



# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2024**

## **OUVIDORIA-GERAL**





**ALEXANDRE SILVEIRA DE OLIVEIRA**  
Ministro de Estado de Minas e Energia

**BRENNO LEOPOLDO CAVALCANTE DE PAULA**  
Chefe de Gabinete substituto

**ARTHUR CERQUEIRA VALERIO**  
Secretário Executivo

**WAGNER ALESSANDER FERREIRA**  
Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

**TANIA GOMES RIBEIRO DE MORAES**  
Ouvidora

**RAFAELLA ROCHA DO CARMO**  
**TANIA GOMES RIBEIRO DE MORAES**  
Produção e Elaboração

**EQUIPE DA OUVIDORIA**  
Fabio Skaf Nacfur  
Gilda Maria Leite da Fonseca  
Hanna Gabrielly dos Santos Oliveira Melo  
Michelle Nayara de Oliveira Alves  
Patrícia Pereira Ribeiro dos Santos  
Pedro Lourenço de Sousa  
Rafaella Rocha do Carmo  
Vanius Roberto Soares da Cunha

# **SUMÁRIO**

<b>GLOSÁRIO DE SIGLAS</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>CONHEÇA A OUVIDORIA DO MME</b>	<b>6</b>
<b>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>POLÍTICA DE GOVERNANÇA</b>	<b>8</b>
<b>ANÁLISE DA OUVIDORIA</b>	<b>12</b>
<b>ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>	<b>23</b>
<b>SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</b>	<b>27</b>
<b>AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024</b>	<b>28</b>
<b>DESAFIOS ENFRENTADOS</b>	<b>29</b>
<b>SUGESTÕES DA OUVIDORIA</b>	<b>30</b>
<b>PERSPECTIVAS PARA 2025</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSÃO</b>	<b>33</b>

## **GLOSÁRIO DE SIGLAS**

CFEM - Compensação Financeira pela Exploração Mineral  
CGIEE - Comitê Gestor de Indicadores de Eficiência Energética  
CGU - Controladoria-Geral da União  
CMRI - Comissão Mista de Reavaliação da Informação  
CNPE - Conselho Nacional de Política Energética  
CTI - Comitê Técnico de Integridade  
FALA.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
GM - Gabinete do Ministro  
HV - Horário de Verão  
LAI - Lei de Acesso à Informação  
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  
MME - Ministério de Minas e Energia  
OGU - Ouvidoria-Geral da União  
ONS - Operador Nacional do Sistema  
PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria  
REIDI - Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura  
RenovaBio - Política Nacional dos Biocombustíveis  
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão  
SNEE - Secretaria Nacional de Energia Elétrica  
SNGM - Secretaria Nacional de Geologia, Mineração e Transformação Mineral  
SNPGB - Secretaria Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis  
SNTEP - Secretaria Nacional de Transição Energética e Planejamento  
USI/MME - Unidade Setorial de Integridade, Transparência e Acesso à Informação

# INTRODUÇÃO

O presente relatório consolida as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia (MME) no exercício de 2024, em cumprimento ao disposto nos artigos 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e ao artigo 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Este documento tem por finalidade apresentar uma análise abrangente das manifestações recebidas, destacando os resultados alcançados, os desafios enfrentados e as medidas adotadas para a melhoria contínua dos serviços públicos, em alinhamento aos princípios da transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública.

É importante destacar que este relatório reúne informações dos dois canais de atendimento à sociedade sob responsabilidade da Ouvidoria: o canal de ouvidoria, responsável por receber sugestões, reclamações, elogios e denúncias, e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que trata dos pedidos de acesso à informação. O relatório registra as variações ocorridas ao longo de 2024, considerando o canal de entrada, a tipologia, o período do ano, os temas mais recorrentes, o nível de satisfação dos usuários, a quantidade de recursos, entre outros aspectos relevantes para a análise.

Além disso, apresentamos uma análise qualitativa das manifestações e dos pedidos de informação recebidos, destacando os temas mais frequentes e indicando possíveis melhorias nos serviços, com o objetivo de reduzir riscos à gestão. Também avaliamos os níveis de satisfação dos usuários com o atendimento prestado.

## **CONHEÇA A OUVIDORIA DO MME**

A Ouvidoria do MME é responsável pelos dois canais de atendimento ao cidadão: o canal de ouvidoria, previsto na Lei nº 13.460/2017 e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), preceituado na Lei nº 12.527/2011 (pedidos de acesso à informação) e tem como principal função servir como um canal de comunicação e mediação entre o cidadão e o Ministério, assegurando que os Pedidos de Acesso à Informação e as Manifestações de Ouvidoria, gerados pelo exercício da cidadania, contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.

Vinculada ao Gabinete do Ministro (GM), a Ouvidoria tem como missão representar todos os cidadãos, sejam internos ou externos, possibilitando que as manifestações a respeito dos serviços prestados pela instituição sejam avaliadas de maneira imparcial e independente.

A força de trabalho é composta por uma Ouvidora, 5 servidores e 3 terceirizadas, sete possuem a Certificação em Ouvidoria do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO, oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), e diversos cursos/treinamentos/participação em eventos nesta temática.



# CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Com o objetivo de fortalecer e ampliar o diálogo com a sociedade, a Ouvidoria do MME disponibiliza ao cidadão o canal oficial obrigatório, além de diversas alternativas complementares de comunicação. Essas iniciativas visam assegurar a acessibilidade, promover a inclusão e acolher a diversidade de perfis e necessidades do público, reforçando o compromisso com a transparência e a efetividade no atendimento.

## **Plataforma Fala.BR**



Canal exclusivo para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. O Fala.BR está disponível na internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas por dia.



## **E-mail:** [ouvidoria.geral@mme.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@mme.gov.br)

Ao receber demanda pelo e-mail, a Ouvidoria realiza o cadastro da demanda na plataforma Fala.Br para dar continuidade ao tratamento.



## **Atendimento telefônico**

Para orientações e dúvidas quanto ao funcionamento ou serviços da Ouvidoria.

(61) 2032-5109 / 5671 / 5654



## **Correspondência**

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Sala 30, Térreo, Brasília/DF, 70065-900



## **Presencial**

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Sala 30, Térreo, Brasília/DF  
Segunda a sexta-feira (exceto feriados): das 9h às 13h e das 14h às 17h

## **POLÍTICA DE GOVERNANÇA**

O MME, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência as definidas no Art. 1º, Decreto nº 11.492/2023 (alterado pelo Decreto nº 12.212/2024). Desempenha um papel estratégico na elaboração, coordenação, análise e execução de políticas públicas voltadas para o setor energético e mineral. Suas ações abrangem políticas nacionais que englobam ações relacionadas às fontes primárias de energia até os segmentos de geração, produção e suprimento de energia elétrica, petróleo e seus derivados, gás natural e biocombustíveis, incluindo também o setor mineral, compreendendo mineração, geologia e transformação mineral.

O Programa de Integridade do Ministério, intitulado de "MME + Integridade", visa promover a prevenção, a detecção, a remediação e a punição de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos e de conduta no âmbito institucional, em favor da construção de ambiente de trabalho saudável a todas as pessoas, com respeito ao trabalho digno, à diversidade e à sustentabilidade.

Link: <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade>

Já o Comitê Técnico de Integridade (CTI) é uma das instâncias de Governança do MME e tem como principal competência a de auxiliar a Unidade Setorial de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Pasta (USI/MME), na elaboração do Plano de Integridade, com vistas à prevenção e à mitigação de vulnerabilidades identificadas.

As ações do Plano de Integridade 2024-2027 tratam de diversas questões organizacionais, tais como: aprimoramento da cultura e de comportamentos; temas afetos ao universo de Corregedoria e de Ouvidoria; avaliação de integridade da instituição, mapeamento de riscos para a integridade e outros.

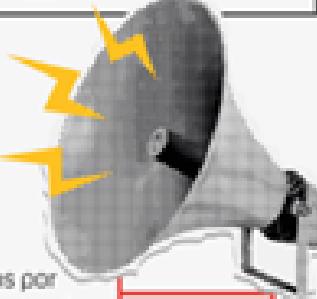
# POLÍTICA DE GOVERNANÇA

## CAMPANHAS INTERNAS DO PROGRAMA MME + INTEGRIDADE

**BOLETIM** Nº 22, JULHO DE 2024

### MOMENTO INTEGRIDADE

# DENÚNCIA!



Um relato de irregularidades ou de atos ilícitos praticados por agente público que deve ser submetido a um órgão de apuração.

**PODE ENVOLVER**

- Casos de corrupção;
- Fraude;
- Assédio moral ou sexual;
- Uso ilegal de bem público;
- Descumprimento de normas; e
- Outras irregularidades.

**COMO FAÇO PARA DENUNCIAR?**

É bem simples, basta acessar a **Plataforma Fala.BR**, selecionar o tipo de ouvidoria, clicar no ícone “**Denúncia**” e preencher os dados.



**i** Quer saber mais sobre o tema? **Fique ligado no Comunica MME**

**O ERRADO É ERRADO, MESMO QUE TODO MUNDO ESTEJA FAZENDO.**

**O CERTO É CERTO, MESMO QUE NINGUÉM ESTEJA FAZENDO.**

Tem denúncia? Fale com a Ouvidoria-Geral do MME, por meio da FALA.BR. Leia o QR Code ao lado



**USI** A mudança para se alcançar a cultura de integridade pública começa em cada um de nós

**Ministério das Minas e Energia**

**BRAZIL** Unidade de Integridade

Link: <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade/boletins-momento-integridade/boletim-22-importancia-da-denuncia-no-setor-publico-jul24/view>

# POLÍTICA DE GOVERNANÇA

## TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA



Valores do Serviço Público Federal



### INTEGRIDADE

Assar de maneira correta, honesta, profissional e com transparéncia, usando os princípios éticos e morais.

## TRANSPARÊNCIA



Garantido pela CF/88, a transparência garante que a população conheça as ações do governo, como as **áreas de investimento, dados relativos à execução das políticas, riscos e resultados concretos**.



### TRANSPARÊNCIA ATIVA

Orgãos oferecem as informações de forma espontânea.



### TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Fornecidas após solicitação do cidadão. Previsto no art. 10 da Lei de acesso à informação (LAI)

## Transparência e controle social

A constituição federal garante a participação do cidadão na **formulação, implementação e controle social** das políticas públicas.

### Como alcançar a transparência na gestão pública?

publicação de informações  
espaços para participação popular

canais de comunicação entre a sociedade e os orgãos e gestores  
modernização dos processos administrativos

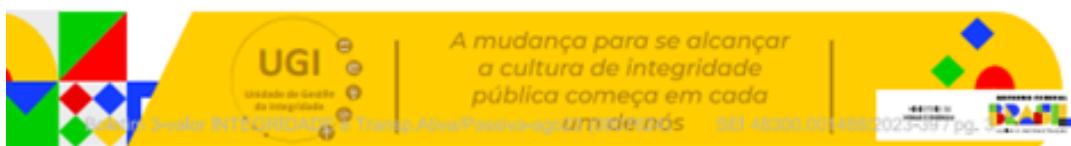
O ERRADO É ERRADO mesmo que todo mundo esteja fazendo.  
O CERTO É CERTO mesmo que ninguém esteja fazendo.



Acesse a página da CGU para saber mais sobre o tema.



Tem denúncia?  
Fale com a ouvidoria do MME, por meio do FALA.BR.  
Leia o QR code ao lado.



Link: <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade/boletins-momento-integridade/boletim-3-transparencia-ativa-e-passiva-e-valor-integridade-ago23.pdf/view>

# POLÍTICA DE GOVERNANÇA

CONHEÇA A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

**BOLETIM** N° 24, SETEMBRO DE 2024

## MOMENTO INTEGRIDADE



**PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS**



A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi criada para proteger a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos cidadãos, de modo que suas informações sejam tratadas de forma adequada e segura.

**DADOS SENSÍVEIS**

São dados que, se expostos ou compartilhados, podem impactar a vida pessoal ou profissional da pessoa, tais como:

- ORIGEM RACIAL OU ÉTNICA;
- CONVIÇÃO RELIGIOSA, FILOSÓFICA OU POLÍTICA;
- DADOS REFERENTES À SAÚDE;
- ORIENTAÇÃO SEXUAL;
- DADOS GENÉTICOS OU BIOMÉTRICOS.

**TRATAMENTO DE DADOS**

Conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais por meios manual ou automatizados que fazem da LGPD um marco essencial para garantir que o desenvolvimento tecnológico e a economia digital ocorram de forma justa, segura e respeitosa aos direitos fundamentais dos indivíduos.



**QUER SABER MAIS SOBRE O TEMA?**

**FIQUE LIGADO NO COMUNICA MME!**

O ERRADO É ERRADO, MESMO QUE TODO MUNDO ESTEJA FAZENDO.

O CERTO É CERTO, MESMO QUE NINGUÉM ESTEJA FAZENDO.

Têm denúncia? Fale com a Ouvidoria-Geral do MME, por meio do FALABR. Leia o QR Code ao lado.



**USI**  
UNIVERSIDADE DA  
SAÚDE E INovação

A mudança para se alcançar a cultura de integridade pública começa em cada um de nós

**Governo Federal**  
**BRAZIL**  
Liberando o Brasil

Link: <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade/boletins-momento-integridade/boletim-24-conheca-a-lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd-set24.pdf/view>

# ANÁLISE DA OUVIDORIA

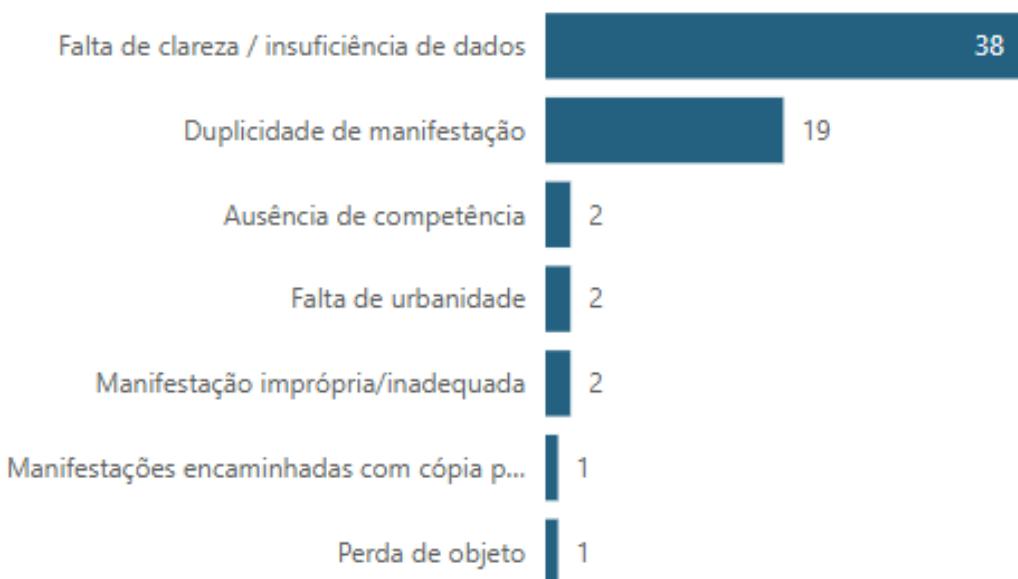
A seguir, apresentaremos um detalhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, em conformidade com as disposições estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Este levantamento visa fornecer uma visão clara e precisa sobre as solicitações, queixas, sugestões e demais tipos de manifestações encaminhadas à Ouvidoria, seguindo os parâmetros e exigências legais previstas pela referida legislação.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

De janeiro a dezembro de 2024, a Ouvidoria do MME recebeu 1011 manifestações de ouvidoria, uma média de 84 manifestações mensais.

Do total recebido, 590 manifestações foram respondidas pelo MME, enquanto 65 foram arquivadas. Entre as manifestações de ouvidoria, conforme disposto no § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/2018, por se tratar de matéria alheia às competências do MME, 421 manifestações foram reencaminhadas para os órgãos competentes. Esse redirecionamento é de grande importância, pois possibilita a quantificação das manifestações recebidas e a avaliação do esforço empregado, uma vez que essas manifestações exigem uma análise preliminar para identificar o tema e o órgão responsável pela tratativa.

Quanto às manifestações arquivadas, 38 foram devido à falta de dados para análise em face da não complementação de informações por parte do cidadão.

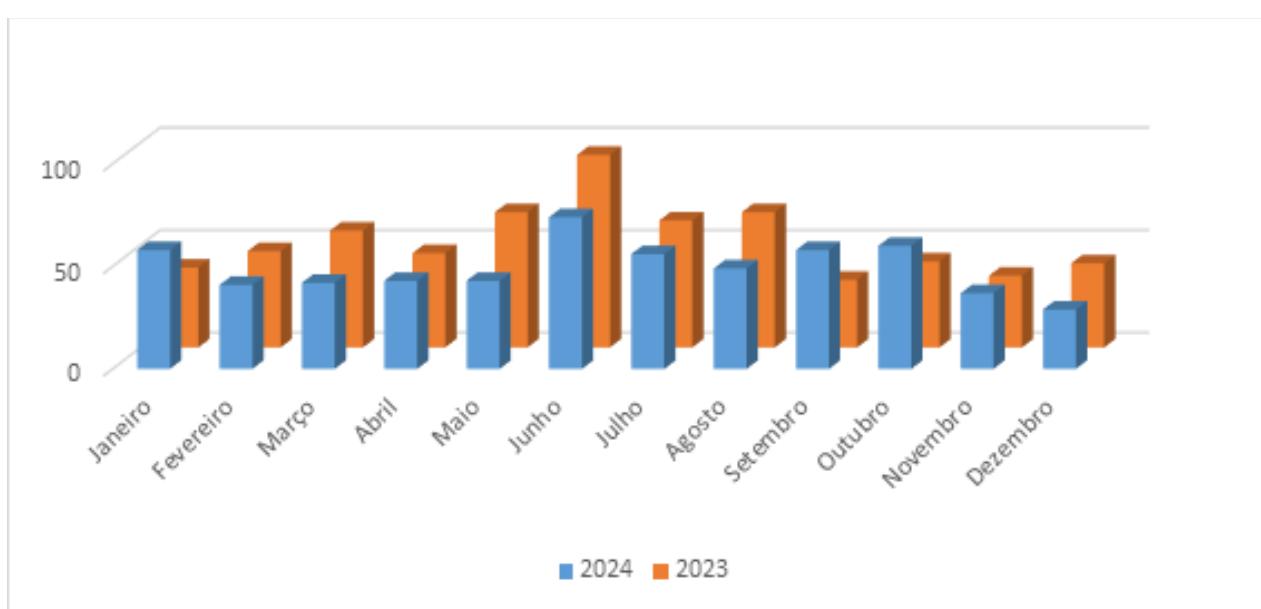


## ANÁLISE DA OUVIDORIA

Analizando mensalmente as demandas recebidas observa-se, conforme tabela abaixo, que o mês de junho se destacou pelo aumento no número de registros, marcado pelo início dos debates sobre a possível retomada do Horário de Verão, um tema de grande relevância para a sociedade.



Na tabela abaixo é possível verificar o comparativo entre os anos de 2023 e 2024 das manifestações tratadas pela Ouvidoria. Em comparação com o ano de 2023, percebe-se que houve uma diminuição de aproximadamente 9% das quantidades de atendimentos registrados no Fala.BR.



# ANÁLISE DA OUVIDORIA

## PRAZO DE RESPOSTA

Todas as manifestações foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal, contendo um tempo médio de 8,49 dias para encaminhamento de resposta ao solicitante.

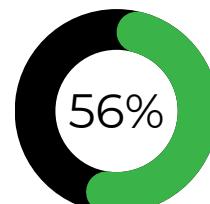
## CANAIS DE ENTRADA

Destaca-se a preferência pelo uso da Plataforma Fala.BR, seguido pelo e-mail, conforme dados apresentados ao lado.

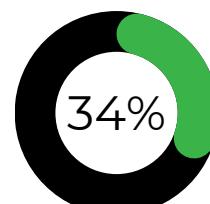
A Plataforma Fala.BR segue como o principal canal para recebimento de manifestações, com 56% do total de demandas recebidas, seguida do e-mail com 34%, carta com 8%, telefone 1,5% e por fim o atendimento presencial, com 0,5%.

Ressalta-se, ainda, que a Ouvidoria adotou procedimentos em conformidade com o inciso I do art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelecendo a exigência de autorização expressa do cidadão para a utilização de seus dados pessoais. Essa medida visa assegurar a devida proteção das informações ao registrá-las na Plataforma Fala.BR, reforçando o compromisso com a transparência e a privacidade.

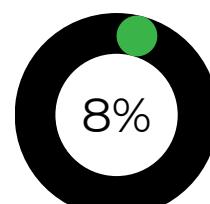
Ademais, nos casos em que o registro foi solicitado diretamente à equipe da Ouvidoria, a obtenção prévia da autorização do cidadão foi rigorosamente observada, em total conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), reforçando o compromisso institucional com a proteção e o correto tratamento das informações pessoais.



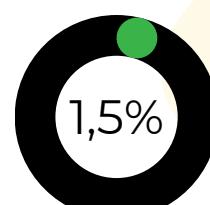
**FALA.BR**



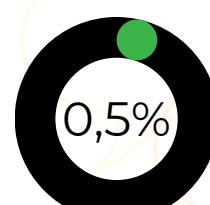
**E-MAIL**



**CARTA**



**TELEFONE**



**PRESENCIAL**

# ANÁLISE DA OUVIDORIA

## DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A manifestação é um instrumento fundamental para que o cidadão expresse seus anseios, preocupações, dúvidas, opiniões e sua satisfação em relação a um atendimento ou serviço recebido. Além de fortalecer a participação social, esse mecanismo desempenha um papel estratégico na melhoria da gestão pública, permitindo que o Poder Público aperfeioe políticas e serviços com base no feedback da população. Além disso, a manifestação também se configura como uma ferramenta essencial no combate a irregularidades, contribuindo para a transparência e a integridade na administração pública.

Estes são os tipos de manifestação:

- **SOLICITAÇÃO:** Manifestação na qual o cidadão solicita informações, esclarecimentos ou a realização de algum serviço.
- **DENÚNCIA:** Informação que relata práticas irregulares, ilegais ou antiéticas, visando à apuração e correção por parte da instituição.
- **COMUNICAÇÃO:** Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível, portanto, de acompanhamento pelo(a) autor(a).
- **RECLAMAÇÃO:** Expressão de insatisfação ou desagrado em relação a um serviço, conduta ou decisão da instituição.
- **ELOGIO:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **SUGESTÃO:** Proposição de ideias, melhorias ou inovações que visam contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos.
- **SIMPLIFIQUE:** Sugestão de ideias para desburocratizar o serviço público.

O gráfico a seguir destaca os tipos de manifestações recebidas no ano de 2024, respondidas pelo MME:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Solicitação	311	52,7%
Reclamação	140	23,7%
Denúncia	47	12,5%
Sugestão	62	10,6%
Elogio	3	0,5%
Simplifique	0	0%

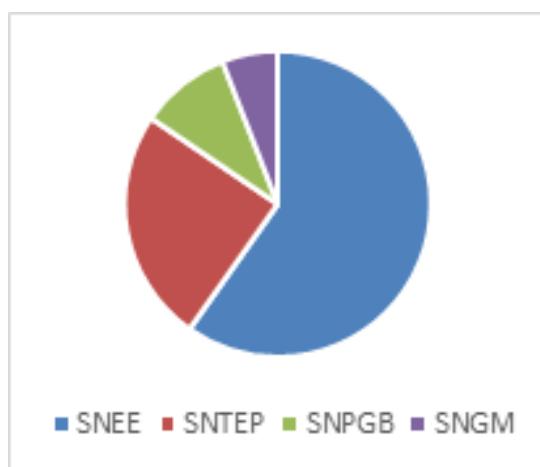
# ANÁLISE DA OUVIDORIA

## REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

As manifestações são analisadas pela Ouvidoria e encaminhadas para as áreas internas pertinentes, conforme o seu conteúdo, para que sejam tomadas as devidas providências e, posteriormente, seja enviada uma resposta ao usuário. Em determinadas situações, a Ouvidoria elabora a resposta diretamente ao solicitante.

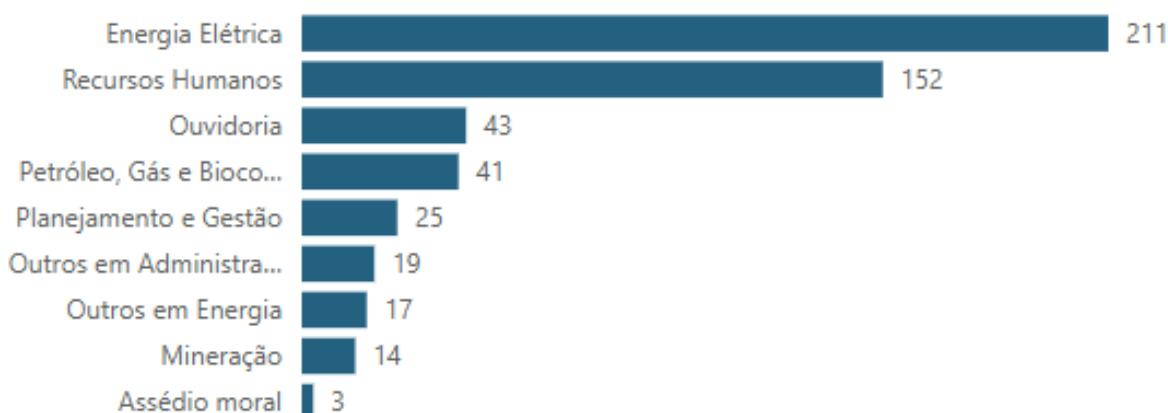
Antes do encaminhamento ao cidadão, é realizado o ajuste do texto para a linguagem cidadã. Assim, a Ouvidoria deu o devido tratamento a todas as manifestações.

Todas as secretarias do MME foram demandadas, sendo mais instada a Secretaria Nacional de Energia Elétrica - SNEE.



## ASSUNTOS FREQUENTES

Dentre os assuntos com maior número de manifestações recebidas, destacamos a Energia Elétrica, com aproximadamente 40% do total de manifestações.



# ANÁLISE DA OUVIDORIA

## MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

As diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria do MME referem-se à dúvidas e sugestões sobre os conteúdos geridos pelo órgão, seguem alguns resumos de questões e respostas:

- **Energia Elétrica e Energias Alternativas (43%):** demandas solicitando eletrificação rural por meio do Programa Luz para Todos, diversas manifestações sobre provável retorno do Horário de Verão, energia solar, energia eólica, eficiência energética, importação e exportação de energia elétrica, Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI), Projetos Prioritários, dentre outras.

<p>“Preciso localizar as orientações para emissões de debêntures incentivadas, publicadas pelo Ministério de Minas e Energia”</p>	<p>“Fiz uma solicitação de instalação de energia elétrica em uma casa na zona rural desde o ano de 2022”</p>
<p>Nos links abaixo elencados estão disponíveis as informações requeridas. Caso não encontre alguma informação desejada solicitamos a gentileza de registrar nova solicitação.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/sntep/perguntas-frequentes-2013-projetos-prioritarios-de-geracao-de-energia-eletrica">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/sntep/perguntas-frequentes-2013-projetos-prioritarios-de-geracao-de-energia-eletrica</a></li><li>• <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/sntep/passo-a-passa">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/sntep/passo-a-passa</a></li><li>• <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy_of_eBookTv1.pdf">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy_of_eBookTv1.pdf</a></li><li>• <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy2_of_eBookDv1.pdf">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy2_of_eBookDv1.pdf</a></li><li>• <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy_of_PASSOAPASSOPARAINCENTIVOSFINANCEIROS_26JUN1.png">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-executiva/projetos-prioritarios-1/copy_of_PASSOAPASSOPARAINCENTIVOSFINANCEIROS_26JUN1.png</a></li></ul>	<p>A concessionária informou que está executando o projeto do Programa Luz para Todos na sua localidade, com previsão de conclusão para 31/10/2024.</p>

# **ANÁLISE DA OUVIDORIA**

## **• Energia Elétrica e Energias Alternativas**

“Gostaria de registrar que o Horário de Verão afeta grandemente crianças e mulheres que necessitam sair de casa muito cedo para estudar e trabalhar. Em Goiás e Minas Gerais, as aulas começam às 7h da manhã, então ainda no escuro”

“Seria perfeito se hospitais, escolas, transportes públicos, órgãos da administração pública em geral utilizasse fotovoltaica”

O MME solicitou ao Operador Nacional do Sistema - ONS que realizasse um estudo para avaliação do impacto Horário de Verão - HV para o setor elétrico, considerando a atual configuração do parque gerador e do perfil de consumo de energia elétrica no Brasil.

O ONS concluiu que o HV é benéfico à operação do sistema elétrico, podendo a economia de geração termelétrica chegar a R\$ 356 milhões por ciclo. Com isso, o MME está avaliando a retomada do HV junto à Casa Civil da Presidência da República, considerando os rebatimentos da política nos demais setores da economia, como comércio, turismo, agronegócio e indústria, bem como na rotina da população. O estudo realizado pelo ONS pode ser acessado por meio do link:

[https://www.ons.org.br/AcervoDigitalDocumentosEPublicacoes/NT-ONS-DPL%200093-2024%20-%20Relat%C3%B3rio%20do%20Hor%C3%A1rio%20de%20Ver%C3%A3o\\_V\\_23.09.2024.pdf](https://www.ons.org.br/AcervoDigitalDocumentosEPublicacoes/NT-ONS-DPL%200093-2024%20-%20Relat%C3%B3rio%20do%20Hor%C3%A1rio%20de%20Ver%C3%A3o_V_23.09.2024.pdf)

É política de Estado a viabilização de novas instalações de sistemas fotovoltaicos, com a utilização de painéis solares, contribuindo assim para uma transição energética para uma economia de baixo carbono, política esta balizada com a Regulamentação dos critérios e das condições para enquadramento e acompanhamento dos projetos de investimento considerados como prioritários na área de infraestrutura ou de produção econômica intensiva em pesquisa, desenvolvimento e inovação, para fins de emissão dos valores mobiliários, conforme Decreto N° 11.964, de 26 de março de 2024 ([https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2023-2026/2024/decreto/D11964.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2023-2026/2024/decreto/D11964.htm)).

# ANÁLISE DA OUVIDORIA

## • Energia Elétrica e Energias Alternativas

<p>“Sugiro a criação de um programa a nível nacional como objetivo de fornecer equipamentos de energia solar e eólicas para produção de energia limpa e renovável nas casas das famílias de baixa renda inscritas no cad unico”</p>	<p>“Expresso minha preocupação com a eficiência energética e a sustentabilidade na iluminação pública em todo o país. Considerando os avanços tecnológicos e os benefícios comprovados das luminárias de LED em comparação com as luminárias convencionais, gostaria de solicitar que o Ministério de Minas e Energia adote medidas urgentes para promover a adoção obrigatória de luz LED para iluminação pública em todos os municípios brasileiros”</p>
<p>O MME solicitou ao Operador Nacional do Sistema - ONS que realizasse um estudo para avaliação do impacto Horário de Verão - HV para o setor elétrico, considerando a atual configuração do parque gerador e do perfil de consumo de energia elétrica no Brasil.</p> <p>O ONS concluiu que o HV é benéfico à operação do sistema elétrico, podendo a economia de geração termelétrica chegar a R\$ 356 milhões por ciclo. Com isso, o MME está avaliando a retomada do HV junto à Casa Civil da Presidência da República, considerando os rebatimentos da política nos demais setores da economia, como comércio, turismo, agronegócio e indústria, bem como na rotina da população. O estudo realizado pelo ONS pode ser acessado por meio do link:</p> <p><a href="https://www.ons.org.br/AcervoDigitalDocumentosEPublicacoes/NT-ONS-DPL%200093-2024%20-%20Relat%C3%B3rio%20do%20Hor%C3%A1rio%20de%20Ver%C3%A3o_V_23.09.2024.pdf">https://www.ons.org.br/AcervoDigitalDocumentosEPublicacoes/NT-ONS-DPL%200093-2024%20-%20Relat%C3%B3rio%20do%20Hor%C3%A1rio%20de%20Ver%C3%A3o_V_23.09.2024.pdf</a></p>	<p>O MME é responsável pela coordenação do Comitê Gestor de Indicadores e Níveis de Eficiência Energética que determina os índices mínimos de eficiência energética dos equipamentos e aparelhos consumidores de energia no país (Lei 10295/2001, Decreto 9864/2019). Atualmente mais de 10 categorias de equipamentos são reguladas pelo CGIEE. <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/ee/cgiee-1/cgiee">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/ee/cgiee-1/cgiee</a>.</p> <p>Recentemente, o CGIEE publicou sua agenda regulatória para o período de 2024 a 2026, Resolução 1/2024- disponível em: <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/ee/cgiee-1/agenda-regulatória">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/ee/cgiee-1/agenda-regulatória</a>.</p> <p>Os sistemas de iluminação fazem parte dessa agenda, que se iniciará pelos sistemas de iluminação indoor e inclui também iluminação pública. O estabelecimento de índices mínimos para sistemas de iluminação considerando as capacidades e desempenho dos sistemas LED, certamente contribuirá para que essa tecnologia se consolide no país, sem prejuízo de que outras até mais eficientes possam ser adotadas desde que atendam aos índices estabelecidos.</p>

# ANÁLISE DA OUVIDORIA

- **Combustíveis:** manifestações sobre biocombustíveis, derivados de petróleo, boletins sobre produção de petróleo e gás natural, etc.

<p>“Sugiro que o etanol seja melhor aproveitado nos veículos do povo brasileiro, reduzindo assim a emissão de gás carbônico na atmosfera”</p>	<p>“Referente a etanol e30 na gasolina, queria saber se ja tem estudo pro e35 aprovando o uso”</p>	<p>“Reivindico a atenção do governo federal para a necessidade premente de adotar decisões cautelosas e respaldadas por estudos científicos sólidos no que tange à política de proporção de biodiesel”</p>
<p>Em 2023, o etanol substituiu aproximadamente 38% da gasolina que seria consumida no país. Nenhum outro país consegue ter uma participação tão elevada de um biocombustível na matriz de transportes. Entretanto, como o etanol é um produto de origem agrícola, precisamos ter o cuidado para que a produção cresça de maneira sustentável: sem competir com a produção de alimentos e sem induzir a novos desmatamentos.</p>	<p>O Conselho Nacional de Política Energética (CNPE), em reunião ocorrida no dia 19 de dezembro de 2023, aprovou a Resolução nº 7/2023, que "Institui o Grupo de Trabalho para avaliar a viabilidade técnica do uso da gasolina C com adição de 30% (trinta por cento) de etanol anidro combustível (E30) em todo território nacional".</p>	<p>O rito regulatório do Conselho para o cronograma de mistura de biodiesel no diesel em vigor incluiu a reavaliação dos aspectos relacionados ao mercado de biodiesel e óleo diesel: i) qualidade e segurança do uso; ii) oferta de matéria-prima; iii) preços; iv) segurança energética; e v) impacto na Política Nacional dos Biocombustíveis (RenovaBio), conferindo previsibilidade, segurança regulatória e jurídica para a entrada em vigor do cronograma de evolução do teor obrigatório de biodiesel no óleo diesel B, previsto pela Resolução CNPE nº 08/2023.</p>

# ANÁLISE DA OUVIDORIA

- **Mineração:** concessão de lavra, Compensação Financeira pela Exploração Mineral (CFEM), recursos minerais, dentre outros assuntos.

<p>“uma rede de voucher e ou CASHBACKS dentro deste ramo, o “MINEBR”, uma forma ferramenta de gestão de inserção deste programa vinculado a agência de mineração para a transformação futura deste setor cada vez mais criativo e inovador”</p>	<p>“Solicita revisão das alíquotas de CFEM, com o aumento de cinco vezes em relação às alíquotas atuais, de forma a promover uma compensação mais justa para os municípios mineradores”</p>
A ideia de introduzir novas tecnologias no setor de mineração é promissora, mas enfrenta algumas limitações que tornam sua implementação inviável no momento. O setor ainda carece de infraestrutura necessária para absorver tais inovações, o que exigiria investimentos significativos que podem não ser sustentáveis neste momento. Há dificuldades quanto aos possíveis custos envolvidos na criação de tecnologias avançadas, como um sistema de gestão do tipo "MINEBR", onde não há garantias de retorno a curto prazo, o que torna difícil justificar esse tipo de investimento	A proposta de mudança na alíquota da Compensação Financeira pela Exploração Mineral - CFEM, essa mudança é feita mediante alteração legislativa, o que implica sua necessária tramitação e aprovação pelo Congresso Nacional.  Informamos que no momento, o foco prioritário tem sido avançar com as iniciativas que buscam fortalecer a governança do setor, garantir maior transparência na utilização dos recursos oriundos da CFEM, além de aprimorar os mecanismos de fiscalização e, sobretudo, incentivar o desenvolvimento sustentável da atividade mineral em nosso país.

## **ANÁLISE DA OUVIDORIA**

- **Mineração**

“Solicita informações sobre emissão da portaria de lavra de processo de água mineral (engrarrafamento)”

O regime de concessão de lavra, do qual trata o referido processo, depende de análise do requerimento de lavra e, se devidamente instruído, de publicação de portaria de concessão do Secretário Nacional de Geologia, Mineração e Transformação Mineral. Informamos que a análise processual se inicia na Agência Nacional de Mineração e, após instrução daquela Agência, o processo é encaminhado ao Ministério de Minas e Energia com sugestão de outorga de concessão. A análise do requerimento de lavra realizada por parte do corpo técnico deste MME, visa dar segurança técnica e jurídica ao ato do Secretário, uma vez que há casos em que os processos minerários não cumprem integralmente com o estabelecido no Art. 38 do “Código de Mineração”, ou seja, chegam neste Ministério com ausência de documentos exigidos no Código, informações e valores da análise de viabilidade econômica com dados inconsistentes ou desatualizados ou, ainda, com licença ambiental vencida. Dado o exposto, informamos que o processo em questão, encontra-se em fase final de análise para posterior publicação de portaria.

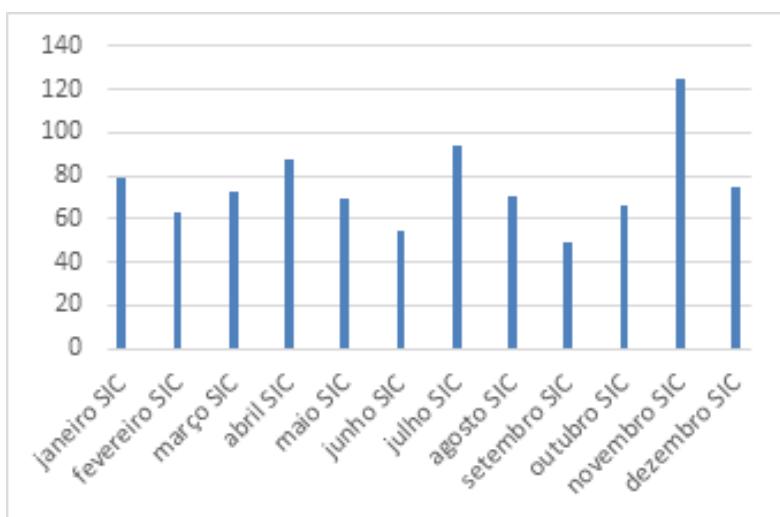
Encontra-se em fase final de análise para posterior publicação de portaria.

# ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

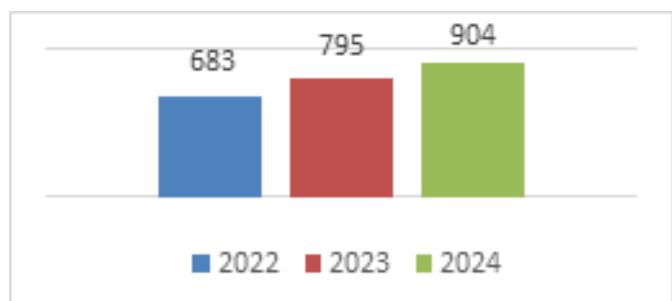
Os pedidos de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo, no entanto, existem aquelas que podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo.

## SIC EM NÚMEROS

O SIC do MME registrou um total de 904 manifestações em 2024, sendo 746 pedidos tratados diretamente pela Ouvidoria e 158 registros foram direcionados a outros órgãos, pois não se enquadravam na competência desta Pasta. Ao longo do ano de 2024, os pedidos distribuíram-se da seguinte forma:



Observa-se um aumento nos pedidos de acesso à informação:



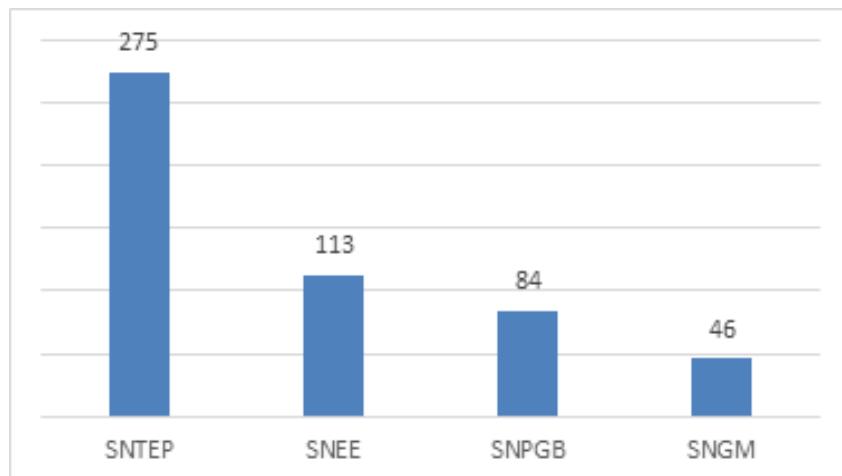
# ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

## PRAZO DE RESPOSTA

A Ouvidoria trabalhou efetivamente para que não houvesse omissões e perda de prazo. Com isso, todas as manifestações foram respondidas em tempo hábil e com um tempo médio de resposta de 12,65 dias.

## REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

O atendimento aos pedidos foi distribuído nas unidades deste Ministério da seguinte forma:



## ASSUNTOS FREQUENTES

Os pedidos sobre Energia Elétrica predominam em assuntos frequentes.

**Energia Elétrica**  
Recursos Humanos  
Planejamento e Gestão  
Ouvidoria  
Petróleo Gás e Biocombustíveis  
Combustíveis  
Outros em Administração  
Mineração  
Acesso à Informação  
Outros em Energia

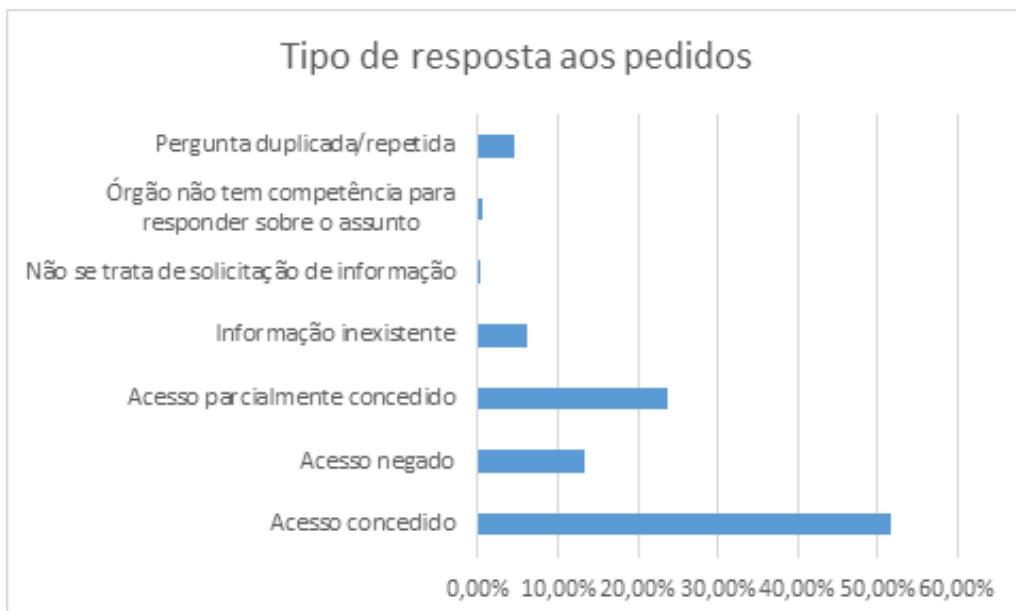
# ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

## TIPOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

No tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo MME, observou-se que aproximadamente 52% dos pedidos foram totalmente atendidos, com o acesso à informação concedido integralmente.

Cerca de 24% dos pedidos tiveram acesso parcialmente concedido, atendendo parcialmente às solicitações dos requerentes.

Por outro lado, aproximadamente 13% dos pedidos foram negados, sendo as negativas fundamentadas em justificativas previstas na LAI, que ampara as situações em que o fornecimento das informações é restrito ou não permitido.

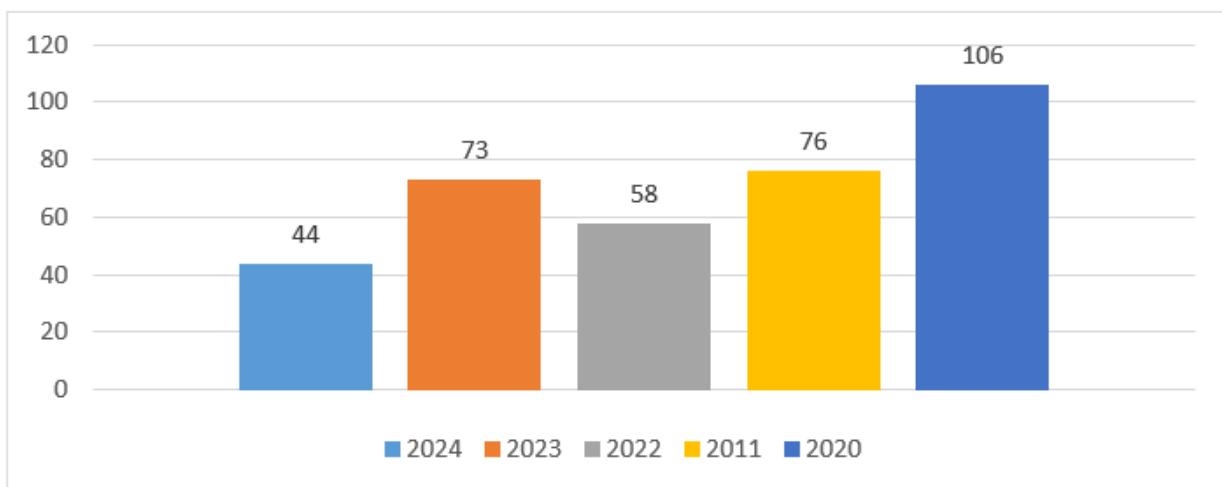


# ANÁLISE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

## RECURSOS

A LAI prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso às informações ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

A Ouvidoria do MME obteve redução no quantitativo de recursos interpostos via Pedidos de Acesso à Informação nos últimos cinco anos:



No ano de 2024, dos 44 recursos recebidos, 4,82% foram recursos em primeira instância, 0,80% recursos em segunda instância e 0,27% foram submetidos à CGU, terceira instância recursal.

Nenhum recurso foi encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação da Informação (CMRI), instância máxima da Lei de Acesso à Informação.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

O MME continua cumprindo todos os requisitos de Transparência Ativa exigidos pela CGU.

### CUMPRIMENTO POR ÓRGÃO

ÓRGÃO: MME – MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Total Avaliado: 49

**100,00%**

cumprido

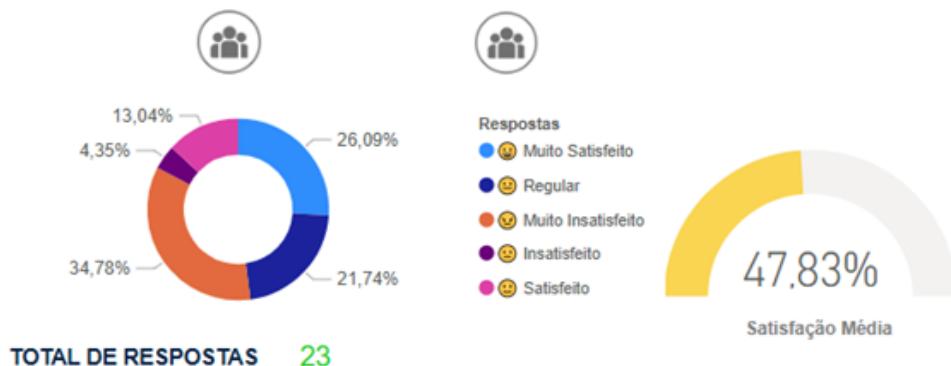
# SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR oferece aos usuários uma ferramenta para avaliar a qualidade das respostas fornecidas pelos órgãos, com uma escala de 0 a 5. Contudo observou-se uma adesão relativamente baixa por parte dos respondentes. Essa participação limitada resultou em uma amostra estatisticamente insuficiente, já que se baseia em apenas 23 respostas recebidas das manifestações de Ouvidoria e 57 das respostas dos pedidos de acesso à informação. A limitação na participação também prejudica a confiabilidade dos dados coletados e, por consequência, compromete a capacidade de realizar uma análise detalhada e representativa da satisfação dos usuários em relação às respostas fornecidas.

Observa-se, nos gráficos abaixo que os cidadãos possuem satisfação mediana em relação ao atendimento recebido.

## OUVIDORIA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



## SIC

### TOTAL DE RESPOSTAS: 57



# AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2024

- Monitoramento, correções e atualizações do item “perguntas e respostas” no sítio eletrônico do MME: <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>

## Participação em seminários, lives e cursos

- **Dia da Ouvidoria**

<https://www.youtube.com/watch?v=6hO7pd4Eugk&t=5577s>  
<https://www.youtube.com/watch?v=m0xa8zHIIKI&t=2s>

- **Seminário Nacional de Ouvidorias**

<https://www.youtube.com/watch?v=XhHj868j9Lg>  
[https://www.youtube.com/watch?v=Cs4Bo6O\\_2bk&t=3894s](https://www.youtube.com/watch?v=Cs4Bo6O_2bk&t=3894s)  
<https://www.youtube.com/watch?v=jLUCh8AVmzk>  
<https://www.youtube.com/watch?v=4GXLHiWJ2aE>  
<https://www.youtube.com/watch?v=65snBc8x8A0>

- **De Olho no Fala.Br**

<https://www.youtube.com/watch?v=ToWr0eGCvw4>  
<https://www.youtube.com/watch?v=QHmUcvchgyQ>  
<https://www.youtube.com/watch?v=R7pXTdApaR8>  
<https://www.youtube.com/watch?v=AjegGbjn1aM>  
<https://www.youtube.com/watch?v=VINSglxuYZU>

- **Qualidade no atendimento ao pedido de acesso ao cidadão**

[https://www.youtube.com/watch?v=G7Milrp\\_ahE](https://www.youtube.com/watch?v=G7Milrp_ahE)

- **7 anos da Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público**

<https://www.youtube.com/watch?v=-MLrkHrN-lY&t=33s>

- **Seminário Ouvidorias Públicas e Participações Sociais**

<https://www.youtube.com/watch?v=r5qxAo2dBvU>  
<https://www.youtube.com/watch?v=jLUCh8AVmzk>

- **Lançamento do Guia Lilás - 2ª edição**

<https://www.youtube.com/watch?v=vX7iiidpvcQ>

# **DESAFIOS ENFRENTADOS**

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria enfrentou desafios significativos que impactaram suas operações e a qualidade do atendimento prestado. Dentre os principais obstáculos, destacam-se:

- **Mudança na gestão da Ouvidoria**

Com a transição na gestão da ouvidoria, tornou-se indispensável interromper temporariamente alguns projetos para reavaliação e reestruturação das atividades. Esse processo, embora essencial para a adaptação às novas diretrizes, gerou desafios como a descontinuidade de certas iniciativas e a necessidade de reorganização interna, impactando o ritmo de trabalho e a entrega de resultados à comunidade.

- **Necessidade de prorrogação dos prazos de resposta**

Algumas áreas demandaram extensões nos prazos para fornecer retornos adequados às manifestações registradas, o que exigiu ajustes operacionais e reforço no monitoramento dos fluxos internos.

- **Baixo engajamento na pesquisa de satisfação**

Houve uma participação reduzida dos cidadãos na avaliação dos serviços por meio da Plataforma Fala.Br, dificultando a obtenção de “feedbacks” essenciais para aprimorar a qualidade do atendimento e dos processos internos.

- **Desafios nas Avaliações da Pesquisa de Satisfação**

Além do baixo engajamento dos cidadãos na participação da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria também enfrentou dificuldades relacionadas à interpretação dos resultados obtidos. As avaliações negativas registradas não refletem, necessariamente, a qualidade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, mas sim a satisfação dos cidadãos em relação ao desfecho de suas demandas. Muitas manifestações são avaliadas de forma desfavorável quando o solicitante não obtém a resposta esperada, independentemente da eficiência, transparência e compromisso da Ouvidoria no processamento e encaminhamento da solicitação. Esse cenário evidencia a necessidade de aprimorar a comunicação com os cidadãos sobre o papel da Ouvidoria e de revisar os critérios utilizados na pesquisa de satisfação para garantir uma avaliação mais justa e representativa da atuação do setor.

## **SUGESTÕES DA OUVIDORIA**

Conforme o artigo 14, inciso II da Lei nº 13.460/2017 e com o objetivo de fortalecer a prestação de serviços à sociedade, apresentamos as seguintes sugestões às diversas áreas demandantes do MME:

- Estabelecer procedimentos sobre participações e reuniões com representantes do setor privado, arquivando eventuais apresentações e memórias de reuniões;
- Incentivar a participação dos servidores e colaboradores em eventos de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação;
- Tarjar dados pessoais nos documentos e processos disponibilizados e acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018);
- Ao fazer o tratamento de informações de documentos que possuem QR code para verificação de autenticidade, é importante que haja o tarjamento tanto do QR code, como do código verificador, e do código CRC, para garantir a preservação da restrição das informações tarjadas;
- Utilizar sempre a linguagem cidadã, uma vez que o conteúdo deve ser de fácil entendimento e compreensão por qualquer pessoa;
- Nas respostas apresentadas, evitar a citação exaustiva de legislação;
- Atualizar as “perguntas frequentes” disponível no sítio eletrônico do MME;
- Informar a Ouvidoria quando servidores e colaboradores deixarem de representar a área na Plataforma Fala.BR.

## **PERSPECTIVA PARA 2025**

Em 2024, começou-se uma análise para a reestruturação da Ouvidoria, visando melhor o recebimento e tratamento das demandas, e visibilidade dos serviços prestados. Previsto para ser entregue em 2025, destacamos abaixo as funcionalidades na qual a ouvidoria está implementando:

- **Solução para o controle das manifestações da ouvidoria/SIC**

A implementação de um sistema para o atendimento das manifestações é fundamental para substituir as planilhas Excel, oferecendo maior eficiência, organização e precisão no processo, além de minimizar os erros no preenchimento. O sistema permitirá o registro, acompanhamento e análise automatizada das demandas, facilitando a triagem, o encaminhamento e o fechamento das solicitações, além de garantir mais transparência, organização e agilidade no atendimento.

- **Chatbot**

É necessário para otimizar o processo de atendimento ao cidadão, oferecendo respostas rápidas e eficientes a perguntas frequentes e solicitações comuns. Será possível reduzir o tempo de espera, garantir um serviço mais ágil, atendendo os cidadãos a qualquer momento. A automatização dos dados recebidos facilitará o registro, organização e análise das informações de forma rápida e precisa, contribuindo para uma gestão mais eficaz e transparente das demandas.

- **Implantação do PowerBI**

É essencial para melhorar a tomada de decisões e otimizar a gestão de informações. Com a integração de dados em tempo real, os painéis BI permitem visualizações claras e dinâmicas, facilitando a análise e o monitoramento de indicadores-chave. Isso proporciona uma visão mais precisa e ágil dos processos, permitindo respostas rápidas e assertivas, além de melhorar a transparência e a eficiência na gestão dos recursos e resultados.

- **Canal para atendimento de demandas de mulheres**

Implantação de canal interno dedicado a atender demandas relacionadas à equidade de gênero, participação feminina e o combate à violência contra a mulher. O serviço será voltado exclusivamente para servidoras, colaboradoras terceirizadas e estagiárias do ministério.

## **PERSPECTIVA PARA 2025**

- **Auxiliar nas campanhas internas de prevenção a assédios, discriminações e outras violências no trabalho**

A prevenção e o enfrentamento aos assédios, à discriminação e a outras formas de violências no ambiente de trabalho são questões centrais para a promoção de um local de trabalho respeitoso, inclusivo e alinhado aos princípios de dignidade humana

- **Revisão de manuais**

É importante para garantir a padronização, evitar erros e garantir a conformidade com as legislações.

- **Auxiliar na capacitação para gestores sobre direitos e responsabilidades dos trabalhadores terceirizados**

A adequada gestão de contratações de serviços terceirizados exige conhecimento aprofundado sobre a legislação vigente, os direitos dos trabalhadores terceirizados e as responsabilidades tanto da empresa contratada quanto do órgão público.

Além das novas funcionalidades, buscamos fortalecer a interação, o intercâmbio de experiências e a aproximação entre as entidades vinculadas. Para isso, está prevista a realização de reuniões no segundo semestre, com o objetivo de aprimorar o diálogo e alinhar as melhores práticas para qualificar o atendimento ao cidadão.

Portanto, com o início de análises qualitativas, a Ouvidoria está realizando um trabalho de sugestões às áreas técnicas contribuindo para a melhoria na prestação de serviços oferecidos pelo Ministério, e promoverá encontros periódicos com as Secretarias finalísticas, a fim de compreender suas demandas e desafios, oferecendo suporte para otimizar processos e encontrar soluções eficazes.

# **CONCLUSÃO**

A Ouvidoria-Geral do MME deu continuidade ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos usuários, bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de atender tempestivamente e qualitativamente todas as demandas recebidas.

Principais destaques no ano de 2024:

1915 demandas recebidas em 2024	100% das demandas respondidas dentro do prazo	Nenhum recurso encaminhado à CMRI
Diminuição do tempo médio de resposta	Assunto mais frequente: <b>ENERGIA ELÉTRICA</b>	Canal de entrada mais utilizado: <b>Fala.BR (internet)</b>

Diante dos desafios encontrados, torna-se essencial a implementação de ações estratégicas para aprimorar a atuação da Ouvidoria, garantindo maior eficiência no atendimento às manifestações e fortalecendo o vínculo com os cidadãos. A otimização dos prazos de resposta, o incentivo à participação nas pesquisas de satisfação e a reformulação dos critérios de avaliação são medidas fundamentais para assegurar um processo mais transparente e representativo. Ao investir nessas melhorias, a Ouvidoria poderá não apenas elevar a qualidade dos serviços prestados, mas também fortalecer sua credibilidade e contribuir para uma gestão mais eficiente e orientada às necessidades da sociedade.

Dessa forma, a Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia reafirma seu compromisso com um atendimento cada vez mais eficiente e transparente, buscando continuamente aprimorar seus processos e adotar as melhores práticas para melhor servir à sociedade.