



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

ANO: 2022

1. A UNIDADE DE PESQUISA

a. Breve histórico da unidade, suas atividades e serviços;

A Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi tem aproximadamente 20 anos de existência. O setor atua no recebimento de manifestações (solicitações de informação, reclamações, elogios, sugestões, denúncias e simplifique) dos cidadãos que utilizam os serviços disponibilizados pelo MPEG, assim como da sua comunidade interna, fazendo, assim, a intermediação entre os comunidade (externos e internos) e a administração pública, visando a contínua melhoria dos serviços prestados pela instituição e do órgão em si.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC do Museu Goeldi, instituído em 2012, atua no recebimento de solicitações de acesso à informação, conforme estabelece a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

A Ouvidoria do MPEG é responsável por receber as manifestações; triá-las, de acordo com o tipo de demanda; encaminhá-las para os setores aptos para a resposta, e encaminhar a resposta ao cidadão em até 30 dias contados a partir do registro da manifestação, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017, podendo o prazo ser prorrogado por igual período, se justificado o motivo. As manifestações recebidas pelo SIC também são encaminhadas aos setores aptos para a resposta, com prazo de retorno ao cidadão em até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

O principal canal de acesso à Ouvidoria e ao SIC do Museu Paraense Emílio Goeldi é através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, a qual foi desenvolvida pela Controladoria Geral da União – CGU, visando uma melhor gestão das ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão do poder executivo federal, uma vez que unificou as funcionalidades do Sistema de Ouvidorias (E-Ouv) e do Serviço de Informação ao Cidadão (E-Sic).

Desde 2021, a utilização da Plataforma Fala.BR é obrigatória no âmbito do poder executivo federal.

b. Equipe responsável pela Ouvidoria e Pedidos de Informação;

No ano de 2022, a equipe da Ouvidoria do MPEG foi composta por duas servidoras (assistentes em C&T):

Monique Fernanda da Silva Bonifácio (Responsável pelo serviço de Ouvidoria do MPEG)

Lívia Renata Vale Franco de Sá (Responsável substituta pelo serviço de Ouvidoria do MPEG)

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é composto por um servidor:
Pablo Cristiano da Silva Borges (Responsável pelo SIC)



c. Contato e endereço, na Unidade, para obter informações sobre a Ouvidoria e Pedidos de Informação, se houver.

A Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi funciona em seu Parque Zoobotânico, localizado na Travessa Nove de Janeiro, entre as Avenidas Magalhães Barata e Gentil Bittencourt. CEP: 66040-170. Belém-PA.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC funciona em seu Campus de Pesquisa, localizado na Avenida Perimetral, 1901 – Terra Firme – Belém/PA CEP: 66077-830

O principal canal de atendimento é através da plataforma integrada Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturUrl=%2f>

Caso o cidadão não consiga utilizar a Plataforma Fala.BR, o atendimento poderá ser feito por:

E-mail: ouvidoria@museu-goeldi.br ou Telefone: (91) 3211-1707

E-mail: sic@museu-goeldi.br ou Telefone: (91) 3217-6053

2. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - PELA PLATAFORMA FALA.BR

a. Quantidade de manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2022;

Foram recebidas 13 (treze) manifestações na Ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi destas, 05 (cinco) não tratavam de assuntos/serviços relacionados ao MPEG e foram encaminhadas para os prováveis órgãos responsáveis pela demanda. Dessa forma, a Ouvidoria do MPEG recebeu ao longo de 2022 o total de **08 (oito)** manifestações, das quais, 06 (seis) foram registradas através da Plataforma Fala.BR, 01 (uma) foi recebida pelo e-mail ouvidoria@museu-goeldi.br e 01 (uma) pelo portal@museu-goeldi.br.

Em outubro, chegou ao e-mail da ouvidoria uma denúncia, a qual reduzimos a termo na Plataforma Fala.BR e endereçada diretamente à Ouvidoria do MCTI, haja vista ser aquela a única ouvidoria habilitada para tratamento de denúncia na esfera do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), ao qual o MPEG é vinculado enquanto unidade de pesquisa.

b. Total de manifestações recebidas por mês;

MÊS	Quantidade de manifestação
JANEIRO	1
FEVEREIRO	1
MARÇO	0
ABRIL	1
MAIO	2
JUNHO	3
JULHO	0

AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	(01) (Denúncia encaminhada para Ouvidoria MCTI)
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	8

c. Distribuição do total de manifestações por tipologia, por ano.

No ano de 2022, recebemos os seguintes tipos de manifestação:
06 (seis) solicitações, 02 (duas) reclamações e (01) uma denúncia (encaminhada para a Ouvidoria do MCTI).



d. Quantidade de pedidos de informação recebidos no ano de 2022:

03 (três) pedidos de informação

e. Total de pedidos recebidos por mês:

MÊS	Quantidade de pedido
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0

MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	1
JUNHO	0
JULHO	1
AGOSTO	0
SETEMBRO	1
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
TOTAL	3

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

a. Assuntos recorrentes nas manifestações recebidas de Ouvidoria e dos Pedidos de Informação;

As demandas, em 2022, foram em poucos números e versaram de assuntos diversos, não apresentando repetições.

Durante o ano de 2022, o Museu Paraense Emílio Goeldi recebeu poucas manifestações através dos canais formais disponibilizados pela Ouvidoria MPEG, ou seja: Plataforma Fala.BR e e-mail. Isso pode ter ocorrido por alguns motivos, como, por exemplo, o avanço e praticidade do uso das redes sociais. Muitos visitantes e frequentadores do MPEG expressam suas impressões dos serviços prestados pelo órgão postando comentários (elogio, reclamação ou solicitação) nas redes sociais da instituição (Facebook e Instagram). As redes sociais “assumem”, por assim dizer, uma das funções da ouvidoria, que é justamente receber as manifestações do público interno e externo. A outra razão pelo baixo número de ocorrências registradas talvez seja atribuída à falta de costume da população de acionar mecanismos de participação e controle social, como as ouvidorias, ou mesmo por causa de desconhecimento da sua existência e de seu papel para a sociedade.

Neste sentido, estamos tentando divulgar mais os canais da Ouvidoria MPEG tanto para os colaboradores do museu quanto para os seus visitantes; manter os canais atualizados; Informar as funções e importância da Ouvidoria para o aumento da qualidade dos serviços ofertados à sociedade, estimulando, assim, a participação dos cidadãos.

b. Os assuntos ficarão assim distribuídos:

Manifestações de Ouvidoria	
Tipo	Assunto
Solicitação	Solicitação de informação sobre cadastro de serviços.

Solicitação	Indicação bibliográfica para conservação de acervo etnográfico.
Solicitação	Solicitação de procedimento para requerer autorização para entrada no Parque Zoobotânico para aplicar questionários.
Solicitação	Contato do setor de Contabilidade e/ou de Controle de Patrimônio.
Solicitação	Informação sobre o funcionamento do Núcleo de Inovação.
Solicitação	Informação sobre artigo submetido ao Boletim de Ciências Humanas. Prazos.
Reclamação	Reclamação sobre a dimensão do recinto das onças no parque zoobotânico.
Reclamação	Reclamação sobre dificuldades em acessar os dados abertos institucionais.
Denúncia (encaminhada ao MCTI)	Assédio moral.
Pedidos de Informação	
Assunto	Acerca do número de servidores na força de trabalho de trabalho na carreira de ciência e tecnologia, idade média e abono de permanência.
	pesquisa de preços sobre contrato(s) de prestação de serviço (s) terceirizado (s) de Supervisores (as)/Encarregados (as), Copeiros (as) e Garçons/Garçonetes.
	Solicitação de Cópias de Documentos - Relatórios de Pesquisa.

CONCLUSÃO

A ouvidoria do Museu Paraense Emílio Goeldi, em 2022, recebeu 08 (oito) manifestações, das quais: 05 foram atendidas integralmente e 03 (três) parcialmente, além de uma denúncia encaminhada ao MCTI. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC recebeu 03 (três) solicitações de acesso.

Em agosto de 2022, o MPEG recebeu a visita da Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, que ofertou treinamento para utilização da Plataforma Fala.BR. Na ocasião, também, foi explicado como as ouvidorias setoriais devem proceder em caso de recebimento de denúncias: direcionar, imediatamente, a manifestação para a Ouvidoria do MCTI.

A vinda da Ouvidoria MCTI foi muito oportuna, pois proporcionou suporte, acolhimento e fortalecimento da equipe da Ouvidoria MPEG, relativamente, recém-designada.