

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA-GERAL 2025





ALEXANDRE SILVEIRA DE OLIVEIRA
MINISTRO DE ESTADO DE MINAS E ENERGIA

GUSTAVO CERQUEIRA ATAIDE
SECRETÁRIO EXECUTIVO


WAGNER ALESSANDER FERREIRA
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

TÂNIA GOMES RIBEIRO DE MORAES
OUVIDORA-GERAL

FABIO SKAF NACFUR
CHEFE DE DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

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



ÍNDICE

4. GLOSSÁRIO DE SIGLAS

5. INTRODUÇÃO

6. SOBRE A OUVIDORIA

8. LINHA DO TEMPO DA
OUVIDORIA

9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

10. RESUMO DA OUVIDORIA

11. RESUMO DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

12. ANÁLISE DA OUVIDORIA

19. ANÁLISE DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

26. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

27. AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2025

40. DESAFIOS ENFRENTADOS

41. PERSPECTIVAS PARA 2026

42. SUGESTÕES DA OUVIDORIA

43. CONCLUSÃO

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

AAM - Assessoria Especial de Apoio ao Ministro
AECI - Assessoria Especial de Controle Interno
AESCOM - Assessoria Especial de Comunicação Social
AETEC - Assessoria Especial de Assuntos Técnicos
ASSINT - Assessoria Especial de Assuntos Internacionais
APSD - Assessoria de Participação Social e Diversidade
CONJUR - Consultoria Jurídica
COGER - Corregedoria
CGU - Controladoria-Geral da União
CMRI - Comissão Mista de Reavaliação da Informação
ÉTICA - Comissão de Ética
FALA.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
GM - Gabinete do Ministro
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
OUVIR - Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia
PROFOCO - Programa de Formação Continuada em Ouvidoria

SE - Secretaria Executiva
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

INTRODUÇÃO

O presente relatório consolida as ações desenvolvidas pela Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia (MME) no exercício de 2025, 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 2025, 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.

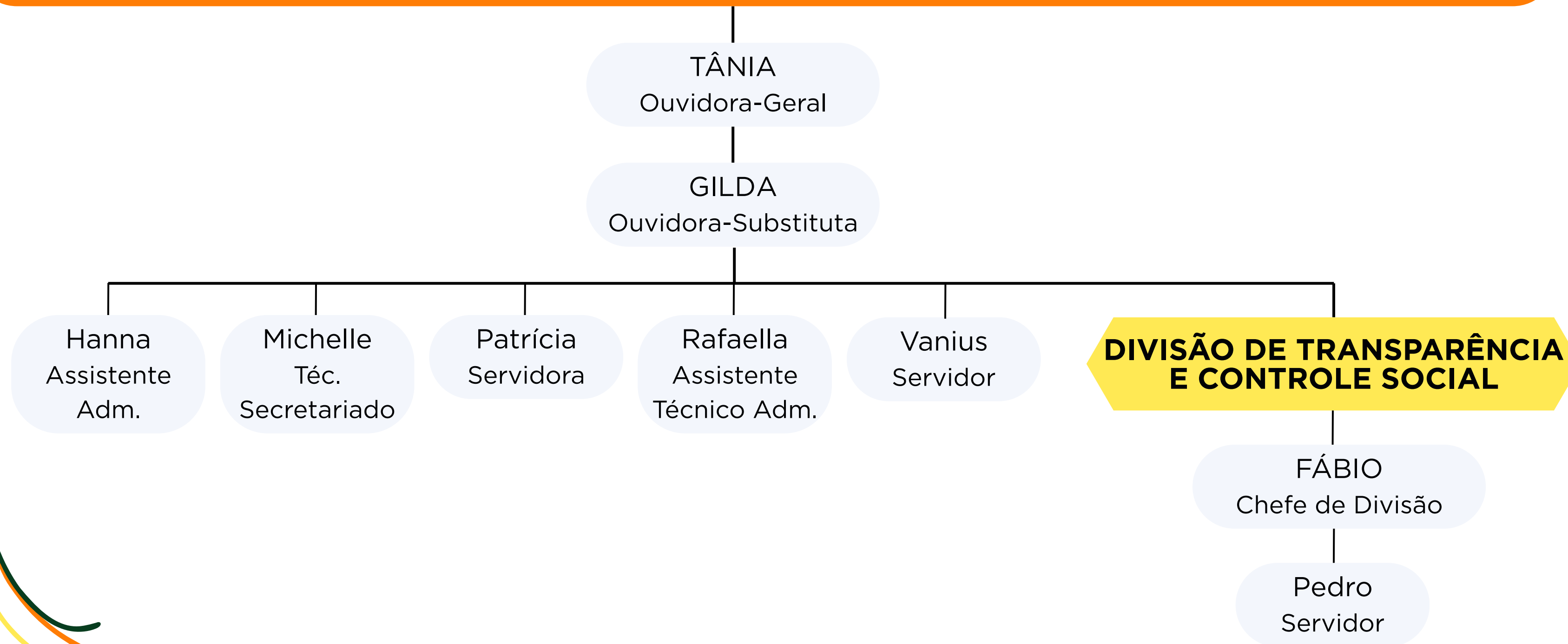
SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria do MME é responsável pelos dois canais de atendimento ao cidadão: o **canal de ouvidoria (OUVIR)**, 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.

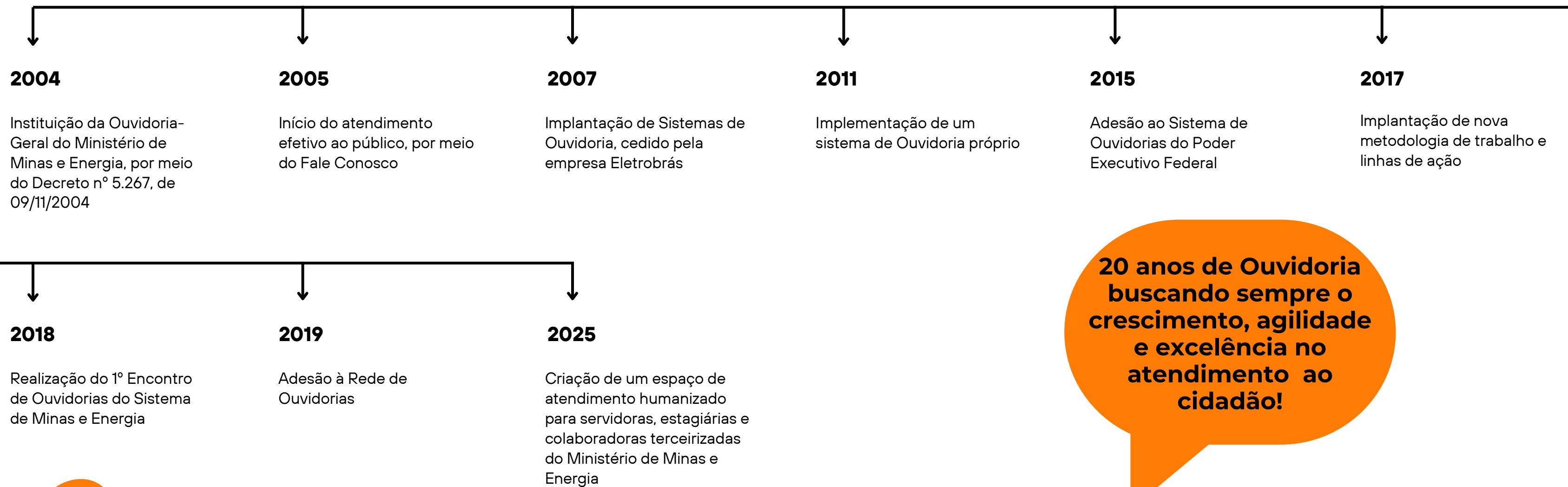
Vinculada ao Gabinete do Ministro (GM), a Ouvidoria tem como missão representar todos os cidadãos, sejam internos ou externos, possibilitando que as manifestações a respeito dos serviços prestados pela instituição sejam avaliadas de maneira imparcial e independente.

A força de trabalho é composta por uma Ouvidora, 6 servidores e 3 terceirizadas, oito possuem a Certificação em Ouvidoria do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), e diversos cursos, treinamentos e participação em eventos nesta temática.

OUVIDORIA-GERAL



LINHA DO TEMPO OUVIDORIA/MME



20 anos de Ouvidoria buscando sempre o crescimento, agilidade e excelência no atendimento ao cidadão!



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



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

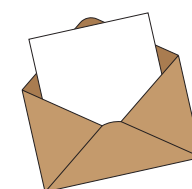
Ao receber demanda pelo e-mail, a Ouvidoria realiza o cadastro da demanda na plataforma Fala.Br para dar continuidade ao tratamento.



Atendimento telefônico

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

(61) 2032-5109 / 5036 / 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

**TOTAL DE 816 MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS EM 2025**

**415 MANIFESTAÇÕES TRATADAS NO
ÂMBITO DO MME**

**403 MANIFESTAÇÕES
REENCAMINHADAS**

**31 MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS**

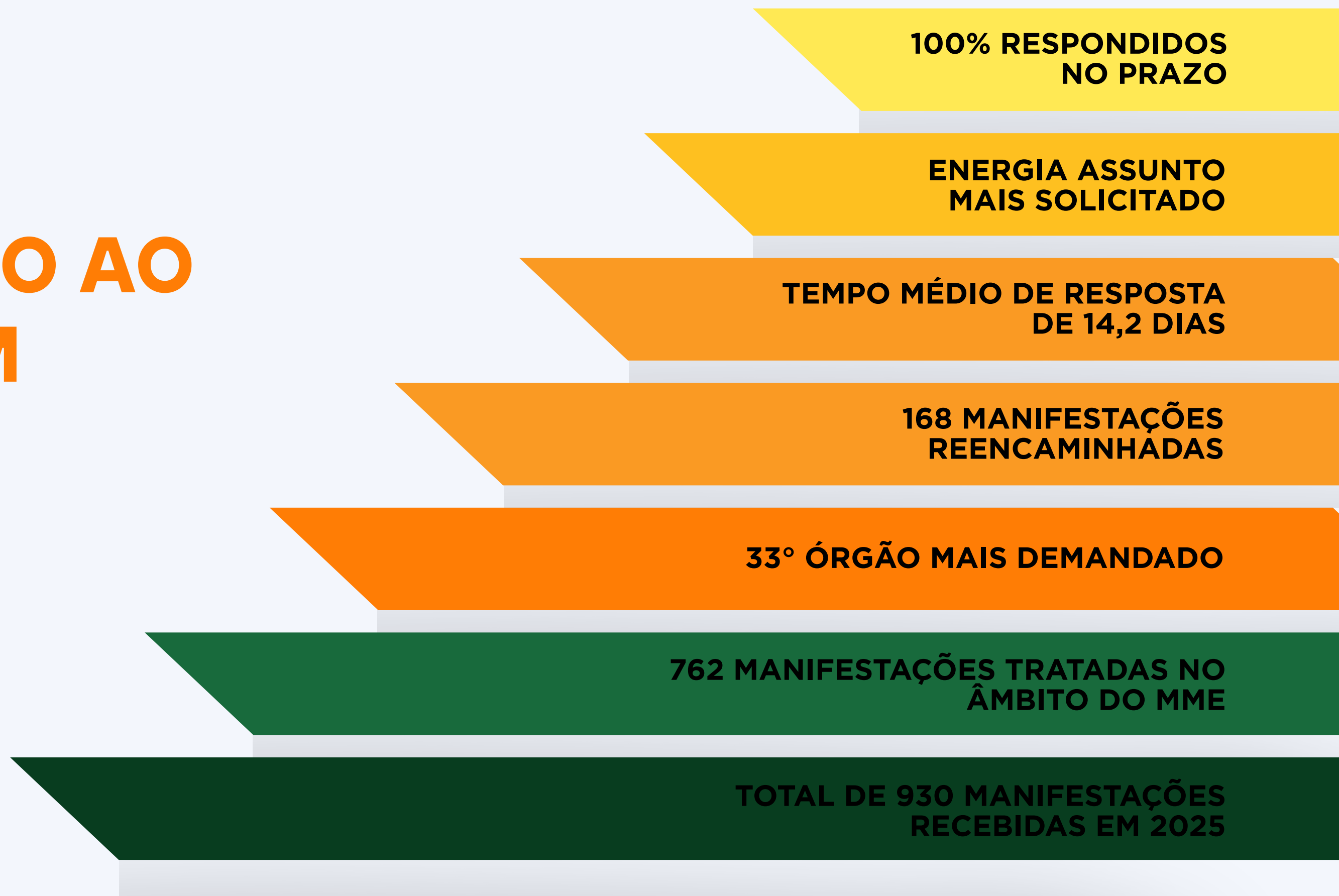
**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
DE 10,9 DIAS**

