

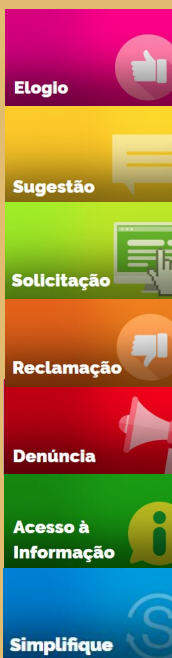
# Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia



**A Ouvidoria-Geral é o principal canal de comunicação entre os cidadãos e o MME.**

**Tem a competência de receber, analisar e dar encaminhamento a manifestações dos cidadãos, assegurando o direito de resposta.**

**Podem ser registradas as seguintes manifestações:**



**Demonstre sua satisfação com um serviço público**

**Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos**

**Peça um atendimento ou uma prestação de serviço**

**Manifeste sua insatisfação com um serviço público**

**Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública**

**Solicite acesso às informações públicas**

**Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público**

# A Ouvidoria-Geral possui os canais de comunicações abaixo:



**Presencial/Correspondência:**  
**Ministério de Minas e Energia - Esplanada dos  
Ministérios, Bloco "U", Sala 30, Térreo  
Brasília - DF CEP 70.065-900**

**Telefone: (61) 2032-5109**

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

**Internet: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>**

## E o fluxo da manifestação seguirá as etapas abaixo:



O cidadão registra a manifestação na Ouvidoria



A Ouvidoria analisa e encaminha para setor responsável pelo assunto ou órgão responsável pela demanda

E responde para o cidadão em até 30 dias para demandas de Ouvidoria



e 20 para pedidos de acesso à informação.

Esses prazos poderão ser prorrogados, caso seja necessário.

**Entre em contato conosco sempre que precisar.  
Estamos aqui para ouvir você!**