

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

Ano: 2023

LUCIANA BARBOSA DE OLIVEIRA SANTOS

Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Luís Manuel Rebelo Fernandes

Secretário-Executivo

Márcia Cristina Bernardes Barbosa

Secretária de Políticas e Programas Estratégicos

Inácio Arruda

Secretaria de Ciência e Tecnologia para Desenvolvimento Social

Guila Calheiros

Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

Henrique de Oliveira Miguel

Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital

PAULA PAES MONTANDON VASCONCELOS

Ouvidora

Elaboração:

Ricardo Luís Neves Cardoso
Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão

Colaboração:

Paula Paes Montandon Vasconcelos – Ouvidora

Equipe de Apoio:

Tereza Cristina Agut Gamba
Ana Cristina Alvares de Oliveira
Elaine Cristina da Silva
Victória Maia de Ataíde Villela
Carolina Tavares Wolney
Guasnely Sarmento Belo

Sumário

Apresentação	04
A Ouvidoria	05
Estrutura e Competência	06
Dados Gerais	09
Análise das Manifestações por Categoria	14
Análise das Manifestações por Tipologia	17
Análise das Manifestações por Setor	20
Pesquisa de Satisfação	26
Conselho de Usuários do Serviço Público	27
Carta de Serviço	27
Considerações Finais	28

Apresentação

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, [da Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017](#), o artigo 52 da [Portaria nº 581 de 9 de março de 2021](#), e demais normativos vigentes.

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

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

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

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

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

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

A Ouvidoria

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI, órgão integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é unidade disponível para interlocução entre o cidadão e o Ministério na busca da melhoria dos serviços públicos. Por meio dela, qualquer pessoa pode **manifestar**, com sigilo e segurança, apresentando: **sugestão** de ideias para melhoria das políticas e dos serviços prestados pelo Ministério; **solicitação** de alguma providência que seja de competência do Órgão; **reclamação** caso insatisfeito com a prestação de serviços realizados pelo MCTI; **denúncia** de qualquer prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de nossa Instituição; bem como, e não menos importante, **elogio** quando alguém da equipe do Ministério tenha prestado um bom atendimento ou quando tenha ficado satisfeito com algum de nossos serviços. Além disso, é possível pedir **informações** públicas que estejam sob a guarda do Ministério e, sugerir, pela ferramenta “ **Simplifique** ”, alternativas para descomplicar o acesso a algum serviço público prestado.

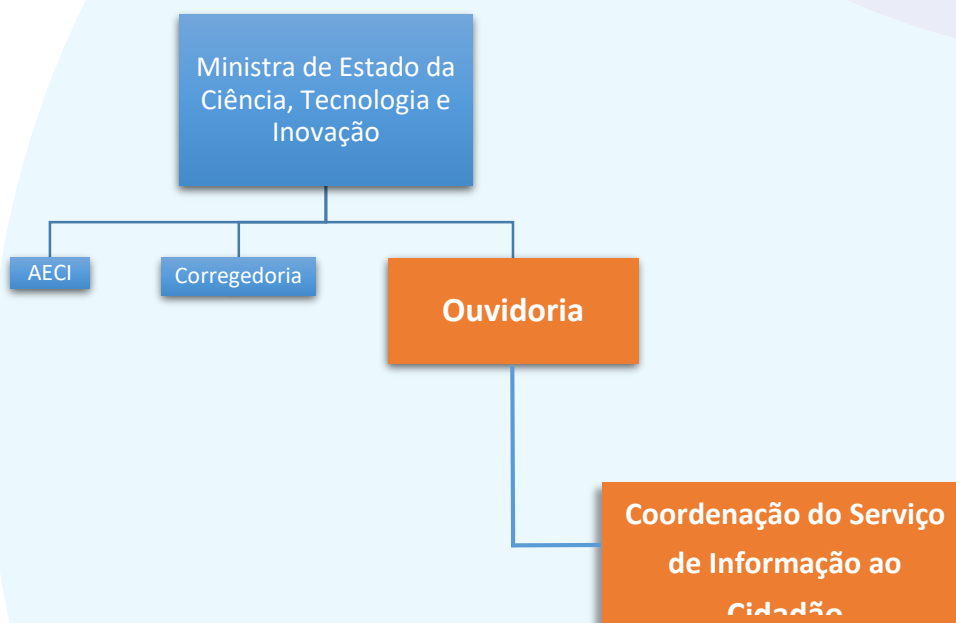
Para isso, basta acessar a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.Br\)](#), realizar seu cadastro, detalhar sua manifestação e direcioná-la ao MCTI. Dessa forma, a demanda será recebida, analisada e direcionada pela equipe da Ouvidoria ao setor responsável pelo assunto, para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

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

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

Estrutura e Competência

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



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

Art. 6º À Ouvidoria Compete

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

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

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

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

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

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

- VII - prestar assistência à autoridade designada para desempenhar as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- VIII - realizar as ações relacionadas às manifestações dos servidores da administração central do Ministério; (Inciso VIII revogado pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)
- IX - apoiar as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
- X - proceder análise prévia das denúncias direcionadas a administração central do Ministério, encaminhando aos órgãos de apuração;
- XI - fomentar e apoiar as ações de integridade relacionadas à atividade de ouvidoria;
- XII - prestar apoio ao órgão central do sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades de ouvidoria;
- XIII - propor à Assessoria Especial ações integradas ou de cooperação técnica com outros órgãos e entidades para o fortalecimento da atividade de participação e controle social;
- XIV - elaborar e encaminhar à Assessoria Especial de Controle Interno relatório anual consolidado das denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, simplifique e pedidos de acesso à informação, com seus encaminhamentos e resultados; e (Inciso XIV com redação dada pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)
- XV - orientar e supervisionar a atuação das ouvidorias setorializadas dos órgãos da administração direta do Ministério. (Inciso XV acrescido pela Portaria MCTI nº 4.059, de 17.11.2020)

