

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO**  
**OUIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2018**

Brasília-DF, fevereiro de 2019.

## **Conteúdos atribuídos à OUVIDORIA**

- **Princípios canais de comunicação com a sociedade e as partes interessadas.**
- **Resultados dos serviços da Ouvidoria e da LAI.**
- **Formas de participação cidadã em processos decisórios.**
- **Explicação sobre como a cultura, a ética e os valores se refletem nos recursos e nas relações com as partes interessadas.**

## **INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA E O SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)** **PARA O RELATÓRIO DE GESTÃO AO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO EM 2019**

### **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE: Canais de Acesso ao Cidadão**

#### **OUVIDORIA**

**Descrição dos canais de acesso do cidadão à unidade jurisdicionada para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões etc., contemplando informações gerenciais e estatísticas sobre o atendimento às demandas e os resultados decorrentes.**

**MCTIC** – Além do Portal de Serviços do governo federal, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações possui outros canais para que o cidadão possa se manifestar ou solicitar informações. Todas as Secretarias do ministério e os colegiados vinculados possuem um e-mail institucional.

Em 2018, os canais formais à disposição do cidadão e que possuíam links no portal eletrônico foram três: o Portal de Serviços do Governo Federal (<http://brasil.gov.br/barra#orgaos-atuacao-canais>), a Ouvidoria e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

A **Ouvidoria** foi instituída [por meio da Portaria nº217, de 25 de janeiro de 2019](#), que aprovou a nova estrutura do MCTIC.

De acordo com seu Regimento Interno, à Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, órgão setorial da Ouvidoria-Geral da União no tocante às atividades de ouvidoria, compete:

- I - promover a interlocução entre o cidadão e o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e suas unidades, bem como mediar conflitos na busca de soluções possíveis;
- II - promover a transparência pública, o acesso à informação pública e a abertura de dados;
- III - promover o atendimento às demandas oriundas do Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério;
- IV - requerer as informações necessárias ao desempenho de sua função;
- V - fornecer aos dirigentes do órgão informações e dados, sugerindo lhes formas ou pontos de aprimoramento da gestão e dos serviços públicos prestados pelo MCTIC, com o objetivo de proporcionar ao cidadão maior segurança e satisfação em relação à atuação institucional;
- VI - prestar assistência à autoridade designada para desempenhar as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;
- VII - receber, registrar, analisar, encaminhar, monitorar e responder manifestações dos servidores da Pasta e dos cidadãos;
- VIII - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;
- IX - receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e adotar o procedimento legal pertinente, encaminhando à consideração superior.

A Ouvidoria está instalada no edifício sede do MCTIC (Bloco “E” da Esplanada dos Ministérios), em espaço e estrutura compartilhados com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). Em 2018, o quadro de recursos humanos (compartilhado com o SIC) consistiu de 1 (um) Analista em Ciência e Tecnologia, 2 (dois) Agentes Administrativos, um Empregado Público, 1 (um) Servidor Comissionado, 8 (oito) colaboradores terceirizados e dois estagiários.

**e-OUV:** é um canal informatizado para entrada e tratamento de manifestações como denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios. O e-OUV é o principal sistema de ouvidoria da Administração Pública Federal. O MCTIC começou a utilizar o e-OUV em fins de 2015.

