

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO DESDE 1921

RIO DE JANEIRO, 10 DE JUNHO DE 2021

## APRESENTAÇÃO

---

O Instituto Nacional de Tecnologia (INT) atende a variadas demandas relacionadas a Tecnologia e Inovação. Com sede no Rio de Janeiro, esta unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) atua nacionalmente junto às empresas, oferecendo soluções tecnológicas inovadoras e serviços.

A atuação do INT é multidisciplinar, e suas competências técnicas organizacionais estão estruturadas por meio das áreas de Avaliação de Processos, Produtos e Insumos; Bioprocessamento e Bioprodutos; Catálise e Biocatálise; Corrosão, Biocorrosão e Degradação de Materiais; Energias Renováveis e Eficiência Energética; Engenharia e Ciência de Materiais; Engenharia e Design de Produtos; Manufatura Aditiva; e Tecnologia e Gestão da Produção.

Valendo-se do histórico de desenvolvimento de projetos inovadores desde a sua fundação, em 1921, o Instituto Nacional de Tecnologia (INT) é a única Unidade de Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) credenciada, atuando desde 2011 como Unidade EMBRAPPII. Atualmente apoia projetos de PD&I na área de competência em Tecnologia Química Industrial.

O INT é o primeiro órgão público federal acreditado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) para certificar produtos. Atua desde 2001 como o 23º Organismo Certificador de Produto (OCP 0023), avaliando e conferindo a marca de conformidade a produtos como cachaça; fósforos de segurança; luvas cirúrgicas e luvas para procedimentos não cirúrgicos; implantes mamários; produtos orgânicos e preservativos masculinos de látex de borracha natural.

## APRESENTAÇÃO

---

Na área de Gestão da Inovação, o novo ambiente proporcionado pela chegada da Lei 10.973 impactou fortemente o Instituto, quer seja na geração de ativos de conhecimento ou no atendimento às demandas de empreendedorismo ou inventividade representadas pelas atividades das áreas de Incubação e Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT), atendimento ao inventor.

A partir desta *Carta de Serviços ao Cidadão*<sup>1</sup> esperamos informar à Sociedade sobre os serviços prestados pelo Instituto, suas formas de acesso e os compromissos de atendimento estabelecidos. Para qualquer dúvida, crítica ou informação complementar, indicamos os canais de atendimento, informação e ouvidoria indicados no final deste documento.

---

<sup>1</sup> A *Carta de Serviços ao Cidadão* foi elaborada conforme o Decreto nº 6.932 da Presidência da República, de 11 de agosto de 2009, corroborando a diretriz do Governo Federal de ampliar a transparência, a qualidade do atendimento e facilitar o acesso às atividades desenvolvidas pelos órgãos públicos para a Sociedade.

## QUEM É QUEM

---

Diretora

**Iêda Maria Vieira Caminha**

Diretora Substituta

**Marcia Gomes de Oliveira**

Coordenadora Geral de Administração

**Marcia Gomes de Oliveira**

Coordenadora de Engenharia de Produtos e Processos

**Rosana Medeiros Moreira**

Coordenadora de Negócios

**Valéria Said de Barros Pimentel**

Coordenador de Planejamento Tecnológico

**Mauricio de Jesus Monteiro**

Coordenadora de Tecnologia Química

**Andréa Maria Duarte de Farias**

Coordenador de Tecnologia de Materiais

**Javier Alejandro Carreno Velasco**

Coordenador de Tecnologia da Informação, Estratégia e Qualidade

**Ricardo Ferreira Vieira de Castro**

## MISSÃO E VISÃO DO INT

---

### Missão

*“Contribuir para o desenvolvimento tecnológico do Brasil por meio da pesquisa, serviços, transferência de conhecimento e promoção da inovação.”*

### Visão

*“Ser reconhecido como instituição de excelência em pesquisa e desenvolvimento tecnológico.”*



## INSTRUÇÕES

---

A Carta de Serviços ao Cidadão visa aumentar o conhecimento da sociedade sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto Nacional de Tecnologia (INT). Aqui, você, cidadão, encontra informações sobre os serviços prestados pelo Instituto, seus canais de acesso, horários de atendimento, prazos e compromissos de atendimento.

Para cada serviço, há uma explicação geral e também links para informações mais detalhadas sobre especificações técnicas de cada ensaio realizado, regulamentações específicas e outros documentos que possam lhe interessar.

Caso algum serviço ou informação desejada não esteja contemplado na Carta, contate imediatamente pelo sistema "Fala.BR" (<https://falabr.cgu.gov.br/>) e escolha a opção desejada entre: Solicitação, Sugestão ou Reclamação.

## SUMÁRIO

---

<b>PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (PD&amp;I)</b>	<b>8</b>
EMBRAPII	8
<b>SERVIÇOS</b>	<b>10</b>
Análises e Ensaios	10
Ensaios Acreditados	10
Avaliações e Processos Industriais	11
Certificação de Produtos	12
Benefícios da Certificação	12
Declaração de Imparcialidade	13
Selo de Identificação da Conformidade	13
Produtos Certificados	14
Lei do Bem	15
<b>EMPREENDEDORISMO</b>	<b>16</b>
<b>ATENDIMENTO A INVENTORES INDEPENDENTES</b>	<b>16</b>
Critérios de Avaliação	16
Como Solicitar	17
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>17</b>
<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>18</b>
Atendimento à Imprensa	18
Sistema de Informação ao Cidadão e Ouvidoria	18

## PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (PD&I)

Visa à promoção da inovação tecnológica junto às empresas, em áreas estratégicas. Essas parcerias os setores produtivos, atendendo à realização de projetos, são intermediadas pela Coordenação de Negócios (CONEG) do INT.

Com infraestrutura laboratorial moderna e corpo técnico altamente qualificado com excelência reconhecida no Brasil e no exterior, o Instituto oferece soluções tecnológicas nas áreas de Avaliação de Processos, Produtos e Insumos; Bioprocessamento e Bioprodutos; Catálise e Biocatálise; Corrosão, Biocorrosão e Degradação de Materiais; Energias Renováveis e Eficiência Energética; Engenharia e Ciência de Materiais; Engenharia e Design de Produtos; Manufatura Aditiva; e Tecnologia e Gestão da Produção.

Pesquisa aplicada, desenvolvimento experimental e apoio para inovação tecnológica de acordo com as necessidades do cliente também são ofertadas, conforme plano de trabalho previamente definido, sob cláusulas de confidencialidade e eventual proteção intelectual.

## EMBRAPII

Valendo-se do histórico de desenvolvimento de projetos inovadores desde a sua fundação em 1921, o INT é a única Unidade de Pesquisa do MCTI credenciada, atuando desde 2011 como Unidade da Empresa Brasileira de Pesquisa e Inovação Industrial (EMBRAPII).

Atualmente apoia projetos de PD&I na área de competência em Tecnologia Química Industrial.

Mediante as características e o cenário da indústria química, alinhados à competência técnica dos grupos de pesquisas e a moderna infraestrutura laboratorial do INT, a Unidade EMBRAPII INT desenvolve projetos de PD&I prioritariamente nos segmentos produtivos: Automotivo, Dispositivos Médicos Implantáveis, Indústria Química (produtos químicos de uso industrial e de uso final), Papel e Celulose e Óleo, Gás e Biocombustíveis, objetivando a promoção da inovação em produto e/ou processo produtivo.

Podem participar microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais, empresas nascentes (startups), médias e grandes empresas. Os recursos encontram-se disponíveis.

O folder com maiores informações sobre a EMBRAPII está disponível no link [folder EMBRAPII](#).

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

- Tempo médio de prazo de resposta: 3 dias úteis
- Tempo médio de conclusão do serviço: depende do desafio tecnológico proposto

**Canais de atendimento:**

Coordenação de Negócios/Unidade EMBRAPII INT

- Telefone: (21) 2123-1019
- E-mail: [embrapii@int.gov.br](mailto:embrapii@int.gov.br)
- Endereço: Avenida Venezuela, nº 82, Sala 801, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## SERVIÇOS

Com infraestrutura laboratorial moderna e corpo técnico altamente qualificado com excelência reconhecida no Brasil e no exterior, o INT realiza serviços nas suas áreas de competências sob demanda de clientes.

Os serviços prestados concentram-se na realização de análises, ensaios, avaliação da conformidade, certificação de produtos, caracterização de produtos e materiais pré-determinados, soluções padronizadas, consultorias, assistências técnicas, experimentos ou estudos desenvolvidos para atender a demandas específicas dentro de suas áreas de competência, baseadas em métodos nacionais, internacionais ou desenvolvidos no INT.

### Análises e Ensaios

Serviços prestados pelos Laboratórios de Aceleração em Processos Catalíticos; Análises Químicas Orgânicas e Inorgânicas; Avaliações Tecnológicas; Biocatálise; Biocorrosão e Biodegradação; Biotecnologia de Microalgas; Catálise; Caracterização de Propriedades Mecânicas e Microestruturais; Caracterização em Nanotecnologia para Materiais e Catálise; Tabaco e Derivados; Corrosão e Proteção; Corrosão sob Tensão pelo H<sub>2</sub>S/CO<sub>2</sub> e Corrosividade; Energia; Ensaios de Produtos; Ergonomia; Modelos Tridimensionais; Segurança e Desempenho de Equipamentos Térmicos; Simulação e Otimização de Sistemas Produtivos; Tecnologia Assistiva e Inclusão; Tecnologia de Materiais Poliméricos e Tecnologia de Pós.

Para informações sobre os ensaios oferecidos, acessar o link [ensaios, análises e serviços](#).

### Ensaios Acreditados

O INT é acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação (CGCRE) do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 e é integrante da Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaio (RBLE), **sob o nº CRL0006**.

A norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 é utilizada para confirmar ou reconhecer a competência de determinado laboratório para a realização de alguns ensaios dentro do seu escopo de acreditação.

O escopo de acreditação do laboratório INT, nº **CRL0006**, pode ser consultado [aqui](#).

O laboratório INT possui um escopo de ensaios habilitado na Rede Brasileira de Laboratórios Analíticos em Saúde (REBLAS), conforme Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 12, de 16 de fevereiro de 2012.

A REBLAS é constituída por laboratórios analíticos, públicos ou privados, habilitados pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), capazes de oferecer serviços de interesse sanitário com qualidade, confiabilidade, segurança e rastreabilidade.

O INT possui o **código de habilitação REBLAS 090**, e seu escopo de ensaios na área de saúde pode ser consultado [aqui](#).

#### **Tempo médio para conclusão do serviço:**

- Tempo médio de prazo de resposta: 3 dias úteis
- Tempo médio de conclusão do serviço: dependente do tipo de ensaio e análise

#### **Canais de atendimento:**

Coordenação de Negócios (CONEG)

- Telefone: (21) 2123-1079
- E-mail: [servicos@int.gov.br](mailto:servicos@int.gov.br)
- Endereço: Avenida Venezuela, nº 82, Sala 202, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

#### **Requisitos para solicitação do serviço:**

- O cliente solicita os serviços de ensaio através do email: [servicos@int.gov.br](mailto:servicos@int.gov.br)

## **Avaliações e Processos Industriais**

A Divisão de Avaliações e Processos Industriais (DIAPI), através de seu Laboratório de Avaliações Tecnológicas (LATEC), realiza estudos de avaliações tecnológicas de produtos e processos industriais com abrangência em todo território nacional. A grande maioria das atividades do LATEC é amparada em Lei e visa dirimir questões de natureza técnica que levam a litígios entre a União e os Contribuintes.

Dentre as atividades realizadas, estão a prestação de serviços às empresas públicas, privadas e órgãos governamentais na avaliação técnica de produtos e processos de produção para dirimir questões ligadas à classificação fiscal de mercadorias, avaliação de vida economicamente útil de

bens em função dos impactos da obsolescência tecnológica e econômica, realização de perícias técnicas e avaliação de insumos no processo produtivo e avaliação da necessidade de funcionamento ininterrupto de empresas.

### **Tempo médio para conclusão do serviço:**

- Prazo de resposta: 3 a 10 dias úteis
- Prazo de atendimento: 2 a 6 meses para pareceres técnicos

### **Canais de Atendimento:**

Divisão de Avaliações e Processos Industriais (DIAP I)

- Telefone: (21) 2123-1076
- E-mail: diapi@int.gov.br
- Endereço: Avenida Venezuela, nº 82 - Sala 213, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## **Certificação de Produtos**

Como organismo de certificação de produtos, o INT é o primeiro órgão público federal acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação (CGCRE) do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) como **Organismo Certificador de Produto (OCP) nº 0023**, desde 04/07/2001, para desenvolver atividades de certificação compulsória de produtos no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade (SBAC).

O INT também é credenciado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) para atuar na certificação de produtos orgânicos, **sob o nº de credenciamento 010**, dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade Orgânica (SisOrg). A atuação do INT como Organismo de Avaliação da Conformidade Orgânica se dá pelo mecanismo de certificação por auditoria.

## **Benefícios da Certificação**

A certificação interessa ao fabricante, ao consumidor e ao governo.

Ao fabricante, ela permite evidenciar uma garantia relativa à qualidade do produto que fabrica, assegurada por uma entidade independente. Além de contribuir para o aumento da competitividade da empresa, facilita o seu acesso a mercados internacionais.

Para o consumidor, permite obter informação imparcial sobre o produto, melhora o critério de escolha e facilita a decisão de compra, assegurando a conformidade dos produtos a padrões de qualidade estabelecidos por normas ou outros documentos normativos.

Ao governo, serve como mecanismo regulador da circulação de determinados produtos que afetam o meio ambiente e a saúde e segurança do consumidor.

## Declaração de Imparcialidade

As ações do OCP são exercidas respeitando os princípios de competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade, objetividade, imparcialidade e independência.

Para garantir à sociedade esses compromissos assumidos para a realização das atividades de certificação, o INT, por intermédio da sua diretora, assina um documento onde expõe todos os cuidados e comprometimentos do INT nesse sentido.

Faça o download da Declaração de Imparcialidade do INT no link [declaração de imparcialidade](#).

## Selo de Identificação da Conformidade

O selo de identificação da conformidade, emitido de acordo com as regras de um sistema de certificação, indica existir um nível adequado de confiança de que determinado produto está em conformidade com uma norma específica ou outro documento normativo.



Na certificação compulsória, os produtos ostentam o selo de identificação da conformidade, composto pelo símbolo do INMETRO ao lado da marca do organismo acreditado, no caso, o INT, e a natureza da acreditação: segurança, saúde ou desempenho.

O INT mantém procedimentos para controlar o uso apropriado do selo de identificação da conformidade pelo licenciado.

As referências incorretas à certificação ou o uso indevido do Selo de Identificação da Conformidade são tratados pelo INT por meio de ações apropriadas que podem incluir ações corretivas, suspensão ou cancelamento da certificação e, se necessário, outras ações legais.

As obrigações do INT e das empresas fornecedoras do produto a ser submetido à avaliação da conformidade são definidas em instrumento contratual firmado de forma que fiquem claras as responsabilidades das partes.

As condições para uso do Selo de Identificação da Conformidade são regulamentadas pela Portaria INMETRO nº 179/2009.

No caso dos produtos orgânicos, o selo único oficial do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade Orgânica foi instituído pela Instrução Normativa MAPA nº 50/2009, que, junto com o estabelecido na Instrução Normativa MAPA nº 19/2009, define as condições para uso do selo.

### Produtos Certificados

Cachaça, fósforos de segurança, luvas cirúrgicas e luvas para procedimentos não cirúrgicos, implantes mamários, produtos orgânicos e preservativos masculinos de látex de borracha natural.

Para mais detalhes sobre o escopo de certificação de cada um desses produtos, acesse <http://www.inmetro.gov.br/organismos/detalhe.asp>

#### Tempo médio para conclusão do serviço:

- Tempo médio de prazo de resposta: 5 dias úteis
- Tempo médio de conclusão do serviço: dependente do tipo de produto e certificação, variando de 30 a 120 dias

#### Canais de atendimento:

Divisão de Certificação (DICER)

- Telefone: (21) 2123-1168
- E-mail: [dicer@int.gov.br](mailto:dicer@int.gov.br)
- Endereço: Avenida Venezuela, 82 - Sala 708, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## Lei do Bem

### *Relatório de Diagnóstico de Projeto: enquadramento segundo os critérios técnicos da Lei do Bem*

Os serviços de avaliação e elaboração de Relatório de Diagnóstico de Projeto (RDP) visam a avaliação técnica individualizada de projetos executados por empresas, quanto ao seu conteúdo inovativo e identificação de atividades de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), de forma a identificar seu alinhamento com os marcos referenciais técnicos relativos ao tema e com os conceitos prescritos na Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005, conhecida como **Lei do Bem**, no que concerne à fruição de benefícios fiscais exclusivamente relacionados a Projetos de Inovação Tecnológica.

Elaborado por equipe multidisciplinar, o RDP aborda essencialmente os seguintes tópicos: Classificação do projeto como produto/Serviço ou processo; Identificação do elemento inovador; Metodologia empregada na execução do projeto; Evidências de atividades de P&D realizadas internamente e com participação de terceiros; Identificação de esforços e riscos tecnológicos; Cronologia do projeto e Resultados provenientes destas inovações.

#### **Tempo médio para conclusão do serviço:**

- Tempo médio de prazo de resposta: prazo máximo de 30 dias para apresentação da proposta após entendimentos iniciais acerca da demanda
- Tempo médio de conclusão do serviço: dependendo do número de projetos a serem avaliados, variando de 30 a 120 dias

#### **Canais de atendimento:**

Coordenação de Negócios (CONEG)

- Telefone: (21) 2123-1072
- E-mail: leidobem@int.gov.br
- Endereço: Avenida Venezuela, 82 - Sala 801, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

## EMPREENDEDORISMO

O INT está trabalhando na formatação de um ambiente de negócios baseado em novos modelos de atuação focados em colaboração, parcerias, sustentabilidade, incubação e empresas nascentes (startups).

### Tempo médio para conclusão do serviço:

- Tempo médio de prazo de resposta: dependente da tipologia do modelo de atuação
- Tempo médio de conclusão do serviço: dependente da tipologia do modelo de atuação

### Canais de atendimento:

Coordenação de Negócios (CONEG)

- Telefone: (21) 2123-1072
- E-mail: coneg@int.gov.br
- Endereço: Av. Venezuela, 82 - Sala 801, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## ATENDIMENTO A INVENTORES INDEPENDENTES

Inventor independente é uma pessoa física, não ocupante de cargo efetivo ou emprego público, que seja depositante de pedido de patente (patente de invenção ou modelo de utilidade) no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

A fim de estimular o inventor independente, o INT poderá adotar sua criação, de acordo com sua conveniência e oportunidade, por meio da elaboração de projeto voltado para avaliação da invenção com vistas a um futuro desenvolvimento, incubação, utilização e/ou transferência para o setor produtivo.

### Critérios de Avaliação

A invenção é avaliada conforme os critérios estabelecidos no Procedimento Operacional da Qualidade – POQ/AD302 – disponível no link [procedimento operacional da qualidade](#).

## Como Solicitar

Para solicitar a avaliação do INT, o inventor independente deverá preencher o “Formulário do Inventor Independente” – REQ.003 DINT – para cadastramento, disponível no link [formulário do inventor independente](#).

O formulário com uma cópia integral do pedido de patente deverá ser entregue no Serviço de Protocolo, no andar térreo do INT, ou enviado pelo correio ou via e-mail para o Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT).

### Tempo médio para conclusão do serviço:

- Prazo de resposta: 3 a 10 dias úteis
- Prazo de atendimento: 3 meses

### Canais de atendimento:

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

- Telefone: (21) 2123-1301
- E-mail: [nit@int.gov.br](mailto:nit@int.gov.br)
- Endereço: Av. Venezuela, 82 - Sala 410, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## BIBLIOTECA

A Biblioteca do INT armazena, preserva, divulga e dá acesso a mais de 50 mil publicações, incluindo livros, periódicos, teses, relatórios, normas técnicas e coleções especializadas em Química.

Oferece acesso às bases de dados do seu acervo, empréstimos de livros a outras bibliotecas, serviços de comutação bibliográfica por meio do COMUT – programa que permite obter cópias de artigos de periódicos e partes de documentos não encontrados na Biblioteca do INT – e oferece orientação bibliográfica aos seus usuários.

A Biblioteca também disponibiliza seu [Catálogo On Line](#), para que o usuário possa consultar a referência das obras disponíveis, incluindo documentos técnicos e científicos publicados pelo corpo funcional do INT.

### Tempo médio para conclusão do serviço:

- Prazo de resposta: 3 a 10 dias úteis
- Prazo de atendimento: 3 meses

**Canais de atendimento:**

- Telefone: (21) 2123-1130
- E-mail: biblioteca@int.gov.br
- Endereço: Av. Venezuela, 82 - Sala 402, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### Atendimento à Imprensa

O atendimento a jornalistas de veículos de comunicação em geral é realizado pela Divisão de Comunicação do INT, que exerce as funções de Assessoria de Imprensa, organização de eventos e serviços de Comunicação em geral.

**Tempo médio para conclusão do serviço:**

- Tempo médio de prazo de resposta: 1 dia útil
- Tempo médio de conclusão do serviço: 3 dias úteis

**Canais de atendimento:**

Divisão de Comunicação (DICOM)

- Telefone: (21) 2123-1242
- E-mail: dicom@int.gov.br
- Endereço: Av. Venezuela, 82 - Sala 416, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h

### Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC) e a Ouvidoria estão integrados ao Portal Fala.BR no link <https://falabr.cgu.gov.br/>. A nova plataforma permite aos cidadãos fazerem pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

Por meio do e-SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações amparadas pela Lei de Acesso à Informação (nº 12.527 de 18 de novembro de 2011). Já as solicitações, reclamações, críticas, denúncias e sugestões serão atendidas pela Ouvidoria, com garantia de confidencialidade, imparcialidade e agilidade nas respostas.

Para maiores informações sobre o sistema, acesse:

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr>

**Atendimento presencial SIC/Ouvidoria:**

- de segunda à sexta-feira, de 9 às 17 horas, exceto feriados
- Av. Venezuela, 82, Saúde, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-312
- Telefone: (21) 2123-1012, ramal 7149
- Portal do Instituto [www.gov.br/int](http://www.gov.br/int), no link [acesso à informação](#).

**Tempo de resposta:**

Divisão de Comunicação (DICOM)

- SIC: 20 dias, prorrogáveis por mais 10
- Ouvidoria: 30 dias, prorrogáveis por mais 30, desde que haja justificativa

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**  
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA