



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA-GERAL
MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

01/01/2021 a 31/12/2021



APRESENTAÇÃO

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, que tem entre suas competências a análise de dados e informações, cujo resultado possa ser utilizado como fonte para subsidiar recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços públicos.

Assim, o presente relatório, elaborado em conformidade com [a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)¹, consolida informações sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, registrados pelos cidadãos no ano de 2021 na Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia - MME.

Este documento tem, também, como objetivo, dar visibilidade aos resultados do ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria para o aprimoramento do atendimento do MME.

¹ “Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia, unidade vinculada ao Gabinete do Ministro, destina-se a zelar pelo compromisso público e pela ética nas atividades desempenhadas, bem como por assegurar a interlocução com os usuários do serviço público do Ministério.

A execução dos trabalhos é realizada por 4 servidores e 1 recepcionista, e dentre as principais atribuições da Ouvidoria-Geral, destacamos:

- **Atendimento aos cidadãos:** Fornecimento de orientações e informações aos cidadãos.
- **Tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação:** Análise e tratamento de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação.
- **Produção de relatórios e informações estratégicas:** Elaboração de relatórios, a partir da análise dos dados recebidos e/ou coletados, que visam ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de eventuais falhas.
- **Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos:** Atuação em coordenação com os gestores de serviço na adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços.
- **Condução do Chamamento Público dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:** Condução de processos de chamamento público para voluntários, execução de ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolvimento de enquetes e pesquisas e consolidação dos dados coletados.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Considerando a participação do cidadão como forma de exercer o controle social na administração pública, a Ouvidoria-Geral é responsável por receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários, em cumprimento às normas que regulamentam essa atividade.

Os dados relativos às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação foram extraídos da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR](#) e dos Painéis da Controladoria-Geral da União: [Painel Resolveu?](#) e [Painel Lei de Acesso à Informação](#).

Além disso, foram extraídos dados existentes em ferramentas de gestão construídas e utilizadas pela equipe da Ouvidoria-Geral.

Para fins de elaboração do presente relatório, foram considerados manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação registrados no período de **01/01/2021 a 31/12/2021**.

Nesse período, foram registradas **1.650 demandas**, sendo **945 manifestações de ouvidoria**, categorizadas como denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências e sugestão, e **705 pedidos de acesso à informação**.

Ao compararmos os anos de 2019 a 2021, verificamos uma queda proporcional nas quantidades de demandas registradas. A redução ocorre especialmente nas manifestações de ouvidoria.

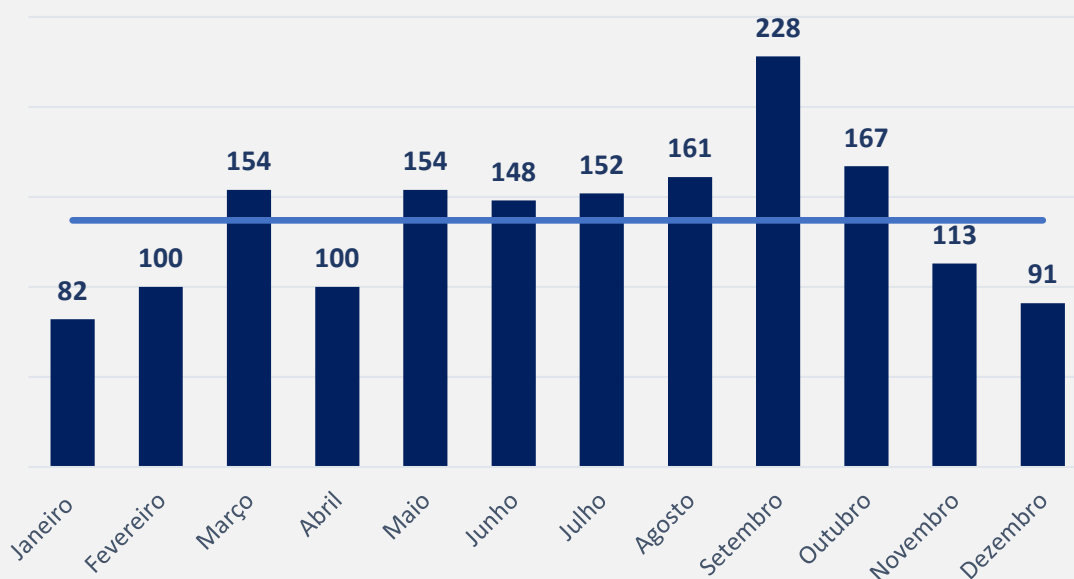
Demandas registradas de 2019 a 2021



Fonte: Controles de Demandas - Ouvidoria-Geral do MME

Em 2021, a quantidade de demandas variou ao longo do ano, exceto nos meses de janeiro, fevereiro, abril, novembro e dezembro, que ficaram abaixo da **média de 137 demandas recebidas mensalmente**. O número elevado de manifestações registradas em setembro foi impulsionado pelas demandas relacionadas à Crise Hídrica.






Demandas registradas mensalmente em 2021




Fonte: Controles de Demandas - Ouvidoria-Geral do MME

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

As demandas, conforme mencionado, são registradas de acordo com sua tipologia², no âmbito das manifestações de ouvidoria, são divididas em: denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providências e sugestão.

-  **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
-  **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
-  **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
-  **Solicitação de Providências:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.
-  **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Quando a denúncia é registrada de forma anônima, recebe a classificação de comunicação de irregularidade.

-  **Comunicação³:** informação de origem anônima que comunica irregularidade.

Uma vez recebida qualquer tipo dessas manifestações, há uma análise criteriosa, na qual a demanda pode ser redirecionada a outro órgão, encaminhada aos setores do MME ou respondida diretamente pela Ouvidoria.

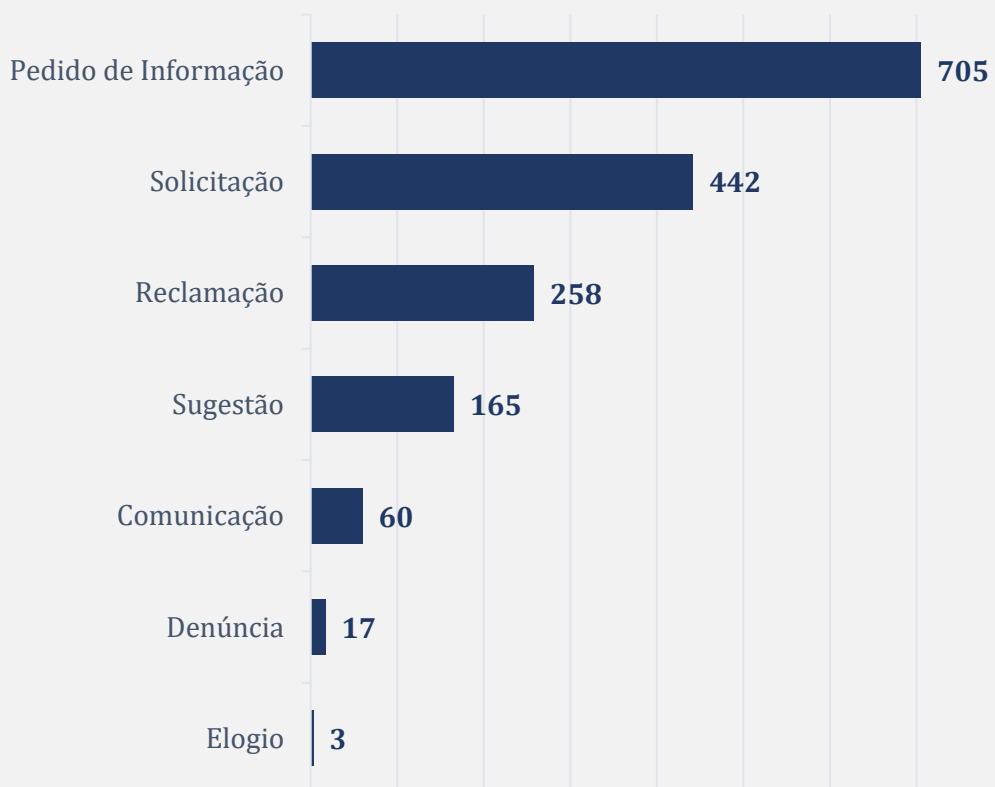
Os pedidos de acesso à informação registrados com base na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (LAI) também fazem parte das atribuições da Ouvidoria e recebem igual tratamento.

² Art. 3º do [Decreto nº 9.492/2019](#).

³ Art. 23 do [Decreto nº 9.492/2019](#) (Termo utilizado para a denúncia ou a reclamação registrada de forma anônima).

Destaca-se que os pedidos de acesso à informação 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.

Tipos de demandas registradas em 2021



Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

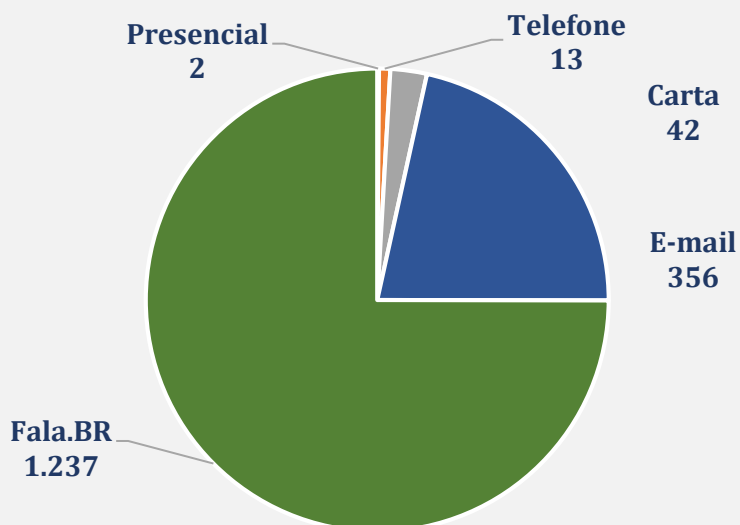
Dentre as demandas recebidas, destacamos o aumento superior a 100% nas manifestações do tipo “sugestão” em comparação ao ano de 2020, quando foram recebidas 80 demandas desse tipo.

A situação hídrica enfrentada pelo Brasil foi o assunto mais recorrente nessas manifestações, o que revela o engajamento da sociedade brasileira na busca conjunta de soluções para os problemas nacionais.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Além do recebimento dessas demandas por meio de cartas, e-mails e atendimentos presenciais e/ou telefônicos, destacamos, em 2021, a Plataforma Fala.BR, como o principal canal de comunicação utilizado pelos cidadãos.

Canais de atendimentos da Ouvidoria



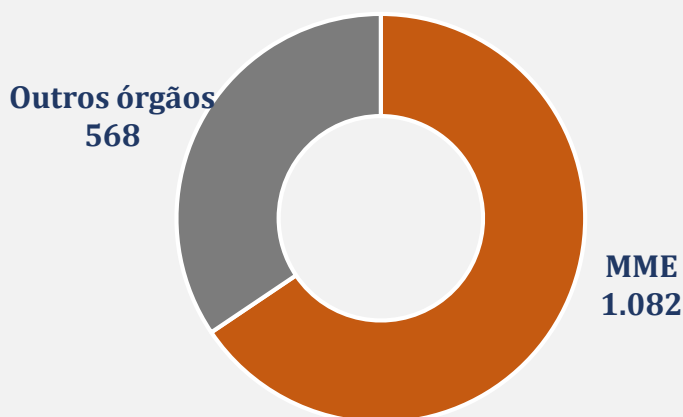
Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

Importante ressaltar que o Fala.BR, por ter integrado o Sistema de Ouvidorias (e-OUV) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), vem se consolidando como um dos principais canais de comunicação entre a sociedade e a Administração Pública.

DEMANDAS REDIRECIONADAS A OUTROS ÓRGÃOS

Das 1.650 demandas recebidas em 2021, **568 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades**, em função da competência para a adoção das respectivas providências⁴.

Demandas redirecionadas a outros órgãos



Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

UNIDADES DEMANDADAS PARA A ELABORAÇÃO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em relação às demandas tratadas no âmbito do MME, a depender do assunto da manifestação ou do pedido, diferentes áreas do Ministério são instadas a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário.

Destacamos que, em alguns casos, a própria Ouvidoria-Geral, quando possui subsídios para atender à demanda, seja, por meio de outras respostas similares já enviadas aos cidadãos, ou por meio da transparência ativa, elabora a resposta diretamente ao usuário.

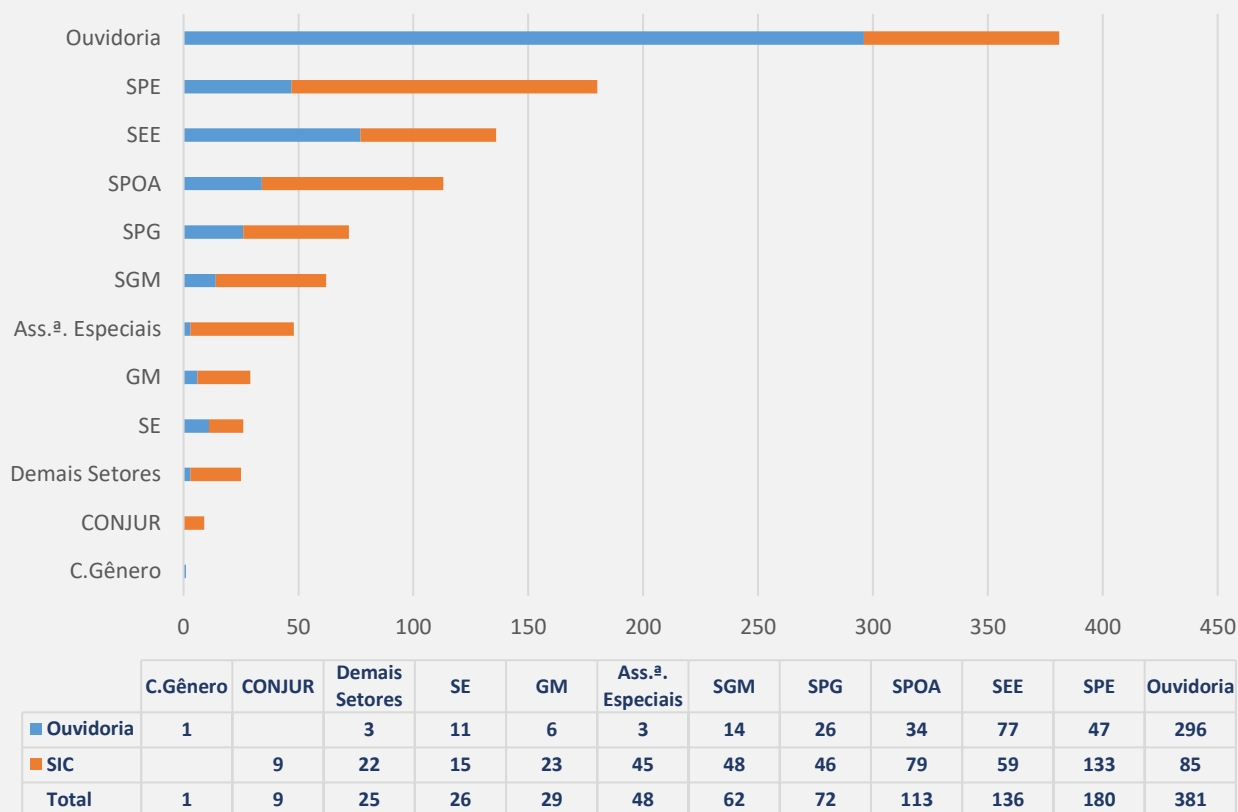
⁴ Art. 16 do [Decreto nº 9.492/2019](#).

Dentre os diversos assuntos demandados ao MME pelos cidadãos, destacamos os 10 principais, em ordem alfabética:

- Combustíveis e Biocombustíveis
- Concessão de Lavra
- Crise Hídrica
- Garantia Física
- Geração, Distribuição e Transmissão
- Leilão
- Programa de Eletrificação Rural
- Projeto Prioritário
- Recursos Humanos
- Relação consumidor/concessionária

Em 2021, do total de **1.082 demandas tratadas no âmbito do MME**, a equipe da Ouvidoria-Geral respondeu 35% sem a necessidade de reencaminhar as manifestações ou os pedidos de acesso à informação às unidades internas do Ministério, desonerando-as da necessidade de se afastar de sua atividade precípua, conforme demonstrativo abaixo:

Demandas respondidas pelas áreas internas do MME



Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

PRAZOS DE RESPOSTAS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

É importante ressaltar que, durante o exercício de 2021, as áreas internas demandadas do MME responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação.

Assim, os tempos médios de respostas foram bem inferiores aos previstos nas Leis n.ºs 13.460/2017 e 12.527/2011, 30 dias, com possível prorrogação de mais 30 dias para manifestações de ouvidoria, e 20 dias para pedidos de acesso à informação, com possível prorrogação de 10 dias.

Tempo médio de respostas aos cidadãos	8 dias para manifestações de ouvidoria
	10 dias para pedidos de acesso à informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

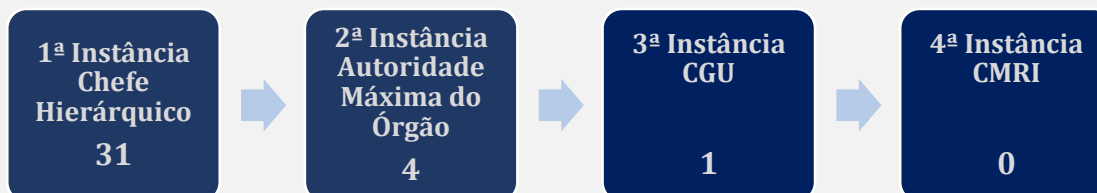
De um total de 306 órgãos e entidades que compõem o Poder Executivo Federal, o MME ocupou a 36ª posição no ranking dos órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação.

Do montante de 576 pedidos de acesso à informação respondidos pelo MME, em 72% dos casos foi concedido acesso às informações solicitadas e em 15% o acesso foi negado, conforme tabela abaixo:

Tipo de resposta aos pedidos	Total	%
Acesso Concedido	414	72%
Acesso Negado	84	15%
Acesso Parcialmente Negado	34	6%
Pergunta Duplicada	19	3%
Informação Inexistente	16	3%
Não se trata de solicitação de informação	7	1%
Órgão não tem competência para responder	2	0%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Foram interpostos 36 recursos pelos demandantes, ou seja, 6,2% dos requerentes entraram com recurso, sendo que 97% foram resolvidos no âmbito do Ministério, conforme abaixo:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Cabe registrar que não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A reestruturação e atualização da [Carta de Serviços aos Usuários do MME](#), em 2021, seguindo o estabelecido na Lei nº 13.460/2017⁵, uma das ações relacionadas à transparência ativa, foi realizada pela coordenação da Ouvidoria-Geral.

O objetivo desse trabalho foi informar de forma clara e detalhada à Sociedade, os principais serviços prestados pelo Ministério, quais sejam:

- ✓ [Obter cálculo de garantia física de energia de empreendimento gerador;](#)
- ✓ [Protocolar documentos junto ao Ministério de Minas e Energia;](#)
- ✓ [Requerer acesso ao serviço público de transmissão de energia elétrica; e](#)
- ✓ [Solicitar aprovação de projetos como prioritários, para fins de emissão de debêntures incentivadas.](#)

⁵ Art. 7º da [Lei nº 13.460/2017](#).

No que se refere ao [Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#), no período de 10/09/2021 a 31/12/2021, foram inseridas as enquetes na Plataforma Virtual de Usuários de Serviços Públicos, para que os conselheiros fizessem as avaliações referentes a cada serviço acima mencionado.

O objetivo das enquetes disponíveis para respostas foi apresentar questões de escolhas simples, para verificar a satisfação do usuário quanto ao tempo e à utilização do serviço, bem como solicitar sugestões de melhoria para adequação dos serviços às necessidades dos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do MME se caracteriza por ser uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, tendo como atribuição precípua atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o MME, de modo que as demandas decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Sua atuação visa a oferecer subsídios às áreas técnicas, de maneira que possam avaliar: as dificuldades encontradas pela sociedade; as sugestões de melhoria em relação à prestação do serviço público; e a correção de procedimentos, com o propósito de impedir ações ou práticas de atos ilícitos realizados por terceiros ou servidores públicos.

Assim, diante da análise realizada com base nas demandas apresentadas pelos cidadãos ao MME, a Ouvidoria-Geral do MME apresenta as seguintes sugestões de melhoria:

- **Capacitação de servidores que irão inserir informações no e-Agendas**

Com vistas a não haver necessidade de o cidadão formalizar pedidos para acessarem informações que já sejam de natureza pública, entende-se necessário e, portanto recomenda-se, que seja realizada a capacitação dos servidores responsáveis pelo preenchimento das informações que irão constar no Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas)⁶.

Cabe ressaltar que o e-Agendas será de uso obrigatório pelos órgãos para registro e divulgação das informações das agendas de compromissos públicos dos agentes públicos.

- **Criar link no site do MME e incluir serviços prestados pela CGRH**

Sugerimos à Coordenação-Geral de Recursos Humanos que avalie a possibilidade de inserir no site do MME um link contendo orientações relacionadas à obtenção de contracheque, comprovante de rendimentos e certidões, e ao recadastramento funcional, com vistas a não haver necessidade de o cidadão ter que registrar uma manifestação para obter um esclarecimento ou entendimento de serviços do órgão que podem estar em transparência ativa.

Por fim, a Ouvidoria-Geral do MME continuará buscando o seu fortalecimento pautado por uma postura proativa, divulgando junto às unidades internas do Ministério a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

⁶ [Decreto nº 10.889/2021](#)

Ministério de Minas e Energia

Ouvidoria-Geral

Esplanada dos Ministérios, bloco U, sala T-30

Telefones: (61) 2032-5109 / 5363 / 5036

ouvidoria.geral@mme.gov.br

www.gov.br/mme

Equipe:

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes

Fábio Skaf Nacfur

Vanius Roberto Soares da Cunha

Michelle Nayara de Oliveira Alves