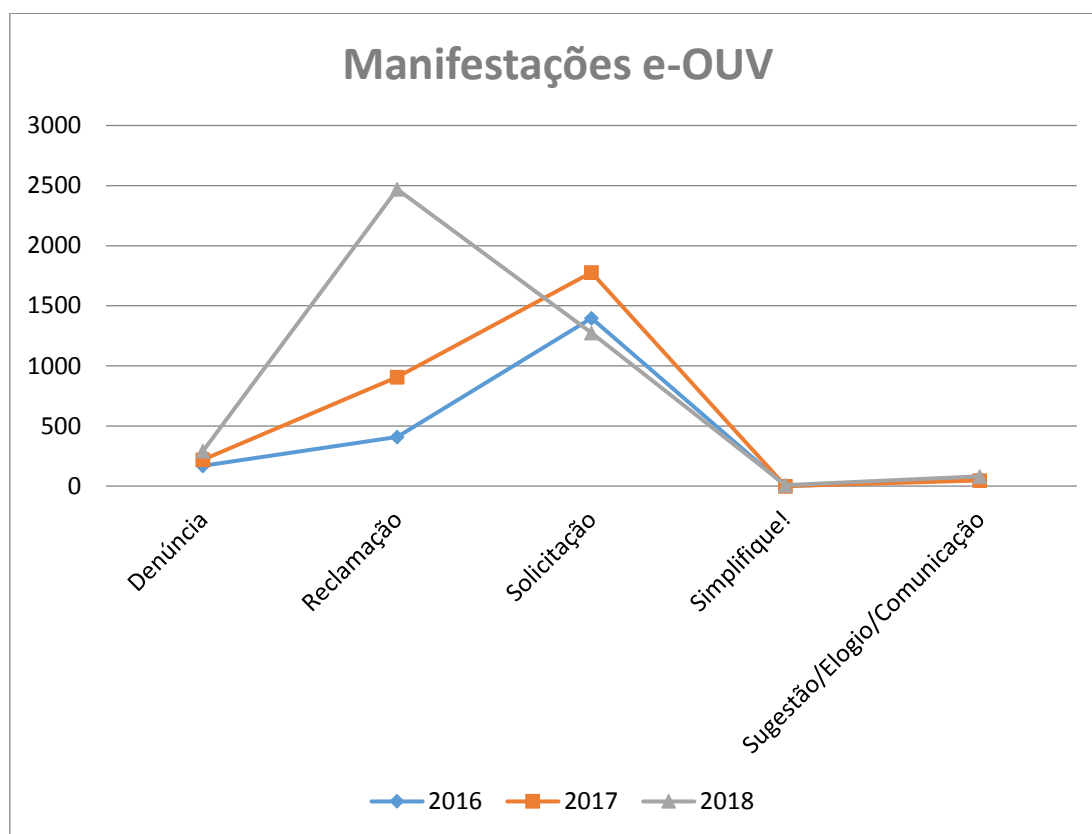
**E-mail da Ouvidoria:** é facilmente localizado na página do MCTIC na internet. Este canal de acesso não é o adequado para o cidadão enviar suas manifestações, pois não gera protocolo para acompanhamento da demanda.

**Envio de correspondência ou entrega presencial:** Esplanada dos Ministérios, Bloco “E”, Edifício Sede, Sala T-77, CEP 70067-900, Brasília – DF, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Em 2018 foram registradas 4.537 e tratadas 4.221 manifestações, sendo:

**Manifestações registradas no e-OUV:**

	2016	2017	2018
<b>Quantidade de Pedidos</b>	2.029	2.953	4.538
<b>Tempo Médio de Resposta</b>	13	14	10
<b>Denúncia</b>	170	221	301
<b>Reclamação</b>	408	907	2.486
<b>Solicitação</b>	1.397	1.777	1.341
<b>Sugestão</b>	48	38	35
<b>Elogio</b>	6	10	15
<b>Comunicação</b>	-	-	45
<b>Simplifique!</b>	-	-	9



## COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – COSIC

**A Coordenação do Serviço de Informações ao Cidadão (COSIC)** é a unidade física existente no MCTIC criada pela Portaria MCTIC nº 247, de 25 de janeiro de 2019, para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública, em obediência ao disposto no art. 9º da Lei nº 12.527/2011, e tem os seguintes objetivos:

- 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;
- IV - monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes;
- V - informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades;
- VI - receber as respostas às perguntas encaminhadas; Portaria nº 217, de 25 de janeiro de 2019, publicada no Diário Oficial da União de 28 de janeiro de 2019.
- VII - analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso; e
- VIII - encaminhar as respostas aos requerentes.

O SIC está instalado no edifício sede do MCTIC, em espaço e estrutura compartilhados com a Ouvidoria. O quadro de recursos humanos (compartilhado com a Ouvidoria) consistiu de 1 (um) Analista em Ciência e Tecnologia, 2 (dois) Agentes Administrativos, um Empregado Público, 1 (um) Servidor Comissionado, 8 (oito) colaboradores terceirizados e quatro estagiários.

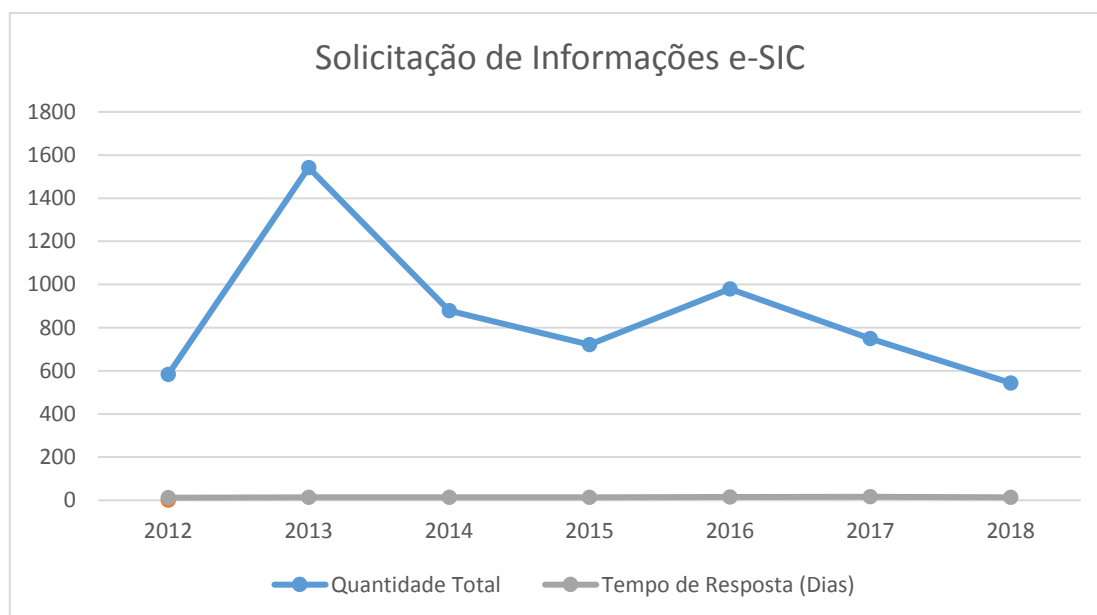
Para acesso à informação desejada, o cidadão pode utilizar-se dos seguintes meios: sistema eletrônico e-SIC, desenvolvido pela CGU; e-mail ou comparecendo pessoalmente nas instalações do SIC.

Até Novembro de 2018 foram recebidas 570 Solicitações de Acesso (média de 47,50 Pedidos por mês), todos foram respondidos. O tempo médio de resposta foi de 14,1 dias.

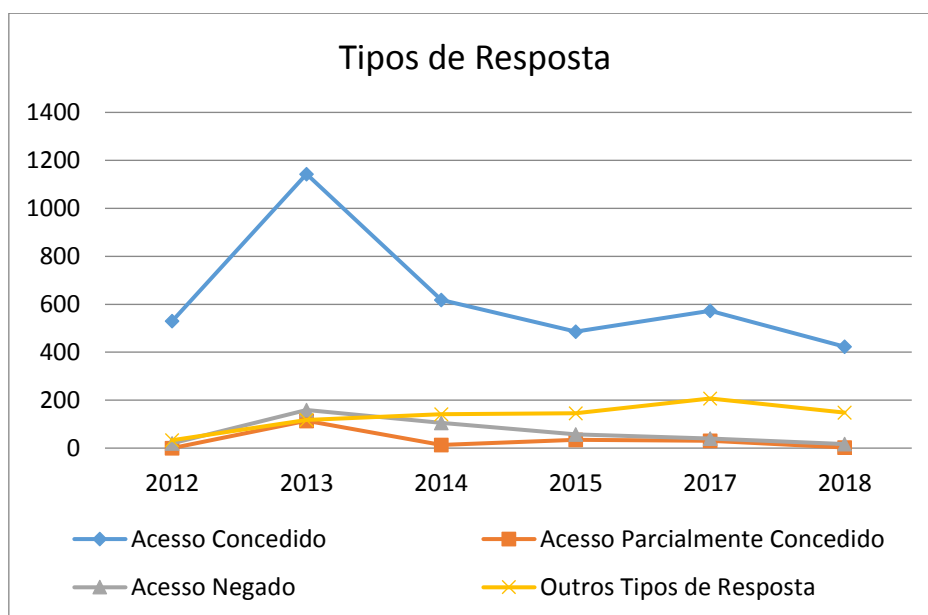
Relatórios estatísticos completos podem ser obtidos por meio do link [http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.html](http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html) , selecionando-se o órgão e o período desejado.

A seguir são apresentados os principais dados estatísticos do SIC/MCTIC desde a sua implantação, em 2012:

Solicitação de Informações e-SIC							
ANO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Quantidade Total	583	1.542	878	722	980	750	570
Média Mensal	72,9	128,5	73,2	60,2	81,7	62,5	47,5
Tempo Médio de Resposta	12	13	13	14	15	16	14



	Tipos de Resposta													
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018	
<b>Perguntas Duplicadas/ Repetidas</b>	20	3,43 %	31	2,01%	46	5,23 %	30	4,15%	27	2,75%	35	4,66%	17	2,98%
<b>Órgão não tem competência sobre o Assunto</b>	09	1,54 %	33	2,14%	21	2,39 %	21	2,90%	34	3,46%	38	5,06%	14	2,45%
<b>Não se trata de solicitação de informação</b>	0	0%	41	2,65%	60	6,83 %	55	7,61%	33	3,36%	20	2,67%	10	1,75%
<b>Informação Inexistente</b>	4	0,68 %	13	0,84%	15	1,70 %	39	5,40%	22	2,24%	14	1,86%	16	2,80%
<b>Encaminhado para o e-Ouv</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	48	8,42 %
<b>Acesso parcialmente concedido</b>	0	0%	114	7,39%	13	1,48 %	34	4,70%	34	3,46%	30	4,0%	2	0,35%
<b>Acesso Negado</b>	20	3,43 %	159	10,31 %	105	11,9 5%	58	8,03%	154	15,71 %	40	5,33%	17	2,98 %
<b>Acesso concedido</b>	530	90.9 %	1143	74,12 %	618	70,3 8%	486	67,31 %	676	68,97 %	573	76,4%	446	78,07%

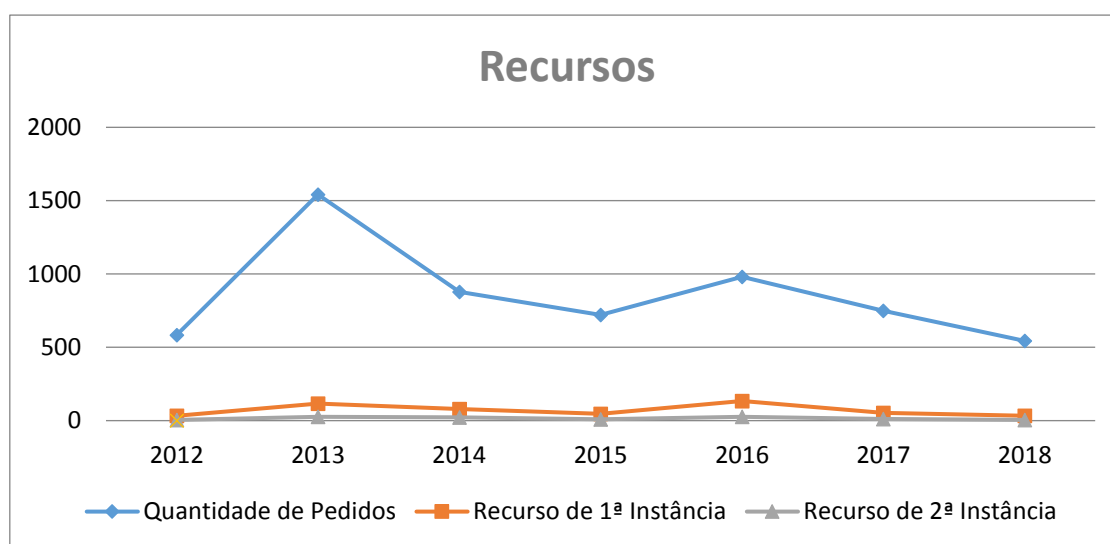


(\*) O item “Outros Tipos de Resposta” corresponde à soma dos seguintes tipos de resposta: Pergunta Duplicada/Repetida + Órgão não tem competência sobre o Assunto + Não se trata de solicitação de informação + Informação Inexistente + Encaminhada para o e-Ouv.



## Recursos e Reclamações:

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Quantidade de Pedidos</b>	583	1.542	878 (100%)	722 (100%)	980 (100%)	750 (100%)	570 (100%)
<b>Recurso de 1ª Instancia</b>	33 (5,6%)	117 (7,6%)	80 (9%)	46 (6,3%)	134 (13,7%)	52 (7%)	35 (6%)
<b>Recurso de 2ª Instância</b>	6 (1%)	26 (1,6%)	22 (2,5%)	9 (1%)	26 (2,7%)	11 (1,5%)	5 (0,9%)
<b>Recurso de 3ª Instância (CGU)</b>	3 (0,5%)	12 (0,8%)	3 (0,3%)	3 (0,4%)	15 (1,5%)	7 (0,9%)	3 (0,5%)
<b>Recurso à CMRI</b>	0 (0%)	4 (0,3%)	1 (0%)	0 (0%)	8 (0,8%)	1 (0%)	0 (0%)
<b>Reclamações</b>	0 (0%)	1 (0%)	0 (0%)	1 (0%)	2 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>Pedidos de Revisão</b>	-	-	-	-	-	-	5 (0,9%)



**Carta de Serviços ao Cidadão** - Informações sobre a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão, tendo como referência o Decreto nº 6.932/2009, sem prejuízo de outras regulamentações a esse respeito.

A Carta de Serviços completa do Ministério foi elaborada na forma prescrita pelo Decreto nº 6.932/2009. No documento, são apresentadas informações sobre os principais serviços prestados pelo MCTIC.

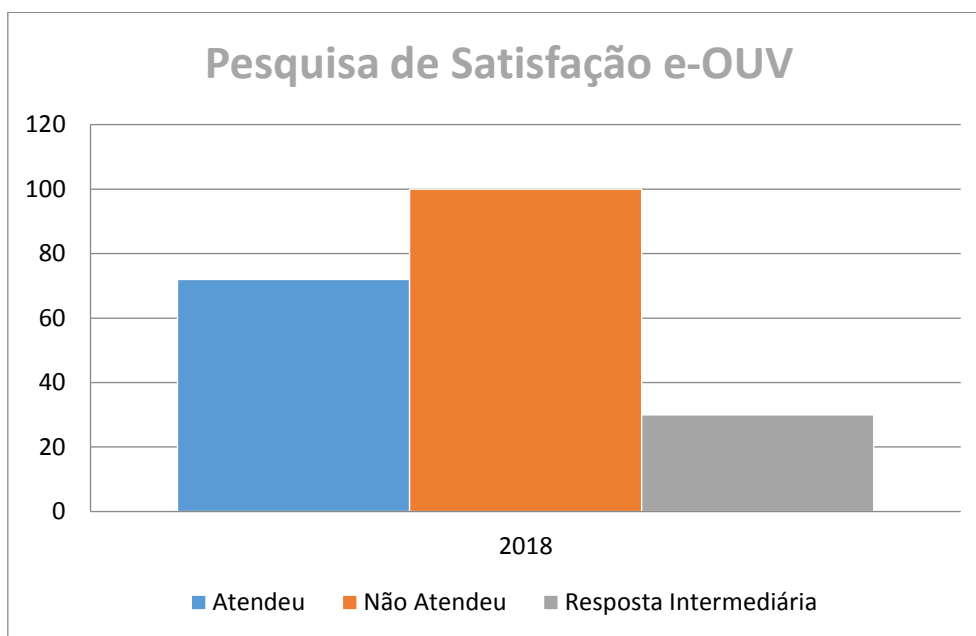
O cidadão pode acessar e efetuar o *download* da Carta de Serviços no sítio do MCTIC por meio do link: [http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/carta\\_de\\_servicos/carta\\_de\\_servicos.html](http://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/carta_de_servicos/carta_de_servicos.html).

## Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Até junho de 2018, o sistema eletrônico de Ouvidoria (**e-OUV**) não contemplou a realização de pesquisa de satisfação entre seus usuários. As tabelas e gráficos a seguir demonstram a opinião dos demandantes sobre o atendimento às suas manifestações por meio do **e-OUV**, no período de julho a novembro de 2018.

Do total de manifestações apresentadas de 2018 (4.538), apenas 253 (cerca de 5.5%) responderam à pesquisa de satisfação.

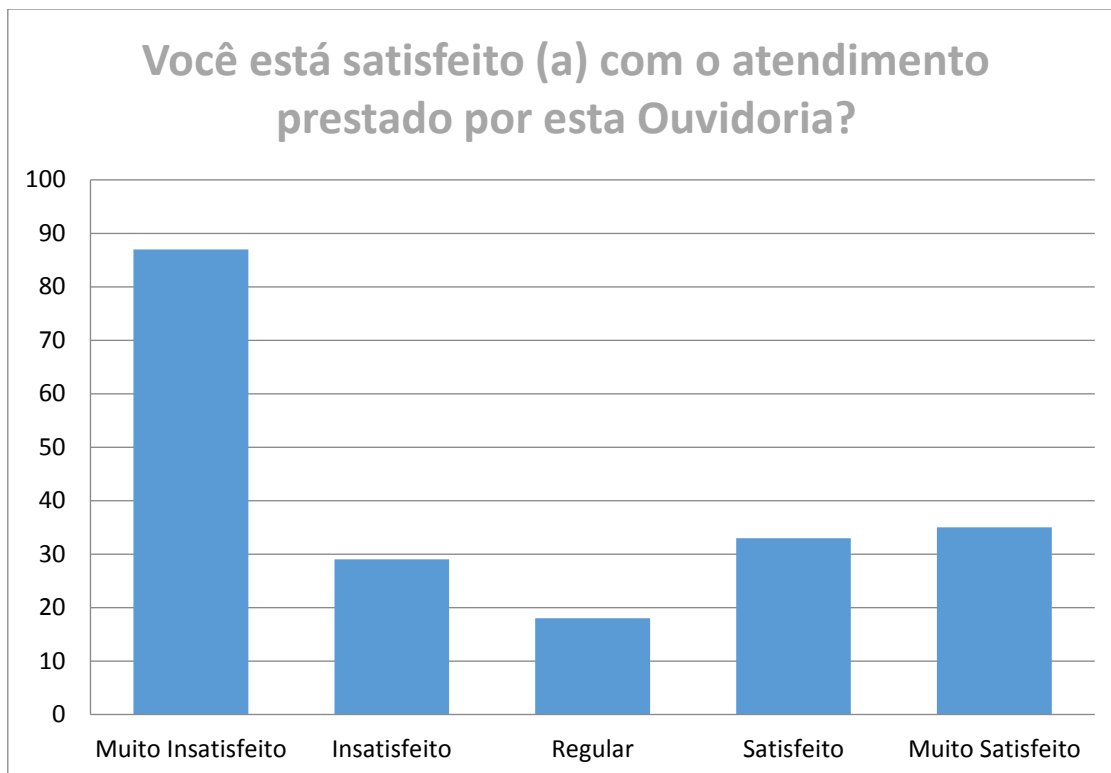
Avaliação	2018
Atendeu	82
Não atendeu	101
Intermediária (Atendeu Parcialmente)	32
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>



Além de responderem se a resposta atendeu ou não à sua demanda, os cidadãos também se manifestaram quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, bem como sobre o que o levou à sua classificação, conforme dados a seguir:

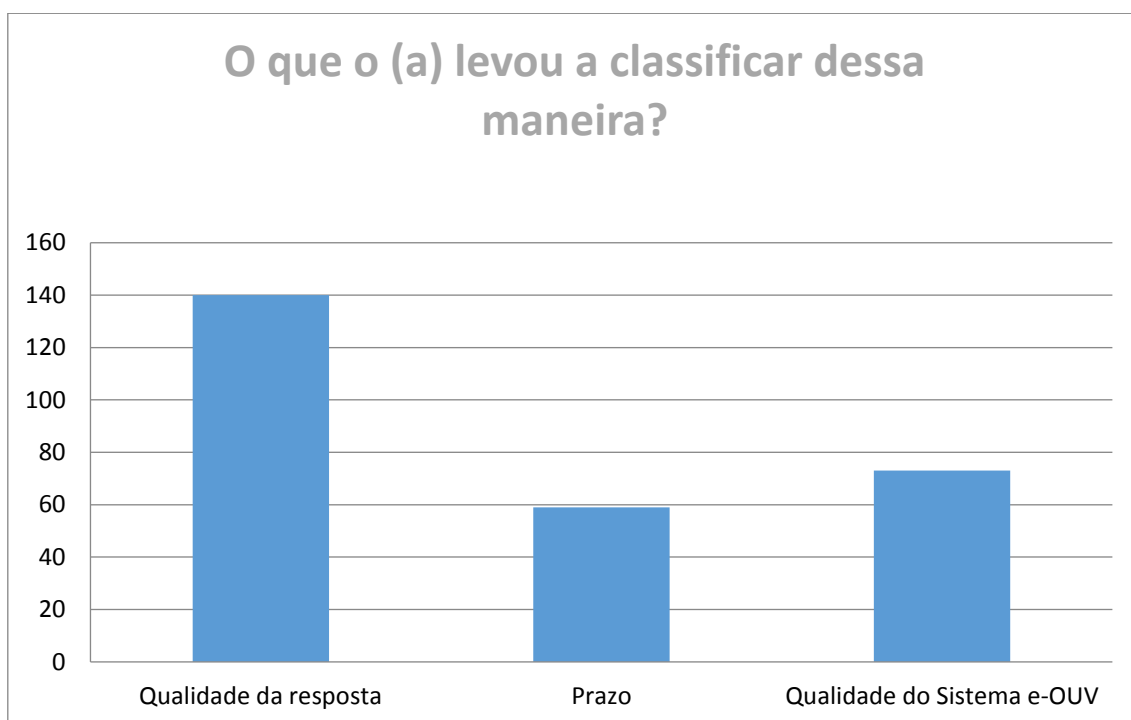
Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
	89	29	19	38	40

O total de respostas “Muito Insatisfeito” + “Insatisfeito), igual a 116, corresponde a 2,8% do total de manifestações apresentadas no período.



O que o (a) levou a classificar dessa maneira	Sim	Não	Não Respondeu
<b>Qualidade de Resposta</b>	156	0	72
<b>Prazo</b>	69	0	159
<b>Qualidade do Sistema e-OUV</b>	85	0	143

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



No que se refere ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), desde 2012 a CGU disponibilizou no Sistema e-SIC mecanismo de pesquisa de satisfação de seus usuários, após o recebimento da resposta às demandas apresentadas.

Conforme consta do Relatório Estatístico de Pedidos, até novembro de 2018 foram apresentadas ao SIC/MCTIC 544 pedidos de informações.

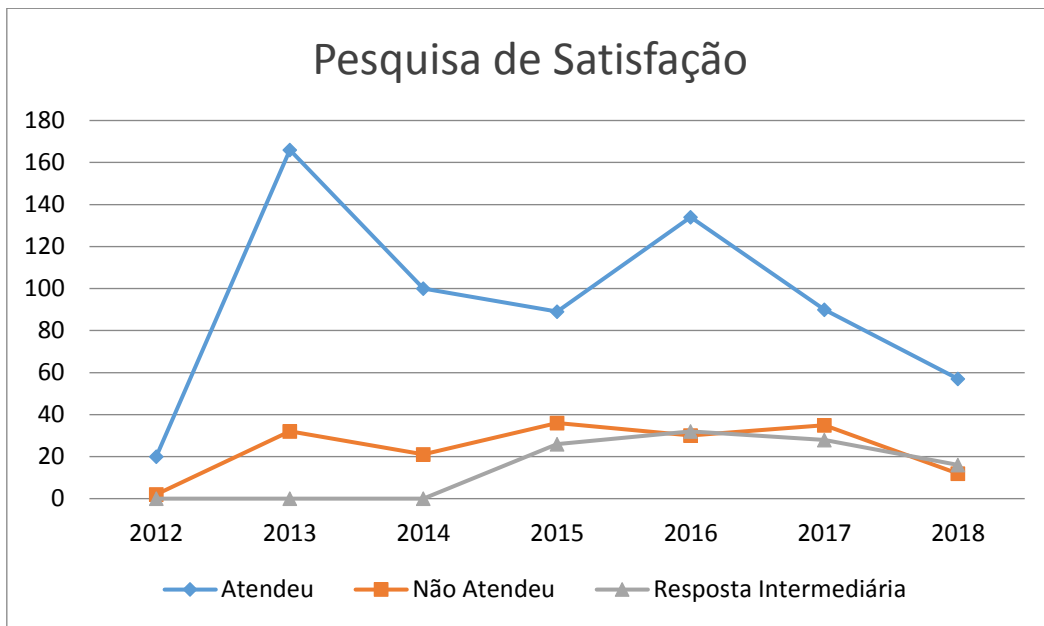
De acordo com relatório da CGU, dos 543 pedidos já respondidos, 85 (15,66%) contêm respostas à pesquisa de satisfação.

**Grau de satisfação com as respostas** - Dentre os 85 solicitantes que responderam à pesquisa, 57 (67,05%) registraram que a resposta recebida lhes atendeu plenamente e 12 (14,11%) que a resposta não lhes atendeu. Os demais 16 (18,82%) registraram respostas intermediárias.

**Comentários registrados no e-SIC:** Dos 85 manifestantes que responderam a pesquisa, 31 (36,47%) registraram comentários, sendo 8 críticas, 1 sugestão, 11 elogios e 11 agradecimentos.

A seguir apresentamos quadro com a evolução anual do resultado da pesquisa de satisfação dos pedidos de informações ao cidadão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (e-SIC)							
Avaliação	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Atendeu	20	166	100	89	134	90	69
Não atendeu	02	32	21	36	30	35	19
Intermediária	0	0	0	26	32	28	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>198</b>	<b>121</b>	<b>151</b>	<b>196</b>	<b>153</b>	<b>88</b>



COMENTÁRIOS							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Crítica</b>	5	31	15	25	25	30	18
<b>Sugestão</b>	0	9	6	9	16	5	6
<b>Elogio</b>	21	21	4	1	4	12	25
<b>Agradecimento</b>	32	32	11	27	20	10	22
<b>Não comentaram</b>	105	105	85	89	131	96	115
<b>Total</b>	198	198	121	151	196	153	372

