria das políticas e dos serviços prestados pelo Ministério; solicitação de alguma providência que seja de competência do Órgão; reclamação caso insatisfeito com a prestação de serviços realizados pelo MCTI; denúncia de qualquer prática de ato ilícito cuja solução depende 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 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.

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 da manifestação na plataforma Fala.BR para que o usuário possa acessá-la em qualquer lugar e a qualquer momento.

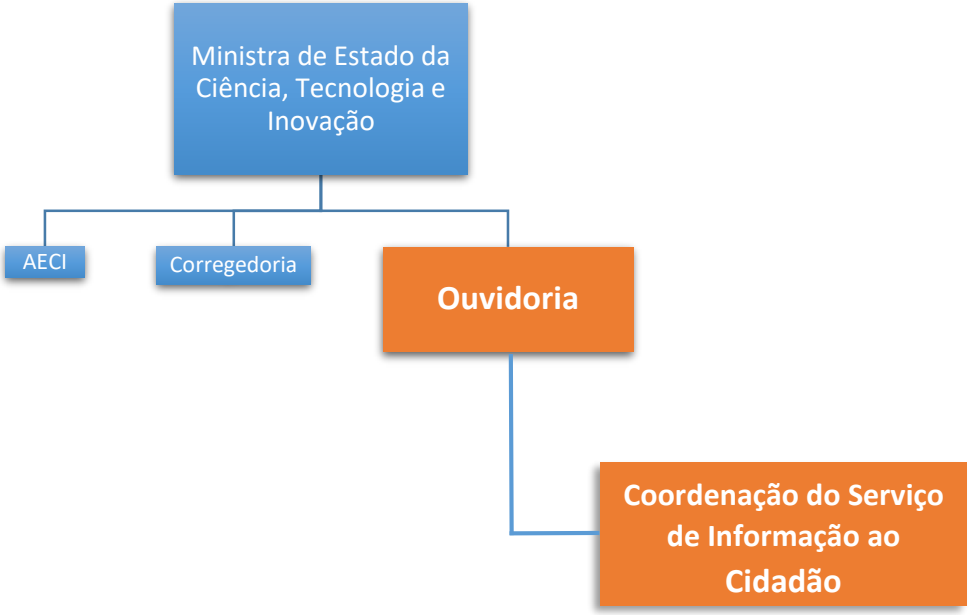
A partir das informações trazidas pelos usuários, *em suas manifestações e quando preenchida a pesquisa de satisfação*, é possível realizar a gestão das informações ao identificar possibilidades de melhorias, propor mudanças e apontar irregularidades no Órgão.

"Assim, a Ouvidoria atuando como facilitadora do processo de comunicação na Organização, no aperfeiçoamento do fluxo de informações e também na mediação de conflito; acaba assumindo distintos papeis que englobam: aspectos funcionais, ao receber e analisar as manifestações; aspectos gerenciais, ao envolver 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."

Santos, Costa, Burger e Tezza, P. 630 *"O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadão"* UDESC, 2019.

Estrutura e Competência

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação é órgão de assistência direta e imediata à Ministra. A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão faz parte de sua estrutura.



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. 6° 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 setorizadas 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

Quadro funcional - atual

Paula Paes Montadon Vasconcelos	Ouvidora
Ricardo Luís Neves Cardoso	Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão
Samara Chaves de Oliveira	Secretária
Ana Cristina Alvares de Oliveira	Agente Administrativo
Elaine Cristina da Silva	Auxiliar Administrativo
Victoria Maia de Ataide Villela	Auxiliar Administrativo
Carolina Tavares Wolney	Auxiliar Administrativo

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 Inovação.

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 ou 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 2º a 6º (exceto feriados), das 8h às 18h.

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

4. **Presencial ou Correspondência**

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

Dados Gerais

Em 2022 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação **recebeu 1529 manifestações** por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, **400 foram encaminhadas** a outros órgãos por não se tratarem de assuntos de competência dessa pasta, e **1129 foram tratadas** na unidade central do Ministério, por competência.

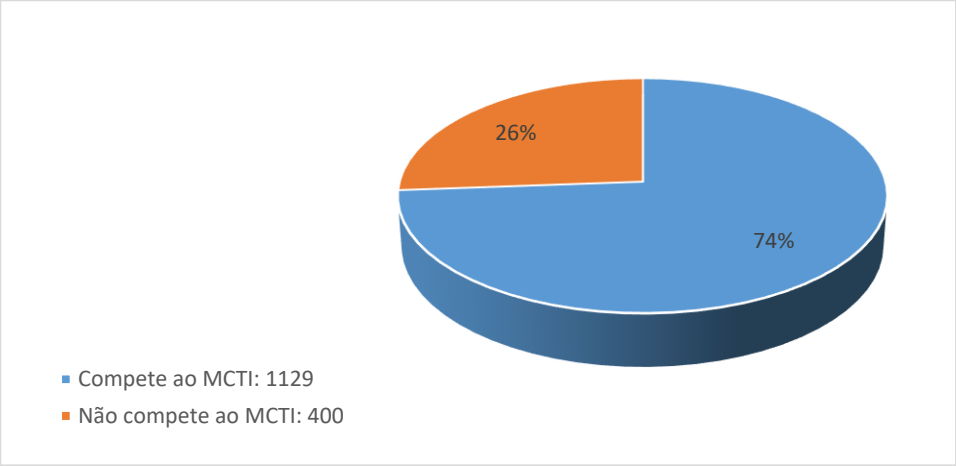


Figura 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI para o ano de 2022 – Total: 1529

Verifica-se na tabela 1, quando comparado com o ano anterior, uma pequena redução no quantitativo de manifestações recebidas pelo Ministério em 2022, menos de 5%.

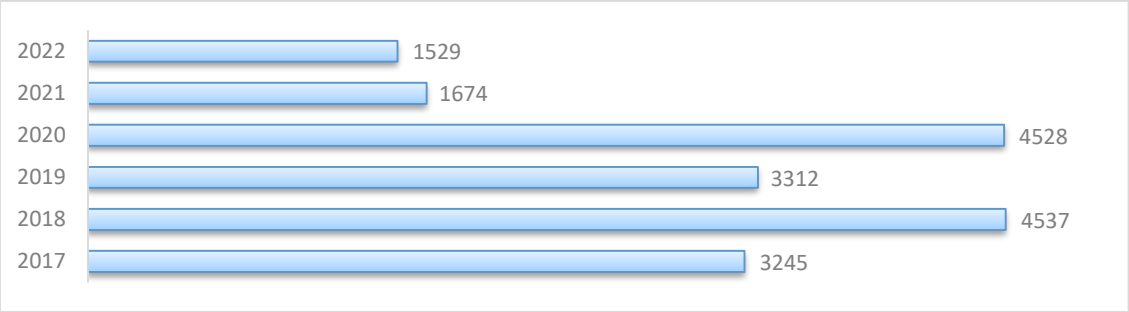


Tabela 1 - Evolução das manifestações por ano

Das 400 manifestações encaminhadas a outros Órgão, destacam-se 104 direcionadas ao Ministério da Economia, com ênfase para assuntos relacionados ao funcionamento do Portal Gov.BR; 94 manifestações direcionadas às Unidades de Pesquisa ou Vinculadas ao MCTI, que possuem interlocutores para recepcionar as demandas recebidas via Plataforma Fala.BR; e outras 91 manifestações encaminhadas ao Ministério das Comunicações, ou suas Unidades Vinculadas, tendo em vista que até o final de 2020 os Ministério das Comunicações e da Ciência, Tecnologia e Inovação faziam parte de uma só estrutura.

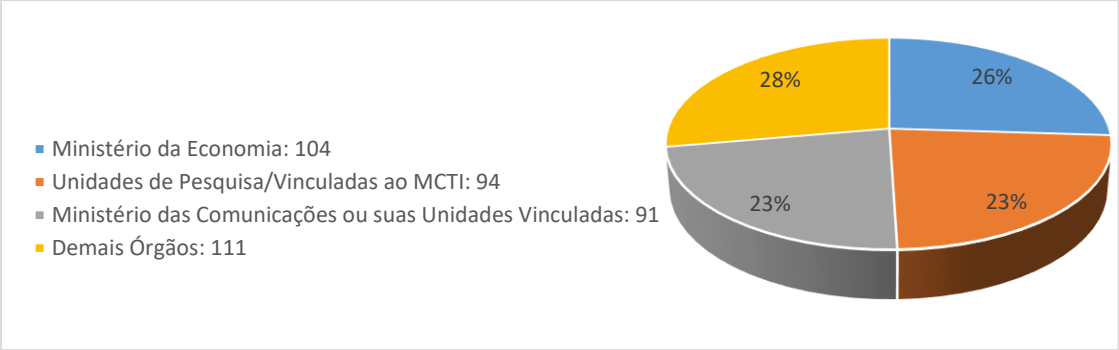


Figura 2 - Figura 2 - Manifestações encaminhadas – Total: 400

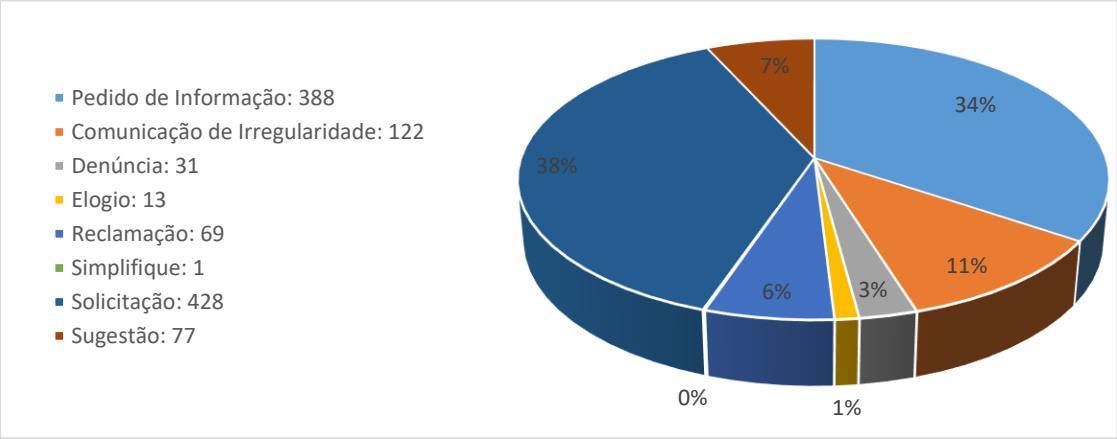


Figura 3 - Distribuição das manifestações recebidas por tipologia para o ano de 2022 - Total: 1129

Nota-se, na figura 3, que os tipos de manifestações mais frequentemente tratados pelo Ministério, em 2022, foram, respectivamente, a solicitação (38%), o pedido de informação (34%) e as denúncias e comunicações de irregularidades (14%).