**ENERGIA ASSUNTO
MAIS SOLICITADO**

**100% RESPONDIDOS
NO PRAZO**

RESUMO DA OUVIDORIA EM 2025

RESUMO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM 2025

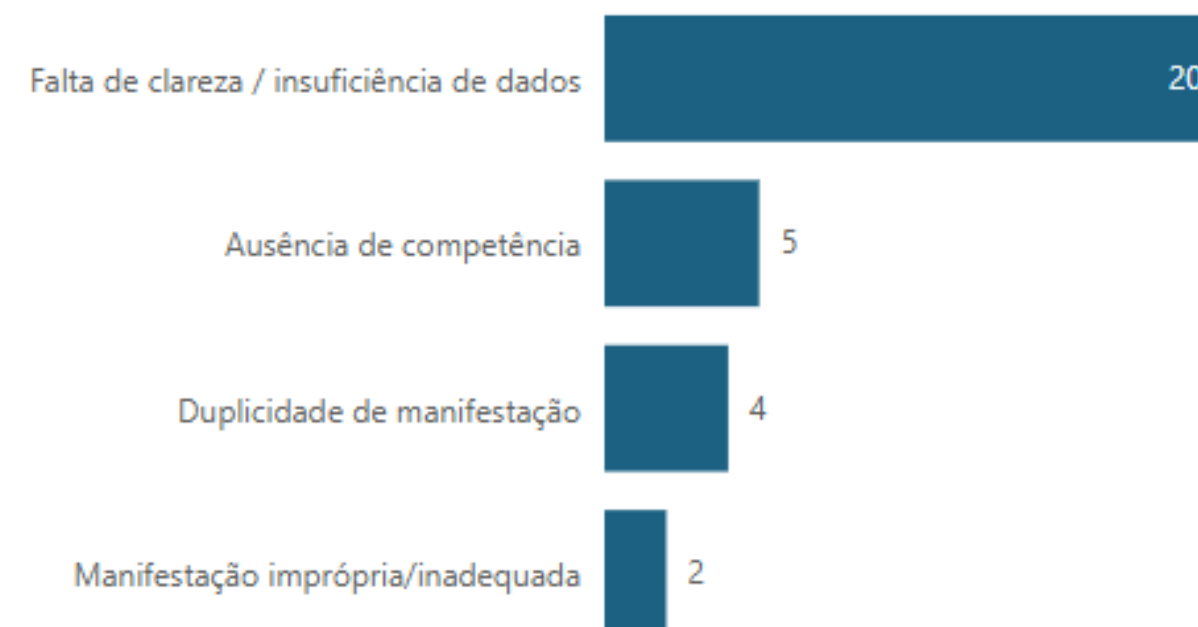



ANÁLISE DA OUVIDORIA

No ano de 2025, a Ouvidoria do MME recebeu 816 manifestações de ouvidoria, uma média de 68 manifestações mensais.

Do total recebido, 384 manifestações foram respondidas pelo MME, enquanto 31 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, 403 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, 20 foram devido à falta de dados para análise da demanda.





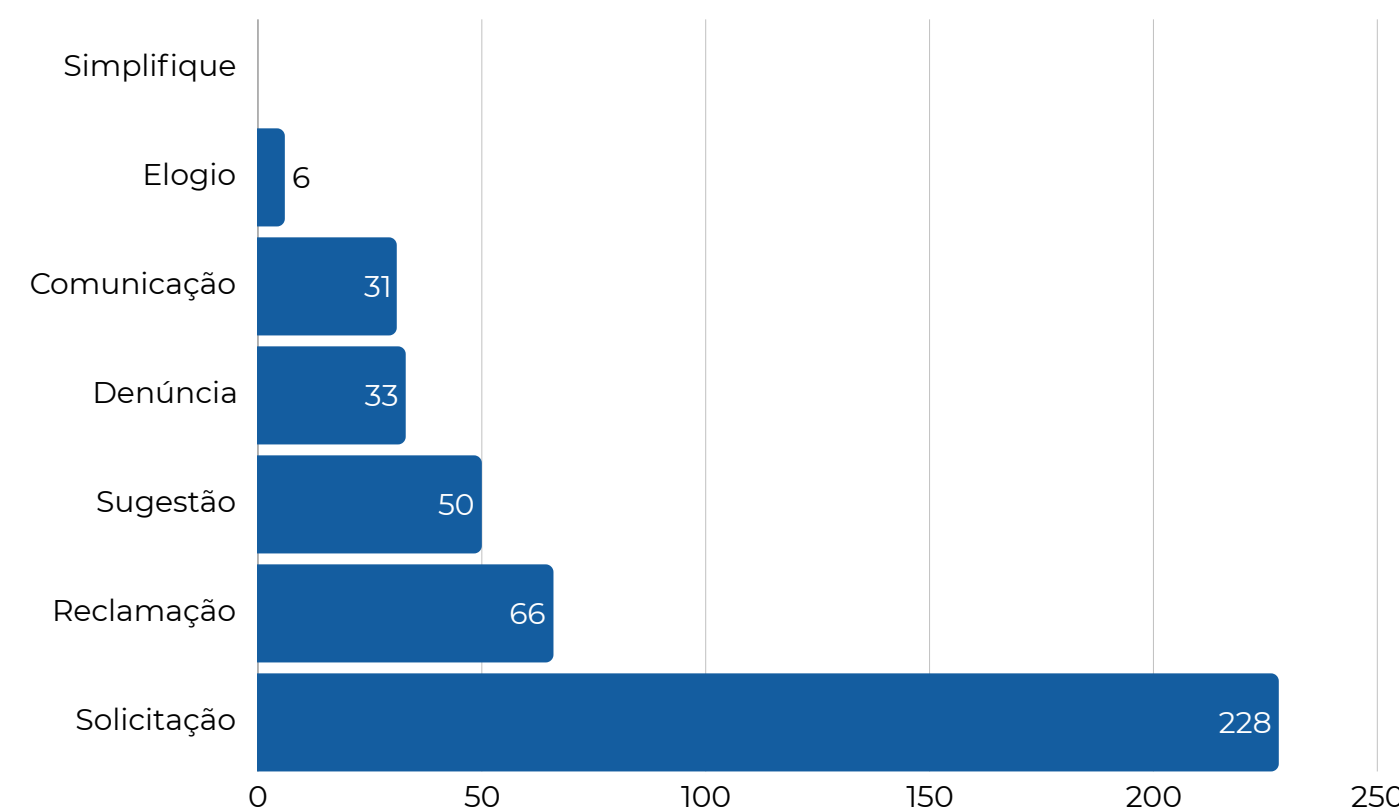
A manifestação é um instrumento fundamental para que o cidadão expresse seus anseios, preocupações, dúvidas, opiniões e sua satisfação em relação a um atendimento ou serviço recebido. Além de fortalecer a participação social, esse mecanismo desempenha um papel estratégico na melhoria da gestão pública, permitindo que o Poder Público aperfeiçoe 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.

DETALHAMENTO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

O gráfico a seguir destaca os tipos de manifestações recebidas no ano de 2025, respondidas pelo MME:



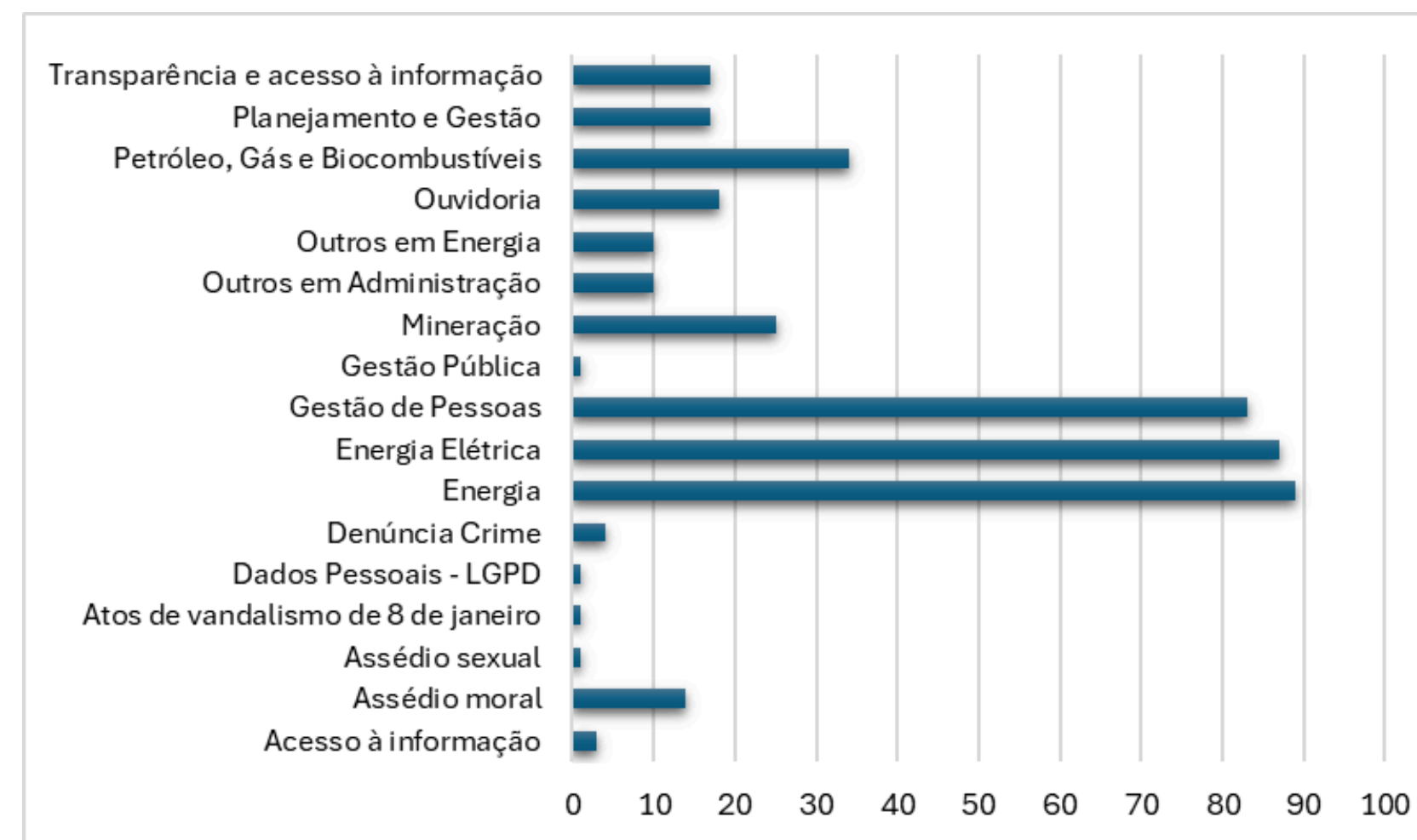
ASSUNTOS FREQUENTES

Com o objetivo de tornar o sistema mais eficiente e fácil de usar, tanto para as pessoas que buscam o serviço quanto para as equipes que realizam o atendimento, foi-se necessário a atualização dos Assuntos e Subassuntos na Plataforma Fala.BR. Essa ação buscou simplificar as opções de escolha e garantir que os dados gerados ajudem o órgão a tomar decisões melhores e mais estratégicas.