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

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - receber documentos e requerimentos de acesso a informações;
- III - analisar as demandas e encaminhá-las às respectivas unidades competentes da administração central do Ministério;
- IV - monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes da administração central do Ministério;
- V - informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades da administração central do Ministério;
- VI - receber as respostas às perguntas encaminhadas;
- VII - analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso; e
- VIII - encaminhar as respostas aos requerentes

Quadro funcional - atual

Paula Paes Montandon Vasconcelos	Ouvidora
Ricardo Luís Neves Cardoso	Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão
Tereza Cristina Agut Gamba	Analista em Ciência e Tecnologia
Victoria Maia de Ataíde Villela	Técnica em Secretariado
Ana Cristina Alvares de Oliveira	Agente Administrativo
Elaine Cristina da Silva	Auxiliar Administrativo
Carolina Tavares Wolney	Auxiliar Administrativo
Márcia Marinho Sampaio	Assistente Administrativo
Guasnely Sarmiento Belo	Estagiário

1. Plataforma Fala.BR (Preferencialmente)

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

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

1. **E-mail:** ouvidoria@mcti.gov.br ou sic@mcti.gov.br

2. Atendimento telefônico:

Para orientações e dúvidas exclusivas quanto ao funcionamento ou serviços da Ouvidoria ligue para (61) 2033-8522

Canal disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8h às 18h.

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

3. Atendimento telefônico:

Para orientações e dúvidas exclusivas quanto ao funcionamento ou serviços da Ouvidoria ligue para (61) 2033-8522

Canal disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8h às 18h.

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

4. Presencial ou Correspondência

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Salas T16 e T77 – Ouvidoria

CEP: 70064-900/Brasília-DF

Dados Gerais

Em 2022 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação recebeu 2124 manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, 411 foram encaminhadas a outros órgãos por não se tratarem de assuntos de competência dessa pasta, e 1713 foram tratadas na unidade

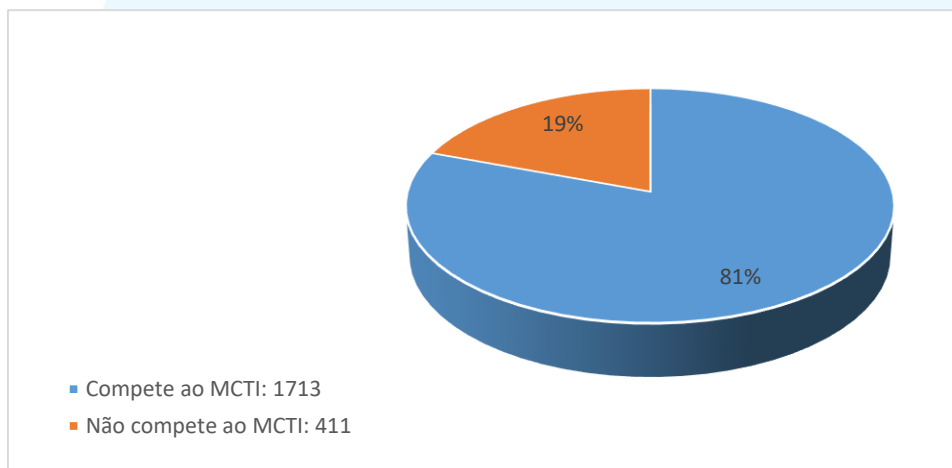


Figura 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI para o ano de 2023 – Total: 2124

Verifica-se na tabela 1, quando comparado com o ano anterior, AUMENTO no quantitativo de manifestações recebidas pelo Ministério em 2023, de 39%.

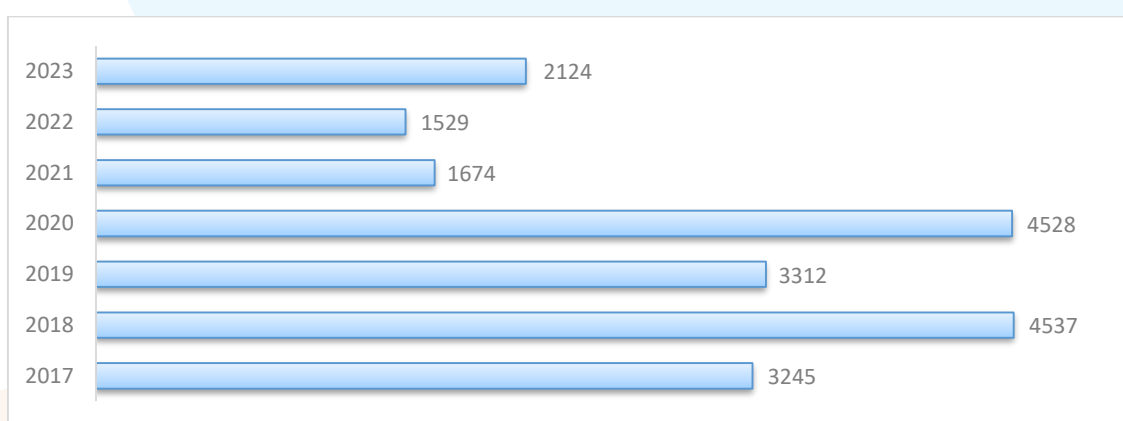


Tabela 1 - Evolução das manifestações por ano

Das 411 manifestações encaminhadas a outros Órgão, destacam-se 143 manifestações direcionadas às Unidades de Pesquisa ou Vinculadas ao MCTI, que possuem

interlocutores para recepcionar as demandas recebidas via Plataforma Fala.BR; 75 direcionadas ao Ministério da Gestão e Inovação, com ênfase para assuntos relacionados ao funcionamento do Portal Gov.BR; e outras 73 manifestações encaminhadas ao Ministério das Comunicações, ou suas Unidades Vinculadas, tendo em vista que até o final de 2020 os Ministério das Comunicações e da Ciência, Tecnologia e Inovação faziam parte de uma só estrutura.

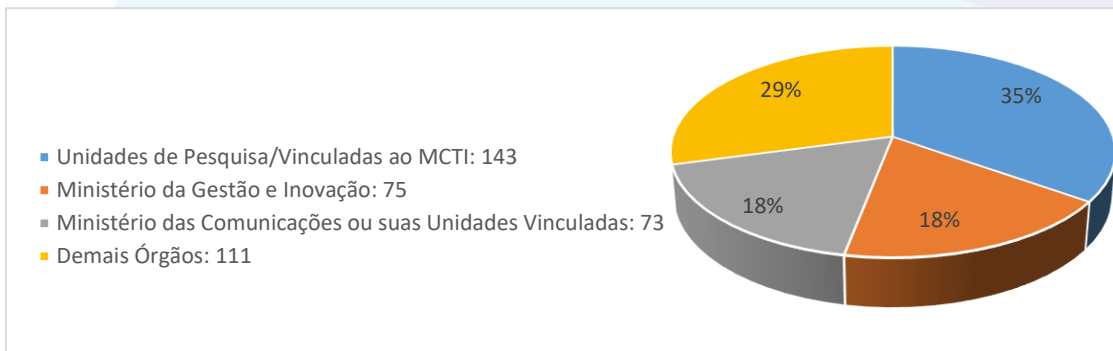


Figura 2 - Manifestações encaminhadas – Total: 411

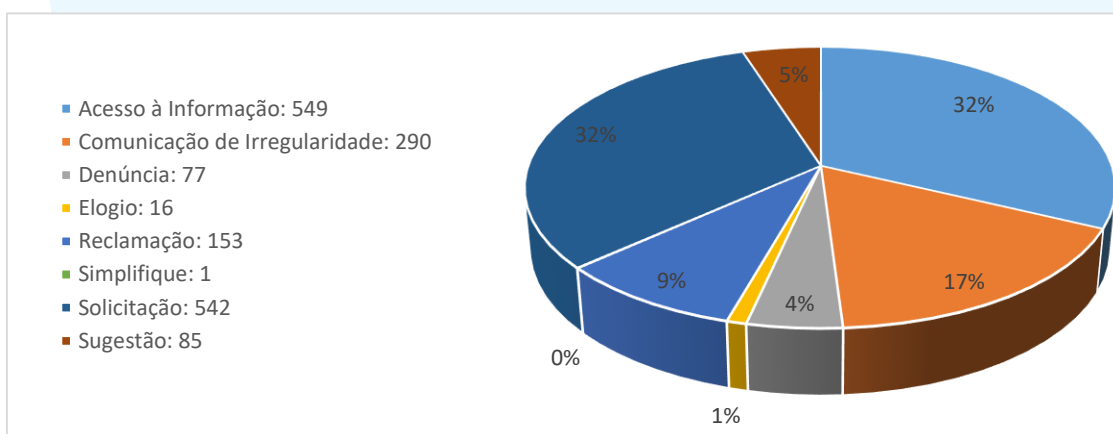


Figura 3 - Distribuição das manifestações recebidas por tipologia para o ano de 2023 - Total: 1713

Nota-se, na figura 3, que os tipos de manifestações mais frequentemente tratados pelo Ministério, em 2022, foram, respectivamente, o pedido de informação (32%), a solicitação (32%) e as denúncias e comunicações de irregularidades (21%).

Secretarias ou equivalentes	Sigla	Quant.	%
Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (Gabinete da Ministra)	OUVID	817	48%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (Secretaria-Executiva)	SPOA	189	11%
Comissão Técnica Nacional de Biossegurança	CTNBIO	107	6%
Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais (Secretaria-Executiva)	SPEO	106	6%
Corregedoria (Gabinete da Ministra)	CORREG	88	5%
Secretaria-Executiva	SEEXEC	77	4%
Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital	SETAD	73	4%
Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação	SETEC	66	4%
Comissão de Ética junto ao Ministério	CE	44	3%
Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal	CONCEA	37	2%
Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos	SEPPE	33	2%
Secretaria de Ciência e Tecnologia para Desenvolvimento Social	SEDES	23	1%
Cerimonial (Gabinete da Ministra)	CERIM	11	-de 1%
Gabinete da Ministra	GABIN	11	-de 1%
Assessoria Especial de Assuntos Internacionais (Gabinete da Ministra)	ASSIN	11	-de 1%
Assessoria Especial de Comunicação Social	ASCOM	10	-de 1%
Consultoria Jurídica junto ao Ministério (Gabinete da Ministra)	CONJUR	6	-de 1%
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares (Gabinete da Ministra)	ASPAR	2	-de 1%
Assessoria Especial de Controle Interno	AECI	2	-de 1%
total		1713	100%

Tabela 2 – Distribuição das manifestações, de competência do MCTI, por setor mais demandado – ano 2023

Tabela 2 As áreas que mais receberam ou responderam as manifestações recebidas em 2023 foram, respectivamente, a Ouvidoria e o Serviço de Informação (48%), a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (11%), a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (6%) e a Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais (6%), totalizando cerca de 70%.

TOTAL	290	77	16	549	153	1	542	85	1713
				informação					
OUVID	150	37	10	72	117	1	369	61	817
SPOA	12	2	3	101	15	0	54	2	189
CTNBIO	0	1	0	100	00	0	5	1	107
SPEO	26	3	1	59	10	0	6	1	106
CORREG	53	20	0	7	1	0	7	0	88
SEXEC	0	1	0	64	1	0	10	1	77
SETAD	1	1	0	39	1	0	24	7	73
SETEC	0	0	0	38	1	0	24	3	66
CE	37	6	0	0	1	0	0	0	44
CONCEA	10	6	1	9	2	0	9	0	37
SEPPE	0	0	1	21	0	0	9	2	33
SEDES	0	0	0	5	1	0	14	3	23
CERIM	0	0	0	11	0	0	0	0	11
GABIN	0	0	0	6	1	0	2	2	11
ASSIN	0	0	0	9	0	0	2	0	11
ASCOM	1	0	0	3	1	0	3	2	10
CONJUR	0	0	0	1	1	0	4	0	6
ASPAR	0	0	0	2	0	0	0	0	2
AECI	0	0	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	290	77	16	549	153	1	542	85	1713

Tabela 3- Distribuição das manifestações por tipologia/setores - ano 2023

Na Tabela 3 Percebe-se que a Ouvidoria, a Corregedoria, a Comissão de Ética e o Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal foram os setores responsáveis pelo recebimento e análise das denúncias e comunicações de irregularidades. A Ouvidoria, sendo o canal de entrada para esse tipo de manifestação, realiza sua triagem e as encaminha para análise dos Órgãos de Apuração. A Corregedoria, Comissão de Ética

e o CONCEA, como unidades responsáveis pela apuração, recepcionam as demandas de sua competência dando o devido tratamento e procedimentos cabíveis para sua atuação.

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

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

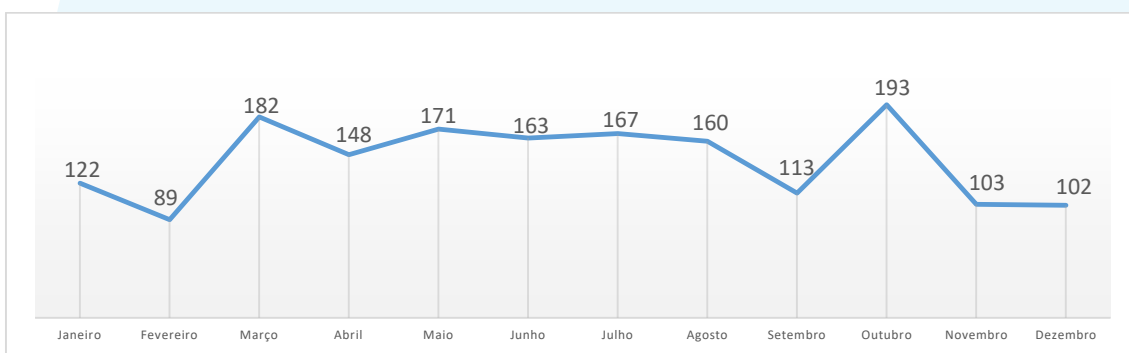


Figura 4 - Distribuição das manifestações por mês - ano 2023

Para o ano de 2023, a média de manifestações recebidas por mês foi de cerca de 142,75 ($1713/12$).

Análise das manifestações - Por categoria

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

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

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

Neste relatório são apresentadas as 10 categorias elaboradas pela equipe da Ouvidoria que contemplam as 1713 manifestações recebidas e de competência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Anualmente as categorias são revistas e atualizadas, sempre que necessário para facilitar o entendimento de todos os usuários que façam uso deste Relatório.

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Assuntos Diversos	1°	542	31%
Gestão de Pessoas	2°	247	15%
Assuntos Institucionais	3°	234	14%
Tecnologia e Inovação	4°	202	12%
Denúncia e Comunicação de Irregularidade	5°	191	11%
Conselhos e Comissões	6°	138	8%
Clima e Meio Ambiente	7°	63	4%
Popularização da Ciência	8°	47	3%
Sistema e TI	9°	39	2,5%
Saúde e Recursos Naturais	10°	10	- de 1%
Total		1713	100%

Tabela 4 - Categorização das manifestações recebidas - ano 2023

Considerando um corte na casa das 100 manifestações, elencadas e agrupadas em uma mesma categoria, pode-se verificar na **tabela 4** que os grupos “Assuntos Diversos”, “Gestão de Pessoas”, “Assuntos Institucionais”, “Tecnologia e Inovação”, “Denúncia e Comunicação de Irregularidade” e “Conselhos e Comissões representam cerca de 69% de todas tratadas em 2022 por este Ministério.

A maior parte das manifestações elencadas em “Assuntos Diversos” foram concluídas (339 manifestações) ou arquivadas (203 manifestações) pelos seguintes motivos: falta de clareza/insuficiência de dados ou falta de complementação; por não serem de competência do Ministério; por duplicidade; por perda de objeto, entre outros.

As manifestações elencadas em “Gestão de Pessoas” (247 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Aposentadoria e Pensão” (65 manifestações); “Cadastro e Dados de Pessoa” (25 manifestações); “Dados Financeiros” (48 manifestações) “Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida” (7 manifestações); “Outros em Recursos Humanos” (22 manifestações); “Quadro Funcional e Distribuição” (13 manifestações); “Recrutamento e Seleção” (55 manifestações); “Remuneração e Benefícios” (12 manifestações).

As manifestações elencadas em “Assuntos Institucionais” (234 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Bens Sensíveis” (6 manifestações); “Comunicação Social” (4 manifestações); “Controle e experimento com animais” (1 manifestação); “Cooperação Internacional” (18 manifestações); “Cópia de documentos” (56 manifestações); “Fundos Nacionais” (4 manifestações); “Gestão Institucional e do Conhecimento” (6 manifestações); “Governança de Dados” (1 manifestação); “indicadores” (15 manifestações); “Orçamento e Finança” (14 manifestações); “Outros em Informações Institucionais” (71 manifestações); “Recursos Logísticos” (23 manifestações); “Transferências Voluntárias” (1 manifestação) e “Transparência e Controle Social” (14 manifestações)

As manifestações elencadas em “Tecnologia e Inovação” (202 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Apresentação de Projetos e Incentivos” (18 manifestações); “Chamamento Público” (1 manifestação); “Governança de Dados” (1 manifestação); “Indicadores” (1 manifestação); “Instituição Científica (ICT), Centro Tecnológico e Núcleos de Inovação” (24 manifestações); “Lei da Informática” (25 manifestações); “Lei do Bem” (43 manifestações); “Leis de Incentivos” (8 manifestações); “Outros e Pesquisa e Desenvolvimento” (14 manifestações); “PADIS” (8 manifestações); “Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia – FORMICT” (10 manifestações); “Tecnologia Assistiva e Social” (5 manifestações); “Tecnologia da Inovação, Avançada e

Aplicada” (7 manifestações); “Tecnologia Espacial” (3 manifestações) e Tecnologias Digitais e Inteligência Artificial (34 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Denúncia e Comunicação de Irregularidade”** (191 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Aposentadoria e Pensão” (6 manifestações); “Assédio” (5 manifestação); “Assédio Moral” (53 manifestações); “Assédio Sexual” (5 manifestações); “Irregularidade relacionada às Políticas de competência do MCTI” (6 manifestações); “Irregularidades em contratos, convênios e serviços prestados por empresas” (25 manifestações); “Irregularidades relacionadas à servidores ou colaboradores” (49 manifestações); “Irregularidades Diversas” (8 manifestações); “Maus tratos de animais em experiência” (17 manifestações) e “Irregularidade em processos de seleção” (17 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Conselhos e Comissões”** (138 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Biossegurança em Organismos Geneticamente Modificados - OGM” (107 manifestações); “Conselhos e Comissões” (5 manifestações); “Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia” (4 manifestações) e “Controle e Experimento com Animais” (22 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Clima e Meio Ambiente”** (63 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Alertas e Desastre Naturais” (31 manifestações); “Clima e Sustentabilidade” (28 manifestações) e “Geociência e Biodiversidade” (4 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Popularização da Ciência”** (47 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Autorização para Pesquisas” (3 manifestações); “Bolsa de Iniciação Científica Júnior” (20 manifestações); “Bolsa de Educação Científica” (8 manifestações); “Centro e Eventos Científicos” (14 manifestações) e “Chamamento Público” (2 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Sistema e TI”** (39 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Cadsei, Sei ou Consulta Pública” (16 manifestações) e “Outros Sistemas” (23 manifestações).

As manifestações elencadas em **“Saúde e Recursos Naturais”** (10 manifestações), foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “COVID19” (5 manifestações) e “Saúde, Biotecnologia e Bioeconomia” (5 manifestações).

Análise das manifestações - Por tipologia

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



Dentre as 1713 manifestações recebidas em 2023 pelo MCTI, por intermédio da Plataforma Fala.BR, 32% se tratava de “Pedido de informação”, 32% de Solicitação”, 21% de “Denúncia ou Comunicação de Irregularidade”, 9% de “Reclamação”, 4% de “Sugestão” e 2% divididos entre “Elogio” e “Simplifique”.

Pedido de Acesso à Informação: Seguem os assuntos mais demandados, do total dos 549 pedidos de acesso à informação, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Assuntos Institucionais (165 manifestações): Com destaque para “Cooperação Internacional”; “Cópia de documentos”; “Gestão Institucional e do Conhecimento”; “Indicadores”, “Recursos Logísticos” e “Transparência e Controle Social”;
- Clima e Meio ambiente (50 manifestações): Com destaque para “Alertas e Desastres Naturais” e “Clima e Sustentabilidade”;
- Conselho e Comissões (117 manifestações): Com destaque para “Biossegurança em OGM” e “Controle e experimento com animais”;
- Gestão de Pessoas (73 manifestações): Com destaque para “Recrutamento e Seleção”; e
- Tecnologia e Inovação (92 manifestações): Com destaque para “Lei do Bem”, “Lei da Informática”, “Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia – FORMICT” e “Tecnologia Digitais e Inteligência Artificial”.

Solicitação e Simplifique: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 543 solicitações (542 solicitações + 1 simplifique), recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Assuntos Diversos (197 manifestações): Com destaque para “Arquivadas”; “Assuntos Gerais” e “Não compete ao MCTI”.
- Assuntos Institucionais (51 manifestações): Com destaque para “Cópia de documentos” e “Outros em Informações Institucionais”;
- Gestão de Pessoas (134 manifestações): Com destaque para “Aposentadoria e Pensão”, “Cadastro e Dados Pessoal”, “Dados Financeiros” e “Recrutamento e Seleção”;
- Popularização da Ciência (28 manifestações): Com destaque para “Bolsa de Iniciação Científica Junior” e “Centros e Eventos Científicos”.
- Sistemas e TI (20 manifestações): Com destaque para “Cadsei, Sei e Consulta Pública” e “Outros Sistemas”; e
- Tecnologia e Inovação (85 manifestações): Com destaque para “Lei do Bem”, “Lei da Informática”, “Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia – FORMICT” e “Tecnologia Digitais e Inteligência Artificial”.

Denúncia e Comunicação de Irregularidade: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 367 denúncias (290 comunicações + 77 denúncias), recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Assuntos Diversos (173 manifestações): Com destaque para “Arquivada” ou “Concluídas” por falta de materialidade, falta de competência do Ministério ou por não se tratar de denúncia; e
- Denúncia e Comunicação de Irregularidade (182 manifestações): Com destaque para Assédio”, “Assédio Moral”, “Assédio Sexual”, “Irregularidade relacionada às Políticas de competência do MCTI”, “Irregularidades em contratos, convênios e serviços prestados por empresas”, “Irregularidades relacionadas à servidores ou colaboradores” e “Maus tratos de animais em experiência”.

Toda a prática de irregularidade ou falta de conduta ética, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelas áreas de apuração competente, observadas as devidas proteções ao denunciante.

Todas as irregularidades no uso de animais, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelas áreas de apuração

competente (Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal – CONCEA), observadas as devidas proteções ao denunciante.

Reclamação: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 153 reclamações, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Assuntos Diversos (98 manifestações): Com destaque para “Concluídas” relacionadas ao Portal GOV.BR do Ministério da Gestão e Inovação;
- Gestão de Pessoas (27 manifestações): Com destaque para “Aposentados e Pensão”, em relação a dificuldade de realização da prova de vida e de acesso a dados cadastrais e funcionais, principalmente relacionados ao SIGEPE. Além do atraso de recebimento de pensão e dos problemas no acesso a dados para o Imposto de Renda; e
- Sistemas e TI (6 manifestações): Com destaque para “Cadsei, Sei e Consulta Pública”, em relação a dificuldade em acessar os sistemas do Ministério, em especial o CADSEI.

Sugestão: Seguem os assuntos mais demandados, do total das 85 sugestões, recebidos pela Plataforma Fala.BR:

- Assuntos Diversos (39 manifestações): Com destaque para “Assuntos Gerais” em relação à apresentação projetos, ideias, estudos ou pesquisas diversas; e
- Tecnologia e Inovação (22 manifestações): Com destaque para “Apresentação de Projetos e Incentivos” de tecnologia.

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

- Assuntos Diversos (11 manifestações): Com destaque para “Não compete ao MCTI”; e
- Gestão de Pessoas (3 manifestações): Os elogios foram direcionados a agentes públicos. **Todos os elogios, quando identificados, são encaminhados ao agente público mencionado e à sua chefia imediata.**

Análise das manifestações - Por setor

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

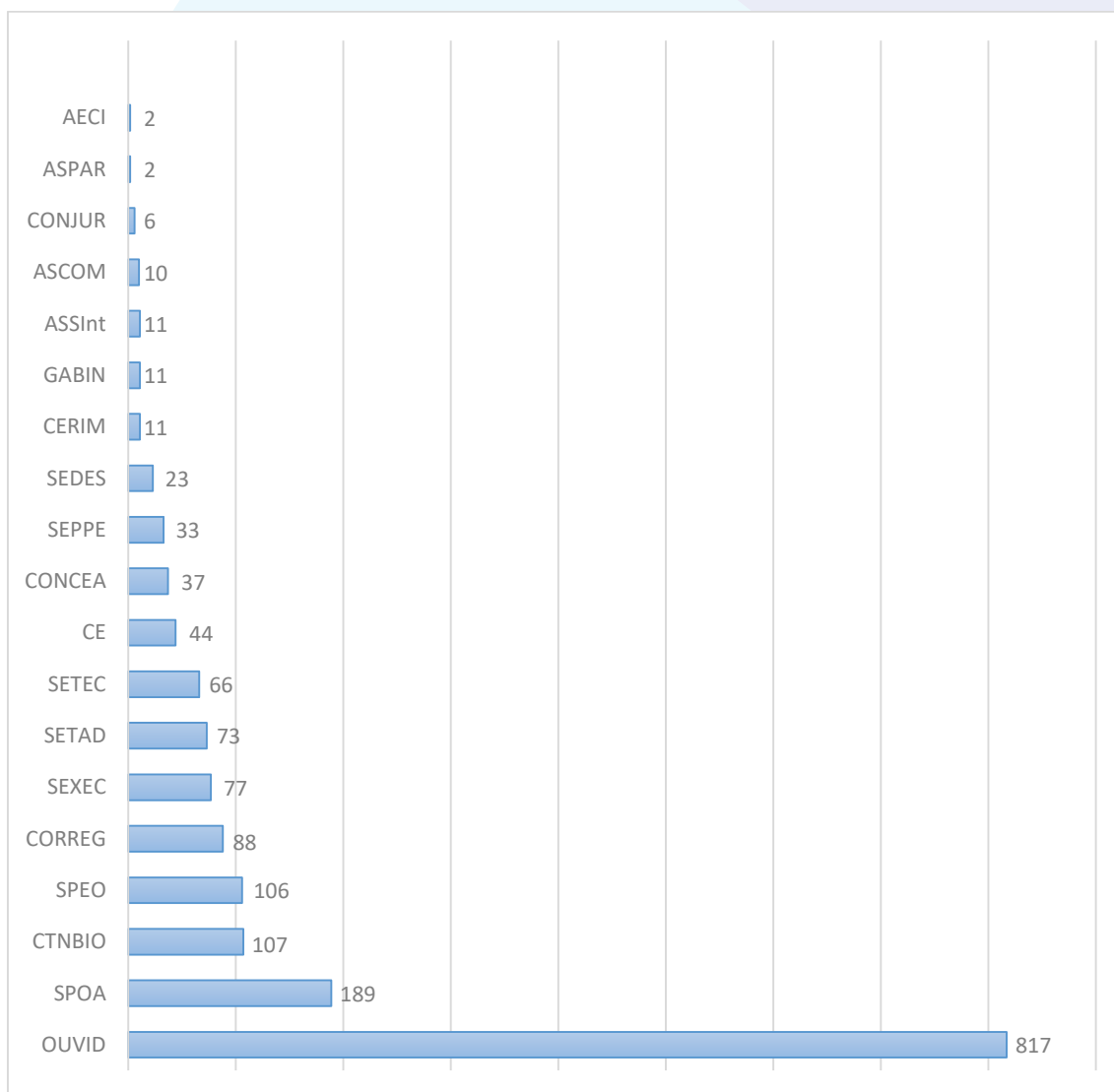


Tabela 5 - Distribuição das manifestações por setor - ano 2023

As unidades do Ministério que receberam maior número de demandas para tratamento foram, respectivamente, a Ouvidoria (48%), a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (11%), A Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (6%), e a Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais (6%).

Juntas, estas unidades totalizaram cerca de 71% das manifestações recebidas em 2023.

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

- Ouvidoria e Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão -

Dentre manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria e pela Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, 45% refere-se à Solicitação; 23% refere-se a Denúncia e Comunicação de Irregularidade; 15 % refere-se à Reclamação, 9% ao Pedido de Informação; 7% à Sugestão e 1% à Elogio e Simplifique.

Do total das 817 manifestações atribuídas à COSIC_OUVID, 505 foram encerradas por se tratarem de “Assuntos Diversos” relacionados: a) *insuficiência de dados/falta de complementação*; b) *manifestação inapropriada ou sem providência a ser tomada por este Ministério*; c) *por não ser de competência do Ministério*; d) *duplicidade*; e) *ser de tipologia diferente da apresentada*; e) *serem genéricas ou incompreensíveis*.

Além dessas, 312 manifestações se dividiram entre os assuntos: a) *Assuntos Institucionais (51 manifestações)*; b) *Clima e Meio Ambiente (5 manifestações)*; c) *Conselhos e Comissões (7 manifestações)*; d) *Denúncia e Comunicação Irregularidade (19 manifestações)*; e) *Gestão de Pessoas (134 manifestações)*; f) *Popularização da Ciência (25 manifestações)*; g) *Saúde e Recursos Naturais (7 manifestações)*; h) *Sistema e TI (12 manifestações)*; e i) *Tecnologia e Inovação (52 manifestações)*.

- Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (Secretaria-Executiva) -

Das 189 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, 53% refere-se ao Pedido de Informação, 28% à Solicitação, 10% à Reclamação, 7% à Denúncia e Comunicação de irregularidade, 1% à Elogio e 1% a Sugestão.

Dentre os assuntos mais demandados à SPOA, destacam-se: a) Assuntos Diversos (7 manifestações); b) Assuntos Institucionais (57 manifestações); c) Denúncia e Comunicação de Irregularidade (9 manifestações); d) Gestão de Pessoas (97 manifestações); e) Sistemas e TI (15 manifestações); e f) Tecnologia e Inovação (4 manifestações).

- Comissão Técnica Nacional de Biossegurança -

Das 107 manifestações recebidas pela Comissão Técnica Nacional de Biossegurança, 94% refere-se ao *Pedido de Informação*; 5% à Solicitação; e 1% dividido entre Denúncia e Sugestão.

Dentre os assuntos mais demandados à CTNBIO, destacam-se a solicitação de vistas e acesso a processos de Biossegurança em Organismos Geneticamente Modificados (100 manifestações).

- Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais (Secretaria-Executiva) -

Das 106 manifestações recebidas pela Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais, 57% se refere ao Pedido de Informação, 27% à Denúncia e Comunicação de Irregularidade; 9% à Reclamação; 5% à Solicitação, 1 % à Sugestão e 1 à Elogio.

Dentre os assuntos mais demandados à SPEO, destacam-se: a) Assuntos Diversos (7 manifestações); b) Assuntos Institucionais (22 manifestações); c) Clima e Meio Ambiente (32 manifestações); d) Denúncia e Comunicação de Irregularidade (26 manifestações); e) Gestão de Pessoas (12 manifestações); f) Popularização da Ciência (4 manifestações); g) Sistema e TI (1 manifestação); e h) Tecnologia e Inovação (2 manifestações).

- Corregedoria -

Das 88 manifestações recebidas pela Corregedoria, 83% refere-se à Denúncia e Comunicação de irregularidade, 8% à Solicitação, 7% ao Pedido de Informação e 2% à Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à Corregedoria, cerca de 84% estão relacionados a algum tipo de Denúncia ou Comunicação de Irregularidade (74 manifestações). As demais estão distribuídas entre: a) Assuntos Diversos (5 manifestações); b) Assuntos Institucionais (8 manifestações); e c) Sistema e TI (1 manifestação)

- Secretaria-Executiva -

Das 77 manifestações recebidas pela Secretaria-Executiva, 83% refere-se ao Pedido de Informação; 13% à Solicitação; Denúncia e Comunicação de irregularidade, e 4% distribuídos entre Denúncia, Reclamação e Sugestão.

Dentre os assuntos mais demandados à SEXEC, destacam-se: a) Assuntos Diversos (4 manifestações); b) Assuntos Institucionais (39 manifestações); c) Clima e Meio Ambiente (1 manifestação); d) Conselhos e Comissões (4 manifestações); e) Denúncia e Comunicação de Irregularidade (1 manifestação); f) Gestão de Pessoas (4 manifestações); g) Popularização da Ciência (3 manifestações); h) Sistemas e TI (2 manifestações); e i) Tecnologia e Inovação (19 manifestações).

- Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital -

Das 73 manifestações recebidas pela Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital, refere-se 54 % ao Pedido de Informação, 33% refere-se à Solicitação, 10% à Sugestão, e 3% distribuídos em Denúncia, Comunicação de Irregularidade e Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à SETAD, destacam-se: a) Assuntos Diversos (1 manifestação); b) Assuntos Institucionais (6 manifestações); c) Conselhos e Comissões (1 manifestação); d) Denúncia e Comunicação de Irregularidade (1 manifestação); e) Popularização da Ciência (2 manifestações); f) Saúde e Recursos Naturais (1

manifestação); g) Sistemas e TI (3 manifestações); e h) Tecnologia e Inovação (58 manifestações).

- Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação -

Das 66 manifestações recebidas pela Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação, 58% refere-se ao Pedido de Informação, 37% refere-se à Solicitação, 4% à Sugestão, e 1% à Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à SETEC, destacam-se: a) Assuntos Diversos (1 manifestação); b) Assuntos Institucionais (6 manifestações); c) Sistemas e TI (3 manifestações); e h) Tecnologia e Inovação (56 manifestações).

- Comissão de Ética do MCTI -

Das 44 manifestações recebidas pela Comissão de Ética do MCTI, 98% refere-se à Denúncia e Comunicação de Irregularidade.

98% (43 manifestações) dos assuntos demandados à Comissão de Ética do Ministério estão relacionadas supostas irregularidades ou falta de conduta cometidas por agente público

- Conselho Nacional de Controle e Experimentação Animal -

Das 37 manifestações recebidas pelo Conselho Nacional de Controle e Experimentação Animal, 43% refere-se à Denúncia e Comunicação de Irregularidade; 27% refere-se ao Pedido de Informação; 26% à Solicitação; e 4% divididos entre Reclamação e Elogio.

Dentre os assuntos mais demandados ao CONCEA, destacam-se: a) Assuntos Institucionais (1 manifestação); b) Conselhos e Comissões (19 manifestações); c) Denúncia e Comunicação de Irregularidade relacionadas a maus tratos de animais em experimento (17 manifestações).

- Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos -

Das 33 manifestações recebidas pela Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos, refere-se 64 % ao Pedido de Informação, 27% refere-se à Solicitação, 6% à Sugestão, e 3% à Elogio.

Dentre os assuntos mais demandados à SEPPE, destacam-se: a) Assuntos Diversos (2 manifestações); b) Assuntos Institucionais (3 manifestações); c) Clima e Meio Ambiente (23 manifestações); d) Saúde e Recursos Naturais (2 manifestações); e) Sistemas e TI (1 manifestação); e f) Tecnologia e Inovação (2 manifestações).

- Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social -

Das 23 manifestações recebidas pela Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social, 61% refere-se à Solicitação, 22% refere-se ao Pedido de Informação, 13% à Sugestão, e 4% à Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à SEDES, destacam-se: a) Popularização da Ciência (13 manifestações); b) Tecnologia e Inovação (9 manifestações); e c) Sistemas e TI (1 manifestação).

- Cerimonial (Gabinete da Ministra) -

Das 11 manifestações recebidas pela Cerimonial, 100% refere-se ao Pedido de Informação.

100% dos assuntos demandados ao Cerimonial estão relacionados a lista de passageiros em voos da FAB, em Assuntos Institucionais (11 manifestações).

- Coordenação-Geral do Gabinete da Ministra -

Das 11 manifestações recebidas pela Coordenação-Geral do Gabinete da Ministra, 54% refere-se ao Pedido de Informação, 18% à Solicitação, 18% à Sugestão e 10% à Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à CGGM, destacam-se: a) Assuntos Institucionais (8 manifestações); b) Assuntos Diversos (2 manifestações); e c) Conselhos e Comissões (1 manifestação).

-Assessoria Especial de Assuntos Internacionais -

Das 11 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Internacionais, 82% refere-se ao Pedido de Informação e 18% à Solicitação.

Dentre os assuntos mais demandados à ASSIN, destacam-se: a) Assuntos Institucionais (10 manifestações) e b) Clima e Meio Ambiente (1 manifestação).

-Assessoria Especial de Comunicação Social -

Das 10 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Comunicação Social, 30% refere-se ao Pedido de Informação; 30% à Solicitação; 20% à Sugestão, 10% à Comunicação de Irregularidade e 10% à Reclamação.

Dentre os assuntos mais demandados à ASCOM, destacam-se: a) Assuntos Institucionais (7 manifestações) e b) Assuntos Diversos (3 manifestações).

- Consultoria Jurídica junto ao MCTI -

Das 6 manifestações recebidas pela Consultoria Jurídica junto ao MCTI, 68% refere-se à Solicitação; 16% à Reclamação e 16% ao Pedido de Informação.

Dentre os assuntos mais demandados à CONJUR, destacam-se: a) Assuntos Diversos (4 manifestações) e b) Assuntos Institucionais (2 manifestações).

- Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos -

Das 2 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos, 100% refere-se ao Pedido de Informação.

Dentre os assuntos mais demandados à ASPAR, destaca-se: a) Assuntos Institucionais (2 manifestações).

- Assessoria Especial de Controle Interno -

Das 2 manifestações recebidas pela Assessoria Especial de Controle Interno, 100% refere-se ao Pedido de Informação.

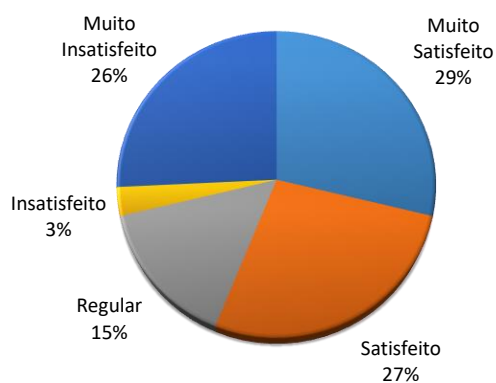
Dentre os assuntos mais demandados à AECl, destaca-se: a) Assuntos Institucionais (2 manifestações).

Pesquisa de Satisfação

Período de avaliação: 01/01/2023 a 31/12/2023

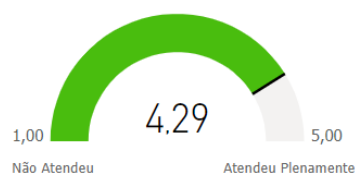
As pesquisas de satisfação das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de informação foram extraídas em consultas realizadas aos “[Painel Resolve!](#)” e “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, ambos geridos pela Controladoria-Geral da União.

Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?



Ouvidoria: 66 respondentes

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Pedido de Informação: 38 respondentes

Conselho de Usuários

Entre 06/02/2023 a 24/07/2023 foram avaliados 56 serviços dos 157 previstos na [Carta de Serviços](#) do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – administração central e suas Unidades de Pesquisa.

Nesse 1º (primeiro) ciclo de avaliação foram escolhidos os serviços mais utilizados pelo usuário do MCTI, no [Portal de Serviços do Governo Federal](#), levando em consideração a presença de pelo menos um serviço avaliado por Unidade de Pesquisa.

Dos 57 serviços avaliados, cerca de 72% (41 serviços) foram respondidos por apenas 1 (um) usuário, cada. **A baixa adesão de Conselheiros comprometeu de forma considerável a elaboração e produção de um relatório detalhado que represente as reais necessidades do público que utiliza determinado serviço.**

Informações sobre o Conselho de Usuários e os Relatórios de Avaliação podem ser acessados em <https://ouvidoria.mcti.gov.br/conselho>

Carta de Serviços do MCTI

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

Cabe à Coordenação-Geral de Gestão Institucional a elaboração e atualização da Carta de Serviço do Ministério.

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

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

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

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

Acesse nossa página para mais informações:



Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

