



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA-GERAL**  
**MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA**

**01/01/2022 a 31/12/2022**

## **O Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia apresenta os resultados do exercício de 2022**

O presente relatório, elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, consolida informações sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, registrados pelos cidadãos no ano de 2022 na Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia - MME.

### **Principais destaques em 2022**

**1.641** demandas recebidas

**958** manifestações de Ouvidoria + **683** pedidos de acesso à informação

O **Fala.BR** foi o canal de comunicação mais utilizado pela sociedade

**1º lugar** no ranking de **Transparência Ativa** da Controladoria-Geral da União

Todas as **demandas** dos cidadãos **respondidas tempestivamente**

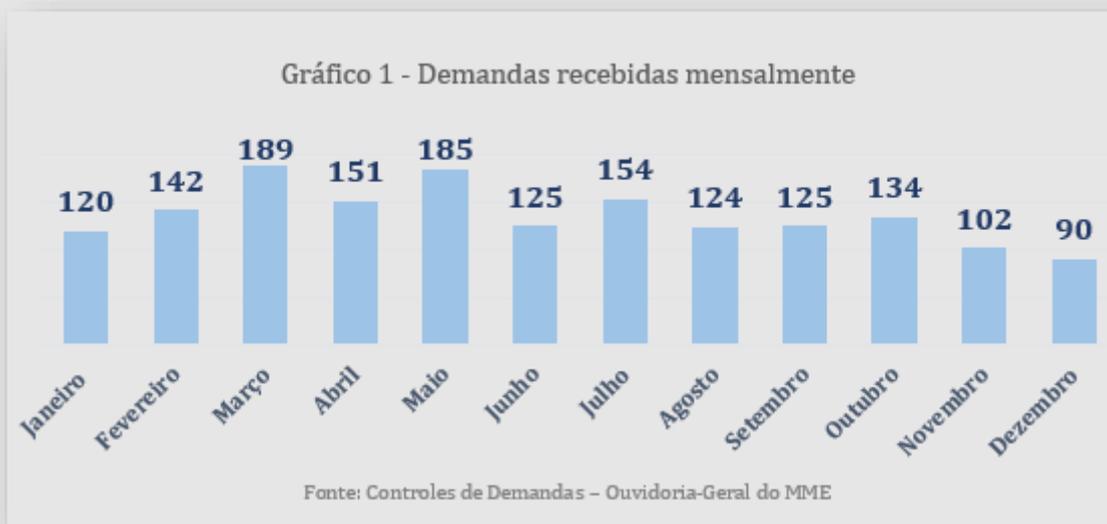
**Tempo médio de respostas** bem **inferior ao previsto na legislação**

## Sumário

Ouvidoria em Números.....	4
Canais de atendimento da Ouvidoria.....	5
Demandas redirecionadas a outros órgãos.....	6
Demandas tratadas no âmbito do MME.....	6
Tempo médio de respostas às demandas dos cidadãos .....	6
Respostas por unidade organizacional .....	7
Classificação das demandas por assunto .....	8
Pesquisa de satisfação .....	9
Transparência ativa.....	10
Capacitação .....	10
Conclusão.....	11

## Ouvidoria em Números

Em 2022, a Ouvidoria-Geral do MME recebeu **1.641 demandas**, que variaram ao longo do ano. No entanto, foi registrada uma **média de 137 demandas recebidas mensalmente**, conforme tabela abaixo.

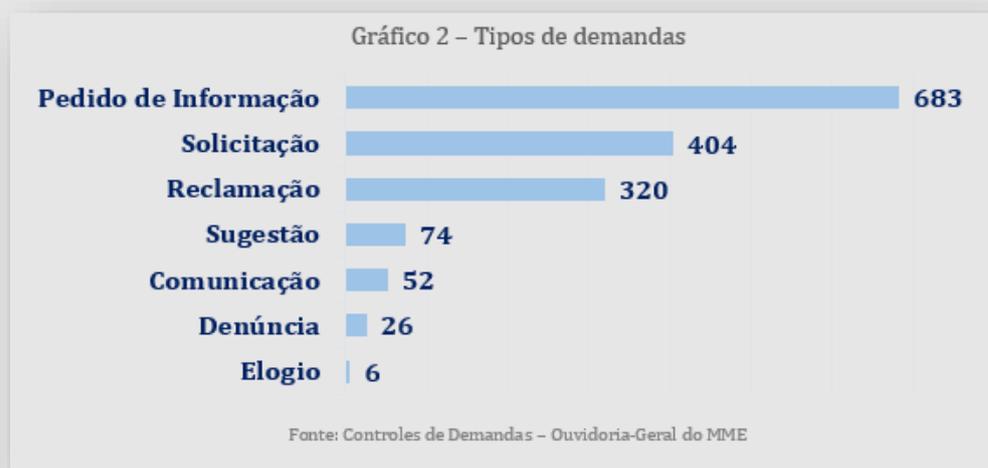


Esclarecemos que o aumento significativo de demandas em março e maio decorreu de encaminhamentos da Ouvidoria da Presidência da República, que redirecionou a esta Ouvidoria-Geral um passivo de demandas, as quais estavam sem tratamento naquele órgão.

Importante destacar que **todas as demandas da sociedade**, acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão, **são registradas na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação - Fala.BR](#)**, permitindo que o cidadão acompanhe o trâmite do seu requerimento.

No caso específico da denúncia, o cidadão pode optar pelo anonimato. Nesse caso, os cidadãos não recebem números de registro e não podem acompanhar os trâmites da manifestação.

Em 2022, os **pedidos de acesso a informações e a solicitações** foram responsáveis por **mais de 60% das demandas cadastradas**.

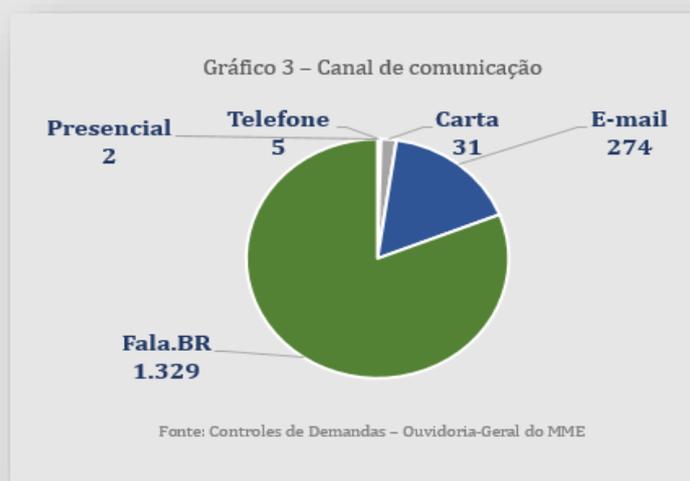


Registramos que do total de 1.641 demandas recebidas, apenas 76 foram arquivadas por falta de clareza, insuficiência de dados e/ou duplicidade de manifestação.

## Canais de atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral se localiza no térreo do Edifício Sede do Ministério de Minas e Energia, no bloco U, na Esplanada dos Ministérios.

Assim, além do atendimento presencial, o cidadão pode enviar cartas e e-mails, entrar em contato com a Ouvidoria por telefone ou registrar solicitações diretamente na Plataforma Fala.BR.



Quanto aos canais de atendimentos, destacamos o **Fala.BR** como o principal canal de comunicação **utilizado** pelos cidadãos em **2022**.

## Demandas redirecionadas a outros órgãos

Algumas demandas são enviadas ao MME, porém, não dizem respeito a assuntos ligados ao escopo de competência institucional do Ministério, cabendo a outros entes públicos a responsabilidade sobre elas.

Nesses casos, a Ouvidoria-Geral direciona por meio da Plataforma Fala.BR o destino correto da demanda.

Das 1.641 demandas recebidas em 2022, **621 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades**, para a adoção das respectivas providências.

## Demandas tratadas no âmbito do MME

Em relação a **1.020 demandas tratadas no âmbito do MME**, dependendo do assunto da manifestação ou do pedido, as diversas áreas do Ministério são instadas a tomar as devidas providências para que possam dar respostas conclusivas aos usuários.

No entanto, existem demandas que, em função de sua recorrência, já dispõem de respostas. Nesses casos, a Ouvidoria-Geral responde diretamente ao cidadão.

## Tempo médio de respostas às demandas dos cidadãos

A Ouvidoria-Geral empenha-se em garantir que todas as demandas sejam atendidas com a maior brevidade possível.

Embora varie de acordo com o tipo e a complexidade da manifestação, **o tempo de atendimento foi, em média, bem inferior ao prazo máximo estipulado pela legislação**, ao longo de 2022.

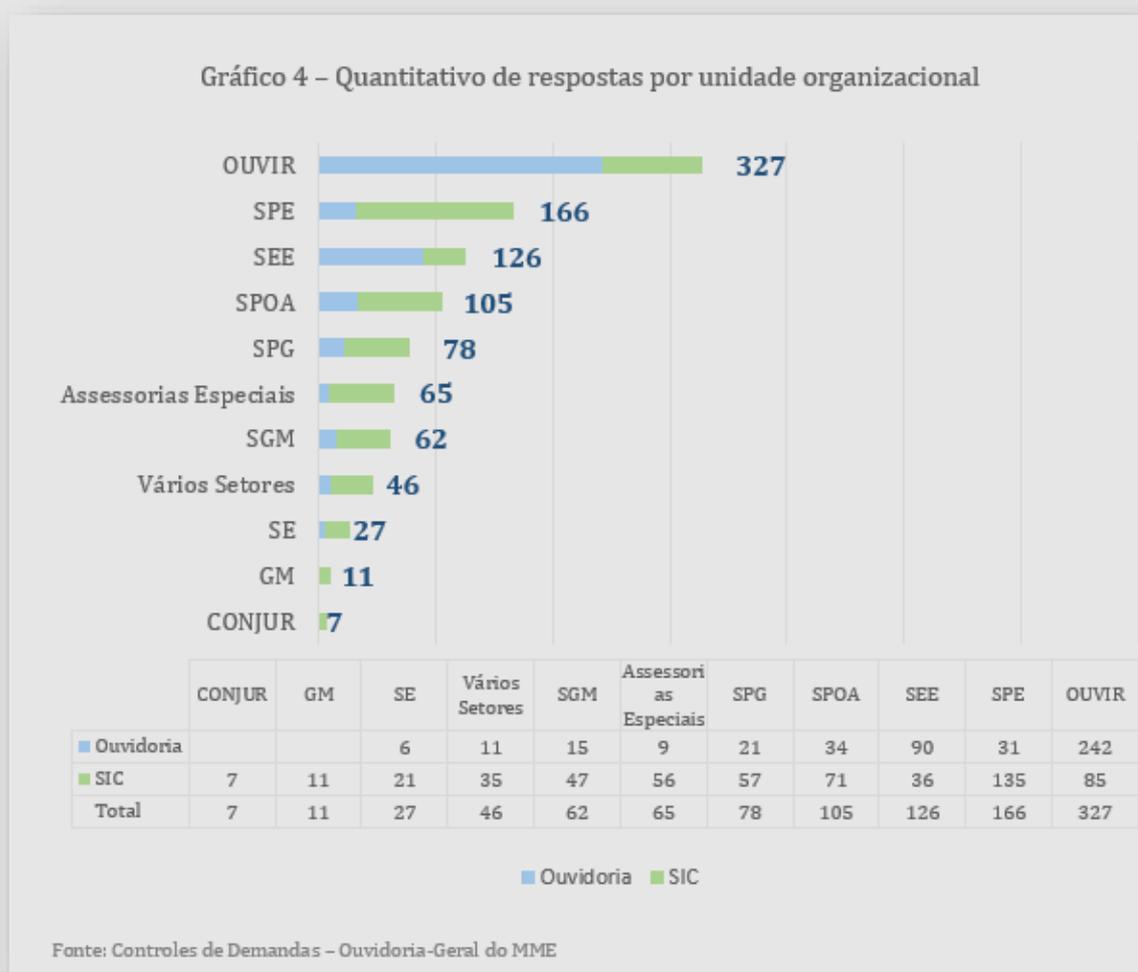
O prazo para respostas às manifestações de ouvidoria é de trinta dias, e para os pedidos de acesso à informação, vinte dias, conforme preceituam as Leis 13.460/2017 e 12.527/2011, respectivamente.

<b>Tempo médio de respostas aos cidadãos</b>	<b>9 dias para manifestações de ouvidoria</b>
	<b>12 dias para pedidos de acesso à informação</b>

## Respostas por unidade organizacional

Do total de 1.020 demandas tramitadas no MME, a **equipe da Ouvidoria-Geral tratou e respondeu a 32%**, sem precisar encaminhar as manifestações ou os pedidos de acesso à informação para as unidades organizacionais do Ministério.

Entre as **áreas mais demandadas**, por número de envio de respostas ao cidadão, destacam-se, a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energetico e - **SPE** e a Secretaria de Energia Elétrica - **SEE**.



Pontuamos que uma manifestação pode ser encaminhada para mais de uma unidade organizacional, caso seja necessário; nesses casos, a manifestação será contabilizada em Vários Setores.

## Classificação das demandas por assunto

Considera-se “assunto” o tema geral de que trata o conjunto de demandas que versam sobre um mesmo argumento.

Os **assuntos** mais recorrentes em 2022 foram: **Energia Elétrica**, seguido de Petróleo, Gás e Biocombustíveis, conforme tabela abaixo.

As **manifestações** **abordavam**, geralmente, solicitações de informações sobre o **Programa Luz Para Todos**, reclamações sobre os preços dos combustíveis, e pedidos de acesso a processos, que embasaram atos normativos.

Gráfico 5 – Gráfico de palavras - assuntos



Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

Tabela 1 – Assuntos demandados ao MME

Assunto	Quantidade
Energia Elétrica	425
Petróleo, Gás e Biocombustíveis	122
Recursos Humanos	105
Planejamento e Gestão	90
Mineração	82
Outros em Energia	61
Outros em Administração	56
Ouvidoria	2
Outros em Relações Internacionais	1
	944
Arquivadas	76
<b>Total</b>	<b>1.020</b>

Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

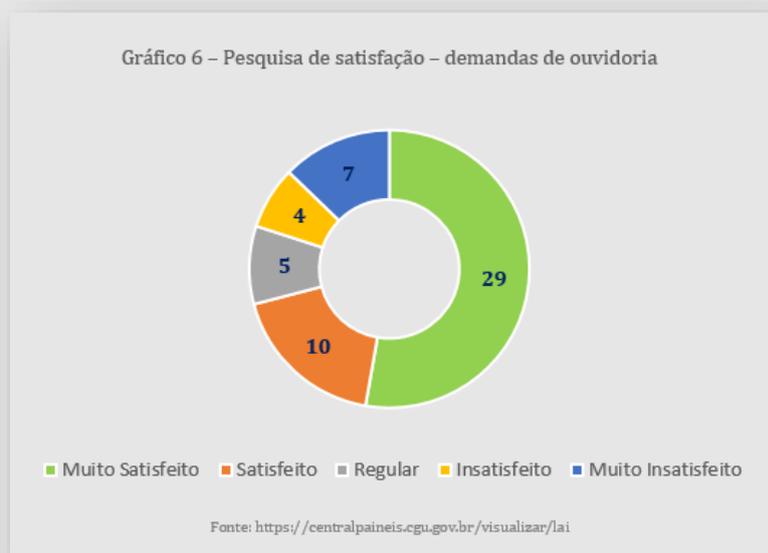
## Pesquisa de satisfação

Ao consultar a resposta final emitida, o cidadão pode avaliar os serviços prestados via ouvidoria e serviço de informação ao cidadão, por meio da Plataforma Fala.BR.

### Manifestações de ouvidoria

Os dados consolidados no [Painel Resolveu?](#) sistematizaram 55 respostas avaliativas para as **demandas de ouvidoria**.

Registramos que **52%** dos que avaliaram ficaram **muito satisfeitos** com o atendimento prestado pelo MME.



### Pedidos de acesso à informação

No que se refere aos requerimentos de acesso à informação, nos quais os dados são consolidados no [Painel da LAI](#)<sup>1</sup>, numa escala que varia de 0 (totalmente insatisfatório) a 5 (totalmente satisfatório), o MME foi avaliado por 45 cidadãos, que deram notas de 4,17 e 4,57, quando perguntados se a resposta fornecida atendeu completamente ao pedido e se foi facilmente compreendida, respectivamente.

<sup>1</sup> As informações relativas às empresas privatizadas, que foram incluídas na base de dados do MME, não foram consideradas para este indicador.

## Transparência ativa

A transparência ativa refere-se às informações de interesse público disponibilizadas pelos órgãos e entidades sem que haja a necessidade de solicitação por parte do cidadão.



Fonte: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Em 2022, o MME atingiu o **atendimento de 100% dos itens de transparência ativa** exigidos pela Lei de Acesso à Informação - LAI, conquistando o primeiro lugar em um ranking de 304 órgãos.

**Foram cumpridos os 49 itens avaliados**, que estão disponíveis em seu site principal na aba Acesso à Informação, que incluem: agenda pública das autoridades, ações e programas, auditorias, convênios e transferências, dados abertos, licitações e contratos, receitas e despesas, serviço de informação e servidores, entre outros.

É importante frisar que a disponibilização das informações na seção “Acesso à Informação” ampliam a participação e o controle social.

## Capacitação

Com o intuito de agregar conhecimento e auxiliar o desenvolvimento dos trabalhos relacionados à Ouvidoria-Geral, em 2022, **três servidores e duas colaboradoras** obtiveram a **Certificação em Ouvidoria**, com carga horária de 160 horas, pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

## Conclusão

A Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia manteve em **2022 o compromisso de aprimorar constantemente o atendimento prestado aos cidadãos** e tratamento das manifestações recebidas.

Para isso, a **equipe foi capacitada** e trabalhou internamente para **atender tempestivamente todas as demandas** encaminhadas pelos cidadãos ao MME.

Durante todo o ano de 2022, enfatizou-se o **compromisso da gestão pública com a transparência, a ética e a responsabilidade social**, visando sempre garantir o **interesse coletivo**.

Embora ainda haja muito a ser feito para melhorar os serviços prestados, **estamos comprometidos** em continuar trabalhando para **garantir a efetividade e a excelência na prestação de serviços públicos do MME**.

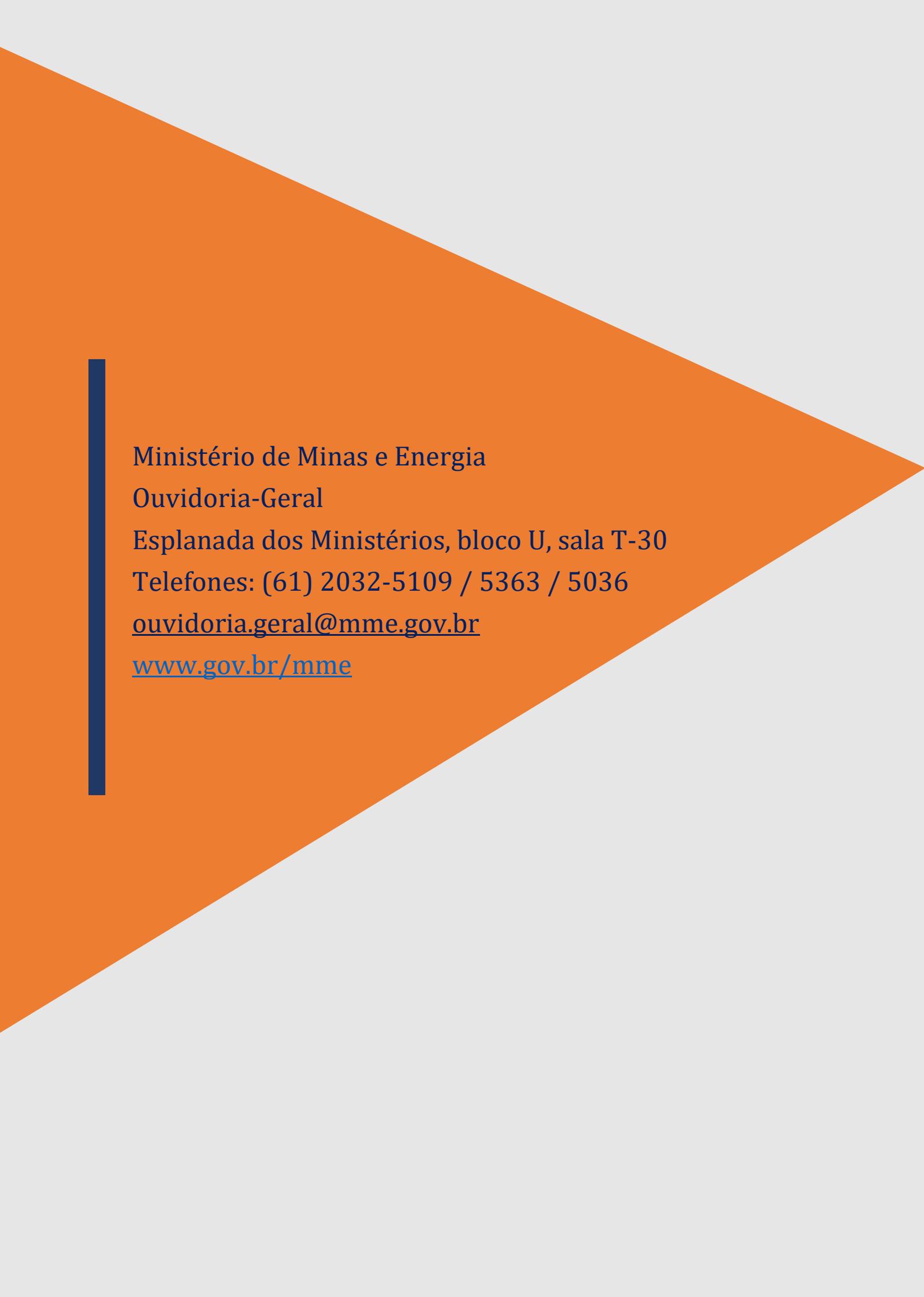
Destacamos, ainda, que em **2022**, por determinação da Controladoria-Geral da União, todas as **informações relacionadas à transparência passiva** referentes à **LAI das empresas privatizadas<sup>2</sup>**, que **eram vinculadas ao MME**, foram **incorporadas à base de dados do MME na Plataforma Fala.BR**. Já o processo de divulgação das informações relacionadas à transparência no site do MME está em andamento.

Esclarecemos que **as informações dessas empresas não foram consideradas neste relatório**, tendo em vista que os dados não foram tratados no âmbito deste MME, mas apenas incorporados de forma sistemática na Plataforma Fala.BR.

Por fim, para o ano de 2023, temos como principal desafio nos **fortalecermos ainda mais como ferramenta de gestão para tomada de decisão**.

---

<sup>2</sup> Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – Eletrobrás Holding / Cia Hidroelétrica do São Francisco – Chesf / Companhia de Geração e Transmissão de Energia Elétrica do Sul do Brasil – Eletrobrás CGT Eletrosul / Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A – Eletronorte / Furnas Centrais Elétricas S.A

A large orange triangle pointing to the right, with a dark blue vertical bar on its left side.

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](mailto:ouvidoria.geral@mme.gov.br)

[www.gov.br/mme](http://www.gov.br/mme)