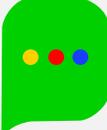


OUVI  ORIA



**Relatório de Gestão
2024**

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

LUCIANA BARBOSA DE OLIVEIRA SANTOS

Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Luís Manuel Rebelo Fernandes

Secretário-Executivo

Paula Paes Montandon Vasconcelos

Ouvidora

Helyne Gomes de Paiva

Coordenadora do Serviço de Acesso à Informação

Equipe Técnica

Ana Cristina Alvares de Oliveira - Agente Administrativo
Anely Maria Ferreira de Almeida - Assistente Administrativo
Carolina Tavares Wolney - Auxiliar Administrativo
Elaine Cristina da Silva - Auxiliar Administrativo
Guasnely Sarmento Belo - Auxiliar Administrativo
Márcia Marinho Sampaio - Assistente Administrativo
Victoria Maia de Ataíde Villela - Técnica em Secretariado

Elaboração

Helyne Gomes de Paiva
Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Colaboração

Paula Paes Montandon Vasconcelos – Ouvidora
Guasnely Sarmento Belo

Diagramação

Guasnely Sarmento Belo

Sumário

GLOSSÁRIO.....	4
APRESENTAÇÃO.....	5
SUMÁRIO EXECUTIVO.....	7
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	8
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024.....	9
2. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
2.2 DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	17
3. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS.....	21
4.AÇÕES EXITOSAS.....	23
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	26
CONSELHO DE USUÁRIOS.....	27
CARTA DE SERVIÇOS DO MCTI.....	27

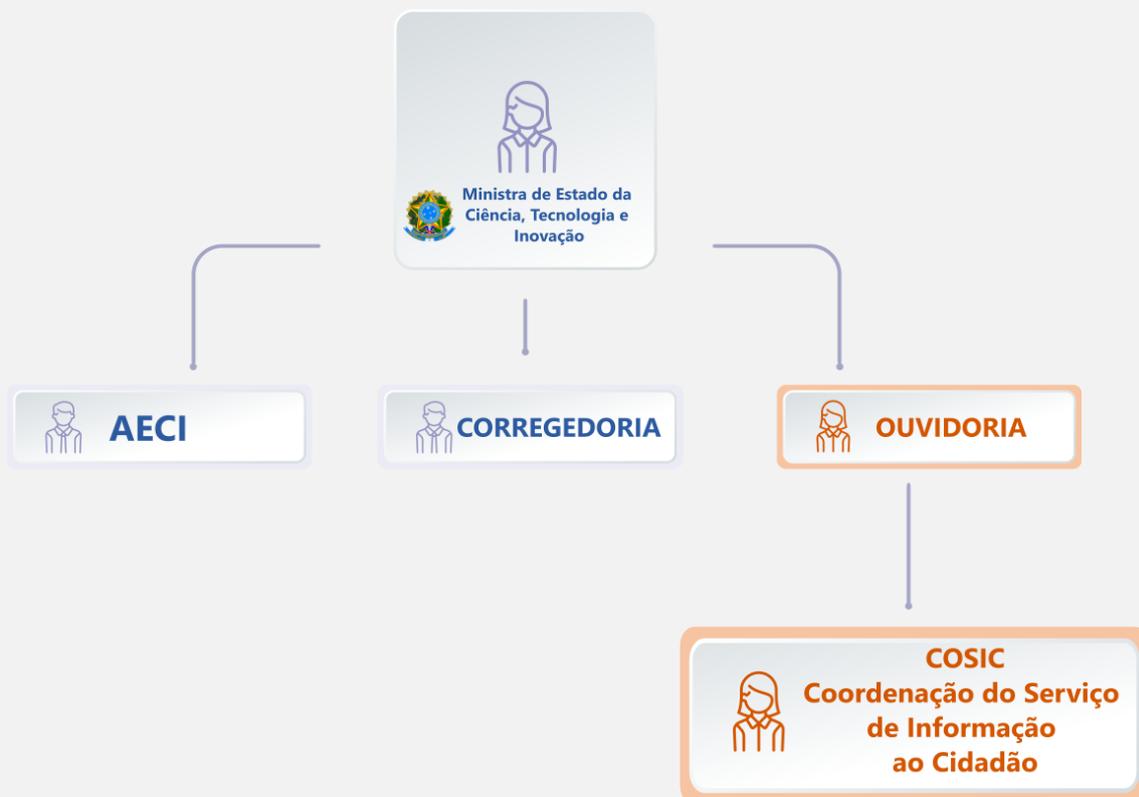
GLOSSÁRIO

Assessoria de Participação Social e Diversidade - ASPAD
Assessoria Especial de Assuntos Internacionais - ASSIM
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR
Assessoria Especial de Comunicação Social - ASCOM
Assessoria Especial de Controle Interno - AECI
Cerimonial - CERIM
Comissão de Ética - CE
Comissão Técnica Nacional de Biossegurança – CTNBIO
Conferência Nacional de Ciência Tecnologia e Inovação - CNCTI
Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal - CONCEA
Corregedoria - CORREG
Gabinete da Ministra - GM
Ouvidoria - OUVID
Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social - SEDES
Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital - SETAD
Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - SETEC
Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos - SEPPE
Secretaria-Executiva - SEXEC
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia - SNCT
Serviço de Informação ao Cidadão - COSIC
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA
Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais SPEO

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação apresenta os resultados do exercício de 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, [da Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017](#), o artigo 60 da [Portaria nº 116 de 18 de março de 2024](#), e demais normativos vigentes.

