



# **Conselho de Usuários do Serviço Público**

**Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação  
1º Ciclo de Avaliação - 2023**

## Conselho de Usuários do Serviço Público

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

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

O resultado das enquetes servirá de subsídio para a avaliação e aprimoramento dos serviços públicos ofertados pelo [Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação](#), e suas [Unidades de Pesquisa](#).

### Peças de Comunicação:



## **Sobre o Conselho de Usuário:**

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

O conselho é formado por usuários que se voluntariam e se conectam como avaliadores de serviços.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro e pode se voluntariar para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar pertinentes.

Para participar basta acessar a [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários](#) e se cadastrar. Após realizar o cadastro basta escolher os serviços que gostaria de avaliar.

A Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos é o sistema web desenvolvido pela Controladoria-Geral da União que possibilita todas as interações entre órgão e conselheiros.

Os Conselheiros poderão responder consultas encaminhadas pela ouvidoria do órgão a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e também poderão propor ideias para melhoria de serviços públicos, além de apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

As pesquisas direcionadas a Conselheiros (consultas) somente poderão ser realizadas pela unidade de Ouvidoria responsável pela supervisão do serviço ao qual estes se voluntariaram.

Todavia, qualquer pessoa, seja agente público ou cidadão, pode criar um perfil na Plataforma e gerar, de forma simples e gratuita, enquetes para subsidiar suas próprias consultas, desde que estejam vinculadas a algum serviço constante na Plataforma.

Clicando aqui você poderá ter acesso à plataforma e se voluntariar para ser um **Conselheiro de Serviços Públicos do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação**, receber periodicamente nossas pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Mais informações sobre os serviços avaliados e a divulgação utilizada pelo Ministério podem ser consultadas na página do [Conselho de Usuários do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação](#).

Seja um  
**Conselheiro  
Voluntário**

e contribua para  
a melhoria do  
Serviço Público.

ACESSE: [ouvidoria.mcti.gov.br/conselho](https://ouvidoria.mcti.gov.br/conselho)

seja um  
conselheiro  
voluntário do:

MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

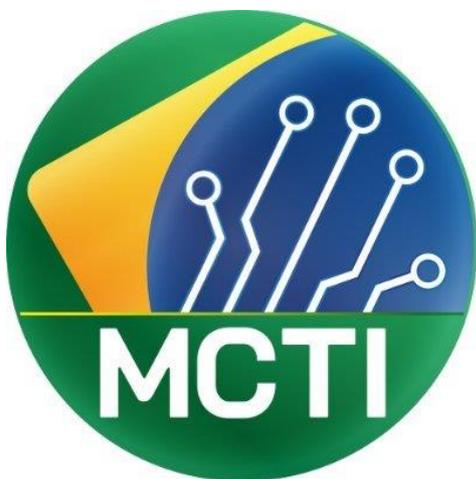
## Resultado dos Serviços Avaliados:

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

Nesse sentido, serão apresentados apenas os gráficos disponibilizados pela [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários](#) contendo resposta para cada um dos itens que foram preenchidos pelo cidadão.

Para facilitar o entendimento, os gráficos serão agrupados por unidades de competência (administração central ou Unidades de Pesquisa).

Ademais, dos 16 serviços restantes, cerca de 7% (4 serviços) foram respondidos por 2 (dois) usuários, cada; cerca de 10% (6 serviços) foram respondidos por 3 (três) usuários, cada; cerca de 2% (1 serviço) foi respondido por 4 (quatro) usuários; cerca de 7% (4 serviços) foram respondidos por 5 (cinco) usuários, cada; e cerca de 2% (1 serviço) foi respondido por 6 (seis) usuários.



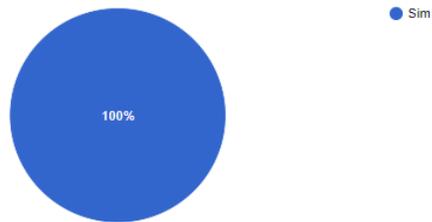
## Conselho de Usuários MCTI – Administração Central

### *Serviços Avaliados:*

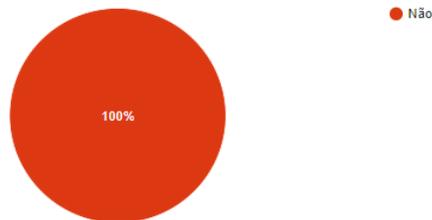
1. [Obter incentivos fiscais de PADIS](#) *(avaliado por 1 pessoa);*
2. [Sistema de Cadastro e Peticionamento – CADSEI](#) *(avaliado por 1 pessoa);*
3. [Acessar a Biblioteca do MCTI](#) *(avaliado por 3 pessoas);*
4. [Digitalizar Material Bibliográfico do MCTI](#) *(avaliado por 3 pessoas);*
5. [Fruição dos Incentivos Fiscais à Inovação Tecnológica - Lei do Bem](#) *(avaliado por 1 pessoa); e*
6. [Obter crédito financeiro para compensação de tributos federais a partir de investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação em TICs](#) *(avaliado por 1 pessoa).*

## Resultado da enquete "Obter incentivos fiscais de PADIS - MCTI"

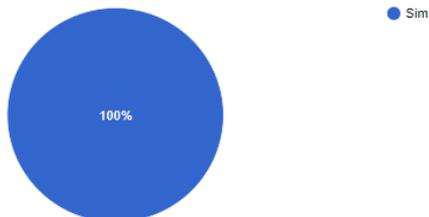
Você acha que a utilização de um sistema eletrônico para o PADIS, à semelhança do Novo Sigplani da Lei de TICs (Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991), para a submissão de pleitos, inclusão de novos produtos e envio dos relatórios demonstrativos anuais pode melhorar a prestação do serviço?



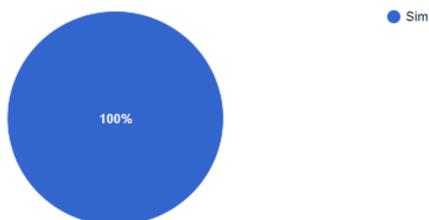
Você acha que a necessidade de análise interministerial dos projetos do PADIS e a sua aprovação por ato conjunto do MCTI e do MDIC torna o processo demorado?



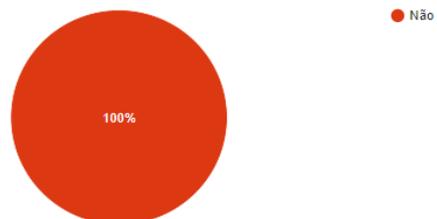
Você acha que deveriam existir mais possibilidades de investimento em PD&I no PADIS, para cumprimento das obrigações, como a aplicação em Programas e Projetos Prioritários de Interesse Nacional (PPIs)?



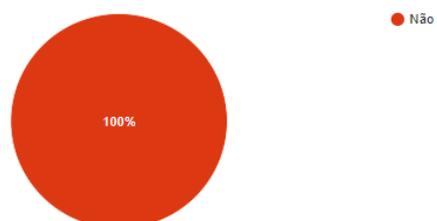
Você acha que os principais benefícios do PADIS, que vigoram até 31 de dezembro de 2026, deveriam ser prorrogados até, pelo menos, 31 de dezembro de 2029, como os da Lei de TICs (Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991)?



Você acha que o PADIS deveria ser substituído por um programa mais abrangente, como o Programa Brasil Semicondutores, que vem sendo trabalhado pelo governo federal?



Você tem alguma outra sugestão para a melhoria do serviço?

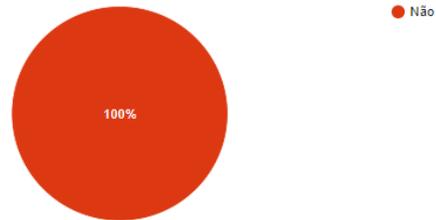


**Qual?**

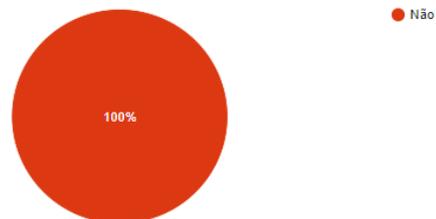
Não há resposta para essa pergunta

## Resultado da enquete "Sistema de Cadastro e Peticionamento (CADSEI) - MCTI"

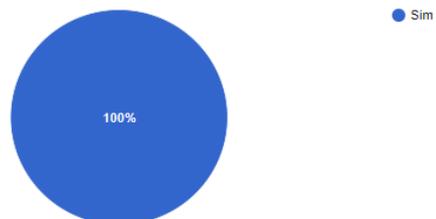
Você já utilizou o CADSEI para peticionar no Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI)?



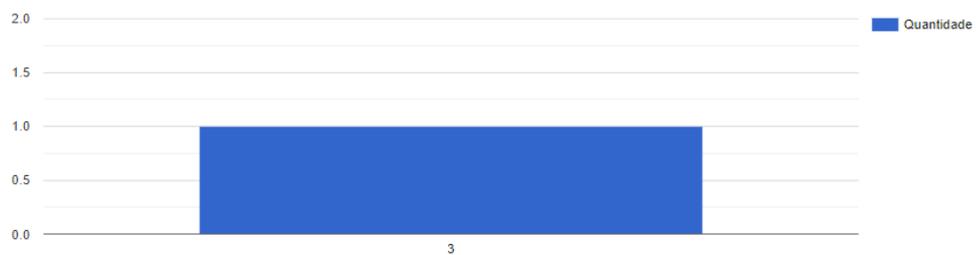
Você já havia utilizado o CADSEI para peticionar no Ministério das Comunicações (antes de 2016) ou no Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC - entre 2016 e 2020)?



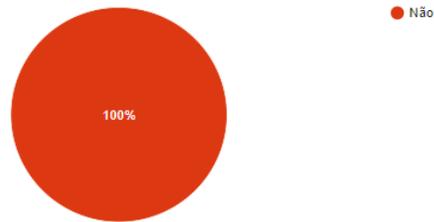
Você tem ciência de que o CADSEI, atualmente, deve ser utilizado exclusivamente para peticionamentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, não mais havendo vinculação ao Ministério das Comunicações?



De 1 a 5 estrelas, qual o nível de facilidade em realizar o cadastro no CADSEI como pessoa física? (1 - muito difícil, 2 - relativamente difícil, 3 - pouca dificuldade, 4 - fácil, 5 - muito fácil)



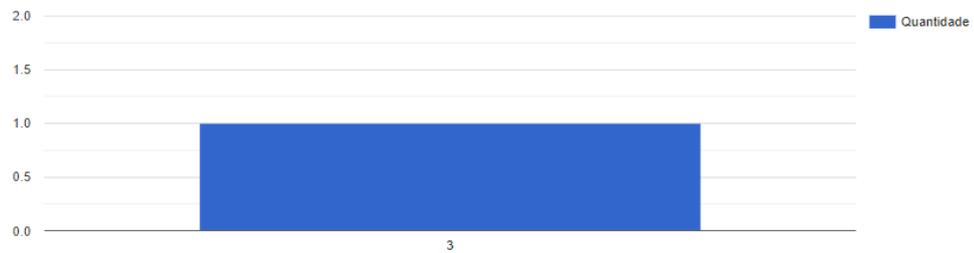
Você já realizou cadastro e o vinculou a uma pessoa jurídica?



