



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## **RELATÓRIO ANUAL**

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

**AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA – AEB**

**2017**



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
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 .....          | 7     |
| 5. Dados Estatísticos.....                           | 7     |
| 5.1. Demandas por público .....                      | 7     |
| 5.2. Demandas por tipo de manifestação.....          | 8     |
| 5.3. Assuntos mais demandados .....                  | 9     |
| 5.4. Setores demandados .....                        | 10    |
| 6. Considerações Finais .....                        | 11    |
| 7. Anexo I (Relatório de manifestações / e-SIC)..... | 12/17 |
| 8. Anexo II (Relatório estatístico / e-OUV).....     | 18    |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## **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 2017, 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, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## 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, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
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 Lavallo (Ouvidora);
- Jacqueline Aparecida de Freitas (Assistente C&T / Ouvidora-Substituta)
- Thais Regina Ferreira Flores Alves (Assistente Administrativo - Apoio).



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## **4. Demandas recepcionadas por mês**

Demandas recepcionadas por mês durante o exercício de 2017, obteve destaque o elevado número de demandas registradas no mês de maio, na Agencia Espacial Brasileira-AEB:

### **4.1 Tipo de manifestação**

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

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, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## **4.2 Demandas formalizadas por acesso**

A forma de acesso mais utilizada, foi o Sistema e-OUV, que foi demandado 141 (cento e quarenta e um) durante o exercício de 2017, conforme relatório estatístico anexo.

## **5 Dados Estatísticos**

Neste Relatório de 2017 da Ouvidoria integrada com o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da Agência Espacial Brasileira foram contabilizados 141 (cento e quarenta e um) registros de manifestações no sistema e-OUV, 08 (oito) e-mails na Ouvidoria, 86 (oitenta e seis) registros no e-SIC, e 12 (doze) registros de e-mails no SIC, coletados no exercício de 2017.

### **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 (62,4%) conforme demonstrado no gráfico anexo.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## 5.2 Demandas por Tipo de Manifestação

### Ouvidoria

| <b>e-OUV/TIPOS</b> | <b>QUANTIDADE</b> | <b>PERCENTUAL<br/>%</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>Denúncia :</b>  | <b>10</b>         | <b>7,1</b>              |
| <b>Elogio:</b>     | <b>4</b>          | <b>2,8</b>              |
| <b>Reclamação:</b> | <b>13</b>         | <b>9,2</b>              |
| <b>Solicitação</b> | <b>88</b>         | <b>62,4</b>             |
| <b>Sugestão:</b>   | <b>26</b>         | <b>18,4</b>             |
| <b>TOTAL</b>       | <b>141</b>        | <b>100%</b>             |

### Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

| <b>e-SIC/TIPOS</b> | <b>QUANTIDADE</b> |
|--------------------|-------------------|
| <b>Solicitação</b> | <b>86</b>         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>86</b>         |





MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

### **5.3 Assuntos mais demandados**

É preciso reconhecer que os assuntos: “Solicitação” se mantiveram no ano de 2017 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, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
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 2017.

| Unidade           | e-OUV      | Ouv e-mail | e-SIC     | Sic e-mail | Total      |
|-------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| GABINETE          | 2          | -          | -         | 1          | 3          |
| OUVIDORIA         | 14         | 1          | -         | -          | 15         |
| SIC               | -          | -          | 12        | -          | 12         |
| ACI               | 5          | -          | 2         | -          | 7          |
| DPOA              | 10         | -          | 6         | -          | 16         |
| DTEL              | 8          | -          | 10        | 1          | 19         |
| DSAD              | 60         | 8          | 14        | 1          | 83         |
| DPEI              | 10         | -          | 8         | 1          | 19         |
| CRH               | 9          | -          | 25        | 2          | 36         |
| CCS               | 10         | 1          | 5         | 2          | 18         |
| CRL               | 1          | -          | 3         | -          | 4          |
| COM/CPM           | 2          | -          | -         | -          | 2          |
| DCSG              | 3          | -          | 1         | -          | 4          |
| DICOP             | -          | -          | -         | -          | -          |
| DINF              | 1          | 1          | -         | -          | 2          |
| DLC               | 6          | -          | -         | -          | 6          |
| Comissão de Ética | 6          | -          | -         | -          | 6          |
| Arquivado         | 25         | -          | 4         | -          | 29         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>172</b> | <b>11</b>  | <b>90</b> | <b>8</b>   | <b>281</b> |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## 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 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.



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

## ANEXO I

### e-SIC

## 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*

AEB – Agência Espacial Brasileira

*Período de consulta:*

1/2017 a 12/2017

### 1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

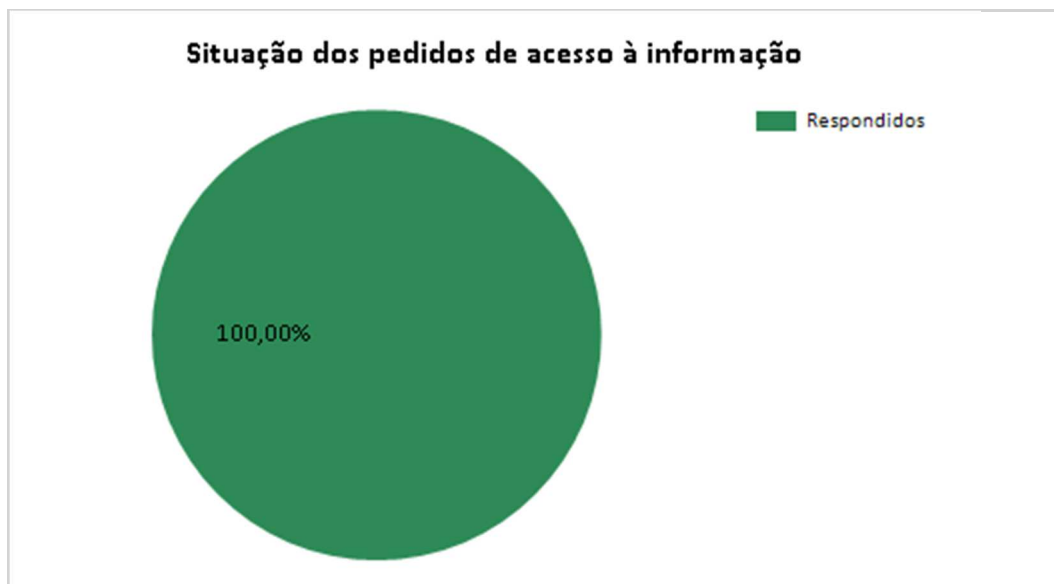
|                        |    |                          |      |
|------------------------|----|--------------------------|------|
| Quantidade de Pedidos: | 86 | Média mensal de pedidos: | 7,17 |
|------------------------|----|--------------------------|------|

### 2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

| Status do pedido | Quantidade |
|------------------|------------|
| Respondidos      | 86         |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
 AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
 OUVIDORIA



| Características dos pedidos de acesso à informação |      |   |    |
|--|------|---|----|
| <b>Total de perguntas:</b>                         | 174  | <b>Total de solicitantes:</b>                             | 67 |
| <b>Perguntas por pedido:</b>                       | 2,05 | <b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b> | 4  |
|  |      | <b>Solicitantes com um único pedido:</b>                  | 56 |

| Temas das solicitações (Top 10)   |            |              |
|---|------------|--------------|
| Categoria e assunto   | Quantidade | % de Pedidos |
| Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso | 26         | 30,23%       |
| Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia                      | 24         | 27,91%       |
| Trabalho - Profissões e ocupações   | 18         | 20,93%       |
| Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação                               | 4          | 4,65%        |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

|  |   |       |
|--|---|-------|
| Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços | 3 | 3,49% |
| Relações internacionais - Relações diplomáticas    | 2 | 2,33% |
| Economia e Finanças - Administração financeira     | 2 | 2,33% |
| Trabalho - Mercado de trabalho                     | 2 | 2,33% |
| Trabalho - Legislação trabalhista                  | 1 | 1,16% |
| Saúde - Saúde do trabalhador                       | 1 | 1,16% |

### 3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 12,23 dias

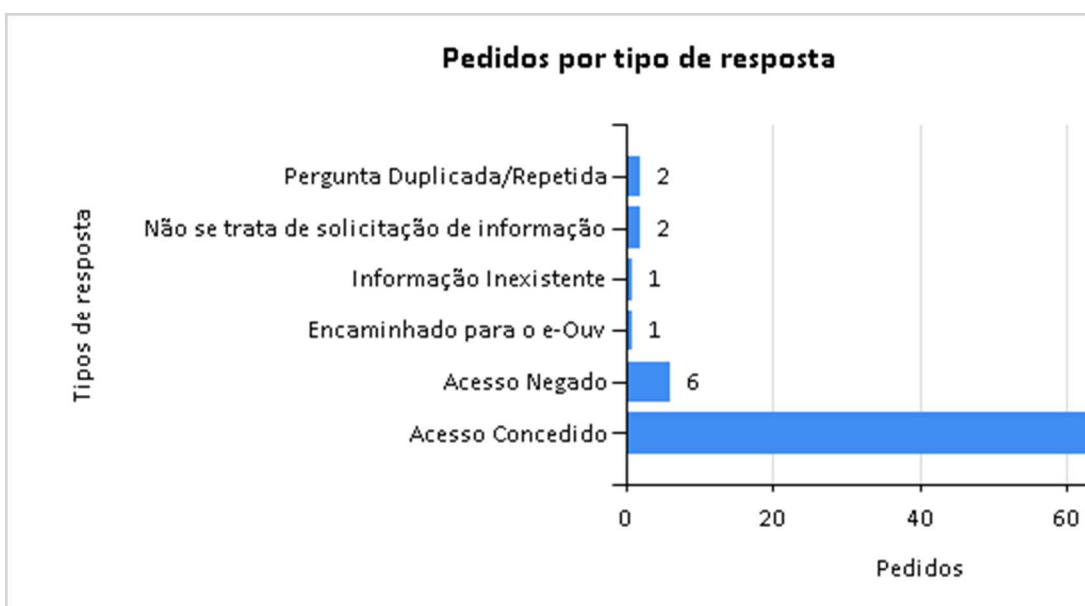
Prorrogações:

Quantidade

3

% dos pedidos

3,49%





MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

| Razões da negativa de acesso           |            |                 |              |
|--|------------|-----------------|--------------|
| Descrição                              | Quantidade | %               | % de pedidos |
| Pedido desproporcional ou desarrazoado | 3          | 50,000%         | 3,49%        |
| Pedido incompreensível                 | 3          | 50,000%         | 3,49%        |
| <b>TOTAL:</b>                          | <b>6</b>   | <b>100,000%</b> | <b>6,98%</b> |

| Meios de envio de resposta          |            |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Meio                                | Quantidade | % de pedidos |
| Pelo sistema (com avisos por email) | 84         | 97,67%       |
| Correspondência física (com custo)  | 1          | 1,16%        |
| Buscar/Consultar pessoalmente       | 1          | 1,16%        |

#### 4. Perfil dos solicitantes

| Tipos de solicitante |    |        |
|----------------------|----|--------|
| Pessoa Física        | 65 | 97,01% |
| Pessoa Jurídica      | 2  | 2,99%  |

| Localização dos solicitantes |                   |                    |              |
|------------------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| Estado                       | # de solicitantes | % dos solicitantes | # de pedidos |
| AL                           | 1                 | 1,54%              | 1            |
| BA                           | 4                 | 6,15%              | 5            |
| DF                           | 19                | 29,23%             | 30           |
| MG                           | 2                 | 3,08%              | 5            |
| PA                           | 1                 | 1,54%              | 1            |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
 AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
 OUVIDORIA

|               |    |        |    |
|---------------|----|--------|----|
| PI            | 2  | 3,08%  | 2  |
| PR            | 2  | 3,08%  | 2  |
| RJ            | 9  | 13,85% | 13 |
| RN            | 1  | 1,54%  | 1  |
| RO            | 1  | 1,54%  | 1  |
| RR            | 1  | 1,54%  | 1  |
| RS            | 3  | 4,62%  | 3  |
| SC            | 1  | 1,54%  | 1  |
| SE            | 1  | 1,54%  | 1  |
| SP            | 11 | 16,92% | 11 |
| Não Informado | 6  | 9,23%  | 6  |

**Perfil dos solicitantes pessoa física**

| Gênero        |        |
|---------------|--------|
| M             | 73,85% |
| F             | 21,54% |
| Não Informado | 4,62%  |

| Escolaridade         |        |
|----------------------|--------|
| Ensino Superior      | 46,15% |
| Ensino Médio         | 18,46% |
| Mestrado/Doutorado   | 10,77% |
| Pós-graduação        | 9,23%  |
| Não Informado        | 9,23%  |
| Sem instrução formal | 3,08%  |
| Ensino Fundamental   | 3,08%  |

**Profissão**





MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Estudante                  | 24,62% |
| Não Informado              | 18,46% |
| Empregado - setor privado  | 13,85% |
| Servidor público federal   | 12,31% |
| Outra                      | 10,77% |
| Pesquisador                | 4,62%  |
| Jornalista                 | 3,08%  |
| Servidor público estadual  | 3,08%  |
| Professor                  | 3,08%  |
| Profis. Liberal/autônomo   | 3,08%  |
| Empresário/empreendedor    | 1,54%  |
| Servidor público municipal | 1,54%  |

**Perfil dos solicitantes pessoa jurídica**

| Tipo de pessoa jurídica |        |
|-------------------------|--------|
| Empresa - PME           | 50,00% |
| Escritório de advocacia | 50,00% |



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA

# ANEXO II

## e-OUV





MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES.  
AGÊNCIA ESPACIAL BRASILEIRA  
OUVIDORIA