Secretarias ou equivalentes	Sigla	Quant.	%
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Gabinete da Ministra)	OUVID – COSIC	**311**	28%
Secretaria de Empreendedorismo e Inovação	SEMPI	**155**	14%
Departamento de Administração (Secretaria-Executiva)	DAD	**129**	11%
Assessoria de Conselhos e Comissões (Gabinete da Ministra)	ASCOC	**121**	11%
Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência	SEAPC	**76**	7%
ubsecretaria de Unidades Vinculadas (Secretaria-Executiva)	SUV	**72**	6%
Corregedoria (Gabinete da Ministra)	CORREG	**71**	6%
Secretaria de Pesquisa e Formação Científica	SEPEF	**48**	4%
Departamento de Governança Institucional (Secretaria-Executiva)	DGI	**34**	3%
Cerimonial (Gabinete da Ministra)	CERIM	**26**	2%
Departamento de Tecnologia da Informação (Secretaria-Executiva)	DTI	**23**	2%
Coordenação-Geral do Gabinete da Ministra (Gabinete da Ministra)	CGGM	**18**	2%
Comissão de Ética junto ao Ministério (Gabinete da Ministra)	CE	**14**	1%
Coordenação de Documentação e Apoio Administrativo (Secretaria-Executiva)	CODAP	**13**	1%
Assessoria Especial de Assuntos Internacionais (Gabinete da Ministra)	ASSIN	**11**	- de 1%
Consultoria Jurídica junto ao Ministério (Gabinete da Ministra)	CONJUR	**5**	- de 1%
Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos	SEFIP	**1**	- de 1%
Assessoria Especial de Controle Interno (Gabinete da Ministra)	AECI	**1**	- de 1%
total		**1129**	100%

Tabela 2 – Distribuição das manifestações, de competência do MCTI, por setor mais demandado – ano 2022

Tabela 2 As áreas que mais receberam ou responderam as manifestações recebidas em 2022 foram, respectivamente, a Ouvidoria e o Serviço de Informação (28%), a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (14%), o Departamento de Administração (11%) e a Assessoria de Conselhos e Comissões (11%).

Setor	comunicação	denúncia	elogio	ped. informação	reclamação	simplifique	solicitação	sugestão	total
OUVID – COSIC	37	13	6	21	27	1	141	65	**311**
SEMPI	2	0	1	46	5	0	94	7	**155**
DAD	6	1	2	82	7	0	31	0	**129**
ASCOC	12	1	0	91	1	0	16	0	**121**
SEAPC	1	0	1	8	4	0	61	1	**76**
SUV	5	2	0	40	6	0	19	0	**72**
CORREG	44	9	0	16	0	0	2	0	**71**
SEPEF	1	1	0	19	3	0	24	0	**48**
DGI	3	0	0	6	8	0	14	3	**34**
CERIM	0	0	0	26	0	0	0	0	**26**
DTI	1	0	1	6	5	0	8	1	**23**
CGGM	0	0	2	11	1	0	4	0	**18**
CE	10	4	0	0	0	0	0	0	**14**
CODAP	0	0	0	9	0	0	4	0	**13**
ASSIN	0	0	0	3	1	0	7	0	**11**
CONJUR	0	0	0	3	0	0	2	0	**5**
SEFIP	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**
AECI	0	0	0	1	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**122**	**31**	**13**	**388**	**68**	**1**	**428**	**77**	**1129**

Tabela 3- Distribuição das manifestações por tipologia/setores - ano 2022

Na Tabela 3 Percebe-se que a Ouvidoria, a Corregedoria, a Comissão de Ética e a Assessoria de Conselho e Comissões foram os setores responsáveis pelo recebimento e análise das denúncias e comunicações de irregularidades. A Ouvidoria, sendo o canal de entrada para esse tipo de manifestação, realiza sua triagem e as encaminha para análise dos Órgãos de Apuração. A Corregedoria, Comissão de Ética e ASCOC, como unidades responsáveis pela apuração, recepcionam as demandas de sua competência dando o devido tratamento e procedimentos cabíveis para sua atuação.

No processo de triagem da Ouvidoria, parte das denúncias, principalmente as comunicações de irregularidades, acabam sendo arquivadas por duplicidade, insuficiência de dados ou falta de materialidade.

Importante esclarecer que as comunicações de irregularidade se tratam de supostas denúncias anônimas em que não é possível solicitar complementação das informações junto ao usuário.

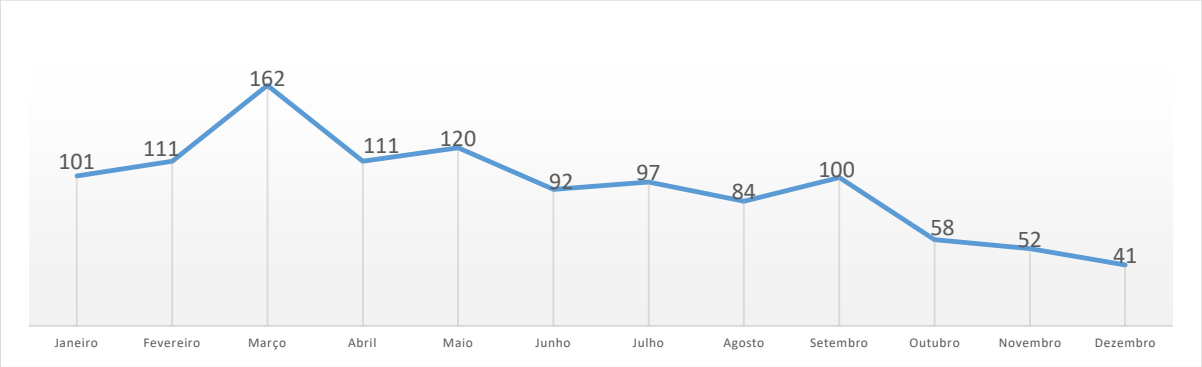


Figura 4 - Distribuição das manifestações por mês - ano 2022

Para o ano de 2022, a média de manifestações recebidas por mês foi de cerca de 94 (1129/12).

O primeiro semestre se destacou com o período de maior número de manifestações recebidas. Já o segundo semestre, principalmente quando observado os três últimos meses, foi responsável pelo menor número de manifestações recebidas.

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 são apresentadas as 24 categorias elaboradas pela equipe da Ouvidoria que contemplam as 1129 manifestações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Anualmente as categorias são revistas e atualizadas, sempre que necessárias para facilitar o entendimento de todos os usuários que façam uso deste Relatório.

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Situações Diversas	1°	**248**	22%
Recursos Humanos	2°	**119**	11%
Biossegurança em OGM	3°	**97**	9%
Comunicação e Informação	4°	**81**	7%
Suposta Irregularidade/Conduta	5°	**78**	7%
Cópia ou Acesso a Documentos e Processos	6°	**74**	7%
Incentivos a Inovação e ao Desenvolvimento	7°	**72**	6%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	8°	**61**	5%
Clima e Meio Ambiente	9°	**43**	4%
Sistema	10°	**42**	4%
Popularização da Ciência	11°	**37**	3%
Auxílio, Doação, Patrocínio, Verba	12°	**28**	2%
Prestação de Serviços		**28**	2%
Transparência e Controle Social	14°	**24**	2%
Controle e Experimento com Animais	15°	**22**	2%
Tecnologia Avançada e Aplicada	16°	**18**	2%
Instituição Científica e de Inovação (ICT)	17°	**15**	1%
Orçamento, Planejamento e Gestão	18°	**12**	1%
Cooperação Internacional e Bens Sensíveis	19°	**9**	- de 1%
Coronavírus (COVID19)		**9**	- de 1%
Gestão de Conhecimento	21°	**4**	- de 1%
Fundos Nacionais	22°	**3**	- de 1%
Indicadores		**3**	- de 1%
Saúde, Biotecnologia e Bioeconomia	24°	**2**	- de 1%
Total		**1129**	100%

Tabela 4 - Categorização das manifestações recebidas - ano 2022

Considerando um corte na casa das 70 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", "Supostas Irregularidade/Conduta" "Cópia ou Acesso a Documentos e Processos" e " Incentivo a Inovação e ao Desenvolvimento"* representam cerca de 69% de todas tratadas em 2022 por este Ministério.

A maior parte das manifestações elencadas em *"Situações Diversas"* foram encerradas pelo seguintes motivos: falta de clareza/insuficiência de dados ou falta de complementação (43%); por não serem de competência do Ministério (32%); por duplicidade (13%); e por perda de objeto (6%).

As maior parte das manifestações elencadas em *"Recursos Humanos"* foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: "Aposentadoria e Pensão" (50%); "Remuneração e Benefícios" (14%); "Dados cadastrais e financeiros" (9%); "Quadro funcional e distribuição" (9%); e "Programa de Gestão de Desempenho (PGD)".

As manifestações elencadas em *"Biossegurança em OGM"* se tratam, *em sua totalidade*, de solicitações de acesso a processos relacionados à *Organismos Geneticamente Modificados*, sejam eles trigo, soja, algodão, eucalipto, cana-de-açúcar etc.

As manifestações elencadas em *"Comunicação e Informação"* se referem, em grande maioria, a solicitação de informações institucionais, com destaque para: solicitação de informações sobre viagens das autoridades da pasta (36%); informações sobre agendamento, convites, reuniões com autoridades, formas de contatos com os departamentos e atendimento gerais (26%); lista e registros de visitantes no prédio (21%); e dados do site, redes ou mídias sociais/digitais (5%).

As demandas relacionadas na categoria *"Suposta Irregularidade/Conduta"* se tratam, em grande parte, de supostas denúncias de irregularidades ou falta de conduta acometidas por agentes públicos (96%); e supostas irregularidades acometidas por pessoas jurídicas (4%).

As demandas elencadas em *"Cópia ou Acesso a Documentos e Processos"* se tratam, em sua totalidade, de solicitação de cópias ou acesso a documentos gerais, *excluindo as relacionadas a processos de Biossegurança de OGM*, que possuem uma categoria específica, como visto anteriormente.

As manifestações elencadas em *"Incentivo a Inovação e ao Desenvolvimento"* foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: "Lei do Bem" (39%); "Lei da Informática" (25%); "Parques Tecnológicos e Transformação Digital" (14%); "Renúncia de Receitas" (14%); PADIS (6%); entre outras (2%).

Além das categorias acima informadas, vale também destacar as demandas elencadas em *"Outros em Pesquisa e Desenvolvimento", "Clima e Meio Ambiente", "Sistema", "Popularização da Ciência", "Controle e Experimento com Animais", "Tecnologia Avançada e Aplicada"* e *"Instituição Científica e de Inovação (ICT)".*

As demandas elencadas em *"Outros em Pesquisa e Desenvolvimento"* se tratam, em sua totalidade, ao usuário que solicita apresentar um projeto, estudo ou ideia aos representantes do Ministério.

As manifestações elencadas em *"Clima e Meio Ambiente"* foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: "Mudanças globais e climáticas" (63%); "Alertas de desastres naturais" (26%); "Desmatamento, degradação florestal e queimadas (7%); e "Oceano, Antártica e geociência" (4%).

As demandas elencadas em "Sistema" se tratam, em grande parte, de reclamação relacionada à dificuldade ou ao erro no acesso a algum dos sistema do Ministério (98%).