A Ouvidoria do MCTI é órgão de assistência direta e imediata à Ministra e a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão faz parte de sua estrutura.



Segundo a Lei 13.460/2017, a ouvidoria tem as seguintes atribuições:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Além disso, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, traz em seu escopo as seguintes competências:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

*I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);*

III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

IV - proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

Vale ressaltar as atividades inerentes à Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, quais sejam:

- 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

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) desempenha um papel fundamental como canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública, promovendo a transparência e o aprimoramento dos serviços prestados. Instituída conforme os princípios da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria/MCTI recebe e trata as manifestações de ouvidoria (solicitação, sugestão, simplifique, elogio, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade), bem como os pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011. O cidadão pode registrar suas manifestações por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.Br\)](#), assegurando um processo acessível e eficiente.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de **1.873 manifestações** por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, **445** foram encaminhadas a outros órgãos por não se tratarem de assuntos de competência do MCTI, enquanto **1.428** foram tratadas internamente. Desse total de manifestações recebidas, **947** foram referentes a manifestações de Ouvidoria e **481** corresponderam a pedidos de acesso à informação.

O Relatório Anual da Ouvidoria apresenta uma **análise gerencial detalhada das manifestações**, abordando sua distribuição por tipologia e categorias temáticas mais recorrentes. O documento também detalha as denúncias e comunicações de irregularidades recebidas, segmentando-as por setor e destacando os principais desafios enfrentados.

Diante das demandas recorrentes, a Ouvidoria do MCTI identificou **problemas críticos** e implementou soluções estratégicas para aprimorar os serviços prestados. O relatório também destaca **ações exitosas**, evidenciando medidas que resultaram em melhorias na gestão e atendimento ao cidadão.

Comprometido com a transparência e a melhoria contínua da gestão, o MCTI, por meio da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC), subordinada à Ouvidoria, disponibilizou em seu site todas as informações exigidas por lei. Dessa forma, atingiu 100% de transparência ativa, garantindo o acesso à informação e fortalecendo o controle social.

Outro aspecto relevante abordado no documento é a **Pesquisa de Satisfação**, que coleta feedback dos usuários sobre os serviços da Ouvidoria, permitindo ajustes e aprimoramentos contínuos. Além disso, o **Conselho de Usuários** e a **Carta de Serviços do MCTI** são instrumentos essenciais que fortalecem o compromisso com a transparência e a participação social.

Assim, o Relatório Anual da Ouvidoria do MCTI reflete o empenho da instituição em consolidar a Ouvidoria como um elo entre a sociedade e o Ministério, contribuindo para uma gestão mais responsiva, eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

1. Plataforma Fala.BR (Preferencialmente)

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

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

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

3. Atendimento telefônico:

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

Canal disponível de 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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Em 2024 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação recebeu 1873 manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, 445 foram encaminhadas a outros órgãos por não se tratar de assuntos de competência dessa pasta. Assim, 1428 foram tratadas na unidade.

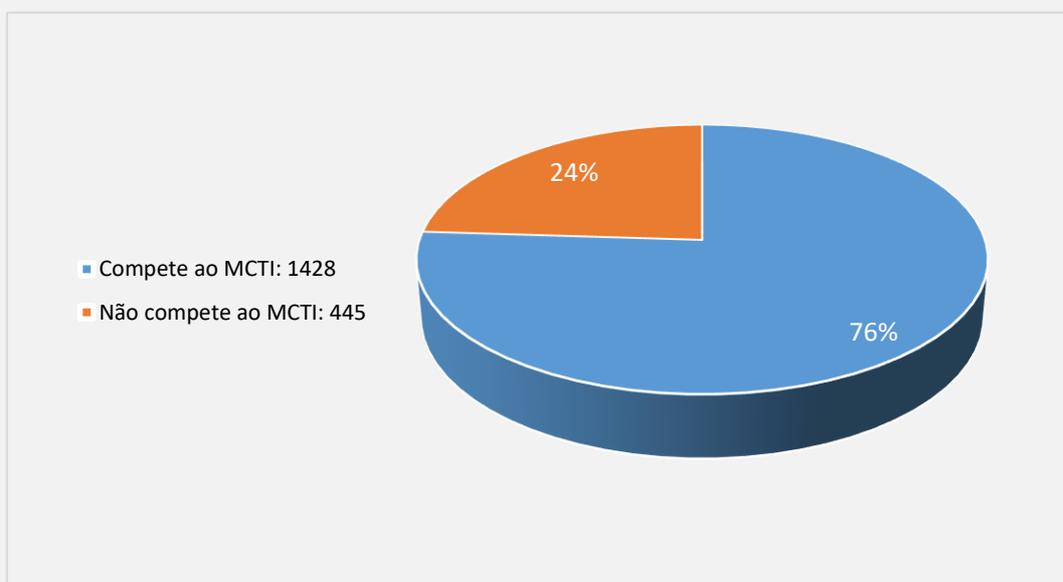


Figura 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI para o ano de 2024 – Total: 1873

Verifica-se na tabela 1, quando comparado com o ano anterior, REDUÇÃO no quantitativo de manifestações recebidas pelo Ministério em 2024, de -12%.