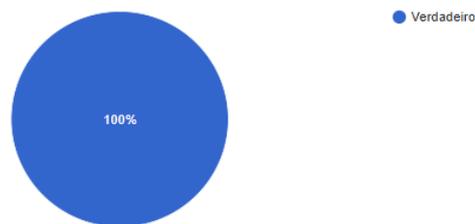
Se sim, de 1 a 5 estrelas, qual o nível de facilidade em cadastrar e vincular uma pessoa jurídica? (1 - muito difícil, 2 - relativamente difícil, 3 - pouca dificuldade, 4 - fácil, 5 - muito fácil)

Não há resposta para essa pergunta

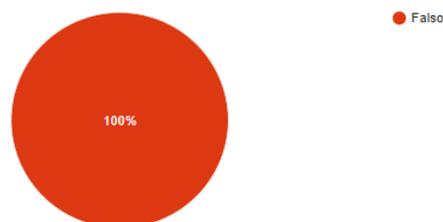
De 1 a 5 estrelas, qual o nível de facilidade em realizar um peticionamento no CADSEI? (1 - muito difícil, 2 - relativamente difícil, 3 - pouca dificuldade, 4 - fácil, 5 - muito fácil)



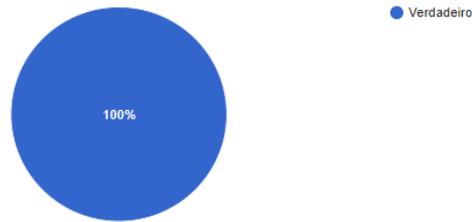
O sistema CADSEI é intuitivo em sua utilização.



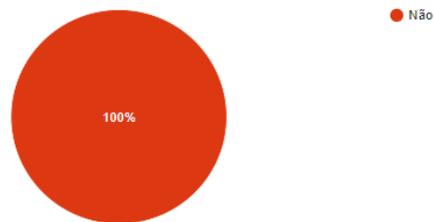
Estou satisfeito com a clareza das informações constantes no CADSEI para realizar meu cadastro e/ou peticionamento.



**Estou satisfeito com a comunicação estabelecida com o MCTI a partir do CADSEI.**



**Você conhece outras plataformas, sistemas ou módulos de petição eletrônico adotados por outros órgãos?**



**Quais?**

Não há resposta para essa pergunta

**Você considera as plataformas, sistemas ou módulos de petição eletrônico adotados por outros órgãos melhores que o CADSEI?**

Não há resposta para essa pergunta

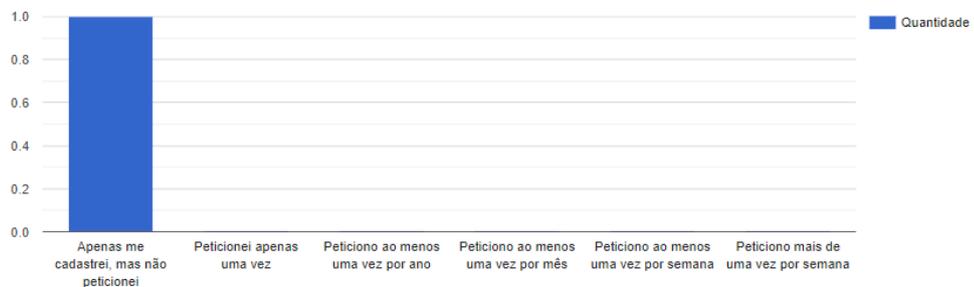
**Por que?**

Não há resposta para essa pergunta

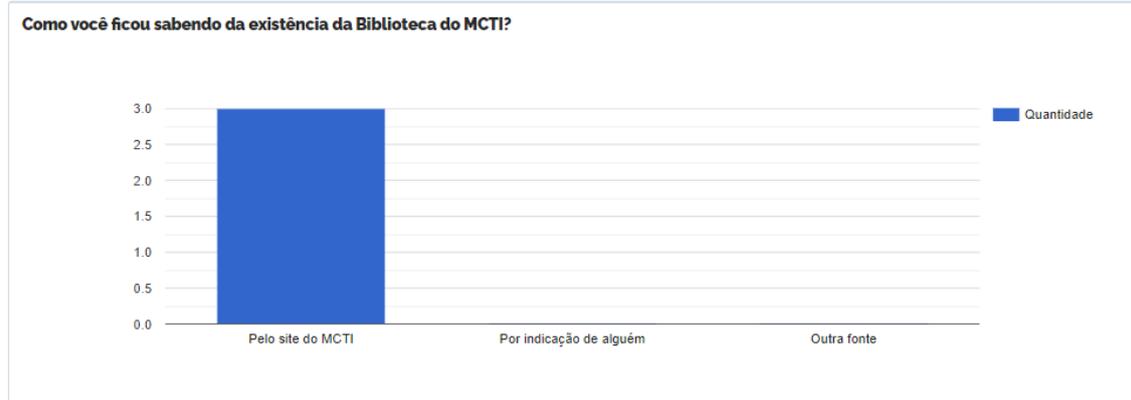
**Qual(is) funcionalidade(s) ou ferramenta(s) adicional(is) seria(m) importante(s) implementar no CADSEI para que ele atendesse melhor os seus usuários?**

Não há resposta para essa pergunta

**Com que frequência você utiliza o petição eletrônico do MCTI?**

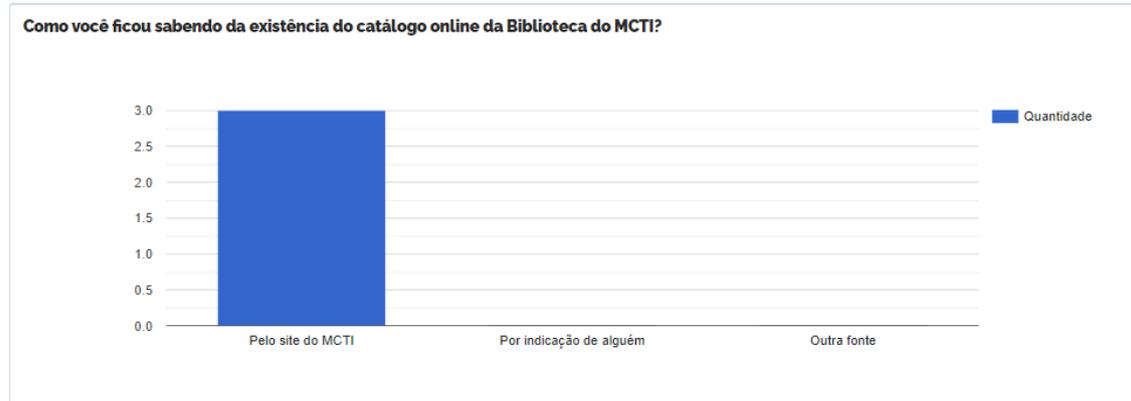
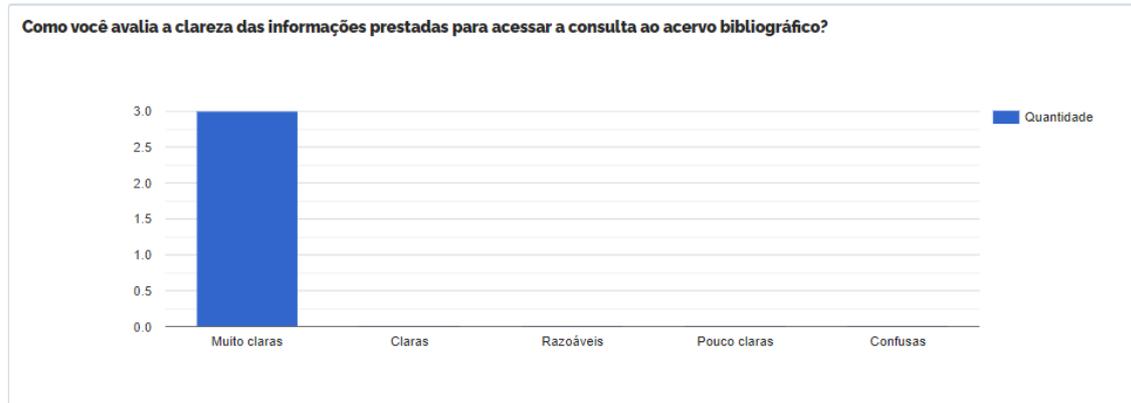


## Resultado da enquete "Acessar a Biblioteca do MCTI"



### Qual?

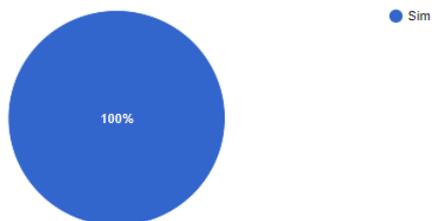
Não há resposta para essa pergunta



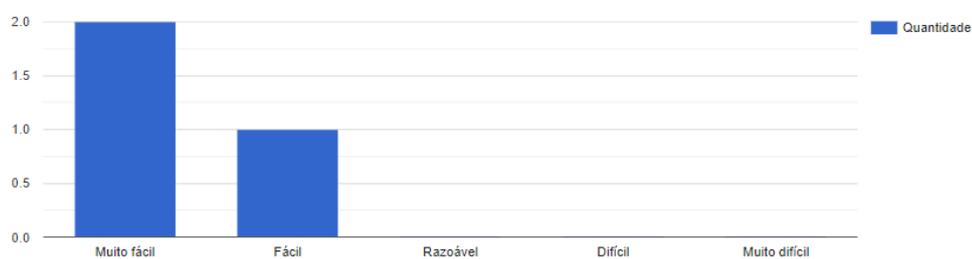
### Qual?

Não há resposta para essa pergunta

Os campos disponibilizados para pesquisa ao acervo bibliográfico são suficientes?



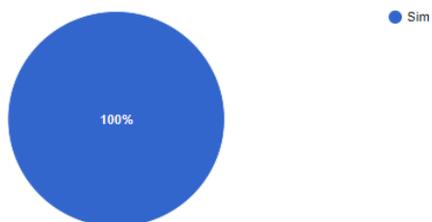
Como você avalia a facilidade de uso e navegação no catálogo online da Biblioteca do MCTI?



Por quê?

Não há resposta para essa pergunta

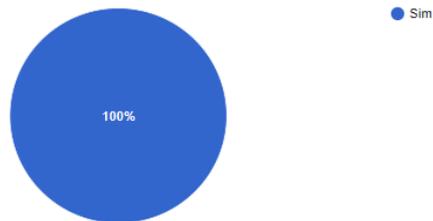
O acervo da Biblioteca do MCTI conseguiu atender às suas necessidades de pesquisa?



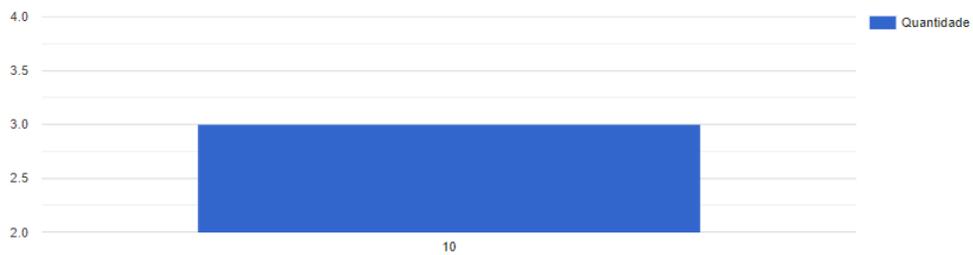
Por quê?

Não há resposta para essa pergunta

**Você recomendaria a outras pessoas utilizarem o catálogo da Biblioteca do MCTI?**



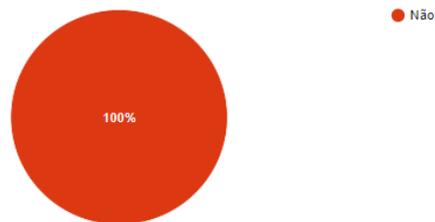
**Em uma escala de 1 a 10, que nota você dá para o catálogo da Biblioteca do MCTI? (Em que 1 é um catálogo ruim e 10 é um catálogo excelente):**



**Teria sugestões, dúvidas e propostas para a melhoria da consulta ao acervo bibliográfico.**

Sendo mais claras possíveis.  
Está bem atualizada, porém, quanto mais incrementada melhor ficará.

**Você já visitou a Biblioteca do MCTI presencialmente?**



**Em uma escala de 1 a 10, como você avalia o atendimento da equipe da biblioteca? (Em que 1 é um atendimento ruim e 10 é um atendimento excelente)**

Não há resposta para essa pergunta

**Você ficou satisfeito com as instalações da Biblioteca do MCTI (mobiliário, estrutura, wi-fi, computadores, cabines e mesas para estudo)?**

Não há resposta para essa pergunta

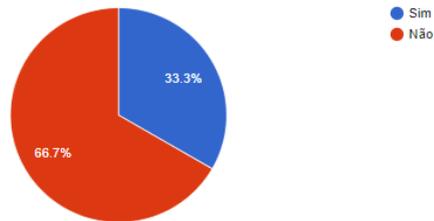
**Você recomendaria a outras pessoas utilizarem as instalações físicas da Biblioteca do MCTI?**

Não há resposta para essa pergunta

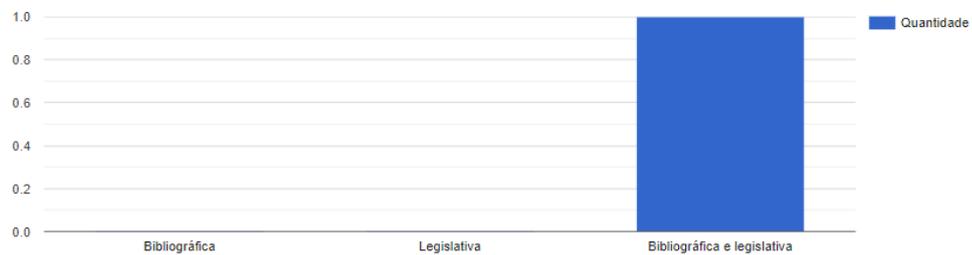
**Em uma escala de 1 a 10, que nota você dá para a sua visita? (Em que 1 é um serviço ruim e 10 é um serviço excelente)**

Não há resposta para essa pergunta

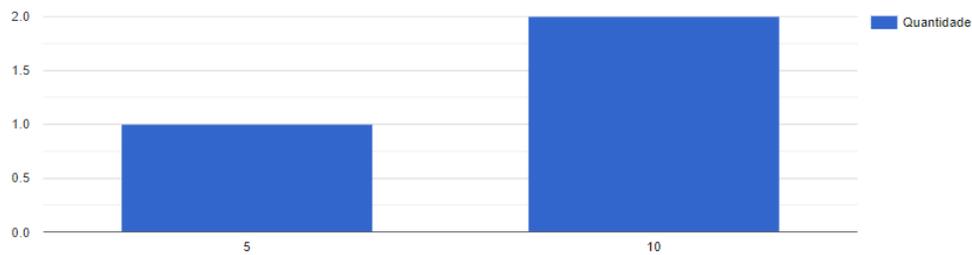
Você já realizou alguma solicitação de pesquisa à Biblioteca do MCTI?



Selecione abaixo o tipo de pesquisa solicitada:



Em uma escala de 1 a 10, como você avalia a clareza das informações prestadas para acessar a solicitação de pesquisa? (em que 1 é total ausência de clareza das informações e 10 é uma clareza excelente)



Como você ficou sabendo da existência da solicitação de pesquisa?



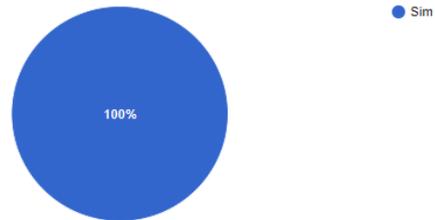
**Qual?**

Aqui mesmo.

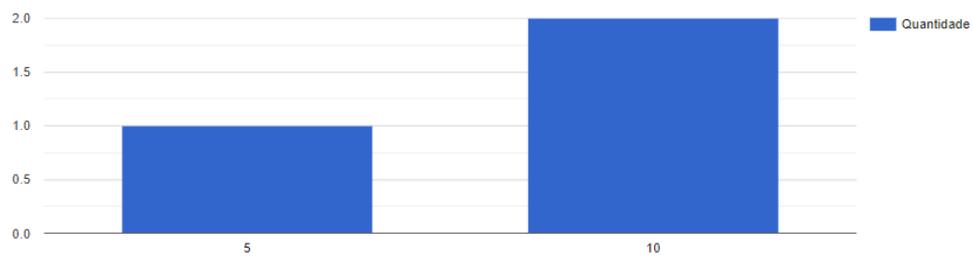
**Qual a sua instituição de origem ou vínculo de pesquisa?**

CGU  
FGV- EBAPE  
Boa

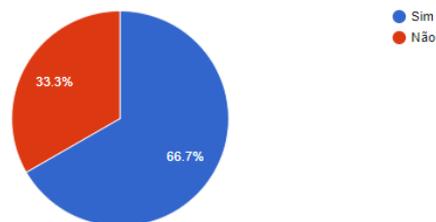
**O seu pedido de pesquisa foi atendido adequadamente?**



**Em uma escala de 1 a 10, como você avalia o atendimento à solicitação de pesquisa? (Em que 1 é um atendimento ruim e 10 é um atendimento excelente)**



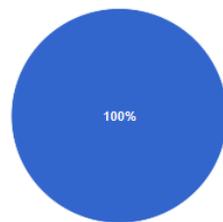
**Caso não tenha sido possível atender sua solicitação, foram sugeridas alternativas para obtenção da publicação?**



**As sugestões ajudaram?**

Sim  
Na realidade foram atendidas.

**Você recomendaria a outras pessoas utilizarem a solicitação de pesquisa?**



● Sim

**Poderia contribuir com sugestões, dúvidas e propostas para a melhoria da solicitação de pesquisa:**

Sim, poderiam aumentar o acervo físico em todas as capitais do país.  
Quer as pesquisas seja com bastante clareza

## Resultado da enquete "Digitalizar Material Bibliográfico - MCTI"

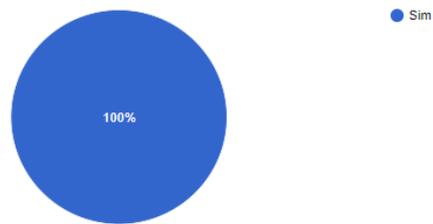
Como você ficou sabendo da existência do serviço de digitalização de material bibliográfico?



Qual?

Não há resposta para essa pergunta

As informações apresentadas na descrição do serviço foram suficientes para a realização de sua consulta?



Como você avalia a clareza das informações prestadas para acessar este serviço?

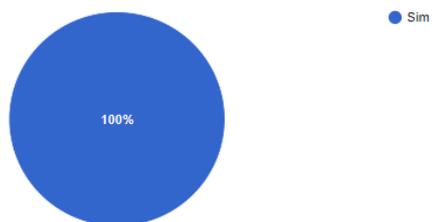


Qual a sua instituição de origem ou vínculo de pesquisa?

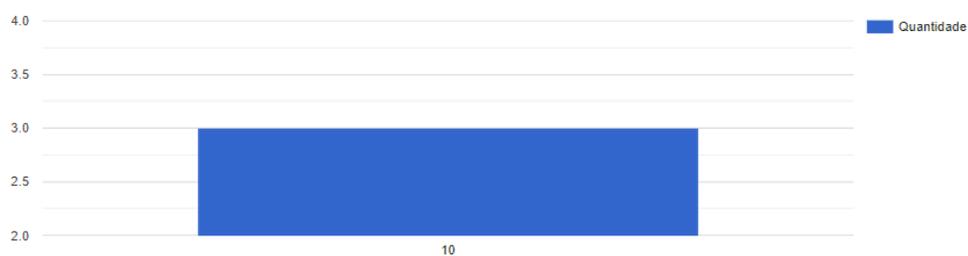
FGV - EBAPE

Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO)

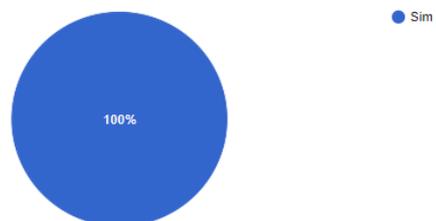
Sua necessidade de informação foi satisfeita na solicitação de digitalização de material bibliográfico?



Em uma escala de 1 a 10, como você avalia o atendimento à solicitação de digitalização de material? (Em que 1 é um atendimento ruim e 10 é um atendimento excelente)



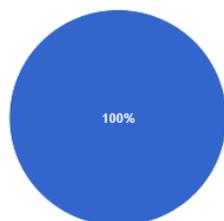
Caso não tenha sido possível atender sua solicitação, foram sugeridas alternativas para obtenção da digitalização de material bibliográfico?



As sugestões ajudaram?

Sim.

**Você recomendaria o serviço de digitalização de material bibliográfico a outras pessoas?**

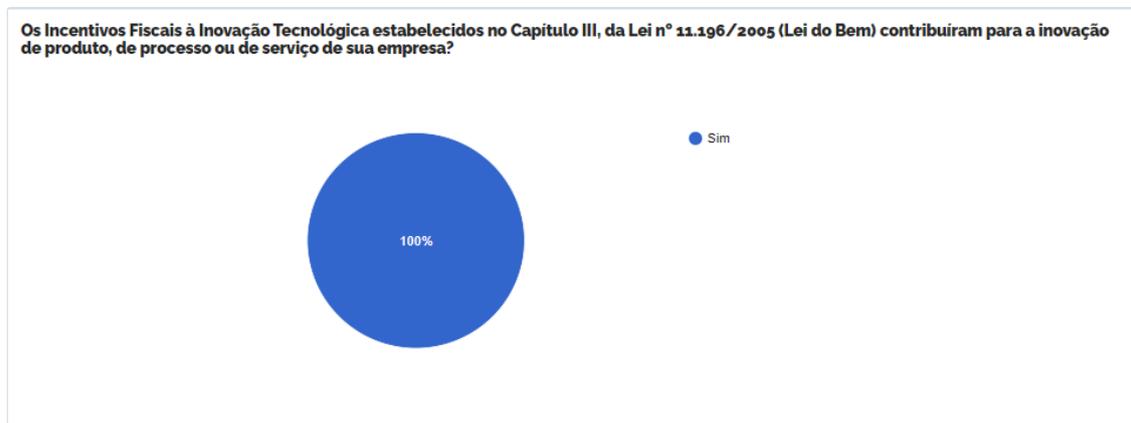
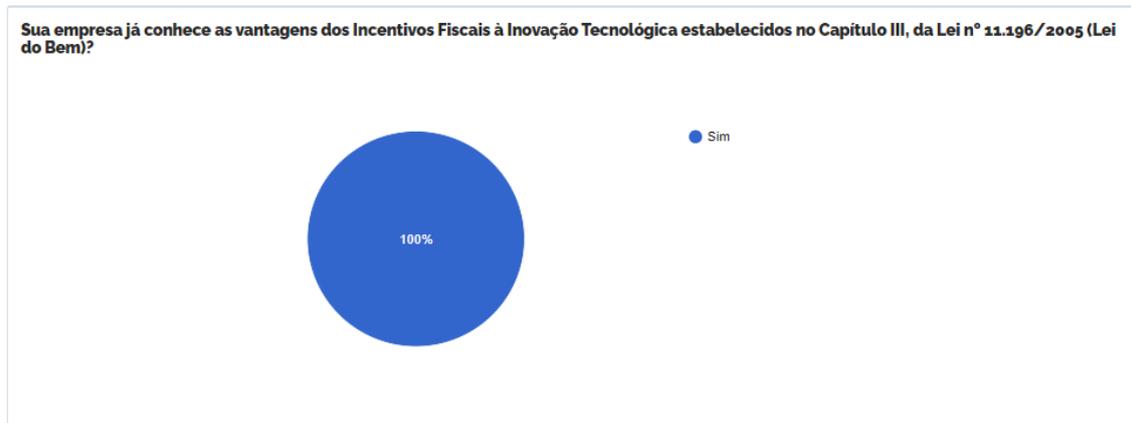
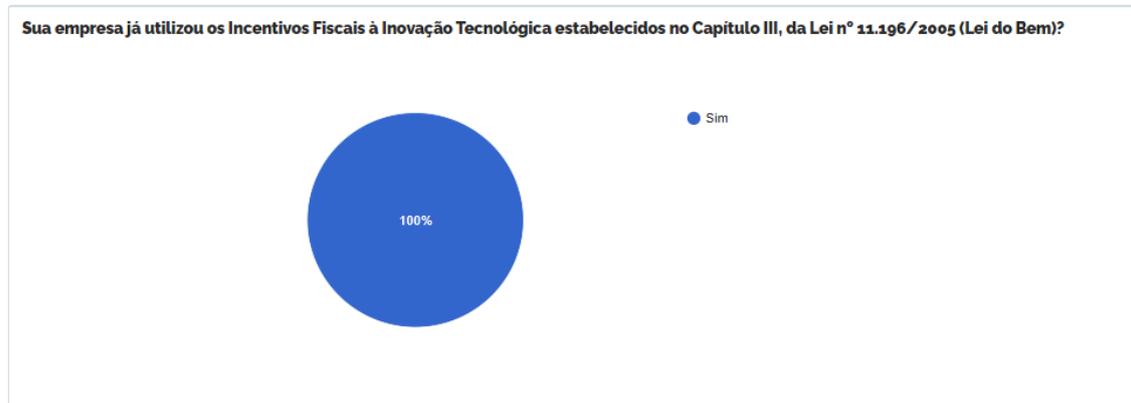
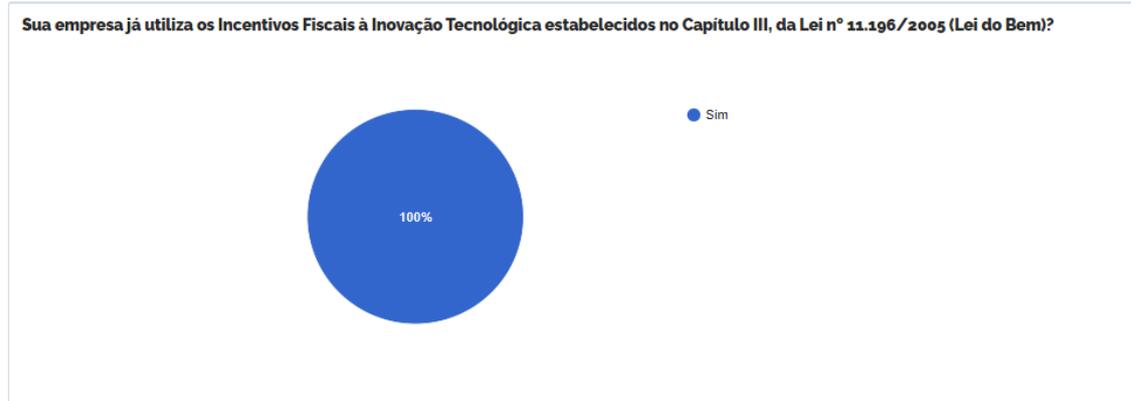


● Sim

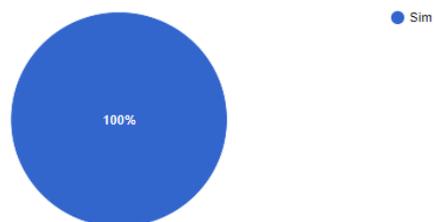
**Poderia contribuir com sugestões, dúvidas e propostas para a melhoria do serviço prestado?**

Sim ! Acho que poderiam ampliar o acervo com conteúdos traduzidos.

**Resultado da enquete "Fruição dos Incentivos Fiscais à Inovação Tecnológica estabelecidos no Capítulo III, da Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem) - MCTI"**



Sua empresa conhece as informações disponibilizadas na página do MCTI, na internet (<https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/lei-do-bem>), sobre as vantagens dos Incentivos Fiscais à Inovação Tecnológica estabelecidos no Capítulo III, da Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem)?

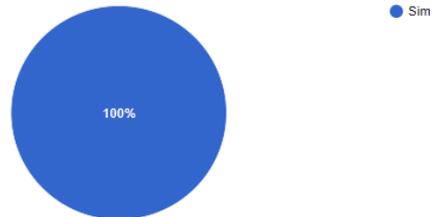


Se sua empresa ainda não utilizou ou não utiliza mais os Incentivos Fiscais à Inovação Tecnológica estabelecidos no Capítulo III, da Lei nº 11.196/2005 (Lei do Bem), liste até 3 (três) motivos que estejam dificultando/inviabilizando essa utilização:

Não há resposta para essa pergunta

## Resultado da enquete "Obter crédito financeiro para compensação de tributos federais a partir de investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação em TICs - MCTI"

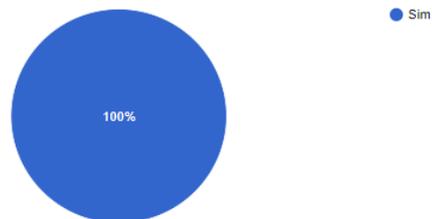
Os mecanismos de controle de acesso ao Sistema Novo Sigplani estão funcionando corretamente? (Somente os responsáveis vinculados às empresas beneficiárias estão tendo acesso ao perfil das respectivas empresas)



Teria algum comentário a respeito?

Não há resposta para essa pergunta

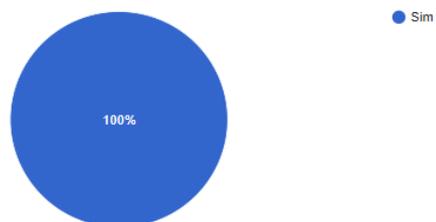
As funcionalidades do módulo de geração do crédito financeiro estão intuitivas e de fácil navegação?



Teria algum comentário a respeito?

Não há resposta para essa pergunta

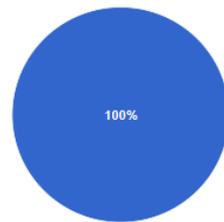
A documentação emitida pelo MCTI contendo as orientações de geração do certificado de crédito financeiro e envio à SRFB apresenta, com clareza, o procedimento e informações que a empresa beneficiária precisa declarar?



Teria algum comentário a respeito?

Não há resposta para essa pergunta

**A funcionalidade contida no módulo de crédito financeiro para declaração dos faturamentos dos produtos incentivados dispõe dos campos necessários para a apresentação das informações, conforme legislação aplicável?**

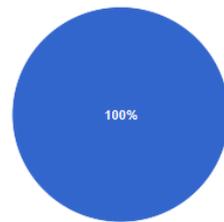


● Sim

**Quais informações não podem ser declaradas?**

Não há resposta para essa pergunta

**A funcionalidade contida no módulo de crédito financeiro para declaração dos faturamentos dos produtos incentivados efetua corretamente os cálculos e deduções sobre o faturamento bruto, conforme legislação aplicável?**

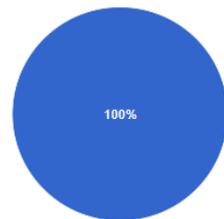


● Sim

**Teria algum comentário a respeito?**

Não há resposta para essa pergunta

**A funcionalidade contida no módulo de crédito financeiro para cálculo do crédito financeiro, a partir da declaração dos investimentos em PD&I, efetua corretamente os cálculos conforme os multiplicadores e percentuais previstos na legislação aplicável?**

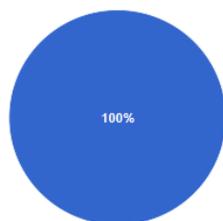


● Sim

**Teria algum comentário para a melhoria dessa atividade?**

Não há resposta para essa pergunta

**O formato do certificado de crédito financeiro gerado a partir da declaração dos investimentos em PD&I e faturamento dos produtos incentivados contém todas as informações previstas na legislação aplicável?**

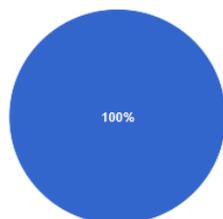


● Sim

**Quais informações não constam no certificado de crédito financeiro?**

Não há resposta para essa pergunta

**Na sua opinião, a funcionalidade prevista no módulo do crédito financeiro para envio do crédito financeiro gerado para a SRFB dispõe de controles, validações e informações suficientes para que as empresas beneficiárias não enviem o crédito financeiro com inconsistência ou erro?**

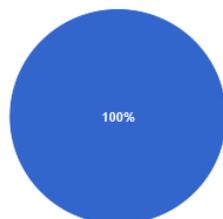


● Sim

**Poderia indicar quais informações ou controles seriam necessários para garantir o envio do crédito de forma consistente:**

Não há resposta para essa pergunta

**O formato do recibo do envio do crédito financeiro gerado pelo módulo do crédito financeiro, a partir das informações declaradas pela empresa beneficiária, contém todas as informações previstas na legislação aplicável?**

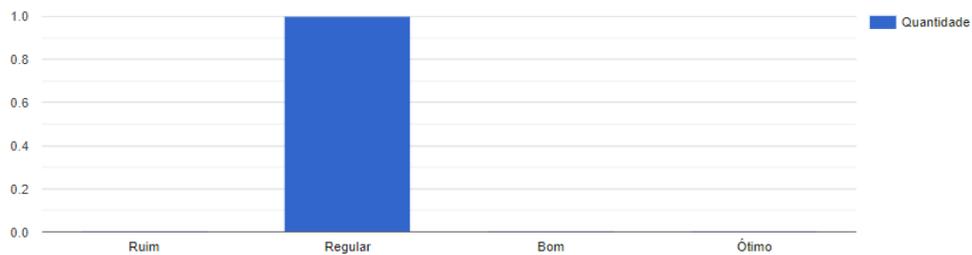


● Sim

**Quais informações não constam no recibo de envio do crédito financeiro?**

Não há resposta para essa pergunta

**Na sua opinião, como avalia o módulo do crédito financeiro do Sistema Novo Sigplani, quanto ao quesito “usabilidade” para a geração e envio do certificado de crédito financeiro da Lei de TICs?**



MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÃO

