

OUVI³ORIA

MCTI

Relatório de Gestão 2025

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

LUCIANA BARBOSA DE OLIVEIRA SANTOS

Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Luís Manuel Rebelo Fernandes

Secretário-Executivo

Paula Paes Montandon Vasconcelos

Ouvidora

Helyne Gomes de Paiva

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Equipe Técnica

Ana Cristina Alvares de Oliveira - Agente Administrativo

Elaine Cristina da Silva - Assistente Administrativo

Fabiane Rabelo da Costa Batista - Pesquisadora

Kennedy Carvalho Reis - Assistente Administrativo

Gabriel Lhano Vieira Portela de Melo - Assistente Administrativo

Nathan de Oliveira Gonçalves - Assistente Administrativo

Victoria Maia de Ataide Villela - Técnica em Secretariado

Elaboração

Helyne Gomes de Paiva

Coordenadora do Serviço de Informação ao Cidadão

Colaboração

Nathan de Oliveira Gonçalves

Victoria Maia de Ataide Villela

Diagramação

Nathan de Oliveira Gonçalves

Sumário

SIGLAS	4
APRESENTAÇÃO	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	7
CANAIS DE ATENDIMENTO	8
1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025.....	9
2. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
2.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:	13
2.1.1 Análise gerencial - Por tipologia	13
2.1.2 Análise gerencial - Por categoria.....	14
2.1.3 Análise gerencial - Por setor	21
2.2 DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	24
2.2.1 RECURSOS:	25
3. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS	27
4 AÇÕES EXITOSAS	28
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	31
CONSELHO DE USUÁRIOS	32
CARTA DE SERVIÇOS DO MCTI	32

SIGLAS

Assessoria de Participação Social e Diversidade - ASPAD
Assessoria Especial de Assuntos Internacionais - ASSIN
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR
Assessoria Especial de Comunicação Social - ASCOM
Assessoria Especial de Controle Interno - AECI
Cerimonial - CERIM
Comissão de Ética - CE
Comissão Técnica Nacional de Biossegurança – CTNBIO
Conferência Nacional de Ciência Tecnologia e Inovação - CNCTI
Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal - CONCEA
Corregedoria - CORREG
Gabinete da Ministra - GM
Ouvidoria - OUVID
Secretaria de Ciência e Tecnologia para o Desenvolvimento Social - SEDES
Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital - SETAD
Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação - SETEC
Secretaria de Políticas e Programas Estratégicos - SEPPE
Secretaria-Executiva - SEXEC
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia - SNCT
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração - SPOA
Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais - SPEO

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação apresenta os resultados do exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, [da Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017](#), o artigo 60 da [Portaria nº 116 de 18 de março de 2024](#), e demais normativos vigentes.

A Ouvidoria do MCTI é órgão de assistência direta e imediata à Ministra e a Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão faz parte de sua estrutura.



Segundo a Lei 13.460/2017, a ouvidoria tem as seguintes atribuições:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e*
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.*

Além disso, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, traz em seu escopo as seguintes competências:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

- I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;*
- II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD);*
- III - acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e*
- IV - proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.*

Vale ressaltar as atividades inerentes à Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão, quais sejam:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - receber documentos e requerimentos de acesso a informações;
- III - analisar as demandas e encaminhá-las às respectivas unidades competentes da administração central do Ministério;
- IV - monitorar os procedimentos de coleta da informação nas unidades competentes da administração central do Ministério;
- V - informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades da administração central do Ministério;
- VI - receber as respostas às perguntas encaminhadas;
- VII - analisar a qualidade das respostas recebidas e adequá-las, se for o caso; e
- VIII - encaminhar as respostas aos requerentes.

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) desempenha um papel fundamental como canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública, promovendo a transparência e o aprimoramento dos serviços prestados. Instituída conforme os princípios da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria/MCTI recebe e trata as manifestações de ouvidoria (solicitação, sugestão, simplifique, elogio, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade), bem como os pedidos de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011. O cidadão pode registrar suas manifestações por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.Br\)](#), assegurando um processo acessível e eficiente.

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de **1.961 manifestações** por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, **466** foram encaminhadas a outros órgãos por não se tratar de assuntos de competência do MCTI, enquanto **1.495** foram tratadas internamente. Desse total de manifestações, **868** foram referentes a manifestações de Ouvidoria e **627** corresponderam a pedidos de acesso à informação.

O Relatório Anual da Ouvidoria apresenta uma **análise gerencial detalhada das manifestações**, abordando sua distribuição por tipologia e categorias temáticas mais recorrentes. O documento também detalha as denúncias e comunicações de irregularidades recebidas, segmentando-as por setor e destacando os principais desafios enfrentados.

O relatório também apresenta a análise dos possíveis **problemas recorrentes** identificados a partir das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. O documento ainda destaca **ações exitosas**, com destaque para a participação da Ouvidoria no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSPEAD) do MCTI. Comprometido com a transparência e a melhoria contínua da gestão, o MCTI, por meio da Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC), subordinada à Ouvidoria, disponibilizou em seu site todas as informações exigidas por lei. Dessa forma, atingiu 100% de transparência ativa, garantindo o acesso à informação e fortalecendo o controle social.

Outro aspecto relevante abordado no documento é a **Pesquisa de Satisfação**, que coleta feedback dos usuários sobre os serviços da Ouvidoria, permitindo ajustes e aprimoramentos contínuos. Além disso, o **Conselho de Usuários** e a **Carta de Serviços do MCTI** são instrumentos essenciais que fortalecem o compromisso com a transparência e a participação social.

Assim, o Relatório Anual da Ouvidoria do MCTI reflete o empenho da instituição em consolidar a Ouvidoria como um elo entre a sociedade e o Ministério, contribuindo para uma gestão mais responsiva, eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

1. Plataforma Fala.BR (Preferencialmente)

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br) é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público, incluindo o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

O Fala.BR está disponível na internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas por dia.

2. E-mail: ouvidoria@mcti.gov.br ou sic@mcti.gov.br

3. Atendimento telefônico:

Para orientações e dúvidas exclusivas quanto ao funcionamento ou serviços da Ouvidoria ligue para (61) 2033-8522

Canal disponível de 2º a 6º (exceto feriados), das 8h às 18h.

OBS: Caso necessite falar sobre outros assuntos que não sejam relacionados à Ouvidoria, entre em contato pelo número (61) 2033-7500

4. Acolhimento: (61) 2033-8111 ou e-mail: acolhimento@mcti.gov.br

5. Presencial ou Correspondência

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

Esplanada dos Ministérios, Bloco E, Sobreloja, Salas 183 e 191 – Ouvidoria

CEP: 70064-900/Brasília-DF

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Em 2025 a Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação recebeu **1.961 manifestações** por intermédio da Plataforma Fala.BR. Dessas, **466 foram encaminhadas** a outros órgãos por não se tratar de assuntos de competência dessa pasta. Assim, **1495 foram tratadas na unidade**.

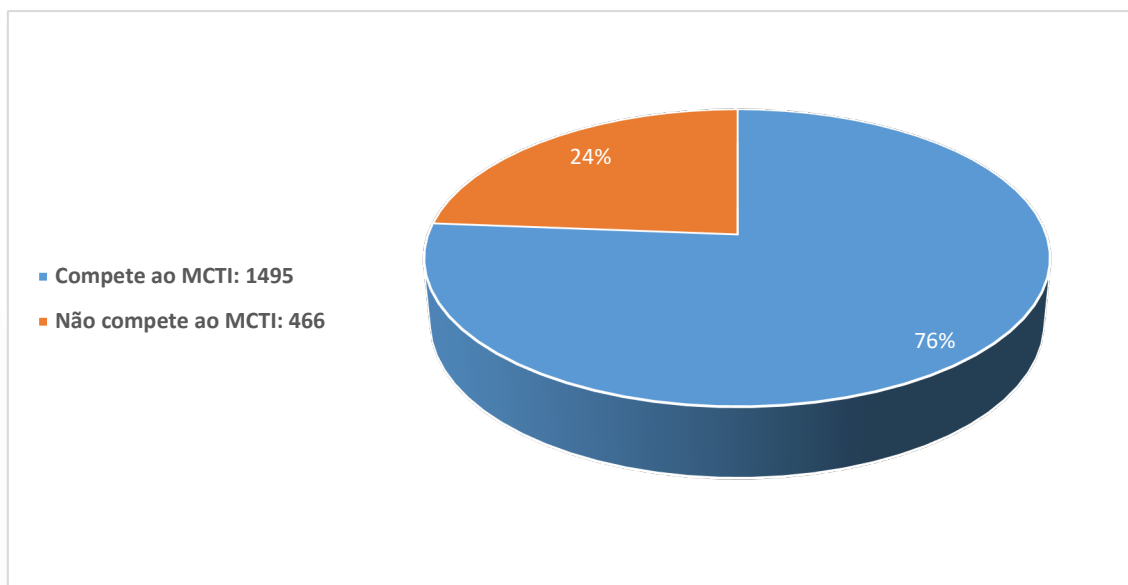


Figura 1 - Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MCTI para o ano de 2025 – Total: 1961

Em comparação ao ano anterior, observa-se que o percentual se manteve **praticamente inalterado**, apesar do aumento de 5% no quantitativo de manifestações em 2025.