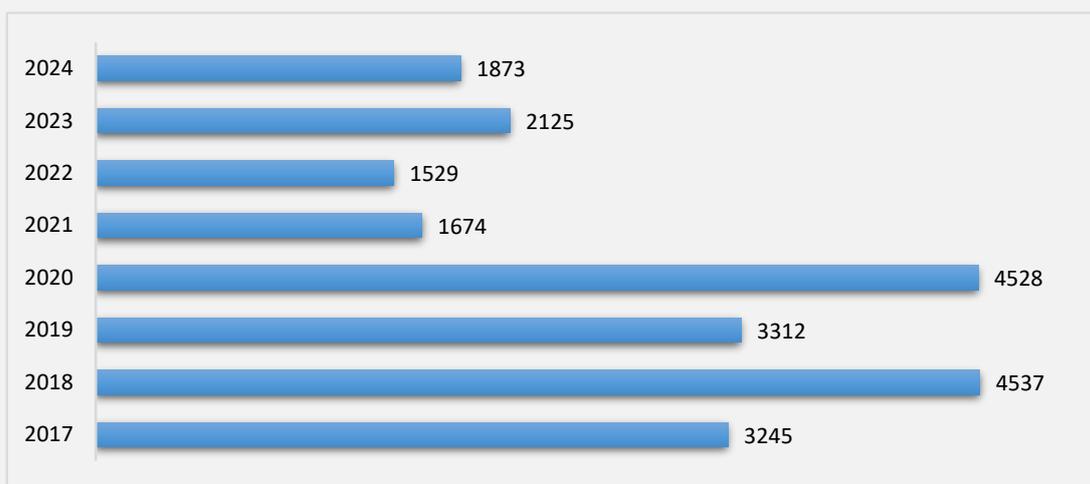


Tabela 1 - Evolução das manifestações por ano

Das 445 manifestações encaminhadas a outros Órgão, destacam-se 132 direcionadas ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com ênfase para assuntos relacionados ao funcionamento do Portal Gov.BR; 169 manifestações direcionadas às Unidades de Pesquisa ou Vinculadas ao MCTI, que possuem interlocutores para recepcionar as demandas recebidas via Plataforma Fala.BR; e outras 144 manifestações encaminhadas aos demais órgãos.

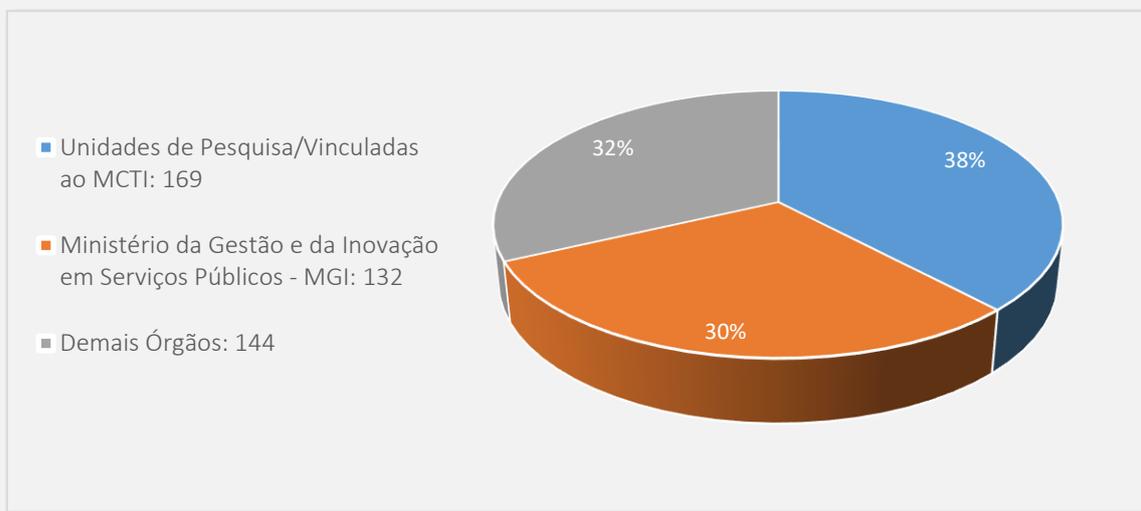


Figura 2 - Manifestações encaminhadas – Total: 445

Vale destacar que do total de 1428 manifestações, 947 correspondem às manifestações de Ouvidoria, tais como: solicitação, sugestão, simplifique, elogio, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade; e 481 correspondem aos pedidos de acesso à informação, conforme ilustrado na figura 3.

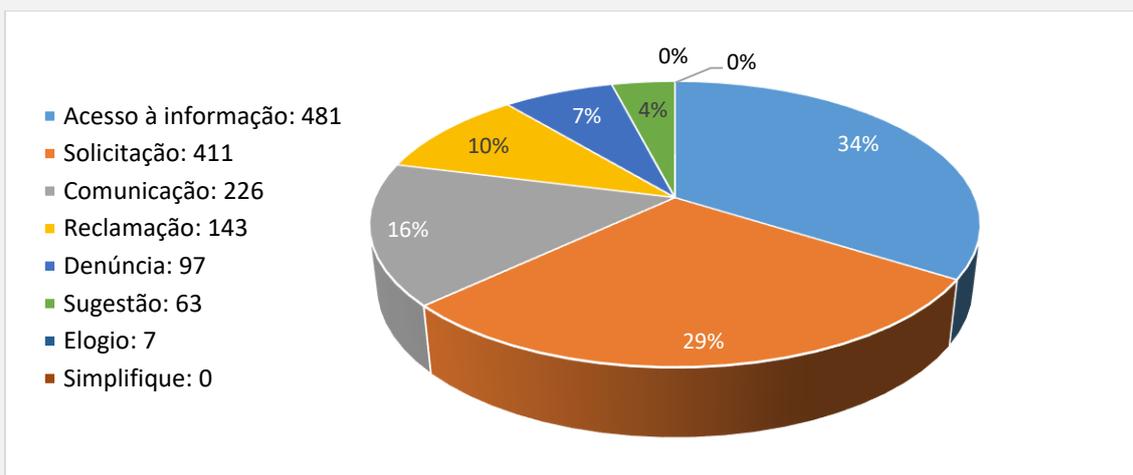


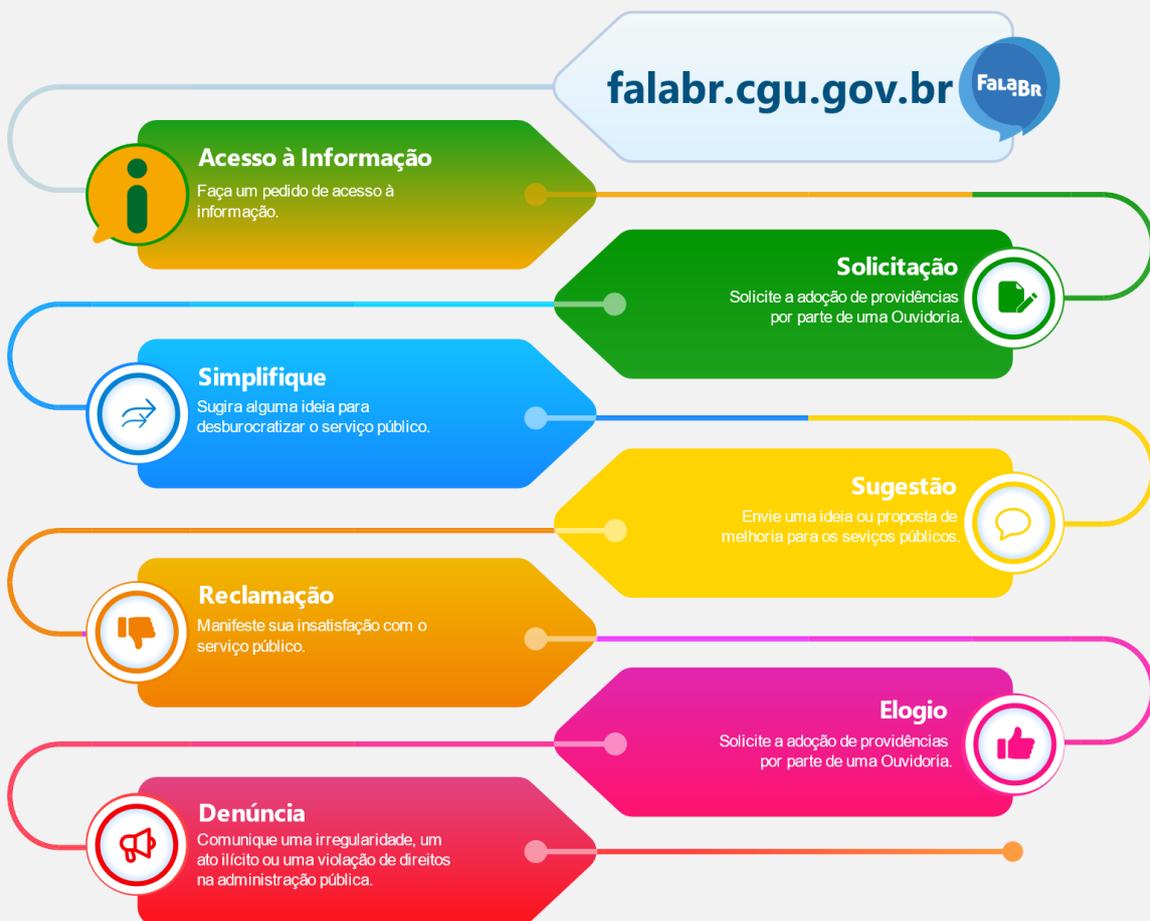
Figura 3 - Distribuição das manifestações recebidas por tipologia para o ano de 2024 - Total: 1428

Nota-se que os tipos de manifestações mais frequentemente tratados pelo Ministério, em 2024, foram, respectivamente: o acesso à informação (34%), a solicitação (29%) e as denúncias e comunicações de irregularidades (23%).

2. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES

Neste tópico, será apresentada a análise gerencial das manifestações registradas na Ouvidoria do MCTI, abrangendo sua classificação por tipo, assunto e setores responsáveis dentro do Ministério. O objetivo é oferecer uma visão consolidada das demandas recebidas, possibilitando a identificação de padrões, principais temas de interesse e áreas que requerem maior atenção.

Além das manifestações de ouvidoria, será realizada uma análise específica dos pedidos de acesso à informação, considerando volume, natureza das solicitações e tempos de resposta. Esse levantamento contribui para o aprimoramento da transparência e da eficiência no atendimento ao cidadão.



2.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

2.1.1 Análise gerencial - Por tipologia

No exercício de 2024, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de **947 manifestações de ouvidoria**, conforme demonstrado na figura 4.



Figura 4 - Distribuição das manifestações de ouvidoria por mês - ano 2024

As manifestações mais frequentemente tratadas pelo Ministério foram, respectivamente: a solicitação (411); as denúncias e comunicações de irregularidades (323); a reclamação (143); seguidas da sugestão (63); do elogio (7). Não houve manifestação de simplifique.

Solicitação: do total das 411 solicitações recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Recursos Humanos (121); Outras Pesquisas em Desenvolvimento (77); Outros em Administração (67); Serviços e Sistemas (55); Ouvidoria (42); e Acesso à Informação (21).

Denúncias e Comunicação de Irregularidade: do total das 323 denúncias (226 comunicações + 97 denúncias), 94 manifestações foram “Arquivadas” ou “Concluídas” por falta de materialidade, falta de competência do Ministério ou por não se tratar de denúncia.

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: do total das **143** reclamações recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Serviços e Sistemas (71); Ouvidoria (21); Outros em Administração (15); Recursos Humanos (14); Outros em Pesquisa e Desenvolvimento (11).

Sugestão: do total das **63** reclamações recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Ouvidoria (29); Outros em Pesquisa e Desenvolvimento (18); Serviços e Sistemas (5); Outros em Administração (4); Clima (2).

Elogio: foram registrados 7 elogios referente à “Recursos Humano”, “Serviços e Sistemas” e “Outros em Administração”. Todos os elogios, quando identificados, são encaminhados ao agente público mencionado e à sua chefia imediata.

2.1.2 Análise gerencial - 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 categorias mais demandadas no período de 2024. 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°	333	23%

Gestão de Pessoas	2°	282	20%
Assuntos Institucionais	3°	191	14%
Conselhos e Comissões	4°	175	12%
Tecnologia e Inovação	5°	174	12%
Denúncia e Comunicação de Irregularidade	6°	152	11%
Sistemas e TI	7°	60	4%
Clima e Meio Ambiente	8°	32	2%
Popularização da Ciência	9°	26	2%
Saúde e Recursos Naturais	10°	3	0%
Total		1428	100%

Figura - Categorização das manifestações recebidas - ano 2024

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”, “Conselhos e Comissões”, e “Tecnologia e Inovação” e “Denúncia e Comunicação de Irregularidade” foram os mais recorrentes em 2024.

As manifestações classificadas como “Assuntos Diversos” totalizaram 333 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “não compete ao MCTI” (108), “Assuntos Gerais” (77) e “cópia de documentos” (15), “Informações Institucionais” (12). As demais subcategorias são pouco frequentes (1 a 3 ocorrências).

Além disso, 101 manifestações foram arquivadas por diversos motivos, incluindo falta de clareza ou insuficiência de dados, ausência de complementação por parte do demandante, questões fora da competência do Ministério, duplicidade de registros e perda de objeto, entre outros fatores.

As manifestações elencadas em “Gestão de Pessoas” (282) foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Outros em Recursos Humanos” (81), “Recrutamento e Seleção” (47); “Aposentadoria e Pensão” (36); “Dados Financeiros” (36), “Cópia de Documentos” (16); “Cadastro e Dados de Pessoa” (15); “Remuneração e Benefícios” (13); “Quadro Funcional e Distribuição” (8); “Colaboradores e Terceirizados” (2); “Informações Institucionais” (3); “convênios e serviços prestados por empresas” (2); “Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida” (1); Governança de Dados (1); e Recursos Logísticos (1). Destaca-se que 18 manifestações foram arquivadas nessa categoria.

As manifestações elencadas em “Assuntos Institucionais” (191) foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Informações Institucionais” (119); “Cópia de Documentos” (14); “Outros em Pesquisa e Desenvolvimento” (13), “Gestão Institucional e do

Conhecimento” (6), “Processos e Seleção” (6). As demais subcategorias são **pouco frequentes** (1 a 5 ocorrências) e 8 foram arquivadas.

As manifestações elencadas em **“Conselhos e Comissões”** (175) foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Biossegurança em OGM” (99); “Cópia de Documentos” (47); e “Controle e experimento com animais” (15); Outros em Conselhos e Comissões (11). As demais subcategorias são **pouco frequentes** (3).

As manifestações elencadas em **“Tecnologia e Inovação”** (174) foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Tecnologia da Inovação” (46); “Lei do Beml” (41), “Inteligência Artificial” (20), “Instituição Científica” (19), “Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia” (10); “Lei da Informática” (10), “Padis” (7). As demais subcategorias são **pouco frequentes** (1 a 5 ocorrências) e 1 foi arquivada.

As manifestações elencadas em **“Denúncia e Comunicação de Irregularidade”** (152) foram tratadas e divididas nas seguintes subcategorias: “Irregularidade por servidores” (47); “Assédio Moral (11); Assédio Sexual (11); Irregularidades por colaboradores” (11); Processos de seleção (11); Controle e experimento com animais (6). As demais subcategorias são **pouco frequentes** (1 a 5 ocorrências) e 17 foi arquivada.

A análise das manifestações tratadas pelo Ministério em 2024 revela que a maior parte das demandas esteve concentrada em seis grandes categorias, que juntas representaram aproximadamente 92% do total. A predominância dos grupos "Assuntos Diversos", "Gestão de Pessoas", "Assuntos Institucionais", "Conselhos e Comissões", “Tecnologia e Inovação” e "Denúncia e Comunicação de Irregularidade" evidencia as principais áreas de interesse e questionamento dos cidadãos.

Além disso, a segmentação das manifestações dentro de cada categoria demonstra a diversidade dos temas abordados, desde questões institucionais e administrativas até temas mais específicos, como tecnologia, inovação e inteligência artificial. O volume expressivo de manifestações arquivadas também indica desafios relacionados à clareza das solicitações.

Esses dados são fundamentais para aprimorar os processos internos, fortalecer a transparência e qualificar o atendimento prestado pelo Ministério, garantindo respostas mais eficientes e alinhadas às expectativas da sociedade.

2.1.3 Análise gerencial - 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.

As áreas que mais receberam ou responderam as manifestações recebidas em 2024 foram, respectivamente, a Ouvidoria OUVID (23%), a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA (19%), a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança - CTNBio (10%), a Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais – SPEO (10%), a Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação – SETEC (7%) e a Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital – SETAD (7%), totalizando cerca de 76%, conforme demonstrado na figura abaixo.



Figura - Distribuição das manifestações por setores - ano 2024

Cabe destacar que, durante um período, o MCTI esteve sem Comissão de Ética, o que levou algumas manifestações relacionadas aos terceirizados a serem encaminhadas para Corregedoria e SPOA, conforme o caso, para diligências.

As manifestações direcionadas à SPEO, por sua vez, concentraram-se, em sua maioria, na verificação de possíveis irregularidades em concursos públicos realizados no âmbito das Unidades de Pesquisa do MCTI.

Os dados apresentados demonstram que a maior parte das manifestações registradas em 2024 foi concentrada em um grupo específico de unidades, com destaque para a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão, que responderam por uma parcela significativa das demandas. Isso se deve a vários fatores como: a ouvidoria possuir resposta padrão, o teor da manifestação não compete ao MCTI, além das manifestações arquivadas, devidamente justificadas com base legal.

Esse cenário evidencia a relevância dessas áreas no atendimento ao público e na transparência das informações. Além disso, a participação expressiva da SPOA, CTNBio, SPEO, SETEC e SETAD indica a necessidade contínua de aprimoramento nos fluxos de resposta e no monitoramento das manifestações, garantindo maior eficiência e qualidade no atendimento prestado pelo MCTI.

2.2 DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Coordenação do Serviço de Informações ao Cidadão (COSIC) integra a Ouvidoria do MCTI e operacionaliza o atendimento dos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

No exercício de 2024, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de 481 pedidos de informação, conforme demonstra o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU. Desse total, 481 foram concluídas.

Apesar de o MCTI ter sido o 50º órgão mais demandado do Poder Executivo Federal, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal.

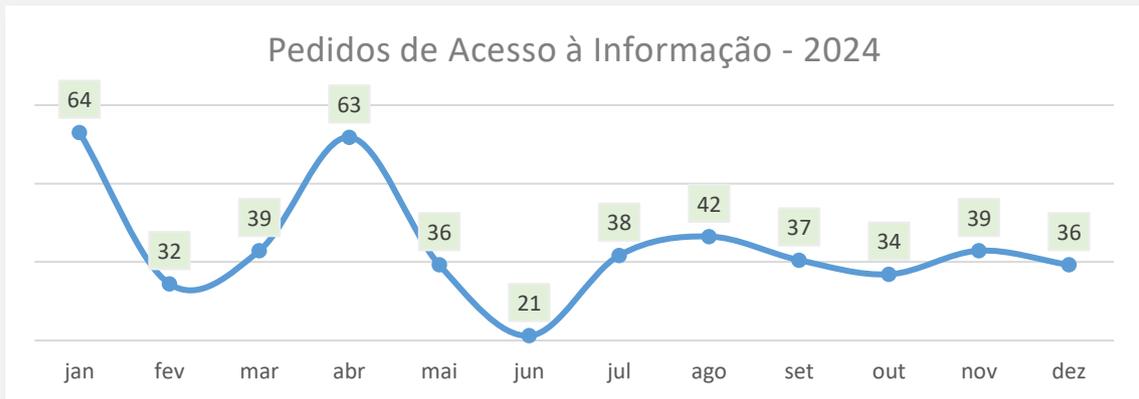


Figura 5 - Distribuição dos pedidos de acesso à informação por mês - ano 2024

A Ouvidoria do MCTI atuou de forma proativa para garantir que não houvesse pedidos pendentes e que todas as solicitações fossem atendidas dentro do prazo estipulado pela LAI. O tempo médio de resposta aos pedidos foi de 19,06 dias, inferior ao prazo estabelecido pelo Decreto nº 7.224/2022, que prevê um prazo de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias.



Assim, os assuntos mais demandados foram:



3. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

A Ouvidoria do MCTI, a partir da análise das solicitações mais recorrentes, identificou que a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio) concentra uma parte significativa dos pedidos de acesso à informação, principalmente relacionados à solicitação de cópias de processos.

Diante desse cenário, foi realizada uma reunião para discutir as principais queixas e buscar soluções adequadas. O principal problema identificado foi a dificuldade de manutenção do site da CTNBio, o que impactava a disponibilização de processos na transparência ativa. Como resposta a essa demanda, foram propostas as seguintes medidas:

-Atualização da página: sugeriu-se que a página seja revisada e atualizada conforme plataforma GOV.Br, uma vez que o link atualmente disponibilizado encontra-se com erro de domínio MCTIC.

-Disponibilização de processos em Transparência Ativa: Recomendou-se a publicação de processos, documentos, pareceres, atas e o que julgar pertinente para acesso do cidadão.

-Petição eletrônico: sugeriu-se a orientação para o usuário utilizar o petição eletrônico, permitindo o acompanhamento direto dos processos e reduzindo a necessidade de esclarecimentos adicionais.

Da mesma forma, a Ouvidoria provocou outras reuniões com diferentes setores, como a **Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA**; a **Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação – SETEC**, com a intenção de sanar os principais gargalos identificados e reduzir os impactos no atendimento aos cidadãos. O objetivo é reunir com todas as Secretarias de forma regular.

Vale destaque também a reunião que a Ouvidoria teve com o **Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais – CEMADEN**. O Centro recebe um grande volume de manifestações de caráter repetitivo e o termo “Defesa Civil” destaca-se como o assunto mais frequente dentre as manifestações recebidas, correspondendo aproximadamente 40% das manifestações registradas em 2024. Na ocasião, a Ouvidoria propôs a criação de um canal direto de comunicação entre o CEMADEN e as Defesas Cívicas.

Como resultado, foi desenvolvido o sistema FalaDC, lançado em 7 de outubro de 2024. Trata-se de um sistema exclusivo do CEMADEN, dedicado ao atendimento das Defesas Civas municipais e estaduais, parceiras essenciais com as quais o Centro mantém relação de trabalho contínua e uma constante troca de informações. Essa iniciativa visa otimizar o atendimento a esses parceiros institucionais, ao mesmo tempo em que melhora a eficiência do serviço prestado aos cidadãos por meio do Fala.BR.

A colaboração entre os setores tem sido essencial para a implementação de melhorias, incluindo a otimização da gestão de processos e a redução de prazos para resposta aos cidadãos, com foco na excelência no serviço público oferecido pelo MCTI.

4. AÇÕES EXITOSAS

Como instrumento de participação social, a Ouvidoria/MCTI participou de 2 grandes eventos promovidos pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, quais sejam: a 5ª Conferência Nacional de CT&I e a 21ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia – SNCT.

5ª CONFERÊNCIA NACIONAL DE CT&I



A Ouvidoria do MCTI esteve presente na 5ª Conferência Nacional de CT&I, realizada no complexo Brasil 21, em Brasília/DF, nos dias 30 e 31 de julho e 1º de agosto de 2024. A temática *“Ciência, Tecnologia e Inovação para um Brasil justo, sustentável e Desenvolvido”* atraiu mais de 5.300 inscritos de forma presencial para acompanhar as discussões visando a formulação da Nova Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (Encti) que direcionará o setor até 2030.

O evento recebeu várias instituições regionais, cientistas, estudantes, professores, universidades, empresários, autoridades do setor e representantes da sociedade civil interessados na temática do segmento CT&I. A equipe da ouvidoria atuou no espaço de

acolhimento com a divulgação e acolhimento dos visitantes. Foi recepcionada várias instituições que puderam conhecer as ações desenvolvidas pela ouvidoria, bem como as ações do MCTI. Esteve presente no espaço, a Senhora Ariana Frances Carvalho de Souza Ouvidora-Geral da União prestigiando o evento.

Mais informações: <https://5cncti.org.br/noticias/5a-conferencia-nacional-de-cti-na-era-digital-tem-publico-recorde-lancamento-de-plano-de-ia-e-debates-sobre-temas-urgentes>

21ª SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA – SNCT



A Ouvidoria também esteve presente na 21ª SNCT, de 5 à 10 de novembro de 2024. O tema da 21ª SNCT foi Biomas do Brasil: diversidade, saberes e tecnologias sociais. A temática alerta para a urgência de reconhecer, valorizar e proteger a riqueza da biodiversidade nos diversos biomas brasileiros – Amazônia, Caatinga, Cerrado, Mata Atlântica, Pampa e Pantanal, além do Sistema Costeiro-Marinho – e a riqueza de conhecimentos tradicionais das comunidades que neles habitam.

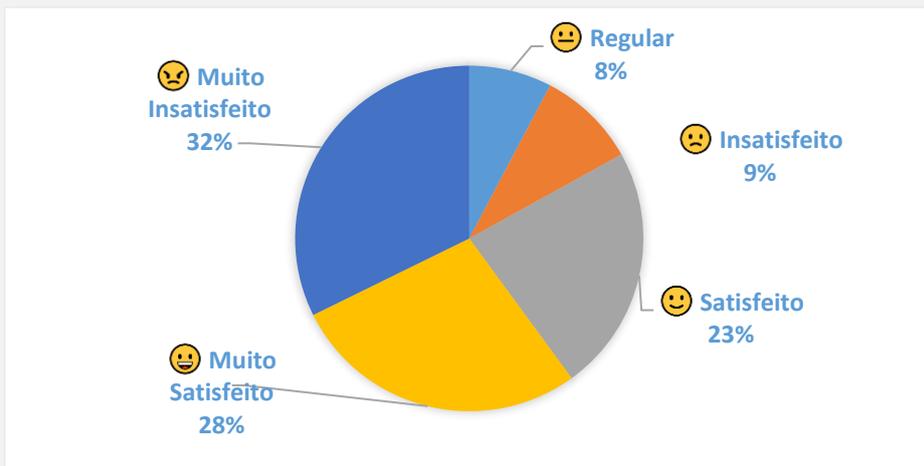
A SNCT é o maior evento de divulgação científica realizado no Brasil, o evento aproxima as pessoas ao conhecimento científico e mostra que a ciência está em todo lugar e é para todos e todas.

A participação da ouvidoria foi essencial para reforçar seu papel como ferramenta de controle social. Durante o evento, a Ouvidoria esteve disponível para ouvir a sociedade, esclarecer dúvidas e receber sugestões, fortalecendo o diálogo entre o público e o MCTI. Essa interação direta contribuiu para a transparência, a melhoria dos serviços e o fortalecimento da cidadania.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período de avaliação: 01/01/2024 a 31/12/2024

As pesquisas de satisfação das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de informação foram extraídas em consultas realizadas ao “[Painel Resolveu?](#)”, gerido pela Controladoria-Geral da União.



Fonte: Dados extraídos do Painel Resolveu, link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A pesquisa de satisfação demonstrada acima, registrou 65 participações, representando uma amostra reduzida diante do total de 1.428 manifestações, o que limita a representatividade dos resultados em relação à real satisfação dos usuários. Dos respondentes, 21 (32%) declararam-se “Muito Insatisfeitos”, 6 (9%) “Insatisfeitos”, 5 (8%) consideraram o serviço “Regular”, enquanto 15 (23%) afirmaram estar “Satisfeitos”, e 18 (28%) “Muito Satisfeitos”.

Esses números indicam uma divisão nas percepções de satisfação, mas a baixa taxa de participação pode não refletir com precisão a opinião da maioria dos usuários.

CONSELHO DE USUÁRIOS

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

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) conduziu dois estudos sobre as funcionalidades da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com o objetivo de avaliar o modelo em vigor. A partir dos resultados desses estudos, a OGU fará a proposição de reformulação tanto da Plataforma quanto do modelo de Conselhos de Usuários vigente no Poder Executivo federal. Considerando a complexidade do tema, seu caráter inovador, a heterogeneidade das unidades de Ouvidoria que compõem o SisOuv e a premissa de transparência e colaboração, esse processo deve se estender pelo ano de 2025.

Assim, ainda não há novas orientações sobre o funcionamento dos Conselhos de Usuários emitidas pela OGU.

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

CARTA DE SERVIÇOS DO MCTI

A Carta de Serviços do MCTI, atualmente, é gerada de forma automática a partir dos serviços incluídos no Portal de Serviços do Governo Federal, acessível pelo endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-ciencia-tecnologia-e-inovacao>, conforme preconiza a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública; o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, que institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal; o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; e o Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, que dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital - Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

Em 2024, a Coordenação de Modernização Institucional iniciou um levantamento das informações disponíveis no Portal GOV.BR, no Painel de Monitoramento de Serviços Federais e junto às Unidades de Pesquisa (UPs). Esse levantamento foi realizado por meio de e-mails enviados aos pontos focais, responsáveis por repassar informações sobre o andamento do Plano de Transformação Digital (PTD) nas UPs.

Considerando que a automação, o cadastramento de serviços no portal e a integração com outros sistemas são conduzidos de forma autônoma pelas unidades, cabe à administração central do MCTI, por meio da Assessoria de Estratégia e Governança, acompanhar o processo e atuar como interlocutora junto ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), sempre que necessário.

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