



Relatório de Gestão
Unidades de Pesquisa
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 Sarmiento 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 Sarmiento Belo

Diagramação

Guasnely Sarmiento Belo

UNIDADES DE PESQUISA DO MCTI

Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas – CBPF

Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais – CEMADEN

Centro de Tecnologia Mineral – CETEM

Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste – CETENE

Centro de Tecnologia de Informação Renato Archer – CTI

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT

Instituto Nacional da Mata Atlântica – INMA

Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia – INPA

Instituto Nacional de Pesquisa Espaciais – INPE

Instituto Nacional de Pesquisas do Pantanal – INPP

Instituto Nacional do Semiárido – INSA

Instituto Nacional de Tecnologia – INT

Laboratório Nacional de Astrofísica – LNA

Laboratório Nacional de Computação Científica – LNCC

Museu de Astronomia e Ciências Afins – MAST

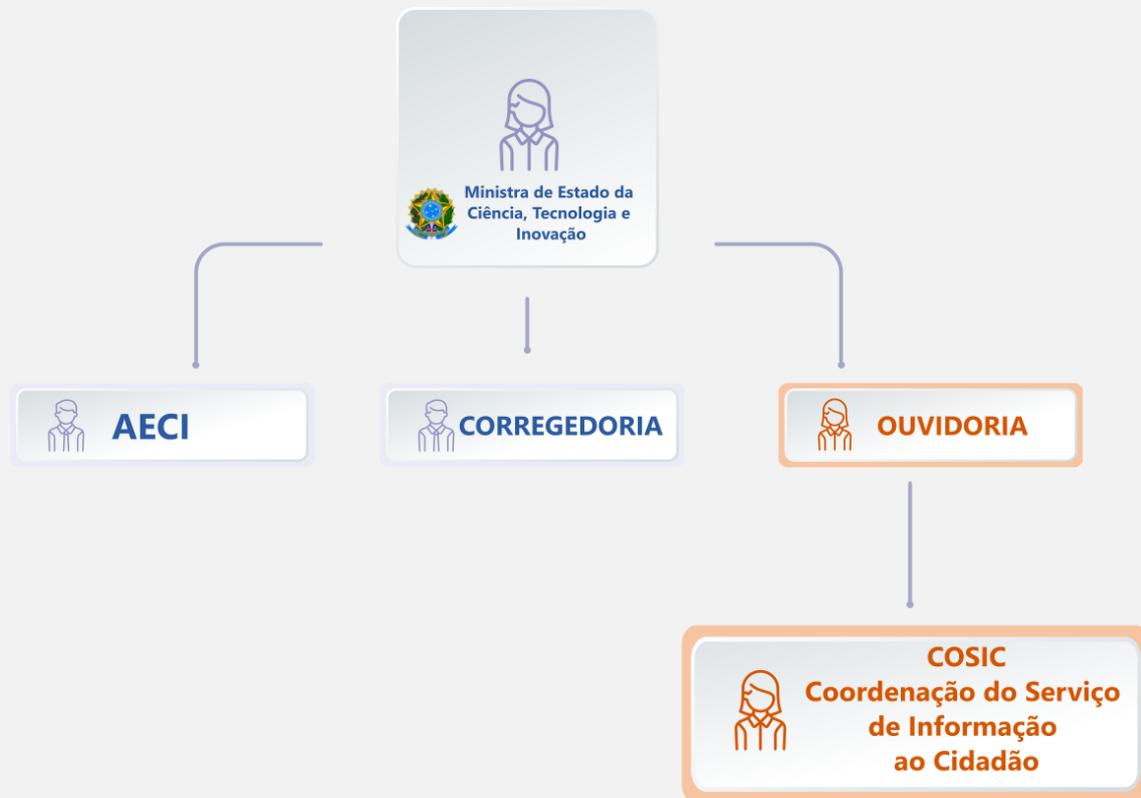
Museu Paraense Emílio Goeldi – MPEG

Observatório Nacional – ON

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 precípuas, 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.

Neste relatório serão apresentados dados relacionados às manifestações de Ouvidoria e dos Pedidos de Informação recebidos, via Plataforma Fala.BR, pelos interlocutores das Unidades de Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, durante o ano de 2024.

As manifestações recebidas exclusivamente pela unidade central do Ministério, foram tratadas e consolidadas no “Relatório de Gestão da Ouvidoria do MCTI”, disponível para consulta no link Ouvidoria MCTI. <https://ouvidoria.mcti.gov.br/relatorio>

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria do MCTI e suas Unidades de Pesquisas receberam um total de **3.301 manifestações** por intermédio da Plataforma Fala.BR. Desse total de manifestações recebidas, **2.446** foram referentes a manifestações de Ouvidoria e **855** 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.

Diante das demandas recorrentes, algumas Unidades de Pesquisa identificaram 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.

Assim, o Relatório Anual da Ouvidoria do MCTI, com ênfase nas suas Unidades de Pesquisa, 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.

Unidades de Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

O Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) é integrado por 17 (dezessete) Unidades de Pesquisa, responsáveis pela geração, aplicação e disseminação de conhecimentos, bem como pelo desenvolvimento de tecnologias e pela promoção da inovação em suas respectivas áreas de atuação. Essas Unidades compõem a estrutura da administração direta da União, conforme estabelecido no Decreto nº 10.463, de 14 de agosto de 2020, que aprova a estrutura regimental do MCTI.

As Unidades de Pesquisa são acompanhadas e avaliadas com base em seus respectivos Termos de Compromisso de Gestão (TCGs), instrumento mutuamente pactuado entre o MCTI e a Unidade de Pesquisa. Os TCGs são um instrumento de gestão que consiste em acordos firmados entre o Ministério e cada Unidade de Pesquisa, nos quais são estabelecidas metas a serem atingidas durante o ano, traduzidas em indicadores reciprocamente pactuados.

O objetivo geral dos TCGs é ajustar condições específicas no relacionamento entre o MCTI, por meio da Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais – SPEO, e suas Unidades de Pesquisa, assegurando a excelência científica e tecnológica em suas respectivas áreas de atuação. Isso permite maior autonomia de gestão, simplifica o processo de tomada de decisão e aprimora a avaliação de resultados.

Desde a assinatura dos primeiros Termos de Compromisso de Gestão em 2002, o MCTI tem aprimorado continuamente a gestão de suas Unidades de Pesquisa. O TCG 2025 será pactuado no segundo trimestre de 2025, motivo pelo qual pode-se afirmar que não há TCGs vigentes. Nos últimos anos, houve diversas tentativas para sua pactuação antes do exercício a que se referem, mas vários fatores persistem para impossibilitar sua pactuação efetiva nesse período.

Vale ressaltar que o Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal – INPP está em estágio de estruturação, motivo pelo qual ainda não firmou um TCG.

Clique nos ícones para acessar o Termo de Compromisso de Gestão e o Relatório Executivo relacionado a cada uma das Unidades de Pesquisa.



Relatório Executivo

[Termos de Compromisso de Gestão](#)



Termos de Compromisso de Gestão

[Relatório Executivo](#)

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Em 2024 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação e suas Unidades de Pesquisa receberam 3.301 manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR e tratadas pelos responsáveis e interlocutores da Ouvidoria.



Figura 1 –Total das Manifestações MCTI e Unidades de Pesquisa 2024



CBPF

Centro Brasileiro
de Pesquisas Físicas

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS FÍSICAS (CBPF)

a. Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços:

O Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas (CBPF) é uma Unidade de Pesquisa do Ministério da Ciência, tecnologia e Inovações (MCTI), e tem por missão institucional realizar pesquisa básica em Física e desenvolver suas aplicações, possuindo uma infraestrutura laboratorial altamente especializada, que atua no desenvolvimento de técnicas e tecnologias para a pesquisa científica, contando com equipamentos especializados e disponíveis a comunidade institucional e a sociedade.

No âmbito da pesquisa, o CBPF desenvolve pesquisa fundamental explorando temas da Física nos seus aspectos teóricos e utilizando ferramentas experimentais em áreas como a Física da Matéria Condensada, a Física Estatística e de Sistemas Complexos, a Informação Quântica, Cosmologia e Relatividade, Física Nuclear e de Altas Energias, Astropartículas, Física de Campos e Partículas, além da atuação em áreas multidisciplinares, como Ciência dos Materiais, aplicações da Física em questões da Biologia, Nanociências e Nanotecnologia.

Ao longo do tempo, a instituição adquiriu uma larga experiência em temas de inovação para a ciência, desenvolvendo instrumentação científica, software especializado, estruturas computacionais e infraestrutura de gestão científica para solucionar os desafios do mercado e da sociedade, que são objeto de atenção de seus cientistas.

b. 1. Equipe responsável pela Ouvidoria:

Denise Coutinho, Magda Fontes, Rosemary Carvalho, Barbara Aguiar e Neila Barbosa

2. Equipe responsável pelos Pedidos de Informação:

Denise Coutinho e Márcia Cristina Aguiar

c. Contatos: ouvidoria@cbpf.br e sic@cbpf.br

Endereço: Rua Xavier Sigaud, 150 – Urca – Rio de Janeiro - RJ

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024:

- i. Total de manifestação recebidas no ano: **149 (38 para o CBPF e 111 encaminhadas para outros órgãos)**



Figura 2: Total de manifestações recebidas para o CBPF por mês



Figura 3: Total de manifestações encaminhadas para outros órgãos por mês



Figura 4: Distribuição do total de manifestações por tipologia, no ano de 2024

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

- a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024;
i. Total de pedidos recebidos no ano: 07

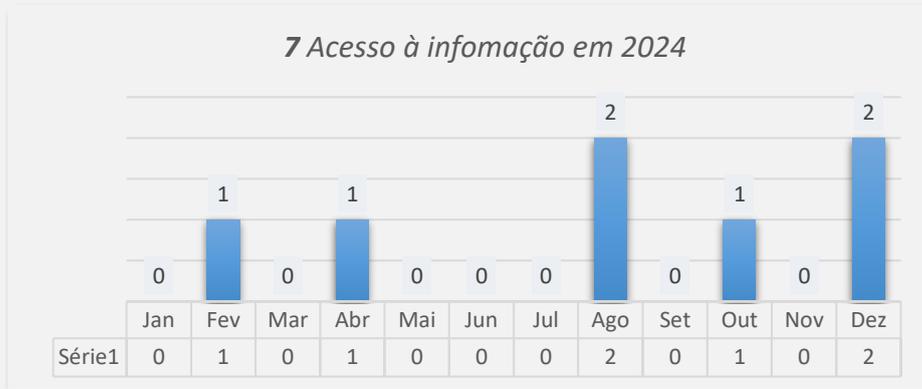


Figura 5: Total de pedidos recebidos por mês - 2024

- b) Quantidade de recursos registrados no ano;
a) Total de recursos de 1+ instância: 0
b) Total de recursos de 2a instância: 0
c) Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU: 0
d) Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): 0

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

- a. Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação: Não há assuntos recorrentes

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES:

- a. Não se aplica;
b. Resposta padrão: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foi criada resposta padrão pela unidade responsável;
c. Melhoria do serviço: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foram feitas atualizações na forma de prestação do serviço ou da atividade mencionada.

Entre outros.

AÇÕES EXITOSAS

Descrever, caso verifique alguma ação exitosa implementada na Unidade com base nas manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR - Ouvidoria/Acesso à Informação.



Cemaden
Centro Nacional de Monitoramento
e Alertas de Desastres Naturais

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

CENTRO NACIONAL DE MONITORAMENTO E ALERTAS DE DESASTRES NATURAIS

a. Breve histórico da Unidade, suas atividades e serviços:

O Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais foi criado através do

Decreto Presidencial nº 7.513, de 01/07/2011 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/decreto/d7513.htm), este revogado pelo Decreto 8.877, de 18/10/2016 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8877.htm), por meio do qual passou a ser Unidade de Pesquisa da Estrutura Regimental do MCTI. O Centro monitora ininterruptamente riscos de desastres associados a processos hidrológicos e geodinâmicos em 1.113 municípios brasileiros, o que corresponde a 20% do total de municípios do país e abrange aproximadamente 60% da população brasileira.

Para consolidação do Sistema Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais, o CEMADEN foi criado com intuito de, em parceria com várias instituições, implementar, complementar e consolidar a rede de instrumentos meteorológicos, hidrológicos e geotécnicos para monitoramento ambiental. Além de dados advindos dos pluviômetros automáticos, são analisados os dados obtidos por radares meteorológicos, de plataformas para monitoramento de umidade de solo e de pluviômetros semiautomáticos distribuídos nas comunidades em áreas de risco. Os dados oriundos da rede observacional do Centro podem ser acessados pelo mapa interativo em <https://mapainterativo.cemaden.gov.br/>.

Outros meios de disseminação de informações são utilizados pelo Centro para subsidiar o sistema de alertas do Brasil. Diariamente são elaboradas as previsões de risco geo-hidrológico, que são instrumentos relevantes para subsidiar municípios quanto ao risco de desastres deflagrados por chuvas extremas, e podem ser consultadas pelas Defesas Civas, bem como pela sociedade em geral no site <https://www.gov.br/CEMADEN/pt-br/assuntos/riscos-geohidrológicos>. Além disso, diariamente são feitos briefings com o Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres – CENAD/MIDR e, quando necessário, são chamadas Defesas Civas. Em situações potencialmente críticas são elaboradas notas técnicas específicas, as quais são encaminhadas ao CENAD e outros órgãos do Governo Federal.

Em complemento, desde 2012 o CEMADEN realiza o monitoramento operacional das secas, provendo informações técnicas, diagnósticos e cenários de impactos para subsidiar decisões estratégicas do governo com vistas a mitigar os impactos de extremos climáticos na segurança hídrica, segurança alimentar, abastecimento humano e geração de energia hidrelétrica.

1. Além do monitoramento operacional de desastres, o CEMADEN/MCTI desenvolve pesquisas teóricas e aplicadas, contemplando vários níveis de modelagem ambiental e dados

observacionais fornecidos pela rede de monitoramento ambiental do Centro, e de outros órgãos federais, estaduais, municipais e internacionais. As áreas temáticas e linhas de pesquisas estão atreladas a programas institucionais (Alerta Geo, Alerta Hidro, Alerta Secas, CEMADEN na Sociedade, CEMADEN Educação), que norteiam as atividades de P&D do Centro, de forma a avançar o conhecimento e aprimorar os produtos, considerando, essencialmente, que o CEMADEN é instituição de pesquisa, de desenvolvimento tecnológico e de inovação do MCTI. No âmbito internacional, o CEMADEN tem parcerias com centros internacionais, como a Administração Nacional da Aeronáutica e Espaço dos Estados Unidos (NASA), a Agência Atmosférica e Oceanográfica dos Estados Unidos (NOAA), o Joint Research Centre (JRC) da União Europeia, o Serviço Meteorológico Britânico (UKMO), além de participar de projetos científicos no âmbito dos BRICS, liderar os esforços de preparação do “State of Climate” para América Latina e o Caribe, desde 2019, por demanda da Organização Meteorológica Mundial (WMO). Em complemento, o CEMADEN gera conhecimentos, tecnologias e informações para subsidiar tomadores de decisão e políticas públicas, assim como para a construção da percepção de riscos de desastres, cujos resultados são relevantes para a sociedade. Assim, vários tipos de dados, produtos e informações são disponibilizados no site do CEMADEN e também divulgados em reuniões estratégicas para tomadas de decisão. Essas iniciativas visam aprimorar o sistema de alerta antecipado, com o objetivo final de reduzir o número de vítimas fatais e minimizar os prejuízos materiais e econômicos causados por desastres no país. Registra-se também o Programa Strictu Sensu de Mestrado e Doutorado Acadêmico, estruturado de forma associativa entre o ICT/UNESP e o CEMADEN com o principal objetivo de formar pesquisadores, profissionais e gestores na área de desastres.

Missão e Visão

Desenvolver e disseminar conhecimentos científico-tecnológicos em ciência dos desastres e realizar o monitoramento e a emissão de alertas para subsidiar a gestão de riscos e impactos de desastres deflagrados por extremos hidrometeorológicos.

Ser determinante para a consolidação da ciência, desenvolvimento tecnológico e inovação na área de desastres deflagrados por extremos hidrometeorológicos.

Competências

No âmbito da Portaria MCTI Nº 7.053, de 24/05/2023, que aprovou o Regimento Interno do CEMADEN/MCTI (<https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-mcti-n-7.053-de-24-de-maio-de2023-485608980>):

Art. 4º Ao Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais compete:

- I - elaborar alertas de desastres naturais relevantes para ações de proteção e de defesa civil no território nacional;

- II** - elaborar e divulgar estudos destinados à produção de informações necessárias ao planejamento e à promoção de ações contra desastres naturais;
- III** - desenvolver capacidade científica, tecnológica e de inovação para o aperfeiçoamento contínuo dos alertas de desastres naturais;
- IV** - desenvolver e implementar sistemas de observação para o monitoramento de desastres naturais;
- V** - desenvolver e implementar modelos computacionais para a previsão de desastres naturais;
- VI** - operar sistemas computacionais necessários à elaboração dos alertas de desastres naturais; e
- VII** - emitir alertas de desastres naturais para o Centro Nacional de Gerenciamento de Riscos e Desastres da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional e para os órgãos estaduais, distrital e municipais de defesa civil, em cooperação com o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil.

Art. 5º Compete, ainda, ao Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais:

- I** - monitorar, diagnosticar e avaliar impactos das secas em atividades estratégicas para o Brasil;
- II** - assessorar instituições governamentais e tomadores de decisões sobre o diagnóstico, cenários futuros e avaliação de impactos associados a extremos de tempo e de clima;
- III** - contribuir para o desenvolvimento de uma política de interação com a sociedade contendo estratégias de educação, comunicação e mobilização para gestão de risco e redução de vulnerabilidades a desastres; e
- IV** - contribuir para a expansão da rede de monitoramento ambiental do Brasil, a partir do desenvolvimento de sistemas orientados ao uso de tecnologias modernas, de baixo custo, flexíveis, confiáveis e escaláveis.

b) Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação

Em 2024, o Grupo de Atividades de Ouvidoria era composto pelos servidores:

- Eduardo Favero Pacheco da Luz
- Fernanda Jaciana Bluyus Matias de Aguiar
- Marcela Regina Torres do Prado Gobbo
- Renato Santos Lacerda

c) Contato Ouvidoria Cemaden

O grupo do Cemaden está sediado em São José dos Campos, podendo ser acessado através do e-mail ouvidoria@cemaden.gov.br (ouvidoria).

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024

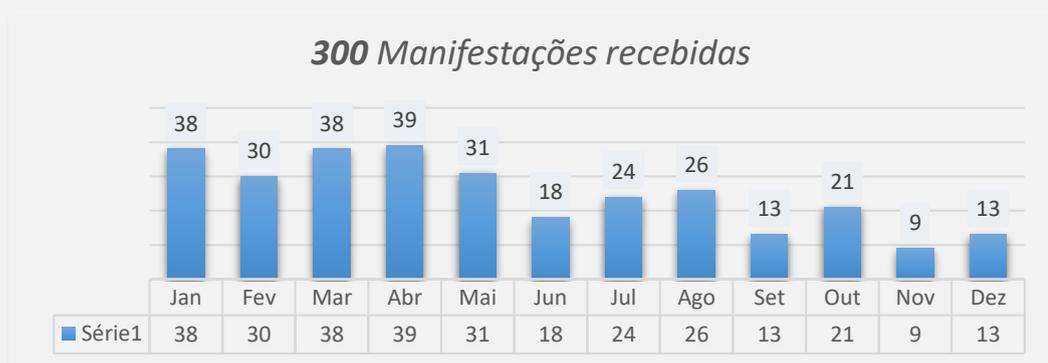


Figura 2 – Total de manifestações recebidas por ano e mês

b. Distribuição do total de manifestações por tipologia:



Figura 2: Total de manifestações recebidas por tipo

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA PLATAFORMA FALA.BR

O módulo de acesso à informação ainda não está disponível ao CEMADEN na plataforma Fala.BR. Portanto, o Centro não possui o quantitativo de pedidos de acesso à informação em 2024.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

a. Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria estão organizadas na tabela abaixo

i. Lista e porcentagem dos assuntos recorrentes, em relação ao total:

Assunto Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Acesso à informação	45	15.00%
Ações Afirmativas	1	0.33%
Agendamento	2	0.67%
Agendamento de Consultas	1	0.33%
Agente Público	1	0.33%
Agricultura Familiar	2	0.67%
Água	1	0.33%
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1	0.33%
Atendimento	17	5.67%
Atendimento Básico	1	0.33%
Auditoria	1	0.33%
Auxílio	5	1.67%
Avaliação da Conformidade	1	0.33%
Cadastro	1	0.33%
Calamidades/Desastres Naturais	9	3.00%
Certidões e Declarações	1	0.33%
Cidadania	1	0.33%
Clima	20	6.67%
Comunicações	1	0.33%
Concurso	1	0.33%
Conduta Ética	1	0.33%
Dados Pessoais - LGPD	1	0.33%
Defesa Civil	76	25.33%
Denúncia Crime	3	1.00%
Denúncia de irregularidades de servidores	36	12.00%
Fale com o Presidente	1	0.33%

Infraestrutura Urbana	1	0.33%
Outros em Administração	1	0.33%
Outros em Defesa Nacional	1	0.33%
Outros em Educação	1	0.33%
Outros em Meio Ambiente	5	1.67%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	10	3.33%
Outros em Segurança e Ordem Pública	1	0.33%
Outros em Trabalho	1	0.33%
Ouvidoria	4	1.33%
Ouvidoria Interna	2	0.67%
Planejamento e Gestão	1	0.33%
Preservação e Conservação Ambiental	1	0.33%
Serviços e Sistemas	34	11.33%
Serviços Públicos	3	1.00%
Site do Órgão	1	0.33%
Transparência	2	0.67%

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

- a. Quando o Centro recebe um grande volume de manifestações de caráter repetitivo, sempre que possível são utilizados segmentos de respostas padronizadas. No entanto, na maioria dos casos, essa abordagem não é viável, uma vez que as respostas demandam um alto grau de personalização e acesso a dados específicos, exigindo um tratamento individualizado para cada solicitação.
- b. O termo “Defesa Civil” destaca-se como o assunto mais frequente dentre as manifestações recebidas, correspondendo a 25,33% do total. Em complemento, parte das manifestações catalogadas com os assuntos “Acesso à informação” - 15%; “Serviços e Sistema” - 11,33%; e “Atendimento” - 5.67% também são manifestações oriundas das Defesas Civas. Essa relevância está diretamente associada aos contatos realizados pelas Defesas Civas em busca de ações vinculadas à rede observacional do CEMADEN. Portanto, aproximadamente 40% das manifestações registradas em 2024 por meio do sistema Fala.BR consistiram em demandas encaminhadas pelas Defesas Civas.

As Defesas Civas são uma das principais parceiras do CEMADEN e buscam atendimento rotineiro, especialmente para serviços relacionados à manutenção dos equipamentos instalados em seus municípios, à realocação desses dispositivos e a problemas na leitura de dados. Diante dessa relação de trabalho, que demanda constante troca de informações e acesso a históricos de atendimento, o CEMADEN desenvolveu um sistema exclusivo para o atendimento às Defesas Civas, este denominado FalaDC

(<https://faladc.cemaden.gov.br/>). Com essa iniciativa, priorizou-se não apenas aprimorar o atendimento às Defesas Civas, tornando a relação de trabalho mais eficiente e produtiva, mas também liberar capacidade para melhorar o atendimento à sociedade em geral por meio do sistema Fala.BR.

- c. “Calamidades/ Desastres Naturais” e “Auxílio” - em 2024 o CEMADEN recebeu muitas demandas relacionadas ao desastre ocorrido no Estado do Rio Grande do Sul, especialmente de cidadãos reivindicando o pagamento de auxílios. Neste escopo, respostas foram elaboradas, em especial encaminhando ao órgão competente - a Secretaria Nacional de Desenvolvimento Regional do Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional.
- d. Com relação ao item “Denúncia de irregularidades de servidores”, com 12% das manifestações - a maior parte dessas comunicações/denúncias são de teor repetitivo, sem elementos essenciais para qualificar como comunicação ou denúncia. No entanto, uma amostra dessas denúncias/comunicações foi encaminhada para a autoridade investigativa federal, visto que aparenta haver algum nível de automação.

AÇÕES EXITOSAS

Considerando que as Defesas Civas de todos os entes federativos, em conjunto com o CEMADEN, integram um “sistema de Gestão do Risco de Desastres (GRD)”, a Ouvidoria do MCTI reconheceu que essas instituições atuam como parceiras estratégicas do Centro, diferenciando-se de um cidadão individual. Com base nessa premissa, a Ouvidoria do MCTI propôs a criação de um canal direto de comunicação entre o CEMADEN e as Defesas Civas. Inspirado no Fala.BR, conforme já destacado, 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.

No período de 07 de outubro a 31 de dezembro de 2024, foram realizados 57 atendimentos por meio da plataforma FalaDC. Desse total, 41 solicitações referiam-se à manutenção de equipamentos, 8 associadas à realocação de dispositivos, 3 a problemas relacionados à leitura de dados e 5 a outros assuntos diversos.

COMUNICA BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

FalaDC

USO EXCLUSIVO DAS DEFESAS CIVIS

Login

Digite o e-mail utilizado no cadastro.

Password [Forgotten password?](#)

Remember me

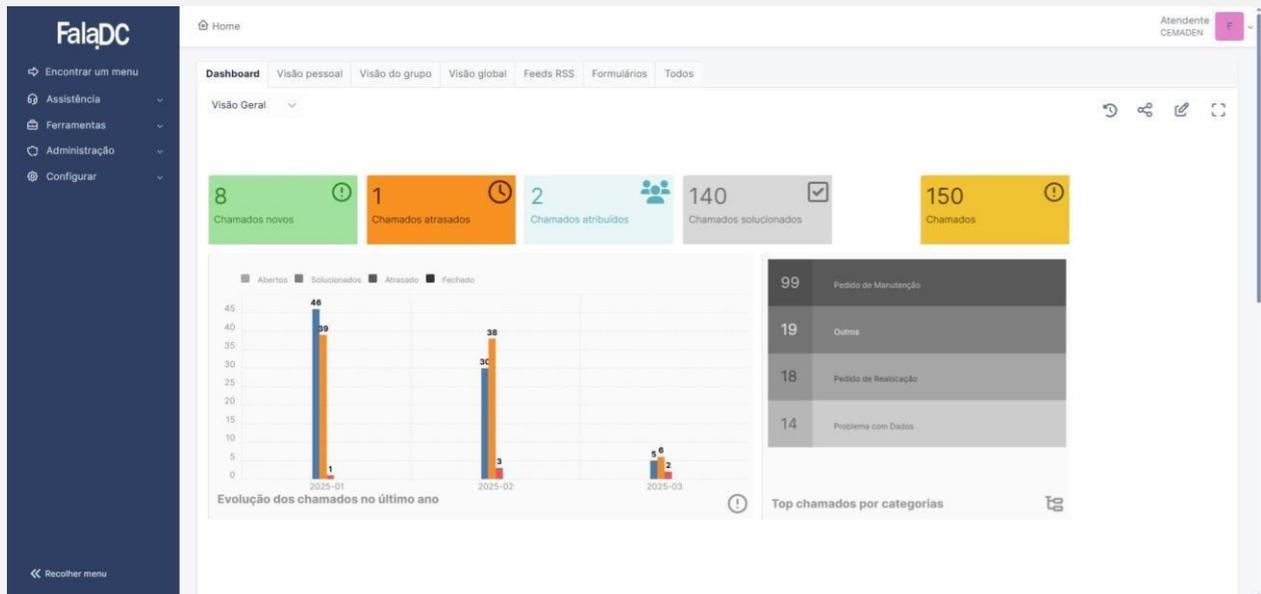
Sign in

[Não tem uma conta? Cadastre-se aqui](#)

O que é o Fala.DC?

O Fala.DC é a plataforma criada para facilitar e aprimorar a comunicação entre Defesas Civis e o CEMADEN.

* tela inicial do sistema



*painel de controle dos respondentes



*divulgação do sistema no site do Cemaden

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Plataforma Fala.BR representa um importante canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público Federal, desempenhando um papel essencial na interação e no atendimento às demandas da sociedade. No entanto, sugerimos aprimoramentos no sistema para facilitar a troca de informações, uma vez que os parceiros institucionais, em muitos casos, não retornam às respostas intermediárias quando são necessárias informações adicionais para concluir o atendimento. Essa melhoria agilizaria a resolução das solicitações e otimizaria o fluxo de comunicação.

Além disso, propomos a implementação de uma identificação e tratamento diferenciados entre usuários “pessoa física (cidadãos)” e usuários “institucionais”. No caso de demandas recebidas de outras instituições por meio do Fala.BR, seria extremamente útil ter acesso ao histórico completo de interações, permitindo consultas às mensagens prévias trocadas entre o CEMADEN e a instituição solicitante. Essa funcionalidade proporcionaria um atendimento mais eficiente e contextualizado, fortalecendo a parceria e a colaboração entre as instituições envolvidas.

Por fim, registra-se que o CEMADEN tem recebido uma quantidade significativa de demandas via Manifestação e-SIC sobre variados temas (estas encaminhadas à Direção do Centro, via SEI), algumas das quais também são encaminhadas via Fala.BR e nem sempre com o mesmo texto base. Neste contexto, o Centro carece de servidores para auxiliar a Direção no atendimento de tantas demandas.

CETEM

CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL (CETEM)

a. Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços:

Centro de Tecnologia Mineral (CETEM), uma das unidades de pesquisa do MCTI, atua, desde o início de suas atividades, em 18 de abril de 1978, no desenvolvimento de tecnologia para o uso sustentável dos recursos minerais brasileiros, com foco na inovação tecnológica para o setor mineral. Os benefícios advindos das pesquisas realizadas no Centro contribuem para o desenvolvimento econômico e social do País.

O CETEM é a única instituição pública de pesquisa dedicada à tecnologia mineral e a questões ambientais relacionadas, reunindo corpo técnico qualificado para atender às demandas do setor mineral. O quadro total de recursos humanos é composto por cerca de 300 colaboradores (março-2020), incluindo 33 pesquisadores e tecnólogos, quase todos doutores, e 30 bolsistas PCI nível superior, a maioria de mestres e doutores; 26 técnicos de nível médio e 10 bolsistas PCI técnicos, 45 bolsistas BIC/BIT; 10 estagiários e 18 alunos de mestrado e doutorado, em parceria com universidades. Nossos profissionais desenvolvem atividades de P&D com amostras de empresas de quase todas as unidades da federação.

A sede do CETEM está situada em uma área de 60.000 m², sendo 21.000 m² de área construída, no campus da Universidade Federal do Rio de Janeiro, na Ilha da Cidade Universitária. Esse espaço reúne 21 laboratórios e quatro usinas-piloto, além de uma biblioteca especializada. Nesta unidade, são executadas atividades de P&D e serviços tecnológicos focadas em caracterização mineralógica e tecnológica de minérios e industriais, processamento mineral, metalurgia extrativa, incluindo a rota biohidrometalúrgica. Ainda são contempladas as atividades orientadas para a produção de materiais de referência certificados, além de outras atividades vinculadas às demandas da indústria mineral. Na área ambiental, são realizadas atividades de P&D em gestão ambiental, com foco na recuperação de áreas degradadas, avaliação dos impactos das atividades e de seus passivos, recuperação de metais, reciclagem e tratamento de resíduos e efluentes industriais, tecnologias limpas e biorremediação. Mais recentemente, o CETEM incluiu em suas atividades de PD&I estudos focados no aproveitamento de fontes alternativas minerais, visando diminuir a dependência de importação de fertilizantes, tanto para a produção agrícola, quanto para a produção de biocombustíveis.

O Núcleo Regional do Espírito Santo (NRES), inaugurado em 2014, localiza-se em Cachoeiro de Itapemirim, em instalações de 1.500 m², em terreno de 10.000 m². O Núcleo conta atualmente com cerca de 50 colaboradores. Os pesquisadores do CETEM executam projetos relacionados

com a caracterização e a alterabilidade de rochas ornamentais e de revestimentos, abundantes na região. A equipe desenvolve, ainda, melhorias tecnológicas no processamento de rochas ornamentais e presta serviços para as empresas da região. Além disso, a infraestrutura instalada permite o desenvolvimento de projetos na área de beneficiamento de calcários, agregados para construção civil e minerais industriais. Parte importante de sua capacitação técnica institucional está focada no atendimento às pequenas e médias empresas.

Os serviços apresentados no Catálogo de Serviços do CETEM estão distribuídos nas seguintes categorias:

- a) Nas categorias PD&I em tecnologia mineral e ambiental e prestação de serviços tecnológicos e especializados estão definidos os canais básicos para o acesso às diversas linhas de pesquisas, estudos, programas, projetos realizados pelo CETEM na área mineral e ambiental, além dos meios de contato para um acesso pontual às áreas responsáveis. Como exemplos podem ser citados os serviços tecnológicos voltados para empresas.
- b) Na categoria de Disseminação do conhecimento estão contemplados os serviços referentes a publicações técnico-científicas, padrões e normas técnicas desenvolvidas para o setor mineral, transferência de tecnologia além de políticas públicas elaboradas com a colaboração do CETEM.
- c) Reservou-se à categoria Outros Serviços o detalhamento de serviços que são igualmente importantes para atender o objetivo de informar com clareza o que a instituição tem a oferecer. Assim, essa categoria reúne, basicamente, alguns serviços administrativos que podem ser do interesse da sociedade.

Link para Carta de Serviços do CETEM

<https://www.gov.br/cetem/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/cartade-servicos>

- b. Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação;

Equipe de Ouvidoria do CETEM:

Tatiana Duarte Cardozo de Pina

Telefone: (21) 3865-7222

E-mail: tpina@cetem.gov.br

Robson D'Avila

Telefone: (21) 3865-7222

E-mail: rdavila@cetem.gov.br

- c. Contato e endereço, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria e Pedidos de Informação, se houver.

Centro e Tecnologia Mineral – CETEM

Avenida Pedro Calmon, nº 900, sala 18A – Ouvidoria, Cidade Universitária

CEP: 21.941-908/ Rio de Janeiro-RJ, Brasil;

Telefone: (21) 3865-7222;

E-mail: ouvidoria@cetem.gov.br

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

- a) Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024;



Figura 3: Total de manifestações recebidas ano/mês

- b) Distribuição do total de manifestações por tipologia, por ano.

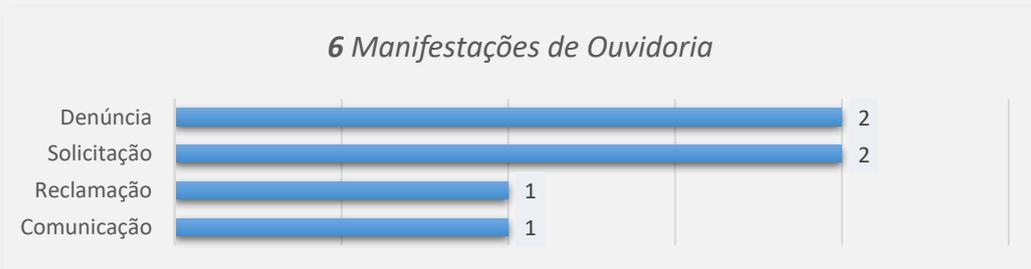


Figura 2: Total de manifestações recebidas por tipo

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a. Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024;

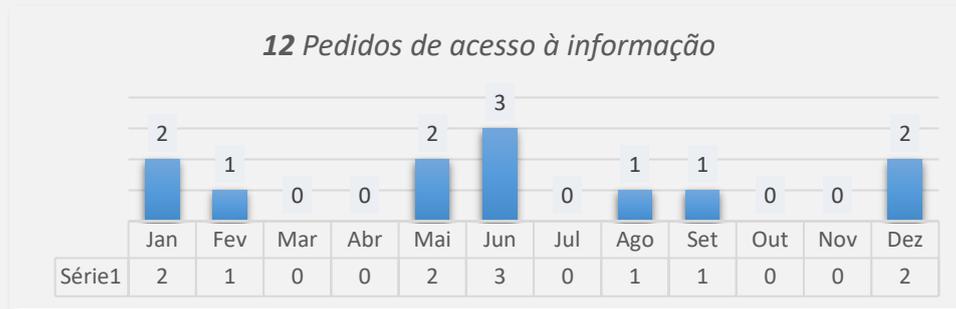


Figura 3: Total de Pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

b. Quantidade de recursos registrados no ano;

- Total de recursos de 1ª instância; 1 recurso.
 - i. Total de recursos de 2ª instância; Nenhum.
 - ii. Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU; Nenhum.
 - iii. Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI); Nenhum.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação; acessos à informação, abastecimento, atendimento, biblioteca, concursos, conduta ética, controle social, governo digital, matrículas, recursos humanos, sem assunto.

Lista e porcentagem dos assuntos recorrentes; em relação ao total das manifestações e dos pedidos recebidos no ano. 18 total, sendo 6 manifestações de ouvidoria 33,33% (1 sem assunto 5,55%, 1 atendimento 5,55%, 1 biblioteca 5,55%, 1 conduta ética 5,55%, 1 controle social 5,55% e 1 matrículas 5,55%); e 12 pedidos de acesso 66,66% (1 abastecimento 5,55%, 2 concursos 11,11%, 1 governo digital 5,55%, 1 recursos humanos 5,55%, e 7 acessos à informação 38,88%).

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES:

Perguntas frequentes: Com base na recorrência ou relevância do assunto, o mesmo foi inserido nas “Perguntas frequentes” na página da Unidade de Pesquisa; As manifestações e pedidos de informação não apresentam assuntos com um padrão recorrente, na verdade são bem diversificadas.

Resposta padrão: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foi criada resposta padrão pela unidade responsável; O CETEM utiliza o Guia de Modelos e Respostas de Manifestações da

Ouvidoria da Presidência da República para padronizar as respostas. Há alta incidência de encaminhamentos para outros órgãos.

Melhoria do serviço: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foram feitas atualizações na forma de prestação do serviço ou da atividade mencionada. Apenas algumas correções no conteúdo ou ajustes na frequência de atualização de documentos disponibilizados no Site Institucional, entre outros.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria e o Serviço de Acesso à Informação, ao aproximar o CETEM dos usuários de serviços públicos, prestam relevante serviço à sociedade, uma vez que atuam como facilitadores da interlocução que impulsiona a implantação de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Centro de Pesquisa.

Dessa forma, fomentar o interesse de servidores em compor a equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação do CETEM, bem como promover atualização e capacitação dos servidores responsáveis, são ações primordiais para aprimorar e garantir a continuidade dos relevantes serviços prestados pela referida equipe.

Trecho retirado do Relatório de Ouvidoria do CETEM

<https://www.gov.br/cetem/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>



CETENE

CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

CENTRO DE TECNOLOGIAS ESTRATÉGICAS DO NORDESTE (CETENE)

O Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste – CETENE é uma unidade de pesquisa, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI, cuja missão é desenvolver, introduzir e aperfeiçoar inovações tecnológicas que tenham caráter estratégico para o desenvolvimento econômico e social do nordeste brasileiro, promovendo cooperações baseadas em redes de conhecimento e nos agentes da economia nordestina. Com sede em Recife-PE, atua principalmente na Região Nordeste, junto às empresas e outras instituições de pesquisa, oferecendo soluções tecnológicas inovadoras e serviços técnicos especializados. Essa atuação está direcionada às áreas de biotecnologia, nanotecnologia, energias renováveis e computação científica.

O CETENE possui 16 laboratórios, e 01 unidade de produção, organizados em conformidade com padrões de qualidade e que agregam profissionais altamente capacitados.

- **Biotecnologia:** o CETENE atua fortemente em biotecnologia vegetal e também desenvolve pesquisas as linhas de pesquisa em biotecnologia estão direcionadas às biotecnologias verde e branca, ou seja, atividades ligadas ao agronegócio e agroindústria, e processos industriais de transformação envolvendo microrganismos, enzimas ou outras biomoléculas, respectivamente. Para ambas as áreas, o CETENE dispõe de laboratórios de pesquisa que trabalham com cultura de tecidos vegetais, bioprocessos e bicompostíveis. Além dos laboratórios o Centro conta ainda com uma unidade de escalonamento produtivo – a Biofábrica Governador Miguel Arraes – para cultura de tecidos.
- **Nanotecnologia:** a nanotecnologia atua como ferramenta de mobilização empresarial, de inovação e geradora de novos negócios no Nordeste. Nessa área, o CETENE possui os Laboratórios Multiusuários de Nanotecnologia, Microscopia e Microanálise. Estes laboratórios tem por objetivo disponibilizar à região Nordeste uma moderna infraestrutura instrumental de análises de estrutura, morfologia e propriedades de produtos, insumos e materiais em geral. Os Laboratórios instalados consistem em uma “open facility” aberta aos pesquisadores e também para prestação de serviços tecnológicos às empresas.
- **Computação Científica:** a computação científica preditiva é uma área científica que visa à formulação, calibração, solução numérica, e validação de modelos matemáticos projetados para prever aspectos específicos de eventos físicos, dadas as condições iniciais e de contorno e um conjunto de parâmetros de caracterização e incertezas associadas.

- **Energias Renováveis:** Energia renovável é a aquela obtida a partir de fontes naturais que se renovam continuamente, como o sol, o vento, a água, a biomassa e o calor geotérmico. São consideradas renováveis porque são inesgotáveis em escala humana e não geram grandes impactos ambientais negativos. Vantagens: representam uma alternativa sustentável aos combustíveis fósseis, que são limitados e contribuem para a emissão de gases de efeito estufa; são abundantes e estão ao nosso redor; geram emissões muito menores do que a queima de combustíveis fósseis; e também se apresentam prioridades para o combate ao aquecimento global.

Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação:

Lygia Vilmar Britto

lygia.britto@cetene.gov.br

Keila Costa Reis

keila.reis@cetene.gov.br

Telefone: (81) 3334-7200

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

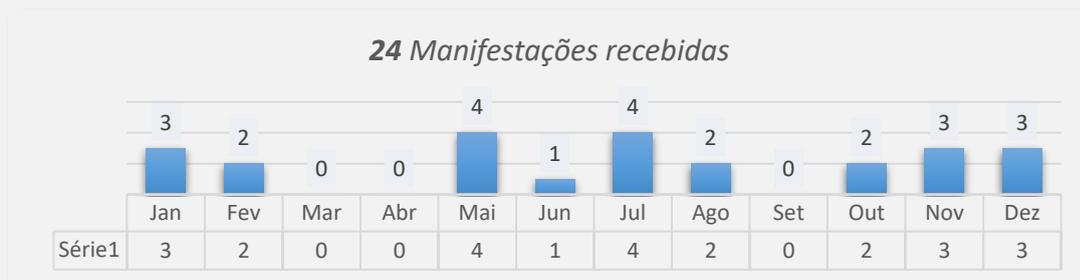


Figura 4: Total de manifestações recebidas por mês



Figura 2: Total de manifestações recebidas por Assunto.



Figura 3 – Total de manifestações e LAI recebidas por tipo

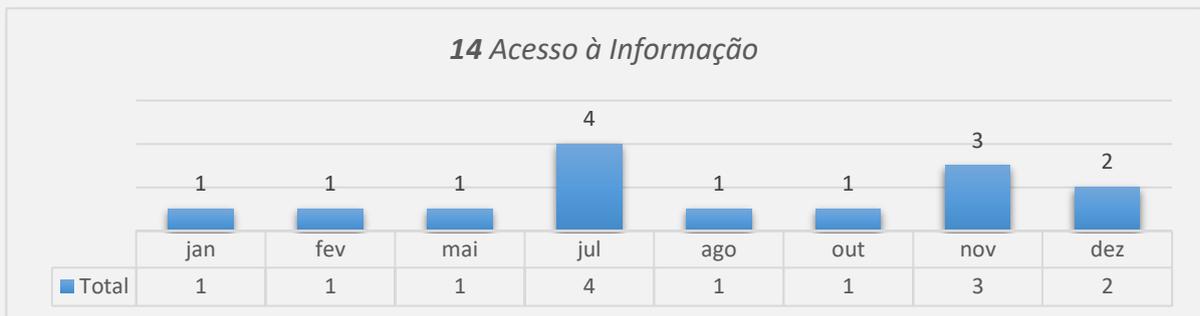


Figura 4: Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês.

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS - PELO FALA.BR

Total de pedidos recebidos no ano = **14**

Total de pedidos recebidos por mês: **01**

Quantidade de recursos registrados no ano = **0**

Total de recursos de 1ª instância = **0**

Total de recursos de 2ª instância = **0**

Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU = **0**

Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) = **0**

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A maioria das manifestações encaminhadas ao CETENE, não diz respeito ao órgão. São reclamações de hospitais locais, solicitações de notas do ENEM, informações sobre política local, entre outras.

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

Para todos os assuntos que não são pertinentes ao CETENE, preparamos uma resposta padrão, explicando a natureza do órgão, seu propósito e as áreas de atuação. Em seguida informamos o link da internet adequado para que o manifestante obtenha a resposta ao assunto a ser tratado.

AÇÕES EXITOSAS

Acreditamos ser importante, além de responder às manifestações pertinentes, informar ao usuário a melhor direção de acesso às informações solicitadas.

CONCLUSÃO

Sendo a ouvidoria um canal de comunicação entre cidadãos e instituições públicas, que permite a apresentação de reclamações, sugestões, elogios e denúncias, tem como objetivo contribuir para a melhoria dos serviços públicos, aproximar o cidadão da gestão pública, fortalecer a cidadania, e mediar conflitos entre o cidadão e a instituição.

A ouvidoria atua com base em princípios como: ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência. Assim sendo, é um canal importante para a melhoria do atendimento dos serviços públicos ao cidadão.



Centro de
Tecnologia da
Informação
Renato Archer

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO RENATO ARCHER

SUMÁRIO EXECUTIVO

Apresenta os resultados das ações vinculadas à gestão das atividades de Ouvidoria no âmbito do Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer durante o exercício de 2024, detalhando os tipos de manifestação recebidas, as respostas para o cidadão e para a sociedade, a estrutura de atendimento às atividades da Ouvidoria no CTI, as dificuldades enfrentadas e as ações exitosas adotadas no período.

DO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO RENATO ARCHER

Histórico da Unidade de Pesquisa e sua Missão Institucional

O Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer (CTI) foi criado em 1982 como Centro Tecnológico para Informática, como o braço operacional do governo na implantação da política nacional de informática. Ao longo dos seus quarenta anos, o CTI funcionou sob regimes administrativos diversos, seja como fundação pública, como autarquia, ou na atual configuração, como Unidade de Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), pertencendo à administração direta do Governo Federal. Também teve várias denominações (Fundação Centro Tecnológico para Informática, Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, Centro de Pesquisas Renato Archer e, atualmente, Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer) e esteve vinculado a diferentes órgãos da estrutura do Poder Executivo Federal, sendo que, a partir de 2000 foi incorporado à estrutura do MCTI. O CTI tem uma orientação essencialmente tecnológica, buscando estabelecer a interação entre Instituições de Ciência, Tecnologia e Inovação estatais e o setor produtivo, na área de Tecnologia da Informação e em outras áreas correlacionadas a este setor.

Ao longo de sua história o CTI desenvolveu importantes projetos e participou de relevantes políticas públicas, dentre as quais podemos citar, de maneira meramente exemplificativa: estruturação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil); aprimoramento do Sistema Eletrônico de Votação, sob demanda e em parceria com o Tribunal Superior Eleitoral; criação do Centro de Treinamento e capacitação de profissionais em design de circuitos integrados, para suprir a indústria nacional no âmbito do programa CI-Brasil; envolvimento nas iniciativas para desenvolvimento da cadeia de tratamento de resíduos eletroeletrônicos, no âmbito da rede Sibratec; referência e pioneirismo no desenvolvimento de tecnologias

tridimensionais, tendo atuado no planejamento cirúrgico de alta complexidade em mais de seis mil casos com hospitais públicos e no desenvolvimento do software InVesalius para tratamento de imagens médicas, que é utilizado atualmente em mais de 170 países por mais de 70.000 usuários; pioneirismo no estabelecimento das tecnologias de biofabricação na América Latina; projeto Certics, desenvolvimento de metodologia e certificação de desenvolvimento nacional de softwares; projeto AvalRDA, responsável pela implementação de um sistema e de metodologia específica, utilizados no tratamento de backlog de RDAs relativos a investimentos realizados no âmbito da Lei de Informática, acumulados desde 2006, resultando na análise de cerca de 20 mil relatórios de projetos em estoque no MCTI; desenvolvimento de sistemas de monitoramento cibernético de grandes massas de dados e redes sociais para a detecção potencial de ataques terroristas, em cooperação com a Polícia Federal, para os Jogos Olímpicos de 2016; desenvolvimento de biossensores para a detecção rápida de doenças, como o Zika Vírus e, mais recentemente, para a Covid-19; coordenação de uma rede nacional de cooperação para desenvolvimento de circuitos integrados imunes à radiação; desenvolvimento e aplicação de metodologias para avaliação do nível de maturidade de cidades inteligentes.

Em seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria MCTI nº 7.049/2032, e no Plano Diretor da Unidade para o período 2021-2025, a missão do CTI é definida pela geração, aplicação e disseminação de conhecimentos em Tecnologia da Informação e áreas correlatas, em benefício da sociedade brasileira.

Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação

No âmbito do CTI, as demandas de Ouvidoria e pedidos de informação são atendidos pela Coordenação de Planejamento e Melhoria de Processos, à qual compete atuar na interlocução com a Ouvidoria do MCTI, disseminando internamente as normas pertinentes, bem como assessorar o Centro nos assuntos relacionados ao planejamento, controle e governança pública.

Contato e endereço para obtenção de informações a respeito da Ouvidoria e de Pedidos de Informação

Informações adicionais podem ser obtidas nos canais indicados no campo "Fale Conosco" no site do CTI: https://www.gov.br/cti/pt-br/canais_atendimento/contact-info

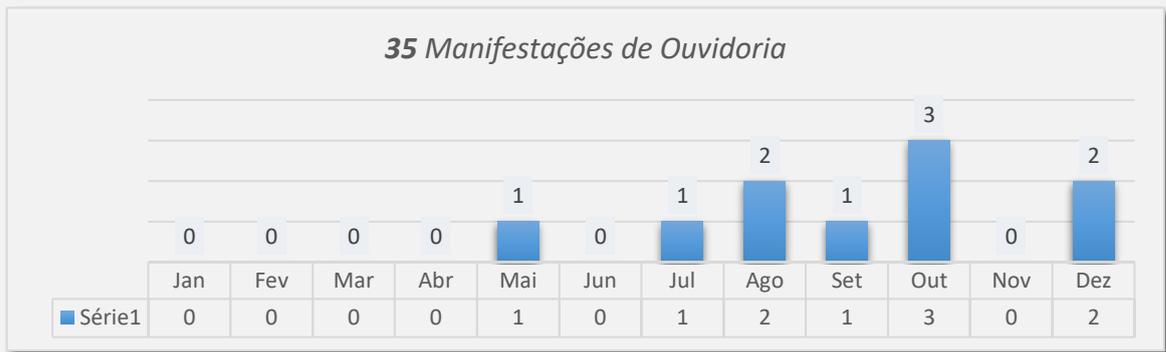


Figura 1 – Total de manifestações e LAI recebidas por tipo

Fale Conosco

Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com o Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer:

E-MAIL DE CONTATO
dirin@cti.gov.br

TELEFONE
 (19) 3746-6152

REDES SOCIAIS

OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO
 Atendimento ao Público:
 De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

Endereço:
 Rodovia Dom Pedro I (SP-65), Km 143,6 - Amarais
 Campinas, SP - CEP 13069-901

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

Ao longo do exercício de 2024, o CTI recebeu 35 (trinta e cinco) manifestações de Ouvidoria, distribuídas, por tipo e por mês da seguinte forma:

Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024

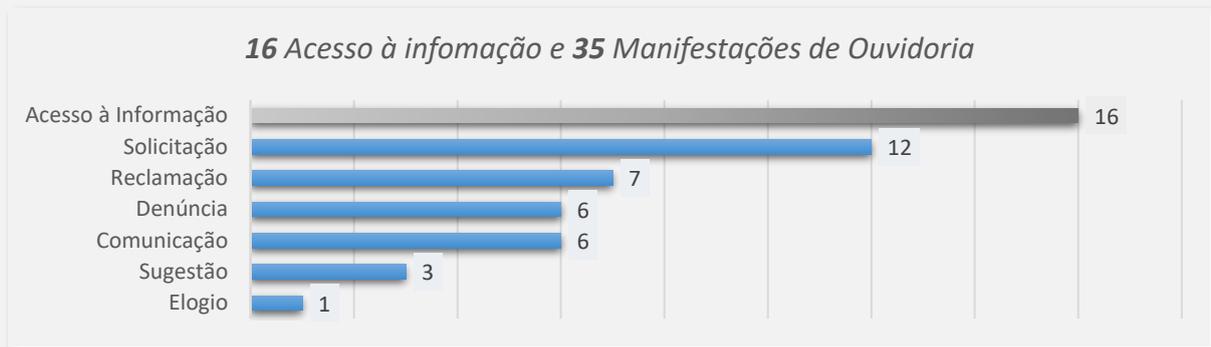


Figura 2 – Total de manifestações e LAI recebidas por tipo

Ao longo do exercício de 2024, o CTI recebeu um total de 16 pedidos de acesso à informação, distribuídos ao longo dos meses da seguintes formas:

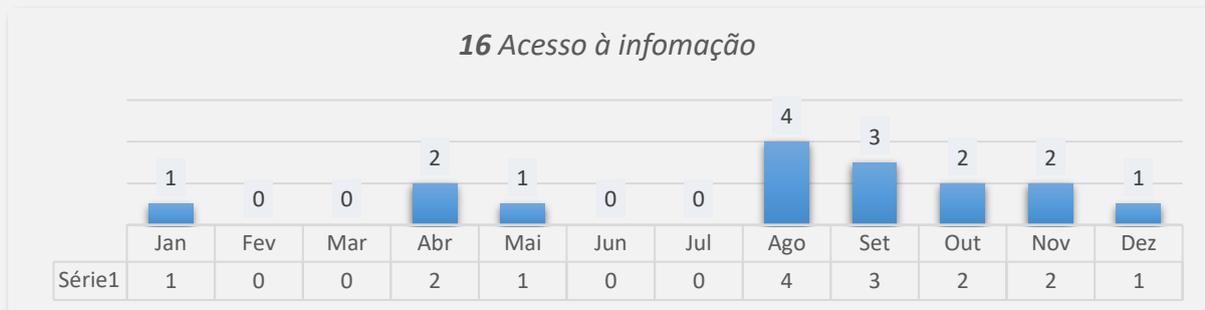


Figura 3 – Total de manifestações por mês

Não houve recursos referentes a solicitações realizadas sob os auspícios da Lei de Acesso à Informação no período

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Durante o exercício de 2024, o assunto mais recorrente nas manifestações recebidas continuou sendo o acesso à informação, principalmente aos serviços da Plataforma Gov.Br, seguidos de denúncias, geralmente referentes a supostas infrações que não tinham nenhuma relação com as atribuições do CTI Renato Archer, e de solicitações referentes a concursos públicos, o que decorreu do fato do CTI estar realizando concurso para o provimento de cargos de seu quadro de pessoal no período. De modo geral, é importante ressaltar que o fato de ter "Tecnologia da Informação" em seu nome faz com que qualquer solicitação referente a um tema relacionado a tecnologias da informação e comunicação acabe sendo direcionada à Unidade de Pesquisa, mesmo que não tenha conexão direta com as suas atribuições.



SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

Para responder às demandas recorrentes foi elaborada uma resposta padrão, esclarecendo que o CTI é uma unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, que tem por atribuição a pesquisa, desenvolvimento, aplicação e disseminação de conhecimentos em tecnologia da informação e áreas correlatas, não tendo por atribuição a manutenção dos sistemas de governo de tecnologia da informação. Nas ocasiões em que foi possível identificar o órgão responsável pelo serviço ao qual os usuários se referiam, as demandas foram devidamente encaminhadas para receber o tratamento adequado.

AÇÕES EXITOSAS

Tendo em vista a confusão recorrente com relação às atribuições do CTI e à importância de uma comunicação adequada e acessível ao cidadão para divulgação científica, a Unidade de Pesquisa tem investido na reformulação de seus instrumentos de comunicação social, o que tem contribuído para uma melhor compreensão da sociedade a respeito da missão e resultados da ação do CTI.

CONCLUSÃO

Cabe ressaltar que, apesar da carência de recursos humanos dedicados à Ouvidoria e atendimento de demandas da Lei de Acesso à Informação no CTI, a expectativa é de aprimoramento contínuo dos serviços prestados e da satisfação do cidadão com o tratamento das demandas recebidas por este Centro.

Pedro Lúcio Lyra

Coordenador de Planejamento e Melhoria de Processos



ibict

Instituto Brasileiro de Informação
em Ciência e Tecnologia

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

O INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)

Histórico da Unidade de Pesquisa e sua Missão Institucional.

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict) é uma Unidade de Pesquisa integrante da estrutura do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), na forma do disposto no Decreto nº 11.493, de 17 de abril de 2023. O Ibict é Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICT), que possui como missão “promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científicotecnológico”.

A origem do Ibict remonta ao início da década de 50, quando a Unesco sugeriu à Fundação Getúlio Vargas (FGV), que promovesse a criação, no Brasil, de um centro nacional de bibliografia. A ação da Unesco, à época, foi decisiva para o surgimento de instituições do gênero em diferentes países. A escolha inicial da FGV deveu-se ao fato de aquela instituição estar realizando importantes atividades na área de bibliografia e documentação. Por essa época, estava sendo criado, também, o Conselho Nacional de Pesquisas (CNPq), que tinha, entre suas atribuições, "manter relação com instituições nacionais e estrangeiras para intercâmbio de documentação técnico-científica".

Por meio de proposta conjunta CNPq/FGV, foi criado, em 27 de fevereiro de 1954, pelo Decreto do Presidente da República nº 35.124, o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), que passou a integrar a estrutura organizacional do CNPq. Os anos 70 são marcados por uma reorganização das atividades de ciência e tecnologia no país. Registrase a transformação do Conselho Nacional de Pesquisas em Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, ampliando o seu poder, transformando-o em fundação, ligando-o à Secretaria do Planejamento e à Presidência da República. Da mesma maneira que o CNPq, o IBBB passa por uma transformação, inclusive com a mudança de nome para Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), com a publicação da Resolução Executiva do CNPq nº 20/76. O IBICT consolidava-se, então, como órgão que coordenaria, no Brasil, as atividades de informação em C&T.

(CNPq), que tinha, entre suas atribuições, "manter relação com instituições nacionais e estrangeiras para intercâmbio de documentação técnico-científica".

Por meio de proposta conjunta CNPq/FGV, foi criado, em 27 de fevereiro de 1954, pelo Decreto do Presidente da República nº 35.124, o Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD), que passou a integrar a estrutura organizacional do CNPq. Os anos 70 são marcados por uma reorganização das atividades de ciência e tecnologia no país. Registra-se a transformação do Conselho Nacional de Pesquisas em Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, ampliando o seu poder, transformando-o em fundação, ligando-o à Secretaria do Planejamento e à Presidência da República. Da mesma maneira que o CNPq, o IBBB passa por uma transformação, inclusive com a mudança de nome para Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), com a publicação da Resolução Executiva do CNPq nº 20/76. O IBICT consolidava-se, então, como órgão que coordenaria, no Brasil, as atividades de informação em C&T.

Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação

No âmbito do Ibict, as demandas de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação são atendidas pela Coordenação de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação (COPAV) e Divisão de Comunicação (DICOM) à qual compete atuar na interlocução com a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI).

A equipe responsável pelo atendimento dos serviços mencionados está organizada da seguinte forma:

Equipes SIC e Ouvidoria		
Função	Designação	Responsável
Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)	Portaria Nº1296, de 17 de dezembro de 2024	Fernando Roriz Marques Cardoso
Responsável pela Autoridade de Monitoramento da LAI/ Ibict	Portaria IBICT Nº 12, de 13 de março de 2023	Henrique Denes Hilgenberg Fernandes
Responsável pelo SIC e Ouvidoria	Portaria IBICT/MCTI Nº 64, de 27 de setembro de 2023 e Portaria IBICT Nº 32, de 04 de julho de 2022	Daniela Abrahami Pinto da Cunha
Respondentes FalaBR	-	Cristiane Gonçalves Félix e Jeremias Correia da Silva

Tabela 1. Ibict, 2024.

Contato e endereço, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria e Pedidos de Informação

As informações de contato do **Serviço de Ouvidoria do Ibict** estão disponíveis no site oficial do Instituto, e podem ser acessadas através do link: [Contatos](#)

Telefones: (61) 3217-6110/6192/6491

E-mail: ouvidoria@ibict.br

Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Endereço: SAUS – Quadra 05 – Lote 06 – Bloco H – 5º andar – Sala 511
CEP: 70.070.914 – Brasília – DF

As informações de contato do Serviço de Informação ao Cidadão do Ibict estão disponíveis no site oficial do Insituto, e podem ser acessadas através do link: [Contatos](#).

Telefones: (61) 3217-6110/6192/6491

E-mail: sic@ibict.br

Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 12h e das 14h às 17h.

Endereço: SAUS – Quadra 05 – Lote 06 – Bloco H – 5º andar – Sala 511
CEP: 70.070.914 – Brasília – DF

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS – PELA PLATAFORMA FALA.BR

Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024

Total de manifestação recebidas no ano e por mês

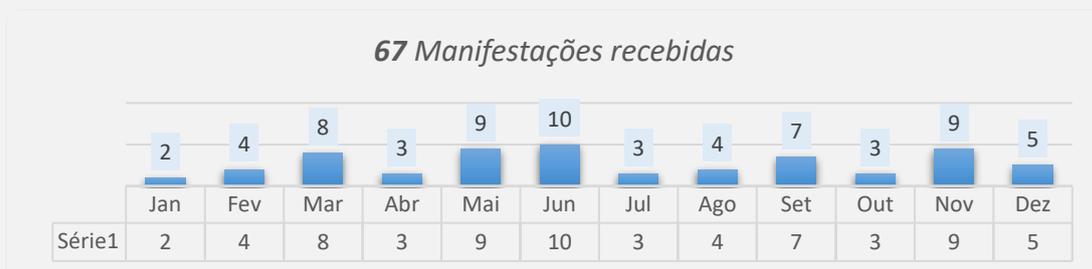


Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

Distribuição do total de manifestações por tipologia, recebidas em 2024:

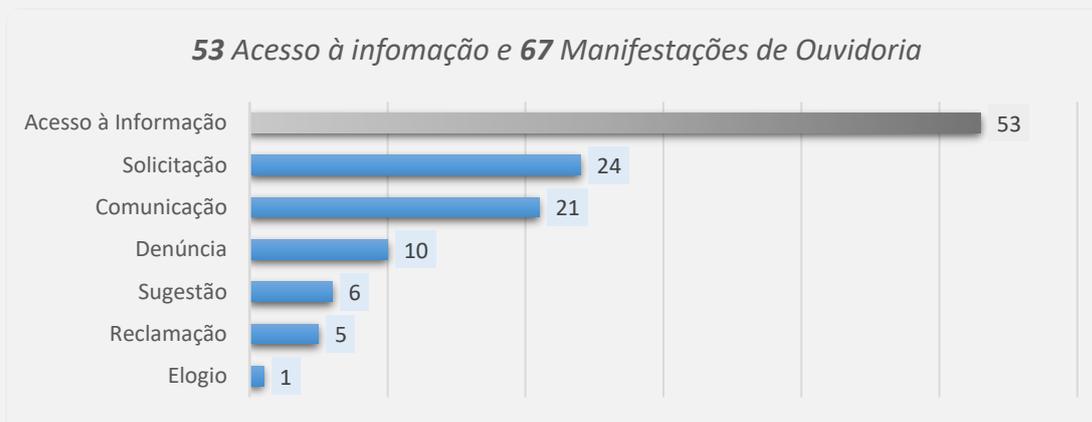


Figura 2 – Total de manifestações e LAI recebidas por tipo

Segue Tabela Geral contendo a relação de manifestações de Ouvidoria registradas, no exercício de 2024.

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS – PELA PLATAFORMA FALA.BR

Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024

Total de pedidos recebidos no ano e por mês:

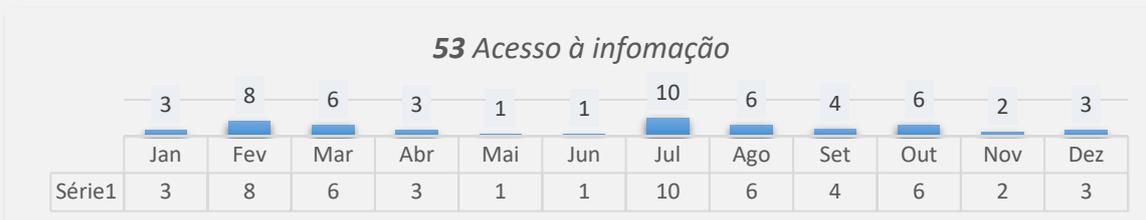


Figura 2 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

Quantidade de recursos registrados no ano de 2024

Total de recursos de 1ª instância: 9

Total de recursos de 2ª instância: 4

Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU: 1

Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): 1



Fig.1 – Recursos registrados. Painel Lei de Acesso à Informação CGU, 2024.

Tabela 3. Ibict, 2024.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação

Lista e porcentagem dos assuntos recorrentes; em relação ao total das manifestações e dos pedidos recebidos no ano.

Em 2024, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ibict recebeu o total de 120 (cento e vinte) manifestações, e os assuntos recorrentes foram organizados na tabela abaixo:

Assuntos Recorrentes – SIC/Ibict 2024		
Assuntos	Quantidade	Porcentagem
Acesso à Informação	37	30,8%
Biblioteca	5	4,1%
Concurso	13	10,8%
Dados Pessoais LGPD	5	4,1%
Denúncia Crime	12	10%
Ouvidoria	5	4,1%

Tabela 4. Ibict, 2024.

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

Com base na recorrência e relevância dos assuntos apresentados, este Instituto orienta as áreas técnicas responsáveis a criar uma resposta padrão, a fim de dar celeridade ao atendimento das demandas dos cidadãos. Além disso, mantém um repositório de dados abertos para facilitar o acesso à informação de interesse público.

AÇÕES EXITOSAS

O Ibict, em 2024, ampliou a sua equipe de transparência ativa, de forma que o trabalho empreendido resultou no cumprimento integral dos 49 (quarenta e nove) itens de Transparência Ativa avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU). É um importante marco em sua gestão de transparência pública. De acordo com a avaliação, todos os itens foram cumpridos, demonstrando o compromisso da instituição com a clareza e o acesso à informação. Com esse resultado, o instituto se coloca como um exemplo de gestão pública comprometida com a ética, a transparência e o fortalecimento da confiança dos cidadãos na instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Serviço de Informação ao Cidadão desempenha um papel fundamental na Unidade de Pesquisa, sendo essencial para garantir a transparência, a comunicação eficiente e o bom funcionamento das atividades institucionais.

A Ouvidoria serve como um canal direto entre os pesquisadores, colaboradores, gestão e a sociedade em geral, permitindo que queixas, sugestões e dúvidas sejam ouvidas e tratadas de maneira imparcial e construtiva. Isso fortalece a confiança na instituição e auxilia na melhoria contínua dos processos. Os Pedidos de Acesso à Informação, por sua vez, garantem que os dados e as informações geradas pela pesquisa sejam acessíveis de maneira clara e organizada. Isso é crucial tanto para o aprimoramento das práticas de pesquisa quanto para a conformidade com normas legais e éticas, como a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Vale ressaltar que, apesar da carência de pessoal voltados à Ouvidoria e ao atendimento de demandas da Lei de Acesso à Informação no Ibict, a expectativa é de aprimoramento contínuo dos serviços prestados e da satisfação do cidadão com o tratamento das demandas recebidas por este Instituto.



UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

INSTITUTO NACIONAL DA MATA ATLÂNTICA (INMA)

a. Breve histórico

O Instituto Nacional da Mata Atlântica (INMA) foi criado a partir da transferência do Museu de Biologia Professor Mello Leitão, antes na estrutura do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM/MinC), para a estrutura do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), por intermédio da Lei nº 12.954, sancionada em 05 de fevereiro de 2014. O INMA caracteriza-se como uma instituição científica, tecnológica e de inovação (ICT), nos termos da Lei nº 10.973/2004.

O INMA está sediado em um parque de 77.000m², na cidade de Santa Teresa, Espírito Santo, onde estão a residência de Augusto Ruschi - atualmente sede administrativa -, biblioteca, pavilhões de exposições, áreas de coleções científicas e laboratórios, viveiros de animais e plantas, casa de hóspedes, auditório e oficina. O parque é integrado à Rede Brasileira de Jardins Botânicos e algumas de suas espécies foram plantadas por personalidades de grande prestígio no cenário cultural, científico e social do Brasil e exterior.

O INMA dispõe de duas estações biológicas a poucos quilômetros de sua sede: a Estação Biológica de São Lourenço (Caixa d'Água), com 22 hectares; e a Estação Biológica de Santa Lúcia (EBSL), com 440 hectares, que conta com laboratório de campo e casa de hóspedes para apoio à pesquisa, sendo administrada pelo INMA em parceria com outros proprietários da área, Universidade Federal do Rio de Janeiro e Associação de Amigos do Museu Nacional. Em diferentes atividades, o INMA vem contando com a participação e/ou parceria da Associação de Amigos do Museu de Biologia Prof. Mello Leitão (SAMBIO), criada em 1987.

Entre 2014 e 2019, o INMA recebeu cerca de 90.000 visitantes por ano. Em 2023, alcançou a marca de 108 mil visitantes. Do total, cerca de 13% são representados por alunos do ensino fundamental e médio, que vêm ao parque por meio de visitas agendadas, e os demais incluem turistas brasileiros e estrangeiros e ainda pesquisadores e estudantes de graduação e pósgraduação.

b. Equipe responsável

Alba Livia Tallon Bozi – alba.livia@inma.gov.br

Quantitativo de manifestações de Ouvidoria recebidas – Pela Plataforma Fala.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024

i. Total de manifestação recebidas no ano e no mês:

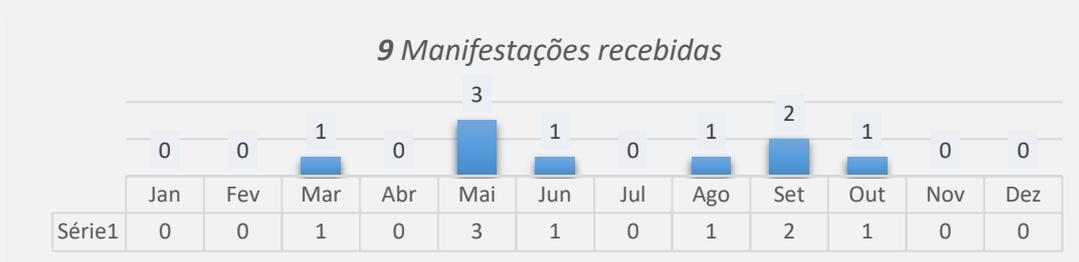


Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

iii. Distribuição do total de manifestações por tipologia:

2024: 4 comunicações; 1 denúncia; 4 solicitações

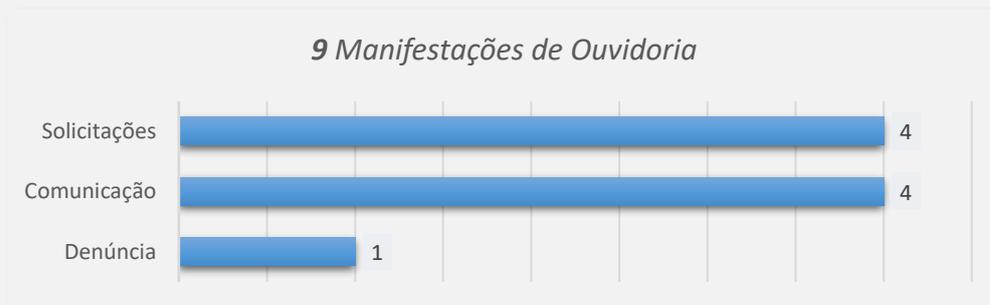


Figura 2 – Total de manifestações recebidas por tipo

Quantitativo de Pedidos de Acesso a informação recebidos – Pela Plataforma Fala.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024

- i. Total de pedidos recebidos no ano: não houve pedidos nessa tipologia
- ii. Total de pedidos recebidos por mês: não houve pedidos nessa tipologia

Análise das manifestações recebidas e de pedidos de acesso à informação

a. A maioria das manifestações refere-se a denúncias de crimes ambientais, cujo objeto não está nas competências do INMA e são encaminhados a outros órgãos (foram 12 encaminhamentos em 2024).

As que são realmente destinadas ao INMA (9) contemplaram denúncia relativa a concurso público, feita diretamente ao INMA pelo Fala.BR e, também, encaminhada por outros órgãos; pedidos de livros para biblioteca comunitária; informações sobre questões administrativas e sobre o Concurso Nacional Unificado.

Soluções adotadas com base nos assuntos recorrentes ou relevantes

Com base na recorrência do assunto, foi criada resposta padrão pela unidade responsável. Para os assuntos específicos, foram encaminhados via e-mail para os setores responsáveis, que retornaram a resposta inserida ao cidadão.

Ações exitosas

Não houve

Conclusão

A Ouvidoria e Pedidos de Informação está concentrado na Plataforma Fala.BR, seguindo orientação do MCTI. Esse canal centraliza as informações e auxilia na padronização das respostas. É um importante canal de comunicação do cidadão com a unidade de pesquisa. No caso do INMA, entretanto, talvez sua missão seja pouco conhecida pela população, considerando que é uma instituição nova, criada por lei em 2014. Isso resulta em grande número de manifestações fora do escopo de sua atuação. Também por isso, possivelmente, há um número pequeno de manifestações, se comparada a outras unidades de pesquisa. Mesmo assim, este canal é importante e deve estar aberto aos cidadãos.



INPA

INSTITUTO NACIONAL DE
PESQUISAS DA AMAZÔNIA

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS DA AMAZÔNIA (INPA)

a) Breve Histórico

Órgão da Administração Direta do Ministério da Ciência e Tecnologia, criado em 1952 e implementado em 1954 - o Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA) - ao longo dos anos, vem realizando estudos científicos do meio físico e das condições de vida da região amazônica para promover o bem-estar humano e o desenvolvimento socioeconômico regional. Atualmente, o INPA é referência mundial em Biologia Tropical.

Os primeiros anos do INPA foram caracterizados por pesquisas, levantamentos e inventários de fauna e de flora. Hoje, o desafio é expandir de forma sustentável o uso dos recursos naturais da Amazônia.

Para cumprir o desafio, o Instituto possui as coordenações gerais de Capacitação, Administração, Ações Estratégicas, Extensão, e quatro Coordenações de Pesquisas atuando nos seguintes focos: Dinâmica Ambiental; Sociedade, Ambiente e Saúde; Tecnologia e Inovação e Biodiversidade.

O INPA ainda possui quatro núcleos de pesquisas localizados nos Estados do Acre, Roraima, Pará e Rondônia.

Sua missão é gerar e disseminar conhecimentos e tecnologia, e capacitar recursos humanos para o desenvolvimento da Amazônia

Ao longo de seis décadas, vem assumindo responsabilidade crescente na tarefa de produzir conhecimento, estabelecendo um compromisso com o desenvolvimento sustentável, a defesa do meio ambiente e de seus ecossistemas, expandindo os estudos sobre a biodiversidade, a sociodiversidade, os recursos florestais e hídricos.

Visão de Futuro

“Ser um Instituto moderno, reconhecido pela comunidade científica nacional e internacional e pela sociedade brasileira, pela relevância de suas pesquisas sobre a Amazônia, e reconhecido como fornecedor de subsídios para as políticas públicas de desenvolvimento regional”.

b) Equipe Responsável.

Hoje contamos com um servidor Evandi do Nascimento evandi@inpa.gov.br como ponto focal na ouvidoria e dois servidores como respondentes dos pedidos de informação Jorge Luiz Cativo Alauzo jorge.cativo@inpa.gov.br e Gizele de Vasconcelos Costa gizele.lima@inpa.gov.br

c) Contato de Endereço para obtenção de informações

Os canais de recebimento de manifestações e pedidos de informação são quase todos por meio da plataforma Fala.BR, bem como, e-mail: ouvidor@inpa.gov.br; e telefone (92) 3643-3303 no endereço Av. André Araújo, 2936 – Petrópolis.

Quantitativo de manifestações de Ouvidoria recebidas – Pela Plataforma Fala.BR

a) Quantidade de manifestação de ouvidoria recebidas no ano de 2024;

i. Foram recebidas 36 manifestações pela plataforma Fala.BR

ii. Total de manifestações recebidas por mês:

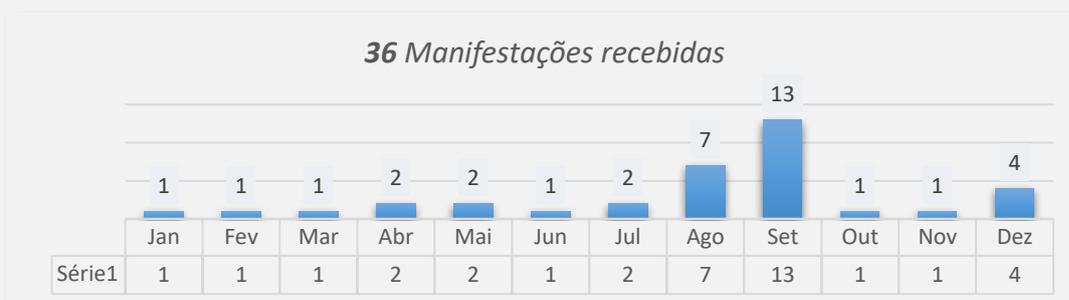


Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

iii. Tipologia de manifestações:



Figura 2 – Total de Manifestações Ouvidoria e LAI recebidas por tipo

Quantitativo de Pedidos de Acesso à informação recebidos – Pela Plataforma Fala.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano 2024

i. Total de pedidos recebidos ano de 2024: 23 pedidos

ii. Total de pedidos recebidos por mês:

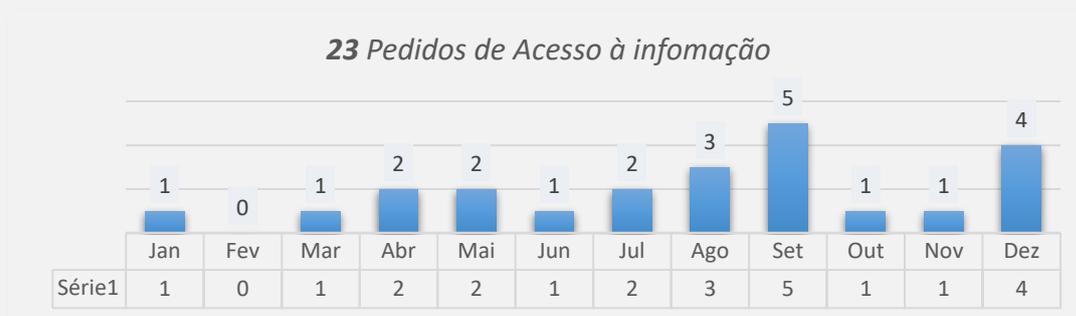


Figura 3 – Total de pedido de Acesso à Informação recebidas por mês

Análise das manifestações recebidas e de pedidos de acesso à informação

a) A ouvidoria do INPA (ponto focal) recebeu frequentes pedidos de informação e reclamação quanto ao resultado do concurso público realizado para disponibilidade de vagas para esta Instituição. As manifestações mais frequentes recebidas no exercício de 2024 foram sobre concurso público para provimento de vagas (cargos), quanto a divulgação do resultado e a convocação dos candidatos aprovados, formação de cadastro de reserva em cargos de pesquisador e tecnologista e homologação do resultado final do concurso. Apesar das várias manifestações tratarem do mesmo tema, em certas situações eram questões específicas dos candidatos, inviabilizando uma resposta padrão para os casos apresentados.

Soluções adotadas com base nos assuntos recorrentes ou relevantes

As solicitações recorrentes foram todas encaminhadas a entidade competente por meio da comissão do concurso para obtenção de resposta ao cidadão, pois não se trata de competências do INPA, comunicando a parte interessada da decisão.

Ações exitosas (NÃO HOUVE)

7. Conclusão

O papel desses serviços é manter um canal direto de comunicação entre cidadão, e os diversos setores da sociedade e o INPA, de forma a melhorar a prestação de seus serviços e assegurar mais transparência das atividades realizadas na Instituição.

Atenciosamente,

Evandi do Nascimento

Ponto Focal Ouvidoria/INPA



UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS (INPE)

O INPE surgiu no início dos anos 1960, motivado pelas expectativas que se criaram em torno das primeiras conquistas espaciais obtidas pela ex-União Soviética e pelos Estados Unidos da América do Norte. Em 1957, os soviéticos lançaram o primeiro satélite ao espaço, o Sputnik. Um ano depois, foi a vez dos EUA colocarem o Explorer em órbita da Terra. Na época, dois alunos de engenharia do Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA), Fernando de Mendonça e Júlio Alberto de Moraes Coutinho, com a colaboração do Laboratório de Pesquisa Naval da Marinha dos EUA, construíram uma estação de rastreamento, com a qual conseguiram captar os sinais dos dois satélites. As atividades científicas do início da década de 1960 permitiram que o Instituto iniciasse cooperações com diversos atores da área espacial, inclusive com organismos internacionais. As atividades experimentais se configuram num dos pontos fortes do INPE, realizando diversas atividades em colaboração com a NASA e outras organizações nacionais e estrangeiras.

Nos anos 60, o INPE iniciou, e gradativamente ampliou, suas atividades em pesquisa científica. Em 1965, o Instituto sediou o 2º Simpósio Internacional de Aeronomia Equatorial que foi responsável por nuclear a primeira divisão de pesquisa do Instituto, voltada para a chamada área de ciências espaciais, e englobando pesquisas em aeronomia, geofísica espacial e astrofísica. Como resultado dessas pesquisas, foram iniciadas campanhas científicas envolvendo foguetes de sondagem e que carregaram experimentos desenvolvidos pelo INPE. No período 1965 a 1970 foram realizados mais de uma centena de lançamentos de foguetes a partir do Centro de Lançamento da Barreira do Inferno – o chamado CLBI.

Em 1966, o INPE estruturou o grupo de meteorologia por satélites, responsável pela recepção e processamento de dados e imagens de satélites meteorológicos. Desde essa época, o INPE realiza desenvolvimentos extraíndo uma série de produtos a partir de dados e imagens obtidos de sensores a bordo de satélites das séries Geostationary Operational Environmental Satellite (GOES), National Oceanic & Atmospheric Administration (NOAA), dos Estados Unidos, e Meteorological Satellite (METEOSAT), da União Europeia. Na década de 1980 em razão da evolução das previsões numéricas de tempo nos países desenvolvidos, pesquisadores do INPE propuseram a criação de um moderno centro de previsão de tempo, onde seriam desenvolvidos modelos a serem processados em um supercomputador.

Em 1968, foi estabelecido o PORVIR, através do qual o INPE iniciou suas atividades de PósGraduação. Além de agregar pesquisadores talentosos, ainda em formação nas universidades brasileiras, pesquisadores estrangeiros foram atraídos para atuar em diferentes áreas de pesquisa e ensino do INPE. Em 1973, o Brasil se tornou o terceiro

país a receber imagens do satélite LANDSAT 1, o primeiro satélite de observação da Terra, atrás apenas dos EUA e Canadá.

Em associação com as atividades de P&D de tecnologias espaciais, foram criados os Laboratórios

Associados, instituídos em 1986 com o objetivo de desenvolver atividades de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) de interesse para a área espacial, tais como sensores e materiais, plasma, computação e matemática aplicada, e combustão e propulsão.

Na área de Engenharia e Tecnologia Espacial, o INPE foi responsável pelo desenvolvimento de dois satélites de coleta de dados ambientais, bem como de diversos satélites de sensoriamento remoto. Adicionalmente, o Instituto desenvolveu sistemas de solo para o controle de satélites e para o processamento e distribuição de dados de suas cargas úteis. O INPE conta ainda com o Laboratório de Integração e Testes, inaugurado em 1987. O Laboratório faz parte da Coordenação de Manufatura, Integração e Testes (COMIT) e é responsável pela montagem e integração dos satélites brasileiros, mas também vem sendo contratado para a realização de testes e integração de satélites estrangeiros. Além disso, atende a solicitações de teste, verificação e calibração de sistemas e subsistemas para vários setores da indústria nacional.

Em paralelo ao desenvolvimento e lançamento dos satélites de coleta de dados ambientais, o INPE investiu na instalação de uma infraestrutura com várias centenas de Plataformas de Coleta de Dados (PCDs) distribuídas por todo o território nacional e países vizinhos. Seu desenvolvimento foi promovido pela MECB, tendo se transformado em uma atividade operacional que continua a ser apoiada pelos satélites da série CBERS. Em 2021 o INPE lançou o Satélite AMAZONIA 1, o primeiro satélite de Observação da Terra completamente projetado, integrado, testado e operado pelo Brasil, consolidando o conhecimento brasileiro no ciclo completo de desenvolvimento de satélites estabilizados em 3 eixos.

O INPE tem sua sede localizada em São José dos Campos-SP com atividades desenvolvidas nas cinco regiões do País;



Missão

Produzir ciência e tecnologia, operar sistemas, formar pessoas e oferecer produtos e serviços singulares e soluções inovadoras nas áreas do espaço exterior e do sistema terrestre, para o avanço e a difusão do conhecimento e o desenvolvimento sustentável, em benefício do Brasil e do mundo.

Visão

Ampliar o protagonismo nacional e internacional em pesquisa, desenvolvimento e aplicações nas áreas do espaço exterior e do sistema terrestre.

Valores

Excelência e Inovação

Compromisso com a Ciência

Pluralidade, Diversidade, Inclusão e Colaboração

Compromisso Socioambiental

Resiliência, Ética, Integridade, Segurança e Transparência

Valorização das Pessoas e Preservação da Memória Institucional

Grupos de Ouvidoria e de Solicitação de Informações

Em 2024, o Grupo de Atividades de Ouvidoria era composto pelas servidoras:

- VALÉRIA RIBEIRO GONÇALVES FERNANDES
- VIVIANE RENATA CAMPOS
- SILVIA CASTRO MARCELINO

Em 2024, o Grupo de Serviço de Informações ao Cidadão era composto pelas servidoras:

- VALÉRIA RIBEIRO GONÇALVES FERNANDES
- VIVIANE RENATA CAMPOS
- SILVIA CASTRO MARCELINO

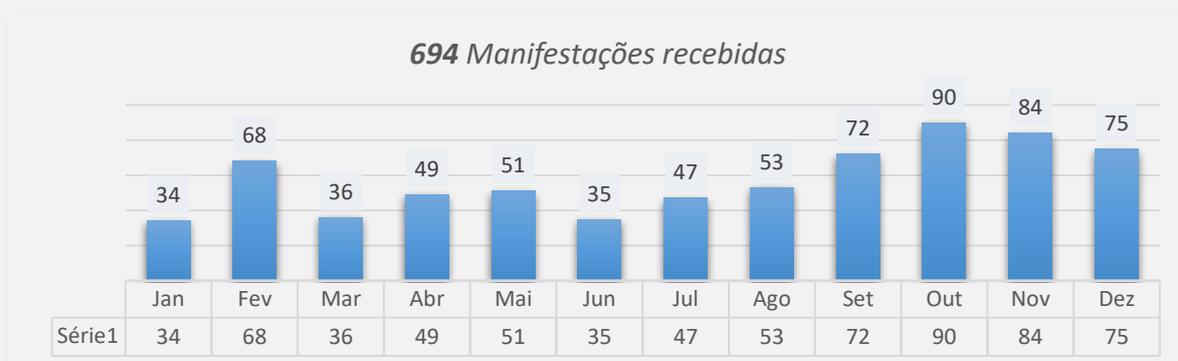


Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

O Coordenador do Gabinete do INPE foi designado como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI, e ainda, como responsável pelas atividades do Grupo do Serviço de Informações ao Cidadão - GPSIC e pelas atividades do Grupo de Atividades de Ouvidoria – GPOUV. O grupo do INPE está sediado em São José dos Campos, podendo ser acessado através dos e-mails ouvidoria@inpe.br (ouvidoria) e resp_sic@inpe.br (Lei de Acesso à Informação).

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES de OUVIDORIA RECEBIDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

Conforme a tabela acima, foram recebidas (em 2024):

i. Total de manifestações de ouvidoria ano/mês

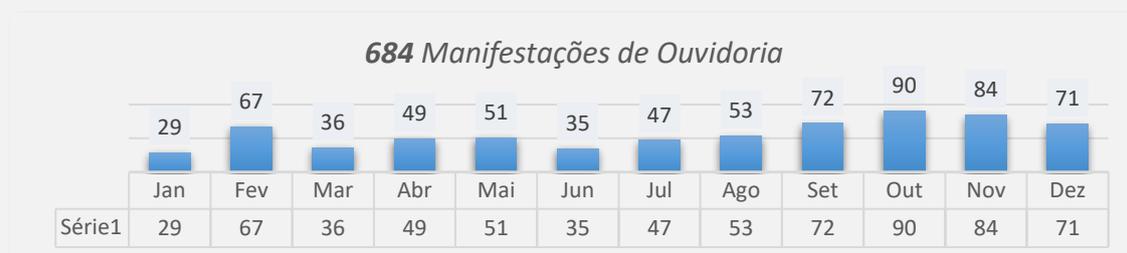


Figura 2 – Total de Manifestações Ouvidoria recebidas por mês

Distribuição do total de manifestações por tipologia: Comunicação: 24, Denúncia: 7, Elogio: 1, Reclamação: 80, Solicitação: 556, Sugestão: 16.



Figura 3 – Total de Manifestações Ouvidoria recebidas por tipo

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA PLATAFORMA FALA.BR



Figura 4 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidos por mês

Quantidade de recursos registrados no ano: 2, sendo

- Total de recursos de 1ª instância: 1;
- Total de recursos de 2ª instância: zero;
- Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU: zero;
- Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): 1.

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de Acesso à Informação estão organizadas na tabela abaixo.

Abastecimento	1	
Acesso à informação	134	19,59%
Aeronáutica	1	
Agendamento	1	

Agricultura	3	
Agricultura Familiar	5	
Água	1	
Apostas/bets	1	
Assédio moral	6	
Atendimento	7	
Atendimento Básico	1	
Auditoria	4	
Auxílio	2	
Bibliotecas	2	
Biodiversidade	3	
Bolsas	18	
Cadastro	2	
Calamidades/Desastres Naturais	3	
Certidões e Declarações	6	
Clima	32	4,68%
Compras governamentais	1	
Concurso	18	
Conduta Docente	1	
Conduta Ética	1	
Correição	1	
Corrupção	2	
Defesa Civil	1	
Denúncia Crime	5	
Denúncia de irregularidades de servidores	2	
Educação Superior	1	
Energia Elétrica	1	
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	1	
Exército	1	
Informações processuais	1	
Licitações	3	
Multa	1	
Normas e Fiscalização	1	
Outros em Administração	10	
Outros em Agropecuária	10	
Outros em Comunicações	2	
Outros em Educação	2	
Outros em Energia	1	
Outros em Meio Ambiente	277	40,50%
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	24	3,51%
Ouvidoria	13	

Ouvidoria Interna	4	
Planejamento e Gestão	1	
Preservação e Conservação Ambiental	12	
Produção Agropecuária	6	
Recursos Humanos	3	
Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	1	
Serviços e Sistemas	18	
Serviços Públicos	2	
Site do Órgão	14	
Transparência	1	
Transporte Rodoviário	1	
Tributos	1	
Universidades e Institutos	1	
Violência contra a mulher	1	
Vazias (sem assunto)	4	

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

Utilizamos resposta padrão onde e quando é possível. Contudo, dada a complexidade e diversidade de assuntos que o INPE cobre, alguns canais específicos estão em estruturação, como os voltados para as questões de desmatamento, especificamente relacionados com informações sobre os sistemas PRODES e DETER.

Há também uma Gestora de Serviços do INPE que foi designada conforme Ofício 2301/2022/INPE. Trata-se da servidora Jacqueline G Sire Salgado (jacqueline.sire@inpe.br).

AÇÕES EXITOSAS

Verificamos que muitos cidadãos confundem um pedido de informação com Acesso à Informação. Por esse motivo temos, rotineiramente, solicitado a troca do tipo da manifestação. Isso tem aumentado a eficiência do atendimento. Porém, há casos em que o cidadão, por falta de conhecimento, não concorda com a alteração por nós realizada.

CONCLUSÃO

A Plataforma FALA.BR é um importante canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público Federal, possibilitando o acesso aos mais diversos assuntos e documentos.

Responsáveis pela elaboração deste relatório e compilação das informações:

Oswaldo Duarte Miranda e Viviane Renata Campo



**INSTITUTO NACIONAL DE
PESQUISA DO PANTANAL**

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

INTITUTO NACIONAL DE PESQUISA DO PANTANAL (INPP)

a) Breve histórico:

O Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal (INPP) é uma Unidade de Pesquisa (UP) do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), que objetiva integrar, articular e apoiar a produção e a difusão do conhecimento científico para conservação e uso sustentável da biodiversidade do Pantanal.

Sua criação foi concretizada a partir da Lei nº 12.954, de 5 de fevereiro de 2014, como resultado do planejamento estratégico do Governo Federal para expansão do Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (SNCTI). No entanto, a estruturação definitiva do Instituto, enquanto UP do MCTI, ocorreu somente após a publicação do Decreto nº 11.257, em 16 de novembro de 2022.

Desde então, com sede no Campus da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), em Cuiabá - MT, o INPP coordena e incentiva estudos para mapear, caracterizar e proteger o bioma pantaneiro, por meio de bolsas de pesquisa do Programa de Capacitação Institucional (PCI) do MCTI e de atividades acadêmico-científicas nacionais e internacionais.

b) Equipe responsável pela ouvidoria e pedidos de Informação:

Divayni Maria Espírito Santo: divayni.santo@inpp.gov.br

Alessandro da Silva Galvão: alessandro.galvao@inpp.gov.br

c) Contato e endereço, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria e Pedidos de Informação:

Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367 - Campus da UFMT - Boa Esperança, Cuiabá - MT, CEP: 78060-900.

Telefone: (65) 4042-9127

Quantitativo de Manifestações de ouvidoria recebidas – pela Plataforma FALA.BR

a) Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024:

Referente ao ano vigente de 2024, não houve nenhuma ocorrência de manifestação em relação ao instituto procedente da Plataforma Fala.BR.

Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367 - Campus da UFMT - Boa Esperança, Cuiabá - MT

CEP: 78060-900 - www.gov.br/inpp/pt-br - Email: inpp@inpp.gov.br - Telefone: (65) 4042-9127

Quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos – pela Plataforma FALA.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024:

Referente ao ano vigente de 2024, não houve nenhum pedido de informação recebido em relação ao instituto procedente da Plataforma Fala.BR.

Análise das manifestações recebidas e de pedidos de acesso à informação

a) Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação:

Durante o referente ano vigente de 2024 o INPP não recebeu manifestações e pedidos de acesso às informações, mas a conduta em relação a Ouvidoria segue uma estratégia de respostas padronizadas.

Soluções adotadas com base nos assuntos recorrentes ou relevantes

Para as solicitações na Ouvidoria que não são de competência do INPP, elaboramos uma resposta padrão para direcionamento adequado e resolução das demandas.

Ações exitosas

Não foi encontrada nenhuma ação exitosa para implementar no INPP, pela ausência de manifestações recebidas através da Plataforma Fala.BR.

Conclusão

Concluimos que a Plataforma Fala.BR é uma ferramenta de grande valia para a utilização da sociedade que necessita dos serviços públicos e desempenhando um papel essencial na comunicação entre a população e o serviço público.

Av. Fernando Corrêa da Costa, nº 2367 - Campus da UFMT - Boa Esperança, Cuiabá - MT
CEP: 78060-900 - www.gov.br/inpp/pt-br - Email: inpp@inpp.gov.br - Telefone: (65) 4042-9127



INSTITUTO NACIONAL DO SEMINÁRIO (INSA)

a. Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços;

O Instituto Nacional do Semiárido foi criado pela Lei nº 10.860, de 14 de abril de 2004 e regulamentado pela Portaria MCT nº 896, de 30 de novembro de 2006 que estabelece o seu Regimento Interno. Busca, na articulação com diversos setores da sociedade, estruturar em diálogos transdisciplinares os setores científicos e populares, de modo a refletir a riqueza sociocultural do Semiárido brasileiro, instituindo um processo de democratização das discussões na instituição, com o consequente fortalecimento institucional, consolidando-o como Unidade de Pesquisa de referência regional e nacional, com a missão de viabilizar soluções interinstitucionais para a realização de ações de pesquisa, formação, difusão e formulação de políticas para a convivência sustentável no Semiárido brasileiro, a partir das potencialidades socioeconômicas e ambientais da região.

Para tanto, compete a este Instituto:

I - promover, executar e divulgar estudos, pesquisas científicas e de desenvolvimento tecnológico, formar e proporcionar a fixação de capacidades humanas para o semiárido brasileiro;

II - realizar, propor e fomentar projetos e programas de pesquisa científica, bem como estabelecer os intercâmbios necessários com instituições regionais, nacionais e internacionais; e

III - subsidiar a formulação de políticas públicas visando ao desenvolvimento econômico-social, acompanhar e difundir o conhecimento relativo ao semiárido brasileiro.

b. Equipe responsável pela Ouvidoria e pedidos de informação, contatos e endereços, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria;

Everaldo Gomes da Silva (Everaldo.silva@insa.gov.br)

Fernanda Rhodes de Azevedo Lima

(fernanda.rhodes@insa.gov.br) Fone: (83) 3315-6400

Quantitativo de manifestações de Ouvidoria recebidas – Pela Plataforma FalaBr

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024;

i. Total de manifestação recebidas no ano: 25

ii. Total de manifestações recebidas por mês: média de 2,1

iii. Distribuição do total de manifestações por tipologia, por ano:

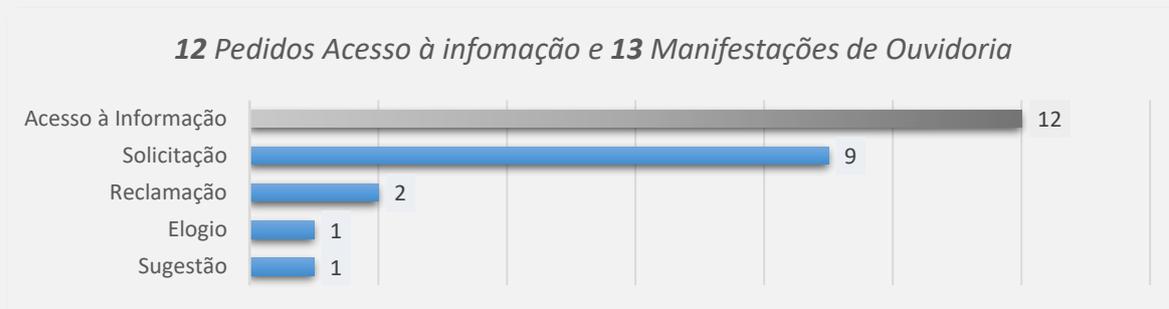


Figura 1 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por tipo

Quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos – pela Plataforma Fala.Br

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024;

i. Total de pedidos recebidos no ano: 12

ii. Total de pedidos recebidos por mês: 1

b) Quantidade de recursos registrados no ano;

a. Total de recursos de 1ª instância: 0

b. Total de recursos de 2ª instância: 0

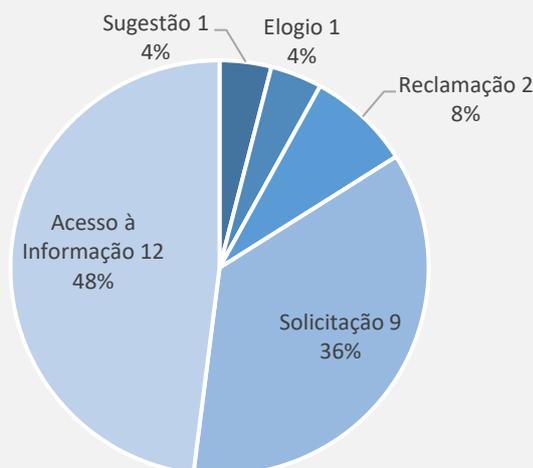
c. Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU: 0

d. Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI): 0

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

a. Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação;

i. Lista e porcentagem dos assuntos recorrentes; em relação ao total das manifestações e dos pedidos recebidos no ano.



Há recorrência de manifestações que deveriam ser encaminhadas ao INSS – Instituto Nacional do Seguro Social e que são encaminhadas para o INSA, em clara confusão com as siglas destes órgãos.

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES, EX:

Resposta padrão: Com base na recorrência de assunto, foi criada resposta padrão pela unidade para as manifestações encaminhadas de forma indevida ao INSA. Os assuntos pertinentes foram encaminhados aos setores responsáveis e as respostas enviadas aos solicitantes via plataforma Fala.Br.

Ações exitosas

Não foi implantada nenhuma ação com base nas manifestações recebidas pelo INSA através da Plataforma Fala.BR

Conclusão

A Ouvidoria e a Plataforma Fala.Br são excelentes instrumentos de aproximação da sociedade com o serviço público, mas que parecem ser ainda pouco utilizadas pela população, de forma que devem ser constantemente aprimoradas e divulgadas.

INSTITUTO
NACIONAL DE
TECNOLOGIA



UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA (INT)

1.1. Breve histórico

Fundado em 28 de dezembro de 1921, como Estação Experimental de Combustíveis e Minérios (EECM), ligada ao Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio, o INT surgiu com a função de investigar e divulgar os processos industriais de aproveitamento de combustíveis e minérios do País. Seu fundador e primeiro diretor foi Ernesto Lopes da Fonseca Costa.

Desde então, o INT é reconhecido pela criatividade, competência e pioneirismo com que atua em temas estratégicos para o desenvolvimento do País. Ainda na década de 1920, desenvolveu o automóvel a álcool; na década de 1930, deu início ao desenvolvimento de pesquisas em biocombustíveis com várias oleaginosas e provaria a existência de petróleo no Brasil.

Na década de 1940, criou o método de ensaio de resistência do concreto, reconhecido e adotado mundialmente como Brazilian Test, e desenvolveu processos que permitiram o uso da pasta de eucalipto na produção de papel. Na década de 1950, investiu nos estudos de biotecnologia e de preservação do meio ambiente e fez o primeiro estudo de corrosão sob tensão no Brasil. Na de 1960, implantou o primeiro Centro de Informação Tecnológica da América Latina; na de 1970, instalou uma usina para produzir álcool a partir de mandioca; na de 1980, coordenou o levantamento antropométrico da população brasileira; e na de 1990, desenvolveu programas de gestão de produção e voltou-se para ofertar suporte tecnológico às pequenas e médias empresas.

Nos últimos anos, o INT fortaleceu suas pesquisas em grandes temas como biodiesel, nanotecnologia, petróleo e gás, produtos para a saúde e energias renováveis e ampliou suas ações de transferência de tecnologia à sociedade, por meio do seu Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) e programas de extensão tecnológica.

1.2. Competências

Compete ao Instituto Nacional de Tecnologia:

- I - Exercer atividades, programas e projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico;
- II - Prestar serviços tecnológicos especializados;
- III - Capacitar recursos humanos em suas áreas de competência;
- IV - Executar a função de Organismo de Avaliação da Conformidade no âmbito dos Sistemas Brasileiros de Avaliação da Conformidade e de Avaliação da Conformidade Orgânica; e
- V - Exercer a atribuição legal na função de órgão pericial técnico independente, em suas áreas de competência.

1.3. Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação

Gestora: Denise dos Santos Pacheco (denise.pacheco@int.gov.br)

Suplente: Marcia Carla Ribeiro de Oliveira (marcia.carla@int.gov.br)

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

2.1. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas em 2024;

i. Total de manifestações recebidas no ano:

96

ii. Total de manifestações recebidas por mês:

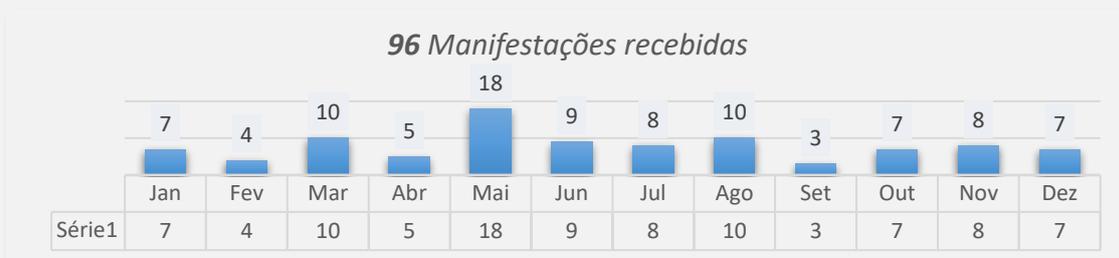


Figura 1 – Total de Manifestações Ouvidoria recebidas por mês

iii. Distribuição do total de manifestações por tipologia:

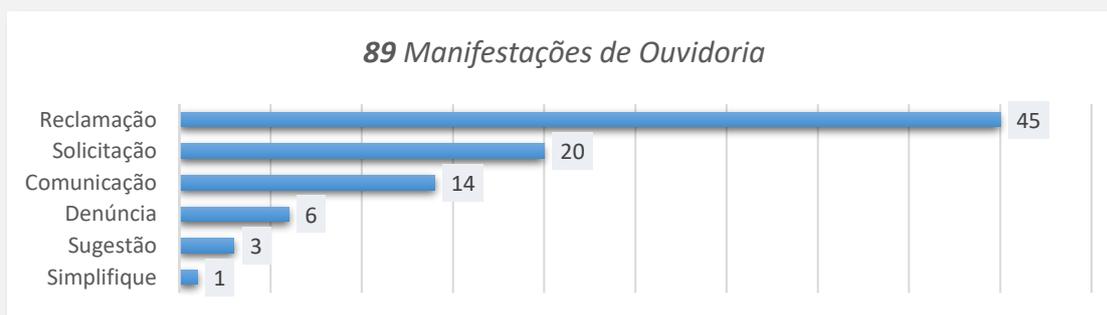


Figura 2 – Total de Manifestações Ouvidoria recebidas por tipo

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELA

PLATAFORMA FALA.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024

i. Total de pedidos recebidos no ano: 15

ii. Total de pedidos recebidos por mês



Figura 3 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

b) Quantidade de recursos registrados no ano: 0

i. Total de recursos de 1ª instância;

ii. Total de recursos de 2ª instância;

iii. Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU; e

iv. Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

a) Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação;

Na Ouvidoria, os assuntos recorrentes que recebemos via FALA.BR em 2024 são:

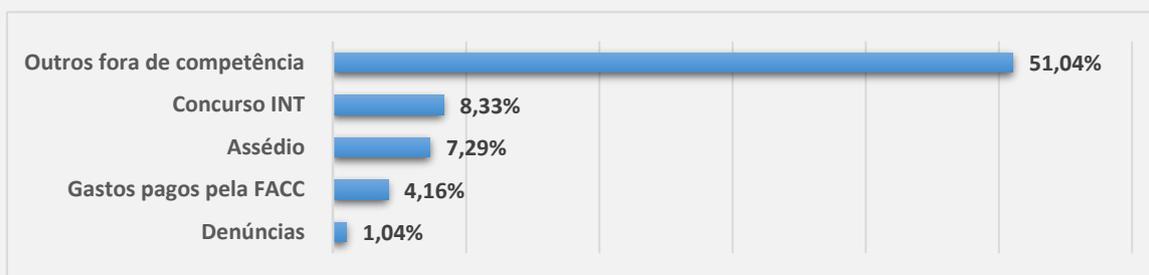
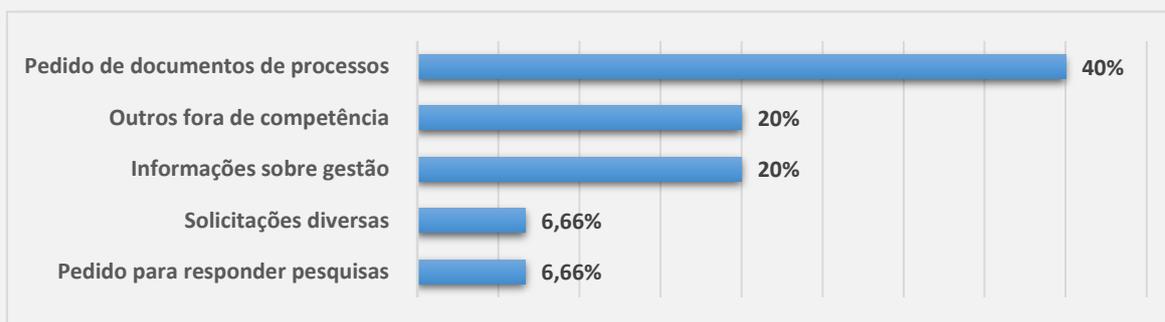


Figura 4 – Total assuntos recorrentes que recebemos via FALA.BR

Já com relação ao SIC, são recorrentes:



SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES

- Perguntas frequentes: Com base na recorrência ou relevância do assunto, o mesmo foi inserido nas “Perguntas frequentes” na página da Unidade de Pesquisa;
- Resposta padrão: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foi criada resposta padrão pela unidade responsável;
- Melhoria do serviço: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foram feitas atualizações na forma de prestação do serviço ou da atividade mencionada.
- Entre outros.

Nenhuma solução interna foi adotada, a não ser criar resposta-padrão para encaminhamentos.

AÇÕES EXITOSAS

Não houve nenhuma ação exitosa implementada na Unidade com base nas manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR - Ouvidoria/Acesso à Informação.

CONCLUSÃO

Conforme descrito no relatório anual de 2022, a partir da análise das manifestações recebidas por esta unidade de pesquisa, percebemos que os usuários ainda têm dificuldades para escolher o tipo de manifestação e quase sempre não sabem para quem mandá-la ou erram ao clicar em uma instituição em vez de outra por conta de nomes parecidos. Por exemplo, por se chamar “Instituto Nacional de (...)”, várias vezes o INT recebe manifestações que deveriam ter sido enviadas ao INSS e ao ITI.

O INT, como órgão ligado à tecnologia, recebe muitas mensagens de pessoas com problemas em sites, problemas para recuperar suas senhas pessoais e questões relacionadas à Tecnologia da Informação em geral. É também extremamente comum e recorrente recebermos reclamações sobre o aplicativo Gov.br.

Talvez uma solução para isso esteja na apresentação das instituições no Fala.br. Por exemplo: ao escolher o INT, ao usuário é apresentada uma lista dos serviços prestados pelo órgão. Caso o usuário encontre ali o que precisa, ele pode clicar em confirmar e prosseguir com sua manifestação.

A mesma solução poderia ser adotada para uma escolha mais assertiva quanto ao tipo de manifestação, principalmente quanto ao termo “Acesso à Informação”, muitas vezes confundido com um pedido de informação. Por exemplo, o usuário, ao escolher o tipo de manifestação, recebe uma breve explicação sobre sua escolha e confere se procede. Ou, ainda, podem ser empregadas soluções de Inteligência Artificial para auxiliar de alguma maneira nesse momento.

De toda forma, acreditamos que o sistema Fala.br é uma conquista para a sociedade, que precisa dos serviços públicos, e que muitas melhorias ainda serão implementadas.

Rio de Janeiro, 11 de março de 2025

Denise dos Santos Pacheco (denise.pacheco@int.gov.br)



LABORATÓRIO NACIONAL DE ASTROFÍSICA (LNA)

O Laboratório Nacional de Astrofísica (LNA) é uma Unidade de Pesquisa do MCTI com características de laboratório nacional, prestando serviços à comunidade científica brasileira. A sede administrativa do LNA localiza-se em Itajubá/MG. A missão do LNA é fornecer à comunidade astronômica brasileira a infraestrutura e os meios para a pesquisa competitiva em astronomia observacional óptica e infravermelha. A clientela do LNA é formada por profissionais e estudantes de astronomia do país inteiro. Isso inclui os integrantes dos programas de pósgraduação em física/astronomia tanto quanto os astrônomos sem vínculo direto a programas de pós-graduação.

O LNA opera seu próprio observatório e gerencia a participação brasileira em dois observatórios internacionais: a) Observatório do Pico dos Dias (OPD), sob responsabilidade exclusiva do LNA, é o maior observatório astronômico em solo brasileiro. Situado entre os municípios de Brazópolis e Piranguçu, conta com quatro telescópios, um deles com abertura de 1,6 m, outros dois com abertura de 0,6m e um com 0,40 m; b) Observatório Gemini. Uma parceria entre os países Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Coréia do Sul e Estados Unidos. Opera dois telescópios idênticos de grande porte (8m de abertura), um em Mauna Kea, Havaí (Gemini Norte), outro em Cerro Pachón, Chile (Gemini Sul). Eles estão entre os maiores e mais modernos telescópios do mundo; c) Telescópio SOAR (Southern Astronomical Research Telescope). Reúne o Brasil e três instituições dos Estados Unidos na construção e operação de um telescópio de alto desempenho com abertura de 4,1 m no Cerro Pachón, Chile, sendo que o Brasil é parceiro majoritário do empreendimento.

Além da infraestrutura observacional, o LNA possui um programa de desenvolvimento de instrumentação astronômica e tecnologia na área de instrumentação científica. Nos últimos 15 anos criou-se uma infraestrutura laboratorial e capacitação de pessoal que permite que o LNA desenvolva instrumentos tanto para os telescópios brasileiros quanto para outros consórcios internacionais, além de poder disponibilizar acesso a alguns dos mais modernos e bem equipados laboratórios de metrologia óptica, fibras ópticas e filmes finos a outros institutos que precisam destas capacidades. Mensalmente, o LNA abre suas portas para o público em geral num sábado próximo à Lua Crescente, os “Sábados Crescentes”, quando são ministradas palestras e, se as condições meteorológicas permitirem, todos vão para o Observatório no Telhado, no mesmo edifício do auditório, onde encontram-se telescópio portáteis de pequeno diâmetro (25 cm a 30 cm). A equipe de Divulgação e Ensino bem como voluntários de outros setores do LNA participam do atendimento ao público, realizando observação da Lua, de aglomerados de estrelas, planetas, conversando sobre as constelações, astronomia de posição e astrofísica.

- b. Equipe responsável pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão:

Titular: [Ricardo Nassif\(rnassif@lna.br\)](mailto:rnassif@lna.br)

Substituta: [Giuliana Capistrano\(gcapistrano@lna.br\)](mailto:gcapistrano@lna.br)

c. Endereços

Ouvidoria: ouvidoria@lna.br

Serviço de Informação ao Cidadão: sic@lna.br

Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria Recebidas pela Plataforma Fala.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024;

i. Total de manifestação recebidas no ano: 9

ii. Total de manifestações recebidas por mês:



Figura 1 – Total de Manifestações Ouvidoria recebidas por mês

iii. Distribuição do total de manifestações por tipologia:

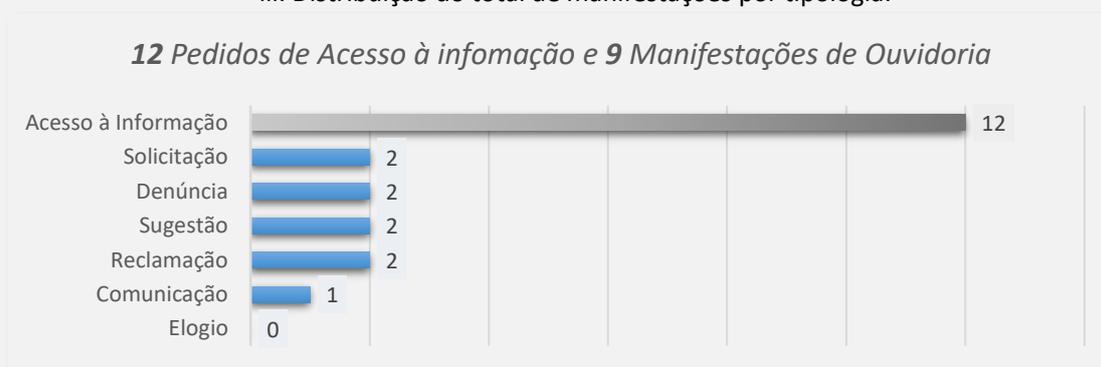


Figura 2 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por tipo

Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação Recebidos pela Plataforma Fala.BR

a. Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024;

i. Total de pedidos recebidos no ano: 12

ii. Total de pedidos recebidos por mês:

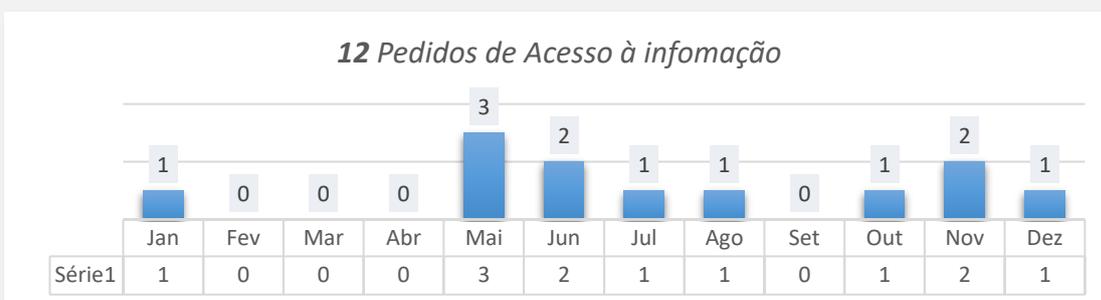


Figura 3 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

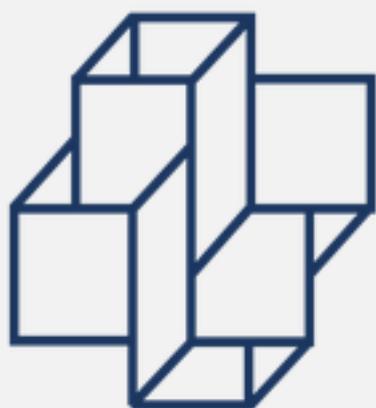
b. Quantidade de recursos registrados no ano: 0

Análise das Manifestações Recebidas e de Pedidos de Acesso à Informação

a. Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação: Não há assuntos recorrentes.

Soluções Adotadas com Base nos Assuntos Recorrentes

Não se aplica.



Laboratório Nacional de Computação Científica

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

LABORATÓRIO NACIONAL DE COMPUTAÇÃO CIENTÍFICA (LNCC)

a) Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços:

O Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) pesquisa, desenvolve e inova em várias áreas do conhecimento, usando da modelagem computacional para processamento de alto desempenho dos fenômenos estudados. A computação científica é o instrumento de otimização das pesquisas, pois diminui o tempo de análise e aumenta a precisão dos resultados. Alcança, além disso, fenômenos complexos que não poderiam ser estudados com a mesma velocidade e qualidade em computadores convencionais.

O LNCC pesquisa, forma Mestres e Doutores e oferece plataforma de computação de alto desempenho à comunidade científica.

A plataforma de processamento de alto desempenho, que inclui o Supercomputador Santos Dumont, está aberta para o uso pela comunidade científica brasileira, que nela pode simular os fenômenos e avançar na pesquisa. O Santos Dumont é o supercomputador acadêmico mais veloz da América Latina. Em 2024, foi dado um importante passo ao expandir sua capacidade para 20 Petaflops, beneficiando os usuários em suas pesquisas e colocando-o entre os 100 supercomputadores mais poderosos do mundo.

Projetos de PD&I desenvolvidos no LNCC, como modelos computacionais e programas desenvolvidos para a simulação de reservatórios de óleo e gás de uso pela Petrobras na exploração do pré-Sal; aplicações de métodos em Big Data realizados pelo laboratório DEXL Data Management; promoção do avanço científico e tecnológico na área de inteligência artificial pelo Instituto de Inteligência Artificial LNCC; estudos em criptografia e segurança cibernética aplicados em redes de sensores (com aplicações em IoT); pesquisas em Análise Numérica, EDP, sistemas e controles estocásticos, métodos de processamento de sinais digitais, dentre outros, complementam essa lista de nossos ativos.

A Incubadora do LNCC desempenha um papel singular na integração do ecossistema empreendedor local e regional, e na promoção da inovação tecnológica, sendo um elo entre o ambiente acadêmico e o setor privado, promovendo a interação entre pesquisadores, empreendedores, investidores e instituições governamentais. Como algumas das ações, busca de competências locais e no fortalecimento de parcerias empresariais.

Com o Programa de Pós-graduação em Modelagem Computacional, Conceito 7 na CAPES, formando Mestres e Doutores, somado aos cursos, seminários e eventos realizados periodicamente, o LNCC promove a difusão da computação científica no Brasil. Sua produção científica recebeu 17 menções honrosas desde o início do curso em 2000. O Programa de pós-graduação em Modelagem Computacional, com seu caráter multidisciplinar, abrange áreas como engenharia, matemática, computação e biologia.

O Programa de Verão abrange temas relevantes em modelagem computacional e têm como público-alvo estudantes de graduação, pós-graduação, pesquisadores e outros grupos, incluindo a iniciativa privada, com interesse em computação científica e modelagem matemática.

O LNCC participa dos Programas de formação de pessoal científico e tecnológico, em nível de

Iniciação científica e tecnológica através dos programas PIBIC e PIBICT, além do Programa PCI envolvendo diversas áreas e grupos de pesquisas do LNCC. Em 2025, foram implementadas bolsas de iniciação científica e tecnológica para o nível médio por intermédio do Projeto Meninas STEM Petrópolis Tec Hub vinculado à Chamada CNPQ/MCTI/MMulheres no. 031/2023 e desde 2023, participa do Programa Futuras Cientistas sob a Coordenação do Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste (CETENE).

b. Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação;

Atualmente, o LNCC conta com uma servidora como ponto focal na Ouvidoria (Genilda Maria Machado Roli – genilda@lncc.br) e com dois servidores como respondentes (Bárbara Elustondo – barbara@lncc.br e Amarildo Lopes de Oliveira – amarildo@lncc.br).

c. Contato de endereço para obter informações:

Os canais de recebimento de manifestações e pedidos de informação são quase todos por meio da plataforma Fala.BR, bem como, e-mail: sic@lncc.br.

Endereço: Laboratório Nacional de Computação Científica - Av. Getúlio Vargas, 333 | Quitandinha | Petrópolis | RJ | Brasil | CEP 25651-075

Telefone: (24) 2233.6001

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a) Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024:

i. Total de manifestação recebidas no ano; 2 manifestações

ii. Total de manifestações recebidas por mês:

Uma manifestação em agosto e outra em junho, sendo que uma estava relacionada à Universidade Federal Fluminense (UFF) e foi tramitada para a instituição e a outra não se tratava de denúncia por não ter elementos para análise, foi arquivada.

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS – PELA PLATAFORMA FALA.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024:

i. Total de pedidos recebidos no ano; 28 pedidos

ii. Total de pedidos recebidos por mês;

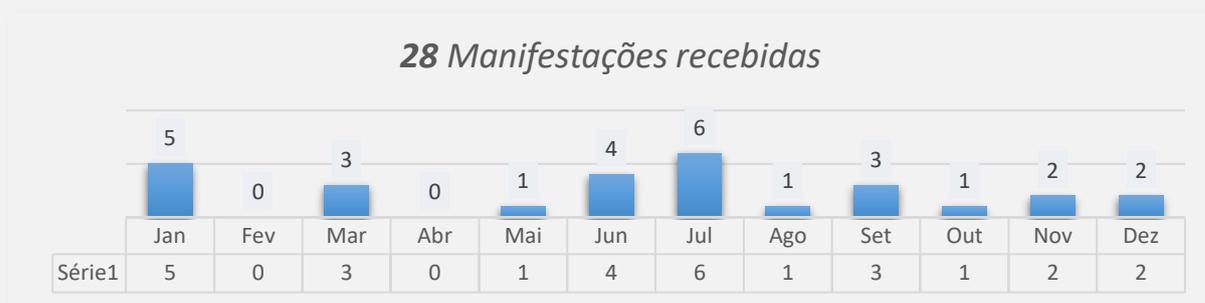


Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

b) Quantidade de recursos registrados no ano;

a. Total de recursos de 1ª instância; Não houve

b. Total de recursos de 2ª instância; Não houve

c. Total de recursos enviados a Controladoria-Geral da União CGU; e Não houve

d. Total de recursos submetido à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)
Não houve

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

a) Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação:

São recebidas diversas manifestações que não são relacionadas ao LNCC, igualmente com assunto diverso da tipo/intenção da manifestação

i. Lista e porcentagem dos assuntos recorrentes; em relação ao total das manifestações e dos pedidos recebidos no ano.

Em 2024, foram recebidas 8 com assunto diverso do tipo/intenção da manifestação.

SOLUÇÕES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES:

a. Perguntas frequentes: Com base na recorrência ou relevância do assunto, o mesmo foi inserido nas “Perguntas frequentes” na página da Unidade de Pesquisa;

Não houve

c. Resposta padrão: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foi criada resposta padrão pela unidade responsável;

Elaborada resposta padrão para manifestações que não são relacionadas ao LNCC

c. Melhoria do serviço: Com base na recorrência ou relevância do assunto, foram feitas atualizações na forma de prestação do serviço ou da atividade mencionada.

Não houve

AÇÕES EXITOSAS:

Descrever, caso verifique alguma ação exitosa implementada na Unidade com base nas manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR - Ouvidoria/Acesso à Informação.

Não houve

CONCLUSÃO:

O LNCC considera a plataforma Fala.BR é essencial para o exercício da cidadania, pois centraliza os mecanismos de transparência e participação social, e os trabalhos de Ouvidoria contribuem para uma gestão mais transparente e eficiente.



MUSEU DE
ASTRONOMIA
E CIÊNCIAS AFINS

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

O MUSEU DE ASTRONOMIA E CIÊNCIAS AFINS - MAST

Breve histórico

Localizado no Morro de São Januário, no Bairro Imperial de São Cristóvão, o MAST ocupa um campus de aproximadamente 44 mil m², que abriga um rico patrimônio arquitetônico composto por 16 edificações datadas da década de 1920. Além do prédio sede do Museu, o conjunto inclui pavilhões de observação astronômica, com cúpulas de cobertura pré-fabricadas em ferro, importadas da Alemanha, Inglaterra e França, acompanhadas de instrumentos científicos que refletem as inovações tecnológicas da época. Esse patrimônio arquitetônico e paisagístico foi tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) em 1986 e pelo Instituto Estadual do Patrimônio Cultural (INEPAC) em 1987, destacando sua relevância histórica e cultural.

O MAST preserva um valioso acervo museológico, composto por mais de dois mil objetos, incluindo instrumentos científicos, máquinas, equipamentos, mobiliário e esculturas, que representam parte significativa do Patrimônio Científico do Brasil. Além de sua reserva técnica, o Museu promove uma programação diversificada, com exposições, oficinas, palestras, visitas orientadas e as tradicionais sessões de observação do sol e do céu, oferecendo ao público uma experiência enriquecedora e educativa.

Equipe responsável.

A equipe atual é composta pelos servidores Ana Cristina de Oliveira Garcia e Rogerio Augusto de Barros Gonçalves, designados por meio da Portaria MAST nº 221, de 04 de setembro de 2024. Cabe ressaltar que, conforme as normas regimentais, o Serviço de Apoio Institucional é responsável por receber, analisar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios da sociedade em relação às ações do Museu, em conformidade com a legislação vigente.

Após um período prolongado sem chefia, a nova estruturação do setor permitirá uma gestão mais eficiente e organizada, garantindo o atendimento adequado às demandas recebidas e fortalecendo a transparência e a interlocução com o público.

Contato e endereço para obter informações

O MAST está localizado na Rua General Bruce, 586, no bairro de São Cristóvão, Rio de Janeiro - RJ.

Os contatos podem ser realizados por meio do sistema de Ouvidoria ou pelo e-mail atendimento@mast.br, utilizado pelas equipes de atendimento ao público para agendamentos, esclarecimentos de dúvidas e demais solicitações. Além disso, o MAST mantém uma presença ativa nas redes sociais, como Instagram e Facebook, onde os

visitantes podem obter informações, acompanhar a programação e interagir com o Museu.

Esses canais de comunicação garantem um atendimento ágil e eficiente, facilitando o acesso do público aos serviços e atividades oferecidos pelo MAST.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024.

Total de manifestações no ano: 17 (dezessete)

Total de manifestações recebidas por mês: maio: 09; junho:03; julho: 03; agosto: 03; setembro: 02; outubro:03; e dezembro: 05.



Figura 1 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por mês

Distribuição do total de manifestações por tipologia: Acesso à informação: 11; Comunicação: 02; Denúncia: 03; Elogios: 01; Reclamação: 08 e Solicitação: 03



Figura 2 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por tipo

Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024, recebidos pelo e-mail: atendimento@mast.br.

Total de pedidos recebidos no ano: aproximadamente 152 pedidos

Total de pedidos recebidos no mês: média de 12 pedidos mês.

Temas mais recorrentes solicitados: a. Agendamento escolar para visitaç o; b. Informa es gerais sobre visita o ao Museu, Biblioteca e Acervo; c. Al m de informa es sobre ensaio fotogr fico na Institui o.

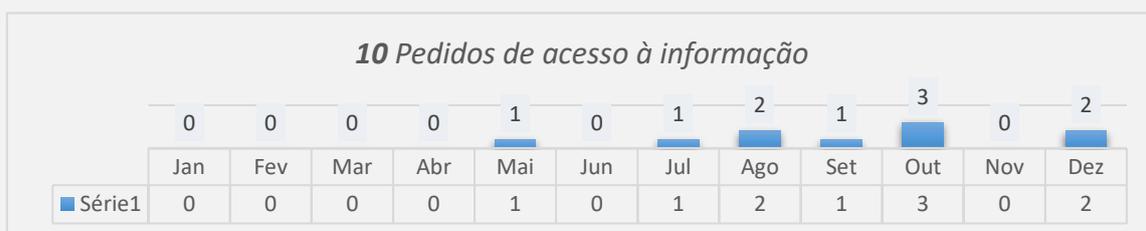
As informa es, contidas nos itens 2.2 deste relat rio, foram coletadas com a equipe de colaboradores que atuam no atendimento ao p blico.

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO   INFORMAC O RECEBIDOS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a) Quantidade de pedidos de informa o recebidos no ano de 2024;

i. Total de pedidos recebidos no ano: 11

ii. Total de pedidos recebidos por m s: maio: 1; julho: 1; agosto: 2; setembro: 1; outubro:3 e dezembro:2



b) Quantidade de recursos registrados no ano;

a. Total de recursos de 1  inst ncia: 2

b. Total de recursos de 2  inst ncia: 0

c. Total de recursos enviados   Controladoria-Geral da Uni o CGU: 0

d. Total de recursos submetido   Comiss o Mista de Reavalia o de Informa es (CMRI):
0

AN LISE DAS MANIFESTA ES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO   INFORMAC O.

a. Assuntos recorrentes nas manifesta es recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso   informa o: concurso p blico

SOLU ES ADOTADAS COM BASE NOS ASSUNTOS RECORRENTES OU RELEVANTES, EX:

As manifestações mais recorrentes que recebemos foram sobre o concurso público realizado pelo MAST. No entanto, apesar de tratarem do mesmo tema, essas manifestações abordaram questões e necessidades específicas, o que inviabilizou a padronização de uma resposta única.

AÇÕES EXITOSAS

Descrever, caso verifique alguma ação exitosa implementada na Unidade com base nas manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR - Ouvidoria/Acesso à Informação.

Não houve.

CONCLUSÃO

A plataforma de ouvidoria e pedidos de informação se apresenta como um canal importante de interação entre o Museu de Astronomia e Ciências Afins – MAST e seu público para identificar pontos de aprimoramento e compreender melhor as expectativas da sociedade em relação ao museu.

Em 2024, a plataforma foi amplamente divulgada aos visitantes por meio dos totens interativos do MAST, com a expectativa de um aumento no número de manifestações em comparação com anos anteriores, quando essa iniciativa não havia sido realizada. No entanto, o retorno ficou abaixo do esperado, com o registro de apenas um elogio e oito reclamações, todas relacionadas ao concurso público do MAST.

Diante desse resultado, a instituição planeja intensificar a divulgação da plataforma, ampliando o acesso do público ao canal de comunicação. O objetivo é fortalecer a participação da sociedade na construção de um museu cada vez mais acessível, inovador e alinhado às suas demandas.



MUSEU GOELDI

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

MUSEU PARAENSE EMÍLIO GOELDI (MPEG)

a. Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços:

A Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi tem mais de 20 anos de existência. Atualmente, a Ouvidoria do MPEG atua de forma auxiliar à Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação-MCTI, órgão ao qual o Museu Goeldi está vinculado. O setor trabalha no recebimento de manifestações, tais como: solicitações de informação, reclamações, elogios, sugestões, simplifique e denúncia dos cidadãos que utilizam os serviços disponibilizados pelo MPEG, assim como da sua comunidade interna (servidores, bolsistas, estagiários e demais colaboradores).

O papel da ouvidoria é fazer a intermediação entre as demandas apresentadas pelos usuários (externos e internos) de serviços oferecidos por este instituto de pesquisa e a administração pública, neste caso a alta gestão do instituto, dando ciência a essa sobre as manifestações apresentadas, visando a contínua melhoria dos serviços ofertados à população.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, do Museu Paraense Emílio Goeldi, instituído em 2012, atua no recebimento de solicitações de acesso à informação, conforme estabelece a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), favorecendo um acesso democrático às informações produzidas no órgão. Informações sobre pessoal, acordos de cooperação, termos de compromisso de gestão, licitações e contratos constam no site institucional do MPEG: <https://www.gov.br/museugoeldi/pt-br>, todavia nem todas estão no sítio eletrônico, sendo necessário acionar o SIC para poder obtê-las, ou seja, por meio da transparência passiva. No Brasil, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu e reconheceu a existência de diversos direitos do cidadão. Um deles foi o de acesso à informação, assegurando a todos o direito a receber, dos órgãos públicos, as informações de seu interesse particular ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos que a lei determinar. O Museu Paraense Emílio Goeldi vem trabalhando no sentido de aprimorar o seu SIC e sua Transparência Ativa, disponibilizando em seu site as informações recomendadas pelos órgãos de controle externo e interno, como o Tribunal de Contas da União e a Controladoria Geral da União.

As atividades da Ouvidoria compreendem receber as manifestações; triá-las, de acordo com o tipo de demanda; encaminhá-las para os setores aptos para a resposta, e encaminhar a resposta ao cidadão em até 30 dias contados a partir do registro da manifestação, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017, podendo o prazo ser

prorrogado por igual período, se justificado o motivo. As manifestações recebidas pelo SIC também são encaminhadas aos setores aptos para a resposta, com prazo de retorno ao cidadão em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Compete, também, à ouvidoria intermediar conflitos e realizar escuta ativa dos colaboradores internos e cidadãos que busquem seus serviços, além de procurar estabelecer parceria com os outros setores que compõem o órgão, visando a melhoria do serviço oferecido à sociedade.

O principal canal de acesso à Ouvidoria e ao SIC do Museu Paraense Emílio Goeldi é através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), a qual foi desenvolvida e é monitorada pela Controladoria Geral da União – CGU, visando uma melhor gestão das ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão do poder executivo federal, uma vez que unificou as funcionalidades do Sistema de Ouvidorias (E-Ouv) e do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic). A plataforma Fala.BR, inclusive, é o principal canal recomendado para registro de manifestações e pedido de acesso à informação, sendo um ambiente seguro, controlado apenas pelas pessoas que trabalham em ouvidorias e SIC's e pela CGU.

Desde 2021, a utilização da Plataforma Fala.BR é obrigatória no âmbito do poder executivo federal e seu uso tem se estendido aos demais poderes e esferas da administração pública.

b) Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação:

Servidores responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria durante o ano de 2024 foram:

Paula Paes Montandon Vasconcelos – Ouvidora do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação-MCTI

E-mail: ouvidoria@mcti.gov.br Telefone:

(61) 2033-8522

Monique Fernanda da Silva Bonifácio – representante da Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi-MPEG

E-mail: ouvidoria@museu-goeldi.br

Telefone: (91) 3211-1712

Joel Marques de Lima – representante substituto da Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi-MPEG.

E-mail: ouvidoria@museu-goeldi.br

Telefone: (91) 3211-1753

Pablo Cristiano da Silva Borges – responsável pelo atendimento dos Pedidos de Informação.

E-mail: sic@museu-goeldi.br

Telefone: (91) 3217-6053

c. Contato e endereço:

A Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi funciona no Parque Zoobotânico do MPEG, localizado na Travessa Nove de Janeiro, entre as Avenidas Magalhães Barata e Gentil Bittencourt. CEP: 66040-170. Bairro São Brás. Belém-PA.

O Serviço de Pedidos de Acesso À Informação (SIC-Serviço de informação ao Cidadão) funciona no Campus de Pesquisa do Museu Goeldi, localizado na Avenida Perimetral, 1909. CEP: 66077-830. Bairro Terra Firme. Belém/PA.

Vale a pena reforçar que o principal canal de acesso e atendimento à Ouvidoria ou ao Serviço de Informação ao Cidadão é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (<https://falabr.cgu.gov.br>).

Caso o cidadão ou a cidadã não consiga utilizar a Plataforma Fala.BR, o atendimento poderá ser feito por:

E-mail: ouvidoria@museu-goeldi.br ou Telefone: (91) 3211-1712

E-mail: sic@museu-goeldi.br ou Telefone: (91) 3217-6053 Ou presencialmente, nos endereços informados mais acima, de segunda à sexta-feira, ano horário comercial.

Outras informações podem ser obtidas através do site do MPEG:

<https://www.gov.br/museugoeldi/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-1>

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024:

Foram recebidas 12 (doze) manifestações na plataforma Fala.Br endereçadas ao Museu Paraense Emílio Goeldi -MPEG, todavia, destas apenas **5 (CINCO)** referiam-se a assunto ou posicionamento ligado ao instituto de pesquisa, as outras 7 (sete) tratavam de assunto diversos e não relacionado a este órgão, as quais foram encaminhadas às instituições consideradas competentes para tratá-las.

Das 5 (cinco) manifestações recebidas, duas eram do tipo solicitação e uma do tipo reclamação. Houve, também, uma denúncia e uma comunicação, ambas foram encaminhadas para Ouvidoria do MCTI, que é atualmente a instancia responsável por receber estes tipos de manifestação.

Sendo assim, foram 12 (doze) as manifestações recebidas, das quais três foram tratadas no próprio MPEG, duas direcionadas para a Ouvidoria MCTI e sete encaminhadas para outras ouvidorias fora da estrutura do MCTI.

Segue, abaixo, planilha com informações extraídas da plataforma Fala.Br, contendo as citadas manifestações.



Figura 1 – Total de manifestações recebidas por mês

Manifestações recebidas e tratadas no âmbito do MPEG (Total: 03)				
NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura	Prazo de Resposta
01217004***/2024-00	Reclamação	Assistência à Pessoa com Deficiência	13/05/2024	12/06/2024
01217008***/2024-80	Solicitação	Acesso à informação	26/08/2024	25/09/2024
01217008***/202430	Solicitação	Bibliotecas	16/09/2024	16/10/2024

Manifestações direcionadas para a ouvidoria do MCTI (Total:02)				
NUP	Tipo de manifestação	Assunto	Órgão para o qual foi encaminhada	Data do Encaminhamento
01217.000***/2024-21	Denúncia	Denúncia de irregularidades de servidores	MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações	01/02/2024
01217.001***/2024-26	Comunicação	Patrimônio Cultural	MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações	21/02/2024

Manifestações encaminhadas para ouvidoria de outros órgãos (Total: 07)				
NUP	Tipo de manifestação	Assunto	Órgão para o qual foi encaminhada	Data do Encaminhamento
00106.004***/2024-97	Reclamação	Governo Digital	MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	07/06/2024
08198.026***/2024-55	Reclamação	Assistência Social	MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	09/07/2024
00106.007***/2024-10	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	05/08/2024
36783.004***/2024-31	Reclamação	Ouvidoria Interna	MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	23/09/2024
01217.009***/2024-82	Reclamação	Outros em Previdência	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	30/09/2024
01217.009***/2024-01	Reclamação	Governo Digital	MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	30/09/2024
01217.011***/2024-90	Comunicação	Ouvidoria	MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	12/12/2024

b) Total de manifestações recebidas por mês:



Figura 2 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por tipo

QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024:

Foram recebidos no total **06 (SEIS)** Pedidos de Informação.

b) Total de pedidos recebidos por mês:

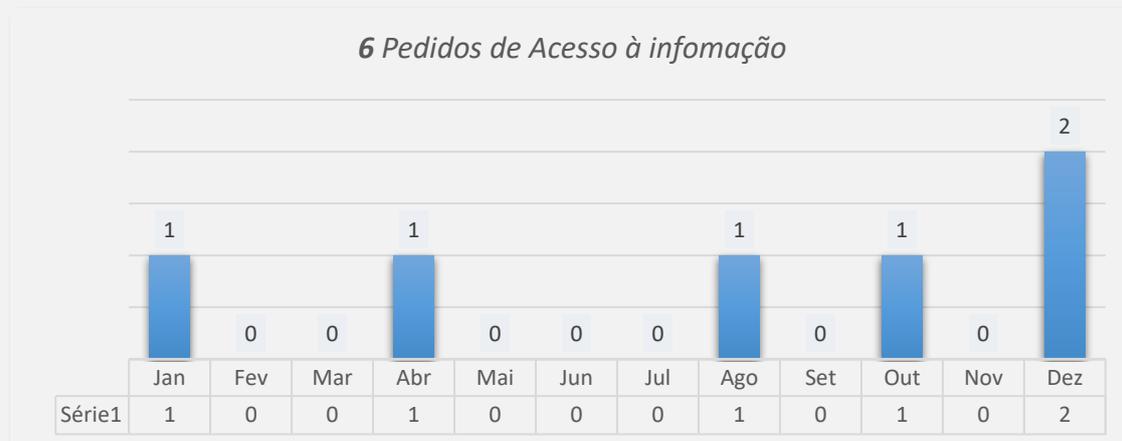


Figura 3 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

Não houve a interposição de recurso em 1ª e 2ª instâncias ao MPEG, nem à Controladoria

Geral da União (CGU) ou à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Neste ano não houve um assunto recorrente nem em manifestação de ouvidoria nem em pedido de LAI (Lei de Acesso à Informação).

O Museu Paraense Emílio Goeldi recebeu poucas manifestações através dos canais formais disponibilizados pela Ouvidoria MPEG, ou seja: Plataforma Fala.BR e e-mail. Isso pode ter ocorrido por alguns motivos, como, por exemplo, o avanço e praticidade do uso das redes sociais. Muitos visitantes e frequentadores do MPEG expressam suas impressões dos serviços prestados pelo órgão postando comentários (elogio, reclamação ou solicitação) nas redes sociais da instituição (Facebook e Instagram). Nesse sentido, continuamos trabalhando para divulgar mais os canais oficiais de ouvidoria do MCTI e de sua representação no MPEG.

CONCLUSÃO

A Coordenação de Administração do Museu Paraense Emílio Goeldi, no segundo semestre de 2024, organizou um ciclo de palestras, cuja temática foi assédio moral e sexual nas relações de trabalho. O evento foi conduzido pela professora Eugenia Suely Belém de Sousa, que atuou como ouvidora por quase dez anos na Universidade Estadual do Pará e é especialista em psicologia organizacional (abaixo seguem fotos do evento).

A palestra foi interessante no sentido de esclarecer e trazer alguns exemplos do que pode ser um ato que configure um assédio moral ou sexual e o que pode não o ser.

Essa ação contou com a participação do serviço auxiliar de ouvidoria do MPEG, divulgando para as colaboradoras e colaboradores internos os canais oficiais de ouvidoria, sobretudo, a Plataforma Integrada Fala.Br e comentou, ainda, sobre a existência do Guia Lilás, importante instrumento elaborado pela Controladoria Geral da União/CGU, que trata sobre a temática de assédio e discriminação.

Na ocasião foi enfatizada, igualmente, que a Ouvidoria do MCTI é o canal mais adequado para o recebimento/encaminhamento de denúncias no âmbito do MPEG, cabendo, precipuamente, àquele setor receber a denúncia, verificar os critérios mínimos de materialidade e fazer a tramitação para a Corregedoria MCTI. Cabendo ao serviço auxiliar de ouvidoria do MPEG fazer os devidos encaminhamentos das demais manifestações, tais como: reclamação, solicitação, sugestão, etc.

PALESTRA 

Você sabe o que é assédio?

O Assédio Moral, Sexual e as Relações no Ambiente de Trabalho: gerenciando conflitos

Palestrante
Eugenia Suely Belém de Sousa

 Programação
com coffee break



24/09 · 14h
Parque Zoobotânico
Auditório do Pavilhão Eduardo Galvão

26/09 · 14h
Campus de Pesquisa
Auditório Paulo Cavalcante

SECO5/MPEG







Observatório Nacional

UNIDADE DE PESQUISA DO MCTI

Observatório Nacional

a) Breve histórico:

O Observatório Nacional - ON, instituto de pesquisa vinculado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI, atua em três grandes áreas de conhecimento: Astronomia, Geofísica e Metrologia em Tempo e Frequência, nas quais realiza pesquisa, desenvolvimento tecnológico e inovação, com reconhecimento nacional e projeção internacional.

Suas atividades incluem a formação de pesquisadores em seus cursos de pós-graduação, a capacitação de profissionais, a coordenação de projetos e de atividades nacionais nas suas áreas de atuação e a geração, a manutenção e a disseminação da Hora Legal Brasileira.

b) Equipe responsável pela ouvidoria e pedidos de Informação:

Katia Teixeira dos Santos: kts@on.br

Renaldo Nicácio da Silva Junior: renaldo@on.br

c) Contato e endereço, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria e Pedidos de Informação:

Rua General José Cristino, 77 – Biblioteca do Observatório Nacional

Tel.: 3504-9151

Quantitativo de Manifestações de ouvidoria recebidas – pela Plataforma FALA.BR

a) Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024

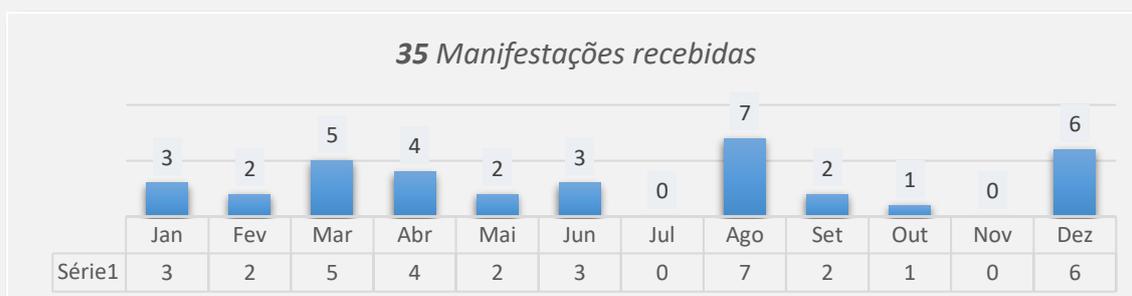


Figura 1 – Total de manifestações recebidas em 2024 e por mês

b) Distribuição do total de manifestações por tipologia, por ano:

Manifestações por Tipologia – 2024- Observatório Nacional



Figura 2 – Total de Manifestação e Acesso à Informação recebidos por tipo

Quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos – pela Plataforma FalaBR

a) Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2024

i. Total de pedidos recebidos no ano: **14**

ii. Total de pedidos recebidos por mês:

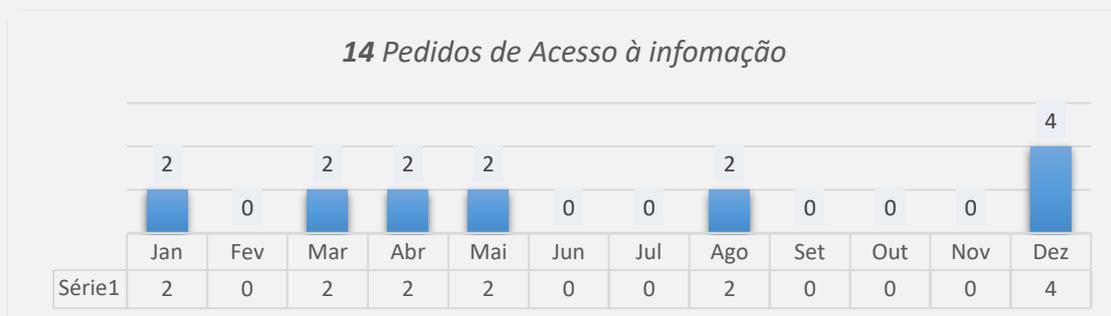


Figura 3 – Total de pedidos de Acesso à Informação recebidas por mês

Análise das manifestações recebidas e de pedidos de acesso à informação

a) Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação

Recebemos no Observatório Nacional, com frequência:

Manifestações sobre informações sobre astronomia e Hora Legal

E solicitações de informações sobre contratos

Recebemos solicitações recorrentes que o Observatório Nacional não tem competência para responder e são encaminhadas para os órgãos competentes

5. Soluções adotadas com base nos assuntos recorrentes ou relevantes

Para as solicitações recorrentes na Ouvidoria que não são de competência do ON, criamos resposta padrão para os encaminhamentos

6. Ações exitosas

Não foi encontrada nenhuma ação exitosa implementada no ON com base nas manifestações recebidas através da Plataforma Fala.BR

7. Conclusão

Concluimos que a Plataforma Fala.BR é uma ferramenta de grande utilidade para sociedade que necessita dos serviços públicos.

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