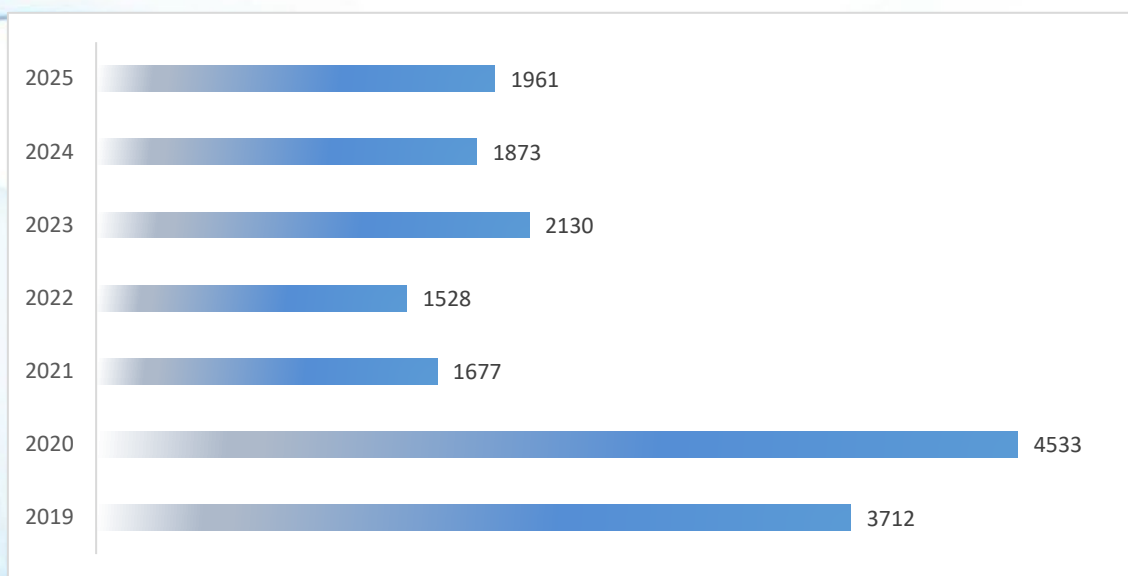


Figura 2 - Evolução das manifestações por ano

Das 466 manifestações encaminhadas a outros Órgão, destacam-se 163 direcionadas ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com ênfase para assuntos relacionados ao funcionamento do Portal Gov.BR; 35 manifestações direcionadas às Unidades de Pesquisa ou Vinculadas ao MCTI, que possuem interlocutores para recepcionar as demandas recebidas via Plataforma Fala.BR; 40 foram direcionadas ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq; 35 ao Ministério das Comunicações – MCOM; e outras 193 manifestações encaminhadas aos demais órgãos.

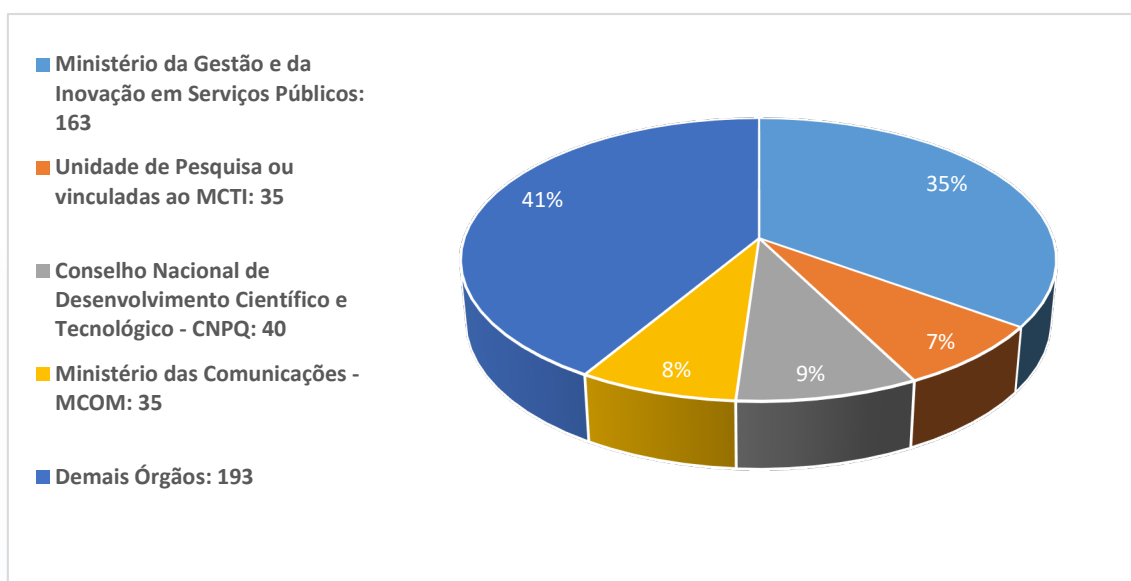


Figura 3 - Manifestações encaminhadas em 2025 – Total: 466

Vale destacar que do total de 1495 manifestações, 868 correspondem às manifestações de Ouvidoria, tais como: solicitação, sugestão, simplifique, elogio, reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade; e 627 correspondem aos pedidos de acesso à informação, conforme ilustrado na figura 4.

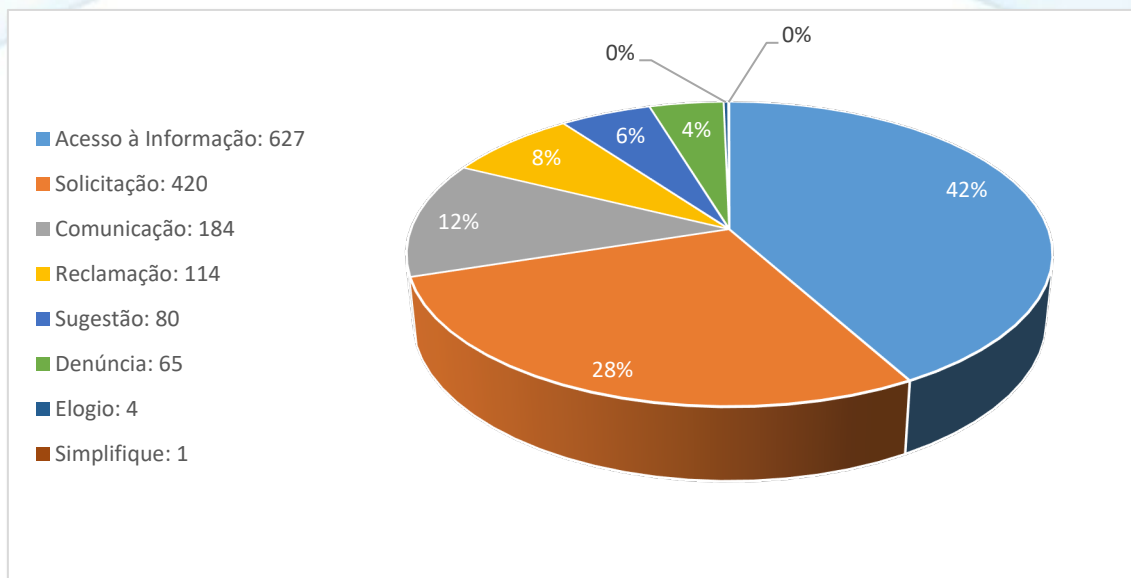


Figura 4 - Distribuição das manifestações recebidas por tipologia para o ano de 2025 - Total: 1495

Nota-se que os tipos de manifestações mais frequentemente tratados pelo Ministério, em 2025, foram, respectivamente: o acesso à informação (42%), a solicitação (28%) e as denúncias e comunicações de irregularidades (16%).

2. ANÁLISE GERENCIAL DAS MANIFESTAÇÕES

Neste tópico, será apresentada a análise gerencial das manifestações registradas na Ouvidoria do MCTI, abrangendo sua classificação por tipo, assunto e setores responsáveis dentro do Ministério. O objetivo é oferecer uma visão consolidada das demandas recebidas, possibilitando a identificação de padrões, principais temas de interesse e áreas que requerem maior atenção.

Além das manifestações de ouvidoria, será realizada uma análise específica dos pedidos de acesso à informação, considerando volume, natureza das solicitações e tempos de resposta. Esse levantamento contribui para o aprimoramento da transparência e da eficiência no atendimento ao cidadão.

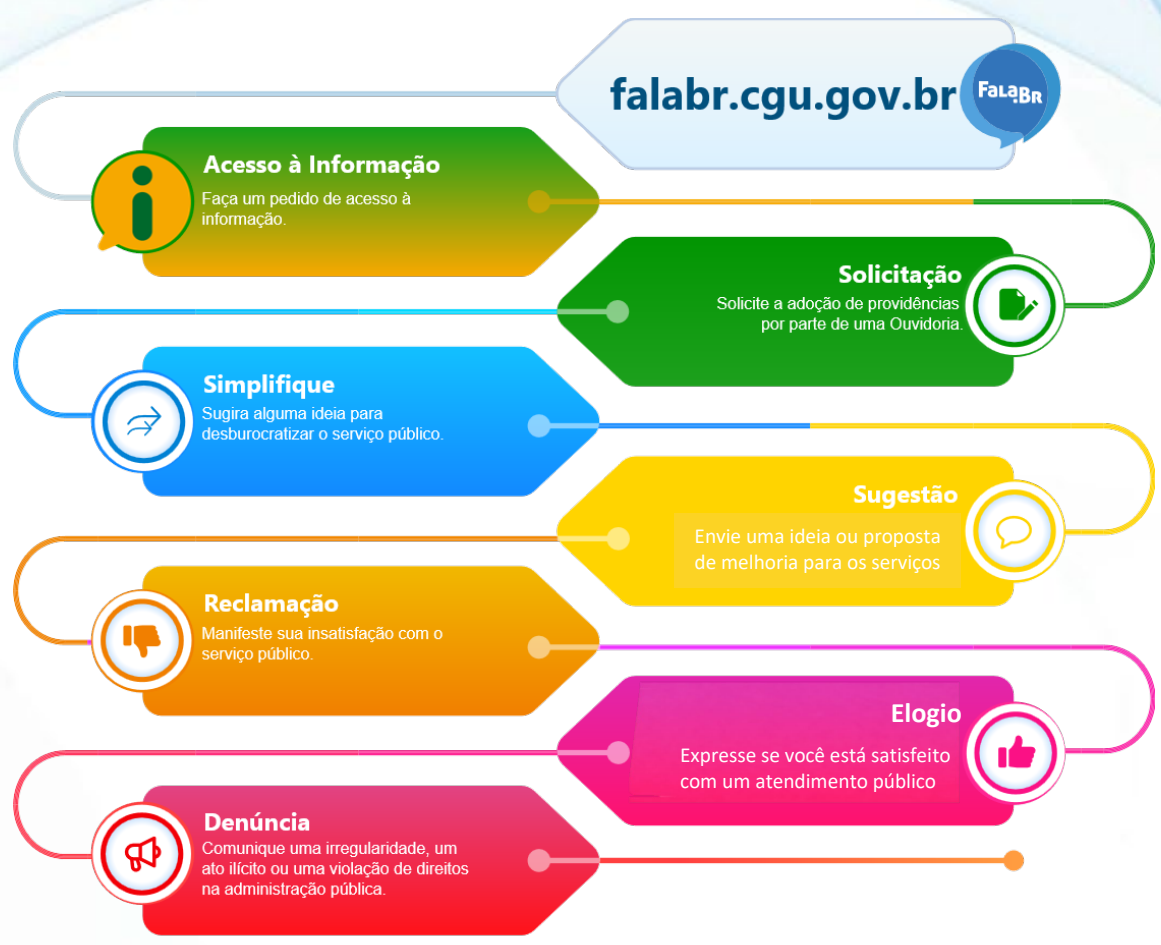


Figura 5 – Tipos de manifestação de ouvidoria

2.1 DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:

2.1.1 Análise gerencial - Por tipologia

No exercício de 2025, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de 868 manifestações de ouvidoria, conforme demonstrado na figura 6.

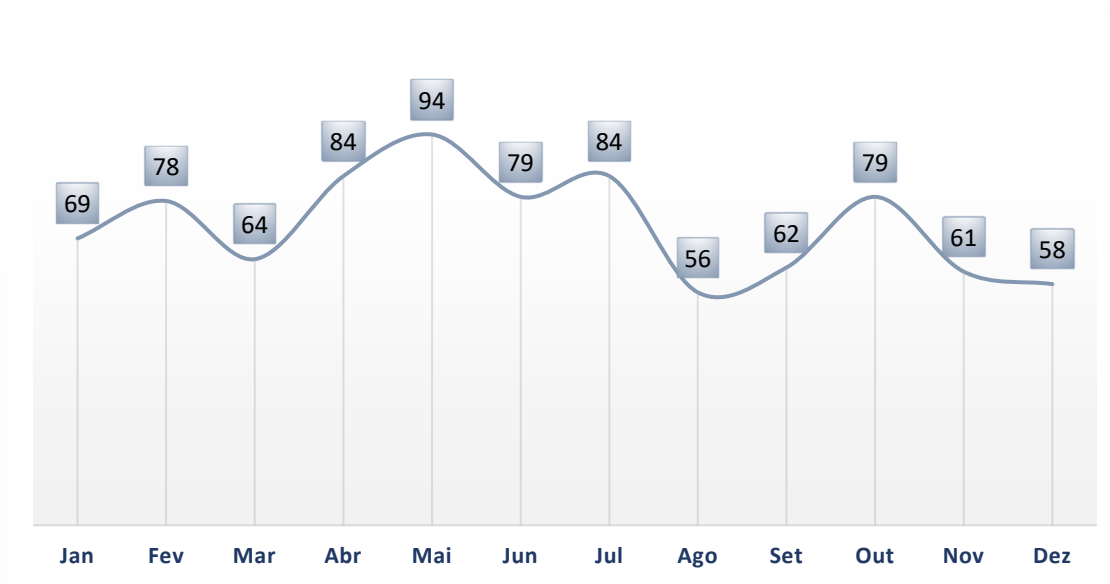


Figura 6 - Distribuição das manifestações de ouvidoria por mês - ano 2025.

As manifestações mais frequentemente tratadas pelo Ministério foram, respectivamente: a solicitação (420); seguidas das denúncias e comunicações de irregularidades (249); da reclamação (114); da sugestão (80); do elogio (4) e da manifestação de simplifique (1).

Solicitação: do total das 420 solicitações recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Gestão de Pessoas (209); Pesquisa e Desenvolvimento (59); Ciência, tecnologia e inovação (57); Gestão Pública (27); Tecnologia da Informação e Sistemas (22); Transparência e acesso à informação (17); Controle Social (14); Clima (13) e Conduta ética e irregularidade de servidores (2).

Denúncias e Comunicação de Irregularidade: do total das 249 denúncias (184 comunicações + 65 denúncias), 69 manifestações foram “Arquivadas” ou “Concluídas” por falta de materialidade, falta de competência do Ministério ou por não se tratar de denúncia.

Toda a prática de irregularidade ou falta de conduta ética, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelas áreas de apuração competente, observadas as devidas proteções ao denunciante.

Já as irregularidades no uso de animais, quando identificada existência de indicativos mínimos de autoria e materialidade, são encaminhadas e tratadas pelo Conselho Nacional de Controle de Experimentação Animal – CONCEA, observadas as devidas proteções ao denunciante.

Reclamação: do total das 114 reclamações recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Gestão de Pessoas (36); Pesquisa e Desenvolvimento (27); Tecnologia da Informação e Sistemas (17); Ciência, Tecnologia e Inovação (16); Gestão Pública (4); Transparência e Acesso à Informação (4); Clima (4); Controle Social (3) e Conduta Ética e Irregularidade de Servidores (3).

Sugestão: do total das 80 sugestões recebidas pela Plataforma Fala.BR, os assuntos mais recorrentes foram: Ciência, tecnologia e inovação (40); Pesquisa e Desenvolvimento (24); Tecnologia da Informação e Sistemas (9); Gestão de Pessoas (4); Gestão Pública (2) e Controle Social (1).

Elogio: foram registrados 4 elogios referente à “Ciência, tecnologia e inovação”, “Gestão de Pessoas”, “Pesquisa e Desenvolvimento” e “Transparência e Acesso à Informação”. Todos os elogios, quando identificados, são encaminhados ao agente público mencionado e à chefia imediata.

2.1.2 Análise gerencial - Por categoria

Para criação de uma métrica racional de quantificação da informação, foram identificadas que algumas manifestações tratavam de assuntos semelhantes ou possuíam uma mesma raiz temática. Neste sentido, por aproximação, os assuntos semelhantes foram agrupados em uma mesma categoria, que posteriormente foi também subdividida em subcategoria. Essa categorização, presente no Banco de Dados da Ouvidoria do Ministério, busca o agrupamento das manifestações recebidas no Órgão advindas da Plataforma Fala.BR, com o intuito de subsidiar a gestão da informação do Ministério e dar suporte à Transparência Ativa.

Os critérios definidos de padronização foram criados de forma intuitiva, baseados nas manifestações demandadas ao MCTI, em consultas realizadas no site do Ministério, bem como, nas categorias presentes na Plataforma Fala.BR.

Por fim, informa-se que a categorização de uma manifestação em determinado grupo não, necessariamente, a exclui de possuir assuntos relacionados também a outras categorias. Porém, observa-se que a temática escolhida foi a mais relevante entre os tipos apresentados na situação específica.

Neste relatório são apresentadas as categorias mais demandadas no período de 2025. Anualmente as categorias são revistas e atualizadas, sempre que necessário para facilitar o entendimento de todos os usuários que façam uso deste Relatório.

Categoria	Ranking	Quantidade	%
Gestão de Pessoas	1°	286	32,9%
Ciência, tecnologia e inovação	2°	133	15,3%
Conduta ética e irregularidades de servidores	3°	128	14,7%
Pesquisa e Desenvolvimento	4°	119	13,7%
Gestão Pública	5°	72	8,3%
Tecnologia da Informação e Sistemas	6°	65	7,5%
Controle social	7°	26	3%
Transparência e acesso à informação	8°	22	2,5%
Clima	9°	17	2%
Total		868	100%

Tabela 1 - Categorização das manifestações recebidas - ano 2025

Considerando as manifestações agrupadas em uma mesma categoria, pode-se verificar na tabela 1 que os grupos “Gestão de Pessoas”, “Ciência, tecnologia e inovação”, “Conduta ética e irregularidades de servidores”, e “Pesquisa e Desenvolvimento” e “Gestão Pública” foram os mais recorrentes em 2025.

As manifestações classificadas como "**Gestão de Pessoas**" totalizaram **286** manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: "Recrutamento e Seleção" (164), "Aposentadoria e Pensão" (49); "Outros em Recursos Humanos" (25); "Remuneração e Benefícios" (14); "Dados Financeiros" (11); "Cadastro e Dados de Pessoal" (10); "Quadro Funcional e Distribuição" (5); "Colaboradores Terceirizados" (4) e "Desenvolvimento de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho" (4).

Observa-se que o subassunto “**Recrutamento e Seleção**” concentrou a maior parte das demandas, com 164 manifestações, o que representa mais da metade dos registros desse tema. Esse volume está diretamente relacionado à realização do Concurso Público Nacional Unificado (CNPNU), que gerou elevado interesse e mobilização por parte dos cidadãos, resultando em solicitações de informação, esclarecimentos e manifestações diversas relacionadas ao certame.

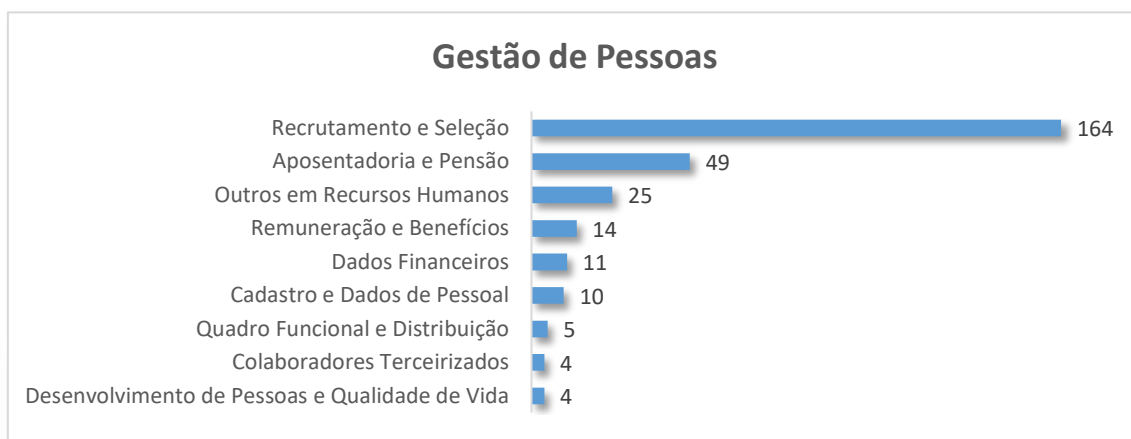


Figura 7 – Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Gestão de Pessoas em 2025.

As manifestações classificadas como "**Ciência, tecnologia e inovação**" totalizaram **133** manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: "Outros em Tecnologia e Inovação" (48), "Incentivos à Inovação" (44); "Centros e Eventos Científicos" (16), "Instituições e Centros Tecnológicos" (10); "Não compete ao MCTI" (5), TICs - Tecnologia da Informação e Comunicação" (3) e "Inteligência Artificial" (2).

O subassunto "Outros em Tecnologia e Inovação" está diretamente relacionado à Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação; Fomento à Inovação; Instrumento de Apoio à Inovação; e Transferência de Tecnologia.

Essa categoria está relacionada à atividade fim do Ministério, evidenciando o interesse da sociedade nas políticas públicas, programas e iniciativas conduzidas pelo MCTI.

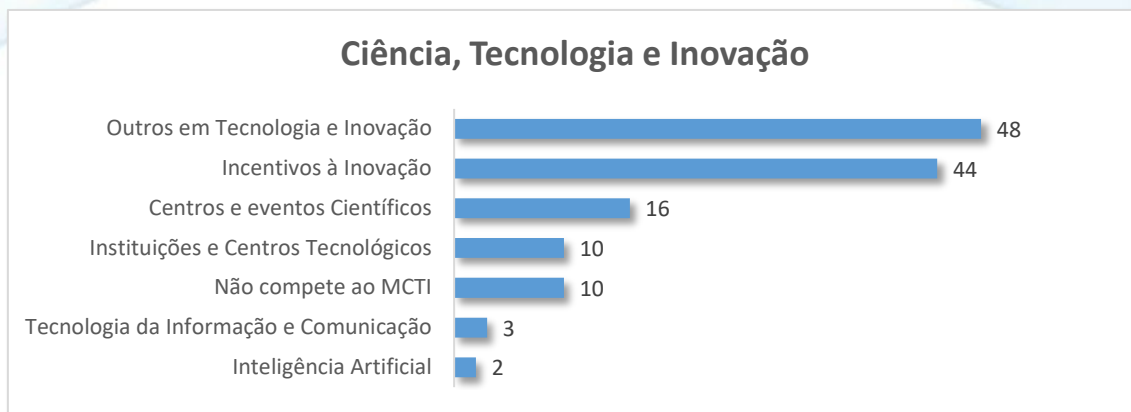


Figura 8 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Ciência, Tecnologia e Inovação em 2025.

As manifestações classificadas como “**Conduta ética e irregularidades de servidores**” totalizaram 128 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Suposta Irregularidade Acometida por Servidores” (49); “Assédio Moral” (24); “Outros em Irregularidades” (18); “Suposta Comunicação de Irregularidade Acometida por Colaboradores” (38).

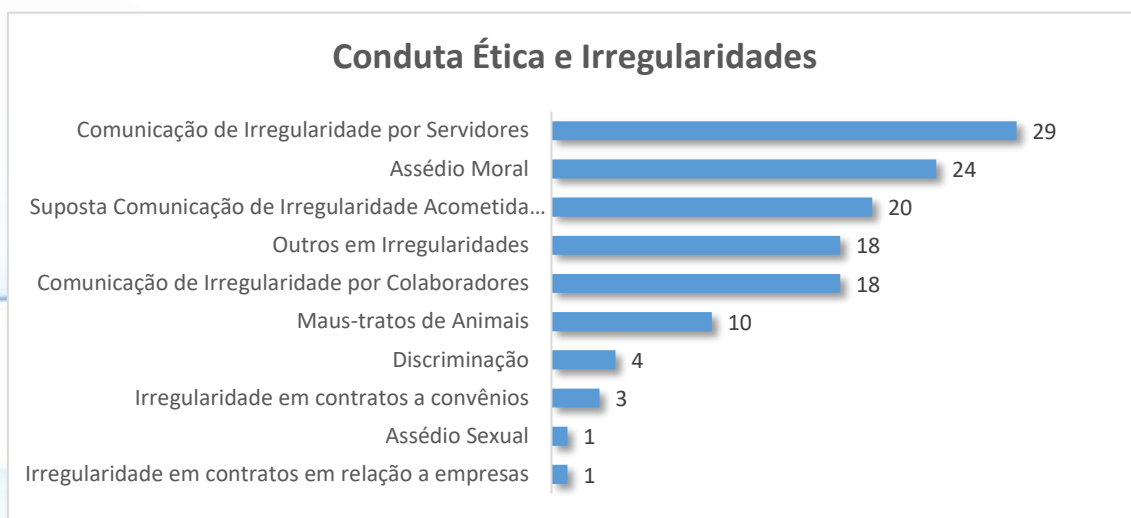


Figura 9 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Conduta Ética e Irregularidades em 2025.

As manifestações classificadas como “**Pesquisa e Desenvolvimento**” totalizaram 119 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Novas Tecnologias e Inovação” (37); “Outros em Pesquisa e Desenvolvimento” (22); “Incentivos à Inovação” (20); “Bolsas e Educação Científica” (20); “Educação Científica” (6); “Bolsa de Iniciação Científica Júnior” (5) e “Tecnologia Assistiva e Social” (5).

Essa categoria também está relacionada à atividade fim do Ministério, evidenciando o interesse da sociedade nas políticas públicas, programas e iniciativas conduzidas pelo MCTI, especialmente no que se refere ao fomento à inovação e ao desenvolvimento científico, como Lei do Bem e Lei da Informática.



Figura 10 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Pesquisa e Desenvolvimento em 2025.

As manifestações classificadas como “**Gestão Pública**” totalizaram 72 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Recursos Logísticos” (29); “Outros em Gestão Pública” (26); “Cooperação Institucional e Bens Sensíveis” (7); “Gestão Institucional e do Conhecimento” (5); “Orçamento e Finanças” (4) e “Fundos Nacionais, Governança e Indicadores” (1).



Figura 11 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Gestão de Pública em 2025.

As manifestações classificadas como “**Tecnologia da Informação e Sistemas**” totalizaram 65 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Outros em Sistemas de TI” (55); “CADSEI, SEI e Consulta Pública” (9) e “TICs” (1).

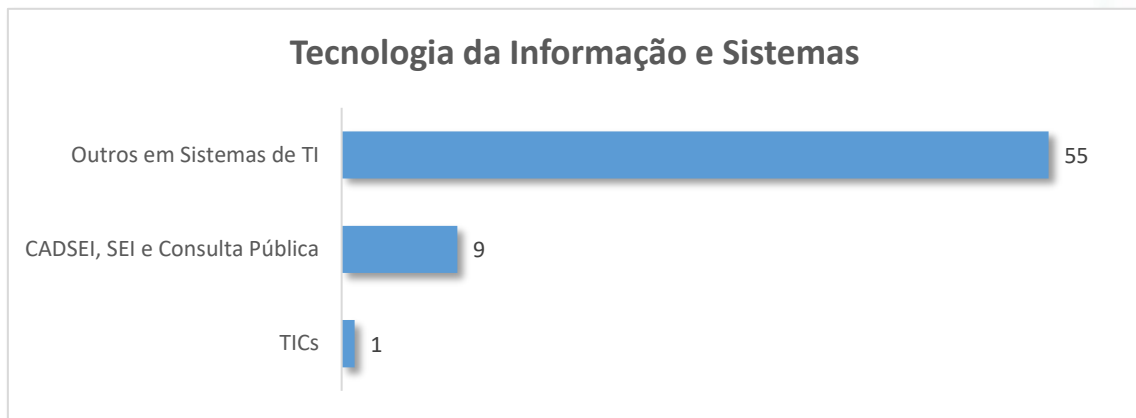


Figura 12 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Tecnologia da Informação e Sistemas em 2025.

As manifestações classificadas como “**Controle Social**” totalizaram 26 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Controle e Experimento com Animais” (13); “Biossegurança em OGM” (7); “Maus-tratos de animais” (5) e “Outros em Controle Social (1)”.

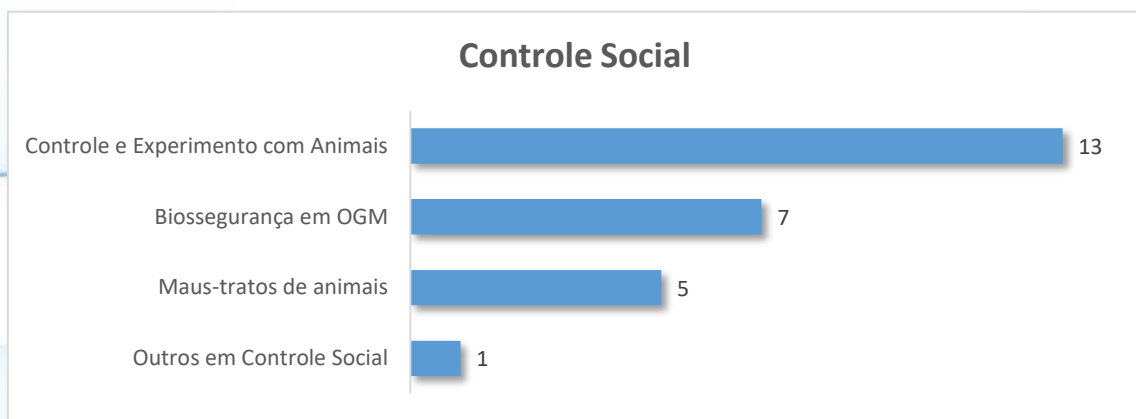


Figura 13 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Controle Social em 2025.

As manifestações classificadas como “**Transparência e Acesso à Informação**” totalizaram 22 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Outros em Informações Institucionais” (8); “Acesso e Cópia de Processos Documentais” (6); “Dados Abertos” (4); “Transparência Ativa Institucional” (3) e “Documentos Classificados – Lei 12.527/11” (1).

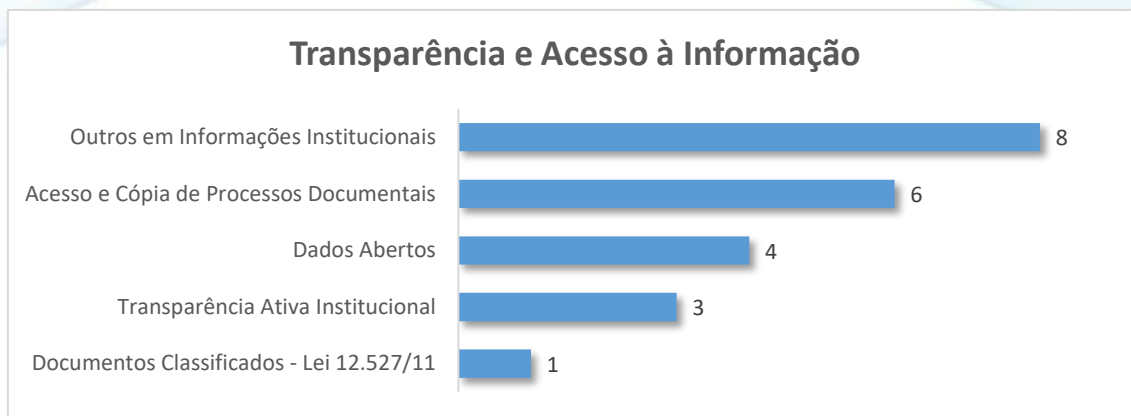


Figura 14 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Transparência e Acesso à Informação em 2025.

As manifestações classificadas como “Clima” totalizaram 22 manifestações. As demandas foram relacionadas aos seguintes subassuntos: “Clima e Sustentabilidade” (9); “Outros em Clima e Meio Ambiente” (6) e “Alertas de Desastres Naturais” (2).

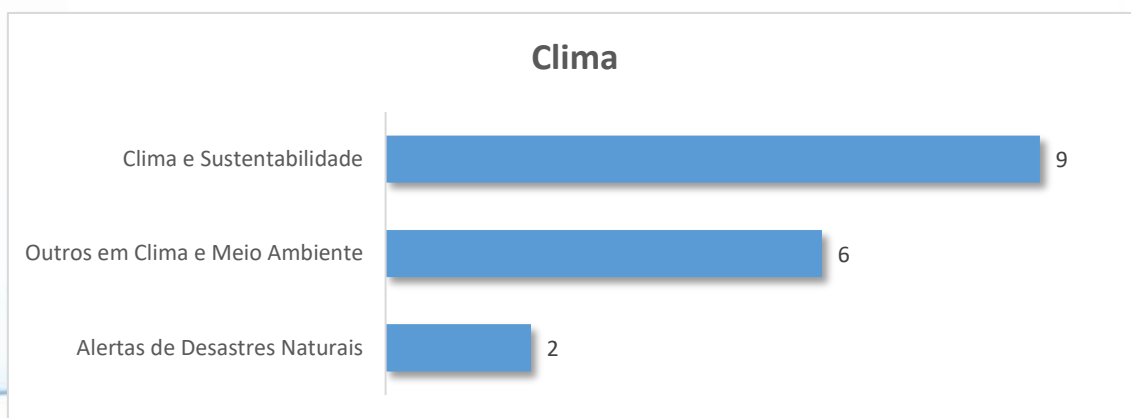


Figura 15 - Distribuição dos Subassuntos relacionados ao assunto de Controle Social em 2025.

Além disso, 125 manifestações foram arquivadas por diversos motivos, incluindo falta de clareza ou insuficiência de dados, ausência de complementação por parte do demandante, questões fora da competência do Ministério, duplicidade de registros e perda de objeto, entre outros fatores.

A análise das manifestações tratadas pelo Ministério em 2025 revela que a maior parte das demandas esteve concentrada em seis grandes categorias, que juntas representaram aproximadamente 92% do total. A predominância dos grupos da Tabela 1 evidencia as principais áreas de interesse e questionamento dos cidadãos.

Além disso, a segmentação das manifestações dentro de cada categoria demonstra a diversidade dos temas abordados, desde questões institucionais e administrativas até temas mais específicos, como tecnologia, inovação e inteligência artificial. O volume expressivo de manifestações arquivadas também indica desafios relacionados à clareza das solicitações.

Esses dados são fundamentais para aprimorar os processos internos, fortalecer a transparência e qualificar o atendimento prestado pelo Ministério, garantindo respostas mais eficientes e alinhadas às expectativas da sociedade.

2.1.3 Análise gerencial - Por setor

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são analisadas e distribuídas às unidades internas relacionadas ao seu conteúdo, para adoção das providências cabíveis e posterior envio de resposta ao usuário. Em determinados casos, a própria Ouvidoria elabora a resposta diretamente ao solicitante, especialmente quando se trata de esclarecimentos gerais, manifestações arquivadas ou demandas que não se enquadram na competência do Ministério.

Em 2025, observou-se que parte significativa das manifestações foi concentrada em um conjunto específico de unidades do Ministério. Destacam-se, entre as áreas que mais receberam ou responderam às demandas, a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA, a Ouvidoria, a Secretaria de Ciência e Tecnologia para Transformação Digital – SETAD, a Corregedoria, além da Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação – SETEC e da Subsecretaria de Unidades de Pesquisa e Organizações Sociais – SPEO, conforme demonstrado na figura abaixo.

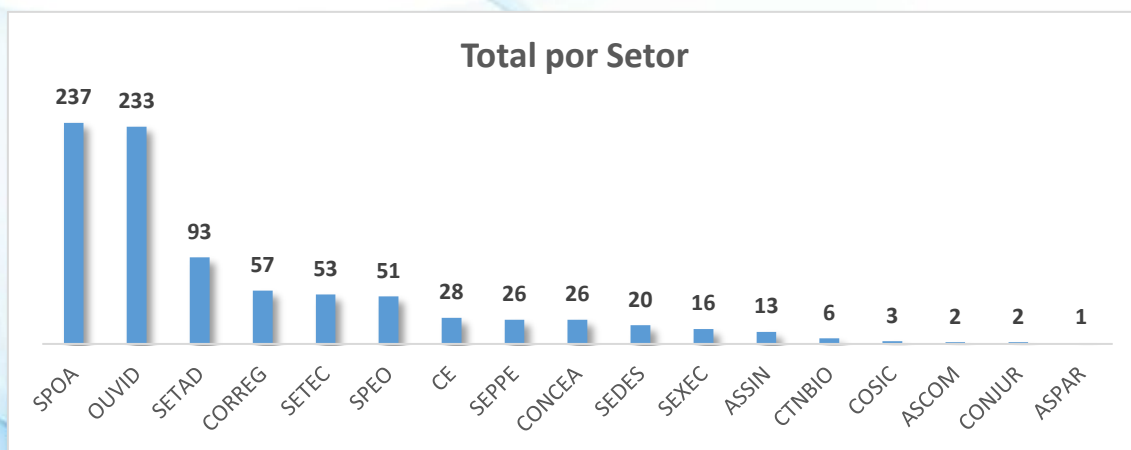


Figura 16 - Distribuição das manifestações referentes a áreas mais demandadas em 2025.

Os dados apresentados demonstram que a maior parte das manifestações registradas em 2025 concentrou-se em um grupo específico de unidades, com destaque para a SPOA e a Ouvidoria, que responderam por parcela significativa das demandas. Esse cenário pode ser explicado por diversos fatores, conforme apresentado a seguir:

As manifestações encaminhadas à SPOA referem-se, em sua maioria, a pedidos de informações voltados à área de Gestão de Pessoas, abrangendo temas como o Concurso Público Nacional Unificado (CPNU), que gerou elevado interesse e mobilização por parte dos cidadãos, já mencionado anteriormente. Os demais temas mais demandados foram: remuneração e benefícios; aposentadoria e pensão; cópias de documentos; dados financeiros; composição do quadro de servidores; e trajetória profissional dos servidores da área de Ciência e Tecnologia, entre outros assuntos relacionados a Recursos Humanos.

Já as manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referem-se aquelas para as quais já há respostas padronizadas, bem como às demandas cujo teor não é de competência do MCTI. Incluem-se, ainda, as manifestações arquivadas, devidamente justificadas com fundamento legal.

As manifestações direcionadas à SETAD concentraram-se principalmente em temas relacionados à pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica, com destaque para solicitações de informações, sugestões e demandas envolvendo programas e projetos institucionais, inclusive iniciativas ligadas à transformação digital e à inteligência artificial. Destacam-se, ainda, manifestações relacionadas a esclarecimentos sobre a Lei de TICs (Lei da Informática), nº 8.248/1991; o Plano Brasileiro de Inteligência Artificial; e o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Indústria de Semicondutores – PADIS, instituído pela Lei nº 11.484/2007.

As manifestações encaminhadas à Corregedoria concentraram-se predominantemente em denúncias e comunicações de possíveis irregularidades funcionais, com destaque para relatos envolvendo condutas inadequadas de servidores, assédio moral e eventual descumprimento de deveres funcionais. Também foram recorrentes solicitações de informação acerca do andamento de apurações correcionais. Observou-se, ainda, o registro de manifestações com conteúdo genérico ou sem elementos mínimos de autoria e materialidade, as quais foram devidamente analisadas e tratadas conforme os critérios legais e normativos aplicáveis.

Vale destacar, ainda, as manifestações encaminhadas à Comissão de Ética, que, assim como a Corregedoria, atua na apuração de denúncias e comunicações de possíveis irregularidades de natureza ética. Essas manifestações concentraram-se sobretudo em relatos e consultas relacionados à conduta de agentes públicos, com destaque para

situações envolvendo conflitos de interesse, comportamento profissional e observância dos princípios éticos no exercício da função pública.

As demandas destinadas à SETEC focaram principalmente na requisição de informações sobre a Lei nº 11.196/2005, conhecida como Lei do Bem, bem como sobre a Política de Propriedade Intelectual das Instituições Científicas, Tecnológicas e de Inovação (ICTs) do Brasil.

Por fim, as manifestações encaminhadas à SPEO, unidade responsável por concentrar as demandas direcionadas às 17 Unidades de Pesquisa do MCTI, voltaram-se majoritariamente a temas relacionados a concursos públicos, com destaque para questionamentos sobre editais, homologações, critérios de avaliação, composição de comissões e transparência nos certames, especialmente no âmbito do INPA, INSA e IBICT. Também foram registradas denúncias de possíveis irregularidades administrativas e trabalhistas, sobretudo envolvendo contratos de terceirização, além de solicitações de informações sobre bolsas e programas institucionais.

Esse cenário evidencia a relevância dessas áreas no atendimento ao público e na transparência das informações. Além disso, a participação expressiva da SPOA, SETAD, Corregedoria, SETEC, SPEO e Comissão de Ética indica a necessidade contínua de aprimoramento dos fluxos de resposta e do monitoramento das manifestações, de modo a garantir maior eficiência e qualidade no atendimento prestado pelo MCTI.

2.2 DO PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Coordenação do Serviço de Informação ao Cidadão (COSIC) integra a Ouvidoria do MCTI e operacionaliza o atendimento dos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI).

No exercício de 2025, a Ouvidoria do MCTI recebeu um total de 627 pedidos de informação, conforme demonstra o Painel Lei de Acesso à Informação da CGU. Desse total, 100% dos pedidos foram concluídos.

Apesar de o MCTI ter sido o 50º órgão mais demandado do Poder Executivo Federal, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo legal.

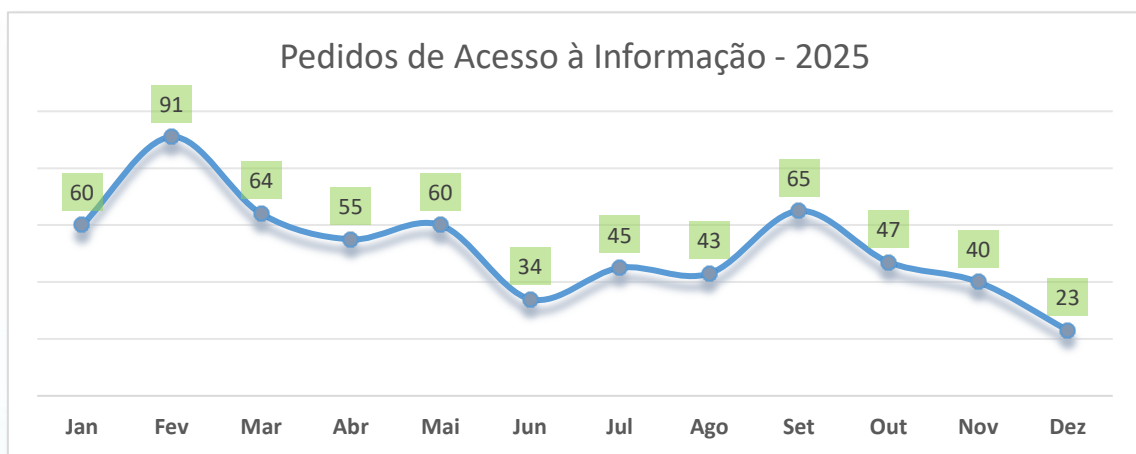


Figura 17 - Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação referentes a cada mês do ano de 2025.

A Ouvidoria do MCTI atuou de forma proativa para garantir que não houvesse pedidos pendentes e que todas as solicitações fossem atendidas dentro do prazo estipulado pela LAI. O tempo médio de resposta aos pedidos foi de 17,7 dias, inferior ao prazo estabelecido pelo Decreto nº 7.224/2022, que prevê um prazo de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias.



Figura 18 – Pedidos de Acesso à Informação 2025.

Assim, os assuntos mais demandados foram:



Figura 19 – Distribuição dos assuntos mais demandados referentes aos Pedidos de Acesso à Informação em 2025.

2.2.1 RECURSOS:

Em relação aos recursos, foram registrados o total de 82, com a seguinte distribuição: 48 recursos foram respondidos em 1ª instância; 13 em 2ª instância; 10 enviados à CGU; e 3 recursos foram submetidos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI); e 8 pedidos de revisão.

Destaca-se que o pedido de revisão se refere à alteração do tipo de manifestação. Nessa circunstância, o requerente pode apresentar um pedido de revisão à CGU no prazo de até 10 dias, a partir da notificação.

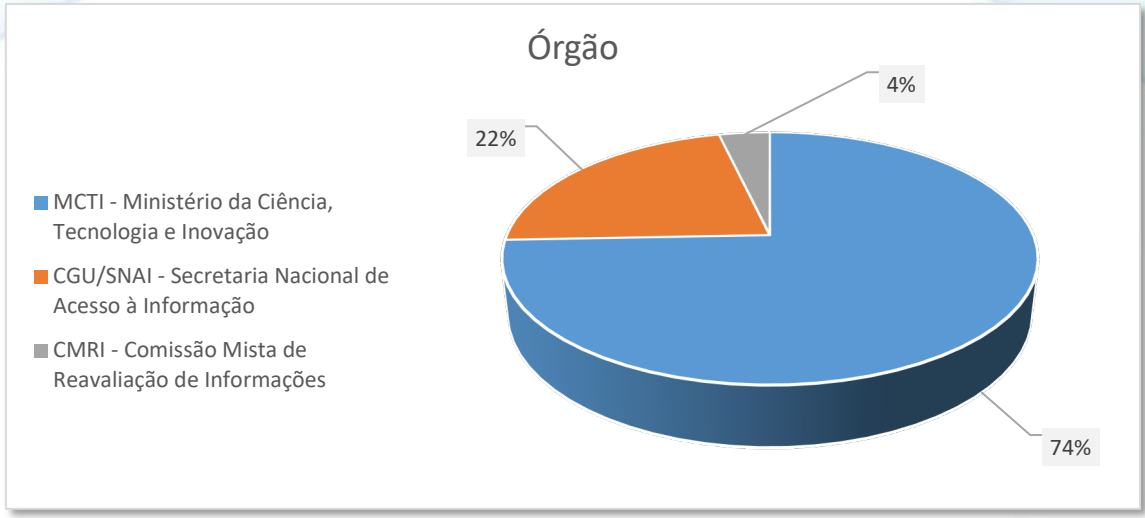


Figura 20 – Distribuição dos Recursos distribuídos por Órgão.

3. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

No período analisado, não foram identificados problemas recorrentes ou padrões de manifestação que indiquem falhas estruturais nos serviços ou processos institucionais da Ouvidoria. As demandas recebidas pela Ouvidoria apresentaram, em sua maioria, caráter pontual e variado.

Observou-se, contudo, uma concentração temática de manifestações relacionadas ao ingresso de novos servidores no Concurso Público Nacional Unificado (CPNU), especialmente no que se refere a dúvidas e solicitações decorrentes do processo de provimento de cargos. Entre os principais assuntos registrados destacam-se pedidos de esclarecimento sobre alteração de lotação, recebimento de retribuição por titulação e outros aspectos administrativos relacionados à vida funcional dos novos servidores.

Tais manifestações foram tratadas no fluxo regular de atendimento da Ouvidoria, mediante encaminhamento às áreas competentes para análise e resposta, não configurando, entretanto, problemas recorrentes ou falhas sistêmicas nos processos institucionais.

Diante do volume de manifestações registradas na plataforma FalaBR, como medida de aprimoramento, a área de Gestão de Pessoas implementou solução voltada à ampliação da transparência e ao atendimento das demandas mais frequentes, consistente na criação de página específica no portal institucional do MCTI, contendo orientações e informações detalhadas acerca do concurso público, incluindo aspectos relacionados à titulação, requisitos e demais procedimentos.

Ademais, a Ouvidoria mantém interlocução permanente com as unidades do Ministério, promovendo reuniões com as áreas responsáveis sempre que identificada a necessidade de esclarecimentos ou aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento. Essa atuação contribui para o alinhamento de procedimentos, o aprimoramento da gestão das demandas e o fortalecimento da resolutividade das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

4. AÇÕES EXITOSAS

Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSPEAD) do MCTI.

O PSPEAD foi elaborado em 2025, no contexto do fortalecimento das políticas públicas federais voltadas à promoção de ambientes de trabalho saudáveis, seguros e inclusivos, em consonância com o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, instituído pelo Decreto nº 12.122/2024. No âmbito do MCTI, o Plano Setorial foi formalmente implementado por meio da Portaria MCTI nº 8.885/2025.

A Ouvidoria participou ativamente das ações promovidas pelo Comitê Gestor do Plano, instituído pela Portaria MCTI nº 8.989/2025, com destaque para o Dia de Conscientização da Prevenção e do Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, realizado em 28 de outubro de 2025.





Destaca-se, ainda, que a Ouvidoria, em parceria com a Assessoria Especial de Controle Interno, a Corregedoria e a Comissão de Ética, promoveu, ao longo de 2025, treinamentos sobre a temática, direcionados a colaboradores/servidores do Ministério, bem como às Unidades de Pesquisa, com os seguintes temas:

- **Funções de Integridade:** Conceito de Assédio e Discriminação e Plano Setorial, ministrado pelo Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, Fernando Roriz Marques Cardoso;
- **Funções da Ouvidoria:** Manifestações de Ouvidoria, Tratamento de Denúncias, Proteção ao Denunciante e Lei de Acesso à Informação, apresentado pela Ouvidora, Paula Paes Montandon Vasconcelos;
- **Funções da Comissão de Ética:** Direitos e Deveres, Conflito de Interesses, Hospitalidade, Apuração de Assédio e Discriminação e Código de Ética, temas abordados pelo Presidente da Comissão de Ética, Felipe Massayuki Sugimoto;
- **Papel da Corregedoria:** Direitos e Deveres, Conflito de Interesses, Hospitalidade e Apuração de Assédio e Discriminação, ministrado pela Corregedora Substituta, Tereza Cristina Agut Gamba.

As palestras foram realizadas nas seguintes Unidades de Pesquisa: Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer – CTI; Laboratório Nacional de Computação Científica - LNCC; Centro de Tecnologia Mineral – CETEM; Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas - CBPF; Observatório Nacional – ON; Instituto Nacional de Tecnologia - INT; Museu de

Astronomia e Ciências Afins – MAST; Instituto Nacional do Semiárido – INSA; Instituto Nacional da Mata Atlântica – INMA e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período de avaliação: 01/01/2025 a 31/12/2025

As pesquisas de satisfação das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de informação foram extraídas em consultas realizadas na [Plataforma Fala.BR](#) gerida pela Controladoria-Geral da União, no Período de: 01/01/2025 a 31/12/2025.

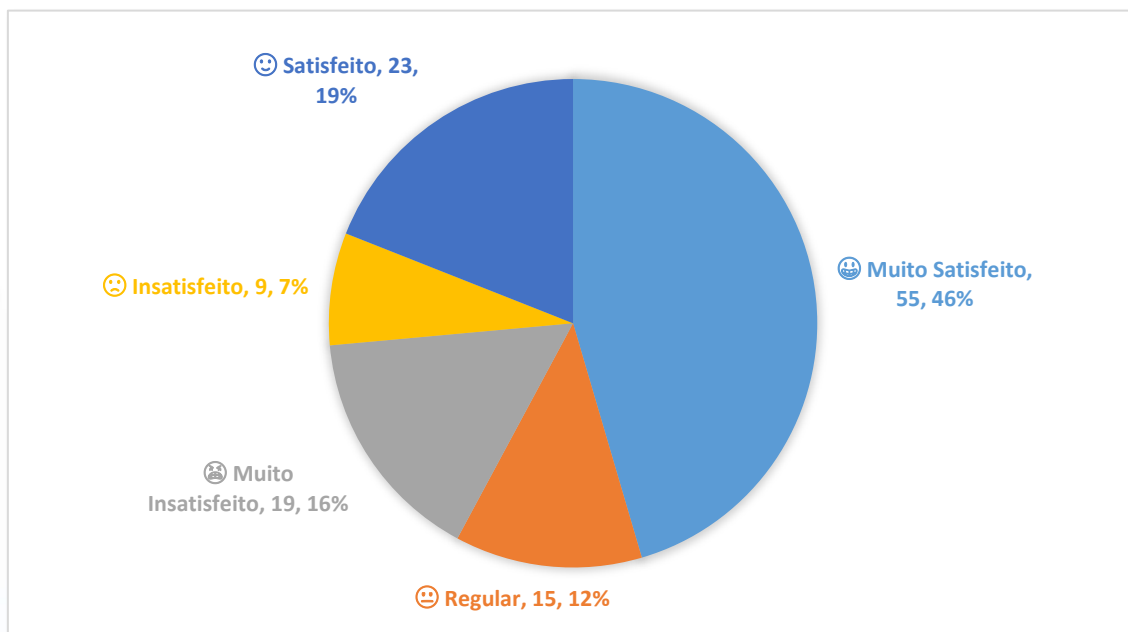


Figura 21 Fonte: Dados extraídos do Painel Resolveu, link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/pesquisa-satisfacao-consultar>

A pesquisa de satisfação demonstrada acima, registrou 121 participações, representando uma amostra reduzida diante do total de 1.496 manifestações, o que limita a representatividade dos resultados em relação à real satisfação dos usuários. Dos respondentes, 55 (46%) afirmaram estar “Muito Satisfeitos”; 23 (19%) “Satisfeitos”; 9 (7%) “Insatisfeitos”; 19 (16%) declararam-se “Muito Insatisfeitos”; enquanto 15 (12%) consideraram o serviço “Regular”.

Esses números indicam uma divisão nas percepções de satisfação, mas a baixa taxa de participação pode não refletir com precisão a opinião da maioria dos usuários.

CONSELHO DE USUÁRIOS

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

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) conduziu dois estudos sobre as funcionalidades da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com o objetivo de avaliar o modelo em vigor. A partir dos resultados desses estudos, a OGU fará a proposição de reformulação tanto da Plataforma quanto do modelo de Conselhos de Usuários vigente no Poder Executivo federal.

Destaca-se que ainda não há novas orientações sobre o funcionamento dos Conselhos de Usuários emitidas pela OGU.

No entanto, a Ouvidoria recebeu em 2025 propostas registradas no módulo “Fórum de Melhorias” da Plataforma de Conselho de Usuários. As sugestões foram analisadas por cada área técnica deste Ministério acerca do respectivo serviço.

Informações sobre o Conselho de Usuários e os Relatórios de Avaliação anteriores podem ser acessados em <https://ouvidoria.mcti.gov.br/conselho>

CARTA DE SERVIÇOS DO MCTI

A Carta de Serviços do MCTI é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Destaca-se que a Ouvidoria atua, em coordenação com as unidades administrativas prestadoras de serviços do MCTI, na elaboração e na atualização da Carta de Serviços no âmbito do MCTI, conforme dispõe o art. 45 da Portaria MCTI nº 8.413/2022. Atualmente, a Carta de Serviços encontra-se em fase de atualização, sendo que a Ouvidoria tem participado ativamente de reuniões destinadas a esse processo.

A Carta de Serviços do Ministério pode ser acessada pelo link: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas>, e também no Portal de Serviços do Governo Federal.

Ouvidoria, seu espaço de diálogo na busca da plena democracia.

Procure a Ouvidoria para expressar suas ideias, fazer questionamentos e sugerir melhorias. Esta atitude garante a transparência, o controle e o aperfeiçoamento da gestão pública.

Caso tenha alguma sugestão para a elaboração dos próximos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, acesse a [Plataforma Fala.BR](#). Sua colaboração é muito importante.

Acesse nossa página para mais informações:



Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação