

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA 2020



MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA





OUVIDORIA-GERAL DO MME

A Ouvidoria Geral do Ministério de Minas e Energia tem a missão de representar todo cidadão, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

É, acima de tudo, instância que permite a participação dos cidadãos no desenvolvimento e aprimoramento da gestão pública, ao acolher e garantir o tratamento de suas manifestações.

Assim, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, são apresentadas, neste relatório, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia, em 2020.

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Os pleitos dos cidadãos são recebidos pela Ouvidoria-Geral, por meio dos diversos canais de comunicação:

INTERNET

<https://falabr.cgu.gov.br>

E-MAIL

ouvidoria.geral@mme.gov.br

TELEFONE

(61) 2032-5109 / 5464 / 5363

CARTA/PRESENCIAL

Esplanada dos Ministérios Bloco U - Sala T30 - CEP 70065-900

TIPOLOGIA DAS DEMANDAS

As demandas são registradas de acordo com sua tipologia.

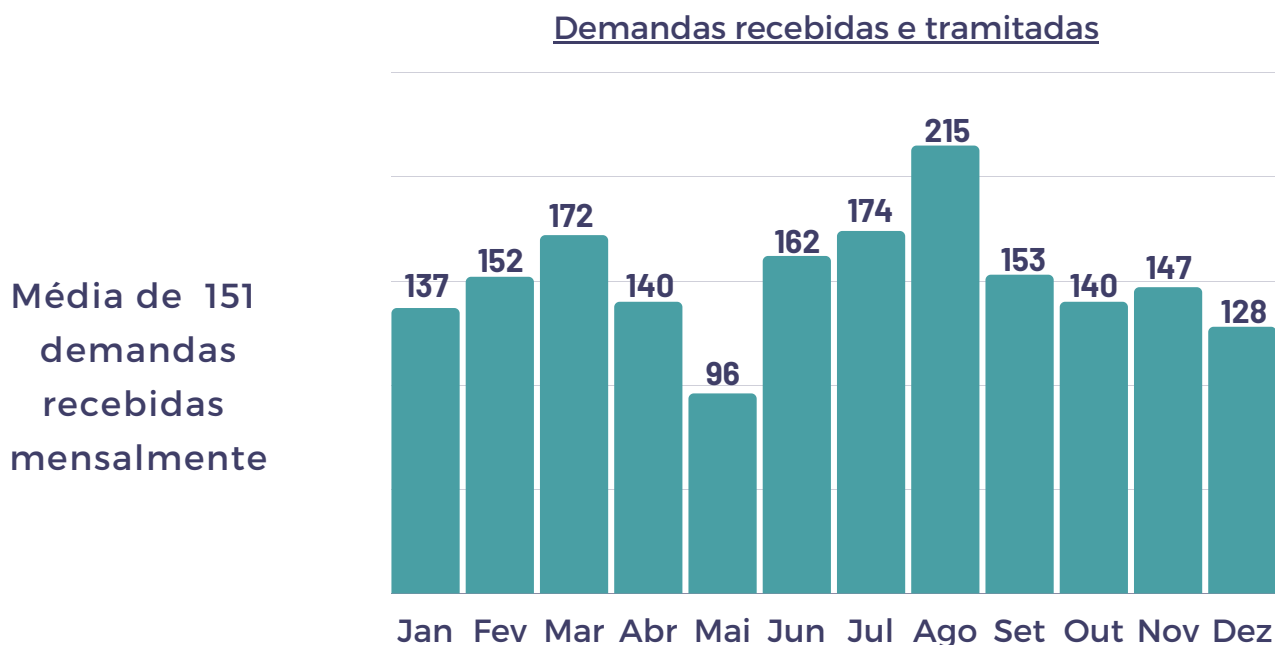
As manifestações de ouvidoria, de acordo com o Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, são classificadas como:

- **reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- **sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- **solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

