



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CNPq 2024
E BALANÇO DAS ATIVIDADES**

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

Raquel de Andrade Lima Coelho
Diretora Científico Adjunto

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Rodrigo de Castro Cabrero
Camila Freitas de Carvalho
Emerson Silva Ribeiro Júnior

CONTEÚDO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO CNPq.....	5
2. ORGANIZAÇÃO INTERNA E FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO CNPq.....	6
3. ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT.....	7
4. DECISÕES INSTITUCIONAIS.....	8
5. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS.....	9
6. DADOS DA PRODUTIVIDADE INTERNA.....	10
7. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	14
8. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	16
8.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	16
8.2 RECURSOS DA LAI.....	19
8.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	20
9. AÇÕES EXITOSAS COM COLABORAÇÃO/ ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E AÇÕES EM ANDAMENTO.....	21
10. CARTA DE SERVIÇOS.....	25
11. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	26
12. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES, SOLUÇÕES ADOTADAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS.....	26
12.1 CURRÍCULO LATTES.....	26
12.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	27
12.3 AVALIAÇÃO.....	28



12.4 NORMAS.....	29
12.5. ARTICULAÇÃO COM AS ÁREAS.....	29
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA OUVIDORIA DO 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 precipuamente 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”*.

A atividade de Ouvidoria no serviço público compreende tema da mais alta relevância para a imagem da instituição perante o coletivo social.

Justificada por práticas modernas de *compliance*, a estruturação de um Órgão especializado de Ouvidoria impacta diretamente na Administração das instituições republicanas. A Ouvidoria funciona como elo de conexão entre o público e a entidade. Além disso, atua como relevante ferramenta de gestão, porque por intermédio dos relatórios e informações repassadas aos gestores é criada a possibilidade de detectar disfunções, falhas e áreas ou programas em que é fundamental aprimorar a gestão e realizar mudanças.

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

Ressalta-se que o fortalecimento das ações da Ouvidoria apresenta externalidade positiva, uma vez que contribui substancialmente para o incremento de uma cultura organizacional direcionada ao interesse público.

2. ORGANIZAÇÃO INTERNA E FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO CNPq

Destaca-se que até o final do ano de 2021 as atividades de Ouvidoria e da Corregedoria eram desenvolvidas em uma mesma unidade administrativa, sob o Comando de um Assessor da Presidência. No ano de 2020 o Sr. Emerson Silva Ribeiro Júnior, Assessor da Presidência do CNPq, fez o convite para minha integração e atuação no âmbito das atividades da Ouvidoria. Destaca-se que a contar de novembro de 2020 foi efetivada a minha transferência. Na ocasião, houve continuidade das tratativas para segregação das atividades no âmbito da estrutura do CNPq.

Ao longo de 2020/início de 2022 foram adotadas várias ações no âmbito do Gabinete, citadas no próximo tópico, estimuladas pela área responsável pelas tarefas de Ouvidoria, culminando com a criação da unidade de Ouvidoria, inicialmente como Serviço de Ouvidoria. A proposta de nomeação do novo Ouvidor foi submetida e aprovada pela CGU e, posteriormente, foi exarada a Portaria.

A equipe formada, a partir de 2021/2022, sob superior orientação – conta com 3 servidores públicos federais efetivos do quadro do CNPq, sendo 2 (dois) advogados e 2 (dois) com formação em administração, 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.

Segue o perfil dos integrantes da Ouvidoria do CNPq:

- 1) Auxiliar Administrativo, com formação técnica em secretariado, e formação superior na área de Ciências da Saúde (Nutrição);
- 2) **Emerson Silva Ribeiro Júnior** - Analista em C&T, com graduação em Direito e em Engenharia Agrônômica; Mestrando em Fertilidade do Solo e Doutorado em Geoquímica da Drenagem Ácida. Atuações nas áreas de planejamento

estratégico, assistência jurídica, auditoria, licitações, contratos, Ouvidoria e Corregedoria;

3) **José Henrique do Espírito Santo** – Analista em C&T, Ouvidor-Substituto, com graduação em administração. Especialização em Gestão de Sistemas de Informação. Atuação nas áreas de administração, métodos quantitativos aplicados e gestão de tecnologia da informação, e Ouvidoria;

4) **Rodrigo de Castro Cabrero** - Analista em C&T, Ouvidor, com graduação nos cursos de Direito e Administração. Especialização em Administração Financeira e Direito Administrativo; Mestrado em Administração; e Doutorado em Educação Especial. Atuação nas áreas de contencioso, assistência jurídica, programas institucionais de bolsas, capacitação institucional, manutenção predial, formação de pesquisadores, Educação Especial, e Ouvidoria;

5) Auxiliar Administrativo, com formação técnica em secretariado e formação superior em Secretariado Executivo;

6) Secretária com formação técnica em secretariado e graduada em Administração; e

7) Auxiliar Administrativo com formação no curso tecnólogo de Gestão Pública.

A partir de uma proposta apresentada à alta Direção do CNPq, buscou-se a 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 a Ouvidoria possui um quadro reduzido de servidores e colaboradores para enfrentar os desafios apresentados.

Salienta-se que após esforços desenvolvidos pelo Gabinete em parceria com a Ouvidoria, foi destinado um *locus* independente para a unidade e ocorreu a inclusão na estrutura organizacional.

Ressalta-se que alinhado com a superior 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.

3. ORGANIZAÇÃO INTERNA DO SECAT

O Serviço Central de Atendimento - SECAT foi vinculado à Ouvidoria a contar de novembro de 2022. A equipe do SECAT conta com uma servidora pública federal Sra. Camila Freitas de Carvalho, do quadro do CNPq, sendo esta uma assistente em Ciência e Tecnologia com graduação em Sistemas de Informação, especialização em Gestão Pública e Gestão de Pessoas em

Ambiente Organizacional. Atuação com fomento à pesquisa e Gestão da Central de Atendimento.

Adicionalmente, conta com o auxílio de 02 secretárias, 02 apoios administrativos, 01 coordenadora operacional, 02 supervisoras de atendimento, e 17 atendentes Call Contact Center.

4. DECISÕES INSTITUCIONAIS

- De acordo com o cumprimento à Lei no 13.460/2017, que estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública, a atuação prática da Ouvidoria, é de fundamental importância, sendo importante o relatório de Ouvidoria para órgãos públicos. Neste sentido, a Ouvidoria do CNPq foi criada pela Resolução Normativa nº 033/2007, de 1º de outubro de 2007, tendo como finalidade atuar como intermediária do diálogo célere e eficaz com a Presidência do CNPq para reforçar as relações entre administradores e administrados e favorecer o cumprimento de sua missão institucional;
- Posteriormente, foi publicada a Resolução Normativa nº 010/2010, de 20 de abril de 2010, tendo como finalidade intermediar o diálogo célere e eficaz com a sociedade, visando favorecer o cumprimento da missão institucional voltada para o desenvolvimento social, cultural, científico e tecnológico do País. Seguidamente, no ano de 2012, foi publicada a Resolução Normativa nº 010/2012, de 18 de abril de 2012, tendo como finalidade instituir, no âmbito do CNPq e vinculado a Ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. Essas resoluções encontram-se revogadas;
- Após esforço capitaneado pelo Gabinete da Presidência, o Conselho Deliberativo aprovou, com base na Deliberação da Diretoria Executiva nº [0870300](#), a proposta de validação de reconstituição da Ouvidoria do CNPq, em atendimento à legislação - Portaria CNPq nº 418, de 8 de fevereiro de 2021 ([0875926](#)), que reconstitui a Ouvidoria deste Conselho e regulamenta suas competências e atribuições;
- Por intermédio da Portaria CNPq nº 695, de 23 de dezembro de 2021, foi estabelecido, na estrutura organizacional da instituição, o Serviço de Ouvidoria;
- Complementarmente, por meio do Decreto Nº 11.229, de 07 de outubro de 2022, a unidade de Ouvidoria alcançou o *status* de Coordenação,

confirmando, novamente, a relevância da unidade para a alta administração do Conselho;

- Em 21 de outubro de 2022, conforme aprovação pelo Conselho Deliberativo, foi publicado a Portaria CNPq nº 1.118, aprovando o novo regimento interno do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, e delegou a Ouvidoria a responsabilidade de responder pelas atividades técnico-operacionais do Serviço Central de Atendimento - SECAT. Ressalta-se que a PO-1.118/2022 revogou os atos normativos da PO-418/2021;
- Ampliação e adequação do espaço destinado ao Serviço Central de Atendimento – SECAT, com total apoio do Gabinete da Presidência;
- Foi publicada a Portaria CNPq Nº 1.919, de 16 de setembro de 2024. Estabelece o fluxo para o **tratamento de denúncias e reclamações** no âmbito do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, após esforço institucional, capitaneado pela Chefe de Gabinete;
- Portaria CNPq Nº 2.014, de 7 de novembro de 2024. Institui o **Programa de Integridade** do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq; e
- Entrou em vigência a Portaria CNPq Nº 2.086, de 23 de dezembro de 2024. Institui o **Manual de Conduta dos Funcionários Terceirizados** do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, em atendimento à demanda formulada pelo Gabinete da Presidência.

5. CANAIS DE ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

A Ouvidoria é a última instância de participação e controle social direto com os usuários internos e externos, sendo assim, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de providências, esclarecimentos, denúncias, comunicações de irregularidades, pedidos de acesso à informação, críticas, sugestões, simplifique 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 Ouvidoria 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 com o público externo para a resolução de problemas e esclarecimentos. Criado em 1999 para atender, inicialmente, apenas os pesquisadores de mestrado e doutorado. Em sua boa gestão, leva em conta a necessidade dos cidadãos e tem como prioridade o interesse público diante da esfera de atuação do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq durante o processo de fomento à pesquisa. 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.

6. 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.

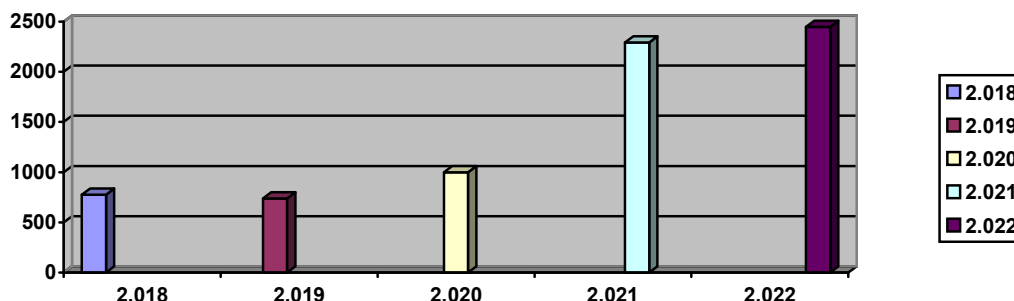


Gráfico 1 – Manifestações recebidas pelo Sistema Fala.BR e E-mail (2.018/2.024).

Com o objetivo de demonstrar a demanda exigida da unidade de Ouvidoria do CNPq, procurou-se tabular para o ano de 2.024 os pedidos direcionados a este CNPq recepcionados até 31/12/2.024, por meio da Plataforma de Ouvidoria Federal – Fala.BR e e-mail, segregados por tipo de solicitação exigida.

Tabela 1. Solicitações recebidas via Sistema Fala.BR e e-mail

Tipo de Solicitação	Quantidade
Demandas de Ouvidoria – Fala.BR	2.288
Demandas de Acesso à Informação – Fala.BR	276
Demandas recebidas por e-mail	750
Administrativos - Gestão de Pessoas	07
Total	3.321

Segundo conteúdo da **Tabela 2**, após filtragem, observa-se que a Coordenação da Ouvidoria recebeu até fim de dezembro/2024 o total de **1.458** demandas relacionadas à Plataforma Lattes, considerando as solicitações apresentadas via sistema Fala.BR e e-mail's institucionais.

Tabela 2. Solicitações relacionadas à Plataforma Lattes.

Tipo de Solicitação	Quantidade
Demandas de ouvidoria – Fala.BR	1.097
Demandas de Acesso à Informação – Fala.BR	15
Demandas de ouvidoria – e-mail	346
Total	1.458

Ao analisar-se as informações expostas é possível perceber o intenso volume de demandas apresentadas a esta Coordenação com temas relacionados à plataforma do currículo Lattes, mensurando **aproximadamente 43,9% de todas as demandas tratadas por esta Ouvidoria**. Ao categorizar as manifestações de currículo Lattes foi possível observar haver uma subdivisão entre assuntos de forma limitada quanto a questões de maiores ocorrências, dispostos em:

- Alterar e ativar o cadastro no DI;
- Desbloqueio do currículo, após 03 tentativas de acesso;

- Dificuldades em atualizar o currículo, com relatos que a senha e/ou e-mail estão divergentes;
- Dificuldades em criar currículo;
- Dificuldades em cadastrar publicação de artigo;
- Dificuldades em localizar currículo na plataforma;
- Divergência de dados junto a Receita Federal;
- Excluir currículo Lattes;
- Reativar o cadastro do Grupo de pesquisa;
- Reclamação da Plataforma Lattes;
- Recuperar acesso ao Lattes, atualizando e-mail ou senha;
- Solicitação de cadastro no CADI;
- Sugestão: inclusão dos itens "Especialização - Residência multiprofissional em Saúde" e "Especialização - Residência uniprofissional em Saúde" no nível de "formação acadêmica/titulação" no Currículo Lattes; e
- Reclamação/Dificuldade de acesso após junção ao cadastro GOV.BR.

Verifica-se que o Currículo Lattes conta atualmente com mais de 8 milhões de Currículos cadastrados. Ademais, a unidade de tecnologia da informação do CNPq tem conhecimento dos problemas, pois são realizadas reuniões semanais para conversas, repasse de informações e busca conjunta de soluções. Assevera-se que a área de tecnologia da informação do CNPq tem realizado um grande esforço para solução das dificuldades apontados pelos usuários do CNPq, de uma forma geral, e em especial na questão do Currículo Lattes.

Em relação às denúncias/comunicações, verificam-se as seguintes ocorrências:

- Demandas envolvendo a Comissão de Integridade na Atividade Científica - CIAC, com um quantitativo de **116** denúncias, até o final de dezembro/2024;
- Demandas envolvendo assuntos de Corregedoria relacionadas aos servidores **28** (em geral, envolvendo o tema de assédio aos colaboradores);

- Demandas envolvendo o Serviço de Apoio Administrativo em relação a terceirização: **76**;
- Houve também **62** denúncias que após análise prévia, não foram repassadas para apuração.

Salienta-se que são elaborados relatórios parciais por parte da Ouvidoria e do SECAT. Os relatórios são encaminhados para o Gabinete da Presidência para conhecimento. Além disso, o SECAT publica mensalmente na intranet relatórios com os atendimentos realizados pela unidade.

Destaca-se que no SECAT, durante o período de janeiro até dezembro/2024, foi possível observar **371.841 atendimentos (telefônicos, mensagens, FalaBR, presenciais e PABX)**, conforme dados apresentados na tabela 1.

Tabela 1. Relatório SECAT (Dados extraídos em 03/01/2025).

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.

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 de 83,43% das 302.080 demandas recebidas. O residual não resolvido diretamente foi enviado para a área técnica responsável pela informação no CNPq.

Os principais temas recepcionados pelo SECAT via e-mail foram:

1º) Plataforma Lattes 37%;

2º) Bolsas no País 21%;

3º) Auxílio a Pesquisa 8%;

4º) Cadastro Único 8%;

5º) Carlos Chagas 6%; e

6º) Bolsas no Exterior 5%.

Enfatiza-se a satisfação dos usuários respondentes do questionário. Constatase que 92,45% consideraram o atendimento ótimo; 1,89% avaliaram como bom; e 5,66% classificaram o serviço como ruim. Observa-se que 47% não participaram da pesquisa.

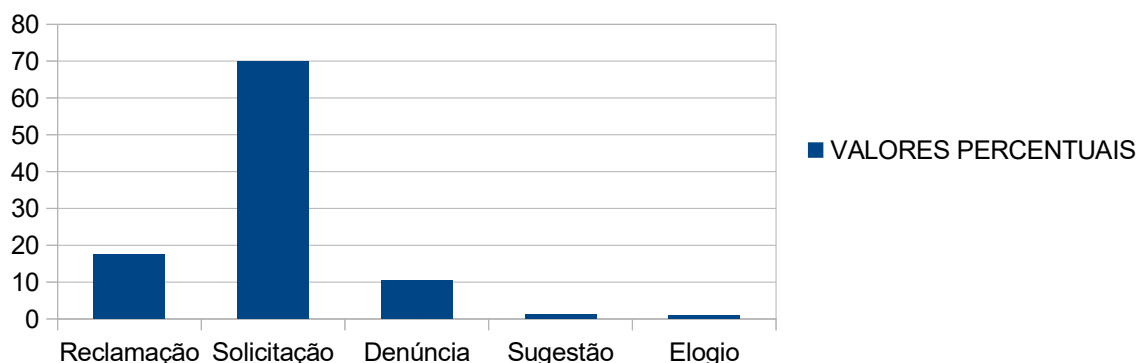
7. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial do CNPq, conforme dados coletados no Painel Resolveu da CGU (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), em 28/02/2025, respondeu a todas as Manifestações de Ouvidoria em 2024 dentro do prazo estabelecido na legislação; o tempo médio utilizado para proceder com as respostas em dias ficou em 8,63; e o pico da demanda foi verificado nos meses de fevereiro até abril do ano em análise.

Ao cotejar os dados de 2024 com o período de 2022/2024, observa-se que todas as Manifestações de Ouvidoria, também, foram respondidas dentro do prazo; o tempo médio para resposta foi de 4,97 dias, um pouco abaixo em relação ao ano de 2024, possivelmente em função dos trabalhos para resolutividade das Manifestações diretamente na Ouvidoria; em 2023 os meses com maior demanda foram fevereiro, março, maio e agosto; em 2022 ocorreu uma demanda mais expressiva em março, maio, agosto e setembro.

Ao examinar o Tipo de Manifestação recepcionada em 2024 na Ouvidoria constata-se que as Solicitações ficam em destaque com 69,8% dos requerimentos; depois estão as Reclamações (17,4%); em terceiro as Denúncias (10,5%); em quarto lugar surge a tipologia Sugestão (1,2%); logo após Elogio (1%); e não houve registro para Manifestações classificadas como Simplifique. Foi inserido o Gráfico com o percentual de manifestações recebidas na Ouvidoria do CNPq para visualização dos dados.

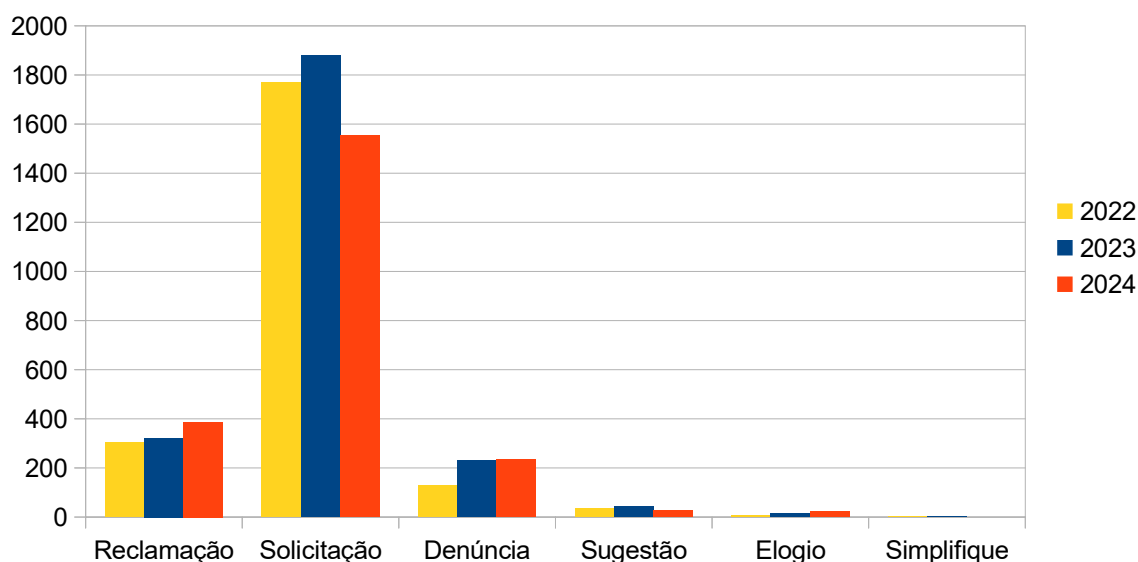
TIPO DE MANIFESTAÇÃO (2024)



Fonte: Painel Resoluiu da CGU. Acesso em: 28/02/2025, disponível em <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

Destaca-se no gráfico Tipo de Manifestação referente ao triênio 2022/2024 que o volume da tipologia Solicitação predomina ao longo dos anos, embora com uma variação na série em exame. Depois, aparece a Reclamação; seguida da Denúncia; na sequência aparece a Sugestão; Elogio; e Simplifique. Foram recepcionadas na Ouvidoria Setorial do CNPq 7.109 Manifestações, no triênio, mas 123 foram repassadas para outras Ouvidorias.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO (2022 - 2023 - 2024)



Fonte: Painel Resoluiu da CGU. Acesso em: 28/02/2025, disponível em <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

Lembre-se que o Gráfico com o Tipo de Manifestação não inclui e-mails, com solicitações básicas, e Solicitação de Acesso à Informação.

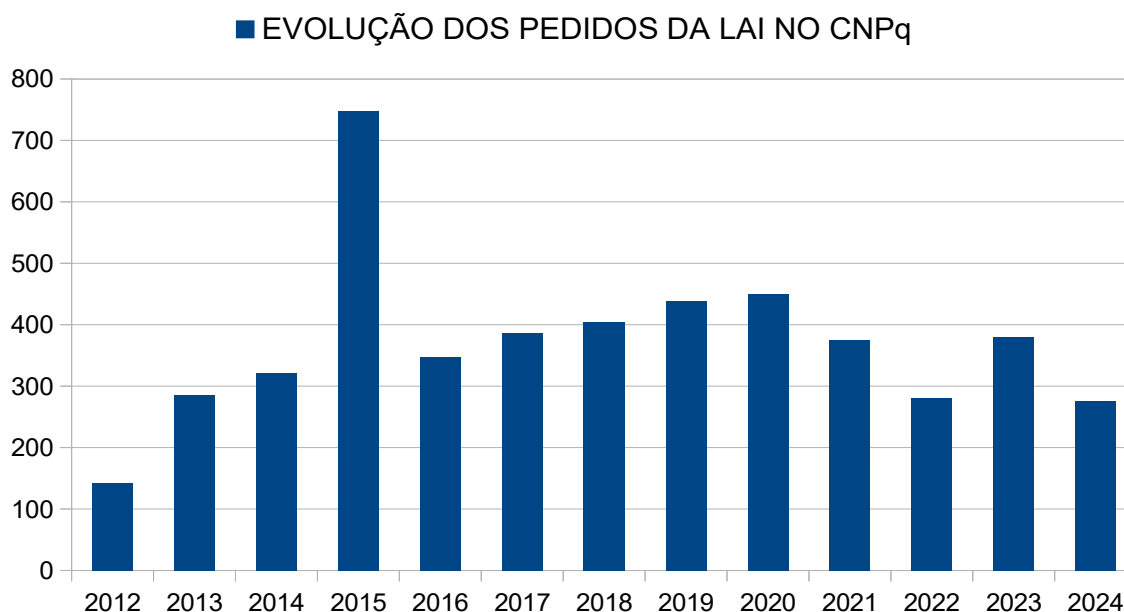
Frise-se que a Resolutividade alcançou praticamente 100% das Manifestações e a satisfação do usuário foi classificada como média no Painel Resolveu da CGU, tanto para o ano de 2024, como para o triênio (2022/2024).

8. 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.

8.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

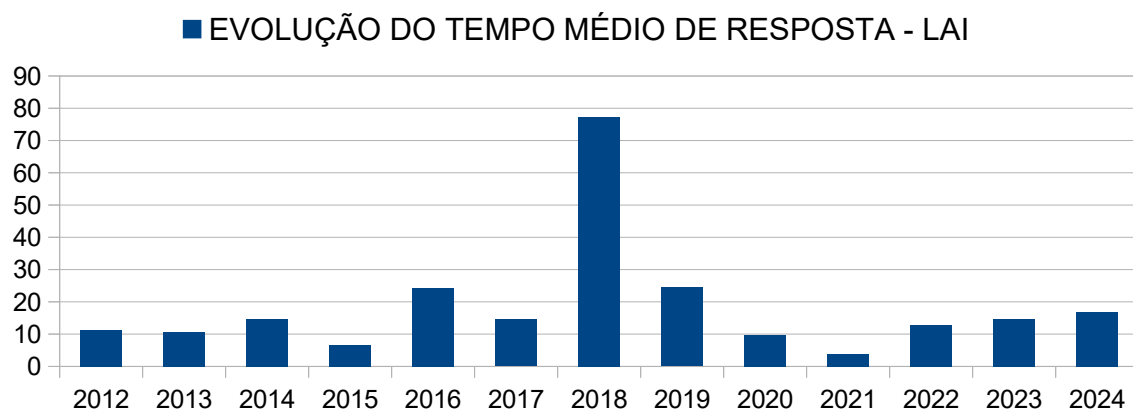
As informações, na sequência, foram extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e do Painel da LAI, preparado pela CGU.



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

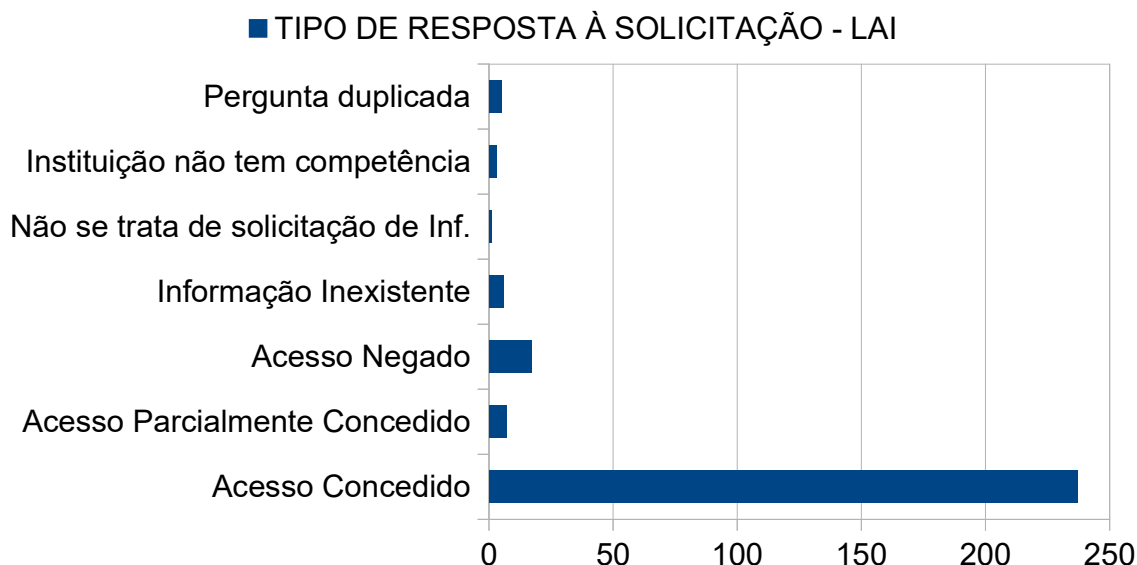
Observa-se que no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria do CNPq recepcionou 276 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no Gráfico sobre a Evolução dos Pedidos da LAI no CNPq.

Destaca-se na sequência a demonstração do Tempo Médio de Resposta, ou seja, o Tempo Médio que o CNPq utiliza para responder aos requerimentos relacionados com a LAI. Verifica-se ao analisar o tempo médio que, com exceção para o ano 2018, a instituição procede com as respostas dentro do prazo estabelecido na legislação.



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

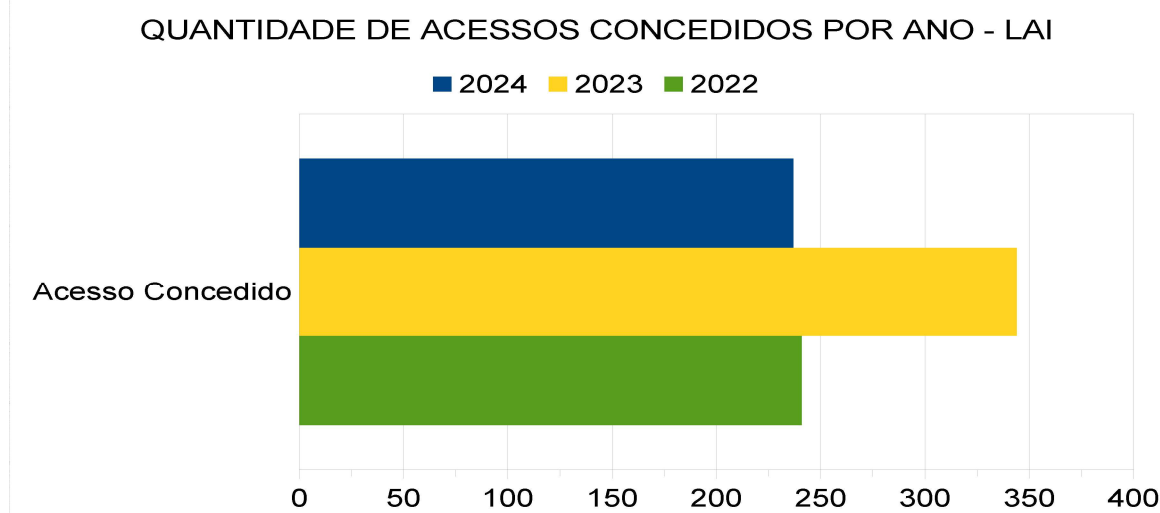
Registre-se que no transcorrer de 2024, segundo dados do gráfico Tipo de Resposta à Solicitação - LAI, a informação foi plenamente repassada ao cidadão em 237 pedidos de acesso à informação, alcançando 83,16% do montante de requerimentos. Houve 07 solicitações com atendimento parcialmente concedido, representando 2,5% do conjunto apresentado. Verifica-se, ainda, a negativa de acesso à informação em apenas 17 pedidos (aproximadamente 6%). Em 6 pedidos, a Informação foi classificada como inexistente; 1 caso não se tratava de pedido de informação; 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.



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

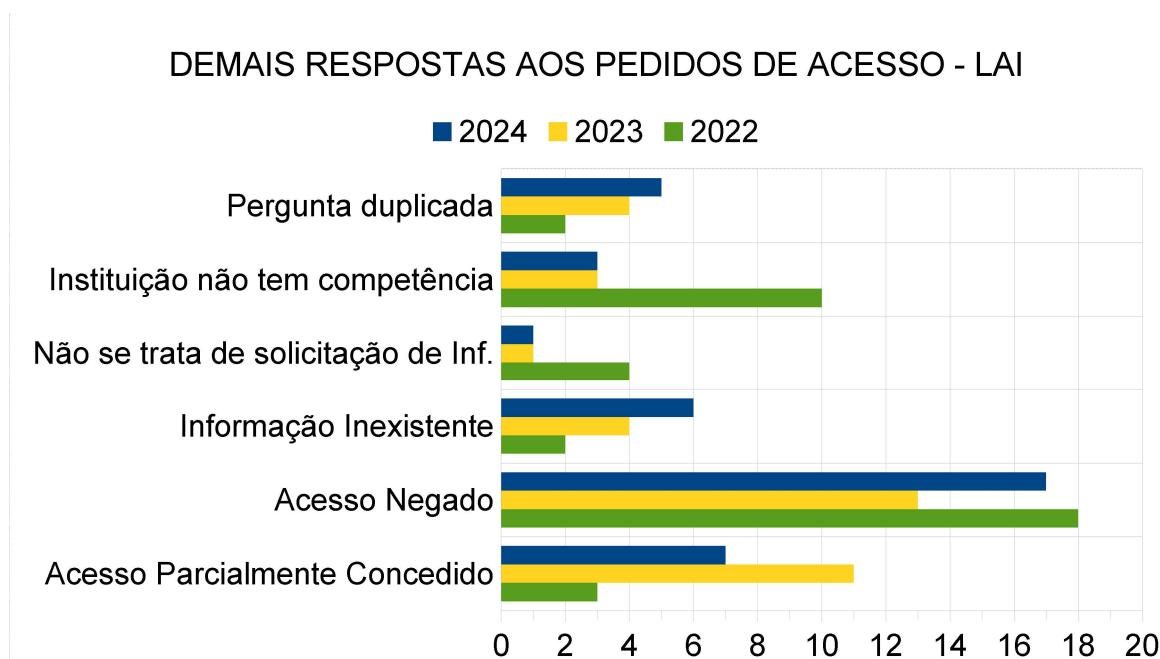
O gráfico seguinte mostra a Quantidade de Acessos Concedidos por meio da LAI por ano, no período de 2022/2024. Constata-se um ligeiro aumento no ano de 2023, em função do maior volume de requerimentos de acessos apresentados no transcorrer de 2023.

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



O gráfico intitulado Demais Respostas aos Pedidos de Acesso – LAI, foi incluído para melhorar a exposição dos dados para o leitor. 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.

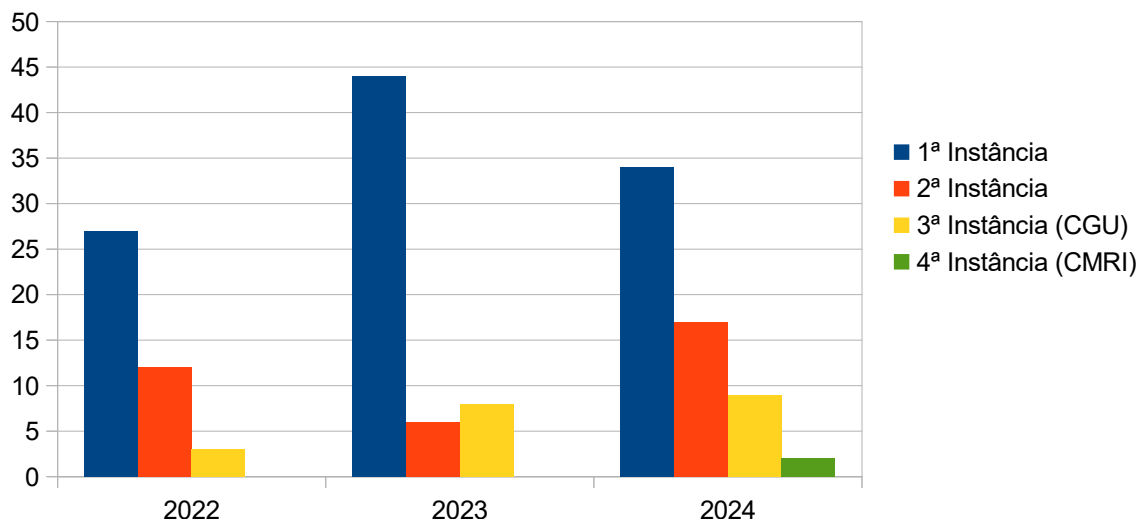


Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 27/02/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

8.2 RECURSOS DA LAI

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. O gráfico denominado Quantidade de Recursos Impetrados por ano e instância mostra os dados ao longo do período de 2022 até 2024.

QUANTIDADE DE RECURSOS IMPETRADOS POR ANO E INSTÂNCIA



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.

8.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Na sequência, encontra-se o resultado da avaliação 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:



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 Satisfeito (51,7%); 13 se posicionaram como Satisfeito (14,9%); e 7 como regular (8%). As avaliações como Muito Satisfeito e Satisfeito 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 Satisfeito (42,3%); 5 se manifestaram como Satisfeito 5 (19,2); e 3 como Regular (11,5%). Desta forma, 16 ficaram Muito Satisfeitos ou Satisfeitos 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.

9. AÇÕES EXITOSAS COM COLABORAÇÃO/ ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E AÇÕES EM ANDAMENTO

A partir de um esforço conjunto de toda a equipe, orientada pelo Gabinete, foi possível atuar em parceria com as diferentes áreas do CNPq a ponto de zerar

todo passivo institucional, alinhando o CNPq às melhores práticas no que tange à transparência pública viabilizada por meio dos canais oficiais de comunicação. Ao longo do triênio 2022/2025 a Equipe trabalhou para atender os prazos estabelecidos na legislação, conforme informações, na sequência, extraídas da Central de Painéis da CGU e do Fala.BR:



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



Fonte: Plataforma Fala.BR, acesso em: 22/02/2025.

A Equipe de Ouvidoria realizou/participou das seguintes atividades:

- 1) Elaboração da Minuta da **Carta de Serviços**, por meio do Sr. Emerson S. Ribeiro Júnior, remessa ao Gabinete para em seguida submeter para as diferentes áreas do CNPq para revisão. O trabalho culminou com a publicação do documento, após aprovação;
- 2) Revisão e preparação da Minuta do **PDA 2021/2023**, por meio do Sr. José Henrique;
- 3) Contribuição com a confecção do Plano de Dados Abertos (**PDA**) do **CNPq, para o biênio 2023/2025**;
- 4) Elaboração do Edital para novo contrato do Serviço Central de Atendimento – SECAT;

- 5) Elaboração da Portaria de **tratamento de denúncias e reclamações**;
- 6) Preparação do **Manual de Conduta dos Terceirizados**;
- 7) Submissão das respostas aos **Modelos de Maturidade em Ouvidorias Públicas**;
- 8) Tratamento das denúncias, reclamações, demais manifestações de Ouvidoria e processamento dos pedidos de Acesso à Informação;
- 9) Solução de litígios de forma amigável e consensual;
- 10) Atendimento presencial;
- 11) Interlocução com a nobre Equipe da CGU;
- 12) Proposta de Tratamento do Assédio;
- 13) Supervisão do Serviço Central de Atendimento.
- 14) Participação no Comitê de Integridade;
- 15) Colaboração na CPADS;
- 16) Atuação para atender aos requisitos da **transparência ativa**, em especial as exigências disponíveis no Fala.BR, sob responsabilidade do Ouvidor.

AÇÕES EM ANDAMENTO

Encontra-se em andamento no âmbito das Equipes da Ouvidoria e do SECAT a revisão da Portaria contendo atribuições e estabelecendo ações para atendimento do usuário do CNPq. Neste sentido, estima-se que em poucos meses a Portaria seja editada.

Ressalta-se, ainda, a necessidade de avançar institucionalmente em questões relacionadas com a Informação classificada. O tema é objeto de estudo da CPADS, com assento da Ouvidoria na Comissão. Entretanto, caberá à Equipe de Ouvidoria buscar, em paralelo, alternativas para resolver o assunto no CNPq. A previsão para conclusão dessa tarefa está fixada para o 2º semestre do ano em curso.

Por fim, esta unidade assume o desafio de contribuir para atualizar, aplicar e monitorar as exigências para ampliação da divulgação de informações na página eletrônica do CNPq, conforme demandas presentes na Plataforma Fala.BR,

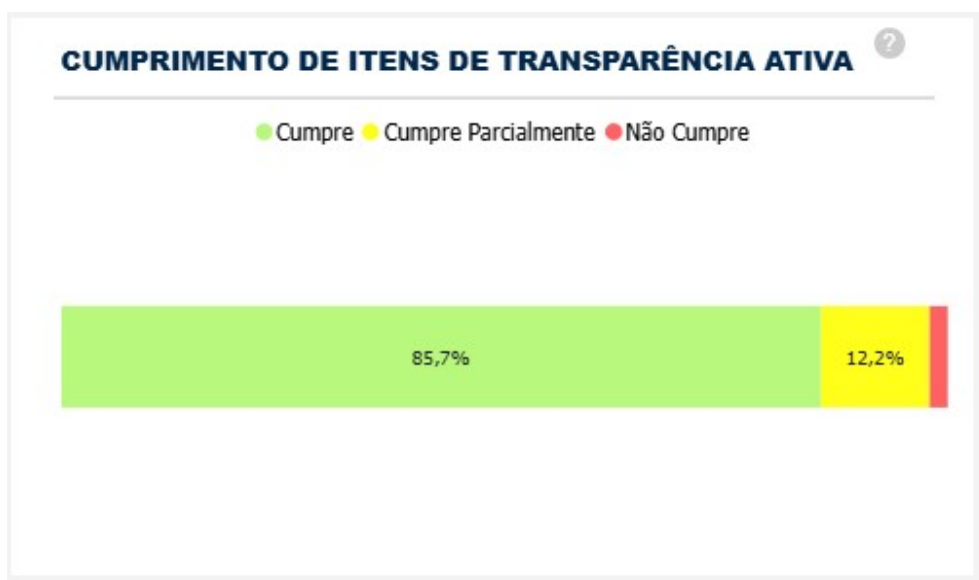
impulsionando sua transparência ativa, permitindo com isso que o cidadão tenha acesso rápido e fácil aos relevantes e fundamentais produtos de entrega que justificam a existência deste Conselho. Adicionalmente, existe, ainda, o desafio de ampliar a interação com o usuário do CNPq e aprimorar as atividades da Ouvidora.

10. CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria do CNPq faz o acompanhamento da Carta de Serviços ao Cidadão do CNPq. O processo de atualização envolveu todas as unidades da instituição e houve oportunidade para validar a Minuta com as áreas responsáveis pelo serviço. Desta forma, em 2024, a Carta de Serviços foi publicada na página eletrônica do Egrégio Conselho. No momento, ocorre a supervisão para aperfeiçoamento da Carta de Serviços do CNPq.

11. 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:



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.

12. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES, SOLUÇÕES ADOTADAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS

Ressalta-se que no capítulo 6 há uma demonstração da produtividade e foram apresentados os problemas recorrentes. Este capítulo aborda a Análise dos Problemas Recorrentes, soluções em andamento, apresenta as Principais Dificuldades Enfrentadas, Propostas de Ação, Pessoas e Prazos.

12.1 CURRÍCULO LATTES:

Conforme exposto, no Capítulo 6, há um intenso volume de demandas apresentadas a esta Coordenação com temas relacionados à plataforma do currículo Lattes.

Verifica-se que o Currículo Lattes conta atualmente com mais de 8 milhões de Currículos cadastrados. Destaca-se que existe um intenso volume de demandas apresentadas a esta Coordenação com temas relacionados à plataforma do currículo Lattes. Ao categorizar as manifestações de currículo Lattes foi possível observar haver uma subdivisão entre assuntos de forma limitada quanto a questões de maiores ocorrências, dispostos em:

- Alterar e ativar o cadastro no DI;
- Desbloqueio do currículo, após 03 tentativas de acesso;
- Dificuldades em atualizar o currículo, com relatos que a senha e/ou e-mail estão divergentes;
- Dificuldades em criar currículo;
- Dificuldades em cadastrar publicação de artigo;
- Dificuldades em localizar currículo na plataforma;
- Divergência de dados junto a Receita Federal;
- Excluir currículo Lattes;

- Reativar o cadastro do Grupo de pesquisa;
- Reclamação da Plataforma Lattes;
- Recuperar acesso ao Lattes, atualizando e-mail ou senha;
- Solicitação de cadastro no CADI;
- Sugestão: inclusão dos itens "Especialização - Residência multiprofissional em Saúde" e "Especialização - Residência uniprofissional em Saúde" no nível de "formação acadêmica/titulação" no Currículo Lattes; e
- Reclamação/Dificuldade de acesso após junção ao cadastro GOV.BR.

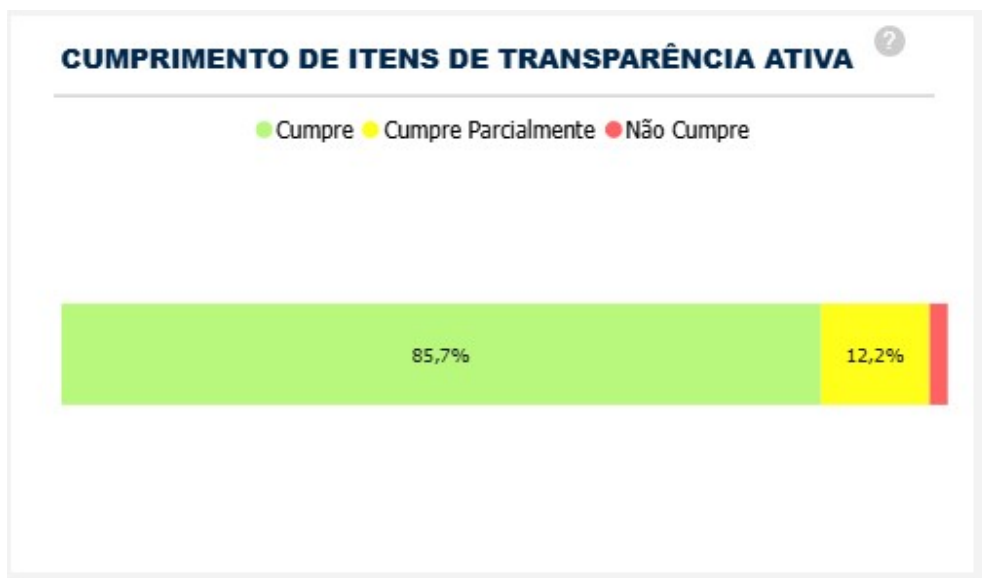
Ademais, a unidade de tecnologia da informação do CNPq tem conhecimento dos problemas. Assevera-se que a área de tecnologia da informação do CNPq tem realizado um grande esforço para solução das dificuldades apontados pelos usuários do CNPq, de uma forma geral, e em especial na questão do Currículo Lattes.

Desta forma, a proposta da Ouvidoria é fortalecer as **reuniões semanais** para repasse das dificuldades registradas pelos usuários, busca conjunta de soluções com a área de Tecnologia da Informação do CNPq e frequentes contatos para aprimoramentos do Currículo Lattes, permitindo melhor navegação e alterações nos Currículos. A responsável por estas atividades é a Sra. Camila Carvalho. Estima-se que ao longo de **um ano novos avanços** sejam implantados na Plataforma, repercutindo positivamente no atendimento dos usuários do Currículo Lattes.

12.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Destaca-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 o atual quadro institucional.

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.



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

Isto posto, esta unidade assume o desafio de contribuir para atualizar, aplicar e monitorar as exigências para ampliação da divulgação de informações na página eletrônica do CNPq, conforme demandas presentes na Plataforma Fala.BR, impulsionando sua transparência ativa, permitindo com isso que o cidadão tenha acesso rápido e fácil aos relevantes e fundamentais produtos de entrega que justificam a existência deste Conselho.

Ressalta-se que serão aplicados os critérios estabelecidos no Guia de Transparência Ativa – GTA para avançar nas divulgações das informações da instituição, observando as exigências contidas na Plataforma Fala.BR.

O responsável pelo atendimento dos itens de Transparência Ativa disponíveis na Plataforma Fala.BR será o **Ouvidor** e fica estabelecido o **prazo de um ano** para o atendimento das exigências, principalmente pela existência de itens envolvendo outras unidades.

12.3 AVALIAÇÃO

Observa-se a importância da realização de avaliações dos serviços executados pelo CNPq, com a finalidade de implementar avanços e aprimorar o modo de realização das atividades.

Destarte, serão efetuadas conversas para o estabelecimento de parcerias entre as áreas com o intuito de buscar informações do cidadão. Registre-se que possivelmente será utilizado um questionário, em geral, com perguntas fechadas, com divulgação na internet para levantar os posicionamentos dos usuários. Na etapa seguinte, serão tabulados os dados e, logo após, haverá a liberação da avaliação dos serviços realizados, para melhorar as práticas institucionais.

Os responsáveis pelo levantamento de dados serão a Sra. Camila Carvalho e o Sr. José Henrique e ao **longo de um ano** deverão apresentar os resultados do estudo.

12.4 NORMAS

Salienta-se que é fundamental atuar para melhor definição em Portaria das obrigações das unidades em relação aos procedimentos de atendimento ao cidadão demandante dos serviços do CNPq.

Assim sendo, encontra-se em andamento no âmbito das Equipes da Ouvidoria e do SECAT a revisão da Minuta de Portaria contendo atribuições e estabelecendo ações para atendimento do usuário do CNPq.

Neste sentido, estima-se finalizar a revisão do documento em **três meses** e repassar para análise do nível estratégico da instituição para devida análise e posterior publicação. Os servidores da Ouvidoria e a servidora do SECAT são os responsáveis pela ação.

12.5. ARTICULAÇÃO COM AS ÁREAS

A Ouvidoria é a última instância de participação e controle social direto com os usuários internos e externos, sendo assim, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações de providências, esclarecimentos, denúncias, comunicações de irregularidades, pedidos de acesso à informação, críticas, sugestões, simplifique 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 Ouvidoria 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.

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

Portanto, é fundamental que toda a Equipe de Ouvidoria continue, diariamente, monitorando os prazos estabelecidos na legislação e divulgados na Plataforma Fala.BR, acompanhe as mudanças nos normativos, realize acurada análise para lapidar as respostas das unidades aplicando a linguagem cidadã e participe de treinamentos, fundamentais para o crescimento teórico e prático.

Adicionalmente, é fundamental manter o canal de diálogo estabelecido com a sociedade e a instituição. Acrescenta-se ainda como essencial mediar conflitos de forma pacífica.

Pelo exposto, é fundamental que cada integrante da Ouvidoria do CNPq realize as atividades de forma frequente para cumprir a missão e efetuar a interlocução com a sociedade, os servidores e colaboradores junto à administração do CNPq.

13. 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. Neste contexto, atua-se com a finalidade de repassar as informações relevantes para o 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.