



Relatório Anual de Gestão

2023

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Esplanada dos Ministérios, Bloco U, sala 30, Brasília – DF

ouvidoria.geral@mme.gov.br

sic@mme.gov.br

Ouvidora

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes

Chefe de Divisão de Transparência e Controle Social

Fábio Skaf Nacfur

Equipe Técnica

Michelle Nayara de Oliveira Alves

Hanna Gabrielly dos Santos Oliveira

Rafaella Rocha Do Carmo

Patricia Pereira Ribeiro Dos Santos

Vanius Roberto Soares da Cunha

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

<https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/servicos-de-informacao-ao-cidadao-sic>

Ouvidoria

https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

Sumário

Introdução.....	4
Canais de comunicações	4
Tipos de Demandas	6
Tempo médio de resposta.....	8
Assuntos mais demandados	8
Setores mais demandados	9
Feedback dos Usuários.....	9
Transparência Ativa.....	10
Ações de Melhoria e Inovação	11
Desafios enfrentados	11
Força de Trabalho	12
Conclusão e Próximos Passos	12

Introdução

No ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia - MME recebeu 1.960 manifestações, um aumento de **18%** em relação ao ano anterior.

O índice de resolutividade foi de **100%** e o tempo médio de resposta foi de 9 dias.

No ano de 2023, a Ouvidoria alcançou os seguintes resultados:

- Aumento de **18%** no número de manifestações recebidas
- Melhoria do índice de resolutividade para **39%**
- Implantação do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR

Canais de comunicações

Para facilitar e ampliar o diálogo com a sociedade, a Ouvidoria do MME disponibiliza ao cidadão o canal oficial obrigatório, e também múltiplas alternativas de comunicação, de modo a garantir acessibilidade e acolher a diversidade do público.

A variedade de canais mostra a importância de oferecer opções variadas para atender às diferentes preferências dos cidadãos.

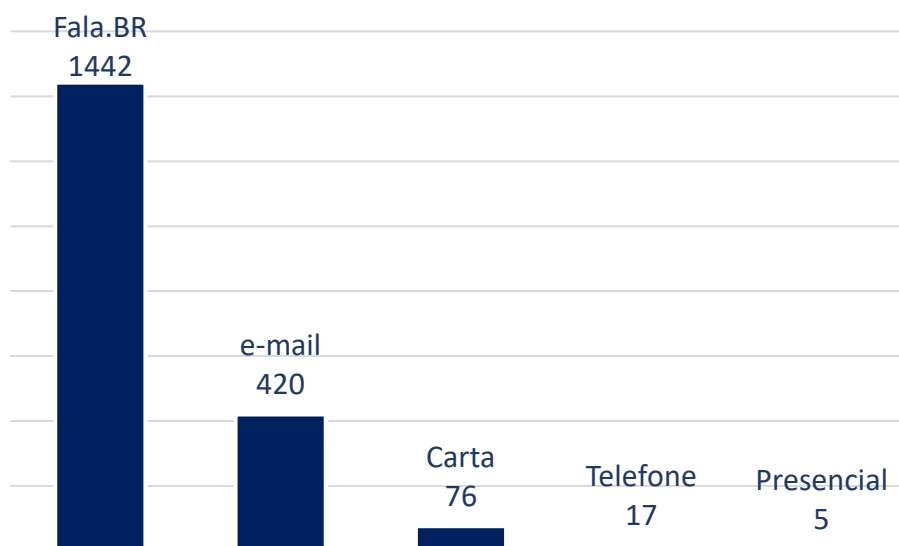
Internet: Plataforma Fala.BR

E-mail: ouvidoria.geral@mme.gov.br

Telefone: (61) 2032-5109 / 5671 / 5654

Correspondência: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Sala T-30 - Brasília/DF. CEP 70065-900

Atendimento presencial: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Sala T-30, de segunda-feira a sexta-feira - 8h às 12h e das 14h às 18 h.



O expressivo número de demandas via Fala.BR destaca a importância crescente dos canais digitais. A plataforma online é conveniente, acessível e atrativa para um público diversificado. Investir em tecnologias similares e promover o uso desses canais pode ser estratégico.

Já o e-mail continua sendo um canal significativo, sugerindo que muitos cidadãos optam por comunicar suas demandas de forma mais detalhada e formal por escrito. A eficiência na gestão e resposta a e-mails é importante para manter a confiança dos usuários.

Tipos de Demandas

Cada manifestação recebida na Ouvidoria expressa uma necessidade, preocupação ou sugestão por parte do cidadão, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Abaixo, são apresentados os principais tipos de manifestações de ouvidoria, conceituando cada um deles:



1. Solicitação:

Definição: Manifestação na qual o cidadão solicita informações, esclarecimentos ou a realização de algum serviço.

Exemplo: Pedido de informações sobre processos, documentos ou procedimentos.

2. Reclamação:

Definição: Expressão de insatisfação ou desagrado em relação a um serviço, conduta ou decisão da instituição.

Exemplo: Reclamação sobre demora no atendimento ou insatisfação com a qualidade de um serviço.

