

Relatório da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

2019



Sumário

Apresentação	3
Introdução	4
Dados Estatísticos	11
Dados Gerais	12
Distribuição das manifestações por setor	14
Distribuição das manifestações por tipo e por setor	16
Distribuição por mês e por setor	17
Ranking das manifestações	18
Encaminhadas a outras Ouvidorias	19
Recursos – e-SIC	21
Categorização das Manifestações	22
Distribuição das manifestações por categoria	24
Distribuição das manifestações por assunto	28
Assuntos mais demandados	28
Distribuição das manifestações por setor	
Assessoria Especial de Assuntos Institucionais (AEAI)	30
Assessoria Especial de Controle Interno (AECI)	33
Comissão de Ética	35
Gabinete do Ministro (GM)	37
Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR)	39
Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (SEFAE)	41
Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (SEMPI)	44
Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA)	47
Secretaria de Radiodifusão (SERAD)	49
Secretaria de Tecnologias Aplicadas (SETAP)	52
Secretaria de Telecomunicações (SETEL)	54
Secretaria Executiva (SEXEC)	57
Subsecretaria de Conselho e Comissões (SGCC)	61
Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV)	63
Várias Secretarias/Setores	65
Ouvidoria	68
Pesquisa de Satisfação	72



Apresentação

Em cumprimento a Lei 13.460, de junho de 2017, e demais normativos vigentes, apresentamos o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações referente as atividades para o período de 2019.

Conforme previsão no artigo 15 da Lei 13.460/2017 o relatório contempla, além dos dados estatísticos da Secretarias deste Ministério, os assuntos recorrentes e as pesquisas de satisfações presentes nos sistemas e-OUV e e-SIC – Plataforma Fala.BR.

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

**Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia,
Inovações e Comunicações**



Introdução

O Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

O Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) é um órgão da administração federal direta, criado em 12 de maio de 2016 com a Medida Provisória nº 726, convertida na Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016. A lei extinguiu o Ministério das Comunicações e transformou o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação em Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), expandindo o leque de contribuições do órgão na entrega de serviços públicos relevantes para o desenvolvimento do país.

Com a Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, que estabelece a organização básica dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, o MCTIC confirma sua importância com a incorporação de mais duas Unidades de Pesquisa e uma Secretaria em sua estrutura organizacional.

A área de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações está estabelecida pelo Decreto nº 9.677, de 02 de janeiro de 2019 e o Ministério tem como competências os seguintes assuntos:

- política nacional de telecomunicações;
- política nacional de radiodifusão;
- serviços postais, telecomunicações e radiodifusão;
- políticas nacionais de pesquisa científica e tecnológica e de incentivo à inovação;
- planejamento, coordenação, supervisão e controle das atividades de ciência, tecnologia e inovação;
- política de desenvolvimento de informática e automação;
- política nacional de biossegurança;
- política espacial;
- política nuclear;
- controle da exportação de bens e serviços sensíveis; e
- articulação com os Governos dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com a sociedade civil e com órgãos do Governo federal para estabelecimento de diretrizes para as políticas nacionais de ciência, tecnologia e inovação.



Missão do MCTIC:

- Produzir conhecimento
- Produzir riquezas para o Brasil
- Contribuir para a qualidade de vida dos brasileiros

Para desenvolver suas atividades, o Ministério ainda conta com unidades de pesquisa, entidades vinculadas e organizações sociais com a missão de garantir e promover o avanço da ciência, tecnologia, inovação e comunicações visando o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida da sociedade brasileira.

Estrutura Organizacional do MCTIC

I - Órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado:

- a) Gabinete
- b) Assessoria Especial de Controle Interno;
- c) Assessoria Especial de Assuntos Institucionais;
- d) Subsecretaria de Conselhos e Comissões;
- e) Secretaria-Executiva:
 - 1. Subsecretaria de Unidades Vinculadas
 - 2. Departamento de Governança Institucional;
 - 3. Departamento de Administração; e
 - 4. Departamento de Tecnologia da Informação;
- f) Consultoria Jurídica.

II - Órgãos específicos singulares:

- a) Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle - SEPLA:
 - 1. Departamento de Indicadores e Otimização de Processos;
 - 2. Departamento de Planejamento Estratégico;
 - 3. Departamento de Gestão de Projetos;
 - 4. Departamento de Assuntos Internacionais e Cooperação; e
 - 5. Departamento de Estruturas de Custeio e Financiamento de Projetos;
- b) Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas - SEFAE:
 - 1. Departamento de Políticas e Programas de Ciências;
 - 2. Departamento de Programas de Desenvolvimento Científico; e



3. Departamento de Infraestrutura de Pesquisa e Políticas de Formação e Educação em Ciências.

c) Secretaria de Empreendedorismo e Inovação - SEMPI:

1. Departamento de Apoio à Inovação;
2. Departamento de Tecnologias Estruturantes;
3. Departamento de Ecossistemas Inovadores; e
4. Departamento de Ciência, Tecnologia e Inovação Digital.

d) Secretaria de Tecnologias Aplicadas - SETAP:

1. Departamento de Tecnologias Estratégicas e de Produção; e
2. Departamento de Tecnologias para Programas de Desenvolvimento Sustentável e Sociais;

e) Secretaria de Radiodifusão - SERAD:

1. Departamento de Radiodifusão Comercial; e
2. Departamento de Radiodifusão Educativa, Comunitária e de Fiscalização;

f) Secretaria de Telecomunicações - SETEL:

1. Departamento de Serviços de Telecomunicações;
2. Departamento de Banda Larga; e
3. Departamento de Inclusão Digital;

III - Unidades de pesquisa:

a) Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer - CTI;

b) Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas - CBPF;

c) Centro de Tecnologia Mineral - CETEM;

d) Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste - CETENE;

e) Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais - CEMADEN;

f) Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia - INPA;

g) Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais - INPE;

h) Instituto Nacional de Tecnologia - INT;

i) Instituto Nacional do Semiárido - INSA;

j) Instituto Nacional da Mata Atlântica - INMA;

k) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT



- l) Laboratório Nacional de Astrofísica - LNA;
- m) Laboratório Nacional de Computação Científica - LNCC;
- n) Museu de Astronomia e Ciências Afins - MAST;
- o) Museu Paraense Emilio Goeldi - MPEG; e
- p) Observatório Nacional - ON

IV - Órgãos colegiados:

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

V - Entidades vinculadas:

- a) Autarquia especial:
 - 1. Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel;
- b) Autarquias:
 - 1. Agência Espacial Brasileira - AEB; e
 - 2. Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN;
- c) Fundação:
 - 1. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq;
- d) Empresas públicas:
 - 1. Centro Nacional de Tecnologia Eletrônica Avançada S.A - CEITEC;
 - 2. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT; e
 - 3. Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP;
- e) Sociedades de economia mista:
 - 1. Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás

VI - Unidades descentralizadas:

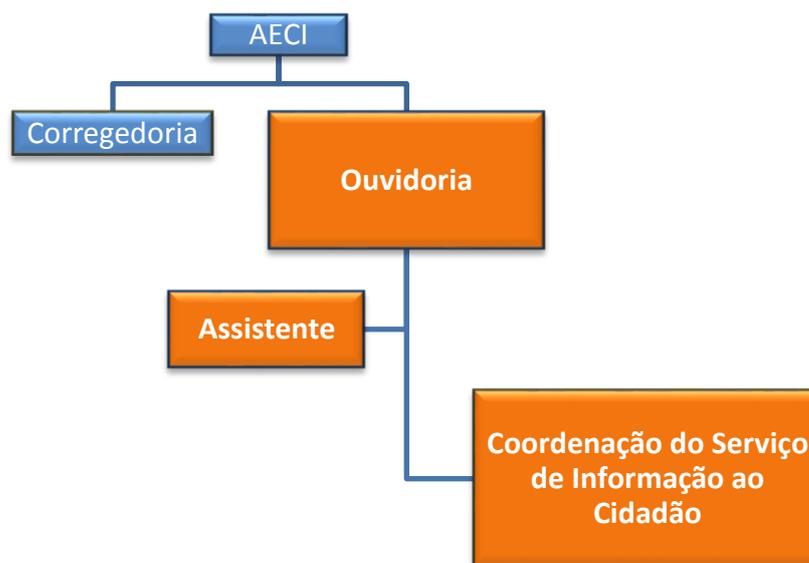
- a) Escritório Regional de São Paulo; e
- b) Órgãos regionais.



A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

A Ouvidoria é uma unidade do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) disponível para a sociedade manifestar suas expectativas, opiniões e necessidades por meio das manifestações classificadas em reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação e comunicação de irregularidade, além de pedidos de simplifique e dos pedidos de informação, previsto na Lei 12527/11, promovendo assim interlocução e mediação entre os agentes públicos e os cidadãos.

A Ouvidoria faz parte da Assessoria Especial de Controle Interno do MCTIC, e possui sob sua estrutura a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC).



Suas competências estão elencadas nos artigos 6º e 7º do Regimento Interno da Assessoria Especial de Controle Interno (*Anexo II da Portaria nº 217, de 25 de janeiro de 2019, publicada no Diário Oficial da União de 28 de janeiro de 2019, alterada pela Portaria nº 4.265, de 23 de agosto de 2019, e Portaria nº 864, de 03 de março de 2020*):



Art. 6º À Ouvidoria compete:

I - promover a interlocução entre o cidadão e o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e suas unidades, bem como mediar conflitos na busca de soluções possíveis;

II - promover a transparência pública, o acesso à informação pública e a abertura de dados;

III - promover o atendimento às demandas oriundas do Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério;

IV - requerer as informações necessárias ao desempenho de sua função;

V - fornecer aos dirigentes do órgão informações e dados, sugerindo-lhes formas ou pontos de aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados pelo MCTIC, com o objetivo de proporcionar ao cidadão maior segurança e satisfação em relação à atuação institucional;

VI - 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;

VII - receber, registrar, analisar, encaminhar, monitorar e responder manifestações dos servidores da Pasta e dos cidadãos;

VIII - promover 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; e

IX - receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e adotar o procedimento legal pertinente, encaminhando à consideração superior.

Art. 7º À Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão compete: (Redação dada pela Portaria nº 4.265, de 23 de agosto de 2019)

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; Portaria nº 217, de 25 de janeiro de 2019, publicada no Diário Oficial da União de 28 de janeiro de 2019, alterada pela Portaria nº 4.265, de 23 de agosto de 2019, e Portaria nº 864, de 03 de março de 2020.

IV - monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes;



- V - informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades;
- VI - receber as respostas às perguntas encaminhadas;
- VII - analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso; e
- VIII - encaminhar as respostas aos requerentes.

A fim de atendimento apropriado às necessidades específicas de cada cidadão, a Ouvidoria está instalada no térreo do edifício sede do MCTIC (Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios), em espaço e estrutura acessíveis, compartilhados com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

- **Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações:** Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sala T77, CEP 70067-900 / Brasília - DF - Telefone: (61) 2033-8522
ouvidoria@mctic.gov.br e sic@mctic.gov.br



Dados Estatísticos

Em 2019 os canais para a realização dessas manifestações se concentraram nos sistemas e-OUV e sistema e-SIC. Ambos os sistemas fazem parte da **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR**. Porém, como sua união ocorreu no decorrer do ano de 2019, neste relatório ainda serão tratados como dois sistemas diferentes.

O **e-OUV** permite que qualquer cidadão realize manifestações de **denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providência, sugestão**, além de solicitação de **simplifique** e **comunicação de irregularidade**.

O sistema **e-SIC**, em atendimento a Lei de Acesso à Informação, permite a qualquer cidadão realizar **pedidos de informação** dentro do Ministério.

Por intermédio desses 2 sistemas, em 2019 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações recebeu mais de três mil manifestações.

Tipos de manifestações recebidas pelo MCTIC:

Denúncia: qualquer ato ilícito praticado por agentes públicos;

Elogio: expressão de satisfação com um atendimento público;

Reclamação: manifestação de insatisfação com um serviço público;

Solicitação: pedido de consulta, atendimento ou prestação de serviços;

Sugestão: encaminhamento de ideia ou proposta relacionado ao Ministério;

Simplifique: sugestão de alguma ideia para desburocratizar o serviço público

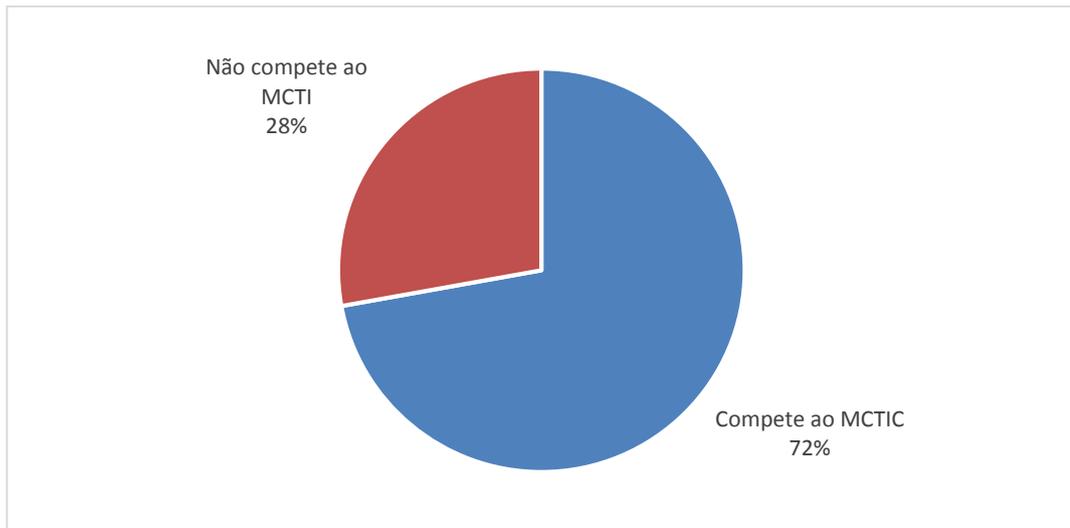
Comunicação de irregularidade: denúncia realizada de maneira anônima;

Pedido de Informação: acessa a informações públicas.

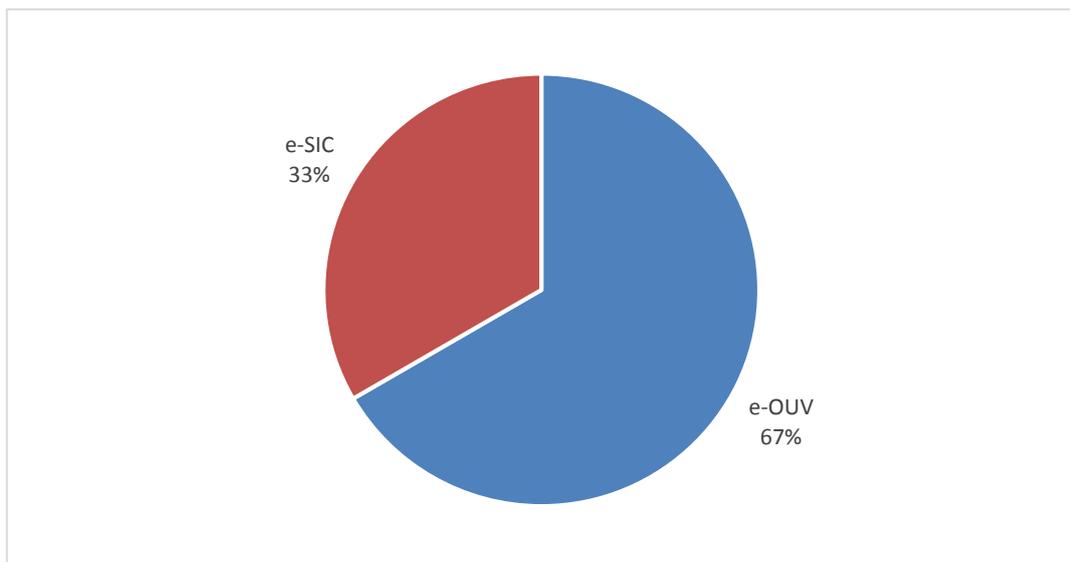


Dados Gerais

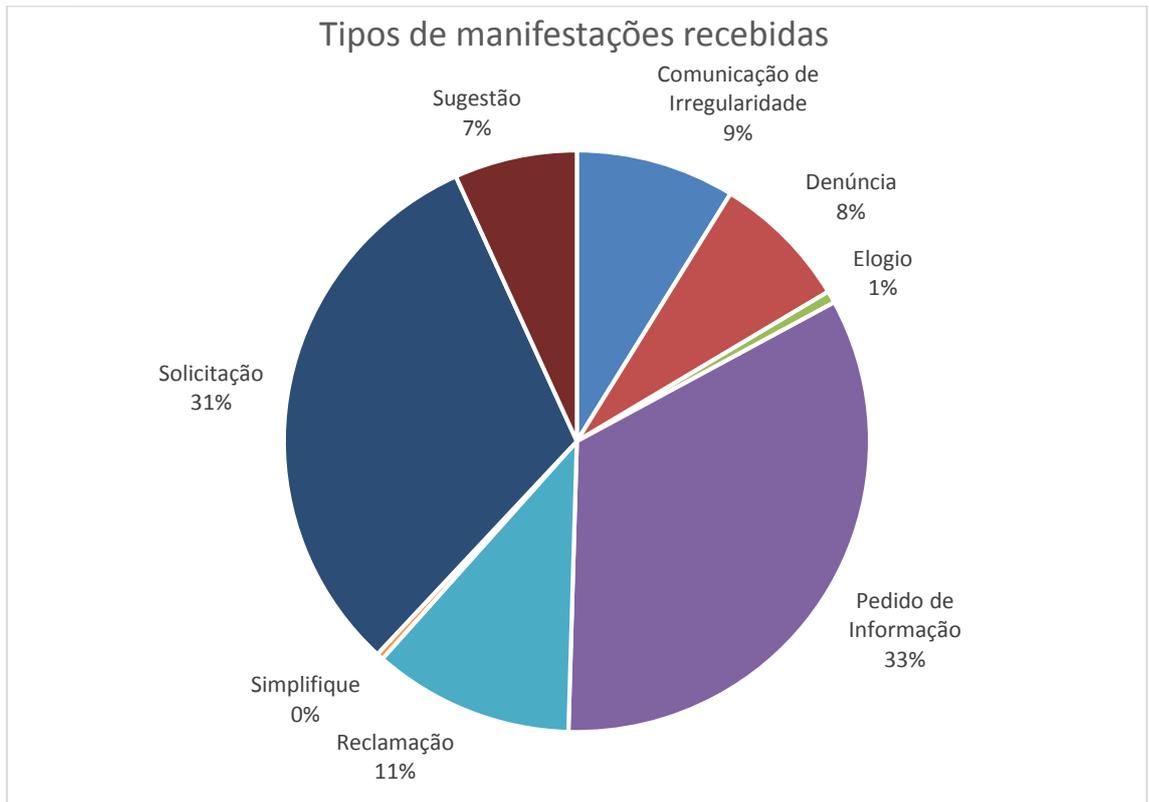
Em 2019 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações recebeu 3312 manifestações de informação por intermédio dos sistemas e-OUV e e-SIC. Destas, 922 foram encaminhadas a outros Órgãos por não serem de competência do Ministério e 2390 foram tratadas no Ministério, por competência



Das 2390 manifestações de competência do MCTIC, 1592 foram manifestações de Ouvidoria recebidas pelo sistema e-OUV e 798 foram pedidos de informação recebidos pelo sistema e-SIC.



Das 2390 manifestações recebidas, 210 tratavam-se de Comunicação de Irregularidades; 182 de Denúncias; 16 de Elogios; 798 de pedidos de informações; 265 de Reclamações; 9 de Simplifique; 748 de Solicitações e 162 de Sugestões.



Distribuição das manifestações por setor

As manifestações quando recebidas pelo Ministério são analisadas pela equipe da Ouvidoria e direcionadas para análise dos setores responsáveis pela matéria. Em 2019 os setores demandados neste Ministério com manifestações de ouvidoria foram a Assessoria Especial de Assuntos Institucionais (AEAI), a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI); a Comissão de Ética, Gabinete do Ministro (GM), a Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR), a Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (SEFAE), a Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (SEMPI), a Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA), a Secretaria de Radiodifusão (SERAD), a Secretaria de Tecnologias Aplicadas (SETAP), a Secretaria Executiva (SEXEC), a Subsecretaria de Conselhos e Comissões (SGCC), a Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV), além da própria OUVIDORIA.

Distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria, por setor responsável pela resposta:

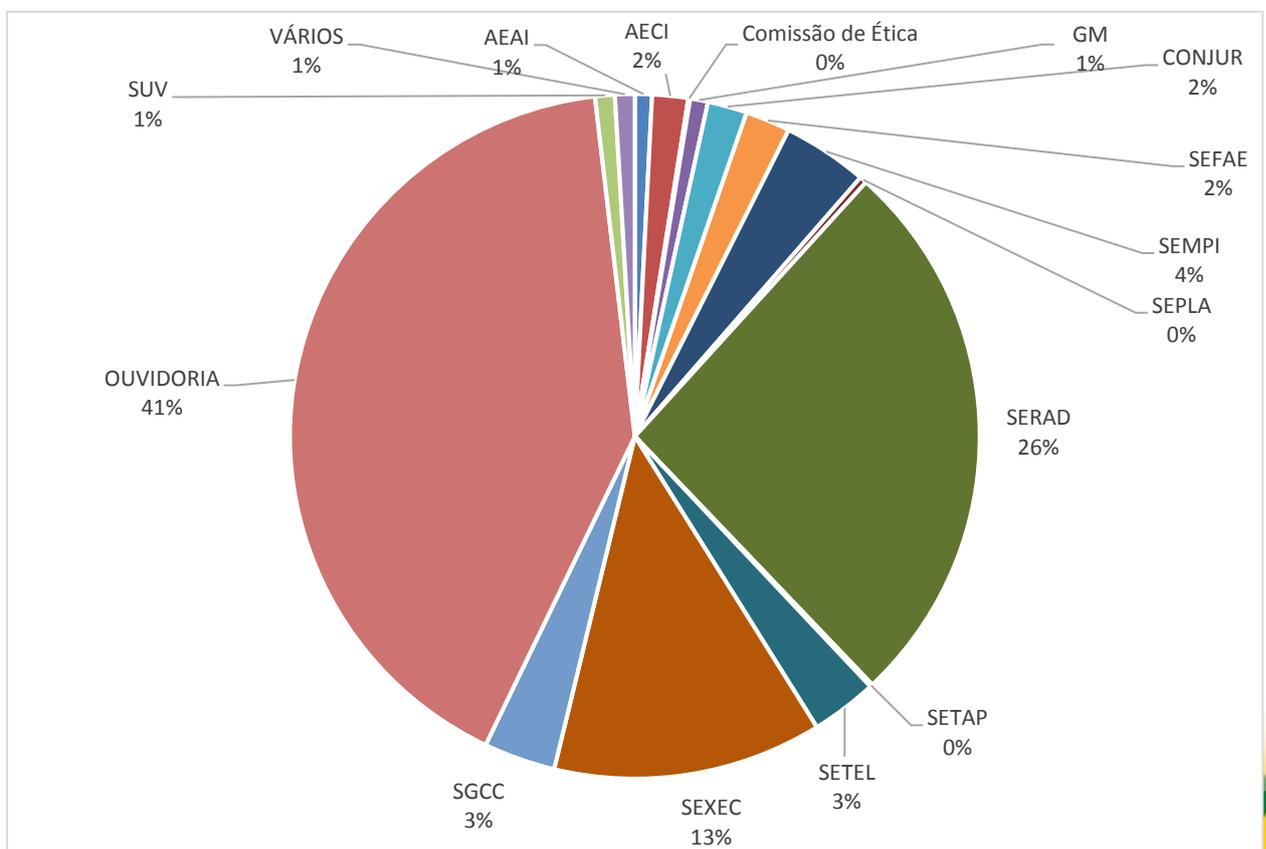
Setor	e-OUV		e-SIC		TOTAL
	Compete ao MCTIC	Não compete ao MCTIC	Compete ao MCTIC	Não compete ao MCTIC	
AEAI	12	-	7	-	19
AECI	35	-	5	-	40
C. de Ética	2	-	0	-	2
CGGM	8	-	12	-	20
CONJUR	0	-	44	-	44
SEFAE	29	-	21	-	50
SEMPI	57	-	38	-	95
SEPLA	5	-	3	-	8
SERAD	464	-	160	-	624
SETAP	3	-	0	-	3
SETEL	56	-	18	-	74
SEXEC	160	-	140	-	300
SGCC	18	-	62	-	80
OUVIDORIA	729	785	247	137	1898
SUV	14	-	19	-	33
*VÁRIOS	0	-	22	-	22
TOTAL	1592	785	798	137	3312
<i>Compete ao MCTIC</i>	1592	-	798	-	2390
<i>Não compete ao MCTIC</i>	-	785	-	137	922

*VÁRIOS: quando a solicitação de informação é de competência de mais de um setor dentro do Ministério.



Distribuição das manifestações de competência do MCTIC por setor responsável pela resposta:

Setor	TOTAL
AEAI	19
AECI	40
Comissão de Ética	2
GM	20
CONJUR	44
SEFAE	50
SEMPI	95
SEPLA	8
SERAD	624
SETAP	3
SETEL	74
SEXEC	300
SGCC	80
OUVIDORIA	976
SUV	33
*VÁRIOS	22
TOTAL	2390



Distribuição das manifestações por tipo e por setor

Setor	Comunicação	Denúncia	Elogio	Pedido de Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	TOTAL
AEAI	2	0	1	7	0	0	9	0	19
AECI	19	15	0	5	0	0	1	0	40
Ética	2	0	0	0	0	0	0	0	2
GM	1	0	1	12	2	0	3	1	20
CONJUR	0	0	0	44	0	0	0	0	44
SEFAE	2	3	1	21	1	0	16	6	50
SEMPI	0	1	0	38	3	0	45	8	95
SEPLA	0	0	0	3	0	0	5	0	8
SERAD	69	96	2	160	68	2	221	6	624
SETAP	0	0	0	0	0	0	3	0	3
SETEL	2	3	0	18	6	0	40	5	74
SEXEC	13	1	2	140	49	0	92	3	300
SGCC	8	3	0	62	0	0	7	0	80
OUVIDORIA	91	57	9	247	132	7	301	132	976
SUV	1	3	0	19	4	0	5	1	33
*VÁRIOS	0	0	0	22	0	0	0	0	22
TOTAL	210	182	16	798	265	9	748	162	2390*

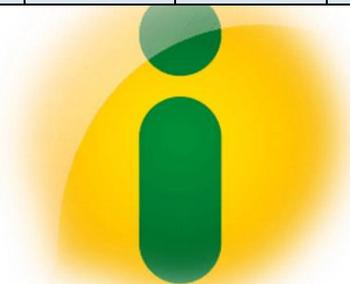
*de competência do MCTIC



Distribuição por mês e por setor

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
AEAI	3	1	2	0	1	0	3	2	1	3	1	2	19
AECI	2	0	3	2	7	8	2	2	1	3	0	10	40
C. Ética	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
GM	3	0	1	2	1	1	4	2	2	1	2	1	20
CONJUR	1	1	1	0	1	1	1	1	2	27	7	1	44
SEFAE	11	5	3	4	2	3	7	2	5	1	2	5	50
SEMPI	13	13	9	5	5	11	5	7	5	8	9	5	95
SEPLA	1	2	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	8
SERAD	91	51	39	49	42	55	58	59	49	44	54	33	624
SETAP	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
SETEL	9	8	4	7	9	9	9	5	5	5	4	0	74
SEXEC	36	12	23	29	19	21	37	23	31	25	25	19	300
SGCC	4	11	8	5	6	4	8	8	8	6	8	4	80
SUV	2	4	1	5	2	4	4	3	2	5	0	1	33
Vários	1	0	2	2	4	1	3	2	4	1	0	2	22
TOTAL	177	110	96	110	101	118	142	117	115	129	116	83	1414
Ouvidoria	59	110	90	68	99	68	83	101	93	71	83	51	976
TOTAL	236	220	186	178	200	186	225	218	208	200	199	134	*2390

*de competência do MCTIC



Ranking das manifestações

<i>Por setor responsável pela elaboração da resposta</i>	TOTAL*
1º <i>Ouvidoria</i>	976
2º <i>Secretaria de Radiodifusão (SERAD)</i>	624
3º <i>Secretaria Executiva (SEXEC)</i>	300
4º <i>Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (SEMPI)</i>	95
5º <i>Subsecretaria-Geral de Conselho e Comissões (SGCC)</i>	80
6º <i>Secretaria de Telecomunicação (SETEL)</i>	74
7º <i>Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (SEFAE)</i>	50
8º <i>Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR)</i>	44
9º <i>Assessoria Especial de Controle Interno (AECI)</i>	40
10º <i>Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV)</i>	33
11º <i>Vários setores</i>	22
12º <i>Gabinete do Ministro (GM)</i>	20
13º <i>Assessoria Especial de Assuntos Institucionais (AEAI)</i>	19
14º <i>Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA)</i>	8
15º <i>Secretaria de Tecnologias Aplicadas (SETAP)</i>	3
16º <i>Comissão de Ética</i>	2
TOTAL	2390

*de competência do MCTIC



Encaminhadas a outras Ouvidorias

Distribuição das manifestações recebidas pelo MCTIC e encaminhadas a outros Órgãos por não serem de competência do Ministério:

Órgão		e-OUV	e-SIC	TOTAL
Agência Espacial Brasileira	AEB	10	8	18
Agência Brasileira de Inteligência	ABIN	1	0	1
Agência Nacional de Telecomunicações	ANATEL	125	7	132
Agência Nacional de Energia Elétrica	ANEEL	2	0	2
Agência Nacional de Transportes Terrestres	ANTT	3	0	3
Agência Nacional de Transportes Aquaviários	ANTAQ	1	0	1
Agência Nacional de Aviação Civil	ANAC	1	0	1
Agência Nacional do Cinema	ANCINE	1	0	1
Agência Nacional de Mineração	ANM	2	0	2
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustível	ANP	1	0	1
Agência Nacional de Vigilância Sanitária	ANVISA	1	0	1
Banco Central do Brasil	BACEN	1	0	1
Casa Civil da Presidência da República	CC PR	0	2	2
Casa da Moeda do Brasil	CMB	1	0	1
Centro de Excelência em Tecnologia Eletrônica Avançada	CEITEC	0	1	1
Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas	CBPF	1	0	1
Centro de Tecnologia de Informação Renato Archer	CTI	1	0	1
Centro de Pesquisa de Energia Elétrica	CEPEL	2	0	2
Controladoria-Geral da União	CGU	3	1	4
Comissão Nacional de Energia Nuclear	CNEN	7	2	9
Companhia de Re Pesquisa de Recursos Minerais	CPRM	1	0	1
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	CNPQ	36	13	49
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	CAPES	5	0	5
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	CORREIOS	354	31	385
Empresa Brasil de Comunicação	EBC	5	0	5
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	EMBRAPA	1	0	1
Comando da Aeronáutica	COMAER	2	1	3
Comando do Exército	CEX	2	1	3
Comando da Marinha	CMAR	2	0	2
Departamento Nacional de Infraestrutura de Trânsito	DNIT	0	1	1
Departamento Nacional de Obras Contra as Secas	DNOCS	1	0	1
Departamento de Polícia Federal	DPF	2	0	2
Departamento de Polícia Rodoviária Federal	DPRF	1	0	1
Financiadora de Estudos e Projetos	FINEP	12	4	16
Fundação Oswaldo Cruz	FIOCRUZ	0	0	0
Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	FNDE	1	0	1
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia	IBICT	0	1	1
Instituto Brasileiro de Museus	IBRAM	1	0	1
Instituto Bras. do Meio Ambiente e dos Rec. Naturais Renováveis	IBAMA	2	0	2
Instituto Federais (MT, PB, SC, SP)	IF	4	0	4
Imprensa Nacional	IN	1	0	1
Instituto Nac. de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	INEP	1	0	1
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	INMETRO	1	0	1
Instituto Nacional de Câncer	INPA	2	1	3

<i>Instituto Nacional de Pesquisa Espaciais</i>	<i>INPE</i>	<i>10</i>	<i>1</i>	<i>11</i>
<i>Instituto Nacional do Semiárido</i>	<i>INSA</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Instituto Nacional de Tecnologia</i>	<i>INT</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Instituto Nacional de Propriedade Intelectual</i>	<i>INPI</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>5</i>
<i>Instituto Nacional de Tecnologia da Informação</i>	<i>ITI</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Laboratório Nacional de Computação Científica</i>	<i>LNCC</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	<i>MAPA</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>3</i>
<i>Ministério da Cidadania</i>	<i>Cidadania</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Ministério do Desenvolvimento Regional</i>	<i>MDR</i>	<i>12</i>	<i>1</i>	<i>13</i>
<i>Ministério da Economia</i>	<i>ME</i>	<i>46</i>	<i>22</i>	<i>68</i>
<i>Ministério da Educação</i>	<i>MEC</i>	<i>20</i>	<i>6</i>	<i>26</i>
<i>Ministério da Defesa</i>	<i>M Defesa</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Ministério da Infraestrutura</i>	<i>MINFRA</i>	<i>12</i>	<i>17</i>	<i>29</i>
<i>Ministério da Justiça e Segurança Pública</i>	<i>M. Justiça</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>7</i>
<i>Ministério do Meio Ambiente</i>	<i>MMA</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Ministério de Minas e Energia</i>	<i>MME</i>	<i>15</i>	<i>4</i>	<i>19</i>
<i>Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos</i>	<i>MMFCH</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Ministério das Relações Exteriores</i>	<i>MRE</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Ministério da Saúde</i>	<i>MS</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>4</i>
<i>Ministério do Turismo</i>	<i>MTur</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Museu de Astronomia e Ciências Afins</i>	<i>MAST</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Museu Paraense Emílio Goeldi</i>	<i>MPEG</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
<i>Ouvidoria Educacional MG</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Presidência da República</i>	<i>PR</i>	<i>11</i>	<i>0</i>	<i>11</i>
<i>Telecomunicações Brasileiras</i>	<i>TELEBRAS</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>5</i>
<i>Universidade Federal de São Paulo</i>	<i>UNIFESP</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Universidade Federal da Bahia</i>	<i>UFBA</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Universidade Federal do Espírito Santo</i>	<i>UFES</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Observatório Nacional</i>	<i>ON</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Não identificado</i>	<i>-</i>	<i>17</i>	<i>0</i>	<i>17</i>
TOTAL		785	137	922



Recursos e-SIC

A ferramenta recurso, prevista na Lei de Acesso à Informação, está disponível apenas para os pedidos de informação. Dessa forma, dos 798 pedidos de informação de competência do Ministério realizados pelo sistema e-SIC, 44 se tornaram recurso em 1º instância (5,5%); 7 se tornaram recurso em 2º instância (0,9%); 5 se tornaram recurso em 3º instância (0,6%); e nenhum se tornou recurso em 4º instância (CMRI).

É importante considerar que embora no total o MCTIC tenha recebido 56 recursos em alguma instância; estes se referem a 44 pedidos de informação, visto que, só é possível solicitar análise em outro grau de recurso, após ter sido analisado em grau anterior, ou seja, das resposta apresentadas aos 44 recursos em primeira instância, 7 se tornaram recurso em 2 instância.

Distribuição dos pedidos de informação – por grau de recurso

Banco de DADOS da Ouvidoria					
	TOTAL	1º instância	2º instância	3º instância	4º instância
Total	798	44	7	5	0

Período: de 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019

- Dos 798 pedidos de informação, 44 viraram recursos em 1º instância (5,5%);
- Dos 44 recursos em 1º instância, 7 viraram recursos em 2º instância (16%);
- Dos 7 recursos em 2º instância, 5 viraram recursos em 3º instância (71%).



Categorização das Manifestações

Para criação de uma métrica racional de quantificação da informação, foi identificado 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 busca o detalhamento dos pedidos de informação no intuito de subsidiar a gestão da informação dentro do Ministério e dar suporte à Transparência Ativa.

Os critérios para a categorização foram criados de forma intuitiva, baseados em consultas realizadas no site do Ministério, bem como, nas categorias presentes nos *sistemas e-OUV e e-SIC*.

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.

Ao todo foram criados 18 categorias que contemplam as 2390 manifestações de Ouvidoria recebidas e de competência do MCTIC. Sendo elas:

Auxílio, verba ou doação: solicitação de algum tipo de auxílio, bolsa, patrocínio, verba ou doação (material, *com exceção de computadores, que possui programa específico*);

Cópia ou acesso a documentos: pedido de cópia parcial ou integral de algum tipo de documento;

Experimentos com animais: assuntos relacionados à utilização de animais em experimentos e assuntos correlacionados;

Fundos Nacionais: Informações sobre Fundos integrados ao MCTIC (Ex: FNDCT, Funttel etc);

Gestão de Pessoas: Assuntos relacionados a servidores ativos e inativos e demais colaboradores;



Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações: Assuntos relacionais à Lei do Bem, Lei de Informática e ao Programa PADIS (Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores), bem como, a iniciativas em inovações;

Inclusão Digital: Políticas, programas e serviços de inclusão digital;

Indicadores: Dispêndios e Dados Gerais;

Informações Classificadas: Informações sobre a classificação e desclassificação das informações em acordo com a Lei 12.527/11;

Institucional: Assuntos relacionados com a atividades do Ministério (Programas e Ações, Normativos e Procedimentos etc) e do Ministro (Viagem etc);

Plataforma, Portal, Site: Portais (MCTIC, Dados Abertos, Governo Federal), sites ou links relacionados ao Ministério;

Projetos, pesquisas ou ideias: Apresentação, sugestão, explanação, investimentos ou solicitação de audiência para apresentação de projetos, pesquisas ou ideias

Rádiodifusão: Assuntos relacionados à Radiodifusão;

Rede MCTIC: informações relativas às unidades vinculadas e Instituições Científicas, Tecnológicas e de Inovações (ICT's).

Representação: Denúncia ou comunicação de irregularidade específica a servidor, colaborador, empresas ou unidades vinculadas ao MCTIC;

Sistemas, Serviços e Soluções em TI: Serviços e situações de tecnologia da informação e assuntos relacionados aos sistemas utilizados pelo Ministério (SEI, CADSEI, Consulta Pública etc);

Temas Estratégicos: relacionados a temas gerais do MCTIC (clima e meio ambiente, bens sensíveis, saúde, biossegurança, biotecnologia, cooperação internacional, biodiversidade etc).

Outros Assuntos: Manifestações arquivadas; sem complementação, pedidos duplicados, manifestações do e-SIC que não se tratam de um pedido de informação e assuntos gerais de determinadas áreas.



Distribuição das manifestações recebidas de competência do MCTIC por categoria:

Das 2390 manifestações recebidas e de competência do Ministério 583 foram alocadas na categoria “Radiodifusão”; 426 foram alocadas na categoria “Outros Assuntos”; 234 foram alocadas na categoria “Sistemas, Serviços e Soluções em TI”; 220 foram alocados na categoria “Gestão de Pessoas”; 197 foram alocadas na categoria “Cópia ou acesso à documentos”; 176 foram alocadas na categoria “Projetos, Pesquisas ou Ideias”; 98 foram alocadas na categoria “Institucional”; 78 foram alocadas na categoria “Inclusão Digital”; 70 foram alocadas na categoria “Rede MCTIC”; 61 foram alocadas na categoria “Representação”; 53 foram alocadas na categoria “Plataforma, Portal, Site”; 39 foram alocadas na categoria “Temas Estratégicos”; 37 foram alocadas na categoria “Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações”; 29 foram alocadas na categoria “Indicadores”; 24 foram alocadas na categoria “Auxílio, Verba ou Doação”; 22 foram alocadas na categoria “Experimentos com Animais”; 8 foram alocadas na categoria “Fundos Nacionais”; e 6 foram alocadas na categoria “Informações Classificadas”.

Categoria	<i>e-SIC</i>	<i>e-OUV</i>	Total	%
<i>Radiodifusão</i>	113	470	583	24,5%
<i>Outros Assuntos</i>	175	281	456	19%
<i>Sistemas, Serviços e Soluções em TI</i>	17	217	234	10%
<i>Gestão de Pessoas</i>	117	103	220	9%
<i>Cópia ou acesso à documentos</i>	197	0	197	8%
<i>Projetos, Pesquisas ou Ideias</i>	0	176	176	7%
<i>Institucional (normas e procedimentos)</i>	50	48	98	4%
<i>Inclusão Digital</i>	21	57	78	3%
<i>Rede MCTIC (ICTS)</i>	27	43	70	3%
<i>Representação</i>	0	61	61	2,5%
<i>Plataforma, Portal, Site</i>	1	51	52	2%
<i>Temas Estratégicos</i>	18	21	39	1,5%
<i>Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações</i>	25	12	37	1,5%
<i>Indicadores</i>	21	8	29	+ de 1%
<i>Auxílio, verba ou doação</i>	0	24	24	+ de 1%
<i>Experimentos com animais</i>	6	16	22	- de 1%
<i>Fundos Nacionais</i>	4	4	8	- de 1%
<i>Informações Classificadas</i>	6	0	6	- de 1%
TOTAL de competência do Ministério	798	1592	2390	100%
Encaminhados a Outros Órgãos	137	785	922	-
TOTAL recebido pela Ouvidoria	935	2377	3312	-

Distribuição das manifestações recebidas de competência do MCTIC por Assuntos (categoria e subcategoria):

No intuito de determinar os assuntos mais recebidos pela Ouvidoria em 2019, foram criados, dentro de cada umas das 18 categorias, subcategorias conforme frequência ou relevância das manifestações.

Categoria e Subcategoria	e-SIC	e-OUV	Quant.
Radiodifusão	113	471	583
<i>Denúncia, irregularidade ou fiscalização de emissora ou sócios</i>	0	142	142
<i>Andamento, funcionamento ou renovação de emissora</i>	42	92	134
<i>Transmissão, migração ou qualidade de sinal</i>	3	69	72
<i>Abertura de emissora ou demonstração de interesse</i>	13	50	63
<i>Programação ou propaganda em emissora</i>	6	28	34
<i>Quantidade de emissoras habilitadas</i>	26	0	26
<i>Quadro societários e cadastral da emissora</i>	0	14	14
<i>Emissoras canceladas ou solicitação de cancelamento</i>	6	7	13
<i>Editais PNO, concorrência ou licitação</i>	6	7	13
<i>Infrações e pendências de determinada emissora</i>	9	6	15
<i>Canal da Cidadania</i>	2	4	6
<i>Outros assuntos - Radiodifusão</i>	0	51	51
Outros Assuntos	175	280	456
<i>Manifestações arquivadas</i>	0	121	121
<i>Não se trata de um pedido de informação</i>	97	0	97
<i>Não compete ao Ministério</i>	12	42	54
<i>Solicitação de complementação (sem complementação)</i>	0	22	22
<i>Pedidos negados integral ou parcialmente e genéricos</i>	8	22	30
<i>Pedidos duplicados</i>	28	7	35
<i>Outros assuntos – Demais Setores</i>	30	67	97
Sistemas, Serviços e Soluções em TI	17	217	234
<i>Consulta Pública, CADSEI e SEI</i>	5	201	206
<i>Serviços e Soluções em TI</i>	11	0	11
<i>Outros Sistemas</i>	1	16	17
Gestão de Pessoas	117	103	220
<i>Aposentados ou Pensionistas</i>	83	73	156
<i>Emprego, transferência ou licenças</i>	0	16	16
<i>Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções</i>	13	6	19
<i>Quantitativo de pessoal</i>	9	0	9
<i>Capacitação ou plano de carreira</i>	3	0	3
<i>Qualidade de trabalho e teletrabalho</i>	5	0	5

<i>Outros assuntos - Gestão de Pessoas</i>	4	8	12
Cópia ou acesso a documentos	197	0	197
Projetos, Pesquisas ou Ideias	0	176	176
Institucional	40	48	98
<i>Ministro (Audiência, convite, emprego, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes etc)</i>	14	36	50
<i>Ministério (contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc)</i>	22	7	29
<i>Ministério (Normativos e Procedimentos)</i>	14	5	19
Inclusão Digital	21	57	78
<i>Telecentros ou Recondicionamento de PCS</i>	3	21	24
<i>Internet para todos (Acesso, GESAC, IOT etc)</i>	10	20	30
<i>Cidades ou Centros de Inteligência Digital</i>	3	11	14
<i>Inteligência artificial e cibernética</i>	5	5	10
Rede MCTIC	27	43	70
<i>Instituto e Unidades Vinculadas</i>	11	37	48
<i>Instituições Científicas, Tecnologias e Inovações (ICTs) (Normativo, Regimentos, Cadastramentos e atualização de dados)</i>	8	6	14
<i>Base de dados CEMADEN e Dessalinização</i>	8	0	8
Representação	0	61	61
Plataforma, Portal ou Site	1	51	52
<i>Portal de Serviços do Governo Federal</i>	0	20	20
<i>Atualização do Portal, Site ou Links do Ministério</i>	1	18	19
<i>Portal de Dados Abertos</i>	0	11	11
<i>Portal Inovação</i>	0	2	2
Temas Estratégicos	18	21	39
<i>Clima e meio ambiente (Crédito Carbono, Efeito Estufa –SIRENE etc)</i>	9	13	22
<i>Bens Sensíveis – Importação ou Exportação</i>	2	6	8
<i>Saúde</i>	2	0	2
<i>Biossegurança</i>	2	0	2
<i>Biotecnologia (Acordo, Investimento)</i>	2	0	2
<i>Cooperação Internacional</i>	0	2	2
<i>Biodiversidade (SiBBR)</i>	1	0	1
Incentivo ao Desenvolvimento e Inovações	25	12	37
<i>Lei de Informática</i>	5	7	12
<i>Lei do Bem</i>	13	5	18
<i>Iniciativas em Inovações</i>	6	0	6
<i>PADIS</i>	1	0	1
Indicadores	21	8	29
<i>Dispêndio (C&T; P&D)</i>	12	2	14
<i>Propriedade Intelectual (FORMICT), FORMP&D</i>	8	4	12
<i>Avaliação ENCTI</i>	1	0	1
<i>Patente</i>	0	2	2

Auxílio, Verba ou Doação	0	24	24
Experimentos com Animais	6	16	22
Fundos Nacionais	4	4	8
Informações Classificadas	6	0	6
TOTAL de competência do Ministério	798	1592	2390



Assuntos mais demandados

A partir da distribuição em subcategoria das manifestações recebidas pela Ouvidoria, foi possível estabelecer os assuntos mais demandados ou relevantes para o período de 2019.

Desta forma, segue abaixo, tabela contendo a relação dos assuntos, na ordem dos mais demandados para o os menos demandados.

	Subcategoria	Quantidade
1	Consulta Pública, CADSEI e SEI (206) + Outros Sistemas (17)	223
2	Cópia ou acesso a documentos	197
3	Projetos, Pesquisas ou Ideias	176
4	Assuntos Gerais (Ministério (97) + Radiodifusão (51) + Gestão de Pessoas (12))	160
5	Aposentados ou Pensionistas	156
6	Denúncia, irregularidade ou fiscalização de emissora ou sócios	142
7	Andamento, funcionamento ou renovação de emissora	134
8	Manifestações arquivadas pela Ouvidoria	121
9	Não se trata de um pedido de informação	97
10	Transmissão, migração ou qualidade de sinal	72
11	Abertura de emissora ou demonstração de interesse	63
12	Representação	61
13	Não compete ao Ministério	54
14	Ministro (Audiência, Convite, Fotos, Autógrafos, Empregos, Viagens, Visitantes etc)	50
15	Instituto e Unidades Vinculadas	48
16	Pedidos duplicados	35
17	Programação ou propaganda em emissora	34
18	Pedidos negados integral ou parcialmente e genéricos	30
19	Internet para todos (Acesso, GESAC, IOT etc)	30
20	Ministério (contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc)	29
21	Quantidade de emissoras habilitadas	26
22	Telecentros ou Recondicionamento de PCS	24
23	Auxílio, Verba ou Doação	24
24	Solicitação de complementação (sem complementação)	22
25	Clima e meio ambiente (Crédito Carbono, Efeito Estufa –SIRENE etc)	22
26	Experimentos com Animais	22
27	Portal de Serviços do Governo Federal	20
28	Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções	19
29	Normativos e Procedimentos	19
30	Atualização do Portal, Site ou Links do Ministério	19
31	Lei do Bem	18

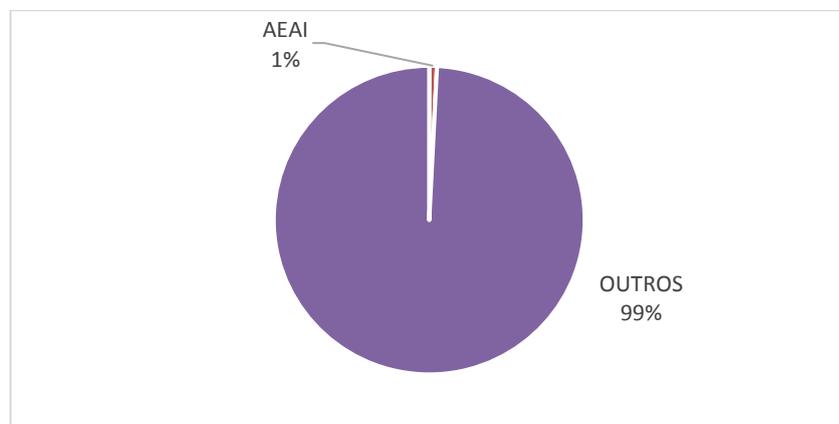
32	Emprego, transferência ou licenças	16
33	Infrações e pendências de determinada emissora	15
34	Quadro societários e cadastral da emissora	14
35	Cidades ou Centros de Inteligência Digital	14
36	Instituições Científicas, Tecnologias e Inovações (ICTs)	14
37	Dispêndio (C&T; P&D)	14
38	Emissoras canceladas ou solicitação de cancelamento	13
39	Editais PNO, concorrência ou licitação	13
40	Lei de Informática	12
41	Propriedade Intelectual (FORMICT), FORMP&D	12
42	Serviços e Soluções em TI	11
43	Portal de Dados Abertos	11
44	Inteligência artificial e cibernética	10
45	Quantitativo de pessoal	9
46	Bens Sensíveis – Importação ou Exportação	8
47	Fundos Nacionais	8
48	Canal da Cidadania	6
49	Iniciativas em Inovações	6
50	Informações Classificadas	6
51	Dados CEMADEN	6
52	Qualidade de trabalho e teletrabalho	5
53	Capacitação ou plano de carreira	3
54	Portal Inovação	2
55	Saúde	2
56	Biossegurança	2
57	Biotecnologia (Acordo, Investimento)	2
58	Cooperação Internacional	2
59	Patente	2
60	Dessalinização	2
61	Biodiversidade (SiBBR)	1
62	PADIS	1
63	Avaliação ENCTI	1
	TOTAL	2390



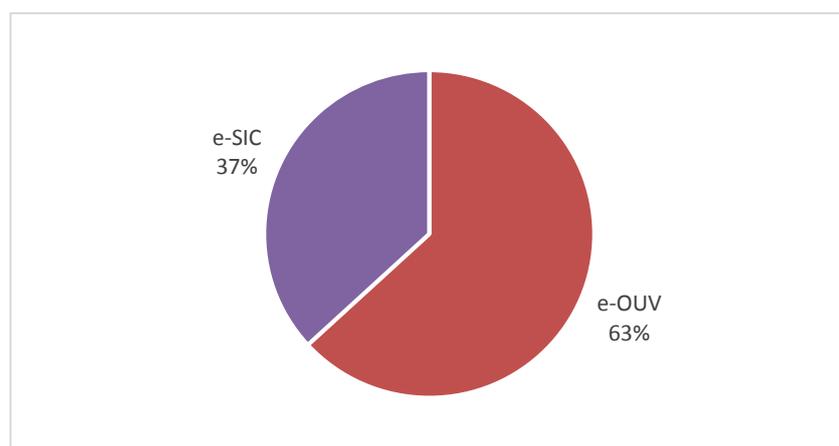
Distribuição das manifestação por setor responsável pela resposta

Assessoria Especial de Assuntos Institucionais (AEAI)

Das **2390 manifestações** de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **19 foram respondidas diretamente pela Assessoria Especial de Assuntos Institucionais (AEAI)**.



Das **19 manifestações** direcionadas à Assessoria Especial de Assuntos Institucionais, **12 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 7 pelo sistema e-SIC**.



Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Institucionais:

Comunicação de Irregularidade: 2;

Denúncia: 0;

Elogio: 1;

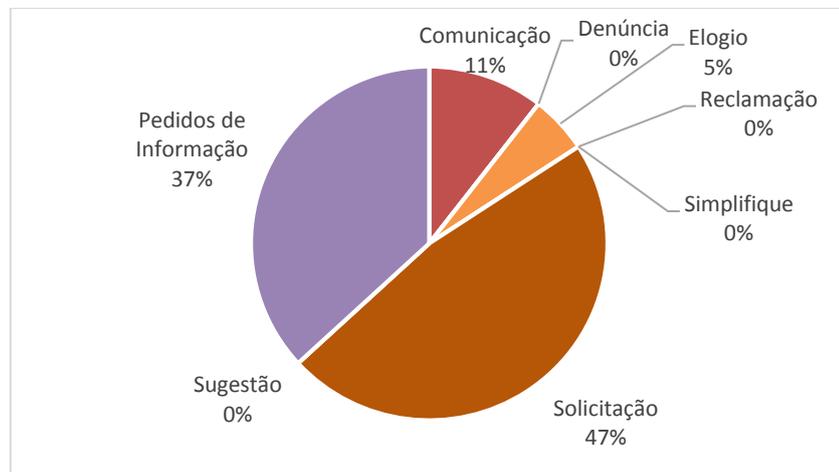
Reclamação: 0;

Simplifique: 0;

Solicitação: 9;

Sugestão: 0

Pedidos de Informação: 7



Assuntos demandados diretamente à AEAI

		Quantidade
1	Ministro (<i>Audiência, convite, emprego, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes, etc</i>)	4
2	Atualização do Portal, Site ou links do Ministério	3
3	Serviços e Soluções em TI	3
4	Ministério (contratos institucionais, programas e ações, agendas das autoridades etc)	2
5	Auxílio, Verba ou Doação	2
6	Projetos, Pesquisas ou Ideias	2
7	Outros Assuntos: Solicitação de complementação (sem complementação)	1
8	Andamento, funcionamento ou renovação de emissora	1
	TOTAL	19

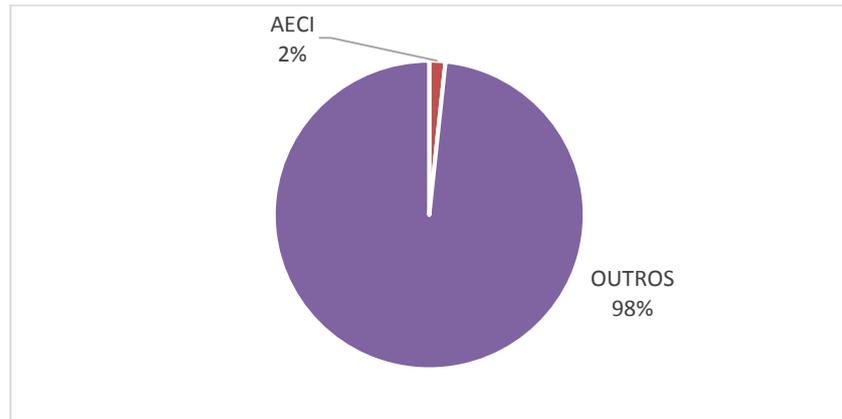
Perguntas ou situações frequentes demandadas à AEAI:

- “Andamento de processos de licenciamento de emissora” (Processo encontra-se na ASPAR)*
- “Reconhecimento da Semana de Engenharia Mecatrônica do Brasil”*
- “Autorização para inserir em seu livro texto extraído do site do MCTIC”*
- “Informação sobre o uso de ferramentas de bloqueios às redes sociais.”*
- “Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos”*
- “Foto e audiência com o Ministro”*
- “Disponibilização e atualização das agendas de autoridades”*
- “Lista de atendimento prestados à Imprensa”*
- “Auxílio na montagem de espaço na escola para apresentação de projetos da AEB”*
- “Auxílio para reestruturação de Museu”*
- “Reconhecimento da Semana de Engenharia Mecatrônica do Brasil”*

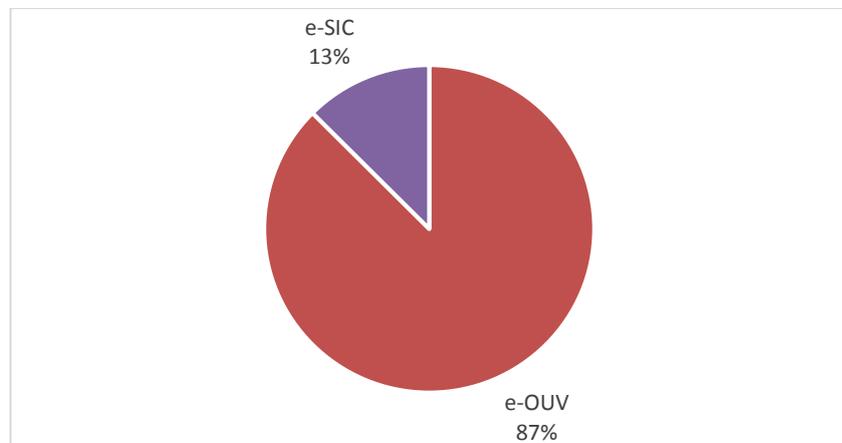


Assessoria Especial de Controle Interno (AECI)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 40 foram respondidas diretamente pela Assessoria Especial de Controle Interno (AECI).



Das 41 manifestações direcionadas à Assessoria Especial de Controle Interno, 35 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 5 pelo sistema e-SIC.

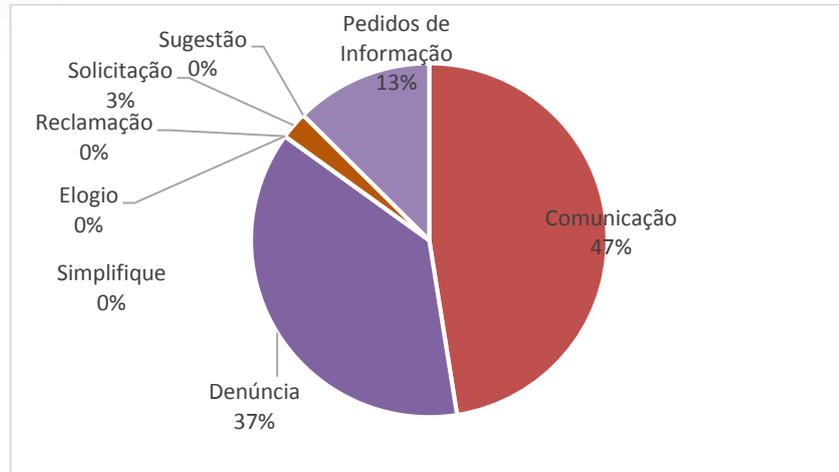


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Controle Interno:

- Comunicação de Irregularidade: 19;*
- Denúncia: 15;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 1;*



Sugestão: 0;
 Pedidos de Informação: 5.



Assuntos demandados diretamente à AECI

	Quantidade
1 Representação	34
2 Cópia ou acesso a documentos	3
3 Denúncia, irregularidade ou fiscalização de emissora ou sócios	1
4 Institucional: Normativos e procedimentos	1
5 Informação Classificada	1
TOTAL	40

Perguntas ou situações frequentes demandadas à AECI:

“Sobre denúncia ou fiscalização de emissoras ou sócios de radiodifusão”

“Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministério ou unidades vinculadas ao MCTIC”

“Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos.”

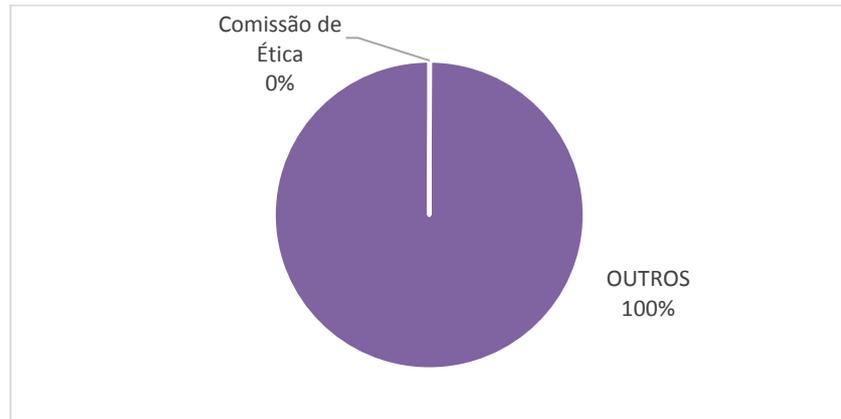
“Acesso a documentos sobre a Política de integridade e o Comitê de Governança e Gestão”

“Informações classificadas e desclassificadas em determinado período”

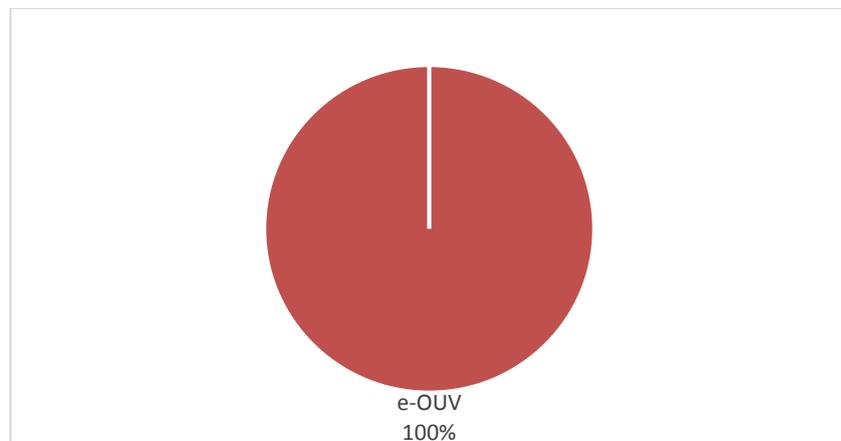


Comissão de Ética

Das **2390 manifestações** de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **2 foram respondidas diretamente pela Comissão de Ética do Ministério.**



As **2 manifestações** direcionadas à Comissão de Ética do Ministério foram recebidas pelo sistema e-OUV.

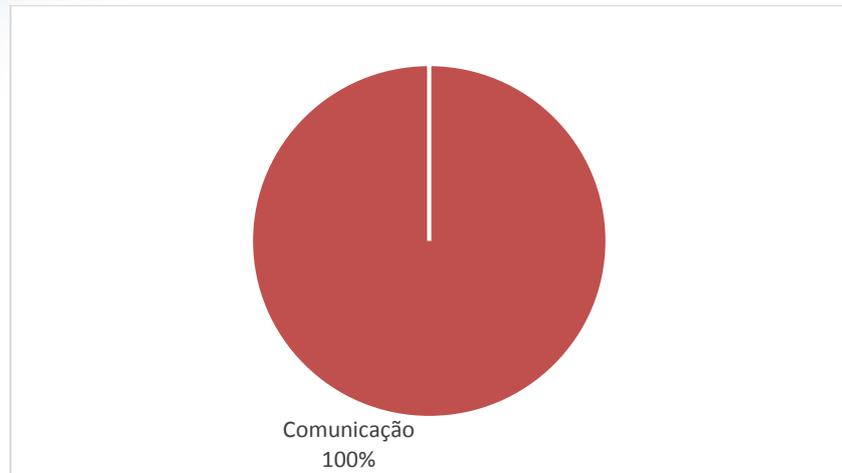


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Comissão de Ética:

- Comunicação de Irregularidade: 2;*
- Denúncia: 0;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 0;*
- Sugestão: 0;*



Pedidos de Informação: 0.



Assuntos demandados diretamente à Comissão de Ética

	Subcategoria	Quantidade
1	Representação	2
	TOTAL	2

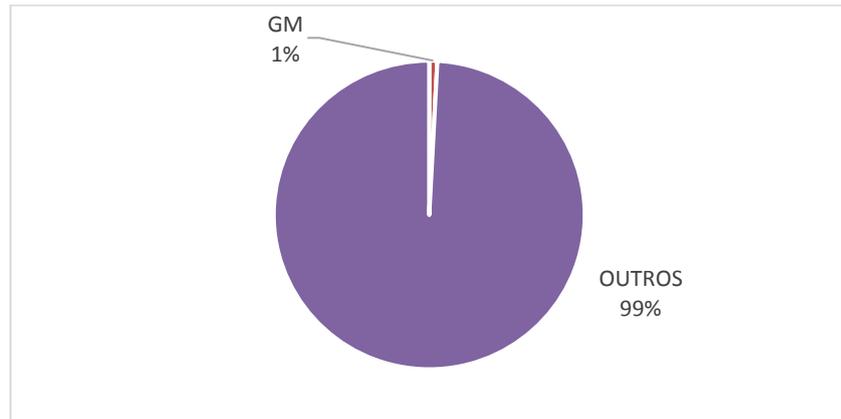
Perguntas ou situações frequentes demandadas à Comissão de Ética:

“Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministério ou unidades vinculadas ao MCTIC”

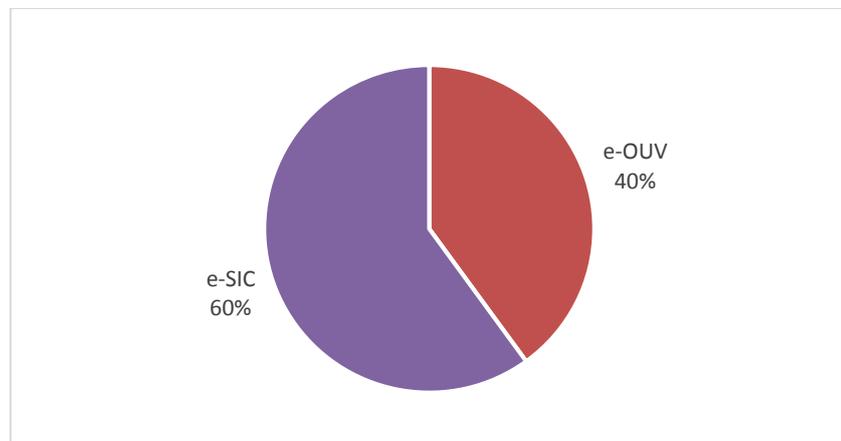


Gabinete do Ministro (GM)

Das **2390 manifestações** de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **20 foram respondidas diretamente pelo Gabinete do Ministro (GM).**



Das **20 manifestações** direcionadas ao Gabinete do Ministro, **8 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 12 pelo sistema e-SIC.**

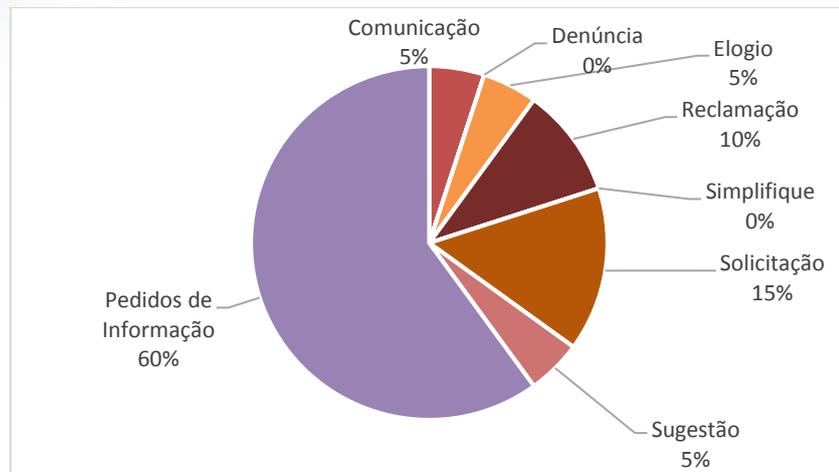


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pelo Gabinete do Ministro:

- Comunicação de Irregularidade: 1;*
- Denúncia: 0;*
- Elogio: 1;*
- Reclamação: 2;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 3;*
- Sugestão: 1;*



Pedidos de Informação: 12.



Assuntos demandados diretamente ao GM

	Subcategoria	Quantidade
1	Ministro (<i>Audiência, convite, emprego, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes etc</i>)	13
2	Emprego, transferência ou licenças	2
3	Instituto e Unidades Vinculadas	2
4	Cópia ou acesso a documentos	2
5	Ministério (<i>contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc</i>)	1
	TOTAL	20

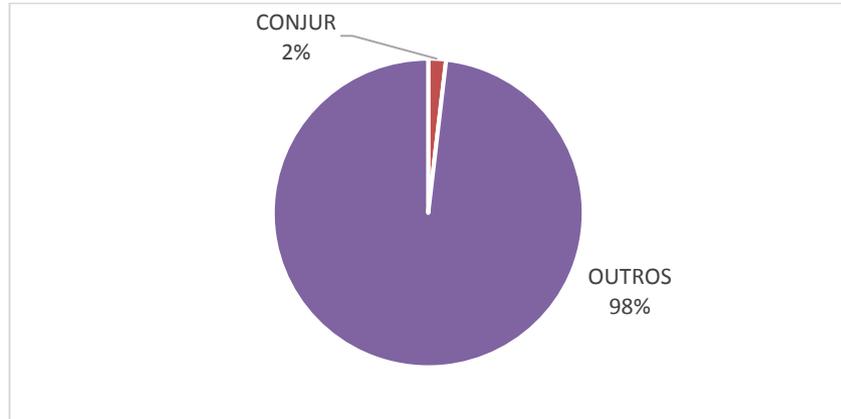
Perguntas ou situações frequentes demandadas ao GM:

- “Solicitação de emprego ou audiência com o Ministro”*
- “Lista de passageiros no VOO da FAB”*
- “Resultado das viagens nacionais e internacionais do Ministro”*
- “Lista de visitantes para o Ministro”*
- “Agenda das autoridades em formato aberto”*
- “Pagamento de diárias, hospedagem e passagens do Ministro e membros de sua comitiva em Israel”*
- “Demora em assinar nomeação de servidor da CNEN.”*
- “Sobre a situação financeira do CNPQ”*
- “Solicitação de cópia ou acesso a determinados documentos.”*

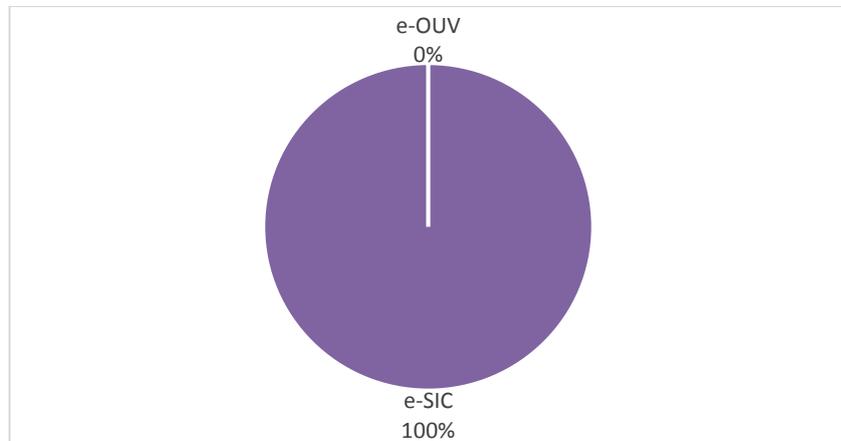


Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 44 foram respondidas diretamente pela Consultoria Jurídica junto ao Ministério (CONJUR).



As 44 manifestações direcionadas à Consultoria Jurídica junto ao Ministério foram recebidas pelo sistema e-SIC.

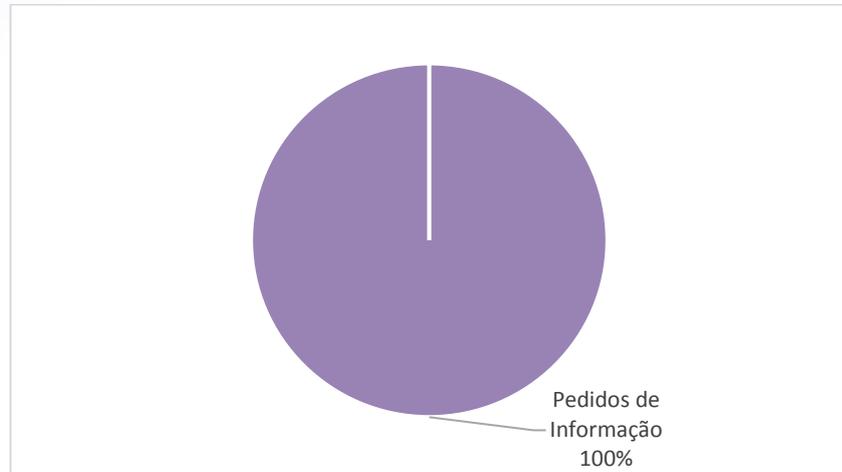


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pelo Consultoria Jurídica junto ao Ministério:

- Comunicação de Irregularidade: 0;*
- Denúncia: 0;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 0;*



Sugestão: 0;
Pedidos de Informação: 44.



Assuntos demandados diretamente à CONJUR

	Subcategoria	Quantidade
1	Cópia ou acesso a documentos	43
2	Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções	1
	TOTAL	44

Perguntas ou situações frequentes demandadas à Conjur:

“Informações sobre cumprimento judicial referente a nomeação”

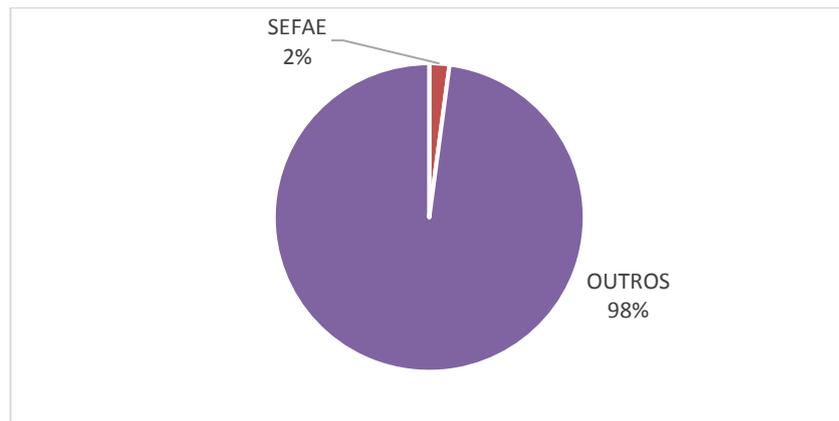
“Solicitação de cópia ou acesso a determinados documentos.”

“Manifestação da CONJUR referente a determinado tema jurídico”

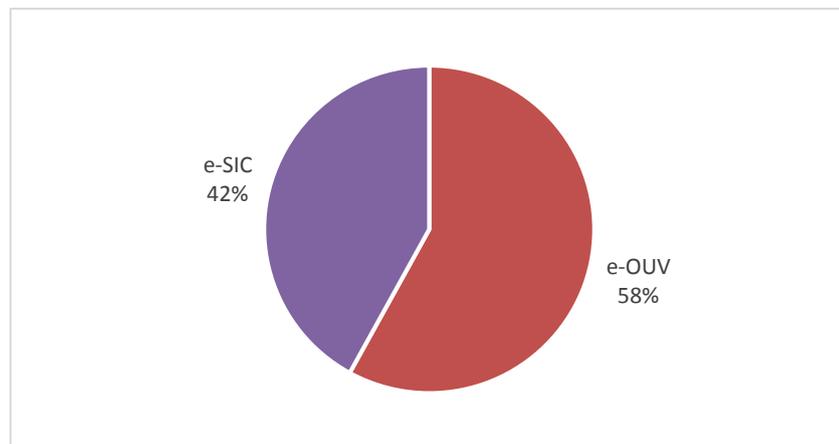


Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (SEFAE)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **50 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas (SEFAE).**



Das 50 manifestações direcionadas à Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas, **29 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 21 pelo sistema e-SIC.**

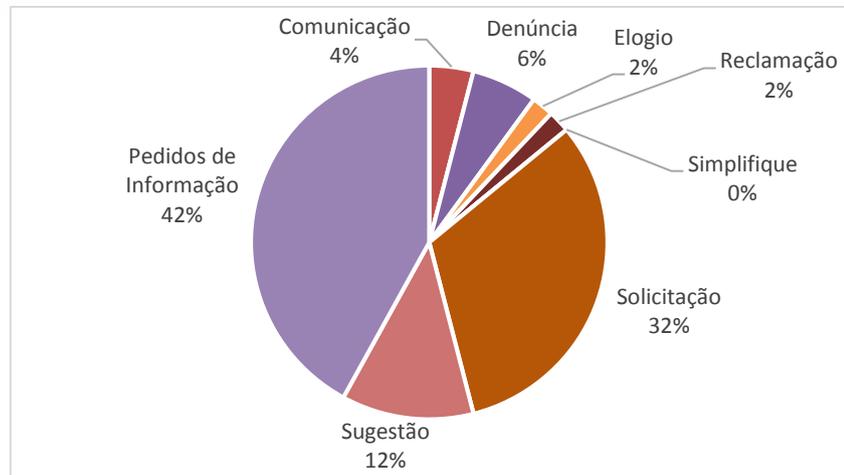


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Políticas para Formação e Ações Estratégicas:

- Comunicação de Irregularidade: 2;*
- Denúncia: 3;*
- Elogio: 1;*
- Reclamação: 1;*
- Simplifique: 0;*



Solicitação: 16;
Sugestão: 6;
Pedidos de Informação: 21.



Assuntos demandados diretamente à SEFAE

	Subcategoria	Quantidade
1	<i>Clima e meio ambiente (Crédito Carbono, Efeito Estufa –SIRENE etc)</i>	20
2	Projetos, Pesquisas ou Ideias	6
3	Sistemas, Serviços e Soluções em TI e outros Sistemas	3
4	Auxílio, Verba ou Doação	3
5	Saúde	2
6	Biotecnologia (Acordo, Investimentos)	2
7	Saúde	2
8	Instituições Científicas, Tecnológicas e Inovações (ICTs)	2
9	Assuntos diversos	2
10	Não compete ao Ministério	1
11	Pedidos negados integral ou parcialmente e genéricos	1
12	Emprego, transferência ou licenças	1
13	Ministério (<i>contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc</i>)	1
14	Cidades ou Centros de Inteligência Digital	1
15	<i>Inteligência Artificial e Cibernética</i>	1
16	<i>Instituto e Unidades Vinculadas</i>	1
17	Representação	1
	TOTAL	50



Perguntas ou situações frequentes demandadas à SEFAE:

“Auxílio para realização de pesquisas”

“Solicitação de cessão de servidor para trabalhar com sustentabilidade”

“Prioridades em ciência e Tecnologia no Brasil”

“Apresentação de projetos” - Geralmente relacionados à geração de energia e ciência na escola”

“Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministério ou unidades vinculadas ao MCTIC”

“Utilização de informações do Sistema de Informação sobre a Biodiversidade Brasileira (SiBBr) e do Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado (SisGen)”

“Convênios ECTI e obrigatoriedade de utilização de sistema online específico”

Informação sobre participação do Ministério a determinados eventos relacionados à Mudança Climática”

“informações sobre o crédito carbono”

“Dados sobre o Efeito Estufa – SIRENE

“Investimentos em pesquisas em saúde”

“Investimentos em Pesquisa sobre Fosfoetanolamina”

“Valores investidos em Biotecnologia”

“Informações sobre cooperação na área de Biotecnologia”

“Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos em especial o que instituiu o Programa Ciência na Escola”

“Informações sobre pesquisa cibernética – Parceria entre o Ministério da Defesa e o MCTIC”

“Regimentos interno e documentos necessários para abertura de ICTs”

“Apoio para Centro de Referência em Informação Ambiental (CRIA)”

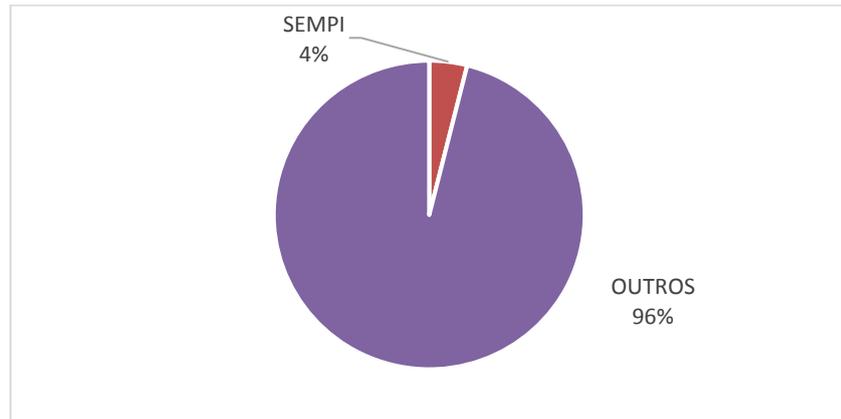
“Elogio a servidor”

“Sugestão sobre a cadeia produtiva da madeira para construção civil”

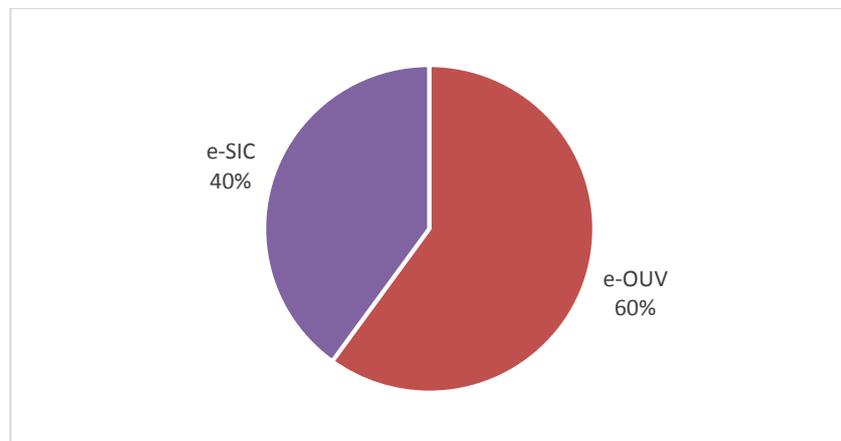


Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (SEMPI)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 95 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Empreendedorismo e Inovação (SEMPI)



Das 95 manifestações direcionadas à Secretaria de Empreendedorismo e Inovação, 57 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 38 pelo sistema e-SIC.

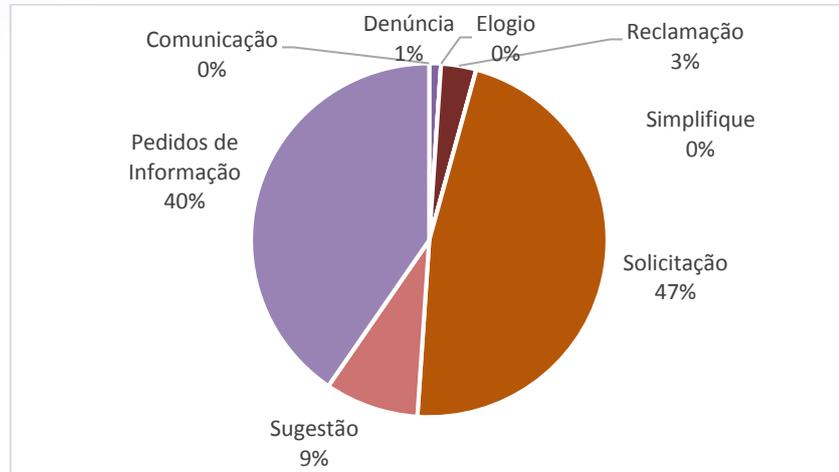


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Empreendedorismo e Inovação:

- Comunicação de Irregularidade: 0;*
- Denúncia: 1;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 3;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 45;*



Sugestão: 8;
 Pedidos de Informação: 38.



Assuntos demandados diretamente à SEMPI

	Subcategoria	Quantidade
1	Projetos, Pesquisas ou Ideias	18
2	Lei do Bem	17
3	FORMICIT, FORMP&D	11
4	Lei da Informática	10
5	Instituições Científicas, Tecnológicas e Inovações (ICTs)	7
6	Assuntos diversos	6
7	Ministro (<i>Audiência, convite, emprego, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes etc</i>)	3
8	Auxílio, Verba ou Doação	3
9	Sistemas, Serviços e Soluções em TI e outros sistemas	3
10	Não compete ao Ministério	3
11	Portal Inovação	2
12	Iniciativa em Inovações	2
13	Internet para Todos (Acesso, Gesac, IOT etc)	2
14	Cópia ou acesso a documentos	2
15	<i>Pedidos duplicados</i>	1
16	Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções	1
17	<i>Representação</i>	1
18	<i>PADIS</i>	1
19	Dispêndio (C&T; P&D)	1
20	Fundos Nacionais	1
	TOTAL	95

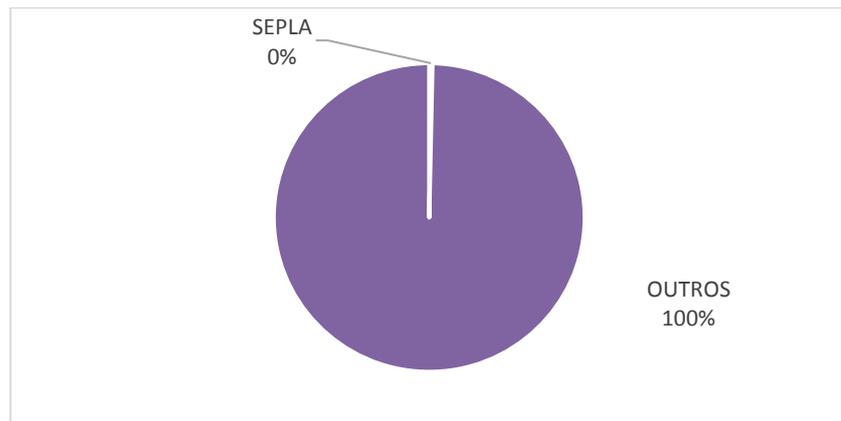
Perguntas ou situações frequentes demandadas à SEMPI:

- “Patrocínio e bolsas para eventos ou startups”*
- “Quantidade e nome das empresas beneficiadas pela Lei do Bem”*
- “Como cadastrar na Lei do BEM e andamento de proposta”*
- “Valores, renúncias fiscais”*
- “Empresas Beneficiadas pela Política Nacional de Informática”*
- “Legislação sobre a Lei de Informática”*
- “Informações sobre o Programa Sociedade da Informação”*
- “Dados sobre o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores e Displays”*
- “Como registrar Universidades na Câmara Temática de IOT (Internet das Coisas)”*
- “Informações sobre Internet das Coisas”*
- “Investimentos em Tecnologia no País”*
- “Acesso aos dados do FORMP&D”*
- “Formulário para informações sobre Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia (FOMICIT)”*
- “Relatório consolidado de dados das ICTs)”*
- “Convite para evento de Tecnologia”*
- “Normativos, Regimentos e quantidades de ICTs Públicas e Privadas no Brasil”*
- “Cadastramento e funcionamento de empresa e ICTs no Ministério”*
- “Informações sobre o Portal Inovação”*
- “Apresentação de projetos e pesquisas em especial relacionados a tecnologia de combustível, energia, e internet das Coisas”*
- “Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministérios ou unidades vinculadas ao MCTIC”*
- “Informação sobre Brasil mais TI e dados do Sibratec”*
- “Acesso ao SIGPLANI – Sistema de Gestão da Lei de Informática”*
- “Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos”*
- “Instituições de pesquisa que receberam recurso do FNDCT e obrigação de reconhecimento pelo MCTIC”*
- “Pedidos duplicados”*
- “Não compete”*
- “Assuntos Diversos”*

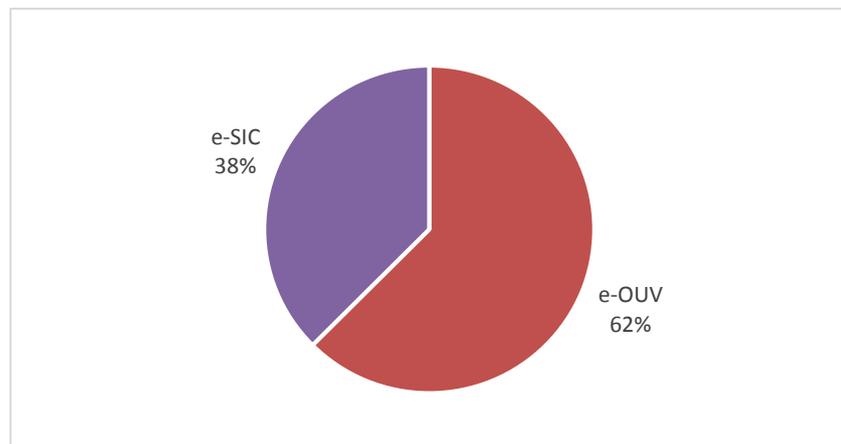


Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **8 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle (SEPLA).**



Das 8 manifestações direcionadas à Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle, **5 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 3 pelo sistema e-SIC.**



Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Planejamento, Cooperação, Projetos e Controle:

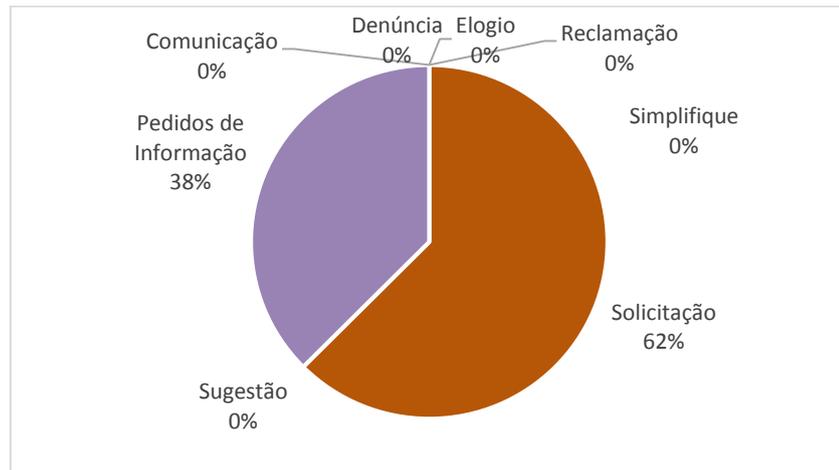
Comunicação de Irregularidade: 0;

Denúncia: 0;

Elogio: 0;



Reclamação: 0;
 Simplifique: 0;
 Solicitação: 5;
 Sugestão: 0;
 Pedidos de Informação: 3.



Assuntos demandados diretamente à SEPLA

	Subcategoria	Quantidade
1	Bens Sensíveis – exportação e importação	4
2	Cooperação Internacional	2
3	Institucional: Normativos e Procedimentos	1
4	Projetos, Pesquisas ou Ideias	1
	TOTAL	8

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SEPLA:

“Ideias para participar da equipe de Avaliação de Projetos de Pesquisares e Desenvolvedores (EAPPD) do MCTIC”

“Acesso ao acordo firmado entre o Brasil e a Áustria”

“Participação do Brasil no Observatório Europeu do Sul”

“Solicitação e andamento de licença exportação”

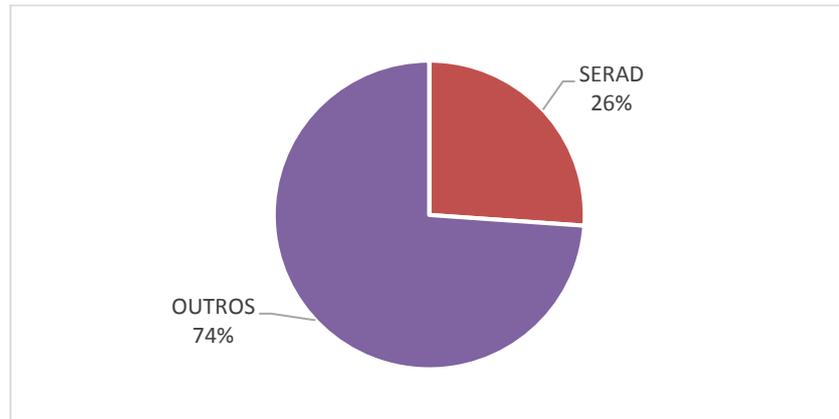
“Informação sobre anuência e importação de produtos químicos”

“Como é feita o controle de exportação de matérias sensíveis pelo Brasil”

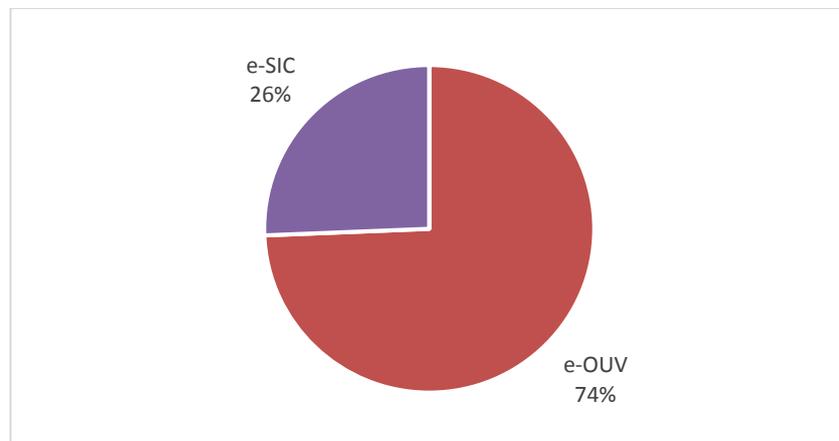


Secretaria de Radiodifusão (SERAD)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 624 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Radiodifusão (SERAD).



Das 624 manifestações direcionadas à Secretaria de Radiodifusão, 464 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 160 pelo sistema e-SIC.

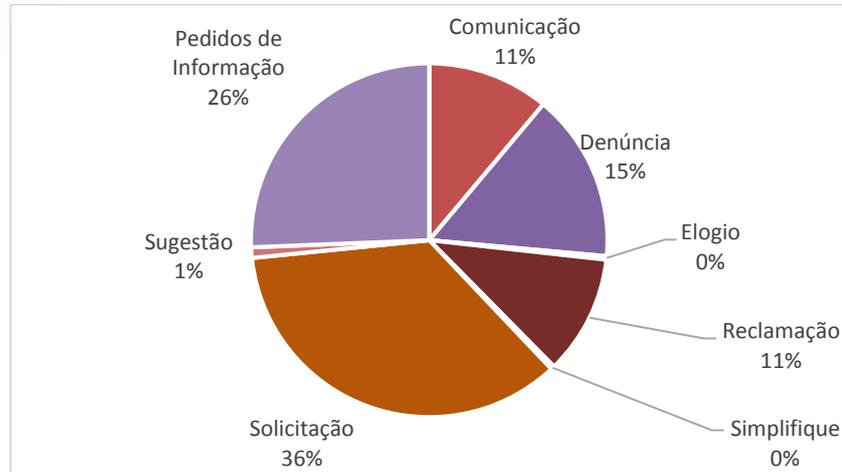


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Radiodifusão:

- Comunicação de Irregularidade: 69;*
- Denúncia: 96;*
- Elogio: 2;*
- Reclamação: 68;*
- Simplifique: 2;*
- Solicitação: 221;*



Sugestão: 6;
Pedidos de Informação: 160.



Assuntos demandados diretamente à SERAD

	Subcategoria	Quantidade
1	Denúncia, irregularidade ou fiscalização de emissora ou sócios	135
2	Andamento, funcionamento ou renovação de emissora	123
3	Assuntos Diversos	77
4	Transmissão, migração ou qualidade de sinal	69
5	Abertura de emissora ou demonstração de interesse	42
6	Programação ou propaganda em emissora	32
7	Cópia ou acesso a documentos	28
8	Quantidade de emissoras habilitadas	26
9	Consulta Pública, Cadsei e SEI etc.	26
10	Infrações e pendências de determinada emissora	14
11	Emissoras canceladas ou solicitação de cancelamento	13
12	Editais PNO, Concorrência ou licitação	12
13	Quadro societário e cadastral de emissora	11
14	Canal cidadania	5
15	Inteligência artificial e cibernética	3
16	Instituto e Unidades Vinculadas	3
17	Projetos, pesquisas ou ideias	2
18	Normativos e Procedimentos	1
19	Plataforma, Portal ou Site	1
20	Auxílio, Verba ou Doação	1
	TOTAL	624

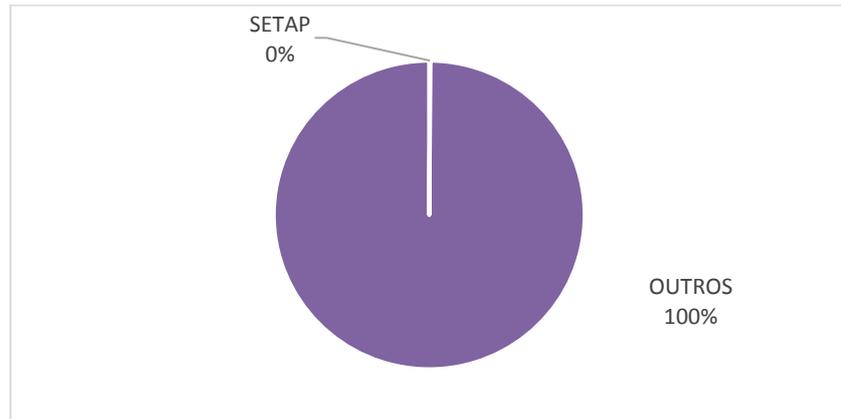
Perguntas ou situações frequentes demandadas à SERAD:

- “Denúncia, irregularidade ou fiscalização de emissora ou sócios”*
- “Situação do processo de abertura ou renovação de emissora”*
- “Informação se determinada emissora está autorizada ou em funcionamento”*
- “Andamento de processos de concessão/outorga de determinada emissora”*
- “Solicitação de migração de tipo de frequência”*
- “Informação sobre falta de sinal ou qualidade no acesso”*
- “Responsabilidade pela manutenção de sinal em determinado local ou região”*
- “Como obter o kit digital”*
- “Informação sobre como abrir emissora comunitária e comercial”*
- “Acesso ao Formulário de Demonstração de Interesse”*
- “Programação e propaganda permitida em emissoras”*
- “Procedimento para recebimento de programas e campanhas do Governo”*
- “Composição e alteração cadastral de sócios de determinada emissora”*
- “Solicitação de alteração da cadastro e sócios da emissora”*
- “Lista de emissoras habilitadas no Brasil, por estado e município”*
- “Localização das emissoras habilitadas”*
- “Informação sobre cancelamento de determinada emissora”*
- “Lista de emissoras canceladas no Brasil”*
- “Como cancelar minha emissora”*
- “Informações e acesso aos editais de Radcom”*
- “Consulta e andamento de determinada concorrência ou licitação”*
- “Andamento do processo de denúncia de determinada emissora”*
- “Pendências relacionadas ao processo de abertura ou renovação”*
- “Lista de emissora com infrações no Brasil”*
- “Como obter o Canal da Cidadania”*
- “Quais as cidades possuem o Canal da Cidadania”*
- “Auxílio financeiro para abertura de emissora de rádio e TV”*
- “Informações sobre a TV e inclusão Digital – Implantação”*
- “Normativos de Radiodifusão – Lei de Retransmissão de Rádio na Amazônia Legal”*
- “Portal de Serviço de Governo Federal – Informações de rádio desatualizadas”*
- “Pesquisa sobre acessibilidade comunicativa na Televisão”*
- “Solicitação de aprimoramento de Sistema Brasileiro de Comunicações”*
- “Erro no acesso ao Cadsei”*
- “Problemas na Consulta Público do Ministério”*
- “Informações relacionadas à ANATEL”*
- “Elogio”*
- “Não compete”*
- “Pedido duplicado”*
- “Outros”*

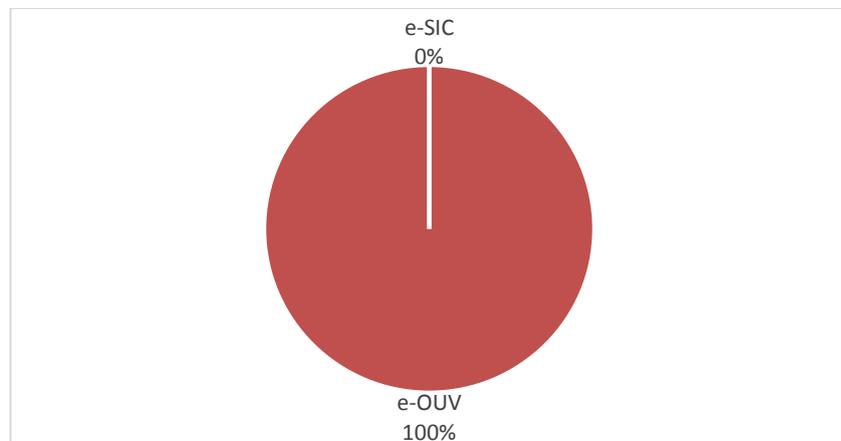


Secretaria de Tecnologias Aplicadas (SETAP)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 3 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Tecnologias Aplicadas (SETAP).



As 3 manifestações direcionadas à Secretaria Tecnologias Aplicadas foram recebidas pelo sistema e-OUV.

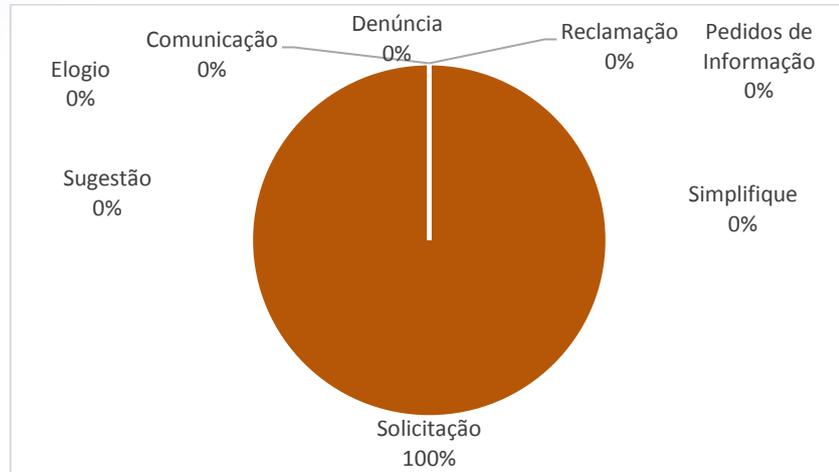


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Tecnologias Aplicadas:

- Comunicação de Irregularidade: 0;*
- Denúncia: 0;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 3;*



Sugestão: 0;
Pedidos de Informação: 0.



Assuntos demandados diretamente à SETAP

	Subcategoria	Quantidade
1	Projeto, Pesquisa ou Ideias	3
	TOTAL	3

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SETAP:

“Apresentação de projetos de geração de energia elétrica de baixo impacto ambiental”

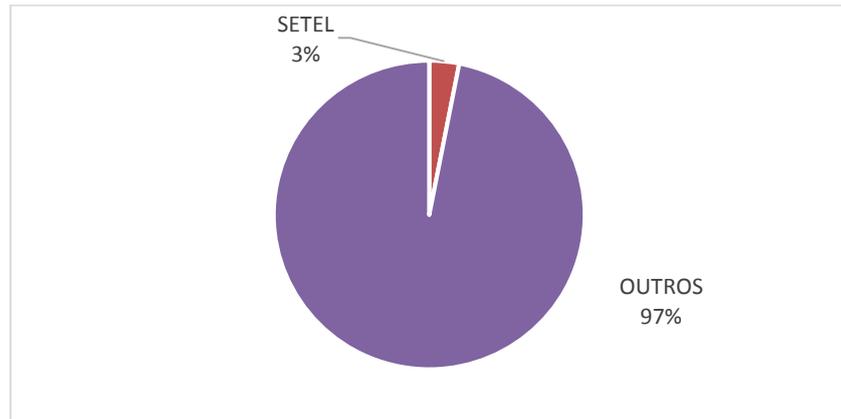
“Projeto na área de Inteligência Artificial”

“Projeto em tecnologias aeronáuticas”

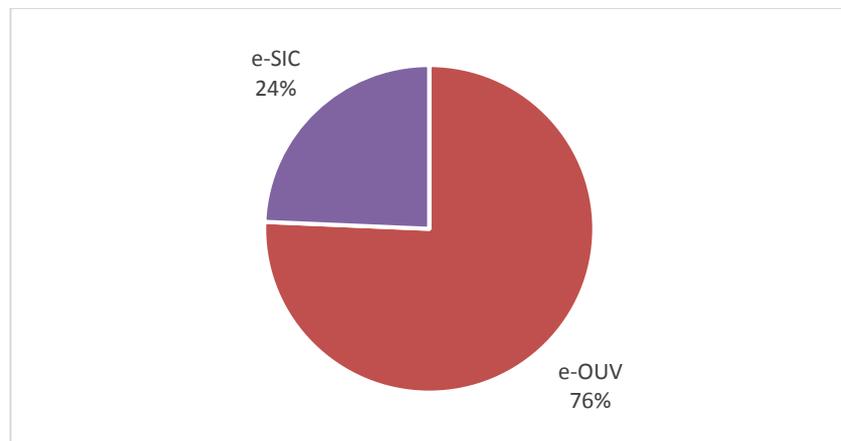


Secretaria de Telecomunicações (SETEL)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **74 foram respondidas diretamente pela Secretaria de Telecomunicações (SETEL).**



Das 624 manifestações direcionadas à Secretaria de Telecomunicações, **56 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 18 pelo sistema e-SIC.**

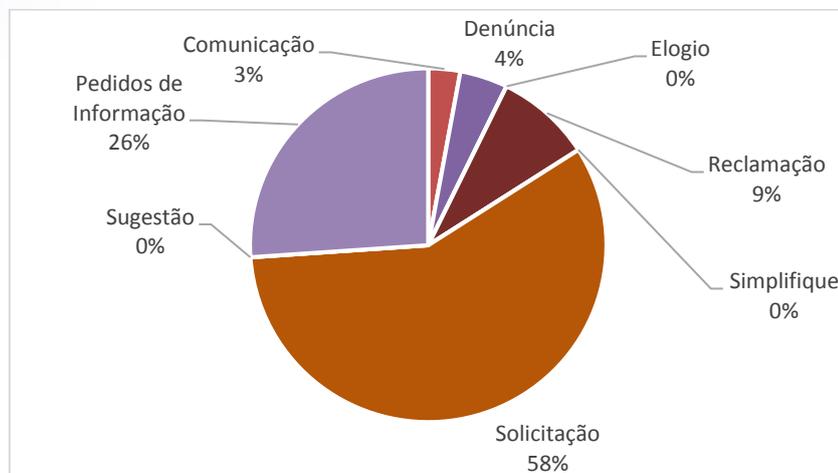


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria Telecomunicações:

- Comunicação de Irregularidade: 2;*
- Denúncia: 3;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 6;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 40;*



Sugestão: 0;
Pedidos de Informação: 18.



Assuntos demandados diretamente à SETEL

	Subcategoria	Quantidade
1	Internet para Todos (Acesso, GESAC, IOT etc)	27
2	Telecentros ou Recondicionamento de PCS	18
3	Projetos, Pesquisas ou Ideias	6
4	Auxílio, Verba ou Doação	5
5	Cópia ou acesso a documentos	4
6	Assuntos diversos	4
7	Instituto e Unidades Vinculadas	2
8	Cidades ou Centro de Inteligência Digital	2
9	Ministério: (Contratos institucional, programas e ações, agendas de autoridades ect)	1
10	Ministério: Normativos ou procedimentos	1
11	Inteligência Artificial e Cibernética	1
12	Portal de Dados Abertos	1
13	Fundos Nacionais	1
14	Não compete ao Ministério	1
	TOTAL	74

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SETEL:

“Doação de computadores”

“Solicitar a expansão do Programa Cidades Digitais”

“Problemas no Centro Digital de determinada cidade”

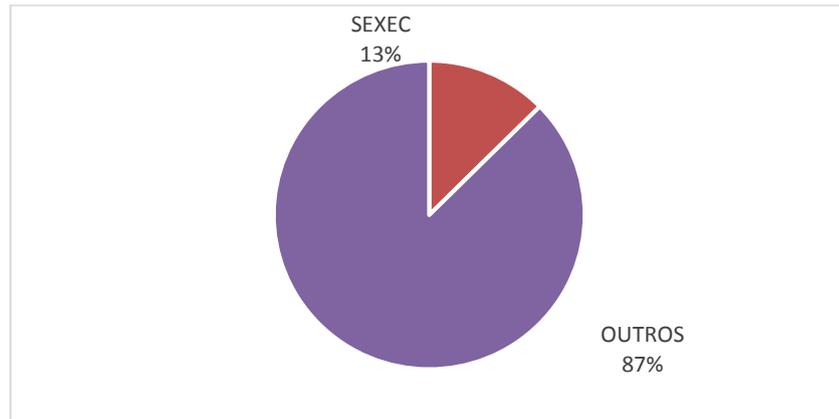


- “Informação sobre o Programa Cidades Inteligentes”*
- “Como obter acesso à internet em minha região”*
- “Como solicitar ponto de inclusão digital em meu município”*
- “Quais os municípios fazem parte do Programa Internet para Todos”*
- “Como cadastram meu município no Programa Internet para todos”*
- “Como solicitar o Programa GESAC”*
- “Problemas no ponto de Acesso ao GESAC”.*
- “Normas relacionadas à Banda Larga e Implantação do GESAC”*
- “Internet para todos em escolas”*
- “Cronograma, andamento e municípios contemplados pelo Programa Internet para todos”*
- “Informação sobre situação de determinado Telecentro”*
- “Como solicitar um Telecentro”*
- “Informações sobre recondicionamento de PCs”*
- “Normativos relacionados ao enquadramento de emissão de debêntures.”*
- “Portal de Dados Abertos – Erro nos dados “Cidades Digitais”*
- “Apresentação de projeto relacionados a melhorias na inclusão digital”*
- Sobre internet fixa – ANATEL”*
- “Quantidade de satélites utilizados pelo Brasil”*
- “Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos”*
- “Informação sobre o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações FUST”*
- “Não compete”*
- “Reclamação sobre recebimento de e-mail, spans etc”*

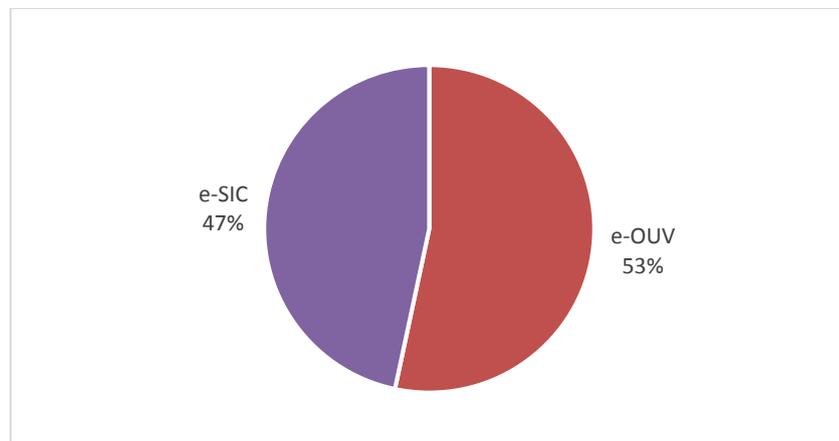


Secretaria Executiva (SEXEC)

Das **2390 manifestações** de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **300 foram respondidas diretamente pela Secretaria Executiva (SEXEC)**.



Das **300 manifestações** direcionadas à Secretaria Executiva, **160 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 140 pelo sistema e-SIC**.

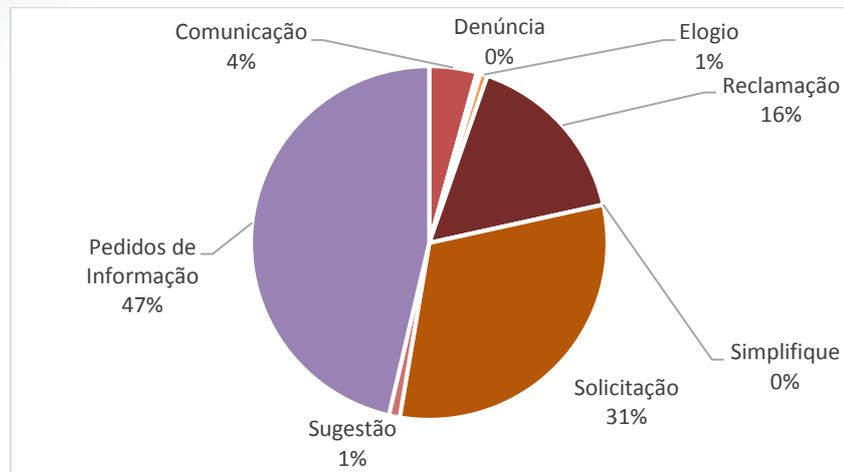


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria Executiva:

- Comunicação de Irregularidade: 13;*
- Denúncia: 1;*
- Elogio: 2;*
- Reclamação: 49;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 92;*
- Sugestão: 3;*



Pedidos de Informação: 140.



Assuntos demandados diretamente à SEXEC

	Subcategoria	Quantidade
1	Consulta Pública, CADSEI, SEI, etc.	62
2	Aposentado e Pensionista	59
3	Cópia ou acesso a documentos	39
4	Assuntos diversos (9) + Outros assuntos de Gestão de Pessoas (8)	17
5	Ministério (contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc)	13
6	Processo seletivo, nomeações, cargos e funções	12
7	Dispêndio (C&T; P&D)	12
8	Normativos e Procedimentos	11
9	Quantitativo de pessoal	9
10	Instituto e Unidades Vinculadas	8
11	Projetos, Pesquisas ou Ideias	8
12	Representação	7
13	Emprego, transferência ou licença	6
14	Fundos Nacionais	6
15	Qualidade no trabalho e teletrabalho	4
16	Atualização do Portal, Site, ou links do MCTIC	4
17	Não compete ao MCTIC	3
18	Capacitação ou Plano de Carreira	3
19	Base de dados Cemaden e Dessalinização	3
20	Iniciativa em Inovações	3
21	Auxílio, Verba ou doação	2
22	Ministro: (Audiência, convite, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes etc)	2
23	Quadro societário e cadastral da emissora	2

24	Canal Cidadania	1
25	Pedidos negados integral ou parcialmente e genéricos	1
26	Inteligência Artificial e Cibernética	1
27	Portal de Serviço do Governo Federal	1
28	Portal de Dados Abertos	1
	TOTAL	300

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SEXEC:

- “Doação de livros”*
- “Assuntos relacionados a problemas no cadastro ou no benefício”*
- “Acesso a dados e fichas financeiras”*
- “Acesso a ficha financeira e demais assuntos relacionados a aposentados e pensionista”*
- “Informação sobre capacitação e plano de carreira de servidores”*
- “Informações sobre o Plano de Carreira em Ciência e Tecnologia”*
- “Assuntos relacionados a solicitação de emprego, transferência ou informações sobre licenças”*
- “Informações sobre andamento e previsão de processos seletivos”*
- “Andamento de nomeações”*
- “Quantitativo e distribuição de cargos ou funções”*
- “Vagas disponíveis no MCTIC”*
- “Quantitativo de servidores civis e militares, e colaboradores”*
- “Quantidade de cargos efetivos e em comissão existentes e vagos no Ministério”*
- “Quantidade de Militares ocupantes de cargos e funções no Ministério”*
- “Realização de Teletrabalho”*
- “Informação sobre Política de Trabalho do MCTIC”*
- “Valores gastos na construção do Sirius”*
- “Informações sobre o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (FUNTELL) e o Fundo Nacional em Saúde (CT-Saúde)”*
- “Informações sobre o Comitê Gestor da Internet (CGI.BR)”*
- “Acesso a Base de dados do Escritório Europeu de Patentes (EPO)”*
- “Acesso a indicadores de patentes”*
- “Acesso a dados de dispêndio em Ciência e Tecnologia”*
- “Informações sobre o Orçamento do MCTIC por ano - “Orçamento geral do MCTIC (funcionais, estruturas etc)”*
- “Informações sobre os Programas e Ações do MCTIC”*
- “Políticas do Ministérios sobre: Gestão de Arquivo; Plano de Dados Abertos; CPAD; Gerenciamento de Crise; Segurança da Informação e das Comunicações; Proteção de Dados”*
- “Lista de passageiros no VOO da FAB, gastos e resultados relativos aos voos Nacionais e Internacionais”*
- “Portal dados Abertos – Erro ou atualização de informações sobre o MCTIC”*



“Portal de Serviços do Governo Federal – Erro ou atualização dos serviços do MCTIC presentes no Portal”

“Pesquisas diversas: Transporte de Pessoas; Situação arquivista na Administração; Impacto da CTI no PIB etc”

Solicitação de troca de senha no Cadsei”

“Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministérios ou unidades vinculadas ao MCTIC”

“Problemas no acesso ao Cadsei”

“Vista de processo no Cadsei”

“Atualização de informação no Cadsei”

“Problemas no acesso ao Sistema de Consulta Pública”

“Informações sobre utilização e cadastro no SEI”

“Inovações sobre Serviço de Tecnologia (Aplicativos Móveis, Métrica de Softwares, Softwares Livres etc)”

Acesso a contratos de prestação de serviços: manutenção de mobiliários; empresa GVB Serviços; Empresa R&R serviços de limpeza; manutenção preventiva; frota de veículos; restaurante e lanchonete; contratos de tecnologia da informação;

“Dados CEMADEN”

“Informação sobre colegiados vinculados ao MCTIC”

“Informação sobre o processo de Dessalinização”

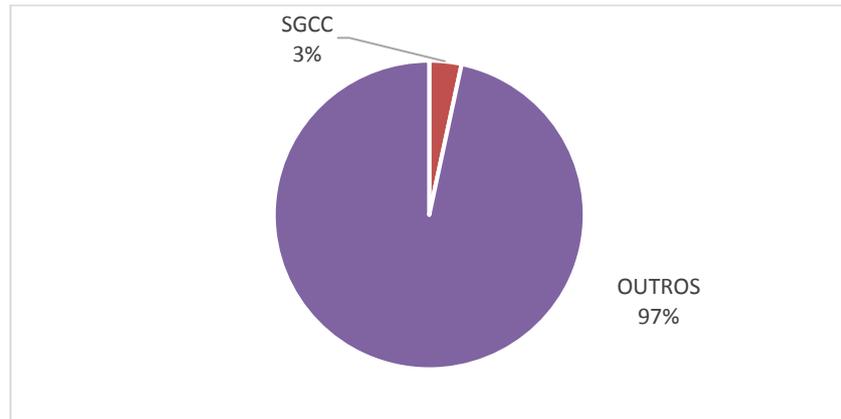
“Descentralização de recursos para as Unidades Vinculadas”

“Não compete”

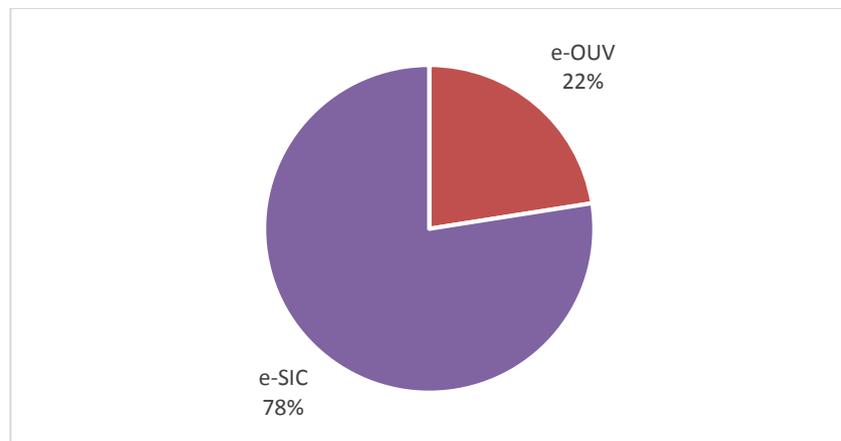


Subsecretaria de Conselho e Comissões (SGCC)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **80 foram respondidas diretamente pela Subsecretaria de Conselho e Comissões (SGCC).**



Das 80 manifestações direcionadas à Subsecretaria de Conselhos e Comissões, **18 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 62 pelo sistema e-SIC.**

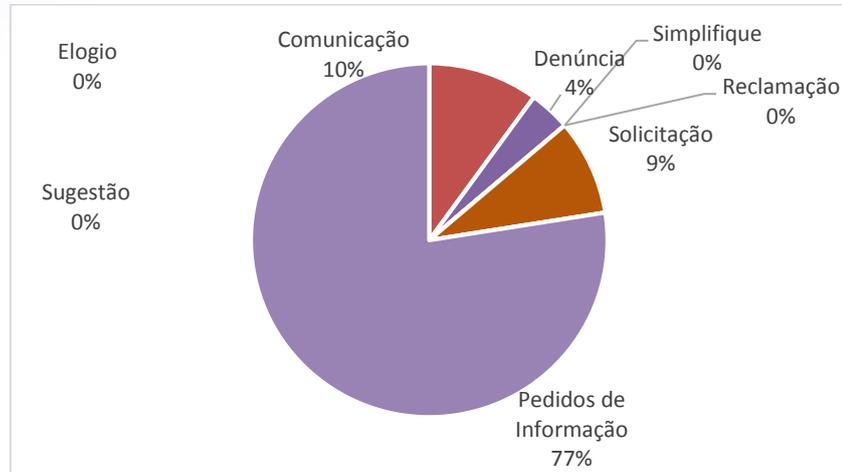


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Subsecretaria de Conselhos e Comissões:

- Comunicação de Irregularidade: 8;*
- Denúncia: 3;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 7;*



Sugestão: 0;
Pedidos de Informação: 62.



Assuntos demandados diretamente à SGCC

	Subcategoria	Quantidade
1	Cópia ou acesso a documentos (CTNBio)	53
2	Experimento com animais	22
3	Biossegurança	2
4	Projetos, Pesquisas ou Ideias	1
5	Não se trata de um pedido de informação	1
6	Assuntos diversos	1
	TOTAL	80

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SGCC:

“Pesquisa sobre gene de antibióticos em bovinos alterados”

“Legislações, quantidades e alternativas e pesquisas relacionadas a experimentos com animais”

“Denúncia sobre instituições que manuseiam irregularmente os animais”

“Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos – CTNBio”

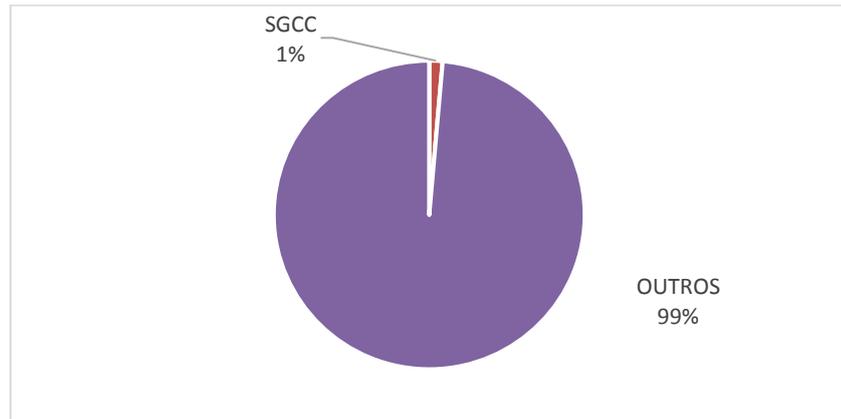
“Informações sobre produtos transgênicos e manipulação de vírus inativado”

“DÚVIDAS quanto à Comissão Interna de Biossegurança – CIBio”

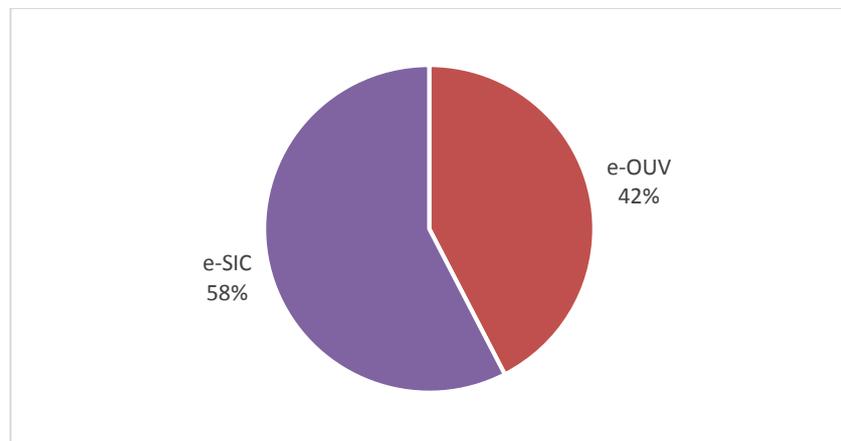


Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV)

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 33 foram respondidas diretamente pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV).



Das 33 manifestações direcionadas à Subsecretaria de Unidades Vinculadas, 14 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 19 pelo sistema e-SIC.

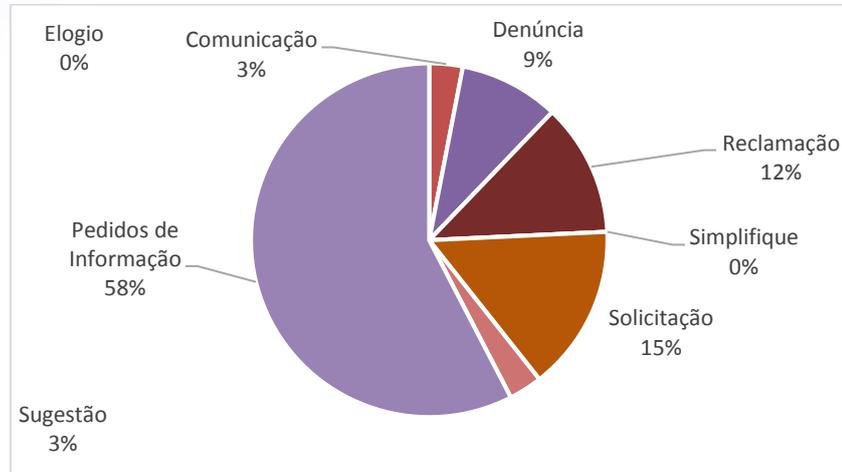


Distribuição por tipos de manifestações recebidas pela Secretaria de Unidades Vinculadas:

- Comunicação de Irregularidade: 1;*
- Denúncia: 3;*
- Elogio: 4;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 5;*



Sugestão: 1;
Pedidos de Informação: 19.



Assuntos demandados diretamente à SUV

	Subcategoria	Quantidade
1	Cópia ou acesso a documentos	9
2	Instituto e Unidades Vinculadas	9
3	Representação	6
4	Base de Dados CEMADEN e Dessalinização	5
5	Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções	1
6	Projetos, Pesquisas ou Ideias	1
7	Instituições Científicas, Tecnologias e Inovações (ICTs)	1
8	Iniciativas em Inovações	1
	TOTAL	33

Perguntas ou situações frequentes demandadas à SUV:

“Informações gerais sobre os Institutos e Unidades vinculadas ao MCTIC”

“Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministérios ou unidades vinculadas ao MCTIC”

“Importação de telescópio e seus acessórios no País”

“Cargos e lotação do INPP”

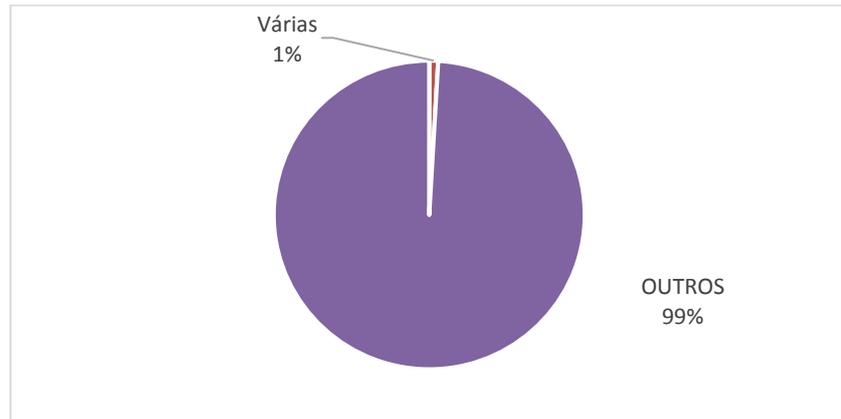
“Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos”

“Informações sobre orçamento – EMBRAPi”

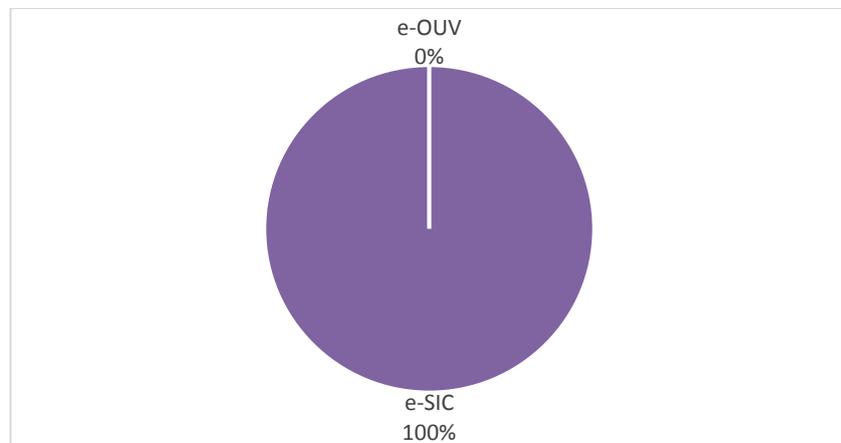


Várias Secretarias/Setores

Das **2390** manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **22** foram respondidas por mais de uma Secretaria ou Setor do Ministério.



As **22** manifestações direcionadas a mais de uma Secretaria foram recebidas pelo sistema e-SIC.

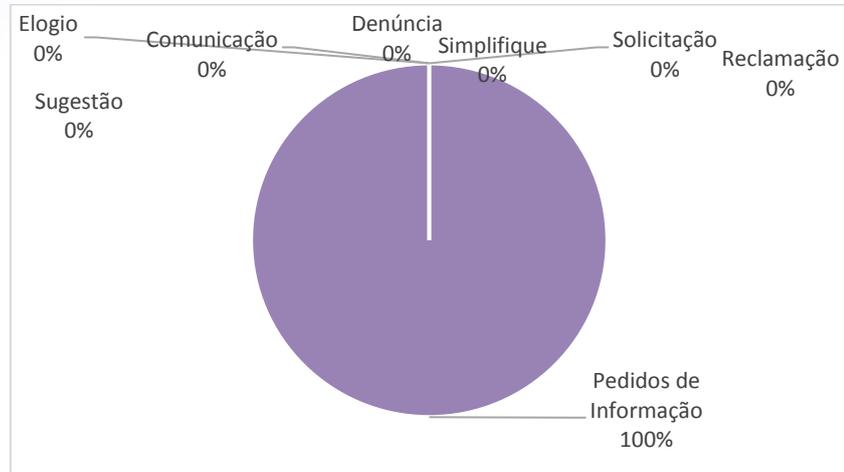


Distribuição por tipos de manifestações recebidas e encaminhadas a mais de uma Secretaria:

- Comunicação de Irregularidade: 0;*
- Denúncia: 0;*
- Elogio: 0;*
- Reclamação: 0;*
- Simplifique: 0;*
- Solicitação: 0;*



Sugestão: 0;
 Pedidos de Informação: 22.



Distribuição das 22 manifestações por Secretaria e Setor responsável pela resposta:

CATEGORIA	SEXEC	SERAD	SEMPI	SEFAE	SETEL	SETAP	SEPLA	GM	AEAI	AECI	SUV
Cópia ou acesso a documentos	x	x	x					x			
Cópia ou acesso a documentos			x			x	x				
Cópia ou acesso a documentos			x			x	x				
Cópia ou acesso a documentos	x								x		
Inclusão Digital (IOT)			x		x	x					
Inclusão Digital (Inteligência Artificial e Cibernética)			x		x						
Inclusão Digital (Inteligência Artificial e Cibernética)			x		x						
Inclusão Digital (Inteligência Artificial e Cibernética)			x		x	x					
Inclusão Digital (Inteligência Artificial e Cibernética)					x	x					
Inclusão Digital (Telecentro)				x	x						
Indicadores (Avaliação ENCTI)	x		x	x							
Indicadores (Dispêndio Bahia)		x	x	x	x	x	x				x
Informações Classificadas	x							x			
Informações Classificadas	x			x			x				
Informações Classificadas		x					x	x			
Institucional (Editais de seleção Pública)		x	x	x	x	x	x				
Institucional (Política sobre Assédio)	x									x	
Institucional (Convênios Firmados)	x	x	x	x	x						
Institucional (Programas e Ações)	x	x	x	x	x	x	x				

Sistemas, Serviços e Soluções em TI (Ferramenta de Remoção)	x				x						
Gestão de Pessoas (Teletrabalho)	x										x
Temas Estratégicos (Biodiversidade)				x							x
TOTAL - Várias	10	6	12	8	11	8	7	3	1	1	3

Assuntos demandados a mais de uma Secretaria

	Subcategoria	Quantidade
1	Cópia ou acesso a documentos	4
2	Inteligência artificial e cibernética	4
3	Ministério (contratos institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc)	3
4	Informações Classificadas	3
5	Serviços e Soluções em TI e outros Sistemas	1
6	Qualidade de trabalho e teletrabalho	1
7	Normativos e Procedimentos	1
8	Telecentros ou Recondicionamento de PCS	1
9	Internet para todos (Acesso, GESAC, IOT etc)	1
10	Biodiversidade (SiBBR)	1
11	Dispêndio (C&T; P&D)	1
12	Avaliação ENCTI	1
	TOTAL	22

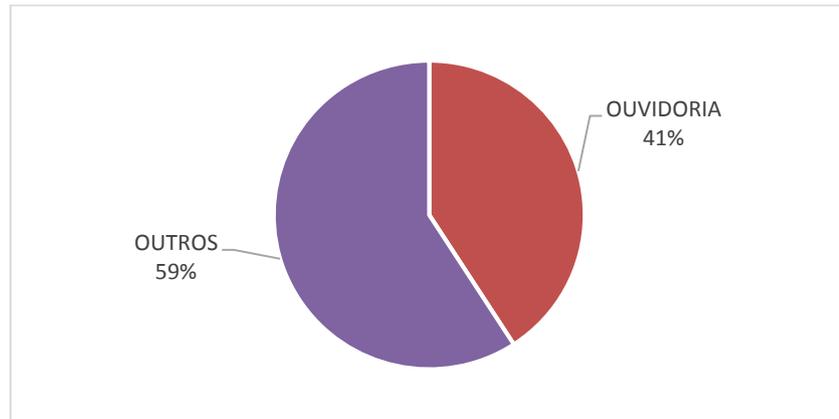
Perguntas ou situações frequentes demandadas a mais de uma Secretaria:

- “Solicitação de Cópia ou acesso a determinados documentos”
- “Internet das Coisas e Inteligência Artificial”
- “Telecentro”
- “Dispêndio em tecnologia e inovações para os municípios Baianos”
- “Sistema online de avaliação ENCTI”
- “Acesso a documentos desclassificados”
- “Programa e editais de seleção pública a serem lançados”
- “Política sobre Assédio”
- “Programas e ações do MCTIC”
- “Relatório de ferramenta de remoção baseado no marco civil da internet”
- “Realização de Teletrabalho no MCTIC e nos Institutos”
- “Sistema de Biodiversidade e Programa Amazon Face e Torre Alta”

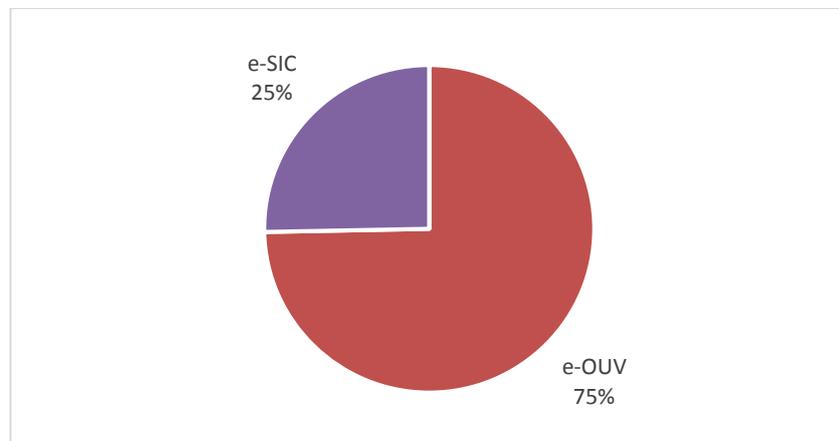


Ouvidoria do MCTIC

Das 2390 manifestações de informações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, **976 foram respondidas diretamente pela Ouvidoria do MCTIC.**



Das 976 manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria, **729 foram recebidas pelo sistema e-OUV e 247 pelo sistema e-SIC.**

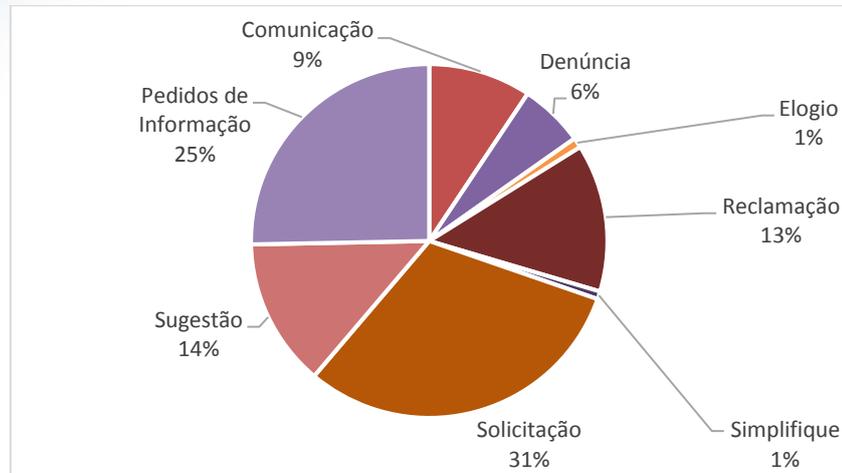


Distribuição por tipos de manifestações respondidos diretamente pela Ouvidoria:

Comunicação de Irregularidade: 91;
Denúncia: 57;
Elogio: 9;
Reclamação: 132;
Simplifique: 7;
Solicitação: 301;
Sugestão: 132;



Pedidos de Informação: 247.



Assuntos respondidos diretamente pela Ouvidoria

	Subcategoria	Quantidade
1	Consulta Pública, CADSEI e SEI (124) + outros Sistemas	129
2	Projetos, Pesquisas ou Ideias	129
3	Manifestações Arquivadas	121
4	Aposentados ou Pensionistas	97
5	Manifestações arquivadas	96
6	Assuntos diversos (47) + Assuntos diversos Radiodifusão (7) + Outros assuntos de gestão de pessoas (4)	58
7	Não compete ao MCTIC	42
8	Pedidos Duplicados	33
9	Pedidos negados integral ou parcialmente e genéricos	28
10	Ministro (audiência, convite, emprego, nomeação, fotos, autógrafos, viagens, visitantes etc)	28
11	Instituto e Unidades Vinculadas	23
12	Solicitação de complementação (Sem complementação)	21
13	Abertura de emissora ou demonstração de interesse	21
14	Portal de Serviço de Governo Federal	18
15	Atualização do Portal, Site ou Links do Ministério	12
16	Cidades ou Centro de Inteligência Digital	11
17	Andamento, funcionamento ou renovação de emissora	10
18	Representação	10
19	Portal de Dados Abertos	9
20	Ministério (Contrato institucionais, programas e ações, agendas de autoridades etc)	8
21	Auxílio, Verba ou Doação	8

22	Serviços e Soluções em TI	7
23	Emprego, Transferência ou licença	7
24	Andamento, funcionamento ou renovação de emissora	6
25	Cópia ou acesso a documentos	6
26	Telecentro ou Recondicionamento de PCs	5
27	Processo seletivo, nomeações, cargos ou funções	4
28	Instituições Científicas, Tecnológicas e Inovações (ICTs)	4
29	Bem sensíveis – Importação e Exportação	4
30	Transmissão, migração ou qualidade de sinal	3
31	Normativos e Procedimento	3
32	Programação ou propaganda em emissora	2
33	Clima e meio ambiente (Crédito Carbono, efeito Estufa – SIRENE etc)	2
34	Lei de Informática	2
35	Patente	2
36	Informações Classificadas	2
37	Editais PNO, concorrência ou licitação	1
38	Infrações e pendências de determinada emissora	1
39	Quadro societário e cadastral de emissora	1
40	Lei do Bem	1
41	FOMICIT; FORMP&D	1
	TOTAL	976

Perguntas ou situações frequentes demandadas à Ouvidoria:

- “Patrocínio de tenda no evento do Instituto Federal de Tocantins”*
- “Solicitação de bolsa para mestrado”*
- “Solicitações diversas: Kit de identificação papiloscópica, microscópio”*
- “Solicitação de desbloqueio de senha do SIGAC”*
- “Solicitação de recadastramento de aposentado e pensionista”*
- “Cópia de comprovante de rendimentos e demais documentos”*
- “Reclamação sobre descontos indevidos em folha”*
- “Reclamação de não recebimento de pensão”*
- “Contagem de tempo de serviço”*
- “Solicitação de emprego ou transferência”*
- “Solicitação de vaga de estágio”*
- “Informações sobre Licenças”*
- “Reclamação sobre nomeação em cargo de comissão”*
- “Declarações diversas do RH”*
- “Informações gerais sobre a Lei de Informática e Lei do Bem”*
- “Como adquirir um telecentro, centro digital em determinado município”*
- “Sobre manutenção de computadores e de telecentros”*



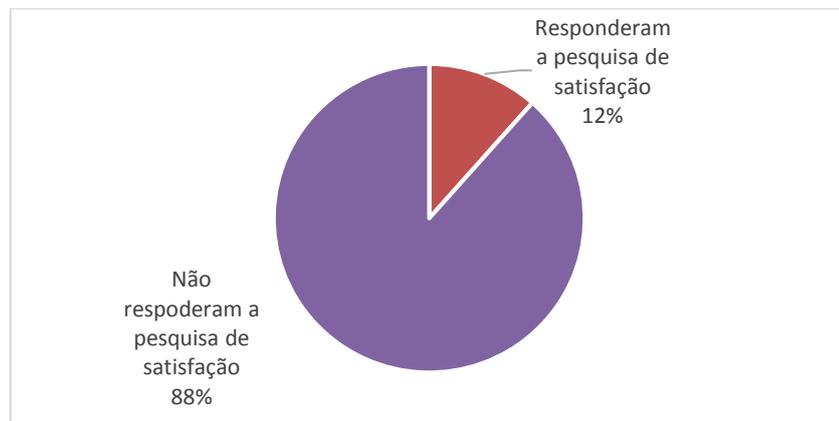
- “Centro de Recondicionamento de PCs”*
- “Como cadastrar o município no Programa Internet para Todos”*
- “Dispêndio em Ciência e Tecnologia”*
- “Acesso a dados do FORMP&D”*
- “Como credenciar uma Instituição, Científica, Tecnológica e Inovação”*
- “Regimentos e estruturas das ICTs”*
- “Solicitação de audiência/foto com o Ministro”*
- “Convite ao Ministro”*
- “Atualização e extração de dados das Agendas de Autoridades”*
- “Dados institucionais: telefones, setores responsáveis, e-mail etc”*
- “Informação sobre algum link quebrado ou dado desatualizado no Portal de Serviços Gov.br relativo a algum serviço do MCTIC”*
- Informação sobre algum link quebrado ou dado desatualizado no Portal de Dados Abertos relativo ao MCTIC”*
- “Problemas com links quebrados no site do Ministério ou com informações desatualizadas.”*
- “Apresentação de projetos, pesquisas ou ideias relacionadas, principalmente, com produção de energia, água (dessalinização), sustentabilidade etc”*
- “Situação do processo de abertura ou renovação de emissora”*
- “Informação sobre como abrir emissora comunitária e comercial”*
- “Acesso ao Formulário de Demonstração de Interesse”*
- “Denúncia ou fiscalização de emissora ou sócios de radiodifusão, quando não há indícios de materialidade”*
- “Sobre licença para exportação de bens sensíveis”*
- “Sobre denúncia, irregularidade, assédio cometido por servidores ou colaboradores e/ou referente às empresas contratadas pelo Ministérios ou unidades vinculadas ao MCTIC”*
- “Problemas de acesso ao Cadsei, ou na Consulta Pública”*
- “Cópia ou acesso a determinados documentos”*
- “Acesso a documentos classificados ou desclassificados”*
- “Não compete”*
- “Pedido Duplicado”*
- “Não se trata de um pedido de informação”*
- “Pedido Negado ou parcialmente negado”*



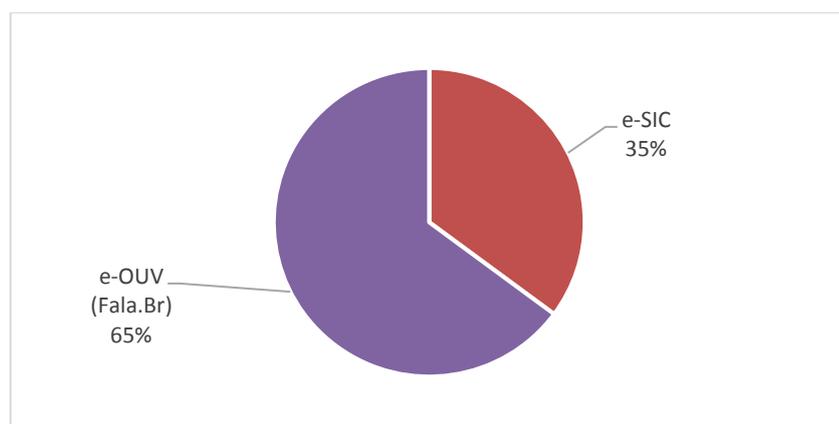
Pesquisa de Satisfação

Ao receber resposta à manifestação, o usuário tem a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação tanto pelo sistema e-OUV quanto pelo sistema e-SIC.

No ano de 2019, dos **2390 usuários** que tiveram suas manifestações respondidas pelos sistemas, **apenas 276 responderam à pesquisa de satisfação.**



Das 276 pesquisas de satisfação respondidas, 179 foram por intermédio do sistema e-OUV e 97 pelo sistema e-SIC.



Pesquisa de Satisfação – Sistema e-OUV

Em 2019 a Ouvidoria, por intermédio do sistema e-OUV, recebeu 2377 manifestações. Destas, 785 foram encaminhadas a outros Órgão por não serem de competência do MCTIC e 1592 foram tratadas pelo Ministério.

	2017	2018	2019
Quantidade de manifestações de competência do MCTIC	3245	4537	1592
• Comunicação de Irregularidade	-	51	210
• Denúncia	246	320	182
• Elogio	62	121	16
• Reclamação	1011	2576	265
• Simplifique	-	4	9
• Solicitação	1867	1418	748
Tempo médio de resposta	16	10	18

Do total de manifestações apresentadas em 2019 (1592); apenas **179 (cerca de 11%)** contém resposta à pesquisa de satisfação do sistema e-OUV.

Pergunta: A sua demanda foi atendida?	2019
Atendeu	84
Não atendeu	57
Intermediária (Atendeu Parcialmente)	38
Total	179

Os usuários também se manifestaram quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, bem como sobre o que o levou à sua classificação, conforme dados a seguir:

Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
	57	20	23	38	41

O total de respostas “Muito Insatisfeito” + “Insatisfeito”, igual a 77, corresponde a 4,8% do total de manifestações apresentadas no período.

O que o (a) levou a classificar dessa maneira:	Sim	Não	Não Respondeu
• Qualidade da Resposta	130	0	49
• Prazo	67	0	112
• Qualidade do e-OUV	55	0	124

A soma das respostas “SIM” (291) ultrapassa a quantidade de respondentes da pesquisa (215) porque a pesquisa permite que seja assinalada mais de uma opção.



Pesquisa de Satisfação – Sistema e-SIC

Em 2019 a Ouvidoria, por intermédio do sistema e-SIC, recebeu 935 pedidos de informação. Destes, 137 foram encaminhados a outros Órgão por não serem de competência do MCTIC e 798 foram tratados pelo Ministério.

	2017	2018	2019
Quantidade de pedido de informação competência do MCTIC	750	570	798
Média mensal de pedidos	62,5	47,5	66,5
• <i>Recurso em 1º instância</i>	52	35	44
• <i>Recurso em 2º instância</i>	11	5	7
• <i>Recurso em 3º instância (CGU)</i>	7	3	5
• <i>Recurso em 4º instância (CMRI)</i>	1	0	0
• <i>Reclamação por descumprimento de prazo</i>	0	0	0
Tempo médio de resposta	16	14	13

Desde 2012 a CGU disponibiliza no Sistema e-SIC mecanismo de pesquisa de satisfação de seus usuários.

Conforme consta do Relatório Estatístico de Pedidos, em 2019 foram apresentadas ao SIC/MCTIC 798 pedidos de informações. Do total de pedidos de informação apresentados em 2019 (798), **apenas 97 (cerca de 12 %)** contém resposta à pesquisa de satisfação.

Dentre os 97 solicitantes que responderam à pesquisa, 52 (53 %) registraram que a resposta recebida lhes atendeu plenamente e 31 (32%) que a resposta não lhes atendeu. Os demais 14 (15%) registraram respostas intermediárias.

Avaliação/Ano	2019
<i>Atendeu plenamente</i>	52
<i>Não atendeu</i>	31
<i>Intermediária (Atendeu Parcialmente)</i>	14
Total	97

Dos 97 usuários que responderam à pesquisa, 35 (36%) registraram comentários, sendo 16 elogios, 14 críticas e 5 não concordaram ou entenderam do porque suas manifestações terem sido encaminhadas via e-SIC ao e-OUV.



