



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

**DA OUVIDORIA E SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA – AEB

2016



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Base Legal.....	4/5
3. Equipe Ouvidoria	5
4. Demandas recepcionadas por mês.....	6
4.1. Tipo de manifestação.....	6
4.2. Demandas formalizadas por acesso	6
5. Dados Estatísticos.....	7
5.1. Demandas por público	7
5.2. Demandas por tipo de manifestação.....	7/8
5.3. Assuntos mais demandados	8/9
5.4. Setores demandados	9
6. Considerações Finais	9
7. Anexo I (Relatório de manifestações / e-SIC).....	12/19
8. Anexo II (Relatório estatístico / e-OUV).....	20



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

1. Apresentação

Esta Ouvidoria implantada em 18 de junho de 2016, integrada com o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, é uma Unidade que fica disponível para o público interno e externo para manifestar suas expectativas, opiniões e necessidades.

Ouvidoria é uma instância de controle e participação social que legitima importante instrumento de gestão na AEB e auxilia o cidadão em suas relações com o Estado pacificando conflitos e mediando o acesso a bens e serviços públicos.

O relatório tem o objetivo de apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, durante o ano de 2016, atendendo às exigências dos órgãos de controle interno e externo e;

Apresentar as demandas de manifestações abrangendo todos os canais de atendimento ao cidadão que são: os sistemas eletrônicos de atendimento da Ouvidoria (e-OUV), do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), bem como e-mail, atendimento telefônico e presencial desempenhados por nossa equipe.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

2. Base Legal

Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidora-Geral da União da Controladoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, a qual possui a necessidade de:

I - Conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

II - Reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;

Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

Lei de Acesso à Informação-LAI 12.527 de 18 de novembro de 2011, sendo regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012. A LAI é resultado de um esforço da Administração Pública de trazer mais transparência ao Governo e de disponibilizar ao cidadão as informações de caráter público, instituindo obrigações, prazos e procedimentos para a divulgação de dados, prevista pela Constituição Federal de 1988 no art. 5º, inc. XXXIII; art. 37, §3º, inc. II; e art. 216, §2º.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

Com base nesses normativos, a **Ouvidoria da AEB** tem a responsabilidade de:

- receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa e de encaminhá-las às autoridades competentes;
- reconhecer os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados, buscando fomentar a igualdade de tratamento;
- tratar as demandas apresentadas com equanimidade visando fazer com que o(a) cidadão(ã) seja ouvido(a), tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas; e
- sugerir ações no sentido de que os erros sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, os servidores sejam qualificados com vistas a prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã).

3. Equipe de Ouvidoria

A Ouvidoria é composta por uma Ouvidora, um Assistente em C&T e um Apoio Administrativo nível II:

- Marta Regina Lavalle (Ouvidora);
- Jacqueline Aparecida de Freitas (Assistente C&T / Ouvidora-Substituta)
- Thais Regina Ferreira Flores Alves (Assistente Administrativo - Apoio).



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

4. Demandas recepcionadas por mês

Demandas recepcionadas por mês durante o exercício de 2016, obteve destaque o elevado número de demandas registradas no mês de setembro na Agência Espacial Brasileira-AEB:

4.1 Tipo de manifestação

A Ouvidoria da AEB acolhe pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitação.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC acolhe pedidos de solicitação de informação.

A manifestação mais recorrente em ambos os canais é a solicitação.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

4.2 Demandas formalizadas por acesso

A forma de acesso mais utilizada, foi o Sistema e-OUV, que foi demandado 57 (cinquenta e sete) vezes a partir da implantação do Sistema de Ouvidoria – e-OUV que se deu no dia 22/07/2016, conforme relatório anexo.

5 Dados Estatísticos

Neste Relatório de 2016 da Ouvidoria integrada com o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da Agência Espacial Brasileira foram contabilizados 57 (cinquenta e sete) registros de manifestações no sistema e-OUV, 06 (seis) e-mails na Ouvidoria, 63 (sessenta e três) registros no e-SIC, e 27 registros de e-mails no SIC, coletados no exercício de 2016.

5.1 Demandas por público

Os dados apresentados no Relatório Estatístico e-OUV foram computados considerando as categorias: servidores (ativo ou inativo) e comunidade externa, a maior demanda diz respeito à solicitação, razão pela qual o maior público é o da comunidade externa (63,2%) conforme demonstrado no gráfico anexo.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

5.2 Demandas por Tipo de Manifestação

Ouvidoria

e-OUV/TIPOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL %
Denúncia :	2	3,5
Elogio:	5	8,8
Reclamação:	2	3,5
Solicitação	36	63,2
Sugestão:	12	21,1
TOTAL	57	100%

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

e-SIC/TIPOS	QUANTIDADE
Solicitação	63
TOTAL	63



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

5.3 Assuntos mais demandados

É preciso reconhecer que os assuntos: “Solicitação” se mantiveram no ano de 2016 com altos percentuais nos indicadores de manifestações dos usuários. Tais indicativos depõem negativamente em aspectos importantes na perspectiva da gestão administrativa dos setores no âmbito da AEB porque demonstra que princípios básicos da Administração Pública estão requerendo atuação mais eficiente por parte dos gestores. O princípio da Publicidade está consagrado na Constituição no inciso XXXIII do artigo 5º: Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Por outro lado, o princípio da Eficiência, ou seja, o correto planejamento da gestão pública está a requerer uma imediata reorientação por parte dos gestores. A “postura do servidor público”, está diretamente vinculado ao reconhecimento mútuo dos cidadãos que formam esses segmentos, como interlocutores legítimos e sujeitos de direitos, cujo respeito cria as condições para um ambiente mais favorável no exercício do trabalho. Nesse sentido, é importante que os dados publicados nas respectivas páginas na internet estejam sempre atualizados.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

5.4 Setores demandados

A seguir, estão destacados todos os setores da Instituição para os quais houve demandas no ano de 2016.

Unidade	e-OUV	Ouv e-mail	e-SIC	Sic e-mail	Total
GABINETE	1	-	1	3	5
OUVIDORIA	-	-	1	-	1
SIC	-	-	5	-	5
ACI	1	-	5	1	7
DPOA	8	-	3	2	13
DTEL	7	-	8	-	15
DSAD	21	1	3	18	43
DPEI	1	-	1	-	2
CRH	-	-	22	2	24
CCS	5	-	-	-	5
CRL	-	-	3	-	3
COM/CPM	1	-	1	-	2
DCSG	-	-	2	-	2
DICOP	-	-	1	-	1



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

DINF	-	-	-	1	1
DLC			3	-	3
Comissão de Ética	1	-	-	-	1
Arquivado	4	-	2	-	6
TOTAL	50	1	61	27	138

6. Considerações Finais:

A Ouvidoria está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Para tanto, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e circulados sejam exaustivamente discutidos internamente em cada equipe técnica e que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria para avaliação e, dependendo, implementação. Sem esta parceria, estará a Ouvidoria limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.

A multiplicidade humana é a maior riqueza de uma instituição, mas também seu maior desafio. Como integrar pessoas tão diferentes em uma organização? Uma das possibilidades é agregar as pessoas em torno da missão da organização: “Promover o desenvolvimento econômico e social do Brasil por meio do fomento público à Ciência, Tecnologia e Inovação em empresas, universidades, institutos tecnológicos e outras instituições públicas ou privadas”. Esse poderá ser o grande ponto de intercessão, uma missão que não fique apenas restrita ao discurso, às palavras em um banner ou no site, mas sim como elementos reais que fundamentam a ação institucional, com a finalidade de transformar a vida das pessoas, principalmente daquelas que mais sofrem com as desigualdades sociais. A missão traz uma aposta, um caminho que nos leve a trabalhar de forma integrada ou em redes. Um primeiro passo para essa construção seria mapear comportamentos, procedimentos e estilos de gestão, que são fontes constantes para os conflitos, com o objetivo de criar um clima de trabalho mais positivo na



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

organização. É preciso resgatar a confiança uns nos outros e naqueles que são responsáveis pela gestão da instituição. A integração gera eficiência, diálogo, participação, compromisso e transparência.

ANEXO I

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência

Período de consulta: 1/2016 a 12/2016

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 63

Média mensal de pedidos: 5,25

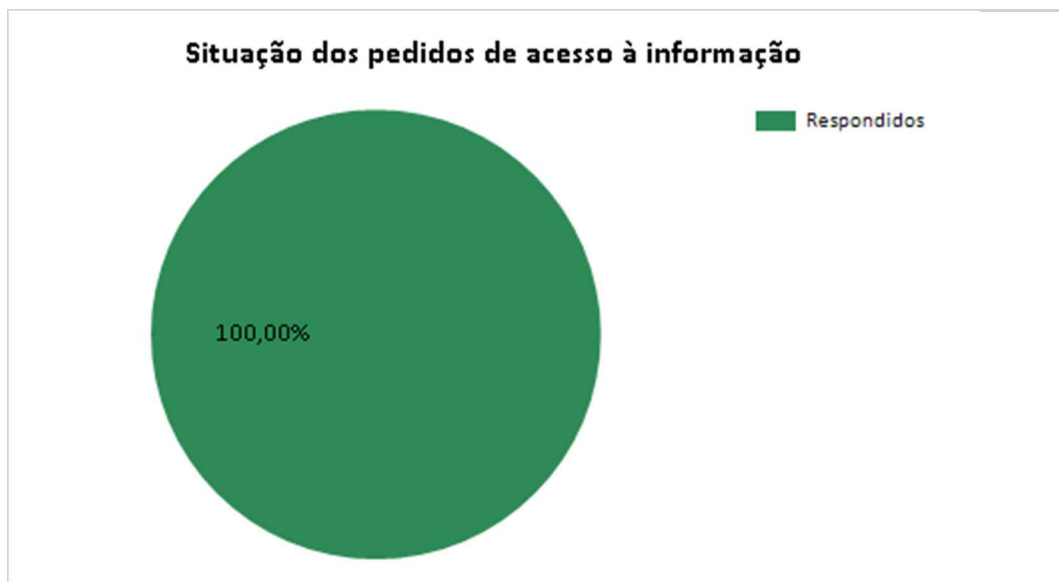
2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	63



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA



Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência

Período de consulta: 1/2016 a 12/2016

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 63

Média mensal de pedidos: 5,25

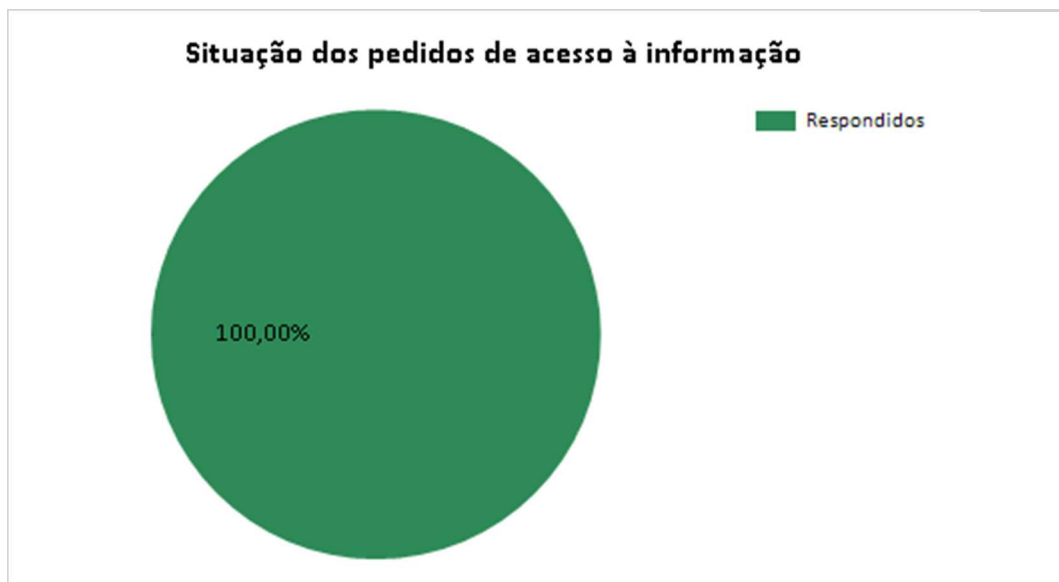
2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	63



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA



Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência

Período de consulta: 1/2016 a 12/2016

1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 63

Média mensal de pedidos: 5,25

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

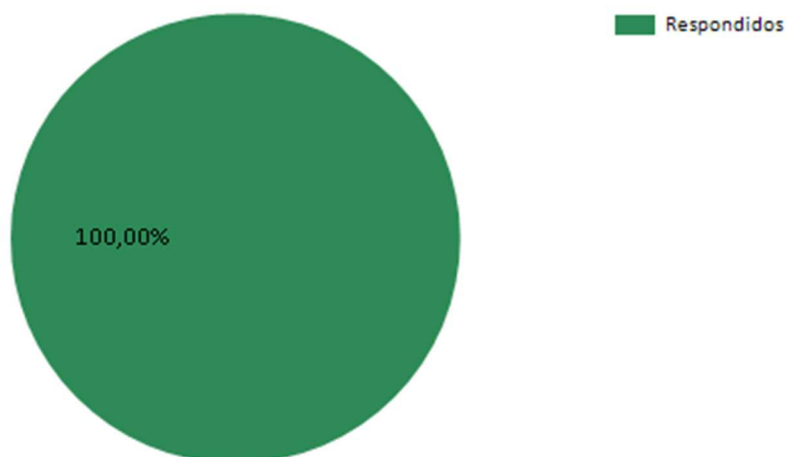
Status do pedido	Quantidade
Respondidos	63



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

Situação dos pedidos de acesso à informação



Características dos pedidos de acesso à informação

Total de perguntas:	111	Total de solicitantes:	51
Perguntas por pedido:	1,76	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	42

Temas das solicitações (Top 10)

Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	20	31,75%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	12	19,05%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	5	7,94%
Trabalho - Mercado de trabalho	4	6,35%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	3	4,76%
Relações internacionais - Relações diplomáticas	3	4,76%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	2	3,17%
Defesa e Segurança - Defesa Nacional	2	3,17%
Trabalho - Qualificação e aprendizagem profissional	2	3,17%
Indústria - Produção Industrial	1	1,59%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 9,65 dias

Prorrogações:

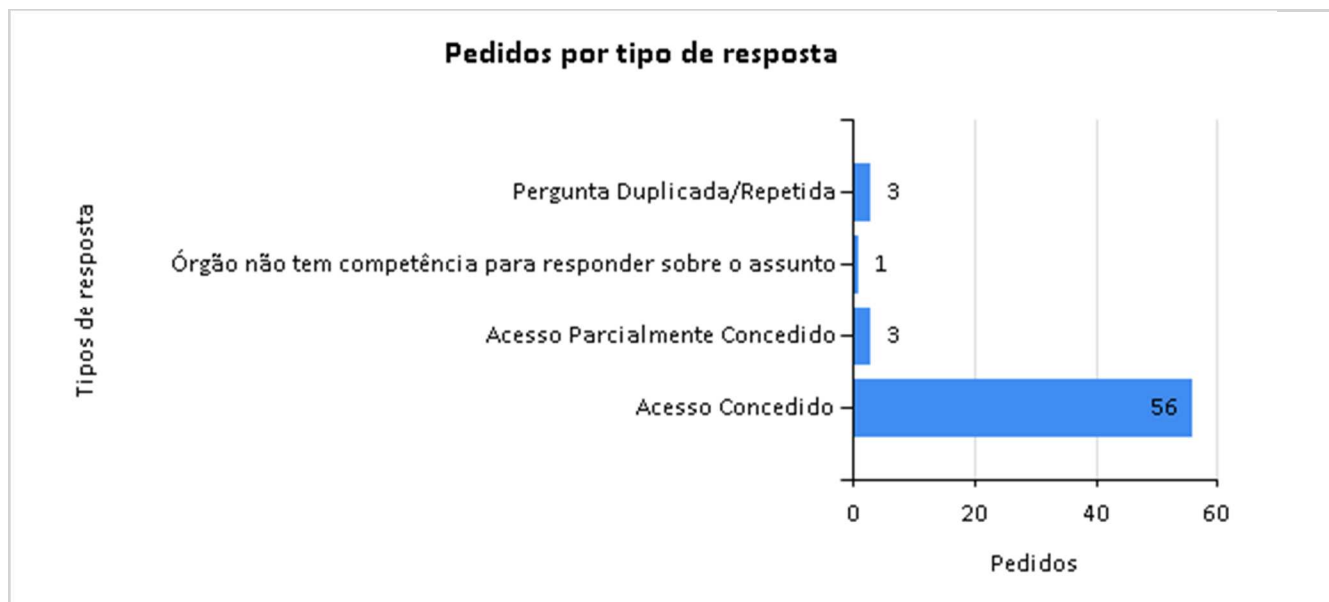
Quantidade

0



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
TOTAL:	0	0,000%	0,00%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	62	98,41%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	1,59%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	51	100,00%

Localização dos solicitantes



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AM	1	1,96%	1
BA	2	3,92%	2
DF	21	41,18%	27
GO	3	5,88%	3
MG	2	3,92%	2
MT	2	3,92%	3
PB	1	1,96%	2
PE	1	1,96%	1
PI	1	1,96%	1
RJ	3	5,88%	3
RS	1	1,96%	1
SE	2	3,92%	2
SP	7	13,73%	9
Não Informado	4	7,84%	6

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	54,90%
F	31,37%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUIDORIA

Não Informado	13,73%
---------------	--------

Profissão	
Servidor público federal	25,49%
Não Informado	25,49%
Outra	13,73%
Empregado - setor privado	11,76%
Estudante	9,80%
Profis. Liberal/autônomo	5,88%
Pesquisador	3,92%
Servidor público estadual	1,96%
Professor	1,96%



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA

OUVIDORIA

ANEXO II

