

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

ROGER SOUZA DE PAULA
Supervisor

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora

JOELMA PACHECO ARAÚJO · KAMILLA JABRAYAN SCHMIDT
Equipe de Avaliação

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações – MCTI, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: março de 2020 a fevereiro de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: julho a setembro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Ausência de formalização de fluxos de trabalho;
- b) Limitação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- c) Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações; e
- d) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Ministério Da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI as seguintes providências:

- I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;
- II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- III - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do MCTI, a fim de incluir o link para o Painel Resolveu, bem como a correção dos tipos de manifestações na página inicial do órgão; e
- IV - promover o adequado preenchimento do campo Assunto e Órgão de Interesse durante o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, de modo a corrigir as inconsistências identificadas.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	11
1. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO	11
2. LIMITAÇÕES DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA AS UNIDADES INTERNAS	11
3. INADEQUAÇÃO DA SEÇÃO OUVIDORIA DO SÍTIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES	12
4. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	13
RECOMENDAÇÕES	14
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES.....	16
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	16
A.1 Informações Gerais.....	16
A.2 Competências	16
A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor	20
A.4 Normativos Internos	22
A.5 Equipe e Estrutura Física	22
A.6 Canais de Atendimento.....	22
A.7 Sítio da Ouvidoria.....	23
A.8 Sistemas Informatizados	25

A.9 Fluxo Interno de Tratamento	25
A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	26
A.11 Entidades Vinculadas	27
A.12 Carta de Serviços ao Usuário	28
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	28
A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria	29
A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria	29
A.16 Dados do Painel Resolveu	29
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	31
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	31
B.2 Apresentação dos Resultados.....	33
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	35

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- AECI:** Assessoria Especial de Controle Interno
- CGU:** Controladoria-Geral da União
- Enap:** Escola Nacional de Administração Pública
- Fala.BR:** Plataforma Int--egrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- MCTI:** Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
- OUVID:** Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
- Profoco:** Política de Formação Continuada em Ouvidorias
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- SUV:** Subsecretaria de Unidades Vinculadas
- UA:** Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, integridade pública e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra com base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2020** e **2021** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/03/2020** a **28/02/2021**. Foram

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/03/2020 a 28/02/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (OUVID)**, órgão vinculado Assessoria Especial de Controle Interno, que por sua vez está ligada diretamente ao Ministro. A Ouvidoria é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, no caso a OGU.

A equipe é formada pela Ouvidora, por seis servidores, cinco terceirizados e um estagiário. Quanto ao perfil da equipe, 60% têm o perfil especialista e 40% generalista, sendo que mais de 80% dos servidores e colaboradores possuem a Certificação em Ouvidoria Pública, curso disponibilizado pela CGU em parceria com a ENAP.

A OUVID também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC. O serviço possui força de trabalho própria, contando com dois servidores efetivos, sendo um deles o Coordenador, um terceirizado e um estagiário.

Sobre as Unidades vinculadas ou supervisionadas, a UA possui unidades de pesquisa que fazem parte de sua estrutura. Essas unidades são supervisionadas pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV), ligada à Secretaria-Executiva do MCTI

Cumprir mencionar que houve desmembramento do antigo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) em duas novas pastas, Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e Ministério das Comunicações (MCOM).

As informações da UA, aqui expostas, foram coletadas do sítio do MCTI, no Questionário de Avaliação e no Relatório Anual de Ouvidoria de 2020. Mais detalhes sobre a ouvidoria do MCTI são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério do Turismo.

1. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A Unidade informou que não possui fluxo formalizado para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Ademais, ressaltou que a avaliação e consolidação dos fluxos de análise e tratamento das manifestações vigentes necessitam ser revistos e formalizados, principalmente para as denúncias. Todavia, ressaltou que já está em elaboração um normativo interno que que “(...) estabelecerá o funcionamento da Ouvidoria e definir os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito deste Ministério.”

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a definição dos fluxos internos é de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo melhor padronização de procedimentos de salvaguardas aos denunciantes, a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) acompanhar a resolutividade da demanda, mesmo após a resposta conclusiva;
- c) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- d) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do MCTI durante o processo; e
- e) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critérios da própria unidade.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

2. Limitações do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas do MCTI, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Tal sistema possui limitações para

o tratamento de manifestações de ouvidoria, tais como a replicação de informações em sistemas diversos, a questão do acesso à demanda e rastreabilidade, além da ausência de funcionalidade para registro da resolatividade da demanda.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

3. Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações

Foi visto na Seção A.7 que a Seção Ouvidoria no sítio do MCTI não há um link direto de acesso ao Painel Resoluiu. Também na página inicial do sítio da Pasta não são exibidos todos os tipos de manifestações na Seção Canais de Atendimento.

Tal achado guarda referência no disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;
e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resoluiu?”; (grifo nosso)

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

I. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Ademais, na página inicial do MCTI, há a disponibilização de apenas quatro ícones dentre os seis tipos de manifestação de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e Simplifique) elencados no Decreto nº 9.492/2018 e IN Conjunta ME/CGU nº 1/2018.

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494/2018 (art. 10, IV).

4. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 1.391 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, precisamente no período de 01/03/2020 a 28/02/2021.

A amostra foi analisada utilizando-se doze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos doze quesitos foi apresentada por meio de gráficos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é detectar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Contudo, há a necessidade de a UA observar os seguintes pontos a seguir.

A partir das 100 manifestações analisadas, foi constatado o seguinte:

a) Comunicações (14 analisadas) - a Ouvidoria do MCTI, em sua totalidade, as trata de forma identificada, e não de forma anônima, com respostas do tipo “Prezado Senhor”, “Olá”. Assim, ainda que o teor das comunicações esteja correto, infere-se que o conceito de comunicação não está claro para a Ouvidoria. No que concerne à qualidade, a UA correspondente analisou de acordo com a legislação aplicável.

b) Denúncias (8 analisadas) - a Ouvidoria do MCTI responde conclusivamente, dentro do prazo, informando o encaminhamento da denúncia ao órgão ou/ setor apuratório competente, caso necessário. No que tange a sua qualidade de resposta e tratamento, as denúncias estão de acordo com a legislação aplicável.

c) Elogio (1 analisado) - a Ouvidoria correspondente responde ao cidadão pelo elogio recebido, fazendo o devido encaminhamento ao setor competente, ou ao responsável pelo serviço público prestado, para conhecimento. A qualidade do tratamento da resposta está de acordo com a legislação aplicável.

d) Reclamações (17 analisadas) - as respostas, em sua totalidade conclusiva, foram dadas dentro do prazo, com encaminhamentos às áreas responsáveis e autarquias correspondentes. Em geral, a qualidade do tratamento das reclamações está de acordo com a legislação aplicável.

e) Solicitações (48 analisadas) - a Ouvidoria correspondente respeita o prazo legal dos 30 dias (prorrogáveis por mais 30 dias), acionando as áreas técnicas correspondentes e fornecendo a resposta cabível em cada situação. Em geral, a qualidade do tratamento das solicitações está de acordo com a legislação aplicável.

f) Sugestões (12 analisadas) - a Ouvidoria do MCT, no geral, encaminha o caso à autoridade ou ao órgão responsável, fornecendo resposta conclusiva e/ou intermediária dentro do prazo. Em geral, a qualidade do tratamento das solicitações está de acordo com a legislação aplicável.

g) No que tange ao preenchimento, nas manifestações do Fala.BR, dos campos “**Órgão de Interesse**” e “**Assunto**”, entende-se que a Ouvidoria do MCTI poderia melhorar quanto a sua classificação e quesito, uma vez terem sido observados alguns assuntos preenchidos de forma genérica (“outros”) e alguns em branco.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, em ordem de prioridade:

I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

II - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

III - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do MCTI, a fim de incluir o link para o Painel Resolveu, bem como a correção dos tipos de manifestações na página inicial do órgão; e

IV - promover o adequado preenchimento do campo Assunto e Órgão de Interesse durante o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, de modo a corrigir as inconsistências identificadas.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do MCTI, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

No caso em tela, identificou-se uma limitação do exercício das funções de Ouvidoria, primeiramente, pela ausência de normas relacionadas à atuação e ao tratamento das manifestações, o que compromete a integração com os 23 órgãos vinculados do MCTI, bem como, o próprio desempenho das atividades da Ouvidoria e da relação dessa com as demais unidades da Pasta.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2020 e 2021, bem como as informações coletadas pelas pesquisas no sítio e na legislação do Ministério.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de monitoramento e avaliação, em sentido amplo, são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de participação social e regulamentação das atividades da Unidade Avaliada. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo, bem como o aumento potencial do pleno exercício das funções de Ouvidoria da UA.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão autônomo da administração direta
Data de criação	14/08/2020
E-mail	ouvidoria@mctic.gov.br
Página na Internet	https://ouvidoria.mcti.gov.br/atendimento
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR; E-mail e atendimento presencial
Endereço	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) Bloco E sala T 77 Térreo, Setor Policial Brasília-DF CEP 70064-900
Telefone	(61) 3411-5953
Ouvidora	Paula Paes Montadon Vasconcelos Servidora efetiva e cedida ao órgão Nomeada no cargo em 25/01/2019

A.2 Competências

O Decreto nº 10.463/2020 aprova a estrutura regimental do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, definindo os seguintes assuntos sob sua competência:

Art. 1º O Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, órgão da administração federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

I - políticas nacionais de pesquisa científica e tecnológica e de incentivo à inovação;

II - planejamento, coordenação, supervisão e controle das atividades de ciência, tecnologia e inovação;

III - política de desenvolvimento de informática e automação;

IV - política nacional de biossegurança;

V - política espacial;

VI - política nuclear;

VII - controle da exportação de bens e serviços sensíveis; e

VIII - articulação com os governos dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, com a sociedade e com órgãos do Governo federal com vistas ao estabelecimento de diretrizes para as políticas nacionais de ciência, tecnologia e inovação.

No tocante à estrutura organizacional, o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações é composto quatro unidades principais, a saber:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovações:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria Especial de Controle Interno;
- c) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;
- d) Secretaria-Executiva;
- e) Consultoria Jurídica;

II - órgãos específicos singulares:

a) Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência:

- 1. Departamento de Articulação e Comunicação; e
- 2. Departamento de Promoção e Difusão da Ciência, Tecnologia e Inovação;

b) Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos:

- 1. Departamento de Estruturas de Projetos em Ciência, Tecnologia e Inovação; e
- 2. Departamento de Estruturas para Viabilização Financeira de Projetos;

c) Secretaria de Pesquisa e Formação Científica:

- 1. Departamento de Ciências da Natureza; e
- 2. Departamento de Ciências da Vida e Desenvolvimento Humano e Social; e

d) Secretaria de Empreendedorismo e Inovação:

- 1. Departamento de Ciência, Tecnologia e Inovação Digital;
- 2. Departamento de Tecnologias Aplicadas; e
- 3. Departamento de Empreendedorismo Inovador;

III - unidades de pesquisa:

- a) Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas;
- b) Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer;
- c) Centro de Tecnologia Mineral;
- d) Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste;
- e) Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais;
- f) Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia;
- g) Instituto Nacional da Mata Atlântica;
- h) Instituto Nacional de Águas;
- i) Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal;

- j) Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia;
- k) Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais;
- l) Instituto Nacional de Tecnologia;
- m) Instituto Nacional do Semiárido;
- n) Laboratório Nacional de Astrofísica;
- o) Laboratório Nacional de Computação Científica;
- p) Museu de Astronomia e Ciências Afins;
- q) Museu Paraense Emílio Goeldi; e
- r) Observatório Nacional;

IV - órgãos colegiados:

- a) Comissão de Coordenação das Atividades de Meteorologia, Climatologia e Hidrologia;
- b) Comissão Técnica Nacional de Biossegurança;
- c) Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia;
- d) Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal; e
- e) Conselho Nacional de Informática e Automação;

V - entidades vinculadas:

- a) autarquias:
 - 1. Agência Espacial Brasileira - AEB; e
 - 2. Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN;
- b) fundação: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq; e
- c) empresas públicas:
 - 1. Centro Nacional de Tecnologia Eletrônica Avançada S.A - CEITEC; e
 - 2. Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP; e

VI - unidades descentralizadas: órgãos regionais.

No art. 4º do Decreto nº 10.463/2020 é disposto ser a Assessoria Especial de Controle Interno a unidade interna responsável pelas atividades de ouvidoria do órgão. Veja-se:

Art. 4º À Assessoria Especial de Controle Interno compete:

VIII - auxiliar na interlocução entre as unidades responsáveis por assuntos relacionados a ética, ouvidoria e correição no Ministério e os órgãos de controle interno e externo e de defesa do Estado;

(...)

XI - coordenar as atividades de ouvidoria, em especial em relação às solicitações de acesso à informação e às manifestações referentes a serviços prestados e supervisionar o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério; e

No Regimento Interno da Pasta, disposto Portaria MCTI nº 3.410/2020, também são pontuadas as competências da AECl:

Art. 1º À Assessoria Especial de Controle Interno compete:

(...)

VIII - auxiliar na interlocução entre as unidades responsáveis por assuntos relacionados a ética, ouvidoria e correição no Ministério e os órgãos de controle interno e externo e de defesa do Estado;

(...)

XI - coordenar as atividades de ouvidoria, em especial em relação às solicitações de acesso à informação e às manifestações referentes a serviços prestados e supervisionar o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério; e

(...)

Art. 3º A Assessoria Especial de Controle Interno - AECl tem a seguinte estrutura organizacional:

1. Ouvidoria - OUVID

1.1. Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão - COSIC

2. Corregedoria - CORREG

2.1. Divisão de Apoio à Corregedoria - DIACR

2.2. Coordenação de Procedimentos Correcionais - COCRE

2.3. Coordenação de Planejamento, Normas e Capacitação - COPNO

2.4. Coordenação de Juízo de Admissibilidade e Julgamento - COAJU

Art. 4º A Assessoria Especial será dirigida pelo Chefe de Assessoria Especial, a Ouvidoria por Ouvidor, a Corregedoria por Corregedor, as Coordenações por Coordenadores e a Divisão por Chefe, cujas funções serão providas na forma da legislação pertinente.

As competências da OUVID são dispostas no art. 6º do Regimento Interno:

Art. 6º À Ouvidoria compete:

I - receber sugestões, elogios, reclamações, solicitações, denúncias e adotar o procedimento legal pertinente, encaminhando à consideração superior;

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

III - incentivar a transparência pública, o acesso à informação pública e a abertura de dados;

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

V - requerer as informações necessárias ao desempenho de sua função;

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

VII - prestar assistência à autoridade designada para desempenhar as atribuições previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

VIII - realizar as ações relacionadas às manifestações dos servidores da administração central do Ministério;

IX - apoiar as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias junto aos órgãos competentes, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e/ou ilegalidades constatadas;

X - proceder análise prévia das denúncias direcionadas a administração central do Ministério, encaminhando aos órgãos de apuração;

XI - fomentar e apoiar as ações de integridade relacionadas à atividade de ouvidoria;

XII - prestar apoio ao órgão central do sistema de Ouvidoria na implementação, coordenação e registro de informações relacionadas às atividades de ouvidoria;

XIII - propor à Assessoria Especial ações integradas ou de cooperação técnica com outros órgãos e entidades para o fortalecimento da atividade de participação e controle social; e

XIV - elaborar e encaminhar à Assessoria Especial relatório anual consolidado das denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, simplifique, acesso à informação, seus encaminhamentos e resultados.

Já as competências do Ouvidor são delineadas no art. 14 do referido normativo:

Art. 14. Ao Ouvidor incumbe:

I - fomentar a interlocução entre o cidadão e a administração direta do Ministério, entidades vinculadas e organizações sociais, de forma ampla e transparente, o acesso à informação pública e a abertura de dados;

II - divulgar, periodicamente, relatórios de atividades e pesquisas de nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria aprovados pelo Chefe da Assessoria Especial;

III - providenciar, mediar, monitorar e avaliar as respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria, e acompanhar as providências adotadas;

IV - coordenar, controlar e avaliar a execução dos projetos e das atividades, atribuídas a suas unidades;

V - auxiliar o Chefe de Assessoria Especial no exercício de suas atribuições, no âmbito de sua competência;

VI - desempenhar a função de encarregado, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e

VII - exercer outras competências que lhe forem cometidas em seu campo de atuação.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada

de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista a atual Ouvidora do MCTI ter sido nomeada em 23/01/2019, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista; (grifo nosso)

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Haja vista a atual Ouvidora do MCTI ter sido nomeada em 23/01/2019, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que a titular poderá ser mantida no cargo após recondução será até 22/01/2022, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do MCTI, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Portaria nº 3.410/2020, que aprova seu Regimento Interno, normativo de cunho geral que abrange diversos temas internos da Pasta.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor, a equipe é formada pela Ouvidora, por seis servidores, cinco terceirizados e um estagiário. Não há subdivisões internas na unidade.

Nos últimos dois anos foram realizados os seguintes cursos, sendo a experiência acumulada, a seguinte:

- Certificação em Ouvidoria pela ENAP, inclusive terceirizados e estagiários.
- Pós-Graduação em Ouvidoria Pública realizada pela Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI) em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU), 1 servidor.
- Mediação de Conflitos, realizado pela Mediação Brasil, curso com carga horária de 100h, 3 servidores.

Foi informado que a composição atual da força de trabalho não é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, sendo grande parte composta por terceirizados, não havendo tratativas em curso para a adequação.

Ressalta-se que há equipe específica para tratamento de denúncias, as quais são acessadas e tratadas apenas por servidores.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MCTI é vinculado à Ouvidoria.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- I. Plataforma Fala.BR;
- II. atendimento presencial;
- III. atendimento telefônico;
- IV. correspondência e
- V. e-mail.

Para os pedidos de informação recebidos pelo e-mail sic@mctic.gov.br, o cidadão-usuário, inicialmente, é orientado a realizar o seu cadastro e sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR. Porém, caso ele opte ou prefira, a equipe da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão COSIC, realiza o cadastramento de seu pedido no Fala.BR, disponibilizando em seguida o protocolo e código, para que o cidadão possa acessar sua manifestação e obter sua resposta, quando concluída.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da MCTIC há quatro submenus relacionados ao tema de Ouvidoria, como segue:

A imagem mostra a interface do site gov.br do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações. No topo, há o logotipo gov.br e o nome do órgão. Abaixo, um menu de navegação com opções como 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade' e 'Entrar'. O menu principal está aberto, mostrando opções como 'Assuntos', 'Coronavírus', 'Acesso à Informação', 'Composição', 'Centrais de Conteúdo', 'Canais de Atendimento' (destacado), 'Serviços' e 'Vinculadas MCTI'. Abaixo do menu, há uma barra de busca com o texto 'O que você procura?'. A seção principal, intitulada 'Conheça o MCTI', contém quatro cartões: 'Institucional', 'Quem é Quem', 'Ouvidoria' e 'Serviços'. Abaixo, há uma barra de navegação com o nome do ministério e uma barra de busca. O conteúdo principal é uma grade de links organizados em colunas: 'Notícias', 'Boletins Diários MCTI', 'Transformação Digital', 'Chamamento Oceano', 'Chamamento Vacinas Nacionais', 'Entregas', 'PiBiogás', 'PADIS', 'Lei das TICs', 'SIRENE', 'PPA', 'Bens Sensíveis', 'CORREG', 'CGCL', 'Ações em Andamento', 'Informes Rede Coronavírus', 'Informes Rede PREVIR-MCTI', 'Informes Rede Covid-19', 'Humanidades MCTI', 'INFORMAÇÃO', 'Institucional', 'Ações e Programas', 'Participação Social', 'Auditorias', 'Prestação de Contas', 'Convênios e Transferências', 'Receitas e Despesas', 'Licitações e Contratos', 'Servidores', 'Informações Classificadas', 'Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)', 'Perguntas Frequentes', 'Dados Abertos', 'Agenda de Autoridades', 'Planejamento Estratégico', 'Editais', 'Ministro', 'Gabinete do Ministro', 'Secretaria-Executiva - SEEXEC', 'Consultoria Jurídica - CONJUR', 'Secretaria de Articulação e Promoção da Ciência - SEAPC', 'Secretaria de Estruturas Financeiras e de Projetos - SEFIP', 'Secretaria de Pesquisa e Formação Científica - SEPEF', 'Secretaria de Empreendedorismo e Inovação - SEMPI', 'Rede MCTI', 'Conselhos', 'CONTEÚDO', 'Publicações MCTI', 'Comunicados MCTI', e 'ATENDIMENTO', 'Fale Conosco', 'Ouvidoria'.

Ainda na página inicial do MTIC, há a disponibilização de apenas quatro ícones dentre os seis tipos de manifestação de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e Simplifique) elencados no Decreto nº 9.492/2018 e IN Conjunta ME/CGU nº 1/2018.



Canais de Atendimento

Você pode fazer mais manifestações nos seguintes canais



O menu “Fale Conosco” exibe as redes sociais do MTIC bem como os canais atendimento da ouvidoria, quais sejam atendimento presencial e telefônico, e correspondência.

Fale Conosco

Você também pode utilizar nossos canais diretos para falar com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

E-MAIL DE CONTATO
ouvidoria@mctic.gov.br

TELEFONE
(61) 2033 7500

REDES SOCIAIS

OUTRAS INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTO
De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados

Telefones:
Bloco E - +55 61 2033 7500
Setor Policial - +55 61 2033-5001

Carta: Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Térreo, Brasília/DF
CEP: 70067-900 - Pessoalmente.

Endereço:
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações - MCTI
Esplanada dos Ministérios,

Nome

E-mail

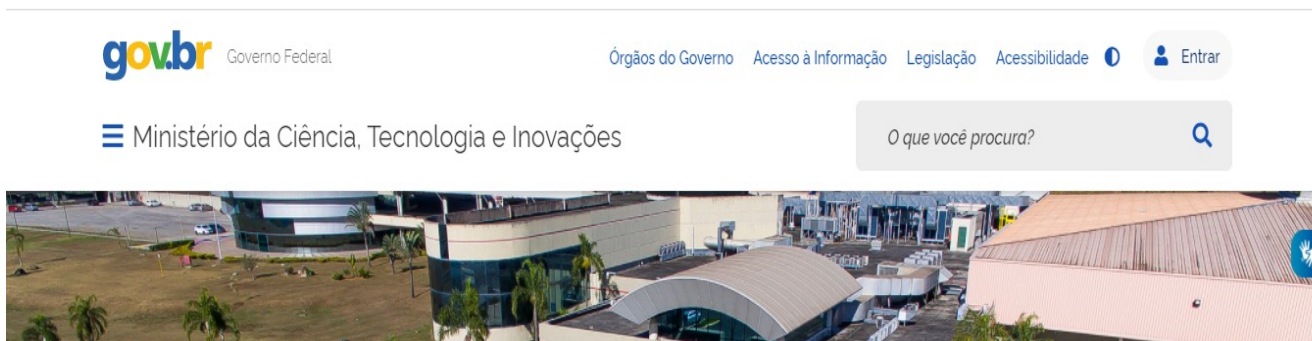
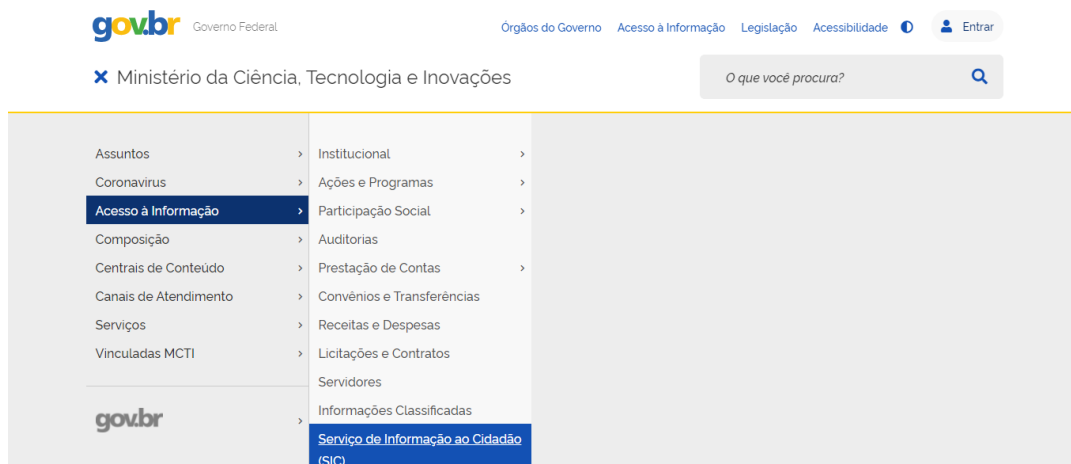
Telefone

Assunto

Mensagem

Enviar

No tocante ao Serviço de Informação (SIC), o acesso pode ser feito por meio de dois caminhos conforme mostrado a seguir. Em ambos os casos são exibidos esclarecimentos acerca dos pedidos de acesso à informação, tais como conceito, registro, quem pode utilizar, como fazer o pedido e as autoridades, endereços, contatos, horários de funcionamento, além de outras orientações.



A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Também é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para solicitação de subsídios às diversas áreas do MCTIC, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Não há sistema próprio para tramitação interna das manifestações.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente. Assim, as demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, quando não podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria, geram processos no SEI. Esses processos são encaminhados às áreas técnicas competentes por formular as respostas. As áreas fornecem a resposta, também pelo SEI, e a Ouvidoria, de forma manual, inclui essas respostas e anexos (quando há) no Fala.BR.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza um banco de dados próprio, além da pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na OUVID. A UA informou que está em elaboração uma Portaria

que irá estabelecer o funcionamento da Ouvidoria e definir os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito do Ministério.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. As observações foram categorizadas por tipo da seguinte maneira:

Observações Gerais:

- I. a unidade administrativa do Ministério que receber a manifestação, por qualquer meio, orienta o usuário ou a encaminha para a Ouvidoria. Esta orienta o usuário a registrar na Plataforma Fala.BR;
- II. as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, sempre que não puderem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria são tramitadas para as unidades competentes, por meio de processo inserido no SEI com vistas à análise e produção de resposta. Os números de protocolos utilizados para os processos SEI são os mesmos na Plataforma Fala.BR;
- III. dentro do prazo previsto em Lei, a unidade devolve o processo à Ouvidoria que avalia a resposta quanto a qualidade, atendimento da manifestação e clareza. Estando a resposta adequada, a equipe da Ouvidoria insere o conteúdo no Fala.BR e conclui a manifestação na Plataforma. Por fim, finaliza o processo também no sistema SEI, seja por meio de Despacho ou termo de conclusão;

Denúncias:

- I. as denúncias são recebidas por quaisquer canais de atendimento;
- II. as denúncias e comunicações, são recepcionadas por um único servidor, que as inserem no SEI com credencial de acesso e são levadas ao conhecimento da Ouvidora para análise preliminar de materialidade, após é concedido acesso por credencial a autoridade competente
- III. eventuais denúncias que forem oferecidas fora do Fala.BR são tramitadas via SEI com credencial de acesso limitado aos servidores competentes;

Tarefas:

- I. as manifestações, exceto denúncias e comunicações, são recepcionadas por duas prestadoras de serviços, que inserem no SEI para análise do servidor responsável, após essa análise caso exista resposta padrão é autorizado o envio, caso contrário é tramitado para a área responsável. Após a oferta de resposta da área, o servidor avalia com base na legislação (se a resposta atende ao solicitado e linguagem cidadã) e ratifica ou não a resposta
- II. as tarefas se resumem a Tratamento, Controle no SEI, Denúncia, Monitoramento da Transparência dos Dados, Carta de Serviços e Relatórios;

Ouvidoria Interna:

o fluxo para a demanda interna segue o mesmo fluxo adotado para as demandas externas.

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza a criação de extrato da manifestação antes do envio à área de apuração no caso das denúncias.

Para os demais tipos de manifestações, de modo geral, utilizando as funcionalidades da própria Plataforma Fala.BR, as demandas encaminhadas pela Ouvidoria às áreas técnicas são tramitadas sem os dados pessoais do manifestante. Além disso as denúncias são tramitadas via SEI com credencial de acesso limitado aos servidores competentes.

A.11 Entidades Vinculadas

A seguir são listados os órgãos vinculados/supervisionados pelo MCTIC, e a respectiva situação deles na Plataforma Fala.BR: se cadastrados, conclui-se que são ouvidorias independentes do MCTI.

ENTIDADE	HÁ UNIDADE DE OUVIDORIA CADASTRADA NA PLATAFORMA FALA.BR?
Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer	sim
Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas	sim
Centro de Tecnologia Mineral	sim
Centro de Tecnologias Estratégicas do Nordeste	sim
Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais	não
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia	sim
Instituto Nacional da Mata Atlântica	não
Instituto Nacional de Águas	não
Instituto Nacional de Pesquisa do Pantanal	sim
Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia	sim
Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais;	sim
Instituto Nacional de Tecnologia	sim
Instituto Nacional do Semiárido	sim
Laboratório Nacional de Astrofísica	sim
Laboratório Nacional de Computação Científica	sim
Museu de Astronomia e Ciências Afins	sim
Museu Paraense Emílio Goeldi	sim
Observatório Nacional	sim
Agência Espacial Brasileira - AEB	sim
Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN	sim
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq	sim
Centro Nacional de Tecnologia Eletrônica Avançada S.A - CEITEC	sim
Financiadora de Estudos e Projetos - FINEP	sim

Assim, para cada uma das entidades vinculadas em questão, verificou-se se sua respectiva unidade de ouvidoria encontrava-se cadastrada ou não na Plataforma Fala.BR. Assim, conclui-se que a Ouvidoria do MCTI trata as manifestações direcionadas a apenas três vinculadas (respostas “não”). As demais são supervisionadas pela CGU (respostas “sim”).

A OUVID informou em resposta ao questionário que as unidades de pesquisa são supervisionadas pela Subsecretaria de Unidades Vinculadas (SUV), ligada à Secretaria-Executiva do MCTI. Parte dessas Unidades de Pesquisa possuem interlocutores próprios e estão cadastradas na Plataforma Fala.BR. Neste sentido, recebem diretamente manifestações pelo Fala.BR sem que elas tenham sido recepcionadas pela Ouvidoria do MCTI.

Outro cenário refere-se às manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI, relacionadas às Unidades de Pesquisa, que quando não são encaminhadas pelo Fala.BR à Unidade competente, são inseridas no SEI, direcionadas à SUV que solicita informações diretamente à Unidade correspondente que, posteriormente, elabora resposta e devolve a SUV. Por sua vez, a SUV encaminha resposta a Ouvidoria para inserção e conclusão no Fala.BR.

No primeiro caso a Ouvidoria do MCTI não consolida os resultados e/ou qualidade das respostas emitidas pelas Unidades de Pesquisa. Já no segundo caso, as manifestações encaminhadas à SUV são supervisionadas, acompanhadas e os dados são consolidados pela Ouvidoria para a produção de informações e do relatório.

As demandas encaminhadas à SUV são inseridas no banco de dados da Ouvidoria.

A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços ao Usuário contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão é disponibilizada no sítio, em formato PDF, onde estão listados os serviços prestados pelo órgão, contendo informações como o conceito, quem pode utilizar, etapas, dentre outras informações.

No sítio dos Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, são disponibilizados 138 serviços pelo MCTI, cuja lista é idêntica à apresentada no sítio do Ministério.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OUV é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A solicitação de acesso à informação é eletronicamente, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), por meio da Plataforma Fala.BR. Nos casos dos pedidos de informação, recebidos pelo e-mail sic@mctic.gov.br, orienta-se o cidadão-usuário a realizar o seu cadastro e sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR. Porém, caso ele opte ou prefira, a equipe da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão COSIC, realiza o cadastramento de

seu pedido no Fala.BR, disponibilizando em seguida o protocolo e código, para que o cidadão possa acessar sua manifestação e obter sua resposta, quando concluída.

A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foi explicitado, pela própria UA, que uma das dificuldades enfrentadas durante a execução das atividades de ouvidoria é a falta de servidores efetivos e qualificados, tendo em vista que os colaboradores terceirizados são limitados quanto as responsabilidades que poderiam desempenhar.

A.15 Propostas de Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA ações que foram identificadas e/ou são atualmente objeto de estudo na unidade a fim de aperfeiçoarem as atividades de ouvidoria como um todo. São elas:

- I. elaboração de uma Portaria que estabeleça o funcionamento da Ouvidoria e defina os procedimentos a serem aplicados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos no âmbito deste Ministério;
- II. revisão do regimento interno para regular a mediação;

A.16 Dados do Painel Resolheu

O Painel Resolheu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolheu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados retirado do Painel Resolheu?, considerando a entidade como MCTI – Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e o período de 01/03/2020 a 28/02/2021²:



2. A consulta foi realizada em 19/09/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.



Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período 01/03/2019 a 28/02/2020, era composta de 1.391 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	206
Denúncia	122
Elogio	23
Reclamação	242
Simplifique	2
Solicitação	617
Sugestão	179
Total	1.391

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **1.391**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/03/2019 a 28/02/2020, com resposta conclusiva;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise).
- 4) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, `ORDEM.EQ ()` e `ALEATÓRIO ()`.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação

- Tip Manifestação
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

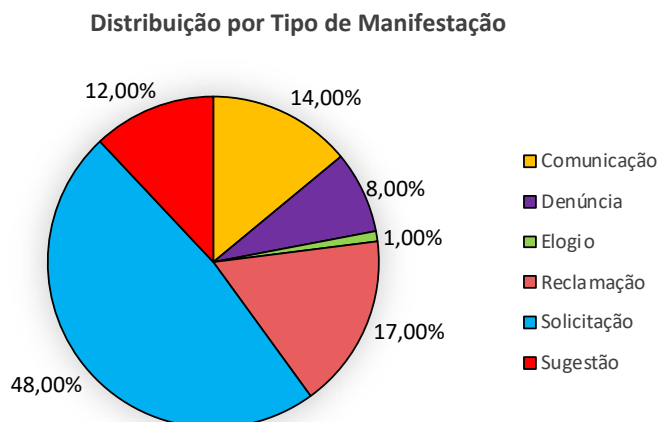
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de treze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

B.2 Apresentação dos Resultados

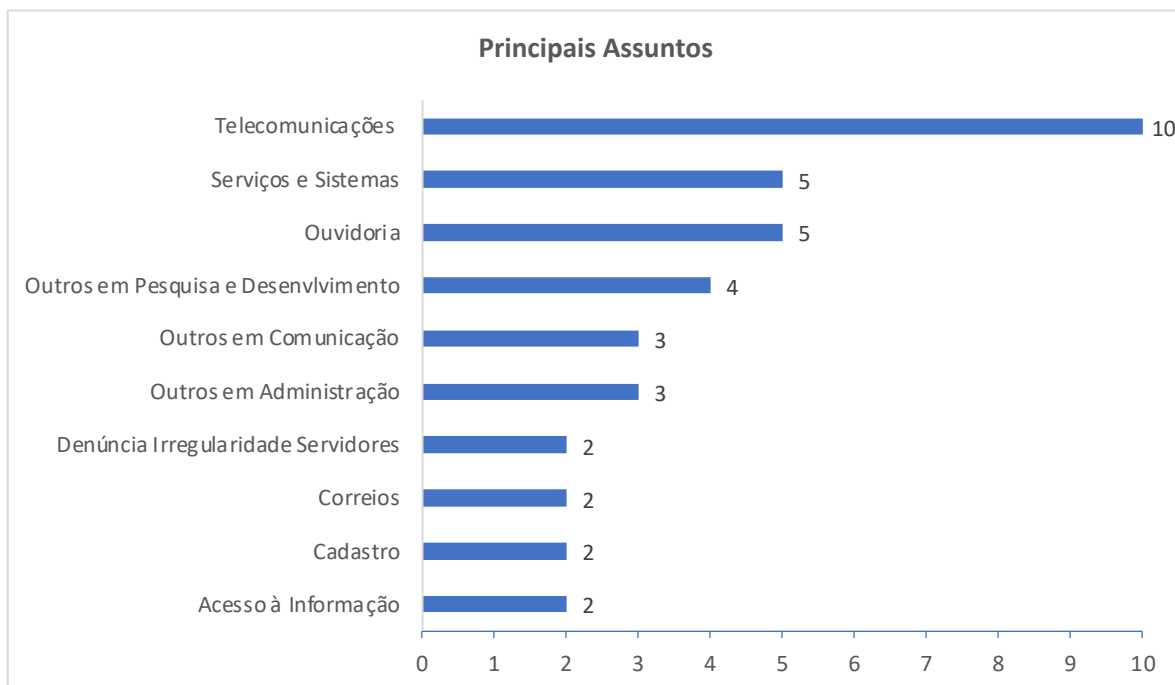
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 e 2021 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/03/2020 a 28/02/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 1.391 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo MCTI no ano de 2020 e 2021 foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



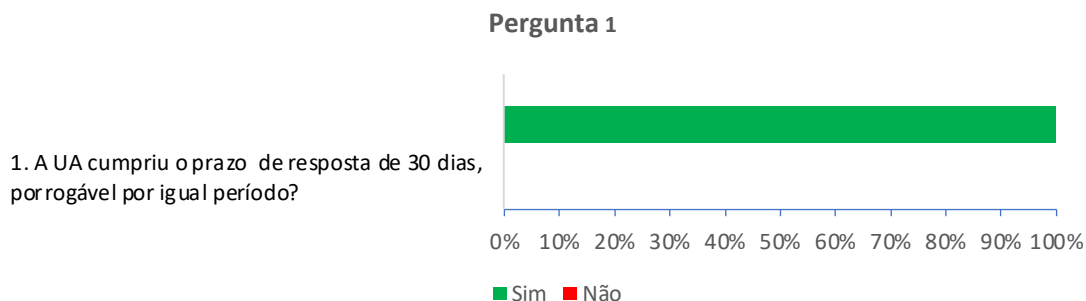
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	14
Denúncia	8
Elogio	1
Reclamação	17
Solicitação	48
Sugestão	12
Soma	100

A seguir é mostrada uma síntese dos principais assuntos abordados contidos na amostra, extraídos do campo do teor da manifestação na Plataforma Fala.BR:

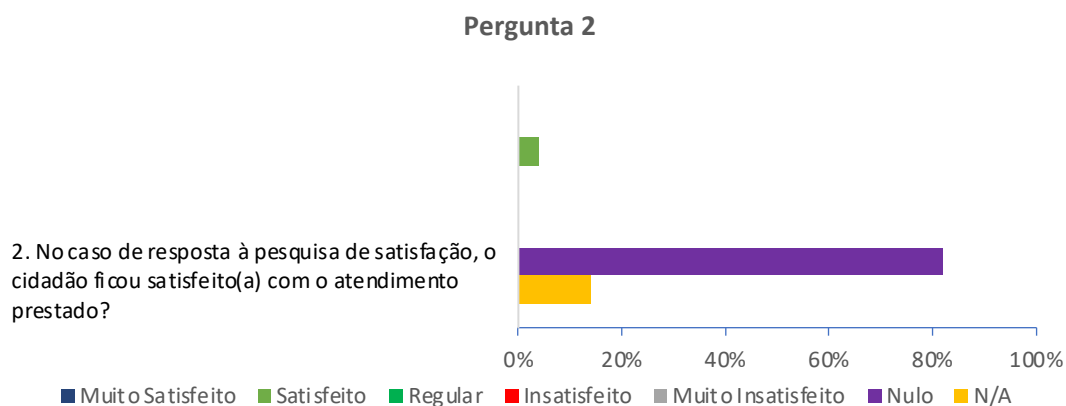


B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

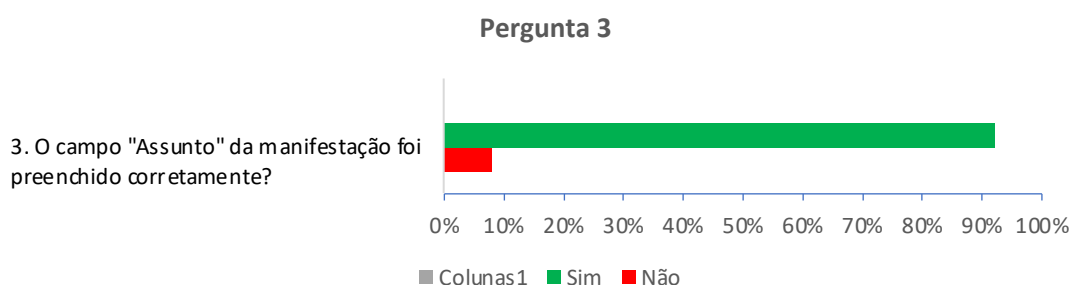
Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir³.



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu a todas manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.



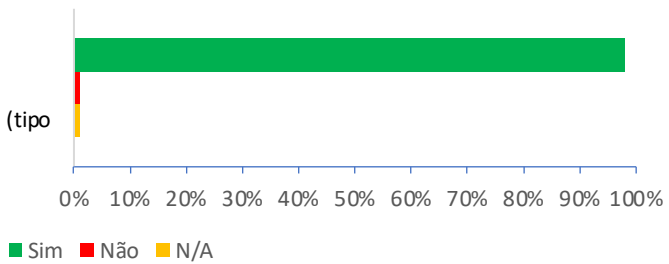
No gráfico referente à pergunta 2, observa-se que 82% (total de 82) das 100 manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas. O discriminante N/A se refere às comunicações, em que não se é possível ao usuário responder a uma pesquisa de satisfação.



3. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

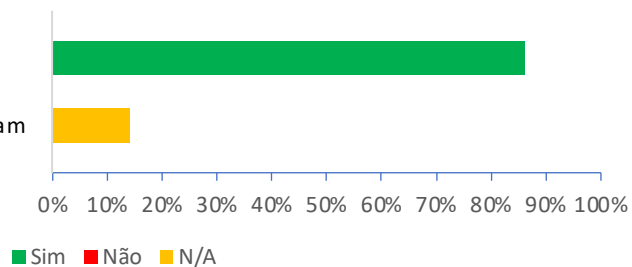
Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



Pergunta 5

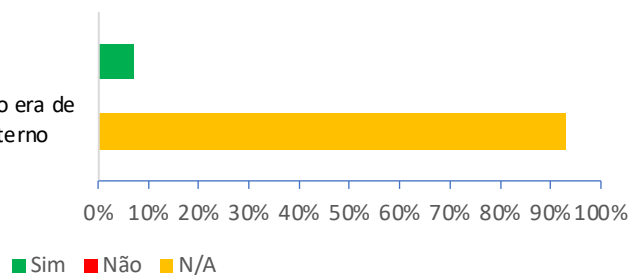
5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos. Todos mostram um excelente desempenho no preenchimento do campo Assunto, na classificação adequada da tipologia da manifestação e na clareza e objetividade das respostas. Na Pergunta 4, o N/A se refere às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria. De igual modo, na Pergunta 5, o N/A também se refere às comunicações, em que não se é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.

Pergunta 6

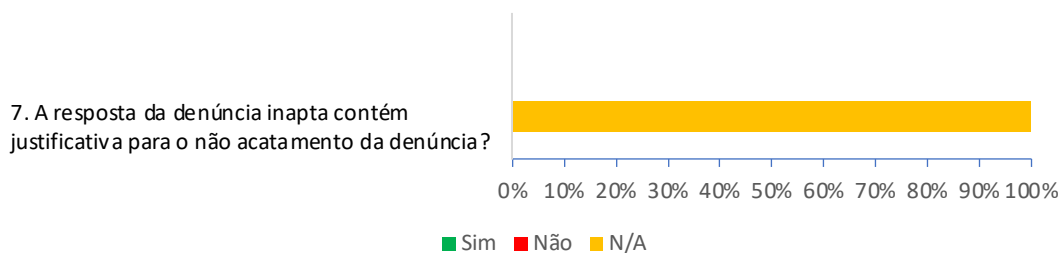
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 6 observa-se que, em 93% - um total de 100 - das manifestações examinadas, os assuntos das manifestações eram de fato da competência do MCTI e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A. Destas, apenas 7 manifestações não eram de sua competência,

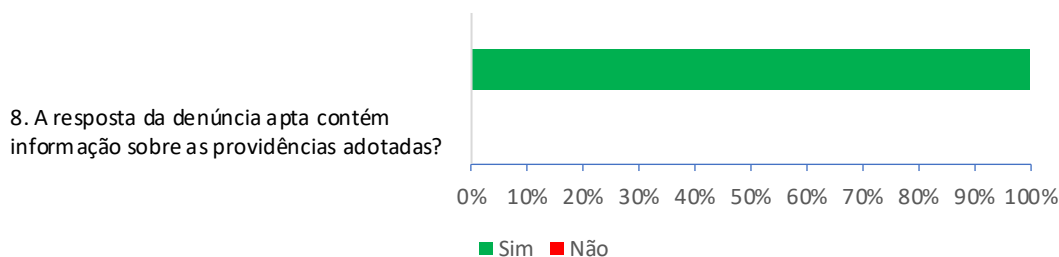
dando o devido encaminhamento e/ou orientando o cidadão qual o canal mais adequado para a mesma.

Pergunta 7



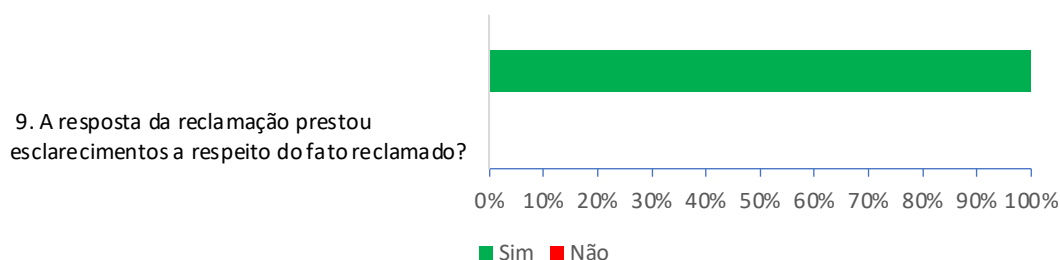
Na avaliação geral foi observada que não havia denúncias inaptas, em total de 8 denúncias analisadas em amostra.

Pergunta 8



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de 8, todas foram consideradas aptas e respondidas conclusivamente de imediato e/ou encaminhadas para a área técnica responsável deste Ministério.

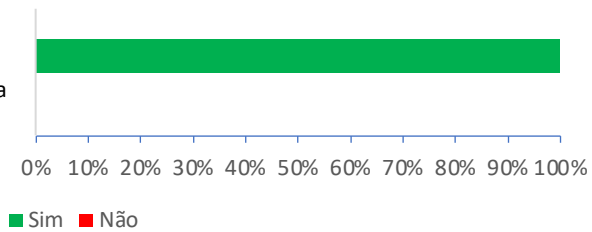
Pergunta 9



Ressalta-se que o gráfico considera o quantitativo da amostra inicial, isto é, 17 reclamações. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que, dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, 100% apresentaram os devidos esclarecimentos ao cidadão.

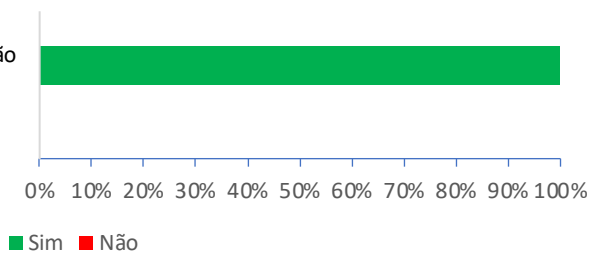
Pergunta 10

10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Pergunta 11

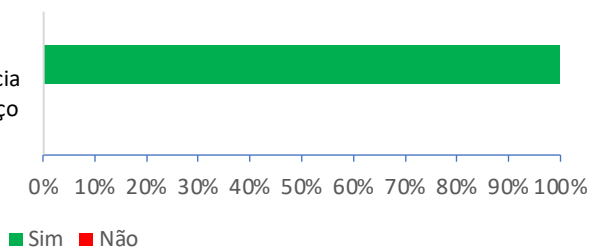
11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Os gráficos das Perguntas 10 e 11 demonstram que todas as manifestações do tipo solicitação (total de 48) e sugestão (total de 12) explicitaram as providências encaminhadas e evidenciaram medidas sugeridas pela autoridade competente.

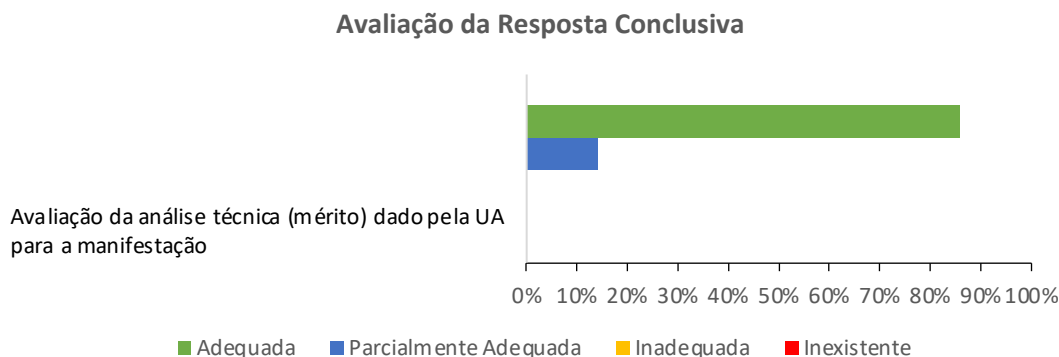
Pergunta 12

12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação do único elogio analisado, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva agradecendo o elogio, dando o devido conhecimento à área responsável.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁴ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra um excelente desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Tal fato corrobora que a boa gestão de processos e pessoas contribui para o tratamento das demandas da unidade, especialmente em face do nível de satisfação elevado e prazo curto de conclusividade das manifestações. Todavia, registre-se atenção para as respostas das Comunicações, as quais todas (14) foram consideradas “Parcialmente Adequadas”, uma vez que foram observadas palavras sugerindo erroneamente a tipologia de denúncias identificadas, com dizeres de “Olá Usuário” e “Prezado Senhor”.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁵. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escorreito.

4. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

5. Este documento será encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.