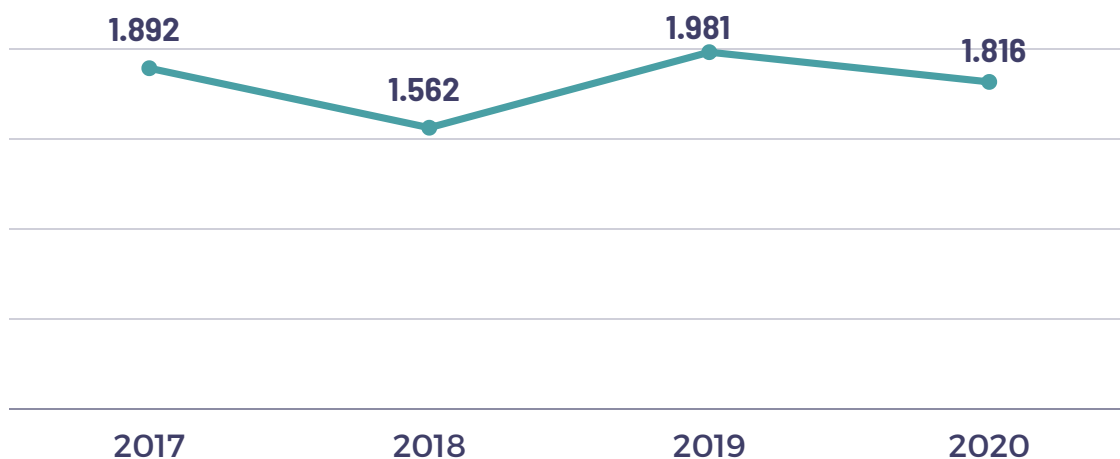
Já os pedidos de acesso à informação, em consonância com a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informações (Lei de Acesso à Informação - LAI) não possuem tipologia de classificação, uma vez que todos os pleitos são registrados como pedidos de quaisquer informações públicas produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública.

1.816 DEMANDAS RECEBIDAS E TRATADAS EM 2020

No ano de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu e tratou 1.816 manifestações e pedidos de informações.



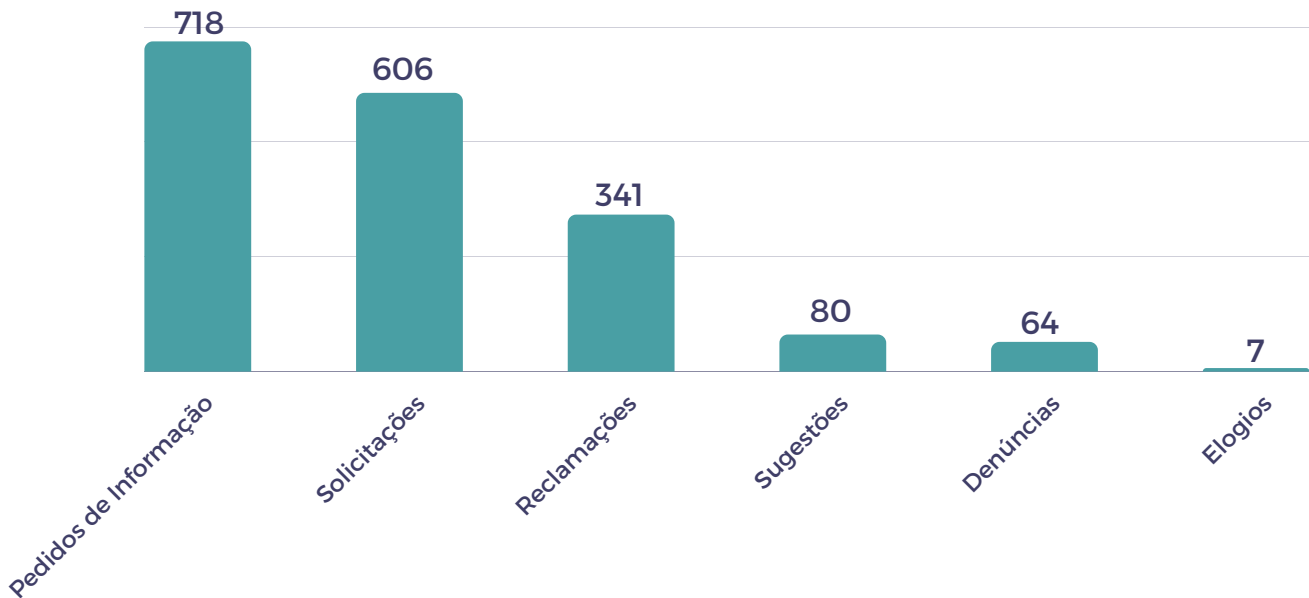
QUANTITATIVO TOTAL QUASE IDÊNTICO À MÉDIA DOS 03 ANOS ANTERIORES



Média de 1.812 demandas recebidas anualmente, considerando os anos de 2017 a 2020.

OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO TIVERAM UMA REPRESENTAÇÃO DE 40% DAS DEMANDAS RECEBIDAS

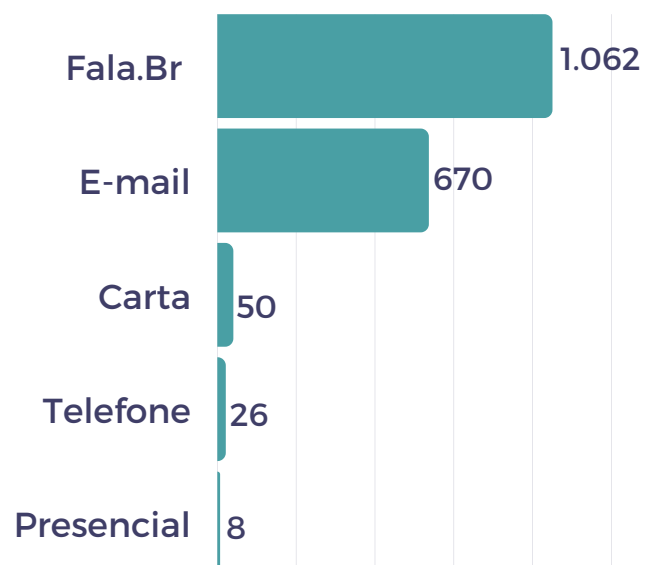
Tipos de demandas recebidas



A PLATAFORMA FALA.BR FOI O CANAL MAIS UTILIZADO EM 2020

Em 2020 o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) passou a integrar o Fala.BR, que permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local.

Canais de acesso



1.256 DEMANDAS DE COMPETÊNCIA DO MME

Do quantitativo de 1.816 demandas recebidas, 1.256 foram pleitos que demandaram uma resposta por parte das unidades do MME.

As demandas consideradas como de “Ouvidoria” representam as que foram resolvidas no setor sem a necessidade de reencaminhar às áreas técnicas.

Demandas respondidas pela áreas do MME



A Ouvidoria-Geral, além de atender as demandas de competência do MME, recebe, também, pleitos que fogem ao escopo de atuação do Ministério.

Essas demandas, quando recebidas no setor são cadastradas, tratadas, analisadas e redirecionadas aos órgãos que versam sobre o assunto demandado pelo cidadão.

Assim, em 2020, foram redirecionadas para outros órgãos 560 demandas, por não serem de competência do MME.

ASSUNTOS ENCAMINHADOS PELA SOCIEDADE AO MME

Dos vários assuntos encaminhados pelos cidadãos ao MME, destacamos os principais:



PRAZO DE RESPOSTAS AOS CIDADÃOS

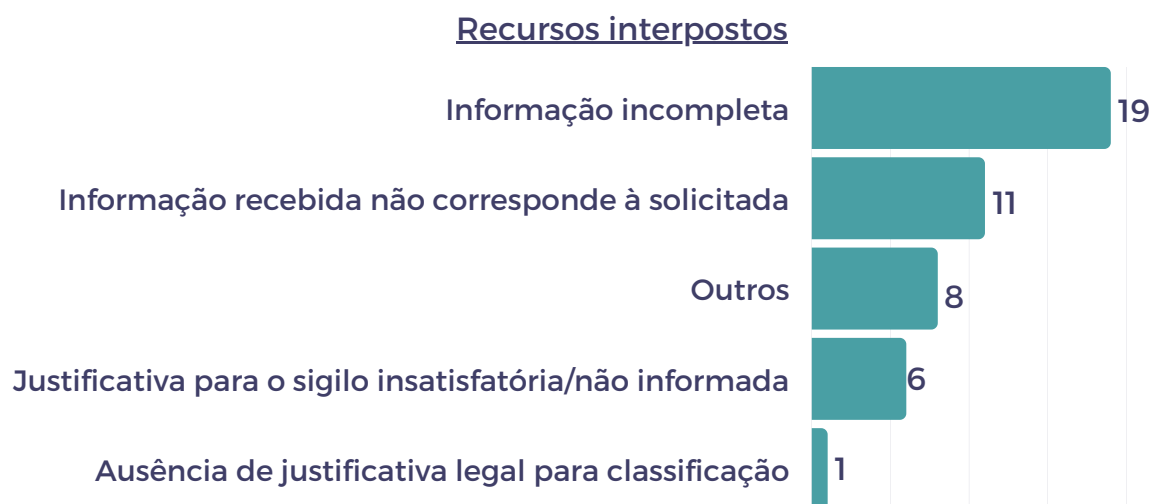
A Ouvidoria-Geral, a partir do segundo trimestre de 2020, passou a desempenhar remotamente a maior parte de suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamentos necessários das manifestações acerca dos serviços prestados pelo MME, considerando a pandemia decorrente do coronavírus (COVID-19). Apesar do período atípico, o cumprimento dos prazos foi observado.

O ano de 2020 terminou com o tempo médio de respostas de 6 dias para as manifestações de ouvidoria, e 9 dias para os pedidos de informações ou de documentos recebidos pelo SIC.

RECURSOS VIA LAI

A Lei de Acesso à Informação contempla a possibilidade de o cidadão apresentar recursos, em 2020 foram interpostos 45 recursos, conforme abaixo.

Desses recursos, 42% decorreram do entendimento do cidadão de que a resposta não estava completa.



INSTÂNCIAS RECURSAIS

Caso o pedido de acesso à informação seja negado, ou as razões da negativa do acesso não sejam fornecidas, ou o cidadão não tenha ficado satisfeito com a resposta recebida, ele poderá recorrer as seguintes instâncias recursais:

1. autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela resposta inicial;
2. autoridade máxima do órgão;
3. Controladoria-Geral da União – CGU; e
4. Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

Assim, do total de 45 recursos apresentados pelos cidadãos em relação aos pedidos de acesso à informação do MME, 39 (trinta e nove) foram recorridos à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, 04 (quatro) à autoridade máxima do MME e 02 (dois) à Controladoria-Geral da União.

Importante registrar que desse total, 43 foram resolvidos no âmbito do MME.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Este relatório sintetiza a atuação da Ouvidoria-Geral do MME em 2020, período em que foram realizados 1.816 atendimentos às demandas da sociedade.

PRAZOS

Registramos o acompanhamento rigoroso quanto ao conteúdo e aos tempos das respostas das demandas. Assim mediante gestão integrada com as unidades técnicas responsáveis, asseguramos que o cidadão recebesse tempestivamente as respostas acerca das demandas apresentadas.

COMPROMISSO

Reafirmamos o compromisso com a transparência, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização dos processos de trabalho, para prestar um serviço de qualidade aos cidadãos.

**OUVIDORIA-GERAL DO
MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
ESPLANADA DOS MINISTÉRIO
BLOCO U
TÉRREO - SALA T30**

Equipe:

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes

Fábio Skaf Nacfur

Vanius Roberto Soares da Cunha

Michelle Nayara de Oliveira Alves