As demandas elencadas em *"Popularização da Ciência"* estão relacionadas às '*Olimpíadas Científicas", à "Semana Nacional de Ciência e Tecnologia" e ao "Programa Caça Asteroides".*

Em *"Controle e Experimento com Animais"* são elencados assuntos relacionados à legislação, a dados e à permissão de experimentos com animais (50%); bem como, a supostas denúncias ocorridas sobre maus tratos com animais em experimentos (50%).

As manifestações elencadas em *"Tecnologia Avançada e Aplicada"* foram tratadas e divididas nas subcategorias "Inteligência artificial, Nanotecnologia, Robótica e Cibernética" (50%), e "Tecnologia Assistiva" (50%).

Em *"Instituição Científica e de Inovação (ICT)"* se relacionam, em sua maioria, solicitações de dados, quantidades e formas de se cadastrar ICTs no Ministério.

Por fim, as demandas elencadas em *"Prestação de Serviços"* se tratam de informações sobre empresas que prestam serviço ao Ministério, seus respectivos contratos e formas de convênios. Em complementação a categoria *"Prestação de Serviços",* as demandas elencadas em "*Orçamento, Planejamento e Gestão"* estão relacionadas a valores gastos, investidos ou previstos para realização das políticas, planejamentos, serviços e ações do Ministério. Sendo que, em *"Indicadores"* são apresentados, especificamente, dados sobre os Indicadores Nacionais de Ciência, Tecnologia e Inovação; e em *"Fundos Nacionais"* são disponibilizados dados sobre o Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FNDCT.

Em *"Coronavírus (COVID 19)"* são tratadas informações sobre estudos realizados pelo Ministério para o combate e prevenção à COVID 19. Em complementação às manifestações elencadas em *"Saúde, Biotecnologia e Bioeconomia",* que se relaciona a

outros tipos de estudos e assuntos relacionados à saúde, vacinas e tecnologias equivalente aos demais tipos de pesquisas.

Em *"Cooperação Internacional e Bens Sensíveis*" estão presentes informações sobre os acordos firmados entre o Ministério e outros países; e também, informações sobre licença de importação e exportação de bens sensíveis - *aqueles utilizados para área nuclear, química, biológica e missilítica.*

Em *"Transparência e Controle Social"* são disposta informações sobre as legislações relacionadas à transparência e ao controle social e os procedimentos realizados pelo Ministério sobre o tema; exemplo: *"Informações Classificadas"; "Agendas ou Currículos das Autoridades"; "Dados Abertos"; "Proteção aos Dados Pessoais e aos Denunciantes"* etc.

Em *"Gestão do Conhecimento"* para auxiliar na criação, transferência e aplicação do conhecimento, são elencadas informações relacionadas ao acervo e política arquivistica da organização, à digitalização das publicações, ao acervo e acesso à biblioteca etc..

Em *"Auxílio, Doação, Patrocínio, Verba"* são elencadas manifestações relacionadas a algum tipo de solicitação de bens, serviços ou valores.

De acordo com 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.

Dentre as 1129 manifestações recebidas em 2022 pelo MCTI, por intermédio da Plataforma Fala.BR, 38% se tratavam dos tipos “Solicitação” e “Simplifique”, 34% de “Pedido de informação”, 14% de “Denúncia” e “Comunicação de Irregularidade”, 7% de “Sugestão”, 6% de “Reclamação” e 1% de “Elogio”.

Solicitação e Simplifique: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 429 solicitações (428 solicitações + 1 simplifique), recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Cerca de 24% foram arquivadas ou concluídas relacionadas às *"Situações Diversas"*, como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos e por não se relacionarem às competências do Ministério;
- Dados, 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). Bem como, informações dos Parques Tecnológicos e de Transformação Digital (cerca de 9%);
- 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 (cerca de 8%);
- Solicitação de auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI (cerca de 6%);
- Solicitações diversas para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas - incluindo autorização para estrangeiros (cerca de 6%);
- Cerca de 6%, relacionados a solicitações de auxílios, verbas, doações e patrocínios, sejam financeiros ou matérias;
- Informações sobre concursos, quadro funcional, tempo de contribuição, remuneração e distribuição dos servidores, dentro do Ministério e em suas Unidades de Pesquisa (cerca de 5%);
- Solicitação de informações sobre viagens das autoridades da pasta, informações sobre agendamento, convites, reuniões, formas de contanto e atendimento. Além de lista e registro de visitantes no prédio, dados do site, das redes ou mídias sociais e digitais (cerca de 5%);
- Acesso a processos; com destaque aos relacionados à Biossegurança em Organismos Geneticamente Modificados (cerca de 5%);

- 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 4%);
- Cadastros e dados de Instituições Científicas e de Inovação (cerca de 3%);
- Consulta a dados e projetos de Inteligência Artificial, Tecnologia Avançada, Aplicada e Assistiva (cerca de 3%);
- Informações sobre procedimentos para liberação e anuência de exportação e importação de bens sensíveis (cerca de 2%);
- Informações sobre forma de acesso aos benefícios da Bolsa de Iniciação Científica Junior (cerca de 2%);
- Dados atualizados das Agendas das Autoridades e dos Currículos; bem como, sobre os procedimentos adotados pelo Ministério em relação a proteção dos dados pessoais baseados na LGPD e na Política de Dados Abertos (cerca de 2%);
- Dados relacionados à irregularidade ou falta de conduta acometida por agentes públicos (cerca de 2%);
- Dados das vacinas e demais medicamentos em estudo para a prevenção da COVID19 (cerca de 2%); e
- Consulta de informações sobre os normativos e estudos relacionados aos experimentos com animais (menos de 1%).

Pedido de Acesso à Informação: Seguem os assuntos mais demandados, do total dos 388 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 38%);
- Informações sobre valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, lista de visitantes, formas de atendimento e contato com diversos setores da Instituição (cerca de 14%);
- Dados, 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). Bem como, informações dos Parques Tecnológicos e de Transformação Digital (cerca de 7%);
- 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 6%);
- Informações sobre concursos, quadro funcional, tempo de contribuição, remuneração e distribuição dos servidores, dentro do Ministério e em suas Unidades de Pesquisa (cerca de 6%);
- Cerca de 4%, foram arquivados ou concluídos devido às "Situações Diversas", como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos por não se relacionarem às competências do Ministério;
- Acesso a dados de aposentados, pensionistas, dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda (cerca de 4%);

- Dados atualizados das Agendas das Autoridades e dos Currículos; bem como, sobre os procedimentos adotados pelo Ministério em relação a proteção dos dados pessoais baseados na LGPD e na Política de Dados Abertos (cerca de 2%);
- Consulta de informações sobre os normativos e estudos relacionados aos experimentos com animais (cerca de 1%);
- Consulta a dados e projetos de Inteligência Artificial, Tecnologia Avançada, Aplicada e Assistiva (cerca de 1%);
- Informações sobre procedimentos para liberação e anuência de exportação e importação de bens sensíveis (cerca de 1%); e
- Dados das vacinas e demais medicamentos em estudo para a prevenção da COVID19 (menos de 1%).

Verifica-se completa semelhança entre os assuntos demandados nas tipologias *"Solicitação"* e *"Pedido de Acesso à Informação.*

Denúncia e Comunicação de Irregularidade: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 153 denúncias (122 comunicações + 31 denúncias), recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Cerca de 44% se refere à supostas irregularidades ou falta de conduta ética acometidas por agente público. Toda a prática de irregularidade ou falta de conduta ética, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelas áreas de apuração competente, observadas as devidas proteções ao denunciante;
- Cerca de 37%, foram arquivadas ou concluídas relacionadas às *"Situações Diversas",* como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade

de assuntos, por não se relacionarem às competências do Ministério ou por não se tratarem de denúncia;

- Cerca de 7% se referem à supostas irregularidades no controle ou experimento no uso de animais. Todas as irregularidades no uso de animais, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelas áreas de apuração competente (Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal – CONCEA), observadas as devidas proteções ao denunciante.

Sugestão: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 77 sugestões, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Sugestões arquivadas ou concluídas relacionadas às *"Situações Diversas",* como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos e por não se relacionarem às competências do Ministério (cerca de 60%); e
- Solicitações diversas para apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas (cerca de 40%).

Reclamação: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 68 reclamações, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Reclamações sobre a dificuldade de realização da prova de vida e de acesso a dados cadastrais e funcionais, principalmente relacionados ao SIGEPE. Além do atraso de recebimento de pensão e dos problemas no acesso a dados para o Imposto de Renda (cerca de 31%);

- Reclamações arquivadas ou concluídas ou concluídas relacionadas às *"Situações Diversas",* como*:* insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos e por não se relacionarem às competências do Ministério (cerca de 25%); e
- Reclamações sobre dificuldades em acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI (cerca de 13%).

Elogio: Seguem os assuntos demandados, do total dos 13 elogios, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Cerca de 61% foram arquivados ou concluídos relacionados às *"Situações Diversas",* como: insuficiência de dados e falta de complementação, duplicidade de assuntos, por não se relacionarem às competências do Ministério ou por não se tratarem de elogio;
- 39% dos elogios foram direcionados a agentes públicos. **Todos os elogios, quando identificados, são encaminhados ao agente público mencionado e à sua chefia imediata.**

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.

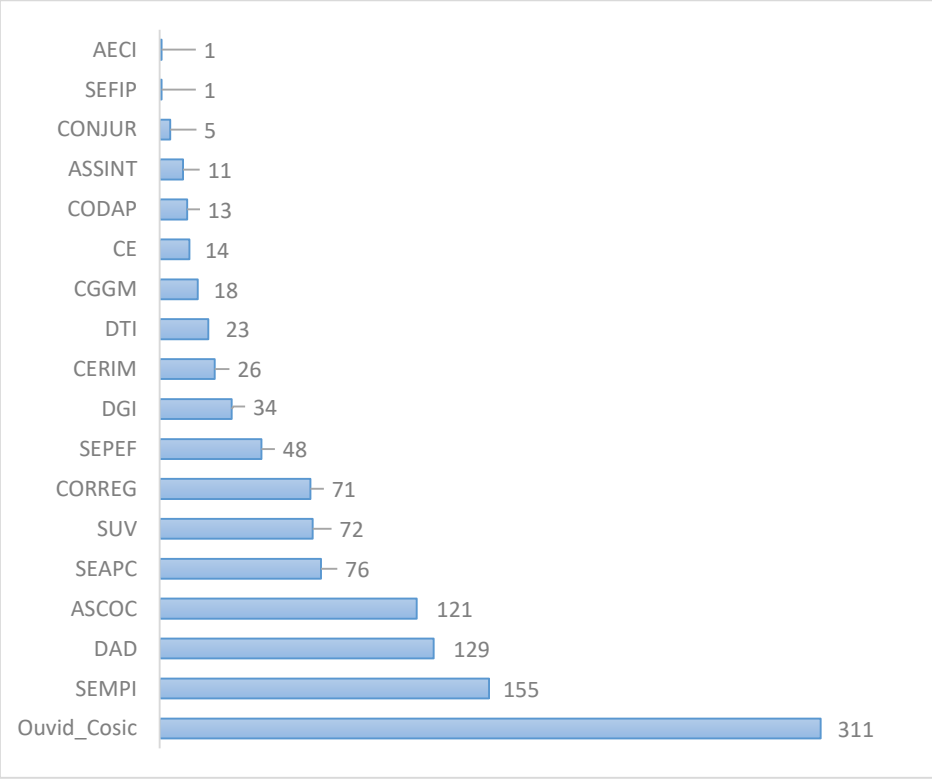


Tabela 5 - Distribuição das manifestações por setor - ano 2022

As unidades do Ministério que receberam maior número de demandas para tratamento foram, respectivamente, a Ouvidoria (27%), a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (13,5%), o Departamento de Administração (11,5%), a Assessoria de Conselhos e Comissões (11%) e a Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência (6,5%).

Juntas, estas unidades totalizaram cerca de 70% das manifestações recebidas em 2022.

Seguem 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 Ouvidoria e pela Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, 45% refere-se à *"Solicitação", 21% à "Sugestão", 12% à "Comunicação de irregularidade", 8% à "Reclamação", 7% à "Pedido de Informação, 4% à "Denúncia", 2% à "Elogio" e cerca de 1% ao tipo "Simplifique".*

Do total das 311 manifestações atribuídas à COSIC_OUVID, cerca de 73% 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 genéricas ou incompreensíveis.*

Além dessas, cerca de 15% tratavam de Informações sobre concurso, quadro funcional e distribuição dos servidores dentro do Ministério e em suas Unidades de Pesquisa, acesso a dados de aposentados, pensionistas e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda. Cerca de 6,5% de solicitação diversas para apresentação de projetos, ideias, estudos ou pesquisas; cerca de 3% de acesso a documentos e processos; cerca de 1% de Informações sobre valores gastos com viagens de autoridades, reuniões realizadas no Ministério, formas de atendimento e contato com

os diversos setores da Instituição; cerca de 1% solicitação de auxílio na utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI, entre outras.

- Secretaria de Empreendedorismo e Inovação -

Das 155 manifestações recebidas pela Secretaria e Empreendedorismo e Inovação, 60% refere-se à *"Solicitação"*, 30% à *"Pedido de Informação"*, 5% à *"Sugestão"*, 3% à *"Reclamação"*, 1% à *"Comunicação de Irregularidade"* e cerca de 1% à *"Elogio"*.

Dentre os assuntos mais demandados à SEMPI, destacam-se a *solicitação de dados, 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 38%); a consulta a dados e projetos de Inteligência Artificial, Tecnologia Avançada, Aplicada e Assistiva (cerca de 11%); a solicitação de dados e formas de cadastramento das Instituições Científicas de Inovação – ICT (cerca de 9%); dados relacionados aos Parques Tecnológicos e de Transformação Digital (cerca de 6,5%). Além de solicitação de apresentação de projetos, ideias ou estudos (11%); apoios para elaboração de startups (4,5%); cópia ou acesso a documentos (6%) e auxílio quanto a erro ou a dificuldade em acessar sistemas do MCTI, em especial o SIGPLANI (6,5%).*

- Departamento de Administração (Secretaria-Executiva) -

Das 129 manifestações recebidas pelo Departamento de Administração, 64% refere-se à *"Pedido de Informação"*, 23% à *"Solicitação"*, 6% à *"Reclamação"*, 5% à *"Comunicação de irregularidade"*, 1% à *"Elogio"* e cerca de 1% à *"Denúncia"*.

Dentre os assuntos mais demandados ao DAD*, cerca de 46% são relacionado à categoria "Recursos Humanos" com destaque para: assuntos relacionados a aposentados e pensionista, principalmente, sobre o atraso no pagamento dos auxílios e sobre o procedimento para solicitar pensão por morte; informações sobre concurso, quadro funcional, distribuição dos servidores e estágios dentro do Ministério e em suas unidades de pesquisa; solicitação de e dados financeiros e cadastrais, principalmente para auxílio no preenchimento do imposto de renda; e assuntos relacionados a política e qualidade do trabalho, com destaque para implementação do Programa de Gestão de Desempenho (PGD).*

Além desses, cerca de 16% tratavam de solicitação de Informações sobre a lista de visitantes e o registro de entrada no prédio; outros 16% tratavam de informações sobre contratos e convênios de empresas ou serviços prestados ao Ministério; cerca de 5% sobre valores gastos e investidos e também, cerca de 5%, solicitando informações sobre os protocolos de prevenção da COVID19 adotados pela pasta.

- Assessoria de Conselhos e Comissões -

Das 121 manifestações recebidas pela Assessoria de Conselhos e Comissões, 75% refere-se à *"Pedido de Informação"*; 13% à *"Solicitação"*, 10% à *"Comunicação de irregularidade"* e cerca de 1% aos tipos *"Denúncia"* e *"Reclamação"*, cada.

Dentre os assuntos mais demandados à ASCOC, destacam-se *a solicitação de vistas e acesso a processos de Biossegurança em Organismos Geneticamente Modificados (80%); informações relacionadas ao controle e experimentos com animais; bem como, sobre* irregularidades no controle ou experimento no uso de animais em pesquisa e estudos *(18%).*

- Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência -

Das 76 manifestações recebidas pela Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência, 81% se refere à *"Solicitação"*, 11% à *"Pedido de Informação"*, 5% à *"Reclamação"*, e cerca de 1% aos tipos *"Comunicação de irregularidade", "Sugestão" e "Elogio"*, cada.

Dentre os assuntos mais demandados à SEAPC, destacam-se *informações sobre as Olimpíadas de Ciência, Semana Nacional de Ciência e Tecnologia e o Programa Caça Asteroides (cerca de 48%). Além desses, cerca de 14% solicitaram informações sobre o acesso ao cadastro e benefício da Bolsa de Iniciação Científica Júnior; e outros 14%, solicitaram auxílio ou patrocínio para participação em eventos de tecnologia.*

- Subsecretaria de Unidades Vinculadas (Secretaria-Executiva) -

Das 72 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas, 56% se refere à *"Pedido de Informação"*, 26% à *"Solicitação"*, 8% à *"Reclamação"*, 7% à *"Comunicação de irregularidade"*, e 3% à *"Denúncia"*.

Dentre os assuntos mais demandados à SUV, destacam-se *informações relacionadas à cópia ou acesso a processos e pesquisas das Unidades de Pesquisa UPs (26%); dados do clima e do meio ambiente de competência do CEMADEN, em especial informações sobre os desastres naturais e dados pluviométricos (24%); Programa de Gestão de Desempenho (PDG) e quadro funcional das UPs (14%); contatos e competências do responsáveis pelas Unidades (10%); além de supostas irregularidades ou falta de condutas acometidas por agentes públicos nas UPS (10%).*

- Corregedoria -

Das 71 manifestações recebidas pela Corregedoria, 62% refere-se à *"Comunicação de irregularidade"*, 22% à *"Pedido de Informação"*, 13% à *"Denúncia"* e 3% à *"Solicitação"*.

Dentre os assuntos mais demandados à Corregedoria, *cerca de 70% estão relacionados a supostas irregularidades ou falta de conduta acometidas por agente público e, cerca de 24%, a cópia ou acesso a processos disciplinares.*

- Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas -

Das 48 manifestações recebidas pela Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas, 50% refere-se à *"Solicitação"*; 40% à *"Pedido de Informação"*, 6% à *"Reclamação"*, 2% à *"Comunicação de irregularidade"*, e 2% à *"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 55%). Além de, cerca de 6%, relacionados a dados sobre a prevenção e combate à COVID19.*

- Departamento de Governança Institucional (Secretaria-Executiva) -

Das 34 manifestações recebidas pelo Departamento de Governança Institucional, 41% refere-se à *"Solicitação"*, 24% à *"Reclamação"*, 18% à *"Pedido de Informação"*, 9% à *"Comunicação de Irregularidade"* e 8% à *"Sugestão"*.

Dentre os assuntos mais demandados ao DGI, *cerca de 30% são advindos à reclamação sobre problemas no acesso ao servidos do Ministério presentes no "Portal de Serviços do*

Governo Federal" e no "Portal de Dados Abertos". Cerca de 15% relacionados a dados de indicadores e de fundos Nacionais (FNDCT); outros 15% referentes a gestão de conhecimento e Programa de Gestão de Desenvolvimento (PGD) do Ministério; além de reclamação sobre o erro ou dificuldade em acessar os sistemas do Ministério, em especial o SEI e o Cadsei (12%).

- Cerimonial (Gabinete da Ministra) -

Das 26 manifestações recebidas pela Cerimonial, 100% refere-se à *"Pedido de Informação"*.

100% dos assuntos demandados ao Cerimonial estão relacionados a lista de passageiros em voos da FAB.

- Departamento de Tecnologia da Informação (Secretaria-Executiva) -

Das 21 manifestações recebidas pelo Departamento de Tecnologia da Informação, 39% refere-se à *"Solicitação"*, 29% à *"Pedido de Informação"*, 29% à *"Reclamação"*, 1% aos tipos *"Comunicação de irregularidade"*, *"Sugestão"* e *"Elogio"*, cada.

Dentre os assuntos mais demandados ao DTI, *cerca de 72% estão relacionadas a solicitação de auxílio para a utilização dos sistemas do Ministério, em especial o CADSEI. Outros 15% se referem à solicitação de cópia de contratos realizados pelo Departamento.*

- Coordenação-Geral do Gabinete da Ministra -

Das 18 manifestações recebidas pela Coordenação-Geral do Gabinete da Ministra, 61% refere-se à *"Pedido de Informação"*, 22% à *"Solicitação"*, 11% à *"Elogio"* e 6% à *"Reclamação"*.

Dentre os assuntos mais demandados à CGGM, *cerca de 38% se tratam de solicitação de cópia de processos e atas de reuniões ou agendamento de audiência com o Ministro. Cerca de 34% estão relacionados com o Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.*

- Comissão de Ética do MCTI -

Das 14 manifestações recebidas pela Comissão de Ética do MCTI, 72% refere-se à "Comunicação de irregularidade" e 28% à "Denúncia".

100% dos assuntos demandados à Comissão de Ética do Ministério *estão relacionadas supostas irregularidades ou falta de conduta acometidas por agente público*

- Coordenação de Documentação e Apoio Administrativo (Secretaria-Executiva) -

Das 13 manifestações recebidas pela Coordenação de Documentação e Apoio Administrativo, 70% se refere à *"Pedido de Informação"* e 30% à "Solicitação".

Dentre os assuntos mais demandados à CODAP, *cerca de 39% é referente à apresentação de projetos, ideias ou estudos. Além de informações sobre autorização de estrangeiros para a realização de pesquisa no país.*

-Assessoria Especial de Assuntos Internacionais -

Das 11 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Internacionais, 63% refere-se à *"Solicitação"*, 27% à *"Pedido de Informação"* e 10% à *"Reclamação"*.

36% dos assuntos demandados à ASSIN se refere a informações relacionados aos acordos firmados entre o Ministério e outros países; e 64% a informações relacionadas à licença de importação e exportação de bens sensíveis.

- Consultoria Jurídica junto ao MCTI -

Das 5 manifestações recebidas pela Consultoria Jurídica junto ao MCTI, 60% refere-se à *"Pedido de Informação"* e 40% à *"Solicitação"*.

60% 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.

- Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos -

A *"Solicitação"* recebida pela SEFIP se refere *a apresentação de projetos, ideias ou estudos de competência da Secretaria.*

- Assessoria Especial de Controle Interno -

O *"Pedido de Informação"* direcionado a AECI se refere *a informação de dados de servidores.*

análise das manifestações Sazonais

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

Ao analisar o banco de dados do Ministério, em 2022, foi possível identificar dois tipos de demandas que podem ser classificadas como manifestações sazonais, sendo elas:

1. Solicitação de dados sobre o Programa Caça Asteroides e informações sobre as Olimpíadas Brasileira de Astronomia e Astronáutica. Cerca de 86% das manifestações solicitadas entre janeiro e maio; e

2. Solicitação de dados cadastrais e financeiros, principalmente para a declaração e retificação do imposto de renda. Cerca de 66% das manifestações solicitadas entre janeiro e maio.

análise das manifestações frequentes e relevantes

A partir das análises dos atendimentos prestados pelos interlocutores da Ouvidoria, somados ao banco de dados da unidade, foi possível identificar e estabelecer quais foram os assuntos frequentes e relevantes no ano de 2022.
Com essas informações será possível subsidiar os gestores do Ministério para a melhoria dos serviços prestados, **com foco na visão e entendimento do cidadão.**

Assuntos frequentes

- *Acesso a documentos relativos à liberação de organismos geneticamente modificados - OGM (milho, eucalipto, algodão, soja, trigo, cana-de-açúcar, etc.), ao certificado de Qualidade em Biossegurança – CQB e ao Relatório Anual de Empresas prestadoras de serviços de OGM.*

Exemplo:

NUP: 01217.008446/2022-23	"Solicito cópia do processo SEI No 01245.002847/2022-32, referente à liberação comercial de eucalipto 955S019 geneticamente modificado da empresa Suzano, tolerante ao herbicida glifosato"

NUP: 01217.013946/2022-87	"Obtenção de cópia integral do CQB 437/17 (CQB e suas extensões) e LPMAs RN06"

NUP: 01217.007913/2022-06	"Solicito a cópia do Relatório Anual de Atividades da EMBRAPA Soja-2020. Processo 01245.006663/2021-61"

Considerar, junto a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio), quanto a viabilidade da disponibilização em transparência ativa dos processos relacionados ao tema.

- *Acesso aos dados emitidos pelo Centro Nacional de Monitoramento e Alertas Naturais – CEMADEN.*

Exemplo:

NUP: 01217.013725/2022-17	"Solicito informações totais do mês de novembro/2022 da estação pluviométrica 420090301A (Angelina/Santa Catarina) Os dados do site só fornecem informações do dia 30/11/2022 até as 13:30. Preciso dos dados diários totais"

NUP: 01217.000196/2022-83	"Boa tarde! Solicito, por favor, a quantidade de deslizamentos por mês, por ano, por UF, na maior série histórica presente no sistema. Caso tenham vítimas, favor informar e oferecer informações sobre o perfil das vítimas, além de informar se foi uma vítima fatal ou não. Requisito que essas informações sejam fornecidas em formato aberto (planilha em *.xls *.csv,*.ods, etc), nos termos do art. 8o, §3o, III da Lei Federal 12.527/11 e art. 24, V da Lei Federal 12.965/14. Obrigada!"

Municiar o Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (CEMADEN), as demandas recebidas pela Ouvidoria sobre os temas abordados. **Considerar** a disponibilização e atualização dos dados em transparência ativa e, diante disso, **verificar** a possibilidade de elaboração de um "banner" no site do Ministério que direcione à página que contenham os dados, no site do CEMADEN.

Ainda, tratar junto a Controladoria-Geral da União (CGU), sobre a criação do perfil "Acesso à Informação" na Plataforma Fala.BR, para a respectiva Unidade de Pesquisa.

- *Autorização de pesquisa para estrangeiros.*

Exemplo:

NUP: 01217.007246/2022-53	"Meu nome XXXXXX, e sou doutorando no departamento de antropologia da Universidade da Califórnia em Berkeley. Estou no processo de solicitação de visto VITEM I, para iniciar minhas pesquisas em agosto por um período de um ano. Sou filiado à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, da qual obtive documentação de um professor supervisor e da Comissão de Pós-Graduação. "XXXXXX". Coletei todos os documentos obrigatórios de acordo com as diretrizes do consulado em São Francisco, exceto o seguinte: "cópia do Diário Oficial da União em que é publicada a autorização do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC)". Como posso obter esta autorização do Ministério? É algo que eu facilite, ou é feito pela universidade? Preciso abrir um CPF para isso? Qualquer informação seria incrivelmente útil; esta é minha primeira vez fazendo algo assim."

Verificar, e atualizar se necessário, a resposta padrão sobre o tema no site do Ministério em *"Perguntas Frequentes", a saber:*

"Como solicitar autorização prévia para pesquisa, coleta e remessa em expedição científica?
A depender das atividades de pesquisa que envolverem ingresso em áreas cuja preservação, proteção ou controle sejam de responsabilidade de outros órgãos - federais, estaduais ou municipais - será necessária a obtenção de autorização prévia para que o CNPq e o MCTI possam se manifestar. Há autorizações que são providenciadas pelo pesquisador e sua instituição e há aquelas que são de responsabilidade do CNPq.

Informações sobre procedimento para autorização nos seguintes links:

Autorizações prévias: https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/servicos/copy_of_expedicao-cientifica/autorizacoes-previas

Como solicitar: https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/servicos/copy_of_expedicao-cientifica/como-solicitar"

- *Forma de acesso e recebimento de benefício da Bolsa de Iniciação Científica Júnior, Informações sobre as Olimpíadas Científicas e Programa Caça Asteroides;*

Exemplo:

NUP: 01217.013189/2022-41	"Me chamo XXXXX e sou bolsista do Programa de Iniciação Científica Jr. Gostaria de falar a respeito do meu pagamento que além de todo mês atrasar, ainda não caiu na minha conta. Já tentei entrar em contato com a ouvidoria por e-mail e até mesmo por telefone, porém fala que o endereço não foi encontrado. Peço que, por favor, me falem se está tudo certo com meu pagamento e quanto ele irá cair."

NUP: 01217.002969/2022-66	"Olá! sou mãe de uma criança que se destacou nas Olimpíadas de Astronomia Brasileira(OBA) e queria saber por que minha filha não teve direito a receber a bolsa se ela se destacou é um direito dela sei que não tenho bolsa família por ser contratada mais também sei que é mérito dela por se esforçar e se destacar em várias Olimpíadas."

NUP: 01217.002560/2022-40	"Boa noite, gostaria de saber se existe alguma previsão para a abertura das inscrições para a caça asteroides MCTI 20XX! Obrigado."

Municiar a nova Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social (SEDES), sobre os temas, para a elaboração de respostas e formas de divulgação da informação ao público prioritário. Também, **verificar,** a necessidade de atualização da resposta presente no site do Ministério em "*Perguntas Frequentes", a saber:*

"Como obter informações sobre Bolsa de Iniciação Científica Junior.
A bolsa ICJ é a concessão de um benefício para estimular o desempenho científico de excelência para estudantes integrantes de família beneficiárias do Auxílio Brasil, que tenham se destacado em competições acadêmicas e científicas de abrangência nacional, para mais informações sobre o programa entre em contato com o Ministério da Cidadania pelo 121 ou com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico pelo link: https://www.gov.br/cnpq/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco"

"Como participar do Programa Caça Asteroides MCTI
O Caça Asteroides MCTI é um programa com parceria entre o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações e o International Astromical Search Collaboration, com o objetivo de popularizar a ciência entre cidadãos voluntários. Com isso, os voluntários poderão participar da astronomia na prática. Conta com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPQ.

Para mais informações, acesse o link: https://www.even3.com.br/cacaasteroidemcti/"

"Onde obter informações sobre as Olimpíadas realizadas pelo MCTI?
Divulgar, popularizar e incentivar a participação de alunos em todo o Brasil nas Olimpíadas Científicas é uma maneira de identificar, desenvolver e reconhecer jovens talentos. O que motiva cerca de 20 milhões de jovens em todo o Brasil a participarem, anualmente, destas olimpíadas? O fascínio pelo desafio, a oportunidade de testarem seus conhecimentos e, neste processo, aprenderem cada vez mais. Através do desenvolvimento da competição saudável entre os estudantes nas mais diversas áreas, os competidores têm a oportunidade de

testarem seus conhecimentos, ao mesmo tempo em que reforçam sua paixão pela ciência, o gosto pelos estudos, reforçando sua autoestima e criando a cultura da meritocracia.

Aos alunos, as provas encantam, fascinam, instigam e provocam a curiosidade. Para os professores, as olimpíadas propiciam uma sala de aula mais desafiadora e rica em conteúdo.

Para os pais, a oportunidade de reforçarem os valores educacionais praticados em casa.

O bem mais valioso das Olimpíadas é a capacidade de tocar, com contundência, alcance e capilaridade nacionais, a alma de todos os estudantes, principalmente os menos privilegiados.

É propiciar, através do fascínio e do encantamento, o resgate da autoestima, o brilho nos seus olhos, a capacidade de sonhar mais alto de cada participante, incentivados pelos desafios que desenvolvem a resiliência, promovem a força de vontade e reforçam os valores que são fundamentais para o caráter de cada aluno, para o desenvolvimento da cultura do conhecimento e para o progresso do país como um todo.

Para informações diversas sobre as Olimpíadas acesse https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/olimpiadascientificasmcti/olimpiadas-cientificas-mcti"

- *Acesso a dados e planilhas de fatores emissões de Dióxido de Carbono CO2 (Gás Carbônico)*

Exemplo:

NUP: 01217.003922/2022-10	"Gostaria de saber porque os fatores de emissão de CO2 não foram divulgados ainda para 2022: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/sirene/dadose-ferramentas/fatores-de-emissao. Muito consumidores

	utilizam este fator para indicar para suas matrizes, o percentual de conversão de CO2 na geração de energia em suas operações no Brasil, mas esses fatores não foram mais divulgados.”

Subsidiar a nova Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos (SEPPE), sobre a relevância do tema, no intuito a melhoria da transparência ativa e divulgação de Dados Abertos à população.

- *Informações de aposentados e pensionistas (solicitação de pensão e aposentadoria, problemas no recebimento do salário, prova de vida, acesso a contracheques etc.), bem como, acesso a dados para a declaração do imposto de renda.*

Exemplo:

NUP: 03005.114225/2022-12	“Fiz minha prova de vida no ano passado e minha pensão consta como bloqueada por prova de vida pendente. Gostaria de saber por qual motivo?”

NUP: 01217.004887/2022-56	“Gostaria que fizesse alteração e-mail para que possa acessar os informes de rendimentos para declaração de imposto de renda(...)”

NUP: 01217.004344/2022-39	“Prezada equipe de atendimento, há anos a XXXX, minha irmã pela qual sou legalmente responsável, recebe o mesmo valor de pensão. A pensão resulta da transferência dos proventos de aposentadoria originalmente paga ao nosso pai, XXXXXX, pelo Ministério das Comunicações. Por motivos de incapacidade legal (paralisia cerebral), minha irmã XXXXX, é a atual receptaria do benefício. Gostaria de saber como faço para solicitar a revisão desta pensão, dado que há anos o montante não sofre qualquer reajuste, perdendo valor no tempo em decorrência da inflação. Atenciosamente,”

Verificar, e atualizar se necessário, a adequação da resposta padrão elaborada anteriormente junto a Coordenação-Geral de Pessoas, a saber:

> *"Cumpre-nos informar que solicitações de pensão, abono de permanência, aposentadoria (acesso ao contracheque, atualização cadastral ou recadastramento) de aposentados e pensionistas, isenção de imposto de renda, cópias de processos sobre esses assuntos e informações sobre andamento de processos com essas temáticas, devem ser solicitados diretamente à área demandada, Coordenação de Aposentadoria e Pensões, via Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas no endereço: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Comercial Residência Norte 507, SEPN – Asa Norte, Brasília – DF. CEP: 70297-400.*
>
> *Para outros esclarecimentos solicitamos entrar em contato diretamente com a* Coordenação de Aposentadoria e Pensões, por meio dos telefones: 61 3247-3150, 61 2033-7026/7015 ou no e-mail: coapp@mcti.gov.br / cggp@mcti.gov.br
>
> *Com informações da Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas - CGGP. "*

- *Lista e dados de visitantes do Ministério.*

Exemplo:

NUP: 01217.006082/2022-47	"Prezados, solicito a relação de todos os não-servidores que entraram no prédio sede do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, entre 01/01/2020 e 01/01/2022, detalhando: 1) nome da pessoa; 2) órgão/empresa; 3) cargo/função; 4) data/horário de entrada e saída no prédio; 5) qual a unidade visitada; 6) motivo da visita. Requisito que os dados sejam fornecidos em formato aberto (planilha em *.xls, *.csv,*.ods, etc), nos termos do art. 8o, §3o, III da Lei Federal 12.527/11 e art. 24, V da Lei Federal

	12.965/14. Arquivos em formato *.pdf não são abertos (vide o item 6.2 em: https://dados.gov.br/pagina/cartilha-publicacao-dados-abertos). Reitero que há precedentes sobre o tema (http://buscaprecedentes.cgu.gov.br/busca/dados/Precedente/00137003633202167_CGU.pdf#search=LGPD).”

Municiar o Departamento de Planejamento, Orçamento e Administração a implementar um fluxo de atualização e extração das informações relacionadas ao tema, visto que é cada vez mais frequente esse tipo de solicitação junto à Ouvidoria.

- *Informações sobre reuniões e viagens realizadas pelas autoridades do Ministério e formas de agendamento de reunião. Além de solicitação de dados atualizados presentes nas Agendas das Autoridades do Ministério (e-agenda).*

Exemplo:

NUP: 01217.009464/2022-22	“Olá, gostaria da lista de passageiros presentes em todos os voos da FAB feitos pelo ministro da Ciência, Tecnologia e Inovação no dia 29 de agosto. Saliento que a CGU já determinou em vários precedentes que essa informação é pública e deve ser fornecida quando solicitada. A última decisão foi tomada no caso de número 60000.000008/2022-11. Além disso, o decreto 10627/2020, que regulamenta o uso de aviões da FAB, determina que " compete à autoridade solicitante manter o registro daqueles que acompanharam a autoridade na viagem" e que "caso haja solicitação de informação nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011, ou requisição pelos órgãos de controle, competirá à autoridade solicitante a disponibilização das informações a que se refere o caput.”

Municiar o Cerimonial da Ministra a implementar um fluxo de atualização e extração das informações relacionadas ao tema, visto que é cada vez mais frequente esse tipo de solicitação junto à Ouvidoria.

Exemplo:

NUP: 01217.002111/2022-00	"Boa tarde! 08-03-2022. Venho através deste, pedir uma reunião com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações."

Verificar, e atualizar se necessário, a resposta padrão elaborada anteriormente junto a Coordenação-Geral do Gabinete do Ministro, a saber:

> *"Informamos que a agenda da Ministra para maio de 202X será pré-estabelecida na 1ª quinzena de abril de 202X.*
>
> *Assim, solicita-se a gentileza de encaminhar sua solicitação para o e-mail agendaministra@mcti.gov.br ."*

Exemplo:

NUP: 001217.009639/2022-00	"Solicito o histórico de registros da agenda do ex-ministro Marcos Pontes, no período de 01/01/2019 a 31/07/2020, quando o ministério ainda era responsável pelo setor de "Comunicações" do governo. Em busca na página do Ministério, não foram encontrados links relacionados à agenda do ex-ministro referente ao período citado, apenas após o desmembramento da pasta e a criação do Ministério das Comunicações (https://www.gov.br/mcti/pt-br/acesso-a-informacao/agenda-de-autoridades/agenda-ministro/2020-01-02). Caso exista um link de referência da agenda do ex-ministro Marcos Pontes no período citado, favor informar. Caso a resposta seja negativa, solicito que os dados sejam fornecidos preferencialmente em formato aberto (planilha em .csv,.ods, etc) de acordo com o determinado no art. 8º, §3º da Lei Federal 12.527/11, o item V do art. 24 da Lei Federal 12.695/14. Recordo ainda que o formato PDF não é considerado como "dado aberto", de acordo com a definição do item 6.2 da Cartilha Técnica para Publicação de Dados Abertos no Brasil, elaborada pelo Governo Federal. Os dados devem conter os registros diários com os compromissos oficiais do ministro, incluindo informações como: data, hora de início, hora de término, local, compromisso e natureza do evento."

Municiar o Gabinete da Ministra e a Secretaria-Executiva do Ministério para orientação quanto ao preenchimento do e-agenda por todas as autoridades previstas, a saber:

> ***"Agenda de compromissos públicos*** *– devem ser disponibilizadas as agendas de compromissos públicos informadas no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas).*
> *O e-Agendas é de uso obrigatório por toda a administração direta do Poder Executivo Federal e pelas autarquias e fundações. As seguintes pessoas devem publicar sua agenda de compromissos públicos:*
> *• Agentes públicos que ocupam um cargo ou emprego equivalente a Cargo Comissionado Executivo CCE-15/16 ou superior;*
> *• Agentes públicos que ocupam Função Comissionada Executiva FCE-15/16 ou superior;*
> *• Agentes públicos que, apesar de não ocuparem cargo de hierarquia equivalente aos cargos descritos nos itens anteriores, tenham alto risco de exposição à representação privada de interesses. Esses agentes públicos poderão ser identificados pelo seu órgão ou entidade de exercício por meio de processo interno de gestão de riscos.*
> *OBSERVAÇÃO: para as empresas públicas e sociedades de economia mista o uso do e-Agendas é facultativo, podendo ser utilizado outro sistema para o cumprimento da obrigação de divulgação dos compromissos públicos, desde que os deveres de registro e publicação estabelecidos no Capítulo III do Decreto nº 10.889/2021 sejam observados.*
> *Para viabilizar a integração do e-Agendas com o sítio eletrônico dos órgãos e entidades que utilizam a Plataforma "gov.br", os editores de conteúdo dos sítios eletrônicos de cada instituição devem seguir as "Orientações para Implementação do e-Agendas", item III – Integração com o sítio eletrônico do órgão/entidade, o qual contém um passo a passo produzido pelo Ministério da Economia. A referida orientação*

está disponível no endereço eletrônico https://www.gov.br/ cgu/pt-br/assuntos/prevencao-da-corrupcao/transparencia-de-agendas/secoes/orientacoes-para- -implementacao-do-e-agendas."

Além disso, importante preservar e divulgar em transparência ativa as informações das Agendas das Autoridades anteriores a implementação do e-agenda. Pelo menos aquelas relacionadas ao período de 5 anos antes.

- *Dados relacionados às Leis do Bem, da Informática e do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Industria de Semicondutores e Displays – PADIS.*

Exemplo:

NUP: 01217.010484/2022-46	"Tendo como base o direito fundamental de acesso à informação, previsto no artigo 5º, inciso XIV, da Constituição Federal de 1988, bem como as previsões infraconstitucionais relacionadas à matéria, com destaque para aquelas contidas na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), gostaria de obter acesso a alguma base de dados que apresente informações sobre Núcleos de Inovação Tecnológica, nos termos da Lei n. 10.973/2004. No caso de não existir nenhuma base de dados específica sobre o assunto, gostaria de obter acesso ao conjunto de dados solicitado, por meio de arquivo eletrônico, preferencialmente no formato .xml. Destaca-se que a presente solicitação não tem por objetivo acessar informações pessoais ou sigilosas. No entanto, se for necessário, não me oponho à remoção de tais informações do conjunto de dados fornecidos. Ademais, no caso deste pedido ter sido direcionado à autoridade incompetente para prestar as informações solicitadas, solicito que o requerimento seja encaminhado ao responsável pela divulgação dos dados."

NUP: 03005.018164/2022-55	"Prezados, gostaria de obter a relação atualizada das empresas habilitadas para a fruição dos benefícios fiscais da Lei 8.248/1991, contendo o número do CNPJ e a cidade onde a empresa está instalada."

NUP: 01217.0138186/2022-16	"Solicito o Relatório de P & D da Lei do Bem dos anos de 2020 e 2021, já que o último publicado no site é o do ano de 2015. Após esse período não há informações sobre as destinações desse Incentivo Fiscal. Ressalto que utilizei o mesmo nome informado no Relatório de 2015. Agradeço a habitual colaboração."

NUP: 01217.007726/2022-14	"Prezados (as) boa noite. Sou estudante de Ciências Contábeis da PUC MG e estou realizando uma pesquisa sobre incentivos fiscais. Pelo link do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/leido-bem/paginas/relatorio-p-d) é possível encontrar os Relatórios Anuais da Lei 11.196/05 (Lei do Bem) sobre Incentivos Fiscais de P&D até 2015. Se for possível, gostaria de ter acesso ao último relatório atualizado."

NUP: 01217.012242/2022-97	"Para fins de estudo acadêmico solicito informar a evolução da quantidade de Instituições Científicas e Tecnológicas existentes nos anos de 2009 até 2021, com base nos dados coletados pelo Formict. a) quantidade de ICT por região em cada ano (Norte, Sul, Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste); b) quantidade de ICT por natureza de ICT em cada ano (ICT Pública Federal, ICT Pública Estadual, ICT Pública Municipal e ICT Privada) Procurei tal informação no site do MCTIC, mas não obtive sucesso na pesquisa, caso esteja disponível, solicito informa o link de consulta dos relatórios do Formict. Solicito também encaminhar o último relatório do Formict publicado."

NUP: 01217.007621/2022-65	"(...) solicito: Que os dados FORMICT do MCTI, ano-base 2019 e 2020, também sejam disponibilizadas no mesmo link https://www.gov.br/mcti/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos, semelhante ao conjunto de dados do MCTI Formict 2018 que já está disponível neste link. Isso permitirá estudos quantitativos com análise multivariada de dados."

