

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

2017

RELATÓRIO DE
GESTÃO



Brasília, 05/02/2018.



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Ministro de Estado de Minas e Energia

Fernando Coelho Filho

Chefe de Gabinete do Ministro de Estado de Minas e Energia

José Wanderley Uchoa Barreto

Ouvidora

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Equipe Técnica

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes (Ouvidora Substituta)

Vanius Roberto Soares da Cunha (Assistente Administrativo)

William Ferreira da Silva (Assistente Administrativo)

Michelle Nayara de Oliveira Alves (Recepcionista)



Sumário

1. Apresentação	4
2. Histórico Institucional	6
3. Atuação	6
4. Nova identidade visual	7
5. Novo espaço de trabalho	7
6. Nova página no site do MME	7
7. Relacionamento institucional da Ouvidoria-Geral	8
8. Carta de serviços ao cidadão	11
9. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos	12
10. Mecanismo de transparência das informações relevantes sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do MME	13
11. Manifestações tramitadas via Ouvidoria em 2017	13
12. Pedidos de acesso às informações tramitados via e-SIC em 2017	17
13. Perspectivas para 2018	19
14. Considerações finais	20
ANEXO I - Contatos das Entidades Vinculadas ao MME à disposição dos cidadãos para registro de manifestações	21

1. Apresentação

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições normativas da Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

“Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.”

É importante destacar que a Ouvidoria-Geral do MME tem a missão de representar todo cidadão, tanto externo como interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

As manifestações recebidas, sejam elas de elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia, permitem ao MME aprimorar os processos de trabalho, resultando na melhoria da qualidade e na efetividade do atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral do MME disponibiliza canais gratuitos de atendimento, para que a sociedade civil organizada e os cidadãos possam fazer suas manifestações, voltadas ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas.

Ademais, em consonância com o disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011), o MME tem um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), vinculado à Ouvidoria-Geral. O SIC relaciona-se com a sociedade mediante pedidos de acesso à informação, conforme o artigo 7º da referida Lei.



Sendo assim, as manifestações e pedidos de acesso à informação, relacionados ao MME, tanto via Ouvidoria quanto SIC, poderão ser realizadas por meio dos seguintes canais de acesso:

- Atendimento Eletrônico:

e-OUV (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>), para encaminhar manifestações

e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>), para solicitar acesso à informação

E-mail: ouvidoria.geral@mme.gov.br, somente para encaminhamento de manifestações via ouvidoria

- Atendimento Telefônico:

(61) 2032-5109 / 2032-5036 / 2032-5632 / 2032-5654

- Atendimento Presencial ou por Correspondência:

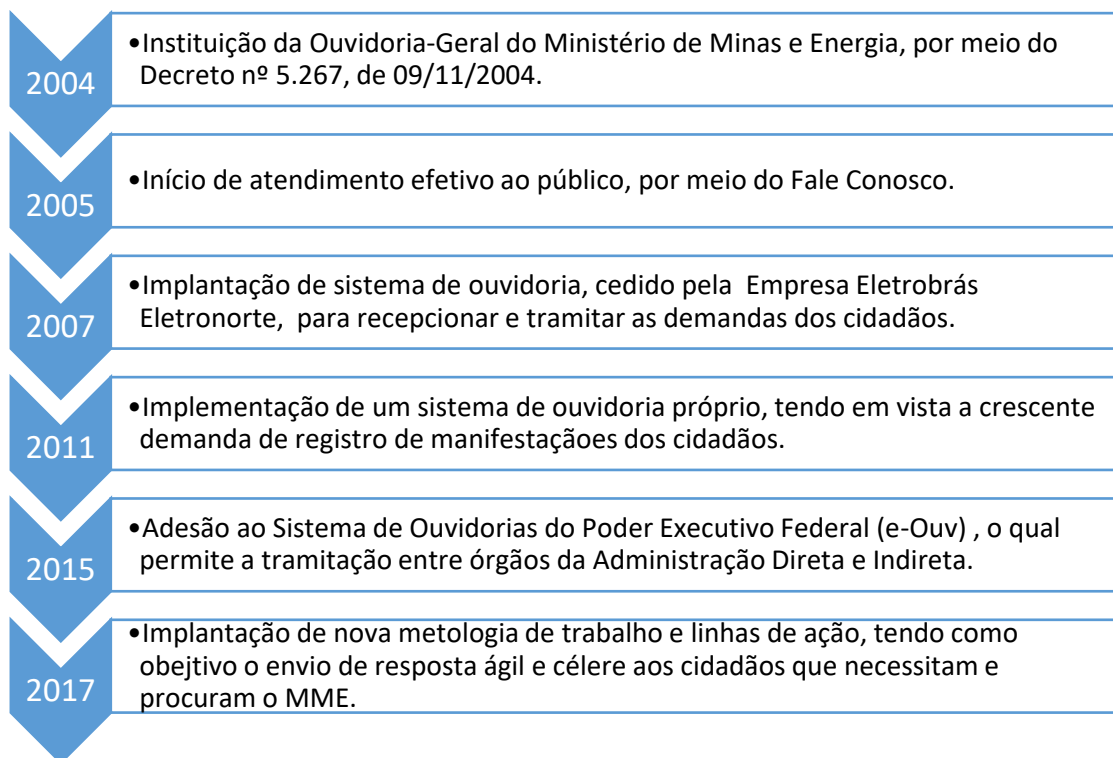
Ministério de Minas e Energia - Esplanada dos Ministérios, Bloco "U" Sala 30, Térreo
Brasília – DF CEP 70.065-900.

Por fim, o conteúdo deste relatório aborda informações sobre a Ouvidoria-Geral e seus projetos, contendo um breve resumo das demandas registradas em 2017 e as principais ações para 2018.



2. Histórico Institucional

A Ouvidoria-Geral, desde da sua criação, passou por transformações institucionais que propiciaram seu fortalecimento como canal de comunicação entre o cidadão e o MME, conforme descrito abaixo:



3. Atuação

O principal canal de comunicação entre os cidadãos e o Ministério de Minas e Energia (MME) faz-se por meio da Ouvidoria-Geral, unidade vinculada institucionalmente ao Gabinete do Ministro, conforme disposto no Decreto nº 8.871, de 06/10/2016, que aprovou a Estrutura Regimental deste Ministério, e na Portaria nº 108, de 14/03/2017, que aprovou o Regimento Interno do MME.

São processos principais da Ouvidoria-Geral do MME:

- a) Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
- b) Encaminhamento das demandas para a unidade administrativa competente, acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;
- c) Intermediação entre demandante e unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação, ou em situações de conflito real ou potencial;
- d) Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e, posteriormente, da resposta;



- e) Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas;
- f) Preparação de relatórios gerenciais para informação dos gestores das áreas finalísticas do MME e divulgação externa;
- g) Monitoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do MME, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012.

4. Nova identidade visual

Em 2017 adotou-se uma nova identidade visual, com a finalidade de fortalecer esse poderoso instrumento de participação e controle social, qualificadora da gestão pública, e também proporcionar maior visibilidade das ações da Ouvidoria-Geral do MME.



5. Novo espaço de trabalho

Com a finalidade de deixar o ambiente de trabalho mais agradável e harmonioso, em 2017 a equipe da Ouvidoria-Geral foi acomodada em um único espaço, no Térreo do Edifício sede do MME, que foi totalmente reformado e adequado para a continuidade de seus trabalhos, e principalmente, com local de fácil acesso e com instalações adequadas para receber os cidadãos que buscam atendimento presencial.

Endereço da Ouvidoria-Geral do Ministério de Minas e Energia
Esplanada dos Ministérios, Bloco "U" Sala 30, Térreo
Brasília – DF / CEP 70.065-900.

6. Nova página no site do MME

Em 2017, a Ouvidoria-Geral reformulou sua página no sítio eletrônico do MME, com a finalidade de facilitar o acesso a comunicação do cidadão com as informações referentes a ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação.

Ao acessar a página da Ouvidoria-Geral, no endereço eletrônico: <http://www.mme.gov.br/web/guest/institucional/ouvidoria>, já se pode visualizar que duas novas categorias ganharam destaque como o Registro da Manifestação, informando os tipos de manifestações e o Requerimento de Informação, no qual o cidadão pode solicitar informações, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.



7. Relacionamento institucional da Ouvidoria-Geral

Em 2017, a Ouvidoria-Geral participou de reuniões e eventos, que trataram de assuntos ligados às atividades de ouvidoria e de monitoramento da LAI (Lei de Acesso à Informação) e afetos aos processos relacionados à administração pública. Nesse contexto, cabe destacar a participação nas seguintes reuniões/eventos:

Reunião com a equipe da Ouvidoria-Geral da União

Objetivo: Apresentar a nova metodologia de trabalho da Ouvidoria-Geral do MME.

Data das reuniões	Local	Participantes
31/07/2017	Ouvidoria-Geral da União - OGU	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME Gilberto Waller Junior – Ouvidor-Geral da União Marlene Albuquerque – Ouvidora Adjunta Mônica Bulhões – Analista de Finanças e Controle

Reuniões com ouvidores de órgãos das administrações direta e indireta

Objetivo: Trocar experiências relacionadas às rotinas de trabalho desenvolvidas no âmbito das Ouvidorias, o que teve como finalidade uma aproximação/parceria com essas Ouvidorias.

Data das reuniões	Local	Participantes
26/07/2017	Ministério da Integração Nacional - MI	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME Flávia Castro de Andrade – Ouvidora do MI
27/07/2017	Ministério do Esporte - ME	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME Nádia Rodrigues – Ouvidora do ME
27/07/2017	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME George Nogueira Cardoso – Ouvidor do MAPA Fagner Ferreira – Assist. da Ouvidoria do MAPA
03/08/2017	Ministério do Desenvolvimento e Combate à Fome	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME Mônica Vasconcellos Ribeiro – Ouvidora do MDS
17/08/2017	Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME André Magela – Ouvidor da Anvisa
28/08/2017	Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME André Ruelli – Superintendente Jorge Valente – Especialista em Regulação Daniel Cardoso – Especialista em Regulação
27/09/2017	Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil	Grayce Gonçalves – Ouvidora do MME Tânia Moraes – Assistente da Ouvidoria do MME Edvon Pires – Ouvidor do MTransportes Sonia Nascimento – Assistente do MTransportes Celia Neri – Assistente do MTransportes Cristiano Silva – Assistente do MTransportes



Reuniões internas com servidores/gestores do MME

Objetivo: Alinhar e discutir informações referentes aos assuntos ligados às atividades de ouvidoria.

Data das reuniões	Objetivo	Assunto	Áreas Participantes
21/08/2017	Atender às recomendações da CGU sobre a LAI	Recomendações da CGU sobre a LAI	Ouvidoria-Geral/Assessoria Especial do Ministro
21/08/2017	Alinhar procedimentos operacionais, relacionados as demandas de consultas públicas	Consulta Públicas no MME – Dúvidas dos cidadãos	Ouvidoria-Geral/Secretaria Executiva/Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético/Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
10/10/2017	Apresentar as ações relacionadas ao MME	Reunião de Avaliação Operacional - RAO	Unidades técnicas do MME (Assessores)
25/10/2017	Elaborar relatório de pesquisa de satisfação da Ouvidoria-Geral do MME	Questionário de avaliação da Ouvidoria	Ouvidoria-Geral e Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
25/10/2017	Alinhar procedimentos no SEI	IV Encontro SEI - MME	Diversos representantes das áreas internas do MME
31/10/2017	Esclarecer dúvidas relacionadas ao credenciamento do MME, para classificação de documentos sigilosos	Credenciamento do MME - Classificação de documentos sigilosos	Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República/Assessoria Interna de Controle Interno/Ouvidoria-Geral/Equipe Gestora do SEI
16/11/2017	Apresentar proposta de credenciamento do MME, para classificação de documentos sigilosos	Credenciamento do MME	Gabinete do Ministro/Ouvidoria-Geral/Assessoria de Controle Interno/Secretaria Executiva/Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
17/11/2017	Iniciar o processo de elaboração da Revisão do Plano de Dados Abertos do MME	Plano de Dados Abertos	Ouvidoria-Geral/Ministério do Planejamento
12/12/2017	Alinhar procedimentos no SEI	V Encontro SEI - MME	Unidades técnicas do MME (Diversos representantes das áreas internas do MME)
20/12/2017	Apresentar as ações relacionadas ao MME	Reunião de Avaliação da Estratégia - RAE	Secretários, Chefes de Gabinete, Assessores das unidades técnicas do MME



Reuniões para tratar sobre a reestruturação da Ouvidoria-Geral

Objetivo: Aperfeiçoar a metodologia de trabalho

Data das reuniões	Assunto	Participantes
21/08/2017	Início do projeto de reestruturação da Ouvidoria	SPOA/Manoel Humberto, Terezinha Aguiar, Luciano Fonseca e Ouvidoria/Grayce Gonçalves e Tânia Moraes
31/08/2017	Estruturação e Conteúdo para Site (modelo MAPA), link, Logo, pesquisa, pasta na rede	SPOA/ Luciano Fonseca e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
26/09/2017	Tratar do conteúdo da página da Ouvidoria no site do MME	SPOA/ Luciano Fonseca e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
26/09/2017	Disponibilização de técnico para montar a nova página da Ouvidoria no site do MME	SPOA/ Luciano Fonseca, Valdir Ferreira e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
12/09/2017	Revisão do questionário de satisfação a ser encaminhado aos cidadãos que utilizarem os serviços da Ouvidoria e com discussão e revisão dos itens do formulário	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
01/11/2017	Inícios dos Trabalhos de Mapeamento de Processos_Ouvidoria	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
06/11/2017	Adequação de normas_Ouvidoria	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
14/11/2017	Adequação de normas_Ouvidoria	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
20/11/2017	Adequação de normas_Ouvidoria	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves
22/11/2017	Adequação de normas_Ouvidoria	SPOA/ Luciano Fonseca, e Ouvidoria/Grayce Gonçalves

Reuniões com interlocutores das áreas internas do MME

Objetivo: Discutir os anseios de cada setor, e reafirmar o papel colaborativo da Ouvidoria-Geral do MME. O resultado dessas reuniões foi o aprimoramento dos procedimentos operacionais.

Data das reuniões	Participantes
03/08/2017	Interlocutores das áreas internas
28/08/2017	Interlocutores da Secretaria de Energia Elétrica - SEE
05/09/2017	Interlocutores da Secretaria de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – SPG
11/09/2017	Interlocutores da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético - SPE
09/11/2017	Interlocutores do Programa Luz para Todos
16/11/2017	Interlocutores da Secretaria Executiva
07/12/2017	Interlocutores do programa Luz para Todos



Reuniões com a equipe da Ouvidoria-Geral do MME

Objetivo: Alinhar procedimentos operacionais, debater ideias, trocar informações, expor relatórios e alinhar procedimentos operacionais.

Data das reuniões	Participantes
11/08/2017	Equipe da Ouvidoria-Geral
18/08/2017	
25/08/2017	
01/09/2017	
25/10/2017	
31/10/2017	
17/11/2017	
28/11/2017	
01/12/2017	
08/12/2017	

Eventos diversos que tiveram participação de representantes da Ouvidoria-Geral do MME

Objetivo: Atualizar conhecimentos e aperfeiçoar as rotinas de trabalho

Data das reuniões	Local	Nome do Evento
26 e 27/10/2017	Banco Central do Brasil	XVIII Seminário Internacional – Ética na Gestão – A afirmação ética dos princípios da Administração Pública
30/10/2017	Escola Nacional de Administração Pública - ENAP	IV Encontro RedeSIC
30/11/2017	Ministério do Desenvolvimento Social – MDS	Oficina Dados Abertos
07/12/2017	Banco Central do Brasil	Dia Internacional Contra a Corrupção

8. Carta de serviços ao cidadão

Em que pese o MME nos exercícios anteriores não ter apresentado a sua Carta de Serviços, em função da sua natureza institucional, por não ser considerado uma organização que tenha um portfólio de serviços prestados diretamente ao cidadão, verificou-se que a Ouvidoria-Geral, objetivando maior visibilidade e transparência às suas ações, poderá em 2018 apresentar, dentro de suas competências, a Carta de Serviços, com informações claras e precisas sobre os principais serviços prestados aos cidadãos.



9. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos

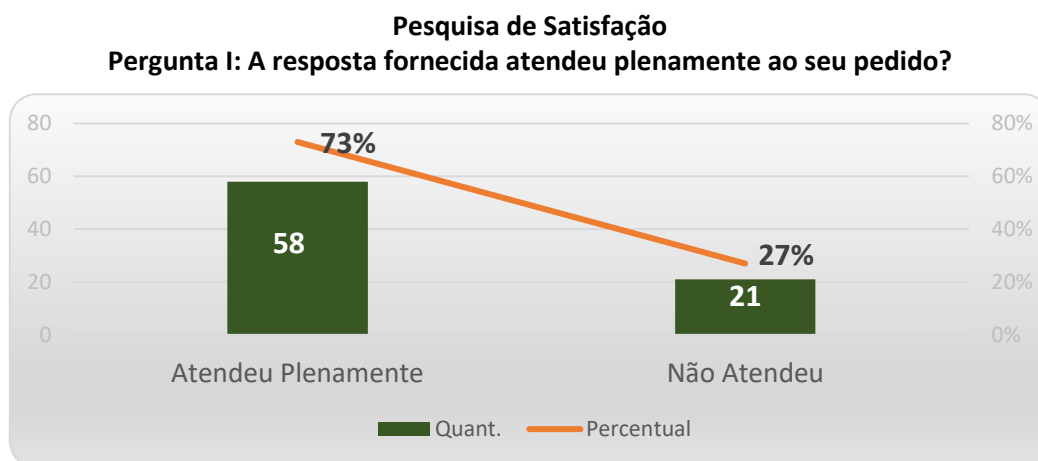
Em relação à aferição do grau de satisfação dos cidadãos, em 2017 foi elaborada uma nova ferramenta de pesquisa on-line, que passou a ser implantada em janeiro de 2018. Sendo assim, a obtenção de dados coletados em 2018, referentes à pesquisa de satisfação, será apresentada em 2019.

Ressalte-se que a metodologia de aferição será baseada em dados coletados a partir de questionário estruturado com perguntas fechadas, para que se obtenham informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico, o qual será encaminhado ao cidadão, ou seja, ao receber a resposta da Ouvidoria-Geral, o cidadão terá a oportunidade de avaliar seu grau de satisfação acerca do atendimento recebido.

Entretanto, no que se refere às solicitações encaminhadas via e-SIC, foi possível aferir o grau de satisfação, do período de 01/01/2017 a 31/12/2017, tendo em vista que o próprio sistema e-SIC tem essa ferramenta, conforme gráficos abaixo.

Como resultado, obtivemos um retorno de 79 formulários preenchidos, dos 466 pedidos de acesso à informação solicitados, no âmbito do MME.

No que se refere ao fornecimento das informações solicitadas pelos cidadãos, por meio do e-SIC, 73% mostraram-se satisfeitos com as respostas encaminhadas pelas áreas internas do MME, respondendo que as informações prestadas atenderam plenamente ao que foi solicitado.



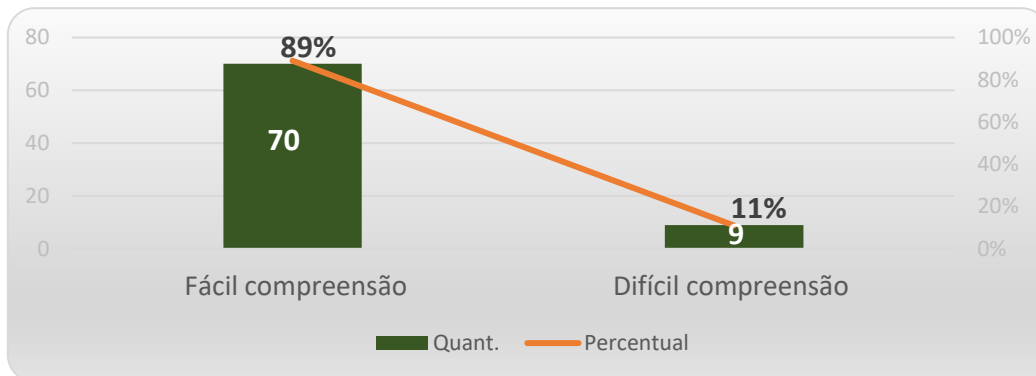
Fonte: Sistema e-SIC

Em relação à compreensão das informações prestadas pelas áreas internas do MME, 89% responderam que as respostas fornecidas foram de fácil compreensão.



II - Pesquisa de Satisfação

Pergunta II: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC

10. Mecanismo de transparência das informações relevantes sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do MME

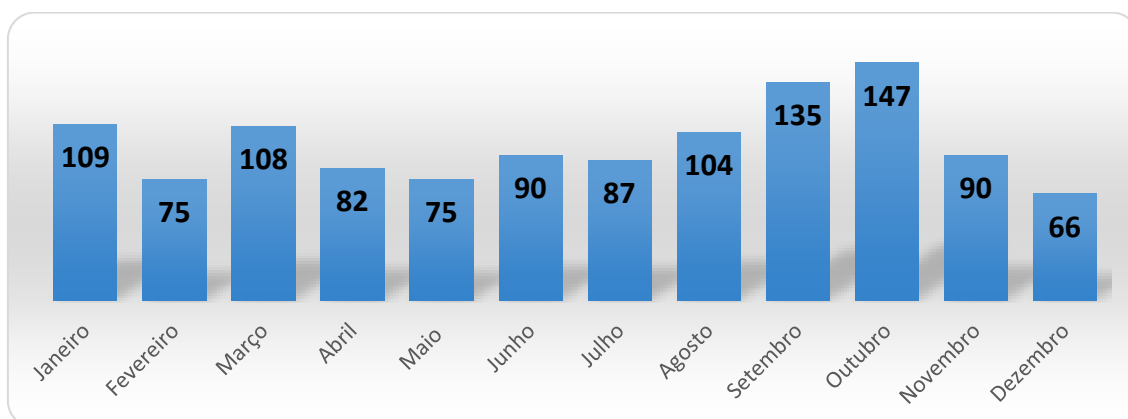
Em 2017, a Ouvidoria-Geral reformulou sua página no sítio eletrônico do MME, com a finalidade de facilitar o acesso à comunicação do cidadão com as informações referentes à Ouvidoria e à Lei de Acesso à Informação.

Ao acessar a página da Ouvidoria-Geral já se pode visualizar que duas novas categorias ganharam destaque, como o Registro da Manifestação, que informa os tipos de manifestações, e o Requerimento de Informação, no qual o cidadão pode solicitar informações, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

11. Manifestações tramitadas via Ouvidoria em 2017

Ao final de 2017, a Ouvidoria-Geral alcançou o montante de 1.168 tramitações de manifestações encaminhadas pelos cidadãos; uma média mensal de 97 manifestações, conforme gráfico abaixo:

Manifestações recebidas via Ouvidoria em 2017

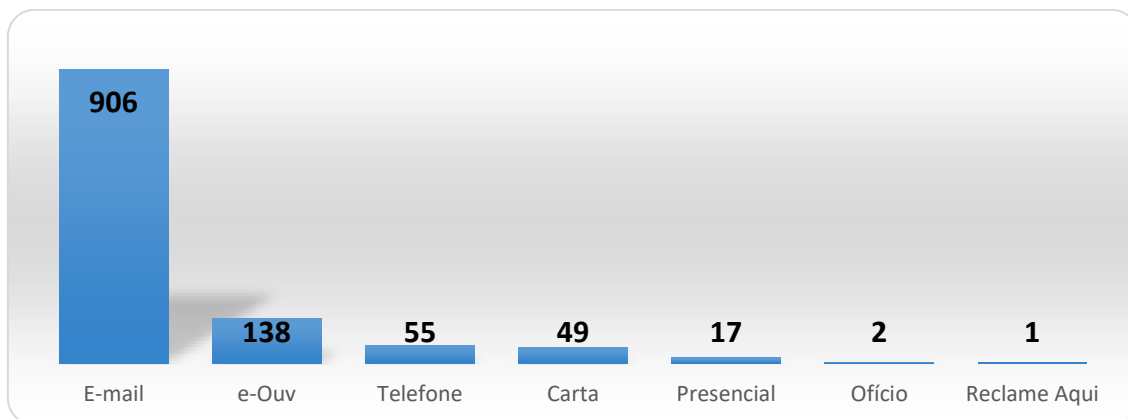


Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria



Destacamos que em 2017 o e-mail foi o canal de entrada preferido dos demandantes, com 78% das manifestações encaminhadas, seguido pelo Sistema e-Ouv.

Manifestações recebidas via Ouvidoria em 2017 - Canal de Comunicação



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Cabe observar que as manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral são classificadas como elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia, conforme previsto na Instrução Normativa nº 1, de 05/11/2014, da Ouvidoria Geral da União.

Em 2017, verificamos que as manifestações do tipo solicitações tiveram uma representação de 75% das demandas de ouvidoria.

Manifestações recebidas via Ouvidoria em 2017 - Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Total	%
Solicitação	880	75,34%
Reclamação	235	20,12%
Denúncia	24	2,05%
Sugestão	23	1,97%
Elogio	6	0,51%
Total	1168	100%

Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria



Do total de 1168 manifestações, destacam-se, abaixo, os encaminhamentos relacionados às manifestações recebidas do tipo **Elogio**:

“...Espero e confio nos senhores para que continuemos com esse horário tão gostoso. Obrigada. Um abraço.”

“... confesso que adoro o horário de verão, porque a luz do dia dura mais tempo e se aproveita melhor o dia. Reparei que até o trânsito fica mais calmo, pois psicologicamente o dia estando claro ainda não é hora de ir pra casa correndo para banho e jantar.

“Parabéns ao MME pelos trilhos que o mesmo está percorrendo; os trilhos da tão sonhada privatização da Eletrobrás e outras companhias (bem como as concessões)! Eu, cidadão comum apoio essa proposta de privatização da Eletrobras e outras empresas, tão malogradas pelas garras estatais, e gostaria de ve-las privatizadas por completo! Parabéns Minas e Energia! Se possível, façam o quanto antes para não bater com o período eleitoral intenso!”

“Agradecemos por ter lido e respondido, a nossa reivindicação referente ao processo nº 48340.005502/2017-59...”

“Gostaria de elogiar a atuação do Ministro e comunicar que sou favorável à privatização da Eletrobrás, sou uma idosa de 78 anos e, pernambucana como o Ministro.”

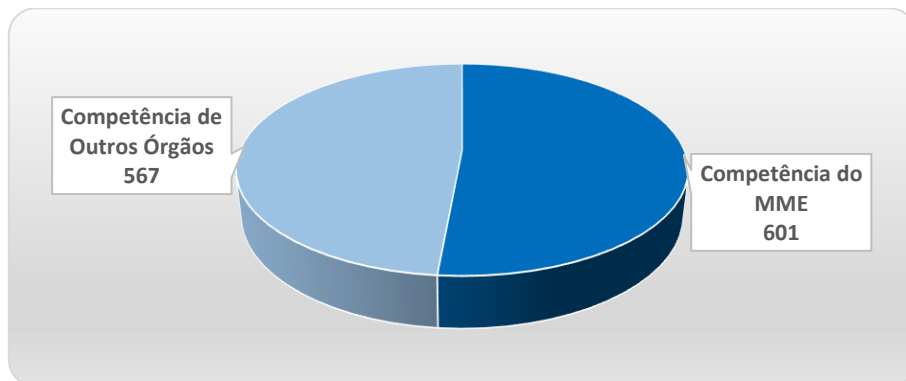
“Elogio a Obra: SE Brasília Leste 500/138 KV - 720 MVA e LT 500 kV Luziânia - Brasília Leste - C1, Vários Municípios - Órgão Responsável: Ministério de Minas e Energia - Mensagem: Muito bom.”

Conforme mencionado, ao longo de 2017 a Ouvidoria-Geral totalizou o recebimento de 1.168 manifestações. Dessas, 51% foram pertinentes aos assuntos relacionados às competências do MME, sendo todas prontamente respondidas e finalizadas pelas unidades técnicas.

De outra parte, aquelas demandas não pertinentes ao MME, 49%, receberam o devido tratamento, ou seja, como de rotina, foram redirecionadas às Entidades Vinculadas e/ou outros órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como encaminhadas respostas aos cidadãos sobre a competência legal do MME e orientações dos canais corretos de acesso para sua manifestação.



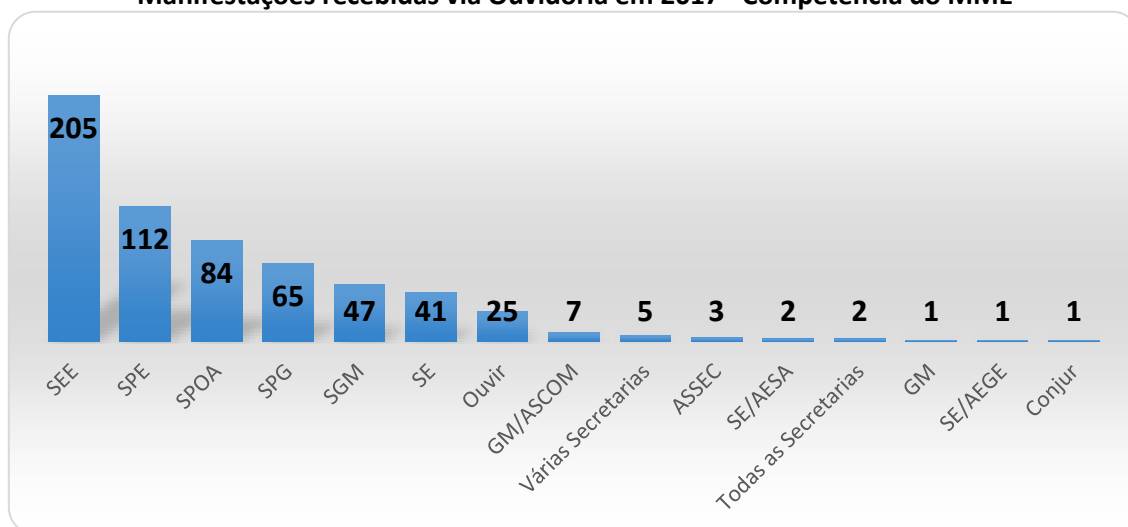
Manifestações recebidas via Ouvidoria em 2017 - Âmbito de Competência



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Para a melhoria do atendimento ao cidadão, todas as manifestações de ouvidoria de competência do MME, ou seja, 601 pleitos, foram submetidas às unidades técnicas, para análise e elaboração de resposta, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Manifestações recebidas via Ouvidoria em 2017 - Competência do MME



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Desse total, destaca-se a Secretaria de Energia Elétrica que recebeu 205 manifestações encaminhadas ao MME, das quais 72 manifestações eram referentes ao assunto Horário de Verão, sendo 65% de reclamações, 26% de solicitações, 6% de elogios e 3% de sugestões.

Como forma de auxiliar a SEE quanto aos encaminhamentos referentes ao tema e subsidiar os estudos relacionados ao assunto, foi elaborado pela Ouvidoria-Geral um relatório detalhado sobre essas manifestações.



É importante registrar que em 2017 foi realizado um trabalho intenso de parceria entre a Ouvidoria-Geral e os interlocutores das unidades técnicas do MME, no sentido de buscar a satisfação dos cidadãos, com respostas de qualidade em curto espaço de tempo; das 601 manifestações tramitadas internamente no MME, 510 (85%) foram respondidas em até 20 dias, sendo que 91 (15%) extrapolaram esse prazo.

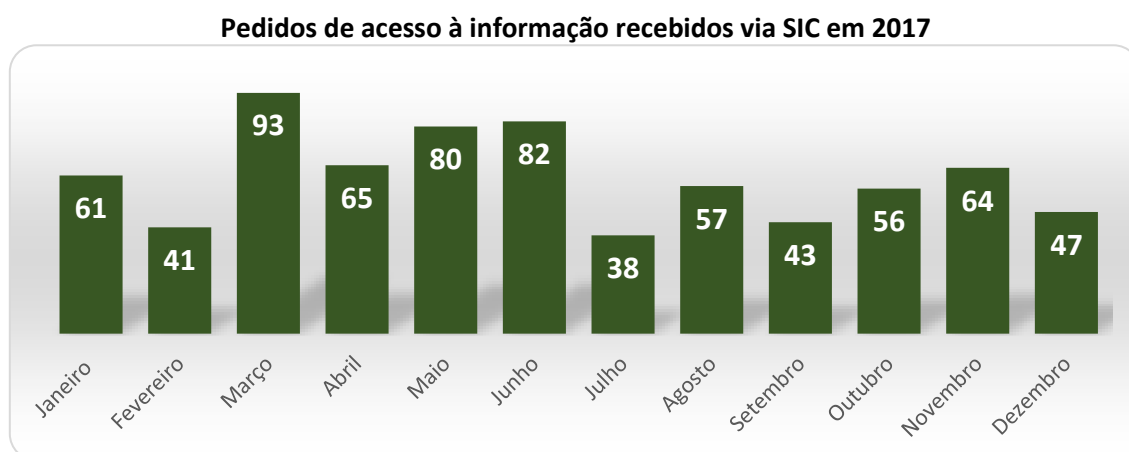
Isso demonstra que, mesmo para as manifestações complexas, a equipe do MME esforçou-se em prestar um atendimento diferenciado ao cidadão, fazendo com que sua manifestação fosse respondida no menor tempo possível.

12. Pedidos de acesso às informações tramitados via e-SIC em 2017

A Lei de Acesso à Informação, em seu artigo 9º, criou o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos órgãos e entidades do poder público, visando atender e orientar aos cidadãos quanto ao acesso às informações, à tramitação de documentos em suas respectivas unidades administrativas, e também para servir de referência para a solicitação de documentos e requerimentos de acesso à informação.

O atendimento do SIC no MME conta com a mesma estrutura da Ouvidoria-Geral, tendo em vista a similaridade das atividades executadas e o ganho de escala no atendimento.

Em 2017, foram registrados 727 pedidos de acesso à informação, uma média mensal de 60 manifestações, conforme gráfico abaixo:

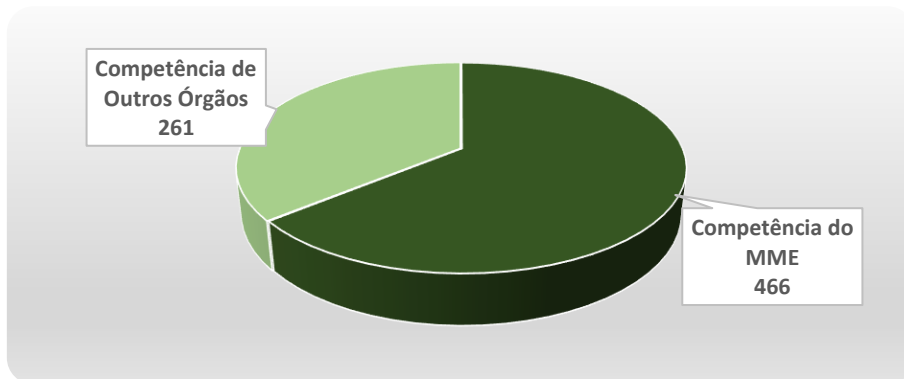


Fonte: Controle Gerencial/SIC

Desse registro, 64% das solicitações eram da competência do MME e 36% foram reencaminhadas para as Entidades Vinculadas e/ou a outros órgãos da Administração Direta e Indireta, conforme gráfico a seguir:



Pedidos de acesso à informação recebidos via SIC em 2017 - Âmbito de Competência



Fonte: Controle Gerencial/SIC

Todos os pedidos de acesso à informação encaminhados via SIC e de competência do MME, ou seja, 466 solicitações, foram submetidos às unidades técnicas, para análise e elaboração de resposta, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Pedidos de acesso à informação recebidos via SIC em 2017 - Competência do MME



Fonte: Controle Gerencial/SIC

Registra-se que 435 (93%) dos pedidos de informações foram respondidos em até 20 dias e, somente, 31 (7%) foram respondidos em até 30 dias, pois tiveram a solicitação do prazo de resposta prorrogado. Esses números somam os 466 pedidos de acesso à informação de competência do MME.

Desse montante de pedidos de acesso à informação, encaminhados via e-SIC, 63 tiveram apresentação de recursos por parte dos cidadãos, um pouco mais de 13%, percentual a ser trabalhado para 2018, a fim de que seja reduzido.



13. Perspectivas para 2018

Para 2018, com a visualização clara do que se conquistou em 2017, aumenta o compromisso da Ouvidoria-Geral com o aperfeiçoamento e a obtenção de resultados cada vez mais positivos.

Dessa forma, com a responsabilidade de promover continuamente o aprimoramento de nossa própria atuação, buscaremos produzir relatórios que forneçam aos gestores dados e informações capazes de auxiliá-los nas tomadas de decisões, sempre com foco na satisfação do cidadão.

E ainda, com a finalidade de aperfeiçoar o sistema de gestão da Ouvidoria-Geral, alinhado ao Mapa Estratégico do MME 2017/2021, teremos como principais ações para 2018:

Processos Internos do Mapa Estratégico do MME	Ação	Objetivo
Aprimorar a gestão dos processos de trabalho	Promoção de parcerias institucionais com as ouvidorias externas (entidades vinculadas e de outros órgãos e com os interlocutores das unidades internas)	Trocar experiências e aprimorar as rotinas de trabalho
Fortalecer a comunicação interna e externa	Maior publicidade das informações referentes às demandas de ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação, por meio de divulgação de relatórios	Divulgar os resultados das manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos no MME
	Elaboração de cartilhas	Orientar os cidadãos na obtenção de informações relacionadas ao MME
	Elaboração de manuais adequados à atuação da Ouvidoria-Geral	Fornecer aos públicos interno e externo os procedimentos de trabalho
Garantir o alinhamento interno na atuação do MME	Desenvolvimento de um trabalho de sensibilização, com o público interno do MME	Apresentar a importância do canal de ouvidoria aos servidores/colaboradores do MME
	Elaboração da Revisão do Plano de Dados Abertos	Organizar e padronizar os processos de publicação de dados abertos do MME
	Elaboração da Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral	Cumprir com padrões de qualidade quanto ao atendimento aos cidadãos;
Fortalecer a gestão de pessoas	Participação em eventos de capacitação sobre Ouvidoria e outros temas afetos a área de atuação	Manter a equipe de trabalho capacitada



14. Considerações finais

É importante registrar que a Ouvidoria-Geral do MME, em 2017, reformulou e atualizou toda a sua metodologia de trabalho. Foi um ano de muitas realizações e conquistas para toda a equipe, promovendo o amadurecimento de sua postura e a busca contínua pelo aprimoramento de suas atividades.

Trabalhamos intensamente nas seguintes vertentes:

- I. A fim de proporcionar um espaço físico agradável e adequado para receber os cidadãos, promovemos mudanças no layout na sala de trabalho;

- II. Com o objetivo de discutir os anseios de cada unidade técnica e reafirmar o papel colaborativo da Ouvidoria-Geral, realizamos reuniões com os interlocutores das Secretarias e Assessorias, tanto coletivas como individuais;

- III. No sentido de conhecer as melhores práticas e buscar aproximação e parceria com outras ouvidorias, participamos de reuniões externas com alguns ouvidores da Administração Direta e Indireta.

Reafirmamos o nosso papel de garantir aos cidadãos o acesso a um mecanismo institucional que lhes assegure o direito de exigir a prestação de um serviço público eficiente e responsável, contribuindo, dessa forma, para que o trabalho desenvolvido no MME possa se constituir em um instrumento essencial para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento do processo de democratização da sociedade brasileira, por meio da participação popular.

Por fim, assegurar a satisfação do cidadão quanto ao atendimento, garantir a celeridade e a eficácia dos serviços prestados, fazem parte do alinhamento institucional de todos os canais de comunicação relacionados ao tema de Minas e Energia, por meio da Ouvidoria-Geral do MME, tanto quanto das Entidades Vinculadas ao MME, à disposição dos cidadãos, por meio dos contatos relacionados ao Anexo I.



ANEXO I - Contatos das Entidades Vinculadas ao MME à disposição dos cidadãos para registro de manifestações

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Sítio: <http://www.aneel.gov.br/fale-conosco/>

Telefone: 167

Consiste em regular a geração (produção), transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica; fiscalizar, diretamente ou mediante convênios com órgãos estaduais, as concessões, as permissões e os serviços de energia elétrica; implementar as políticas e diretrizes do governo federal relativas à exploração da energia elétrica e ao aproveitamento dos potenciais hidráulicos; estabelecer tarifas; dirimir as divergências, na esfera administrativa, entre os agentes e entre esses agentes e os consumidores, e promover as atividades de outorgas de concessão, permissão e autorização de empreendimentos e serviços de energia elétrica, por delegação do Governo Federal.

Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)

Sítio: <http://www.anp.gov.br/wwwanp/fale-conosco>

Telefone: 0800 970 0267

Estabelece regras por meio de portarias, instruções normativas e resoluções; promove licitações e celebra contratos em nome da União com os concessionários em atividades de exploração, desenvolvimento e produção de petróleo e gás natural, e fiscaliza as atividades das indústrias reguladas, diretamente ou mediante convênios com outros órgãos públicos, entre outras atribuições.

Agência Nacional de Mineração (ANM) (Antigo DNPM)

Sítio: <http://www.dnpm.gov.br/dnpm/paginas/ouvidoria>

Telefones: (61) 3312-6666 / Fax: (61) 3312-6918

Promover o planejamento e o fomento da exploração mineral e do aproveitamento dos recursos minerais e superintender as pesquisas geológicas, minerais e de tecnologia mineral, bem como assegurar, controlar e fiscalizar o exercício das atividades de mineração em todo o Território Nacional, na forma do que dispõem o Código de Mineração; o Código de Águas Minerais; os respectivos regulamentos e a legislação que os complementam.

Petróleo Brasileiro S.A (Petrobrás)

Sítio: https://ouvidoria.petrobras.com.br/portal/ouvidoria/pt_br/ouvidoria-geral-da-petrobras.htm

Telefone: 0800 28 28 28 0

A empresa deteve monopólio sobre as operações de exploração e produção de petróleo, bem como as demais atividades ligadas ao setor de petróleo, gás natural e derivados, à exceção da distribuição atacadista e da revenda no varejo pelos postos de abastecimento.



Eletrobrás - Centrais Elétricas Brasileiras S.A (Eletrobrás)

Sítio: <http://eletrobras.com/pt/Paginas/Ouvidoria.aspx/>

Telefones: (21) 2514-4526/5895

A empresa recebeu a atribuição de promover estudos, projetos de construção e operação de usinas geradoras, linhas de transmissão e subestações destinadas ao suprimento de energia elétrica do país e passou a contribuir decisivamente para a expansão da oferta de energia elétrica e o desenvolvimento do país.

Empresa de Pesquisa Energética (EPE)

Sítio: <http://www.epe.gov.br/faleconosco/Paginas/default.aspx>

Telefone: (21) 3512-3100

A empresa tem por finalidade prestar serviços na área de estudos e pesquisas destinadas a subsidiar o planejamento do setor energético. Entre as pesquisas feitas estão energia elétrica, petróleo e gás natural e seus derivados, carvão mineral, fontes energéticas renováveis e eficiência energética.

Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais (CPRM)

Sítio: <http://www.cprm.gov.br/publique/Fale-Conosco/Ouvidoria-10>

Telefone: (21) 2541-6344

A empresa tem as atribuições de Serviço Geológico do Brasil. Entre suas atividades, estão a realização de levantamentos geológicos, geofísicos, geoquímicos, hidrológicos, hidrogeológicos e a gestão e divulgação de informações geológicas e hidrológicas.

Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural – Pré-Sal Petróleo S.A. (PPSA)

Sítio: <http://www.presalpetroleo.gov.br/ppsa/portal/default.php>

Telefones: (61) 3217-6819 ou (21) 3513-7701

A empresa tem como objetivos, a gestão dos contratos de partilha da produção para exploração e produção de petróleo, gás natural e outros hidrocarbonetos fluidos e de comercialização de petróleo, gás natural e outros hidrocarbonetos fluidos da União, celebrados segundo a Lei n.º 12.351/2010.