3. Sugestão:

Definição: Proposição de ideias, melhorias ou inovações que visam contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos.

Exemplo: Sugestão de implementação de novos serviços ou aprimoramento de procedimentos existentes.

4. Comunicação:

Definição: Manifestação que envolve o compartilhamento de informações, elogios ou feedback positivo em relação à instituição.

Exemplo: Expressão de satisfação com um serviço específico ou reconhecimento pelo atendimento recebido.

5. Denúncia:

Definição: Informação que relata práticas irregulares, ilegais ou antiéticas, visando à apuração e correção por parte da instituição.

Exemplo: Denúncia de condutas inadequadas de servidores públicos ou irregularidades em processos internos.

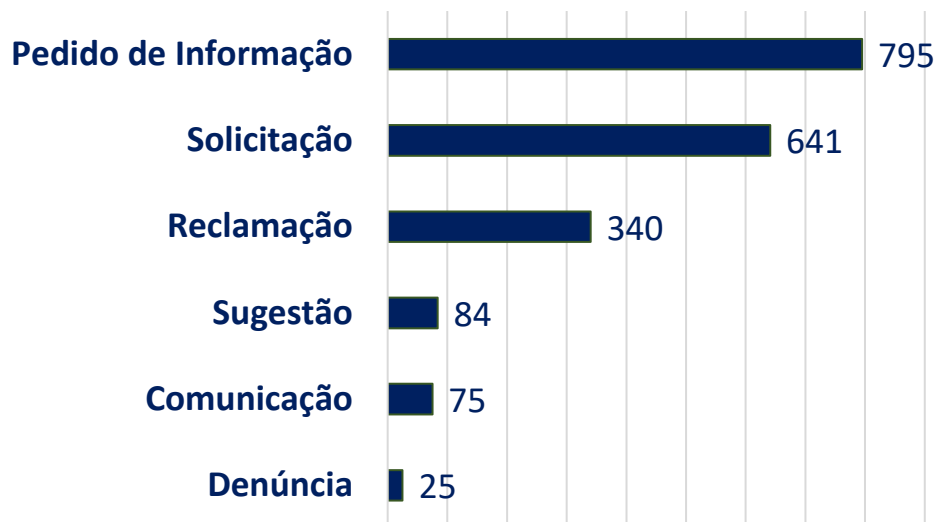
6. Pedidos de Acesso à Informação:

Definição: 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.



Exemplo: Como o dinheiro público foi utilizado (Quanto? Onde? Com o quê? Quem se beneficiou?).

No ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia (MME) recebeu um total de 1.960 demandas, sendo 28,45% delas **tratadas exclusivamente pela equipe da Ouvidoria**.



Os pedidos de acesso à informação foram as demandas mais frequentes, representando **40%** do total.

Tempo médio de resposta

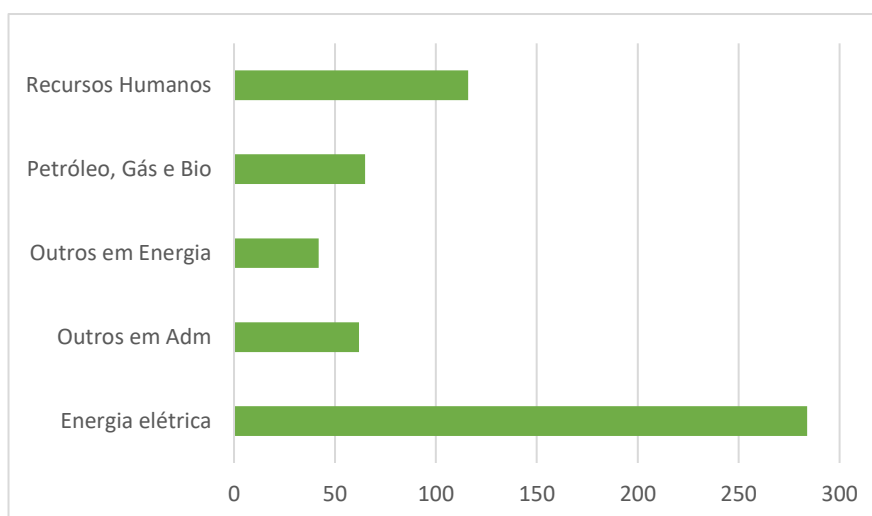
Das demandas recebidas, **1.960 foram tratadas no âmbito do MME**, sendo **1165 manifestações de Ouvidoria** e **795 pedidos de acesso à informação**. Destas manifestações, 664 foram analisadas pela Ouvidoria-Geral do MME e encaminhada para serem tratadas por outros órgãos.

O **tempo médio** de resposta para **manifestações de Ouvidoria** foi de **10 dias**, enquanto o tempo médio de resposta para **pedidos de acesso à informação** foi de **12 dias**.

Assuntos mais demandados

Aqui fazemos um pequeno recorte das 654 demandas registradas no período, com os 05 temas mais demandados, que, juntos, somam cerca de 569 registros. São eles:

- ✓ Energia Elétrica (atuação das concessionárias de energia elétrica e eletrificação rural)
- ✓ Recursos Humanos (diversas dúvidas de aposentados e pensionistas)
- ✓ Petróleo, Gás e Biocombustíveis (formação do preço de combustíveis)
- ✓ Outros em Administração (licitação e contratos)
- ✓ Outros em Energia (energias renováveis, REIDI)

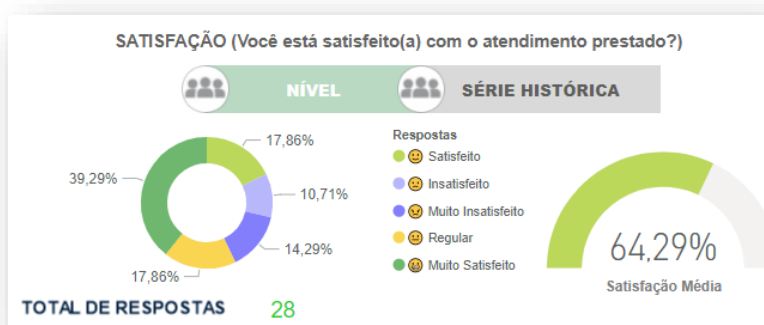


Setores mais demandados

Sobre as áreas administrativas do MME, a unidade mais demandada foi a Secretaria de Energia Elétrica, especialmente sobre os serviços de eletrificação rural.

Feedback dos Usuários

As pesquisas de satisfação realizadas junto aos usuários da ouvidoria do MME manifestaram uma média satisfação geral, pela Plataforma Fala.BR. Percebemos que a baixa destas avaliações não se dá exclusivamente à maneira como foi o atendimento e sim com a insatisfação da resolutiva dada.



Os dados consolidados no Painel Resolve sistematizam 28 respostas avaliativas para as demandas de Ouvidoria.

Em relação os pedidos de acesso à informação nos quais os dados são consolidados no Painel da LAI, O gráfico abaixo demonstra que 80% dos usuários da LAI consideraram o pedido plenamente atendido e, para 91,4%, a resposta foi de fácil compreensão.



No que se refere ao ano de 2023, após receberem as respostas aos pedidos de acesso, os usuários que preencheram a pesquisa de satisfação indicaram bom nível de resolutividade e clareza na resposta fornecida pelo MME.

Os usuários da ouvidoria do MME fizeram algumas solicitações e sugestões, seguem as mais frequentes:

- ✓ Retorno do horário de verão;
- ✓ Solicitação de análise de projetos e/ou invenções sobre geração de energia elétrica
- ✓ Sugestão de instalação de energia solar em residências de baixa renda, objetivando pagar menos no consumo de eletricidade

Transparência Ativa

Avaliação da CGU atesta que o MME encerrou 2023 cumprindo 100% das exigências de divulgação, de forma proativa, das informações em poder do MME.

Periodicamente, são verificados 49 itens referentes a informações institucionais e organizacionais do MME.

MME – Ministério de Minas e Energia

CATEGORIA DO ÓRGÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA

TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 324

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE



NAO CUMPRE

0,000%

Ações de Melhoria e Inovação

A ouvidoria do MME implantou, em conformidade com o art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.Br - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Este módulo permite que as demandas de ouvidoria sejam tratadas exclusivamente pela Plataforma Fala.Br, onde a ouvidoria encaminha estas demandas para que sejam analisadas pela área competente do ministério.

Ressalta-se a importância do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR tendo em vista que contribui para mitigar riscos à segurança e à rastreabilidade das manifestações.

Desafios enfrentados

No ano de 2023, a Ouvidoria enfrentou os seguintes desafios:

- Necessidade de prorrogação do prazo de resposta por parte de algumas áreas;
- Baixo engajamento dos cidadãos para responder a pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.Br

Força de Trabalho

Encerrando o ano de 2023, a equipe da Ouvidoria contabilizou a força de trabalho composta por 3 servidores públicos, cujo comprometimento e expertise foram fundamentais para lidar com a diversidade de demandas e desafios e por 3 colaboradores terceirizados, que contribuíram para a eficiência operacional da Ouvidoria, permitindo uma resposta ágil e qualificada às manifestações dos cidadãos.

Conclusão e Próximos Passos

No ano de 2023, a Ouvidoria-Geral do MME alcançou resultados positivos, incluindo o aumento do número de manifestações recebidas e a melhoria do índice de resolutividade.

Para o ano de 2024, espera-se promover, junto à Assessoria de Comunicação do MME, uma maior divulgação para o público interno quanto o papel da Ouvidoria no auxílio de questionamentos e anseios dentro do próprio Órgão.

Além do exposto, a Ouvidoria-Geral buscará também:

- Fortalecer a parceria com os interlocutores por meio de reuniões trimestrais;
- Revisar o Fluxo de denúncias;
- Elaborar manual de denúncias;
- Revisar manuais operacionais;
- Revisar e divulgar os manuais elaborados pela Ouvidoria
- Elaborar portaria de normatização da Ouvidoria;
- Planejar e coordenar o comitê técnico das ouvidorias;
- Planejar e coordenar as ações relacionadas à LGPD;