***Municiar**, principalmente, a Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação (SETEC) e a Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital (SETAD), na atualização e disponibilização dos dados relacionados ao tema em consonância com a Política de Dados Abertos do Ministério, realizada pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Governança de Dados.*

> ***"Dados abertos** – O Decreto nº 8.777/2016 é o instrumento que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Além desse normativo outros dispositivos legais são de grande relevância para o correto cumprimento da política, a saber: Resolução nº 3, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) e o Decreto nº 9.903, de 8 de julho de 2019. A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal regula e orienta a publicação de dados abertos governamentais pelos órgãos e entidades do Governo Federal. Estão aqui incluídos os órgãos públicos, autarquias e fundações públicas. Os principais instrumentos da execução da Política são o Plano de Dados Abertos (PDA) e o Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br)*
> *Após o primeiro ano de vigência do Plano, o órgão deverá publicar um relatório de execução, registrando as ações até então realizadas para o cumprimento do que foi planejado no PDA, conforme determina o Art. 14 da Resolução nº 3/2017 do CGINDA.."*

Além disso, sugere-se um passo-a-passo contendo informações básicas sobre as Instituições Científicas e Tecnológicas "vinculadas" ao Ministério.

- *Apresentação de projetos.*

Exemplo:

NUP: 01217.009326/2022-43	*"Olá sou um inventor, criei um sistema de segurança revolucionário, mais não possuo recursos para produzi-lo, então solicitei apoio ao governo para pedir ajuda para apoiar meu projeto, poderiam me ajudar em uma parceria e construir junto comigo o inventor do sistema, produzi-lo e lançar no mercado. (o sistema de segurança que eu desenvolvi tem uma capacidade incrível de proteção podendo agregar proteção a todo o território nacional, sejam bens materiais, pessoas, lugares, residenciais... poderá acabar com todos os problemas de segurança que o Brasil enfrenta) Podem oferecer apoio pra produzir em desenvolver em conjunto esse projeto?"*

NUP: 01217.004294/2022-90	"Boa tarde! Tenho um projeto de IOT que visa a mensuração de hidratação ideal para XXXXXXX, e gostaria de desenvolver esse projeto com o apoio de um laboratório. Como poderia fazer parte desse projeto do governo? Aguardo seu retorno."

NUP: 01217.002184/2022-93	"Gostaria de saber como entro em contato direto, sobre um projeto para ajudar com o problema dos combustíveis e também com problemas ambientais, temos já a 6 anos trabalhado nisso e temos uma solução para o problema(...)."

Restaurar *o "Formulário de Castrado de Pesquisas e Desenvolvedores de Projetos – Idearum"(ou similar), para apreciação de projetos e ideias junto ao Ministério.*

> ***"IDEARUM*** *– O preenchimento do presente cadastro tem por objetivo a formação de um banco de dados de pesquisadores e suas pesquisas, bem como desenvolvedores de Projetos, gerido pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). Solicitamos a você prestar informações referenciadas no âmbito da pesquisa, desenvolvimento e*

inovação. Elas são importantes para auxiliar o MCTI a identificar ideias e as soluções tecnológicas existentes e os respectivos graus de desenvolvimento tecnológico (pesquisa, desenvolvimento e/ou exploração comercial) e as melhores aplicações de cada uma.

Ao preencher este formulário, você declara, sob as penas da Lei, que as informações fornecidas são verdadeiras. Salientamos que, se houver alguma informação sobre seu projeto ou produto que você considere sigilosa, pedimos a gentileza de não a incluir neste formulário. O interessado reconhece e concorda que o MCTI poderá compartilhar os dados aqui informados com outros órgãos públicos e entidades públicas ou privadas envolvidos na definição e na implementação das futuras políticas públicas do Governo Federal.

Você também reconhece que sua participação é facultativa e contributiva, sendo que a formação deste cadastro não implica em nenhum compromisso por parte do MCTI nem do Governo Federal de sua participação em futuras políticas e contratações públicas. Salientamos, ainda, que o preenchimento deste formulário deve ser feito uma única vez e, quando finalizado seu preenchimento, não será possível alterar os dados informados.

As perguntas que possuem o sinal asterisco são de caráter obrigatório e não podem ser ignoradas.

Para cada aba é necessário clicar no botão salvar no final da página. E enquanto estiver preenchendo é possível voltar nas abas anteriores e realizar alterações no formulário, sendo necessário realizar o salvamento novamente após as alterações.

As dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre o acesso ou preenchimento do formulário, poderão ser esclarecidos abrindo um chamado através do seguinte endereço: https://suportetecnico.mctic.gov.br/

Acesse o formulário em: https://pesquisaedesenvolvedores.mctic.gov.br/formulario"

Assuntos relevantes

Além das informações acima apresentadas, cabem também destacar aquelas relacionadas:

- À solicitação de acesso a contratos e convênios de empresas ou instituições que prestam serviços ao Ministério;
- A acesso ao teor de documentos e acordos internacionais firmados com o Ministério;
- A dados sobre os indicadores e valores investidos em Ciência, Tecnologia e Inovação;
- À Política de Gestão Arquivistica do Ministério;
- A estudos e contribuições sobre a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial e sobre ações voltadas à Tecnologia Assistiva no Brasil; e
- A dados de concurso público e implementação do Programa de Gestão de Desenvolvimento do Ministério.

Por fim, sugere-se a atualização e elaboração das informações relacionadas ao "Programas e Ações" do Ministério com conteúdo que facilite a compreensão e que observe as formas de acesso de cada um dos seus públicos alvos. Favorecendo o entendimento por toda sociedade e, também, ao conhecimento dos servidores e gestores da instituição.

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 dividia entre **as manifestações de ouvidoria** e os **pedidos de informação** direcionados ao MCTI.

Pedido de Acesso à Informação

Dos 388 pedidos de informações recebidos pelo MCTI no ano de 2022, apenas 63 (16%) tiveram preenchidos a pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta. Destes, 51 tiveram o acesso plenamente concedido (cerca de 81%); 4 foram parcialmente atendidos (cerca de 6%); 4 tiveram sua solicitação negada (cerca de 6%); 2 informado sobre a inexistência do conteúdo solicitado (cerca de 3%), 1 sobre a não competência do órgão sobre o assunto (cerca de 1,5%) e 1 pergunta duplicada ou repetida (cerca de 1,5%).

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	6	2	3	3	37	**51**
Parcialmente atendido	2	0	0	0	2	**4**
Acesso negado	1	0	0	0	3	**4**
Informação inexistente	1	0	0	0	1	**2**
Não compete ao MCTI	0	0	0	0	1	**1**
Duplicado/Repetido	0	0	0	0	1	**1**
Total	**10**	**2**	**3**	**3**	**45**	**63**

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

Cerca de 62% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida atendeu plenamente seu pedido de informação; enquanto cerca de 15% 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	21	23	3	1	3	51
Parcialmente atendido	1	1	1	0	1	4
Acesso negado	1	2	1	0	0	4
Informação inexistente	2	0	0	0	0	2
Não compete ao MCTI	1	0	0	0	0	1
Duplicado/Repetido	1	0	0	0	0	1
Total	27	26	5	1	4	63

Cerca de 75% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida foi fácil a muito fácil compreensão; enquanto cerca de 8% 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	18	24	3	3	3	51
Parcialmente atendido	1	2	0	0	1	4
Acesso negado	1	2	0	0	1	4
Informação inexistente	1	0	0	1	0	2
Não compete ao MCTI	0	1	0	0	0	1
Duplicado/Repetido	1	0	0	0	0	1
Total	22	29	3	4	5	63

Cerca de 81% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que estavam de satisfeitos a muito satisfeitos com o atendimento prestado; enquanto cerca de 14% informaram que a que estavam de insatisfeitos a muito insatisfeitos com o atendimento prestado

Deixe seu comentário

Dos 63 usuários que preencheram os questionários, 14 (cerca de 22%), deixaram algum tipo de comentário. Destes, verificou-se que 6 (cerca de 43%), consideraram que a resposta disponibilizada atendia plenamente ao que havia sido solicitado, ou que foram apresentadas justificativas satisfatórias para o não fornecimento da informação.
Outros 7 usuários (cerca de 50%) consideraram insatisfatória a resposta disponibilizada, a justificativa para a entrega parcial da informação ou a justificativa para o não fornecimento da informação
Por fim, 1 usuário (cerca de 7%), considerou regular a resposta fornecida ao pedido.

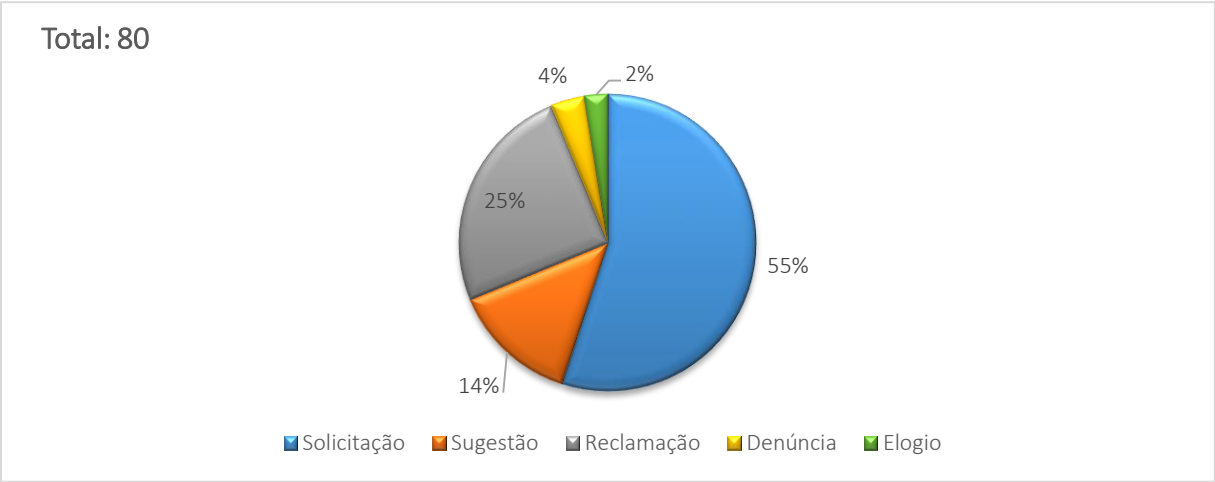
Pedido de Acesso à Informação – Recursos
Quadro Comparativo

	2017	2018	2019	2020*	2021	2022
Pedido de Informação	750	570	798	1398	451	388
Destes quantos viraram recurso em 1° instância	52	35	44	142	40	30
Destes quantos viraram recurso em 2° instância	11	5	7	62	12	12
Destes quantos viraram recurso em 3° instância	7	3	5	43	8	9
Destes quantos viraram recurso em 4° instância	1	0	0	6	1	1
Destes quantas reclamações por descumprimento do prazo	0	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta	16	14	13	12	17	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 740 manifestações de ouvidoria recebidas pelo MCTI no ano de 2022, 80 (cerca de 11%), tiveram preenchidos a pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta. Destas, 44 foram do tipo *"Solicitação"* (cerca de 55%); 20 foram do tipo *"Reclamação"*, (cerca de 25%), 11 foram do tipo *"Sugestão"* (cerca de 14%); 3 foram do tipo *"Denúncia"*, (cerca de 4%) e 2 do tipo *"Elogio"* (cerca de 2%).



Análise das Manifestações de Ouvidoria

1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

	SIM	NÃO	Parcialmente	**Total**
Solicitação	23	10	11	**44**
Reclamação	6	12	2	**20**
Sugestão	6	2	3	**11**
Denúncia	0	2	1	**3**
Elogio	2	0	0	**2**
Total	**37**	**26**	**17**	**80**

Cerca de 47% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida atendeu plenamente a sua solicitação; enquanto cerca de 21% informaram que a resposta não atendia plenamente a manifestação.

2. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

	Muito fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muito difícil	**Total**
Solicitação	21	11	8	1	3	**44**
Reclamação	4	3	11	0	2	**20**
Sugestão	7	1	3	0	0	**11**
Denúncia	1	0	1	1	0	**3**
Elogio	2	0	0	0	0	**2**
Total	**35**	**15**	**23**	**2**	**5**	**80**

Cerca de 63% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que a resposta oferecida foi de 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
Solicitação	18	6	7	5	8	44
Reclamação	3	3	3	4	7	20
Sugestão	7	1	2	0	1	11
Denúncia	1	0	0	1	1	3
Elogio	2	0	0	0	0	2
Total	31	10	12	10	17	80

Cerca de 51% dos usuários que preencheram a pesquisa informaram que estavam de satisfeitos a muito satisfeitos com o atendimento prestado; enquanto cerca de 42% informaram que a que estavam de insatisfeitos a muito insatisfeitos com o atendimento prestado

Deixe seu comentário

Dos 80 usuários que preencheram os questionários; 47 (cerca de 59%), deixaram algum tipo de comentário. Destes, verificou-se que em 14 (cerca de 36%), a resposta disponibilizada atendia plenamente ao que havia sido solicitado; em 9 (cerca de 19%), a resposta apresentada atendia parcialmente o que havia sido solicitado e (cerca de 45%), informaram que resposta apresentada não atendia o que foi solicitado.

Ainda, cerca de 53% informaram que a resposta oferecida foi de fácil a muito fácil compreensão; enquanto cerca de 13% informaram que a resposta foi de difícil a muito difícil compreensão.

Por fim, cerca de 40% destes usuários informaram que estavam de satisfeitos a muito satisfeitos com o atendimento prestado; enquanto cerca de 49% informaram que estavam de insatisfeitos a muito insatisfeitos com o atendimento prestado.

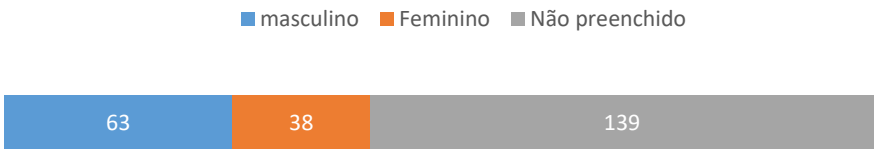
Manifestação de Ouvidoria - Quadro Comparativo

	2017	2018	2019	**2020**	2021	2022
Comunicação de Irregularidade	0	51	210	248	88	122
Denúncia	246	320	182	132	50	31
Elogio	62	121	16	23	4	13
Reclamação	1011	2576	265	255	44	69
Simplifique	0	4	9	3	2	1
Solicitação	1867	1418	748	640	413	428
Sugestão	59	47	162	172	102	77
Total	**3245**	**4537**	**1592**	**1473**	**703**	**741**
Tempo médio de resposta	16	10	18	18	18	18

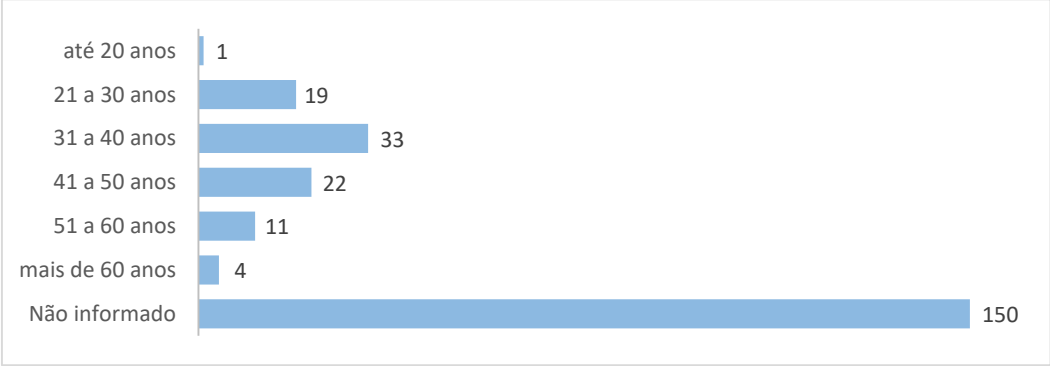
Pedido de Acesso à Informação

Dentre os 388 pedidos de informações realizados ao MCTI no ano de 2022, 240 usuários realizaram algum tipo de preenchimento de perfil em seu cadastro na Plataforma Fala.BR, conforme apresentado no Painel Lei de Acesso à Informação.

Quanto ao gênero

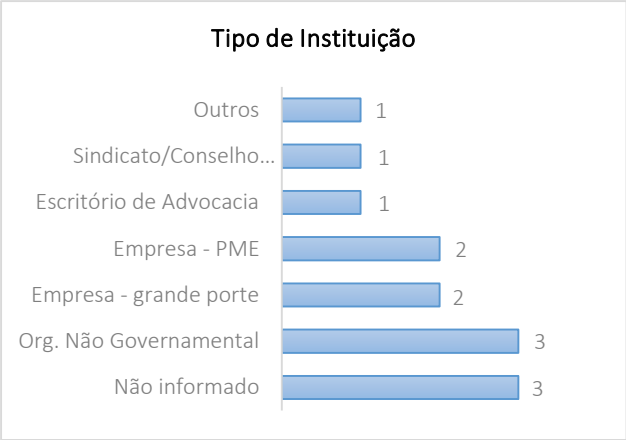


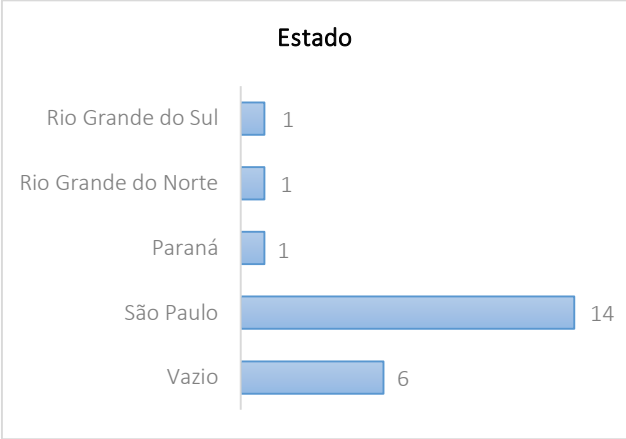
Faixa Etária



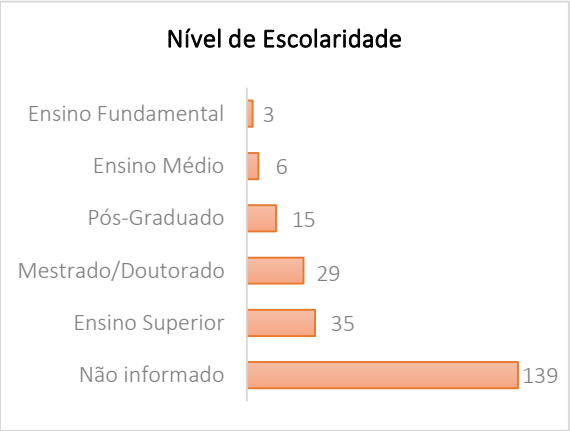
Tipo de solicitante

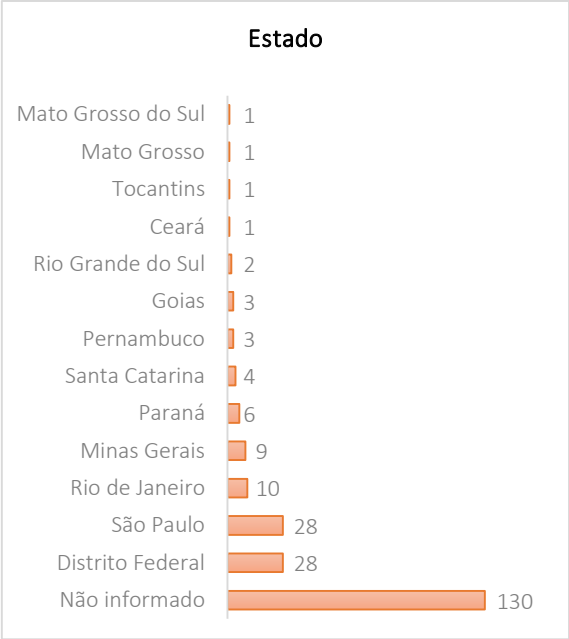
Pessoa Jurídica





Pessoa Física





Conselho de Usuários do Serviço Público

O Conselho de Usuários de Serviços públicos é 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.

O conselho é formado por usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro e pode se voluntariar para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar pertinentes.

Para participar basta acessar a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e se cadastrar. Após realizar o cadastro basta escolher os serviços que gostaria de avaliar.

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos é o sistema web desenvolvido pela Controladoria-Geral da União que possibilita todas as interações entre órgão e conselheiros.

Os Conselheiros poderão responder consultas encaminhadas pela ouvidoria do órgão a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e também poderão propor ideias para melhoria de serviços públicos, além de apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

As pesquisas direcionadas a Conselheiros (consultas) somente poderão ser realizadas pela unidade de Ouvidoria responsável pela supervisão do serviço ao qual estes se voluntariaram.

Todavia, qualquer pessoa, seja agente público ou cidadão, pode criar um perfil na Plataforma e gerar, de forma simples e gratuita, enquetes para subsidiar suas próprias consultas, desde que estejam vinculadas a algum serviço constante na Plataforma.

Nesse contexto, já estão disponíveis as primeiras enquetes para avaliação dos serviços prestados pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, e de suas Unidades de Pesquisa.

Clicando aqui você poderá ter acesso à plataforma e se voluntariar para ser um Conselheiro de Serviços Públicos do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, receber periodicamente nossas pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

O resultado das enquetes servirá de subsídio para a avaliação e aprimoramento dos serviços públicos ofertados pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, incluindo suas Unidades de Pesquisa.

Peças de Comunicação

Seja um Conselheiro Voluntário
e contribua para a melhoria do Serviço Público.
ACESSE: ouvidoria.mcti.gov.br/conselho
seja um conselheiro voluntário do:
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Carta de Serviço

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.

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.

Ouvidoria, **seu espaço de diálogo na busca da plena democracia**.

Procure a Ouvidoria para expressar suas ideias, fazer questionamentos e sugerir melhorias. Esta atitude garante a transparência, o controle e o aperfeiçoamento da gestão pública.

Caso tenha alguma sugestão para a elaboração dos próximos "Relatórios de Gestão da Ouvidoria", acesse a Plataforma Fala.BR. Sua colaboração é muito importante.

Acesse nossa página para mais informações:

Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO