



Relatório de Gestão

da Ouvidoria e Acesso à Informação

2023



Centro de Tecnologia Mineral

publicado em
junho de 2024

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente

Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho
Vice-Presidente

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI

Luciana Barbosa de Oliveira Santos
Ministra de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação

Luis Manuel Rebelo Fernandes
Secretário Executivo

César Augusto Rodrigues do Carmo
Coordenador Geral das Unidades de Pesquisa - CGUP

CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL - CETEM

Silvia Cristina Alves França
Diretora

Maurício Moutinho da Silva
Coordenação de Administração - COADM

Arnaldo Alcover Neto
Coordenação de Análises Mineraias - COAMI

Andrea Camardella de Lima Rizzo
Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação - COPGI

Paulo Fernando de Almeida Braga
Coordenação de Processamento e Tecnologias Mineraias - COPTM

Marisa Nascimento
Coordenação de Processos Metalúrgicos e Ambientais - COPMA

Leonardo Luiz Lyrio da Silveira
Coordenação de Rochas Ornamentais - CORON

APRESENTAÇÃO

O Centro de Tecnologia Mineral (CETEM) é uma Unidade de Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) que, desde o início de suas atividades, em 18 de abril de 1978, atua no desenvolvimento de tecnologia para o uso sustentável dos recursos minerais brasileiros, com foco na inovação tecnológica para o setor mineral.

O CETEM é a única instituição pública de pesquisa dedicada à tecnologia mineral e a questões ambientais relacionadas, reunindo corpo técnico qualificado para atender às demandas do setor mineral. Os benefícios advindos das pesquisas realizadas no Centro contribuem para o desenvolvimento econômico e social do País. A sede do CETEM está situada no campus da Universidade Federal do Rio de Janeiro, na Ilha da Cidade Universitária. Esse espaço reúne 21 laboratórios e quatro usinas-piloto, além de uma biblioteca especializada.

Nesta unidade, são executadas atividades de P&D e serviços tecnológicos focadas em caracterização mineralógica e tecnológica de minérios e industriais, processamento mineral, metalurgia extrativa, incluindo a rota biohidrometalúrgica. Ainda são contempladas as atividades orientadas para a produção de materiais de referência certificados, além de outras atividades vinculadas às demandas da indústria mineral. Na área ambiental, são realizadas atividades de P&D em gestão ambiental, com foco na recuperação de áreas degradadas, avaliação dos impactos das atividades e de seus passivos, recuperação de metais, reciclagem e tratamento de resíduos e efluentes industriais, tecnologias limpas e biorremediação. Mais recentemente, o CETEM incluiu em suas atividades de PD&I estudos focados no aproveitamento de fontes alternativas minerais, visando diminuir a dependência de importação de fertilizantes, tanto para a produção agrícola, quanto para a produção de biocombustíveis.

No Núcleo Regional do Espírito Santo (NRES), inaugurado em 2014, localizado na cidade de Cachoeiro de Itapemirim, são executados projetos relacionados com a caracterização e a alterabilidade de rochas ornamentais e de revestimentos, abundantes na região; lá a equipe do CETEM desenvolve, ainda, melhorias tecnológicas no processamento de rochas ornamentais e presta serviços para as empresas da região; além da infraestrutura instalada permitir o desenvolvimento de projetos na área de beneficiamento de calcários, agregados para construção civil e minerais industriais.

ELABORAÇÃO

Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação

Serviço de Apoio à Gestão Estratégica - SEAGE/COPGI

REVISÃO

Andrea Camardella de Lima Rizzo

Herywelton Vilela da Mata

Tatiana Duarte Cardozo de Pina

EDITORAÇÃO

Tatiana Duarte Cardozo de Pina

SUMÁRIO

1. Da Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação (SIC) do CETEM	10
1.1. Dos Resultados Obtidos pela Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação do CETEM	10
1.1.1. Da Análise dos Dados relativos às Manifestações de Ouvidoria	10
1.1.2. Da Análise dos Dados relativos aos Pedidos de Acesso à Informação	11
2. Das Soluções Adotadas com Base nos Assuntos Recorrentes	15
3. Das Ações Exitosas	15
4. Da Conclusão	15

Capítulo 1

1. Da Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação (SIC) do CETEM

A Ouvidoria é a unidade disponível para a sociedade manifestar suas expectativas, opiniões e necessidades por meio das manifestações classificadas em reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação e comunicação de irregularidade, além de pedidos de simplifique e pedidos de informação, previsto na Lei 12.527/11, promovendo assim interlocução e mediação entre os agentes públicos e os cidadãos.

A equipe de Informação ao Cidadão e Ouvidoria do CETEM está vinculada à Ouvidoria do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI (Órgão Central), pelo fato de ser o Centro de Tecnologia Mineral uma Unidade de Pesquisa vinculada ao MCTI.

A referida equipe é composta por dois servidores, Tatiana Pina e Herywelton Vilela, lotados no Serviço de Apoio à Gestão Estratégica - SEAGE da Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação do CETEM (COPGI); podendo ser contatada diretamente na sede do CETEM (Avenida Pedro Calmon, nº 900, sala 18A, Cidade Universitária, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, CEP 21.941-908), pelo telefone (21) 3865-7228, pelo e-mail sic@cetem.gov.br e pelo [Portal Fala.BR](#), de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, exceto feriados.

1.1. Dos Resultados Obtidos pela Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação do CETEM

Em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017, e ao artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021; bem como, visando subsidiar a gestão da informação e dar suporte à Transparência Ativa, o CETEM apresenta abaixo o quantitativo e uma breve análise dos dados relativos às **30 (trinta) manifestações recebidas pelo Órgão via Plataforma Fala.BR no ano de 2023**.

1.1.1. Da Análise dos Dados relativos às Manifestações de Ouvidoria

Em 2023, a equipe de Ouvidoria do CETEM recebeu **11 (onze) manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR**; todas respondidas dentro do prazo legal, em um **tempo médio de 10,56 dias**, com **percentual de resolutividade e satisfação de 100%**, sendo

atribuída, pelo usuário, a **classificação Muito Satisfeito** ao serviço prestado pela referida equipe.

A **Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação (COPGI)** foi a unidade do CETEM que recebeu o maior número de manifestações de Ouvidoria no referido período e o **assunto mais abordado foi Acesso à Informação**.

Dentre as 11 (onze) manifestações recebidas no ano de 2023, **2 (duas) manifestações foram do tipo Reclamação (22,2%); 3 (três) manifestações foram do tipo Solicitação (33,3%); 3 (três) manifestações foram do tipo Sugestão (33,3%) e 1 (uma) manifestação foi do tipo Comunicação (11,1%)**, conforme ilustra o Gráfico 1 - Manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023.

Gráfico 1 - Manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023.



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu

1.1.2. Da Análise dos Dados relativos aos Pedidos de Acesso à Informação

Em 2023, a equipe de Acesso à Informação do CETEM recebeu **19 (dezenove) pedidos de acesso à informação, feitos por pessoa física, por intermédio da Plataforma Fala.BR**; todos eles foram respondidos dentro do prazo legal, em um **tempo médio de 9,37**

dias, com **1 (uma) interposição de recurso** sobre as respostas apresentadas pela referida equipe.

A **Coordenação de Administração (COADM)** foi a unidade do CETEM que recebeu o maior número de pedidos de Acesso à Informação no referido período e o **assunto mais abordado foi Acesso à Informação**.

Dentre os 19 (dezenove) pedidos recebidos, **7 (sete) foram sobre o tema Acesso à Informação (36,84%); 3 (três) sobre o tema Outros em Administração (15,78%); 2 (dois) sobre o tema Concursos (10,52%); 2 sobre o tema Recursos Humanos (10,52%); 1 (um) sobre o tema Transparência Ativa (5,26%); 1 (um) sobre o tema Transparência (5,26%); 1 (um) sobre o tema Planejamento (5,26%); 1 (um) sobre o tema Orçamento (5,26%) e 1 (um) sobre o tema Auditoria (5,26%),** conforme ilustra a Figura 1 - Pedidos de Acesso à Informação por tema recebidos em 2023.

Figura 1 - Pedidos de Acesso à Informação por tema recebidos em 2023.



Fonte: Painel Acesso à Informação

Acerca da **Satisfação do Usuário**, o CETEM atingiu a pontuação **4,67** numa escala de 1 a 5 pontos, dentre as 3 respostas fornecidas num universo de 19 pedidos registrados na Plataforma Fala.BR, conforme ilustra a Figura 2 - Satisfação do Usuário em 2023.

O CETEM ocupa a 86ª posição, dentre 321, no ranking de tempo médio de resposta aos Pedidos de Acesso à Informação e a 1ª

posição no ranking de cumprimento dos itens de Transparência Ativa, com 100% de cumprimento, conforme ilustram a Figura 3 - Ranking Tempo Médio de Resposta em 2023 e a Figura 4 - Ranking Cumprimento dos itens de Transparência Ativa em 2023.

Figura 2 - Satisfação do Usuário em 2023.



Figura 3 - Ranking Tempo Médio de Resposta em 2023.



Figura 4 - Ranking Cumprimento dos itens de Transparência Ativa em 2023.



Fontes das figuras 2 a 4: Painel Acesso à Informação



Capítulo 2



2. Das Soluções Adotadas com Base nos Assuntos Recorrentes

Baseando-se nos assuntos/temas mais demandados no ano de 2023, a equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação sugeriu às unidades administrativas responsáveis:

- que os documentos e informações institucionais disponibilizados no sítio eletrônico do CETEM fossem atualizados com maior frequência, de modo a atender a demanda dos solicitantes com mais celeridade e reduzir o número de solicitações registradas na Plataforma Fala.BR.

3. Das Ações Exitosas

Tendo como base algumas das manifestações recebidas via Plataforma Fala.BR, o CETEM resolveu proceder com a revisão minuciosa dos itens de Transparência Ativa segundo o Guia de Transparência Ativa da CGU, a revisão geral do site institucional e, implementar a rotina de atualização quadrimestral dos documentos disponibilizados no menu Acesso à Informação.

4. Da Conclusão

A Ouvidoria e o Serviço de Acesso à Informação, ao aproximar o CETEM dos usuários de serviços públicos, prestam relevante serviço à sociedade, uma vez que atuam como facilitadores da interlocução que impulsiona a implantação de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Centro de Pesquisa.

Dessa forma, fomentar o interesse de servidores em compor a equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação do CETEM, bem como promover atualização e capacitação dos servidores responsáveis, são ações primordiais para aprimorar e garantir a continuidade dos relevantes serviços prestados pela referida equipe.

