



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO CNPq 2025
E BALANÇO DAS ATIVIDADES**

Brasília-DF, 2026.



**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 Galvão / Olival Freire Junior
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 / Monica Felts de Loca Soares
Diretor(a) Científico(a)

Raquel de Andrade Lima Coelho
Diretora Científica Adjunto

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Rodrigo de Castro Cabrero
Camila Freitas de Carvalho
Emerson Silva Ribeiro Júnior
Simone de Souza Santos
José Henrique do Espírito Santo

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.....	16
8. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	18
8.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	18
8.2 RECURSOS DA LAI.....	21
8.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	21
9. AÇÕES EXITOSAS COM COLABORAÇÃO/ ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E AÇÕES EM ANDAMENTO.....	23
10. CARTA DE SERVIÇOS.....	27
11. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	27
12. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES, SOLUÇÕES ADOTADAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS, RESPONSÁVEIS PELA IMPLEMENTAÇÃO E OS RESPECTIVOS PRAZOS.....	27
12.1 CURRÍCULO LATTES.....	28
12.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	29



12.3 AVALIAÇÃO.....	30
12.4 NORMAS.....	31
12.5. ARTICULAÇÃO COM AS ÁREAS.....	31
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	32

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

Até o final do ano de 2021 as atividades de Ouvidoria e da Corregedoria estavam concentradas em uma mesma unidade administrativa, sob o Comando de um Assessor da Presidência. No ano de 2020, o Sr. Emerson Silva Ribeiro Júnior então Assessor da Presidência do CNPq, inicia o processo de segregação das funções entre Ouvidoria e Corregedoria, ampliando as Equipes, especializando as funções e integrando a atuação no âmbito das atividades da Ouvidoria. Destaca-se que a contar de novembro de 2020 foi efetivada a transferência do atual Ouvidor. Na ocasião, houve continuidade das tratativas para segregação das atividades no âmbito da estrutura do CNPq.

Ao longo de 2020 até 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 atual Ouvidor foi submetida e aprovada pela CGU e, posteriormente, foi exarada a Portaria.

A equipe de Ouvidoria formada, ainda no biênio 2021/2022, 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.

Tem-se enquanto 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; Mestrado 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 (com o Curso PROFOCO concluído);

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 exposta à alta Direção do CNPq, buscou-se a formatação de uma estrutura enxuta, mas com flexibilidade para fazer frente 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

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 relevante 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 liderado 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 reconstituiu 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 publicada 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. O documento 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;
- Passou a vigorar a 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;
- 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; e
- Ficou instituída a Portaria Nº 2.404, de 28 de agosto de 2025, para **regulamentar as competências e atribuições da Ouvidoria do CNPq**.

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 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 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

No gráfico 1 é apresentada a evolução das manifestações remetidas pelos usuários para a Ouvidora do CNPq no período de 2.018 até 2.025. 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. No ano de 2025(2.846), percebe-se nova redução das demandas. Portanto, em média são recepcionadas quase 300 demandas por mês e, aproximadamente, 15 por dia útil. Esta relativa estabilidade demonstra o processo de maturidade atingida pela COUV/CNPq junto à comunidade usuária dos serviços da entidade.

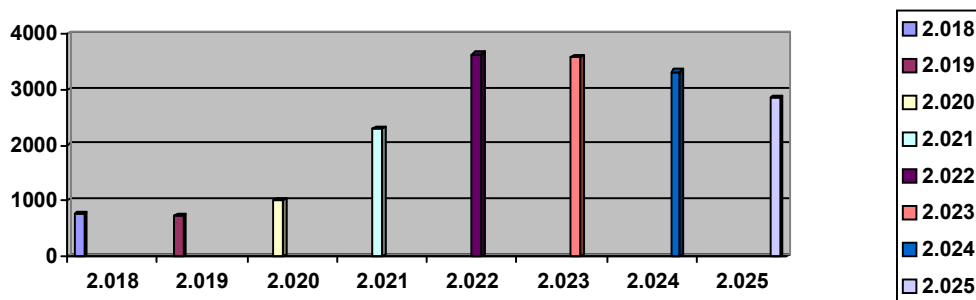


Gráfico 1 – Manifestações recebidas pelo Sistema Fala.BR e E-mail (2018/2025).

Com o objetivo de segregar a demanda exigida da unidade de Ouvidoria do CNPq, tabelou-se para o ano de 2025 os pedidos direcionados a este CNPq recepcionados no referido ano, 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 no ano de 2025

Tipo de Solicitação	Quantidade
Demandas de Ouvidoria – Fala.BR	1.927
Demandas de Acesso à Informação – Fala.BR	370
Demandas recebidas por e-mail	547
Administrativos - Gestão de Pessoas	02
Total	2.846

Segundo conteúdo da **Tabela 2**, após filtragem, observa-se que a Coordenação da Ouvidoria recebeu até fim de dezembro de 2025 o total de **1.049** 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 em 2025

Tipo de Solicitação	Quantidade
Demandas de ouvidoria – Fala.BR	886
Demandas de Acesso à Informação – Fala.BR	16
Demandas de ouvidoria – e-mail	147
Total	1.049

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, representando **aproximadamente 37% 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 três 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 sobre a 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.

Todos os problemas estão sendo trabalhados internamente, guardada a governança do CNPq sobre cada assunto. Ainda e em especial, 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, totalizaram um quantitativo de **87 denúncias** (56% dos processos repassados para apuração), até o final de dezembro/2025;
- Denúncias envolvendo temáticas sob responsabilidade da Comissão de Ética relacionadas aos terceirizados atingiram **duas demandas** (assédio à colaboradores);
- Demandas envolvendo unidades Administrativas em relação a terceirização alcançaram o montante de **15 demandas**;
- Demandas envolvendo ato administrativo no âmbito do órgão repassado para a corregedoria, **dez demandas**;
- Foram repassadas para apuração das unidades técnicas do CNPq **41 denúncias** (26,5% dos autos remetidos para apuração);
- Houve também **55 denúncias** que após análise prévia desta COUV, foram arquivadas e, portanto, não repassadas para apuração subsequente; e
- Houve, ainda, **34 denúncias** transferidas a outras instituições.

Salienta-se que as denúncias ou comunicações não repassadas aconteceram por ou não serem encontrados dados do denunciado no sistema, ou por pedido de complementação para dar continuidade a denúncia, ou por duplicidade, ou ainda por escapar à esfera de competência do CNPq.

Os problemas decorrentes da discriminação e do assédio nas entidades públicas em geral, notadamente no CNPq, impactam diretamente o bem-estar físico e emocional das pessoas envolvidas, além de prejudicarem o clima organizacional e a qualidade dos serviços prestados. Situações não tratadas podem gerar adoecimento, afastamentos, evasão de talentos e até consequências legais deletérias para a instituição e seus administradores. Por isso, é essencial apurar as denúncias, garantindo proteção ao denunciante contra-retaliações e promovendo ações preventivas de conscientização, capacitação e responsabilização, visando a erradicação dessas práticas e a promoção do respeito mútuo. Esta unidade de Ouvidoria recebeu durante o período avaliado 06 (seis) denúncias envolvendo a temática “assédio”, sendo 05 (cinco) envolvendo pesquisadores na atividade científica e 01 (um) envolvendo servidor deste Conselho.

As denúncias encaminhadas à Ouvidoria envolvendo discriminação e assédio são fundamentais para a identificação de condutas que atentam contra a dignidade, o respeito e a igualdade no ambiente institucional. Relatos dessa natureza permitem apurar práticas abusivas, sejam de caráter moral, sexual, racial, de gênero ou qualquer outra forma de preconceito, contribuindo para a construção de um espaço mais seguro, inclusivo e pautado pelos princípios éticos e legais. A Ouvidoria atua como um canal confidencial e imparcial, assegurando que as manifestações sejam recebidas, analisadas e encaminhadas para as providências cabíveis.

Das denúncias recebidas de janeiro a dezembro do ano de 2025, foram finalizadas as apurações de **40 (quarenta) comunicações/denúncias** e **09 (nove) foram arquivadas**.

Ressalta-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.

Tabela 3. Relatório SECAT (Dados extraídos em 01/2026).

MÊS	LIG. 4000	MSG. RECEBIDAS	RESOLVIDAS CENTRAL	% CENTRAL	FalaBR	SPAMS	PRESENCIAL	LIG. 9000
JANEIRO	7.195	30.447	20.832	68%	71	1.903	4	450
FEVEREIRO	6.039	27.941	21.345	76%	71	1.372	5	453
MARÇO	5.457	28.012	24.099	86%	98	1.290	2	534
ABRIL	5.248	27.946	22.739	81%	65	936	2	433
MAIO	5.220	26.366	20.420	77%	67	968	4	456
JUNHO	4.279	23.431	18.585	79%	67	709	0	536
JULHO	4.655	25.108	19.581	78%	68	1.048	0	485
AGOSTO	5.740	28.593	23.564	82%	79	758	4	290
SETEMBRO	5.439	32.672	26.304	81%	86	618	1	360
OUTUBRO	5.342	27.976	23.630	86%	49	406	6	327
NOVEMBRO	3.569	22.230	17.765	81%	25	236	2	340
DEZEMBRO	3.991	21.286	17.020	80%	11	178	2	238
TOTAL	62.174	322.008	255.884	80%	757	10.422	32	4.902

Destaca-se que no SECAT, durante o período de **janeiro até dezembro de 2025**, foram realizados **389.873 atendimentos (telefônicos, mensagens, FalaBR, presenciais e PABX)**, conforme dados apresentados na tabela 3.

Tabela 4. Distribuição das demandas recebidas pelo SECAT em 2025

ASSUNTOS	QTDE	%
PLATAFORMA LATTES	101818	32%
BOLSA NO PAÍS	58363	18%
AUXÍLIOS	29896	9%
CADASTRO ÚNICO	24301	8%
CHAMADAS PUBLICAS	22199	9%
BOLSA NO EXTERIOR	16515	5%
OUTROS	13693	4%
PLATAFORMA-PICC	9322	2%
PAGAMENTO	9188	3%
PRESTAÇÃO DE CONTAS	8654	3%
PARECER AD HOC	6022	2%
CARTÃO PESQUISA	5449	2%
DI - DIRETÓRIO	4120	1%
ELIMINAÇÃO DE CURRÍCULO	2882	1%
DGP - DIRETÓRIO DOS GRUPOS DE PESQUISAS	2871	0%
RESULTADOS	2187	0%
DADOS BANCÁRIOS	1750	1%
PRÊMIOS	1301	0%
UNIFICAÇÃO	707	0%
IMPORTAÇÃO	432	0%
SIC	139	0%
PROGRAMAS	50	0%
SENHA ANTIGA LATTES	43	0%
PATRIMÔNIO GENÉTICO	28	0%
E-MAIL PESQUISADOR- PQ	27	0%
DENÚNCIA	15	0%
SEI	13	0%
PARCERIAS	11	0%
SUGESTÃO	8	0%
ELOGIO	4	0%
TOTAL	322008	100%

Dados extraídos em 01/2026.

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 80% das 322.008 mensagens recebidas, sem a necessidade de encaminhá-las às demais áreas do CNPq. O residual não resolvido diretamente foi enviado para a área técnica responsável pela informação no CNPq. A distribuição das demandas por assunto está apresentada na tabela 4.

A atuação da equipe do SECAT na filtragem de **10.422 SPAMs e mensagens automáticas** resultou em uma **economia estimada de R\$ 54.819,72** no período de janeiro a dezembro de 2025.

Os principais temas recepcionados pelo SECAT no ano de 2025, resumidamente, por meio de **e-mail** foram:

- 1º) **Plataforma Lattes 32%;**
- 2º) **Bolsas no País 18%;**
- 3º) **Auxílio a Pesquisa 9%;**
- 4º) **Chamadas Públicas 9%;**
- 4º) **Cadastro Único 8%; e**
- 5º) **Bolsas no Exterior 5%.**

Enfatiza-se a satisfação dos usuários respondentes do questionário. Constata-se que 92,80% consideraram o atendimento ótimo; 1,7% avaliaram como bom; e 4,67% classificaram o serviço como ruim. Observa-se que 47% dos atendimentos preferiram não participar 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 e 22/01/2026, respondeu a todas as Manifestações de Ouvidoria em 2025 dentro do prazo estabelecido na legislação; o tempo médio utilizado para proceder com as respostas em dias ficou em 12,8; e o pico da demanda foi verificado nos meses de janeiro até abril e de julho até agosto do ano em análise.

Ao cotejar os dados de 2025 com o período de 2022/2025, observa-se que todas as Manifestações de Ouvidoria, também, foram respondidas dentro do prazo; o tempo médio para resposta foi de 6,7 dias, abaixo em relação ao ano de 2025, possivelmente em função dos trabalhos para resolutividade das Manifestações diretamente na Ouvidoria; no ano de 2024 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; 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.

Ao analisar o Tipo de Manifestação recepcionada em 2025 na Ouvidoria verifica-se que as Solicitações ficam em destaque com 70,7% dos requerimentos; depois estão as Reclamações (17,8%); em terceiro as Denúncias (11%); em quarto lugar surge a tipologia Sugestão (1,6%); logo após Elogio (0,8%); e, depois, houve registro para Manifestações classificadas como Simplifique (0,1%). Foi inserido o Gráfico com o percentual de manifestações recebidas na Ouvidoria do CNPq para visualização dos dados.

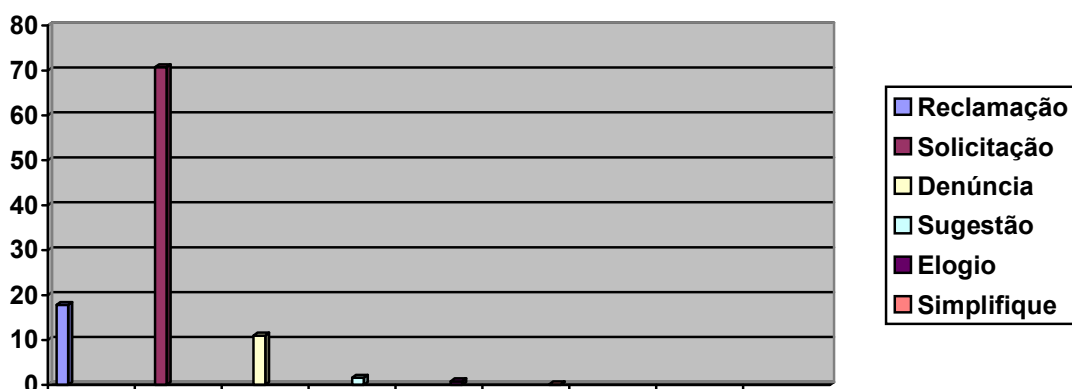


Gráfico 2 – Tipo de Manifestação recepcionada na Ouvidoria do CNPq em 2025 em valores percentuais

Fonte: Painel Resolveu da CGU. Acesso em: 22/01/2026, disponível em <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

Destaca-se no gráfico 3, referente ao quadriênio 2022/2025, 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 8.913 Manifestações, no quadriênio, mas 195 foram repassadas para outras Ouvidorias.

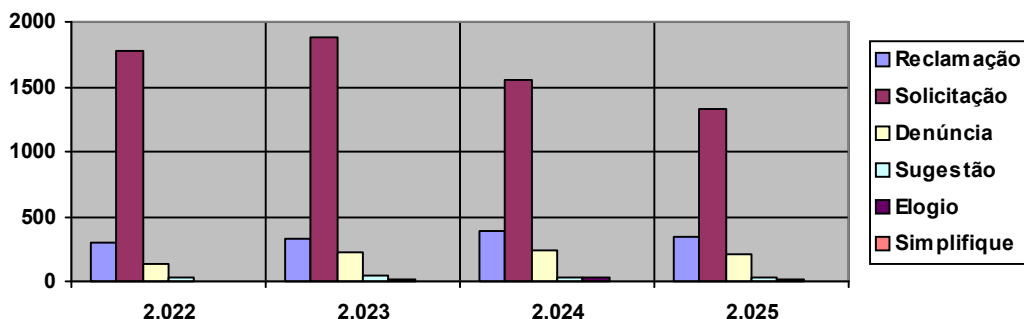


Gráfico 3 – Tipo de Manifestação recepcionada na Ouvidoria do CNPq no período de 2022 a 2025 em valores percentuais

Fonte: Painel Resolveu da CGU. Acesso em: 23/01/2026, disponível em <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>.

Lembra-se que o Gráfico 3 não inclui e-mails, com solicitações básicas, e Solicitação de Acesso à Informação.

Frise-se que a Resolutividade alcançou quase 100% das Manifestações e a satisfação do usuário foi classificada como média no Painel Resolveu da CGU, tanto para o ano de 2025, como para o quadriênio (2022/2025).

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.

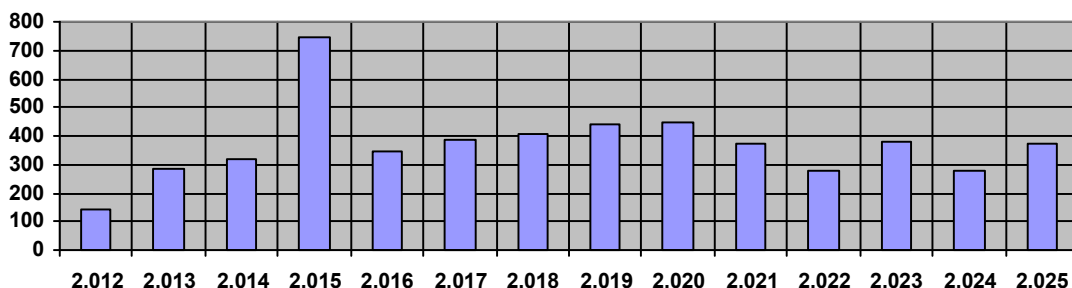


Gráfico 4. Evolução dos pedidos de LAI no CNPq

Fonte: Plataforma Fala.BR (Acesso em 23/01/2026).

Observa-se que no ano de 2025, a Ouvidoria do CNPq recebeu 370 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.

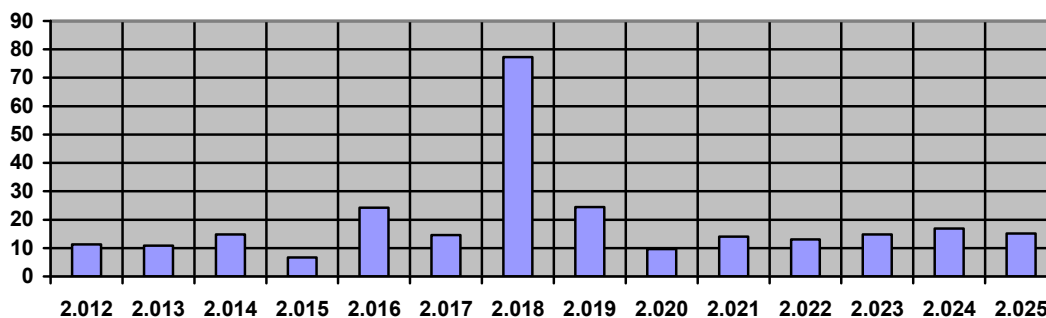


Gráfico 5. Evolução do tempo médio de resposta - LAI no CNPq.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 26/01/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

Registre-se que no transcorrer de 2025, segundo dados do gráfico 6, a quantidade de acessos concedidos por meio da LAI por ano, no período de 2022/2025, a informação foi plenamente repassada ao cidadão em 327 pedidos de acesso à informação, alcançando 88,62% do montante de requerimentos. Houve 09 solicitações com atendimento parcialmente concedido, representando 2,44% do conjunto apresentado. Verifica-se, ainda, a negativa de acesso à informação em apenas 14 pedidos (aproximadamente 3,79%). Em 16 pedidos, foram incluídos em

outras decisões; 3 casos não se tratavam de pedido de informação. Desta maneira, a instituição tem feito um esforço para atender os requerimentos do cidadão.

Adicionalmente, o gráfico sobre a Quantidade de Acessos Concedidos por meio da LAI por ano, revela a evolução no período de 2022/2025. Constata-se um ligeiro aumento nos anos de 2023 e 2025, em função do maior volume de requerimentos de acessos apresentados no transcorrer de 2023 e 2025.

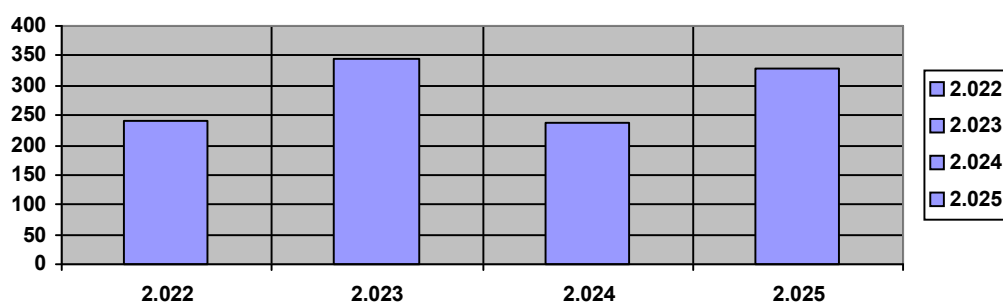


Gráfico 6. Quantidade de acessos concedidos por meio da LAI no período de 2022 a 2025

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2025, Disponível em <[Central de Painéis](#)>

O gráfico 7 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, após análise e verificação disponibilidade e possibilidade de repasse das informações. Nessa lógica, ratifica-se o comprometimento institucional com as determinações expressas na Lei de Acesso à Informação.

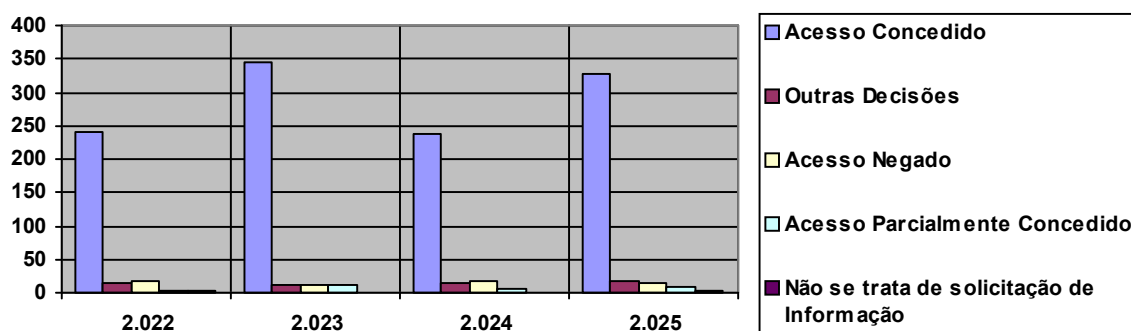


Gráfico 6. Decisões no pedido inicial sobre as solicitações de acesso – LAI,

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 26/01/2026, 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 2025.

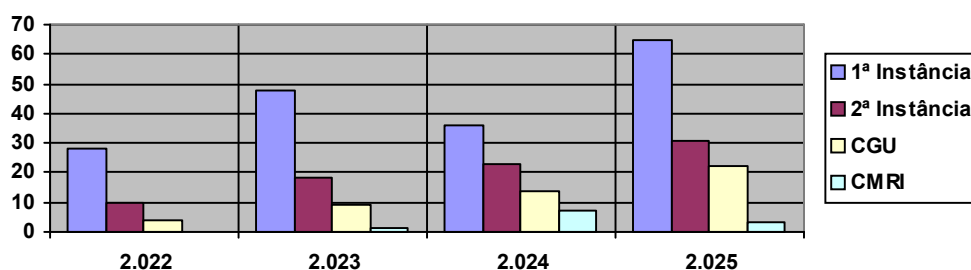


Gráfico 7. Quantidade de recursos impetrados por ano e instância

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

No transcorrer do ano de 2024, foram impetrados 70 recursos contra as decisões emanadas no CNPq, em relação aos requerimentos de Acesso às Informações. No âmbito da 1ª Instância foram solucionados 13 recursos. Houve 23 recursos em segunda instância; 9 examinados pela CGU; e 7 chegaram até a CMRI. Destes, em 5 situações manteve-se a decisão do CNPq e em 2 recursos houve parecer revertendo parcialmente a decisão.

Ao longo de 2025, houve 65 recursos em 1ª instância; 31 alcançaram a 2ª instância; 22 foram analisados pela CGU; e 3 casos passaram pelo crivo da CMRI. A CGU manteve 59,09% das decisões do CNPq, reverteu parcialmente 22,73% e reverteu a decisão em 18,18% dos recursos. A Comissão manteve a decisão do Conselho após avaliação dos 3 casos.

8.3 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Apresenta-se na Figura 1 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:



Figura 1. Satisfação do usuário no período 2022 a 2025.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, 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. Verifica-se, ainda, que o nível geral de satisfação para o ano de 2025

atingiu 3,95 e o tempo médio de resposta alcançou 15,2 dias. Além disso, a nota ficou em 4,74, com limite máximo de 5, em relação à compreensão da resposta.

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 e em 2025, 19 pessoas responderam, e a nota ficou em 3,89.

Por fim, quanto a avaliação da Central de Atendimentos temos que, daqueles que respondem o questionário ao final do atendimento para o ano de 2025, a grande maioria avalia o serviço prestado como ótimo (Figura 2), indicando a adequação do sistema.



Figura 2. Avaliação do cidadão referente ao atendimento telefônico realizado pelo SECAT no ano de 2025.

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 quadriênio 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 (Figura 03).



Figura 03. Eficiência no atendimento ao cidadão pelo CNPq

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.



Figura 4. Reprodução de página FALA.BR demonstrando a regularidade do CNPq.

Data de extração: 15/01/2026.

Fonte: Plataforma Fala.BR, acesso em: 15/01/2026.

A Equipe de Ouvidoria realizou/participou das seguintes atividades:

- 1) Elaboração da Minuta da **Carta de Serviços**, 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. No momento, encontra-se em fase final de revisão a Carta de Serviços 2026;
- 2) Revisão e preparação da Minuta do **PDA 2023/2025**, por meio do Sr. José Henrique e contribuição com a confecção da Minuta do Plano de Dados Abertos do **PDA para o biênio 2025/2027**;
- 3) Elaboração do Edital para novo contrato do Serviço Central de Atendimento – SECAT;
- 4) Elaboração da Portaria de **tratamento de denúncias e reclamações**;
- 5) Preparação do **Manual de Conduta dos Terceirizados**;
- 6) Submissão das respostas aos **Modelos de Maturidade em Ouvidorias Públicas**;

- 7) Tratamento das denúncias, reclamações, demais manifestações de Ouvidoria e processamento dos pedidos de Acesso à Informação;
- 8) Solução de litígios de forma amigável e consensual;
- 9) Atendimento presencial;
- 10) Interlocução com a nobre Equipe da CGU;
- 11) Proposta de Tratamento do Assédio;
- 12) Supervisão do Serviço Central de Atendimento.
- 13) Participação no Comitê de Integridade;
- 15) Colaboração na CPADS e no trabalho relacionado com o(a) Encarregado(a) de Dados;
- 16) Atuação para atender aos requisitos da **transparência ativa**, em especial as exigências disponíveis no Fala.BR, sob responsabilidade do Ouvidor;
- 17) Ficou instituída a Portaria Nº 2.404, de 28 de agosto de 2025, para **regulamentar as competências e atribuições da Ouvidoria do CNPq**; e
- 18) Classificação de Informações no CNPq.

Ressalta-se que 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.

Assevera-se que foi concluída a revisão e publicação da Portaria Nº 2.404, de 28 de agosto de 2025, para **regulamentar as competências e atribuições da Ouvidoria do CNPq** e houve definição das informações classificadas por parte do CNPq.

10. CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria do CNPq faz o acompanhamento da Carta de Serviços ao Cidadão do CNPq. O processo de atualização envolve todas as unidades da instituição e há 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 e revisão para aperfeiçoamento da Carta de Serviços do CNPq 2026.

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:

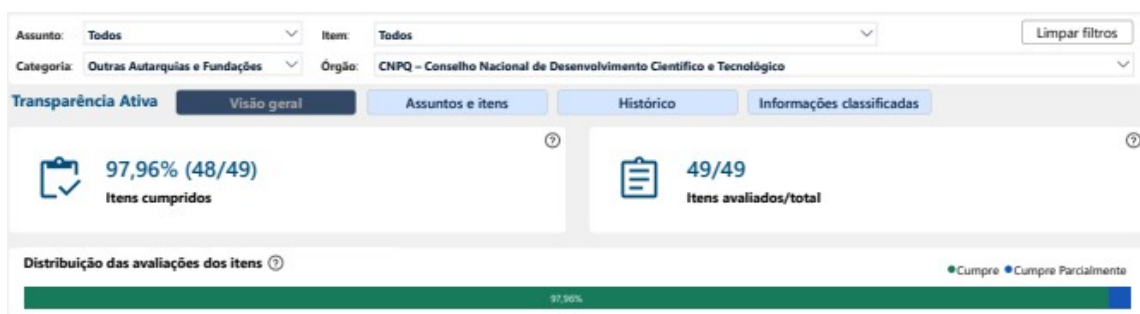


Figura 5. Regularidade Transparência Ativa CNPq.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, Disponível em <[Central de Painéis](#)>.

No ano de 2024, havia um item sem a devida divulgação dos dados e 6 com atendimento parcial. Porém, após o esforço da Ouvidoria para atender todos os quesitos de transparência ativa presentes na Plataforma Fala.BR, atualmente existe apenas um item para o devido atendimento.

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 título 6 há uma demonstração da produtividade e foram apresentados os problemas recorrentes. Este item 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 uma expressiva quantidade de manifestações repassadas à Ouvidoria sobre a 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 sobre a 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 no âmbito da Ouvidoria é a Sra. Camila Carvalho, Chefe do Serviço Central de Atendimento. 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 apresentava em 2024 o seguinte quadro institucional:

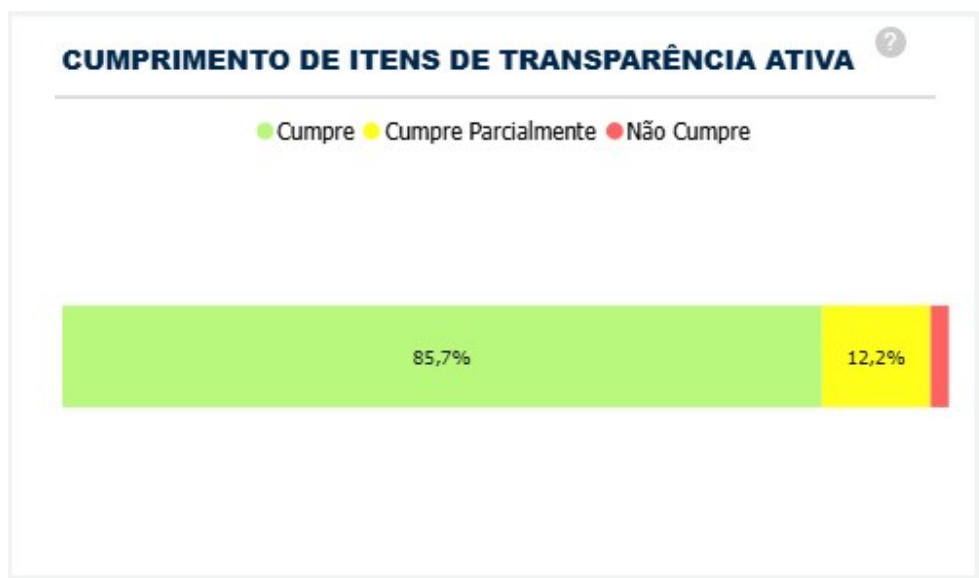


Figura 6. Regularidade Transparência Ativa CNPq 2024.

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

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

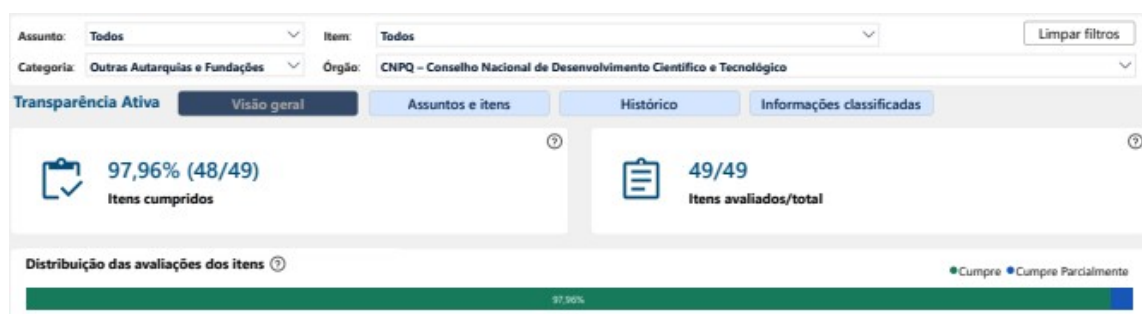


Figura 7. Regularidade Transparência Ativa CNPq 2025.

Fonte: Central de Painéis da CGU. Acesso em: 23/01/2026, 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 parceiras 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. Sublinhe-se que a Ouvidoria durante o ano de 2025 contribuiu para a avaliação, por meio de questionário, e formulação da Minuta do PDA 2025/2027, por meio da atuação do Sr. José Henrique.

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, foi efetuada 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. A Portaria foi publicada e está em fase de revisão.

Neste sentido, estima-se finalizar a revisão do documento 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 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.

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.