

2022

Relatório de Gestão

da Ouvidoria
e Acesso à Informação

Unidade de Pesquisa

CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL – CETEM

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO 2022

Março 2023

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

Presidente

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - MCTI

Luciana Santos

Ministra

Luis Manoel Rebelo Fernandes

Secretário Executivo

Isa Assef dos Santos

Subsecretária de Unidades Vinculadas

Paula Paes Montandon Vasconcelos

Ouvidora/Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

CENTRO DE TECNOLOGIA MINERAL - CETEM

Silvia Cristina Alves França

Diretora CETEM

Maurício Moutinho da Silva

COADM - Coordenador de Administração

Arnaldo Alcover Neto

COAMI - Coordenador de Análises Minerais

Andrea Camardella de Lima Rizzo

COPGI - Coordenadora de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação

Paulo Fernando Almeida Braga

COPTM - Coordenador de Processamento e Tecnologias Minerais

Marisa Nascimento

COPMA - Coordenadora de Processos Metalúrgicos e Ambientais

Leonardo Luiz Lyrio da Silveira

CORON - Coordenador de Rochas Ornamentais

COORDENAÇÃO RESPONSÁVEL

Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação - COPGI

Serviço de Apoio à Gestão Estratégica - SEAGE

Robson Araujo D'Avila

Chefe do Serviço de Apoio à Gestão Estratégica

AUTORIA

Renata Queiroz Affonso

REVISÃO

Andrea Camardella de Lima Rizzo

Robson Araujo D'Avila

EDITORAÇÃO ELETRÔNICA

Tatiana Duarte Cardoso de Pina

SUMÁRIO

1. Da Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação (SIC) do CETEM.....	7
1.1. Dos Resultados Obtidos pela Equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação do CETEM no Exercício de 2022	7
1.1.1. Da análise dos dados relativos às Manifestações de Ouvidoria	7
1.1.2. Da análise dos dados relativos aos Pedidos de Acesso à Informação	8
2. Das Soluções Adotadas com Base nos Assuntos Recorrentes	9
3. Das Ações Exitosas	10
4. Da Conclusão	10

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.

Por meio da Lei n. 13.540/2017, a importância estratégica da instituição para o Brasil foi reconhecida: o CETEM passou a ser beneficiário de 1,8% dos royalties da Mineração.

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.

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

A Ouvidoria é a unidade disponibilizada para a sociedade externar suas expectativas, opiniões e necessidades; por meio de manifestações, enquadradas nos tipos: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Solicitação e Comunicação de irregularidade, além de pedidos de Simplifique e pedidos de Informação, esse último previsto na Lei 12.527/11. Dessa forma, é ela a promotora da 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, Renata Affonso (Gestora) e Robson D'Ávila (Suplente), lotados no Serviço de Apoio à Gestão Estratégica – SEAGE, da Coordenação de Planejamento, Gestão Estratégica e Inovação do CETEM; e pode 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), por telefone (21) 3865.7228, por e-mail sic@cetem.gov.br e pelo Portal Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.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 no Exercício de 2022

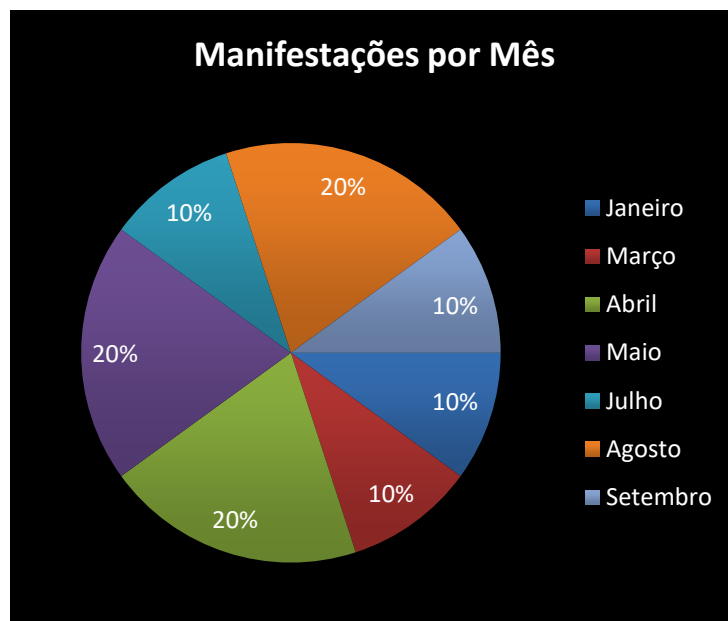
Em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460 de 26 de julho de 2017, e ao artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021; bem como visando subsidiar a gestão da informação e dar suporte à Transparência Ativa, o CETEM apresenta abaixo o quantitativo e uma breve análise dos dados relativos às 23 (vinte e três) manifestações recebidas pelo Órgão, via plataforma Fala.BR.

1.1.1. Da análise dos dados relativos às Manifestações de Ouvidoria

Em 2022, a equipe de Ouvidoria do CETEM recebeu 10 (dez) manifestações por intermédio da Plataforma Fala.BR; todas elas foram respondidas dentro do prazo legal, em um tempo médio de 8,56 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 Administração foi a unidade do CETEM que recebeu o maior número de manifestações de Ouvidoria no referido período e dentre os temas mais abordados estão: concurso e contratos.

Dentre as dez manifestações recebidas no ano de 2022, 33% trataram-se de solicitações (3 manifestações), 33% de elogios (3 manifestações), 22,2% de comunicações (2 manifestações) e 11,1% de sugestões (1 manifestação) que foram mensalmente recebidas conforme gráfico - *Manifestações por Mês* - abaixo ilustrado.



1.1.2. Da análise dos dados relativos aos Pedidos de Acesso à Informação

Em 2022 a equipe de Acesso à Informação do CETEM recebeu 13 (treze) 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 8,08 dias, inexistindo interposição de recurso sobre as respostas apresentadas pela referida equipe.

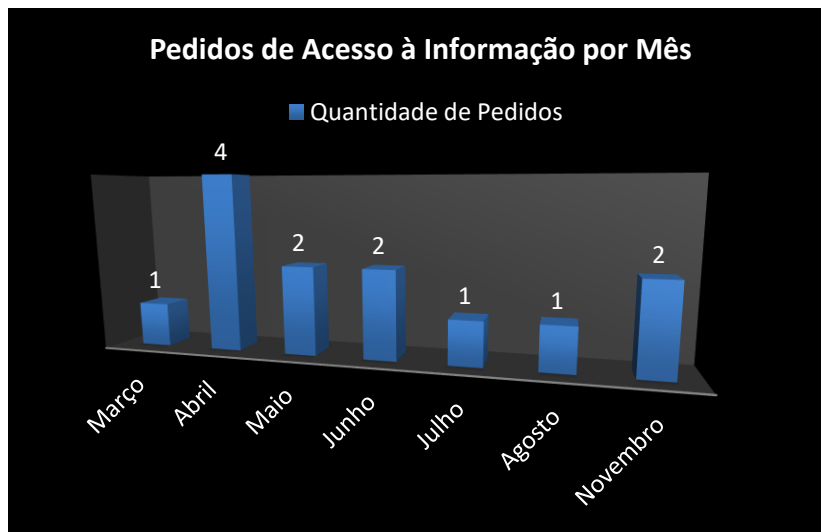
O Pedido de Acesso à Informação foi o tipo de manifestação mais frequentemente tratado pelo CETEM, com praticamente 56,52% do total das demandas recebidas no exercício de 2022.

A Coordenação de Administração foi a unidade do CETEM que recebeu o maior número de Pedidos de Acesso à Informação no referido período e dentre os temas mais abordados estão: transparência, legislação, orçamento, concurso e recursos humanos.

Dentre os tipos de respostas apresentadas no ano de 2022 temos:

- Acesso Concedido - 69,23% (9 pedidos);
- Não se trata de Solicitação de Informação - 15,38% (2 pedidos);
- Acesso Parcialmente Concedido - 7,69% (1 pedido);
- Órgão não tem competência legal para responder sobre o assunto - 7,69% (1 pedido).

A distribuição mensal de Pedidos/Solicitações de Acesso à Informação se deu da seguinte maneira:



Foram disponibilizadas, para consulta pública em “Busca de Pedidos e Respostas” (dentro do Portal Fala.BR) 92,31% das respostas aos pedidos de acesso à Informação apresentadas pelo CETEM, contribuindo, assim, para que o CETEM alcançasse a marca de 95,9% dos itens do Sistema de Transparência Ativa do governo federal (Controladoria Geral da União/CGU) cumpridos.

2. Das Soluções Adotadas com Base nos Assuntos Recorrentes

Baseando-se nos assuntos/temas mais demandados no ano de 2022, a equipe de Ouvidoria e Acesso à Informação sugeriu às unidades administrativas responsáveis:

- que elaborassem *Resposta Padrão* sobre tais assuntos/temas, facilitando, assim, o trâmite interno das manifestações, bem como reduzindo o tempo de envio da resposta do CETEM ao cidadão;
- que gerassem arquivos com os dados atualizados, para serem inseridos no sítio eletrônico do CETEM, garantindo uma maior efetividade ao Plano de Dados Abertos e aderência à Transparência Ativa.

3. Das Ações Exitosas

Tendo como base algumas das demandas recebidas via plataforma Fala.BR, o CETEM resolveu ampliar a produção e distribuição de material gráfico de iniciação científica, bem como resolveu elaborar novos, visando atender, inclusive, o público do ensino básico.

4. Da Conclusão

A Ouvidoria e o Serviço de Acesso à Informação, ao aproximar o CETEM dos usuários dos 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.

*Informações extraídas dos Painéis Resolveu e Lei de Acesso à Informação.

(<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>).