



**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E
TECNOLÓGICO - CNPq**

**RELATÓRIO DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE
ACESSO À INFORMAÇÃO**

Exercício 2024

Brasília-DF, 2025.

**CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E
TECNOLÓGICO – CNPq**

Ed. Telemundi II SAUS Quadra 01 Lotes 1 e 6 Setor de Autarquias Sul Brasília-DF

Ricardo Magnus Osório Galvão
Presidente

Andrea Ferreira Portela Nunes
Chefe de Gabinete da Presidência do CNPq

Laudir Francisco Schmitz
Diretor de Gestão Administrativa

Débora Peres Menezes
Diretora de Análise de Resultados e Soluções Digitais

Dalila Andrade Oliveira
Diretora de Cooperação Institucional, Internacional e Inovação

Olival Freire Junior
Diretor Científico

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Rodrigo de Castro Cabrero
Camila Freitas de Carvalho
Emerson Silva Ribeiro Júnior
Simone de Souza Santos

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO SOBRE A OUVIDORIA NO CNPq	4
2. ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA	4
2.1 ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT	5
3. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	5
4. DADOS DA PRODUTIVIDADE INTERNA.....	6
5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	7
5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	7
5.2 LAI E A ESFERA RECURSAL	10
5.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
6. TRANSPARÊNCIA ATIVA	13
7. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CNPq	14
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15



1. INTRODUÇÃO SOBRE A OUVIDORIA NO CNPq

A Ouvidoria é uma unidade administrativa subordinada ao Gabinete da Presidência do CNPq, e integra os Sistemas de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, como unidade seccional do respectivo sistema. O funcionamento das Ouvidorias atende precípuamente ao comando inserto no § 3º, do artigo 37 da Carta Magna, porque determina a participação do cidadão na administração pública via reclamações, denúncias e acesso à informação. Neste contexto, as Ouvidorias são instituídas com o objetivo de assegurar o respeito aos direitos dos usuários de participarem na gestão e garantir o devido tratamento das manifestações apresentadas às entidades e órgãos públicos.

À Coordenação de Ouvidoria do CNPq compete receber e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, pedido de simplificação, reclamações, denúncias e tratar os pedidos de acesso à informação efetuando análise preliminar e distribuição quando pertinente, às unidades institucionais; adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos; analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas; realizar a articulação com as demais unidades da entidade para a adequada execução de suas competências; adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos, servidores, colaboradores e CNPq; contribuir com as unidades organizacionais na busca de soluções às demandas apresentadas pelo cidadão; e supervisionar as atividades realizadas pelo Serviço Central de Atendimento - SECAT.

O SECAT trata-se de uma unidade administrativa subordinada a Ouvidoria, prevista pelo Regimento Interno - PO CNPq Nº 1.118, de 20 de outubro de 2022. Sua competência está elencada, no Art. 14., da referida portaria: *ao Serviço Central de Atendimento compete executar e acompanhar atividades técnico-operacionais relativas ao atendimento do usuário externo, por meio telefônico e eletrônico.*

Neste contexto, as atividades são repassadas com celeridade às diversas unidades do CNPq e realiza-se um acompanhamento para cumprir os prazos legais.

2. ORGANIZAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA

A equipe formada na Coordenação de Ouvidoria – COUV, conta com 3 servidores públicos federais efetivos do quadro do CNPq, sendo 2 (dois) advogados e 1 (um) administrador, com experiência na Administração do Conselho. Além disso, a Ouvidoria conta com o auxílio valioso de uma secretária e três colaboradoras na área de gestão das atividades da Ouvidoria. A expectativa que se impôs foi de



internalizar à instituição novas e boas práticas sobre este tema, a partir do fortalecimento da Ouvidoria do CNPq, nos mesmos moldes estabelecidos na legislação nacional.

A proposta da Ouvidora consistiu-se na formatação de uma estrutura enxuta, mas com flexibilidade para enfrentar os desafios presentes e futuros, para lidar com as demandas de Ouvidoria. Entretanto, ressalta-se que, como quase todo o poder Executivo em geral, e o CNPq em específico, a Ouvidora possui um quadro reduzido de servidores e colaboradores para enfrentar os desafios apresentados.

Ressalta-se que alinhado com a alta Administração foram realizadas tratativas no sentido de ampliar a posição da Ouvidoria na hierarquia do CNPq e, a contar de outubro de 2022, alcançou a posição de Coordenação.

Por fim, com a reestruturação do CNPq em 2022, a COUV recebe Serviço Central de Atendimento – SECAT, ampliando seu escopo de atuação.

2.1. ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT

O Serviço Central de Atendimento - SECAT está vinculado à Ouvidora desde novembro de 2022. A equipe do SECAT conta com uma única servidora pública federal, do quadro do CNPq, sendo esta assistente em Ciência e Tecnologia com graduação em Sistemas de Informação, especialização em Gestão Pública e Gestão de Pessoas em Ambiente Organizacional.

Fazem parte da composição de trabalho do SECAT ainda, 02 secretárias e 02 apoios administrativos, fruto de contrato de terceirização.

Trabalham ainda no SECAT, a partir da contratação de empresa de Teleatendimento com cessão de mão-de-obra exclusiva, 01 coordenadora operacional, 02 supervisoras de atendimento e 20 atendentes de Call Contact Center.

3. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de providências, esclarecimentos, denúncias, comunicações de irregularidades, pedidos de acesso à informação, críticas, sugestões e elogios direcionados pelos cidadãos ao CNPq, que são recepcionados por intermédio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e e-mail institucional. Todas as demandas analisadas, caso não sejam esclarecidas por intermédio dos conhecimentos dos componentes da equipe da Ouvidora e recebidas via Fala.BR, são tramitados via Sistema Eletrônico de Informações – SEI às unidades competentes conforme cada manifestação recebida. Durante o fluxo destas demandas, a equipe monitora os prazos e alerta aos responsáveis quanto ao seu

cumprimento, e se a resposta apresentada for considerada inconclusiva, solicita esclarecimentos e complementação.

Por outro lado, temos a importância do Serviço Central de Atendimento – SECAT na forma direta de comunicação entre o público externo para a resolução de problemas e esclarecimentos. A Central de Atendimento, hoje, atende o público em geral e visa auxiliar toda a comunidade que utiliza os serviços oferecidos pelo CNPq. A partir do contato é possível esclarecer dúvidas quanto à concessão de bolsas e auxílios, além de obter orientação para o preenchimento de formulários e utilização das plataformas Lattes, Carlos Chagas e Diretório dos Grupos de Pesquisa - DGP.

4. DADOS DA PRODUTIVIDADE INTERNA

O Gráfico 1 apresenta a evolução das manifestações remetidas pelos usuários para a Ouvidoria do CNPq no período de 2.018 até 2.024. Verifica-se um expressivo crescimento a contar do ano de 2.021. Os dados revelam, ainda, que as demandas de Ouvidoria remetidas pelo cidadão em 2.022 (3.642) superaram as manifestações encaminhadas durante o ano de 2.021 (2.291). Em relação ao triênio 2.022(3.642)/2.023(3.599)/2.024(3.321) houve, na prática, uma manutenção da quantidade de demandas submetidas à Ouvidoria nos anos de 2.022/2.023. Mas, um ligeiro recuo de 7,7% em 2.024 em relação ao ano anterior. Portanto, em média são recepcionadas quase 300 demandas por mês e, aproximadamente, 15 por dia útil.

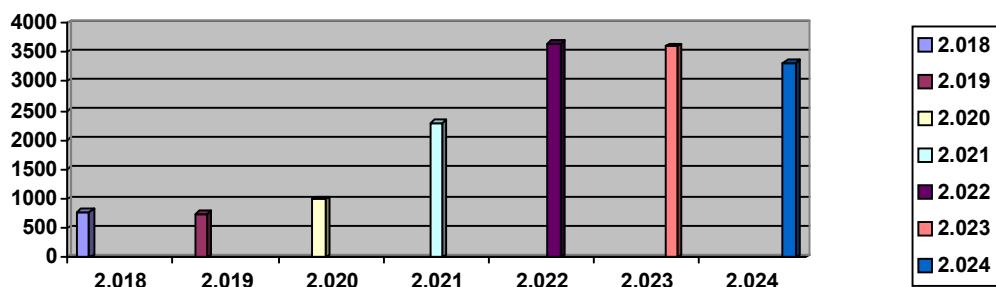


Gráfico 1 – Manifestações recebidas pelo Sistema Fala.BR e E-mail (2.018/2.024).

Destaca-se também o papel do SECAT no recebimento e tratamento de demandas, conforme explicado em tópico anterior.

Foram recebidos pelos SECAT, durante o período de janeiro até dezembro/2024, 371.841 atendimentos (telefônicos, mensagens, FalaBR, presenciais e PABX), conforme dados apresentados na tabela 1.

Tabela 2. Relatório mensal SECAT para o ano de 2024

RELATÓRIO CENTRAL DE ATENDIMENTO - 2024									
MÊS	ATENDIMENTOS TELEFÔNICO - 4000	MENSAGENS RECEBIDAS	MENSAGENS RESOLVIDAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO	% DE MENSAGENS RESOLVIDAS PELA CENTRAL DE ATENDIMENTO	% DE MENSAGENS ENVIADAS ÀS COORDENAÇÕES TÉCNICAS	FalaBR	SPAMS	ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	LIGAÇÕES PABX - 9000
JANEIRO	5.080	21.026	20.923	84.45%	15.55%	0	858	5	140
FEVEREIRO	4.120	21.534	20.708	85.01%	14.99%	0	972	3	327
MARÇO	5.278	28.214	27.683	87.89%	12.11%	0	1.650	4	420
ABRIL	5.715	26.269	25.781	85.72%	14.28%	0	1.248	12	363
MAIO	4.365	22.272	21.765	85.08%	14.92%	0	2.079	4	390
JUNHO	5.642	22.903	22.179	82.95%	17.05%	0	2.349	3	326
JULHO	4.944	24.770	23.534	80.65%	19.35%	0	1.184	8	353
AGOSTO	6.321	25.909	24.802	80.38%	19.62%	59	2.636	7	357
SETEMBRO	8.600	36.851	33.564	87.88%	12.12%	70	1.468	1	416
OUTUBRO	5.856	27.895	24.629	83.56%	16.44%	100	2.384	4	456
NOVEMBRO	4.860	23.864	27.827	77.69%	22.31%	52	1.669	0	321
DEZEMBRO	4.382	20.573	21.301	80.00%	20.00%	46	1.307	4	347
TOTAL	65.163	302.080	294.696	83.43%	16.57%	327	19.804	55	4.216

Observa-se que a Central de Atendimento atendeu um percentual de 84,00% das demandas recebidas até dezembro, sem a necessidade de encaminhá-las às demais áreas do CNPq. Economia de R\$ 96.445,48 de janeiro até dezembro 2024, com a filtragem 19.804 de SPAMS, postmasters e-mail delivery system pela equipe do SECAT.
Dados extraídos em 03/01/2025.
Nota: A coluna "Mensagens Resolvidas" reflete informações atualizadas pelas unidades do CNPq após a resolução das demandas.

(Dados extraídos em 03/01/2025).

Salienta-se que em relação às mensagens recebidas, por meio das ferramentas internas, já disponibilizadas para o quadro funcional do SECAT, foi possível a solução imediata e DIRETA pela equipe de 83,43% das 302.080 demandas recebidas. O residual não resolvido diretamente foi enviado para as áreas técnicas responsáveis pela informação no CNPq, com anotação de prazo de resposta.

Anota-se que sem a existência do SECAT, enquanto linha de frente de atendimento, voltado a atender as demandas da comunidade (repara-se, foram mais de 370 mil demandas recebidas e tratadas), a atividade de ouvidoria no CNPq estaria gravemente comprometida.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

No âmbito do CNPq o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC encontra-se inserido na estrutura da Ouvidoria Setorial. Ressalta-se que o SIC/CNPq tem a competência de realizar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, acompanhar os recursos, analisar pedidos de desclassificação e reclassificação de informações, entre demais requerimentos.

5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Observa-se que no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria do CNPq receptionou 276 pedidos de acesso à informação¹, conforme demonstrado na figura 1.

¹ Informações extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e do Painel da LAI (Acesso em 27/02/2025).

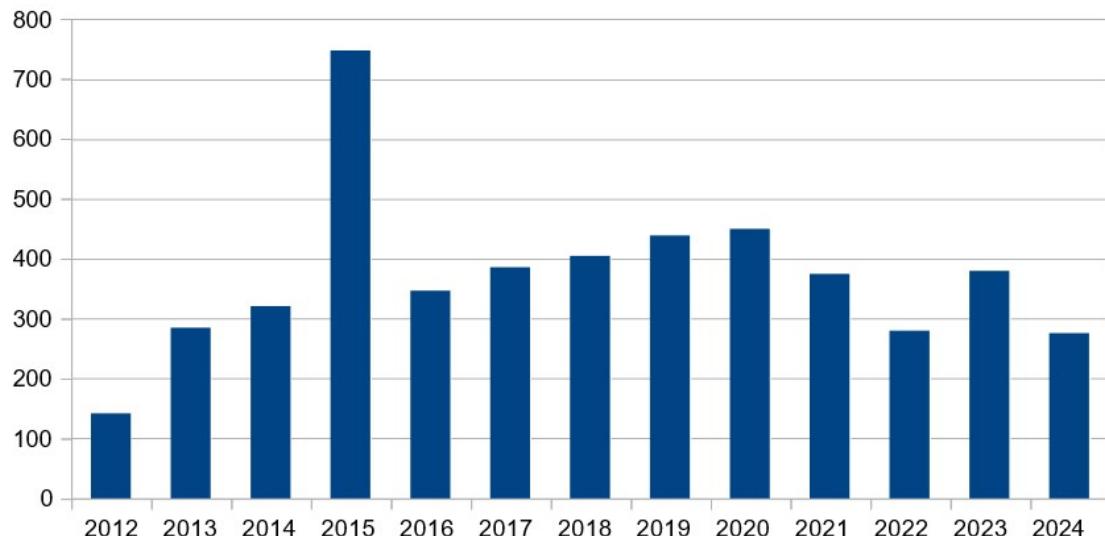


Figura 1. Evolução dos pedidos da LAI no CNPq de 2012 a 2024.

Fonte: Plataforma Fala.BR (Acesso em 27/02/2025).

O Tempo Médio de Resposta², ou seja, o Tempo Médio que o CNPq utiliza para responder aos requerimentos relacionados com a LAI, que, com exceção para o ano 2018, a instituição procede com as respostas dentro do prazo estabelecido na legislação, conforme figura 2.

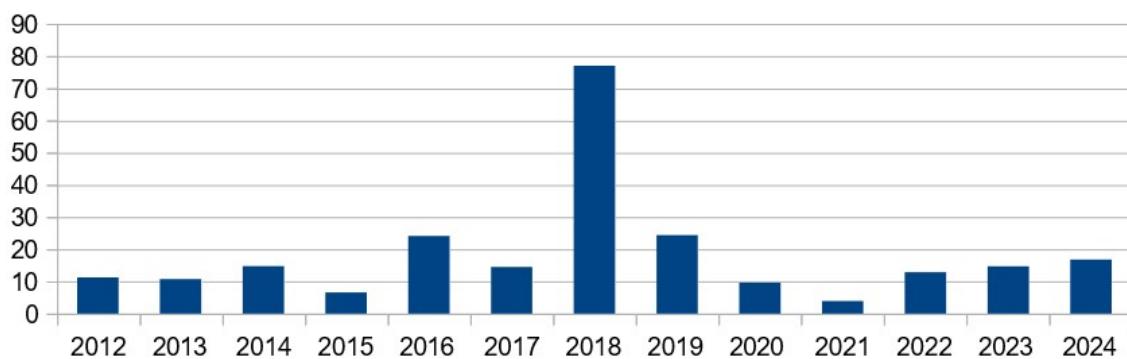


Figura 2. Tempo Médio de Resposta para o período de 2012 a 2024.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

Registre-se que no transcorrer de 2024, a informação foi plenamente repassada ao cidadão em 237 pedidos de acesso à informação (figura 3), alcançando 83,2% do montante de requerimentos. Houve 07 solicitações com atendimento

² Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025

parcialmente concedido, representando 2,5% do conjunto apresentado. Verifica-se, ainda, a negativa de acesso à informação em apenas 17 pedidos (6%). Em 6 pedidos, a Informação foi classificada como inexistente e 1 caso não se tratava de pedido de informação. Ainda, em 3 demandas o CNPq não tinha competência para responder e houve 5 perguntas duplicadas. Desta maneira, a instituição tem feito um esforço para atender os requerimentos do cidadão da forma mais completa e célere possível.



Figura 3. Segregação do tipo de resposta à solicitação de LAI.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

A Quantidade de Acessos Concedidos por meio da LAI por ano, no período de 2022/24. Houve um ligeiro aumento no ano de 2023, em função do maior volume de requerimentos de acessos apresentados no transcorrer deste ano (figura 4).

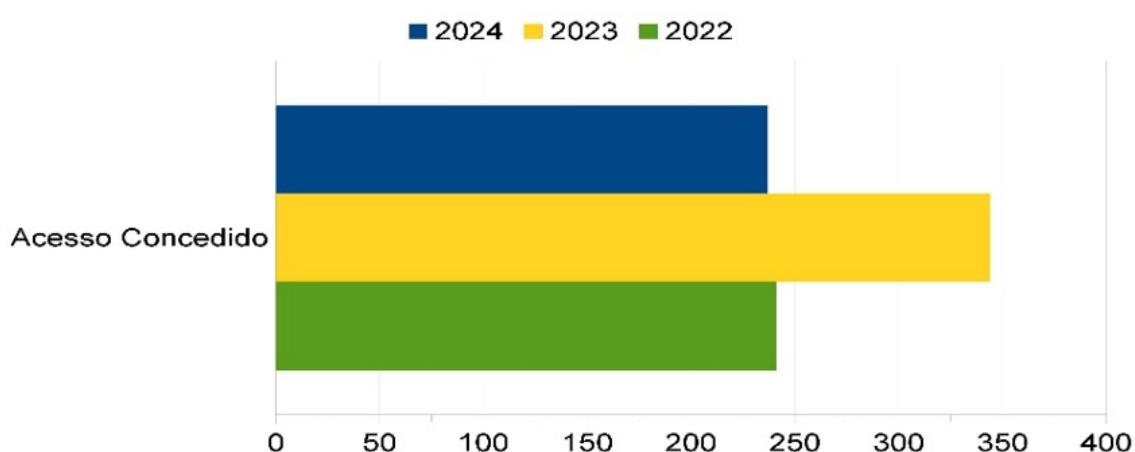


Figura 4. Quantidade de acessos concedidos por meio da LAI para o triênio 2022/24.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

No intuito de segregar a informação, insere-se a figura 5, tratando das demais respostas aos pedidos de acesso – LAI. Sublinhe-se que poucos pedidos de Acesso à Informação, com base na LAI, não são atendidos. Nessa lógica, ratifica-se o comprometimento institucional com as determinações expressas na Lei de Acesso à Informação.

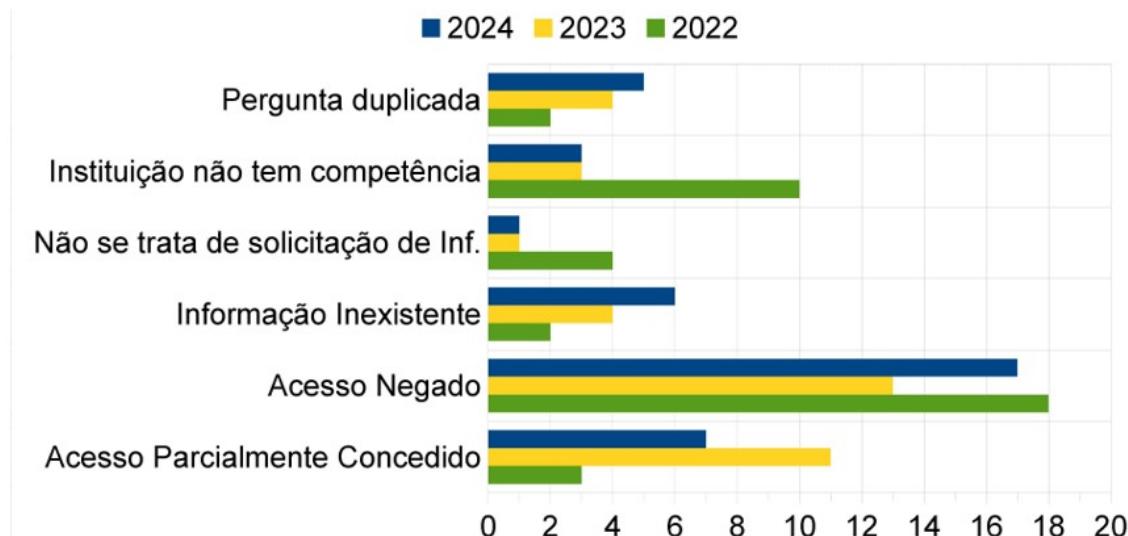


Figura 5. Demais respostas aos pedidos de acesso – LAI

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

5.2 LAI E A ESFERA RECURSAL

A Ouvidoria Setorial faz a recepção, análise e remessa dos recursos interpostos por parte dos usuários do CNPq, em função dos requerimentos de acesso à informação, em virtude da insatisfação, quando ocorre a negativa de acesso ou descontentamento com a forma de repasse das informações. De acordo com a figura 6, Quantidade de Recursos Impetrados por ano e instância ao longo do período de 2022 até 2024, é possível observar um decréssimo no ano de 2024, frente aos valores de 2023, nas quantidades de recurso de 1^a- instância. No entanto, o cidadão parece ter entendido e assumido seu direito recursal, aumentando as quantidades de recursos da terceira à quarta instância. Avalia-se como positivo este comportamento, uma vez que o cidadão parece estar mais exigente na composição dos seus pedidos.

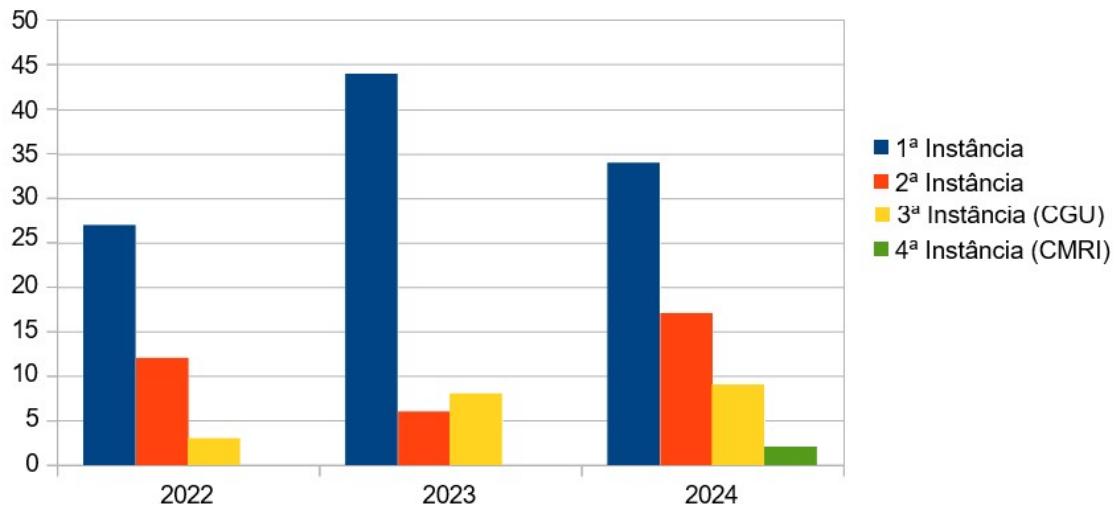


Figura 6. Recursos interposto ao CNPq no triênio 2022/24

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

No transcorrer do ano de 2024 foram impetrados 62 recursos contra as decisões emanadas pelo CNPq, em relação aos requerimentos de Acesso às Informações. No âmbito da 1ª Instância foram solucionados 17 recursos. Houve 17 recursos em segunda instância; 9 em terceira instância; e 2 chegaram até a CMRI. Destes, 1 foi indeferido e o outro não foi conhecido.

5.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Na sequência, apresentam-se os resultados das avaliações do usuário sobre as atividades executadas pela Ouvidoria do CNPq, a contar de 01/01/2022 até 31/12/2024, em relação às demandas submetidas com base na Lei de Acesso à Informação, consoante dados fornecido pela CGU:



Figura 07. Satisfação do usuário de Ouvidoria no triênio 2022/24.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 22/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

No levantamento efetuado na Plataforma Fala.BR observou-se, que no período de 2022 até 2024, houve 45 avaliações classificando o atendimento como Muito Satisffeito (51,7%); 13 se posicionaram como Satisffeito (14,9%); e 7 como regular (8%). As avaliações como Muito Satisffeito e Satisffeito representam 66,6% das respostas. Ao acrescentar a avaliação regular, chega-se a aproximadamente 75%. Houve 26 respostas efetuadas especificamente em 2024, os respondentes tiveram os seguintes posicionamentos: 11 respostas como Muito Satisffeito (42,3%); 5 se manifestaram como Satisffeito 5 (19,2); e 3 como Regular (11,5%). Desta forma, 16 ficaram Muito Satisffeitos ou Satisffeitos com o atendimento, representando 61,5% do total. Ao incluir as respostas classificadas como Regular, chega-se a 73%. Assim, houve uma pequena variação ao cotejar o ano de 2024 em relação ao triênio.

Ao serem submetidos a seguinte pergunta: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, a média das avaliações via Plataforma Fala.BR chegou a aproximadamente 4, numa escala de 1 a 5. Em 2024, 26 usuários responderam a mesma pergunta e a nota média obtida foi 3,7, indicando um bom grau de satisfação.

As avaliações feitas pelo cidadão para as atividades do SECAT, se destacam (figura 8). Ao final de cada atendimento é disponibilizado ao cidadão a oportunidade de avaliar o serviço. Destes, 53% dos atendimentos tiveram respostas quanto à qualidade do atendimento. Houve 92,45% que consideraram o atendimento ótimo; 1,89% avaliaram como bom; e apenas 5,66% classificaram o serviço como ruim.

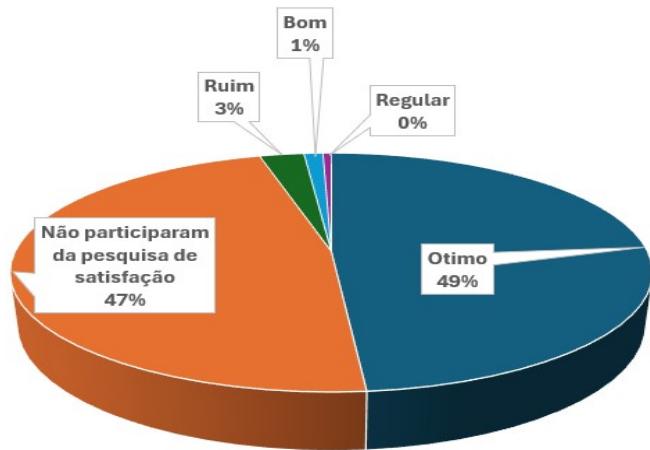


Figura 8. Pesquisa de Satisfação (Dados extraídos em 03/01/2025).

6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Verifica-se que em relação à Transparência Ativa a Ouvidoria do CNPq realizou um esforço para atualizar os dados na página do Conselho e o Painel de Dados da CGU apresenta em seguida o atual quadro institucional:

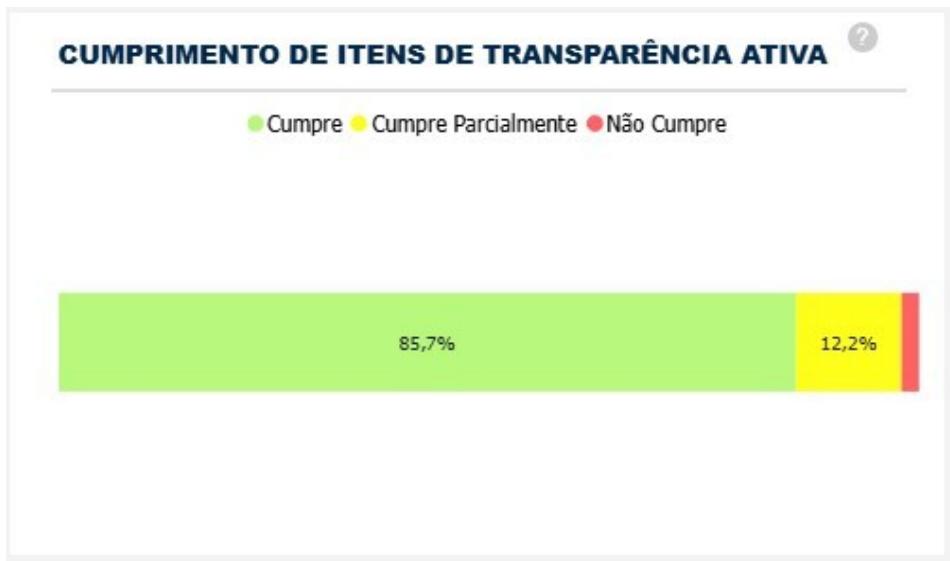


Figura 9. Cumprimento de itens da transparência ativa

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 22/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

Desta forma, ainda, há um item sem a devida divulgação dos dados e 6 com atendimento parcial. Porém, permanece o esforço da Ouvidoria para atender todos os quesitos de transparência ativa presentes na Plataforma Fala.BR.



7. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO CNPq

Por meio da Portaria CNPq n.º 1921 foi reconstituído o CSI, responsável por implementar o Programa de Privacidade e Segurança da Informação no CNPq, propor normas e procedimentos de gestão de risco de segurança das informações, baseado nas normas GSI/PR, bem como garantir rápidas respostas a tratamento de incidentes de segurança. Em suma, este comitê estabelece diretrizes e aprova as ações de segurança da informação do CNPq. Neste sentido, o CSI foi fundamental para a divulgação da Política de Segurança da Informação, termo de uso e política de privacidade da Plataforma Lattes do CNPq e aprovação da Política de Controle de Acesso.

A Política de Proteção de Dados Pessoais do CNPq foi internalizada pela Portaria CNPq Nº 1.869 de 16 de setembro de 2024. Resumidamente, determinou-se que:

1. O CNPq manterá registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar. O registro das operações de tratamento envolve o mapeamento dos agentes de tratamento de dados, Controlador e Operadores, incluído as instituições autorizadas para o tratamento de dados por meio do Extrator Lattes.
2. O uso compartilhado de dados pessoais pelo CNPq deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais.
3. Na hipótese de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, o CNPq deverá observar as seguintes exigências: para a realização de estudos por órgão de pesquisa, deverá ser exigida a assinatura de Termo de Responsabilidade e garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais e de dados pessoais sensíveis, sem a qual o tratamento não deverá ser autorizado. Na hipótese de um estudante de graduação ou de pós-graduação solicitar o acesso a dados pessoais detidos pelo CNPq para fins de realização de estudos e pesquisa, inclusive para fins de subsidiar a elaboração de monografias, dissertações, teses ou relatórios de pesquisa, o acesso poderá ser concedido, observadas as normas aplicáveis ao caso concreto, desde que seja apresentado ao CNPq o Termo de ciência e responsabilidade, assinado por um funcionário competente da Instituição de ensino, preferencialmente o professor orientador ou o coordenador do curso. o acesso à informação pessoal por terceiro fica condicionado à assinatura de um Termo de Responsabilidade destinado a Pessoas físicas, que deverá informar a finalidade, a destinação e o tipo de tratamento a ser aplicado aos dados, o qual servirá para fundamentar a autorização, conforme art. 61 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, observadas as normas aplicáveis e a pertinência do caso concreto, garantida a anonimização dos dados pessoais.

Ainda, outras atividades de conformidade com a LGPD:



- Alteração de normativo do Crachá Funcional do CNPq, de modo a oferecer maior segurança aos dados pessoais de servidores e colaboradores.
- Tratamento de dados de Crianças e Adolescentes – discussão sobre coleta, armazenamento e divulgação de dados de crianças e adolescentes.
- Criação de página de Proteção de dados do CNPq, conforme recomendação da LGPD Art. 23-I. <https://www.gov.br/cnpq/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/privacidade-e-protecao-de-dados>

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do CNPq trabalha de forma frequente para cumprir com sua missão e vem atuando como interlocutora da sociedade, dos servidores e colaboradores junto à administração do CNPq e de forma que as informações relevantes cheguem ao conhecimento da autoridade competente.

Os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria do CNPq fundamentam-se na legislação vigente e sempre se almeja aplicar as melhores práticas relacionadas com a Ouvidoria.

Apesar da enxuta estrutura frente a elevada demanda, vem atuando para incrementalmente melhorar o atendimento ao público em todas as vertentes, seja por meio do aperfeiçoamento às formas de atendimento, seja por meio das melhorias dos processos relacionados às transparências ativa e passiva.