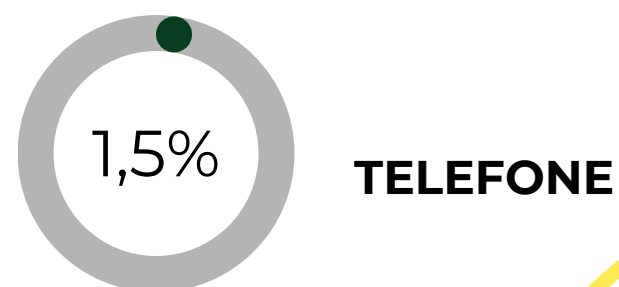
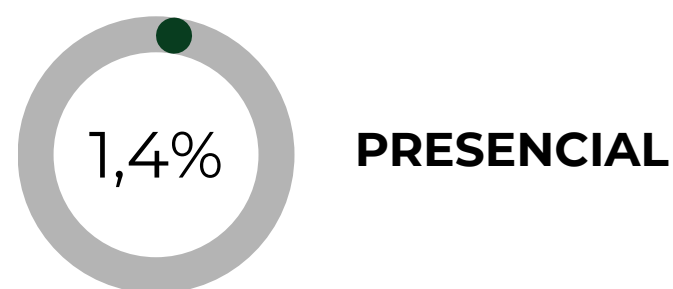
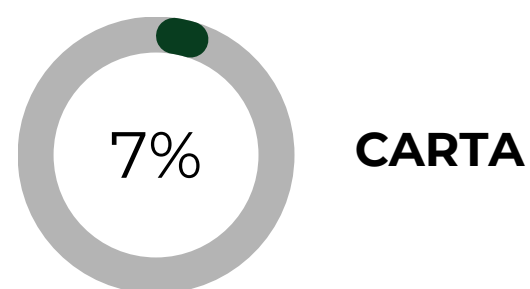
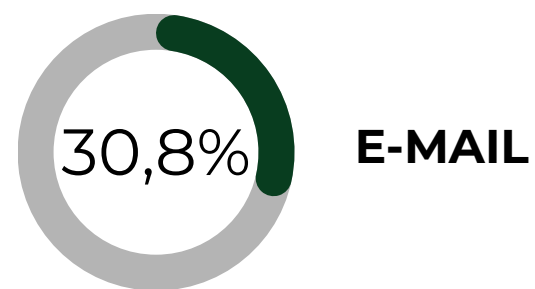
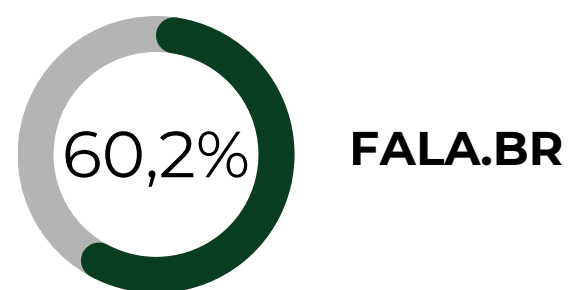
É fundamental registrar que essa atualização no catálogo de assuntos foi implementada em setembro de 2025. Por se tratar de uma mudança profunda, pode-se apresentar ocorrências de assuntos com nomenclaturas similares.

Optamos por manter os assuntos antigos ao lado dos novos pela necessidade de preservar a integridade do histórico de dados sem que haja prejuízo à cronologia das demandas registradas.

Mesmo com essa mudança, a procura pelo tema “ENERGIA” continua relevante, como pode-se ver no gráfico ao lado.



CANAIS DE ENTRADA



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

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.

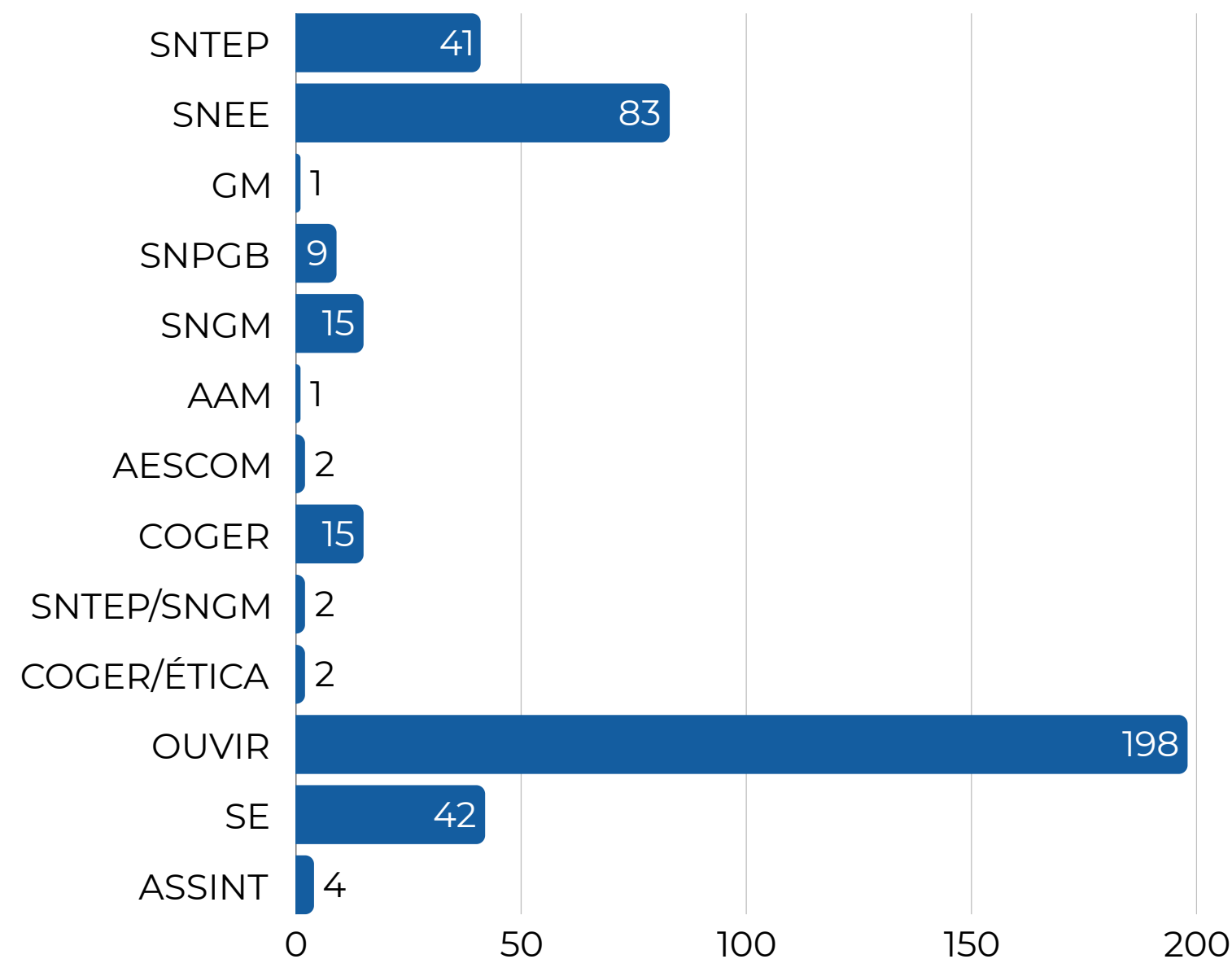
Ademais, nos casos em que o registro foi solicitado diretamente à equipe da Ouvidoria, a obtenção prévia da autorização do cidadão foi rigorosamente observada, em total conformidade com a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), reforçando o compromisso institucional com a proteção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

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. Como pode-se verificar no gráfico ao lado, foi a área do MME mais demandada, com cerca de 198 manifestações.

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 recebidas no âmbito do MME.

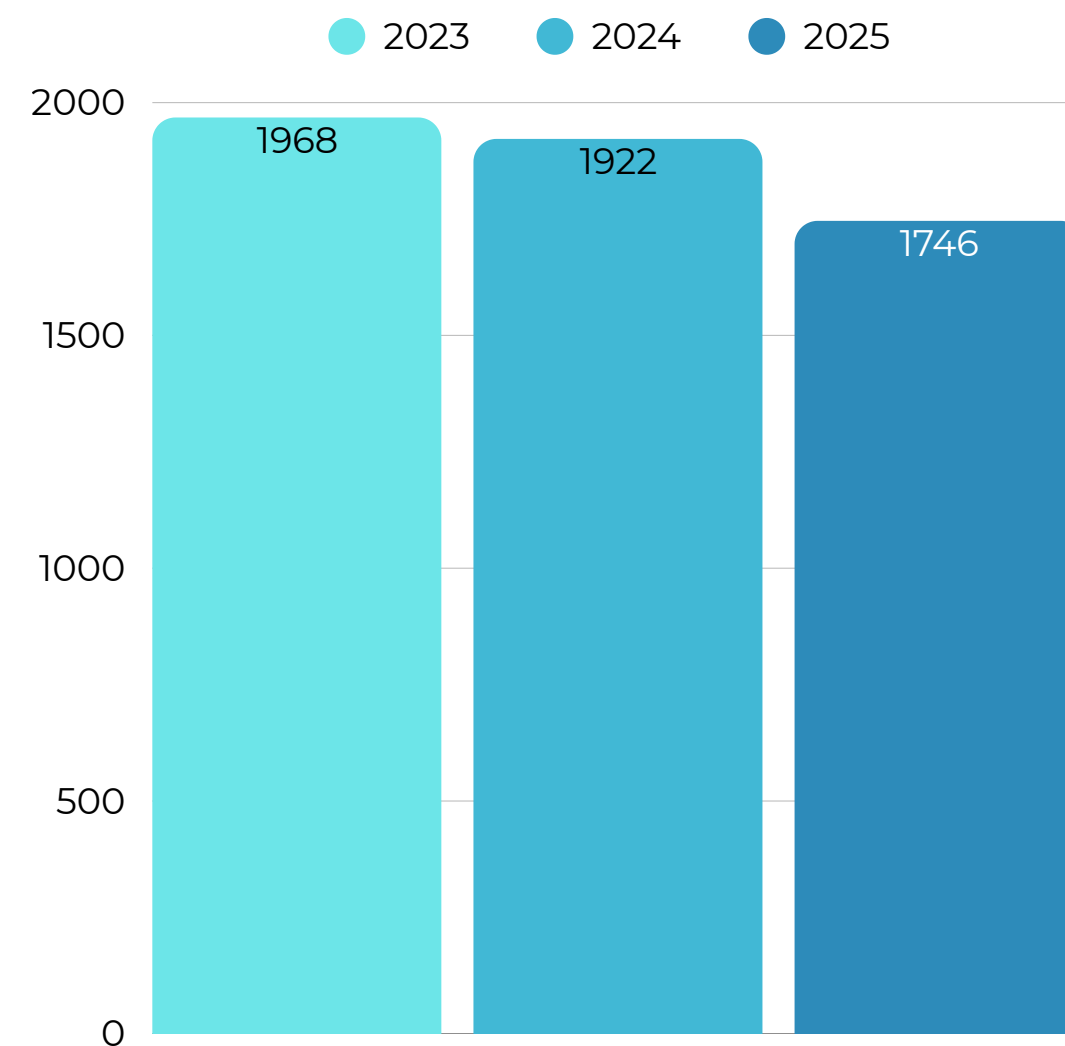


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2023 A 2025

O gráfico ao lado mostra um comparativo da quantidade de manifestações recebidas nos anos de 2023, 2024 e 2025.

Percebe-se que houve um decréscimo no recebimento de manifestações em comparação com o ano de 2024 e um aumento em comparação de 2023 (1.922 em 2024 e 1.698 em 2023).

Dentre as manifestações recebidas, 816 manifestações de ouvidoria e 930 pedidos SIC em 2025.



PRINCIPAL 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:

MINERAÇÃO	ENERGIA	TRANSIÇÃO ENERGÉTICA	PETRÓLEO
<p>Demandas que refletem a preocupação com as terras raras brasileiras</p>	<p>Diversos pedidos de eletrificação rural, por meio do Programa Luz para Todos. Cada demanda é analisada individualmente:</p>	<p>Sugestões para o retorno do Horário de Verão</p>	<p>Contra a exploração de petróleo na Amazônia</p>
<p>A política mineral brasileira para terras raras está em desenvolvimento, focando em criar uma Política Nacional de Minerais Críticos e Estratégicos (PNMCE), visando fortalecer a soberania, atrair investimentos e promover o beneficiamento no país, através de projetos de lei (como o PL 2780/2024 e 4443/2025) que buscam incentivos fiscais, pesquisa, inovação e regras mais claras, posicionando o Brasil como líder na transição energética global.</p>	<p>1) Em alguns casos o cidadão é orientado a procurar a agência da distribuidora de energia de seu estado para solicitar ligação de energia nova; 2) Sobre atrasos no atendimento devido às particularidades operacionais, geográficas e institucionais inerentes à execução das obras em áreas rurais dispersas, as concessionárias de energia realizam repactuação dos prazos; 3) Para solicitações de eletrificação rural em estados considerados universalizados, a demanda é reencaminhada para a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).</p>	<p>O setor elétrico vem passando por mudanças significativas, especialmente em função da transição energética e das mudanças climática, razão pela qual o Ministério de Minas e Energia (MME), no âmbito do Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE), continuará avaliando periodicamente a adoção dessa política pública, com vistas a garantir a segurança e a confiabilidade do suprimento eletroenergético no País. https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/secretaria-nacional-energia-eletrica/horario-de-verao</p>	<p>Informa-se que a atuação deste Ministério de Minas e Energia está plenamente alinhada com as diretrizes do Plano Nacional de Energia 2050, que prevê a continuidade da exploração sustentável dos recursos fósseis enquanto promove o desenvolvimento de energias renováveis. A exploração de petróleo será pertinente para além do longo prazo, pois o energético terá demanda global e viabilidade econômica, garantindo segurança energética e desenvolvimento para a região Norte, que precisa de investimentos em infraestrutura e geração de renda. O Brasil é um líder mundial na produção de biocombustíveis e tecnologias de baixo carbono e não se afastará de seus compromissos ambientais. Pelo contrário, o País continuará a influenciar positivamente a agenda global de transição energética, promovendo o uso de tecnologias limpas e financiando iniciativas de descarbonização. No entanto, é crucial que essa transição energética aconteça de forma ordenada e planejada. A transição abrupta para fontes renováveis, sem o devido planejamento e equilíbrio, pode gerar impactos socioeconômicos indesejáveis, como aumento dos custos de energia, perda de empregos em setores tradicionais e riscos à segurança energética. Além disso, destaca-se que a pauta ambiental é global e que o Brasil atualmente tem feito muito mais esforço em benefício da preservação ambiental do que a maioria dos demais países, conciliando crescimento com preservação, sem comprometer a estabilidade climática da Amazônia. Por estas razões, entende-se que a pauta ambiental está sendo adequadamente tratada e que as decisões em relação à preservação ambiental não afetam o direito de o Brasil dispor com soberania sobre as decisões em relação à exploração e à gestão de seus recursos naturais, assegurando que o Brasil possa continuar desenvolvendo suas políticas energéticas de acordo com seus próprios interesses, enquanto participa das discussões internacionais que promovem a cooperação e o diálogo em relação ao tema.</p>

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.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

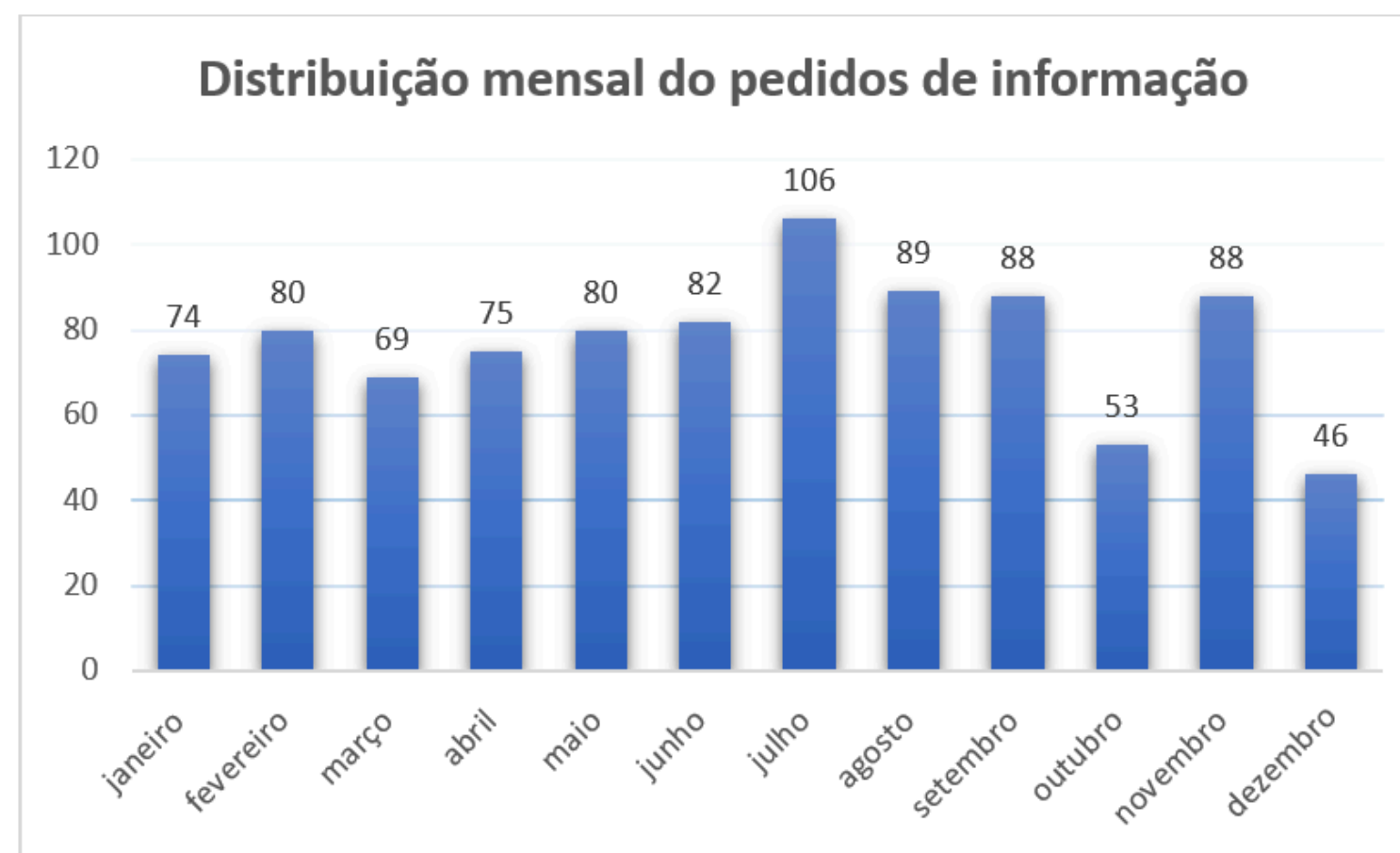
Ocorre quando os órgãos públicos divulgam informações por iniciativa própria, de forma espontânea e sem necessidade de solicitação, geralmente por meio da internet.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Ocorre quando as informações públicas são disponibilizadas em resposta a solicitações específicas de pessoas físicas ou jurídicas, ou seja, quando o cidadão procura o órgão público para requerer determinada informação.

SIC EM NÚMEROS

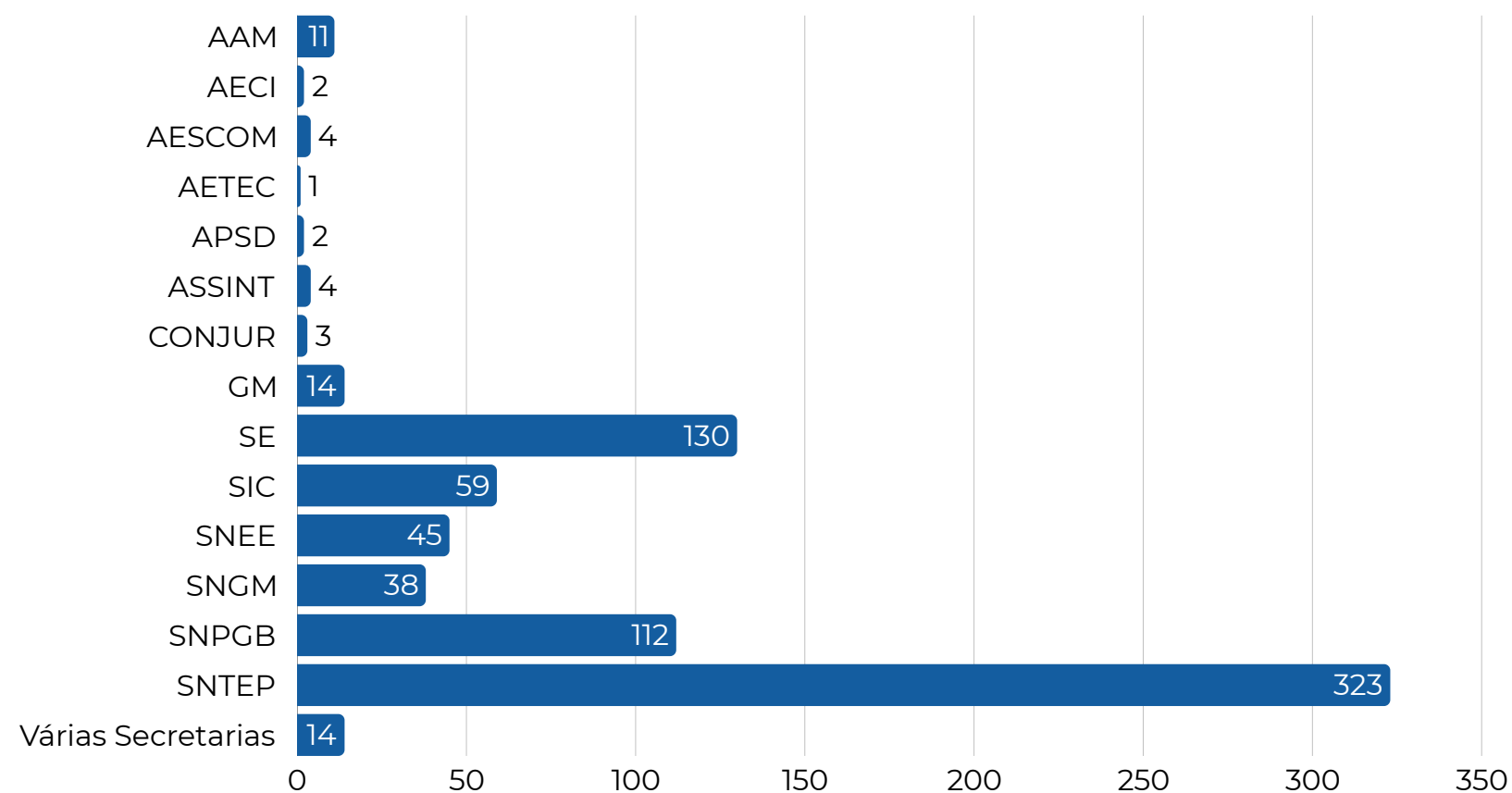
O SIC do MME registrou um total de 930 manifestações em 2025, sendo 762 pedidos tratados no âmbito do MME e 168 registros foram direcionados a outros órgãos, pois não se enquadravam na competência desta Pasta. Ao longo do ano de 2025, os quantitativos de pedidos distribuíram-se da seguinte forma:



Média de 77 pedidos mensais recebidos em 2025

MANIFESTAÇÕES ÁREAS TÉCNICAS

No que concerne ao fluxo de trabalho das áreas finalísticas do Ministério, a SNTep destacou-se como a unidade com maior volume de solicitações, totalizando 323 demandas tratadas em 2025.



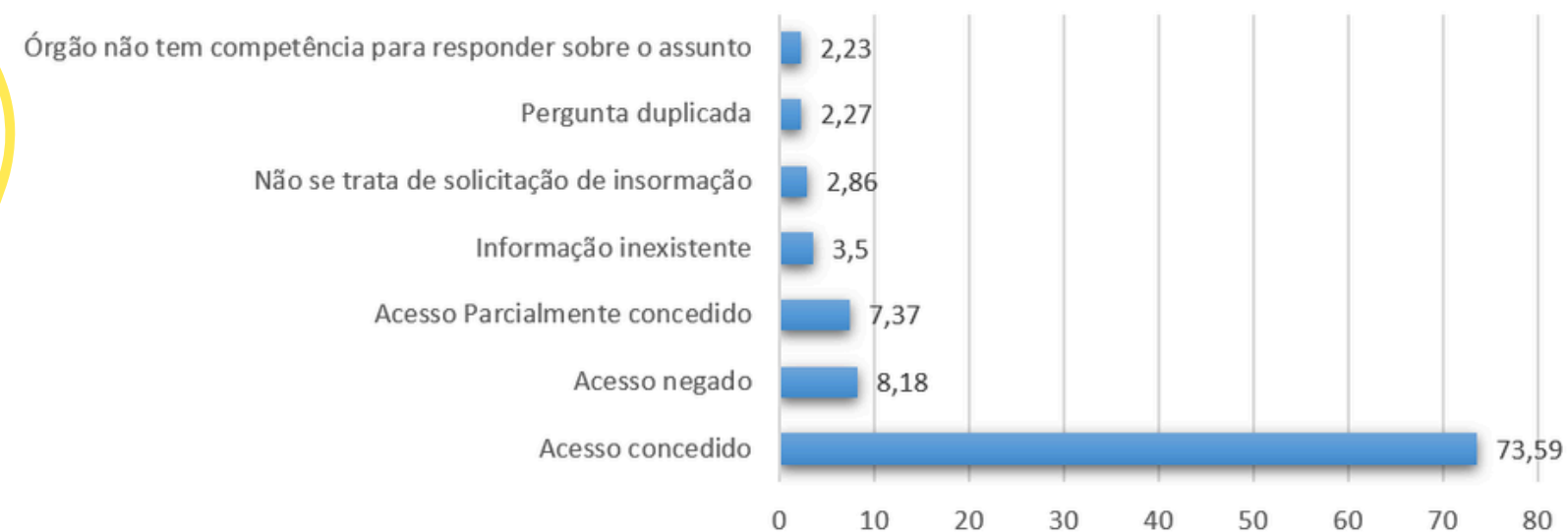
ASSUNTOS FREQUENTES

Ao examinar os temas catalogados na Plataforma Fala.BR, destaca-se um claro padrão: o tema "energia" emergiu como o assunto mais recorrente nos pedidos relacionados ao MME. Esta tendência evidencia o forte interesse público e a relevância atribuída às questões energéticas no contexto atual.



TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

No tratamento dos pedidos de informação recebidos pelo MME, observou-se que aproximadamente 74% dos pedidos foram totalmente atendidos, com o acesso à informação concedido integralmente. Cerca de 7,37% dos pedidos tiveram acesso parcialmente concedido, atendendo parcialmente às solicitações dos requerentes. Por outro lado, aproximadamente 8% 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.



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 14,2 dias, abaixo dos dias previstos pela legislação.

14,2 dias
Tempo médio de resposta

RECURSOS

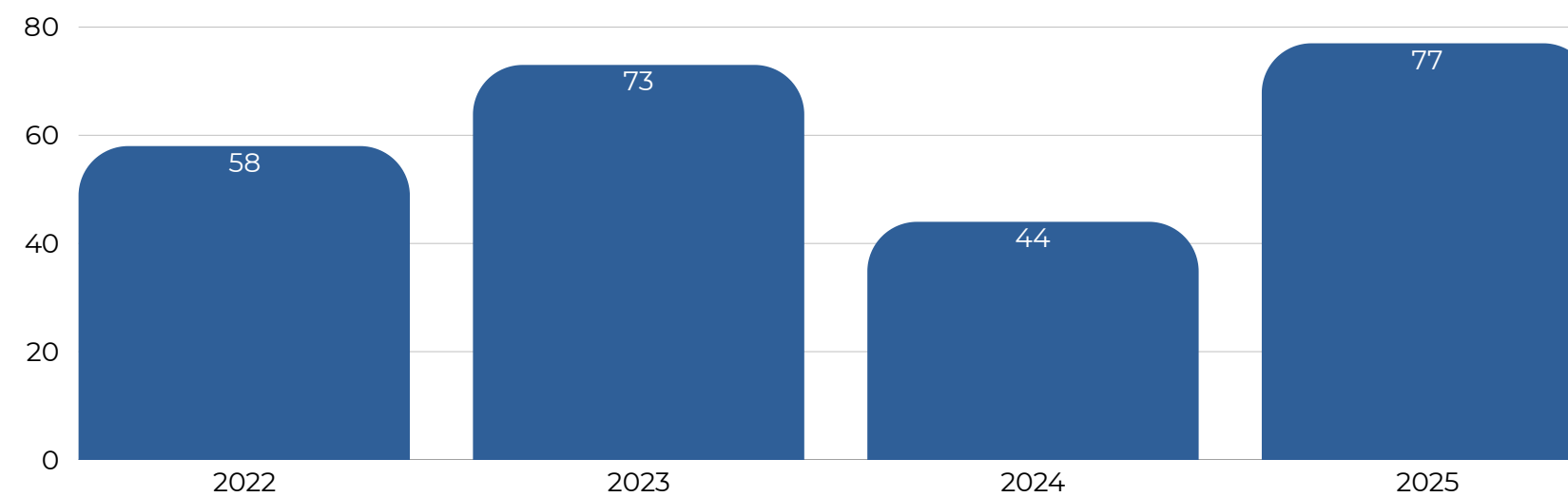
A LAI prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso às informações ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

Ressalta-se que os cidadãos podem recorrer em até quatro instâncias distintas:

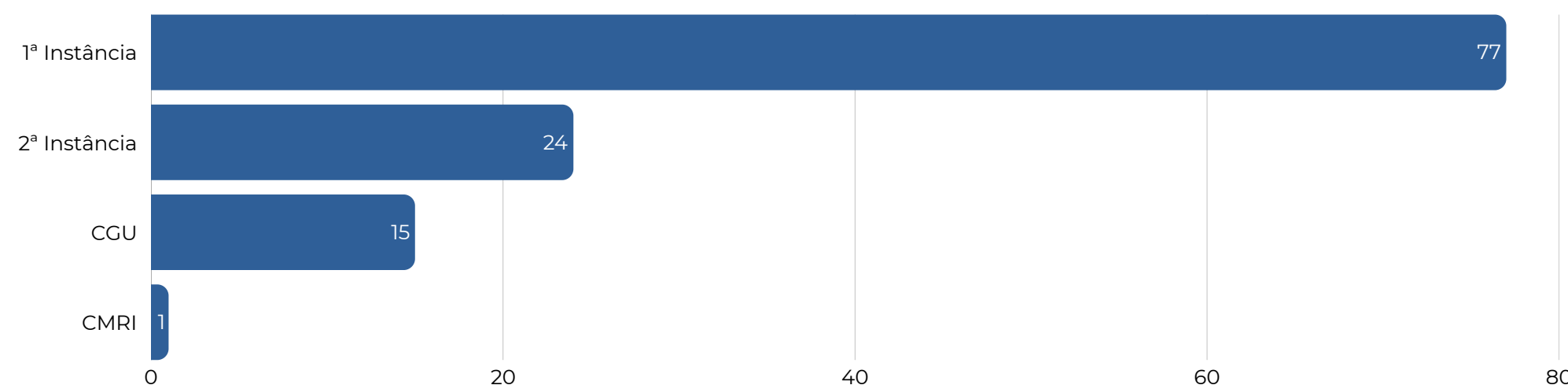
- **Primeira Instância:** Caso um pedido de informação seja negado, o cidadão pode recorrer diretamente à autoridade hierarquicamente superior ao servidor que forneceu a resposta inicial.
- **Segunda Instância:** Se o recurso na primeira instância não resultar na obtenção da informação desejada ou em uma justificativa adequada para a negativa, o próximo recurso é destinado a autoridade máxima do órgão público em questão.
- **Terceira Instância:** Se os recursos anteriores não forem suficientes para resolver a questão, o cidadão pode encaminhar sua apelação à Controladoria-Geral da União – CGU.
- **Quarta Instância:** A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) representa a última etapa recursal disponível para os cidadãos. Caso todas as tentativas anteriores de obtenção de informação se mostrem infrutíferas, o requerente pode submeter sua solicitação à CMRI, buscando uma avaliação final e decisiva sobre o caso.

RECURSOS

No ano de 2025, houve um aumento no número de recursos recebidos, como pode-se ver no gráfico abaixo:



Dos 77 recursos recebidos em primeira instância, 24 foram para segunda instância, 15 foram submetidos à CGU, terceira instância recursal e apenas 1 foi para a CMRI, última instância recursal. Todos os recursos favoráveis ao MME, onde mostra que as respostas realmente condizem com a solicitação e baseados na legislação pertinente.



TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria-Geral reafirma seu compromisso com a integridade e a transparência pública, atuando de forma diligente no monitoramento e na atualização de dados.

Essa gestão proativa assegura que o MME mantenha a conformidade integral com os rigorosos requisitos de Transparência Ativa estabelecidos pela CGU.



100,00% (49/49)

Itens cumpridos

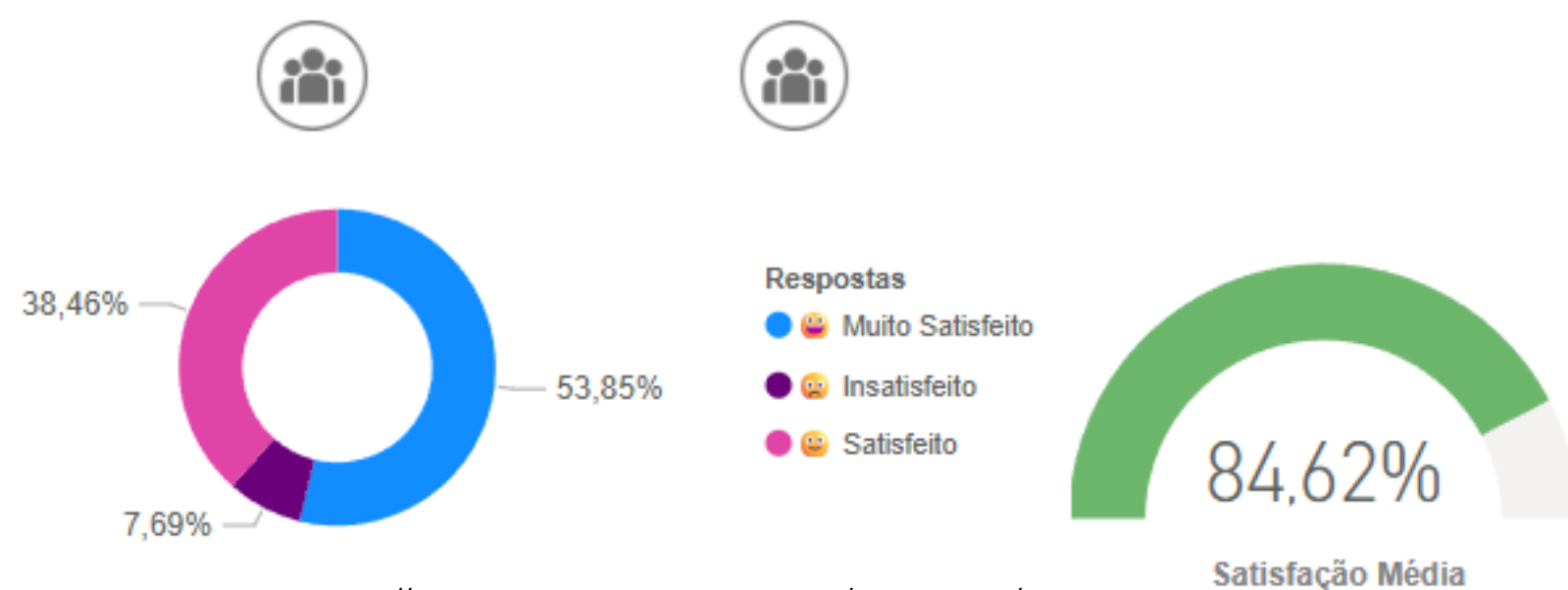
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários um mecanismo para avaliar a qualidade das respostas fornecidas pelos órgãos públicos, por meio de uma escala de 0 a 5. Contudo, observou-se baixa adesão dos cidadãos a esse instrumento de avaliação. Essa participação limitada resultou em uma amostra estatisticamente reduzida, composta por apenas 13 avaliações referentes às manifestações de Ouvidoria e 28 relativas às respostas aos pedidos de acesso à informação. Tal limitação compromete a robustez e a confiabilidade dos dados coletados, restringindo a possibilidade de realizar uma análise mais aprofundada e representativa do nível de satisfação dos usuários em relação às respostas fornecidas.

Ainda assim, conforme ilustrado nos gráficos a seguir, verifica-se que a percepção dos cidadãos indica um nível mediano de satisfação com o atendimento recebido.

OUVIDORIA

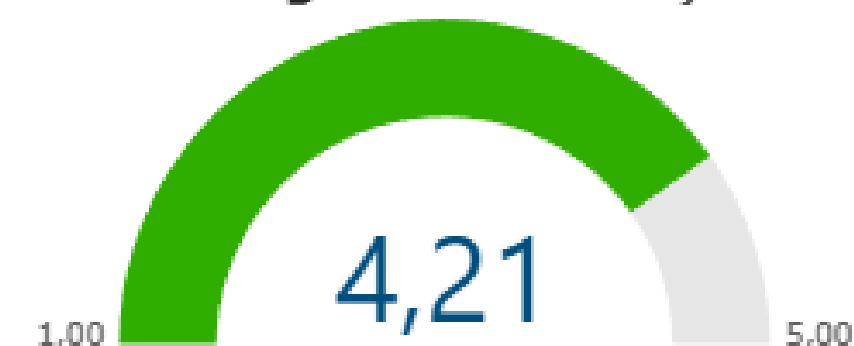
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

SIC

Nível geral de satisfação



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

AÇÕES DA OUVIDORIA

O ano de 2025 consolidou-se como um período de transformações estruturais para a Ouvidoria. Pautada pela eficiência e pela empatia, a unidade implementou ações estratégicas que não apenas otimizaram processos internos, mas elevaram o padrão de atendimento e transparência junto ao MME.

1. Promoção da Cidadania e Acolhimento

- Ouvidoria da Mulher: Criação de um canal especializado e humanizado, dedicado exclusivamente ao atendimento de servidoras, colaboradoras terceirizadas e estagiárias, garantindo um ambiente seguro e acolhedor.
- Comunicação Empática: Realização de ações de engajamento, como a Mensagem do Dia das Mulheres, reforçando o papel social e integrador da unidade.

2. Aperfeiçoamento Normativo e Processual

- Publicação da Portaria nº 876, de 31 de outubro de 2025, que estabelece as orientações e procedimentos para a tramitação e tratamento de denúncias no âmbito do Ministério de Minas e Energia.
- Atualização de Manuais: Revisão técnica completa dos manuais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão, alinhando as práticas às diretrizes mais recentes.
- Padronização de Fluxos: Criação de fluxogramas detalhados para a Ouvidoria e SIC, garantindo maior agilidade, previsibilidade e transparência na tramitação das demandas.
- Gestão da Transparência Ativa: Desenvolvimento do manual de procedimentos para atualização de conteúdos, assegurando que as informações públicas do MME estejam sempre fidedignas e acessíveis.

AÇÕES DA OUVIDORIA

3. Transformação Digital e Transparência

- Modernização do Sítio Eletrônico: Reestruturação da página da Ouvidoria no portal do MME, facilitando a navegabilidade e o acesso do cidadão às ferramentas de controle social.
- Carta de Serviços: Atualização da Carta de Serviços ao Usuário, tornando-a um instrumento mais dinâmico e informativo sobre as competências e entregas do Ministério.
- Monitoramento Estratégico: Em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia e Inovação, iniciou-se a criação de painéis interativos para o monitoramento gerencial das demandas, elevando o patamar de transparência e agilidade na análise de dados da Ouvidoria.

4. Engajamento e Valorização Institucional

- Reconhecimento de Mérito: Criação de certificação oficial para servidores e colaboradores elogiados via plataforma Fala.BR, institucionalizando a cultura do feedback positivo e da excelência no serviço público.
- Articulação Interna: Promoção de reuniões estratégicas com interlocutores das diversas áreas do Ministério, visando desburocratizar a comunicação interna e fortalecer a rede de respostas aos cidadãos.

AÇÕES DA OUVIDORIA

OUVIDORIA DA MULHER

Na semana em que se celebrou o Dia Internacional das Mulheres, foi anunciada a criação da Ouvidoria da Mulher. Não é uma nova ouvidoria, mas sim um canal interno de atendimento humanizado voltado apenas para servidoras, colaboradoras terceirizadas e estagiárias do MME. Este é um marco importante no fortalecimento das políticas de escuta ativa e acolhimento voltadas ao público feminino.

Como parte da ação, a Ouvidoria-Geral do MME distribuiu folders informativos sobre a iniciativa 'OuvirMulher', além de cartões com os principais canais de contato, reforçando o compromisso institucional com a promoção de um ambiente mais seguro, inclusivo e sensível às demandas das mulheres.



CARTÃO CRIADO PELA OUVIDORIA DO MME PARA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA MULHER

Canais de atendimento da Ouvidoria do Ministério das Mulheres

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

ouvidoria@mulheres.gov.br

(61) 9610-0180

Caixa Postal 10802
CEP: 70.306-970
Brasília/DF
Envio gratuito junto aos Correios

Central de Atendimento à Mulher

LIGUE 180 Busque ajuda. Denuncie. Ligação gratuita.

Salve o LIGUE 180 no seu Whatsapp: (61) 9610-0180



Canais de Atendimento da Ouvidoria da Mulher no Ministério de Minas e Energia

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

ouvirmulher@mme.gov.br

(61) 2032-5109

Sala T-30




Ouvidoria da Mulher

Acolhimento, orientação e confidencialidade

Ministério de Minas e Energia
Ouvidoria-Geral



OUVIR MULHER

A Ouvidoria da Mulher no Ministério de Minas e Energia

A Ouvir Mulher é um **canal interno** criado para oferecer suporte, orientação e atendimento das demandas relacionadas à equidade de gênero, à ampliação da participação feminina e ao enfrentamento da violência contra a mulher, tanto no ambiente de trabalho quanto no contexto pessoal. Este espaço é destinado a garantir que todas as **servidoras, colaboradoras terceirizadas e estagiárias** do Ministério possam compartilhar suas experiências e buscar suporte.

É garantido o sigilo?

Sim! Todas as informações encaminhadas ao canal são tratadas com absoluto sigilo, e as medidas cabíveis serão adotadas conforme cada caso.

Conheça também a Ouvidoria do Ministério das Mulheres

A Ouvidoria atua como canal de comunicação da **sociedade com o Ministério das Mulheres**. A finalidade é assegurar à população a oportunidade de registrar suas reclamações e denúncias de violações de direitos das mulheres na prestação de serviços públicos.

A **Ouvir Mulher** funciona como um canal de acolhimento, **suporte especializado** e **seguro** para o recebimento de denúncias de violências de gênero, além de ser também um meio aberto para sugestões, reclamações e elogios, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais inclusivo, respeitoso e livre de discriminação.

Educar para **PREVENIR**

Educar para **PROTEGER**

Educar para **NÃO MORRER**

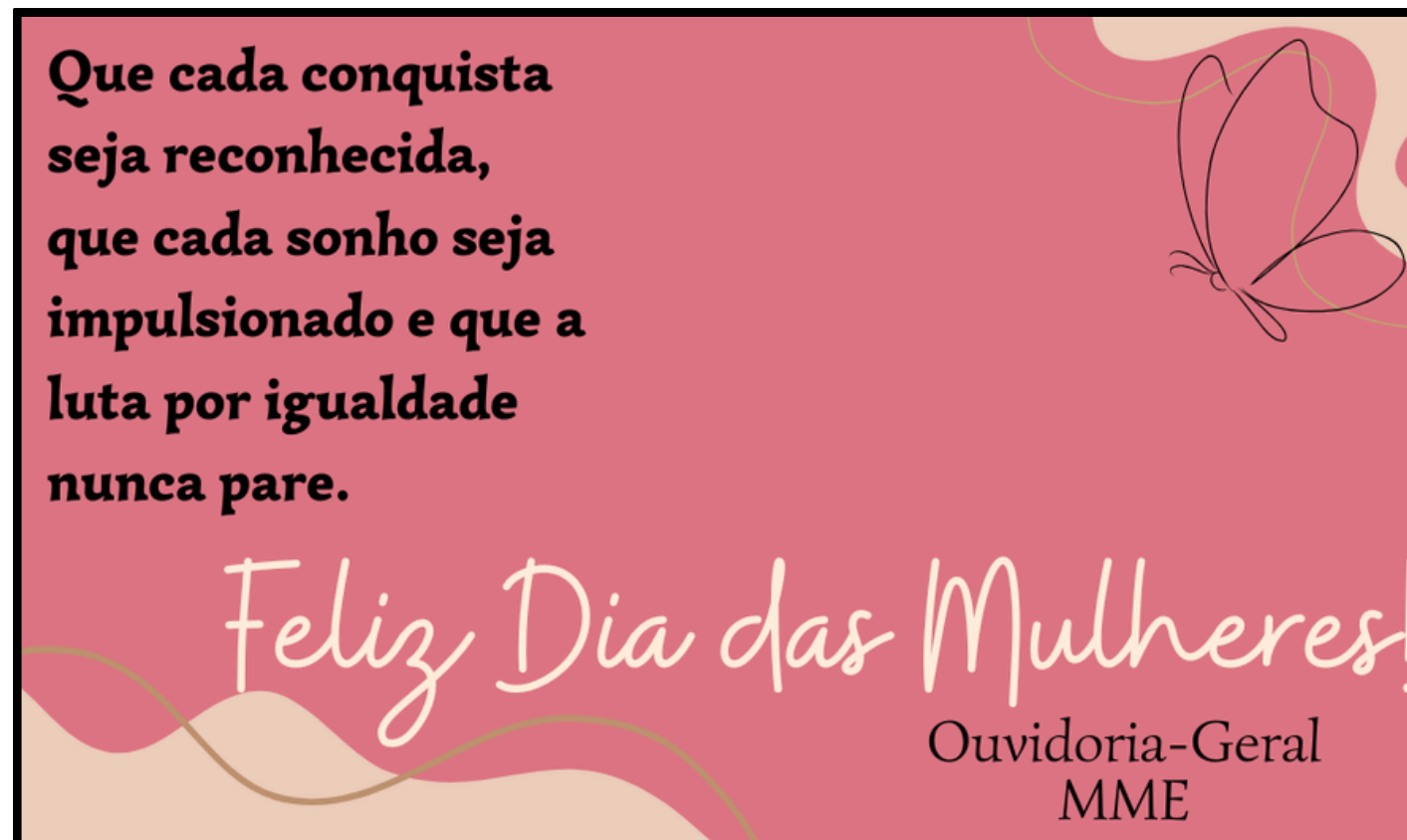
FOLDER CRIADO PELA OUVIDORIA DO MME PARA DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA DA MULHER

AÇÕES DA OUVIDORIA

MENSAGEM DE DIA DAS MULHERES

Durante a semana do Dia Internacional das Mulheres, a Ouvidoria-Geral promoveu uma ação simbólica e acolhedora, confeccionando cartões personalizados acompanhados de uma doce lembrança.

Esses pequenos gestos foram cuidadosamente distribuídos às mulheres como forma de reconhecimento, carinho e, sobretudo, para reforçar a mensagem de que nenhuma mulher está sozinha. Estamos todas juntas, unidas na força, na escuta e na solidariedade.



AÇÕES DA OUVIDORIA

REUNIÃO COM OS INTERLOCUTORES

No dia 23/04/2025, foi realizada a 1ª Reunião com os interlocutores junto a Ouvidoria, com a finalidade de fortalecer o diálogo, compartilhar informações e contribuir para a construção de um ambiente mais transparente, acolhedor e participativo.



Convidamos a todos os interlocutores junto à Ouvidoria-Geral do MME para a

1ª REUNIÃO DE INTERLOCUTORES 2025

 **Dia 23/04/2025**

 **Às 14:30h**

 **Sala 603**

Reforçamos que é de **grande importância** a presença de todos para que possamos criar um ambiente mais participativo e transparente.



OUVIDORIA-GERAL
MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

AÇÕES DA OUVIDORIA

ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO DO MME

Foi realizada uma atualização do sítio eletrônico do MME, obtendo assim, atingir o objetivo de melhorar o acesso e a transparência das informações e ações da Ouvidoria, deixando-o mais organizado e completo.

A atualização do pode ser acessada no link: https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria



AÇÕES DA OUVIDORIA

CRIAÇÃO DOS FLUXOGRAMAS DA OUVIDORIA E SIC

Foi elaborado um fluxograma para orientar o recebimento e o tratamento das manifestações da Ouvidoria, bem como dos Pedidos de Acesso à Informação. A definição desse fluxo é fundamental para dar clareza às etapas do processo, padronizar os procedimentos, garantir maior transparência e assegurar que cada demanda seja tratada de forma organizada, ágil e eficiente.

Os fluxogramas também foram incluídos na nova atualização do sítio eletrônico e podem ser acessadas na página do MME: <https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/publicacoes-e-legislacoes/fluxogramas>



The screenshot displays the website of the Ministério de Minas e Energia (MME). The page title is 'Fluxogramas'. The breadcrumb navigation is: 'Acesso à Informação > Participação Social > Ouvidoria > Publicações > Fluxogramas'. The main content area lists six fluxogramas:

- Fluxograma_recebimento de manifestações Ouvidoria
- Fluxograma_tratamento de manifestações LAI
- Fluxograma_recursos 1ª instância
- Fluxograma_recursos 2ª instância
- Fluxograma_recursos 3ª instância
- Fluxograma_denúncia

AÇÕES DA OUVIDORIA

ATUALIZAÇÃO DOS MANUAIS

No âmbito do fortalecimento institucional, procedeu-se à atualização integral dos manuais da Ouvidoria e do SIC.

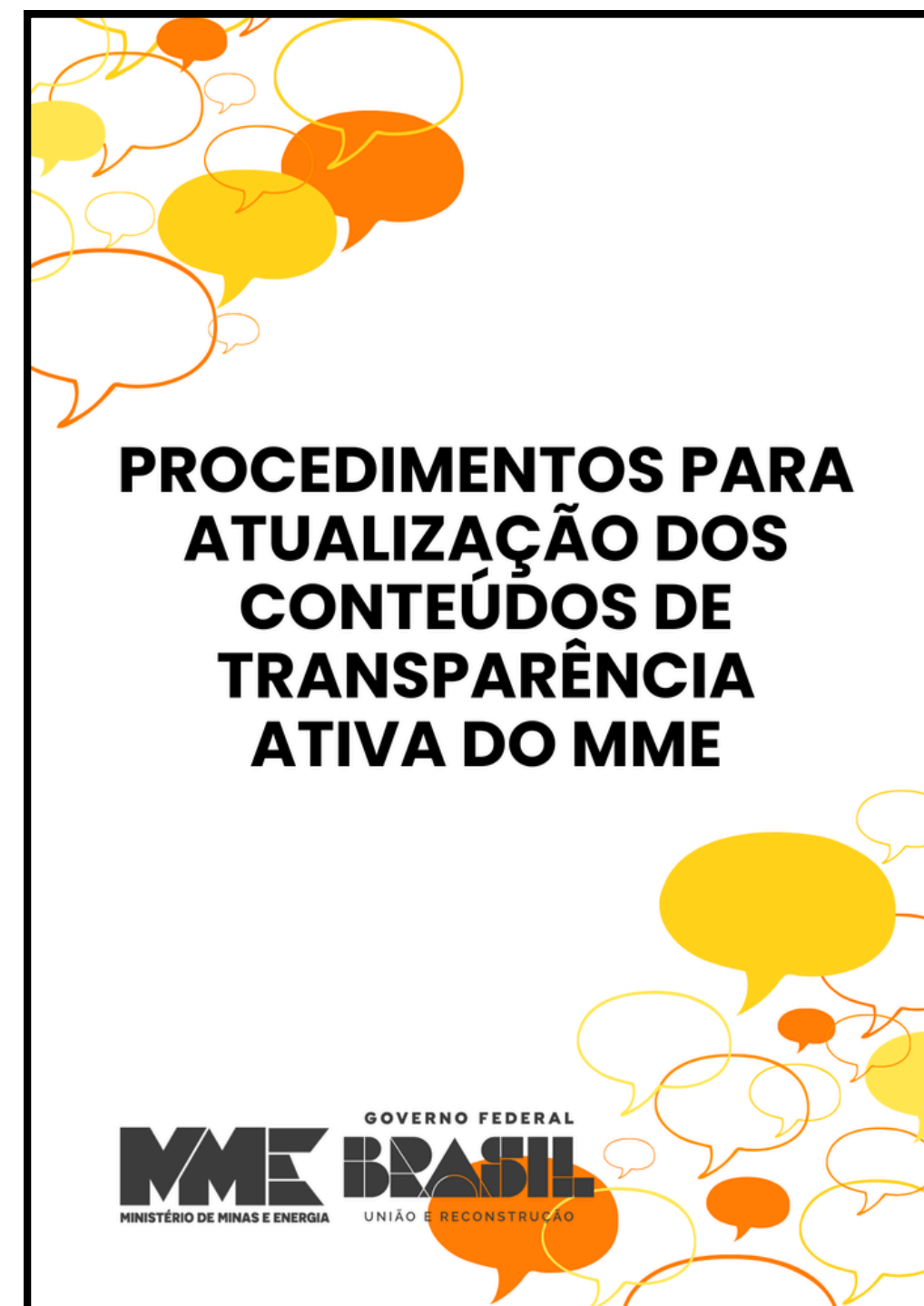
O processo de revisão contemplou a harmonização dos procedimentos internos com as novas orientações técnicas, visando a padronização e a mitigação de inconsistências nos processos de transparência passiva.



AÇÕES DA OUVIDORIA

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA ATUALIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Foi criado um manual de procedimentos para atualização dos Conteúdos de Transparência Ativa com o objetivo de organizar e melhorar a transparência ativa do Ministério de Minas e Energia. O manual conta com o auxílio de diversas áreas do Ministério.



AÇÕES DA OUVIDORIA

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Juntamente com as áreas finalísticas, foram atualizados diversos serviços do Ministério, como por exemplo:

- **Protocolar documentos junto ao Ministério de Minas e Energia**

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-de-minas-e-energia>

- **Protocolar Projetos Prioritários Geração de Energia Elétrica por Fonte Renovável e Minigeração Distribuída junto ao MME**

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-servico-publico-de-transmissao-de-energia-eletrica>

- **Projetos Prioritários de Geração de Energia Elétrica por Fontes Renováveis, UTE a Gás Natural e Minigeração Distribuída junto ao MME**

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/homologacao-parcial-incluir-os-projetos-de-infraestrutura-de-geracao-de-energia-eletrica-como-prioritarios-para-emissao-de-debentures>

- **Obter cálculo de garantia física de energia de empreendimento gerador**

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-calculo-de-garantia-fisica-de-energia-de-empreendimento-gerador>

Mais serviços podem ser visualizados em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-de-minas-e-energia>

AÇÕES DA OUVIDORIA

PUBLICAÇÃO DA PORTARIA MME Nº 876, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025

Em 31 de outubro de 2025 foi publicada a Portaria MME nº 876 que estabelece as orientações e procedimentos para a tramitação e tratamento de denúncias no âmbito do Ministério de Minas e Energia. Nesta portaria destacamos alguns pontos importantes como:

- Canal Único: A Ouvidoria-Geral institui-se como o canal único para cadastro, habilitação e distribuição de denúncias.
- Encaminhamento Imediato: Qualquer denúncia recebida fora desse canal deve ser encaminhada, de imediato, à Ouvidoria-Geral para inserção na Plataforma Fala.BR.
- Sigilo e Responsabilização: Em conformidade com o Art. 4º, é terminantemente vedada a publicidade do conteúdo ou de qualquer elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilização funcional.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 05/11/2025 | Edição: 211 | Seção: 1 | Página: 58

Órgão: Ministério de Minas e Energia/Gabinete do Ministro

PORTARIA MME Nº 876, DE 31 DE OUTUBRO DE 2025

Estabelece orientações e procedimentos para a tramitação e o tratamento de denúncias no âmbito do Ministério de Minas e Energia.

O MINISTRO DE ESTADO DE MINAS E ENERGIA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição Federal, e o Decreto nº 11.492, de 17 de abril de 2023, e tendo em vista o disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, na Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, nos Capítulos III e IV, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, no Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 12.122, de 30 de julho de 2024, na Instrução Normativa CGU/OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, nas Portarias Normativas CGU nº 116, de 18 de março de 2024, e nº 163, de 9 de setembro de 2024, na Portaria MME nº 850, de 10 de julho de 2025, e considerando o contido no Processo nº 48300.001191/2024-54, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

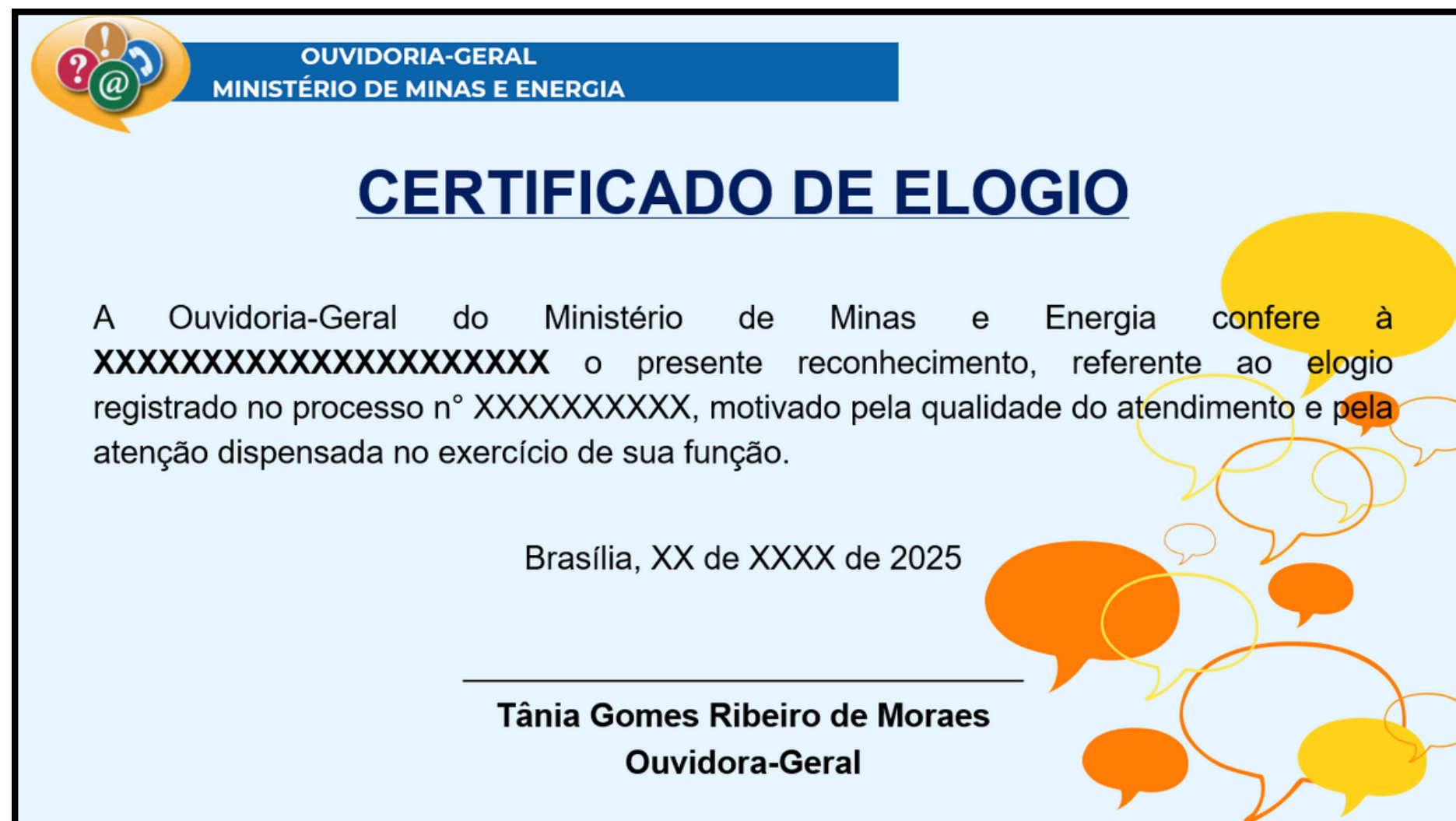
Seção I

Portaria completa em: https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/programa-de-integridade/normativos/portaria_mme_n_876_2025_fluxo_de_tratamento_de_denuncias.pdf

AÇÕES DA OUVIDORIA

RECONHECIMENTO DE MÉRITO

A Ouvidoria-Geral do MME realizou a criação de um certificado para servidores e colaboradores elogiados via plataforma Fala.BR, com o objetivo de institucionalizar a cultura do feedback positivo e da excelência no serviço público.



DESAFIOS ENFRENTADOS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria enfrentou alguns desafios estratégicos que impactaram o fluxo operacional e a celeridade das respostas. Os principais obstáculos identificados foram:

- Dificuldades de relacionamento e descumprimento recorrente de prazos pelas áreas respondentes.
- Instabilidades e inconsistências na plataforma Fala.BR.
- Aumento expressivo no volume de recursos interpostos.
- Baixa adesão à pesquisa de satisfação e desafios na métrica de avaliação dos usuários.

PERSPECTIVAS PARA 2026

Ao projetarmos o próximo ciclo, nosso foco está em consolidar a eficiência, a transparência e o bem-estar. Para transformar essas perspectivas em resultados concretos, estabelecemos um roteiro de ações prioritárias que nortearão nossas atividades:

- Inovação e Gestão de Dados

A modernização dos processos será impulsionada pelo lançamento do Power BI, que permitirá uma análise mais ágil e precisa dos nossos indicadores, fundamentando nossas decisões em dados em tempo real.

- Fortalecimento da Ouvidoria e Integridade

A comunicação com o cidadão e o público interno é um pilar central. Para isso, intensificaremos a divulgação dos canais de ouvidoria e, especificamente no âmbito do MME, utilizaremos o Boletim Integridade (canal interno de divulgação de ações do Ministério) para dar visibilidade ao fluxo de denúncias. Paralelamente, investiremos no treinamento para a equipe de ouvidoria, garantindo o aperfeiçoamento contínuo do atendimento.

- Articulação e Fluxos Internos

A busca pela excelência operacional passará por uma série de reuniões junto às áreas técnicas. O objetivo é mapear e melhorar os fluxos de trabalho, eliminando gargalos e integrando melhor as competências de cada setor.

- Responsabilidade Social e Qualidade de Vida

No campo do impacto social, priorizaremos a definição dos atendimentos do Programa Social Gás do Povo, assegurando que o benefício chegue a quem mais precisa com organização e clareza. Internamente, o cuidado com nossa equipe, servidores e colaboradores do MME será reforçado por meio de campanhas mensais de saúde, promovendo a prevenção e o bem-estar integral ao longo de todo o ano.

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.

CONCLUSÃO

A gestão da Ouvidoria do MME em 2025 consolidou a eficiência no atendimento ao cidadão, atingindo 100% de conformidade nos prazos legais da Lei nº 13.460/2017 e da Lei de Acesso à Informação (LAI). Com tempos médios de resposta de 10,9 dias para manifestações e 14,2 dias para pedidos de informação, o órgão operou significativamente abaixo dos limites regulamentares, assegurando celeridade no fluxo de dados.

O período foi marcado pelo fortalecimento do controle social e da integridade institucional, destacando-se a implementação da Ouvidoria da Mulher e a publicação da Portaria nº 876/2025, que disciplinou o tratamento de denúncias e a proteção ao denunciante. No entanto, o baixo volume de avaliações de satisfação pelos usuários permanece como uma lacuna para o aprimoramento contínuo dos serviços.

Para o ciclo de 2026, a estratégia deverá focar na transformação digital, com a migração para painéis interativos (BI), e na adoção rigorosa da Linguagem Cidadã e das diretrizes da LGPD. Tais medidas visam não apenas a transparência passiva, mas a redução da litigiosidade administrativa (recursos) e a qualificação da interlocução entre o Ministério de Minas e Energia e a sociedade.

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA

