

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

2018

RELATÓRIO DE
GESTÃO



Brasília, 18/03/2019.



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

Ministro de Estado de Minas e Energia

Bento Albuquerque

Chefe de Gabinete do Ministro de Estado de Minas e Energia

José Roberto Bueno Junior

Ouvidora

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Equipe Técnica

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes (Ouvidora Substituta)

Vanius Roberto Soares da Cunha (Assistente Administrativo)

Fábio Skaf Nacfur (Assistente)

Michelle Nayara de Oliveira Alves (Recepcionista)



Sumário

1. Apresentação	4
2. Histórico Institucional	5
3. Atuação	5
4. Relacionamento institucional da Ouvidoria-Geral	6
5. Carta de serviços ao cidadão	11
6. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos	12
7. Manifestações tramitadas via Ouvidoria em 2018	14
8. Pedidos de acesso às informações tramitados via e-SIC em 2018.....	17
9. Perspectivas para 2019	19
10. Considerações finais.....	20



1. Apresentação

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.

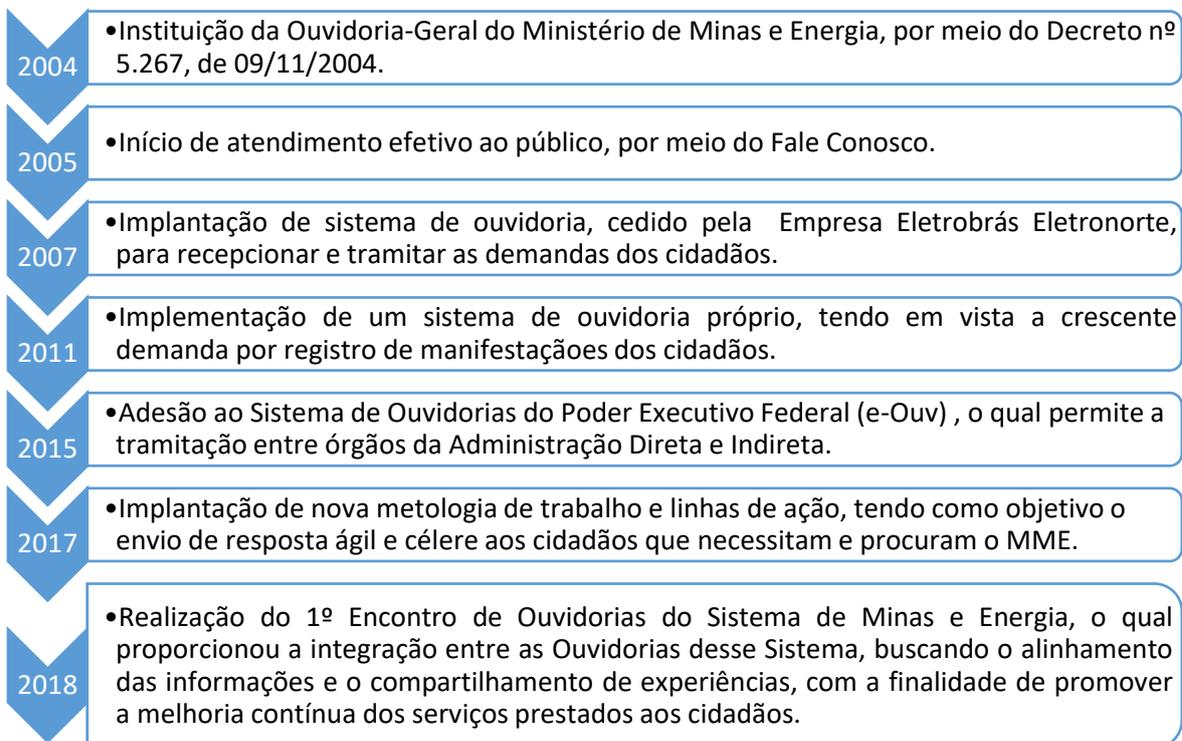
É, acima de tudo, instância que permite a participação dos cidadãos no desenvolvimento e aprimoramento da gestão pública, ao acolher e garantir o tratamento de suas manifestações que contenham informações relevantes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

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 Informação 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.

Dessa forma, este relatório, desenvolvido em atendimento à Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, tem o objetivo de tornar transparente a relação da Ouvidoria-Geral com a sociedade, ao tornar públicas informações acerca dos atendimentos realizados e as atividades desenvolvidas por esta unidade.

2. Histórico

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 MME faz-se por meio da Ouvidoria-Geral, unidade vinculada institucionalmente ao Gabinete do Ministro, conforme disposto no Decreto nº 9.675, de 02/01/2019, que aprovou a Estrutura Regimental deste Ministério.

São processos principais da Ouvidoria-Geral do MME:

- Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
- Encaminhamento das demandas para a unidade administrativa competente, acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;
- Intermediação entre demandante e unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de mais informações, ou em situações de conflito real ou potencial;
- Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e, posteriormente, da resposta;
- Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas;
- 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. Relacionamento Institucional da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria fomenta a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência. Vejamos a lista de eventos em que a Ouvidoria esteve presente, em 2018:



Reunião com a equipe da Ouvidoria do então Ministério dos Transportes, com o objetivo de trocar experiências entre as ouvidorias, na qual foram tratados assuntos relacionados a eventos no âmbito das ouvidorias e ao novo canal de comunicação do cidadão com a Administração Pública Direta, o Simplifique.



Participação no treinamento sobre a nova versão do Sistema Eletrônico de Informações, o que proporcionou ampliação dos conhecimentos dessa ferramenta de gestão documental.



Participação, a convite da AEGE, da 2ª Reunião do Comitê de Desburocratização. O Comitê surgiu da necessidade de cumprir determinação do decreto presidencial (Decreto de 07.03.2017) que criou o *Conselho Nacional para a Desburocratização – Brasil Eficiente* e que tem como objetivo ajudar o Governo Federal a simplificar questões administrativas, modernizar a gestão e melhorar prestação de serviços públicos.



Realização da 1ª Reunião de 2018 com os Interlocutores das Unidades Internas do MME, com a finalidade de apresentar o montante de manifestações recebidas em 2017. Participaram da reunião os representantes das Unidades Internas: SPE/SEE/SGM/ AECI/ASSEC/ASPAR/ASTAD



Realização de videoconferência com os Ouvidores da Entidades vinculadas ao MME, para tratarmos, dentre outros assuntos, da proposta de realização de evento relacionado às ouvidorias do sistema de minas e energia, com objetivo de promover a integração entre as nossas ouvidorias.



Participação no Evento em Comemoração ao Dia do Ouvidor – 2018, que teve como tema central “Novos Desafios das Ouvidorias Públicas”, realizado pelo Governo do Distrito Federal.



Participação na solenidade de posse do Presidente da Comissão de Ética Pública, Sr. Luiz Navarro, ex ministro da Controladoria Geral da União.



Realização do 1º Encontro de Ouvidorias do Sistema de Minas e Energia, com o objetivo de proporcionar a integração entre as Ouvidorias do Sistemas de Minas e Energia, buscando o alinhamento das informações e o compartilhamento de experiências, com a finalidade de promover a melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos.



Participação no curso de Defesa do Usuário e Desburocratização, ministrado pela equipe da Controladoria-Geral da União – CGU, com a finalidade de aprimorar os conhecimentos relacionados a Defesa do Usuário.



Participação no lançamento do **novo Portal da Transparência do Governo Federal**. Na oportunidade, foram apresentadas melhorias e funcionalidades que facilitam a navegação, a interatividade e a disponibilização de informações para monitorar os gastos públicos.



Participação na cerimônia de lançamento da Regulamentação do Decreto nº 9.203/2017 (Programa de Integridade), apresentando pela Controladoria-Geral da União – CGU.



Participação no evento de lançamento da Regulamentação da Lei nº 13.460/2017, também conhecida como **Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos**. O Código enumera direitos básicos e estabelece mecanismos de participação social e proteção em âmbito federal, estadual e municipal. Essa é a primeira lei nacional a tratar das ouvidorias públicas como instrumento de defesa de direitos, melhoria da gestão e mediação da relação entre cidadão e Estado no Brasil.



Participação no lançamento do **novo Portal da Transparência do Governo Federal**. Na oportunidade, foram apresentadas melhorias e funcionalidades que facilitam a navegação, a interatividade e a disponibilização de informações para monitorar os gastos públicos.



Realização de estudos internos sobre a **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal.



Reunião do **Fórum de Ouvidores da Previdência, Pautas Sociais e outros – FOPS**, realizado no Ministério da Integração Nacional, com a finalidade de alinhamentos dos processos internos das ouvidorias.



Reunião do Fórum de Ouvidores da Previdência, Pautas Sociais e outros - FOPS realizado no Ministério da Fazenda em 21/09/2018, para disseminação da Lei nº 13.460/2017.



Visita do novo **Ouidor da CPRM** – Dr. Carlos Oiti Berbert na Ouvidoria-Geral do MME.



Reunião do RAE – 7º do Planejamento Estratégico/MME, na qual foram apresentadas as ações do MME em 2018.



Divulgação da Cartilha sobre requerimento de **Auxílio Funeral**, instrumento de orientação à família no momento de óbito de um de seus membros, caso o falecido tenha sido servidor público, com vínculo ao MME.

5. Carta de Serviços ao cidadão



A Ouvidoria-Geral, objetivando maior visibilidade e transparência às suas ações, em 2018 apresentou, dentro de suas competências, a Carta de Serviços, a qual pode ser acessada por meio do link: http://www.mme.gov.br/documents/10584/0/cartilha_carta.pdf/4ef62fa0-07a1-4548-9989-1c19cedf7ec7, com informações claras e precisas sobre os principais serviços prestados aos cidadãos.



6. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos

Em relação à aferição do grau de satisfação dos cidadãos, em janeiro de 2018, passou a ser implantada uma nova ferramenta de pesquisa on-line <http://www.mme.gov.br/pesquisaouvidoria>, referente às demandas relacionadas as manifestações de ouvidoria.

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

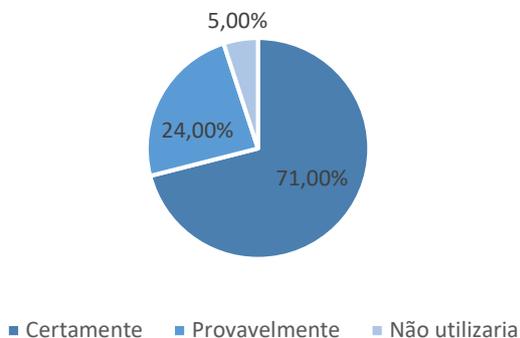
Dessa forma, para obtenção dos dados coletados em 2018, seguem os resultados referentes à pesquisa de satisfação:

Resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário da Ouvidoria do MME – 2018





Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria-Geral, caso fosse necessário?

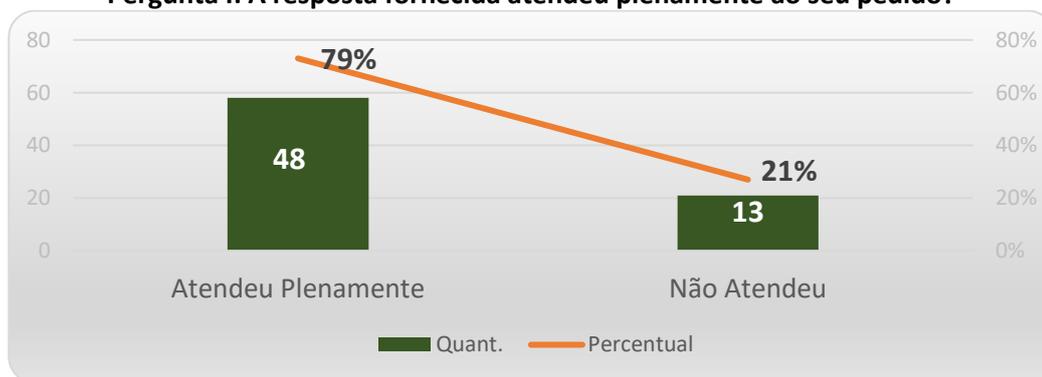


No que se refere às solicitações encaminhadas via e-SIC, foi possível aferir o grau de satisfação, do período de 01/01/2018 a 31/12/2018, tendo em vista que o próprio sistema e-SIC tem essa ferramenta, conforme gráficos abaixo.

Como resultado, obtivemos um retorno de 61 formulários preenchidos, dos 504 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, 79% se mostraram satisfeitos com as respostas encaminhadas pelas áreas internas do MME, respondendo que as informações prestadas atenderam plenamente ao solicitado.

Pesquisa de Satisfação
Pergunta I: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



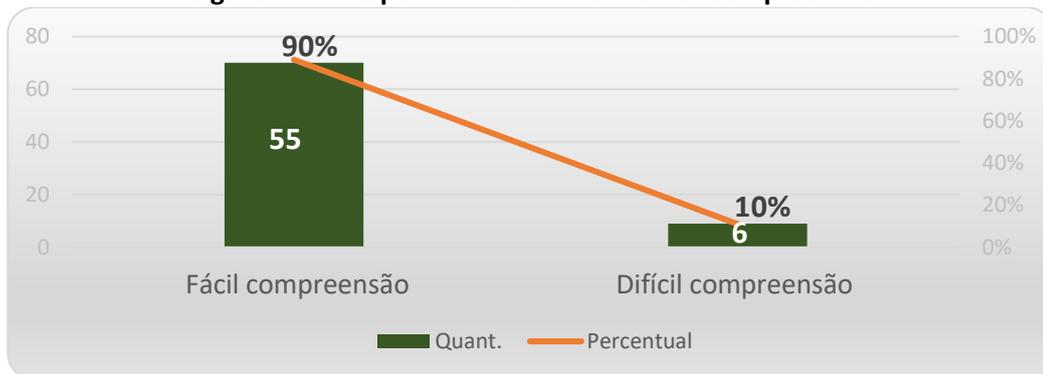
Fonte: Sistema e-SIC

Em relação a compreensão das informações prestadas pelas áreas internas do MME, 90% manifestaram que as respostas fornecidas foram de fácil compreensão.



II - Pesquisa de Satisfação

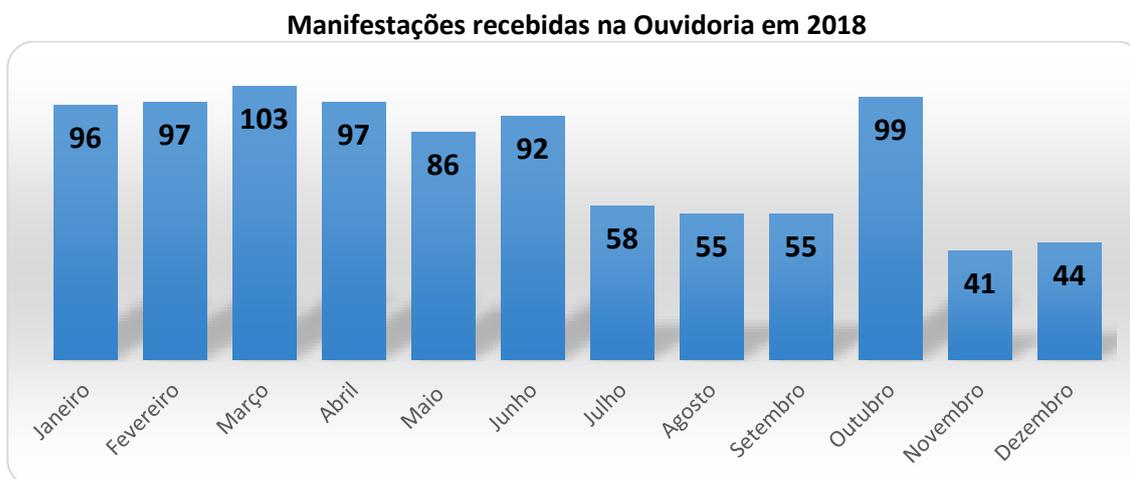
Pergunta II: A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Sistema e-SIC

7. Manifestações Tramitadas via Ouvidoria em 2018

Ao fim de 2018, a Ouvidoria-Geral registrou o montante de 923 manifestações encaminhadas pelos cidadãos; perfazendo uma média de 77 manifestações recebidas mensalmente, conforme gráfico abaixo:

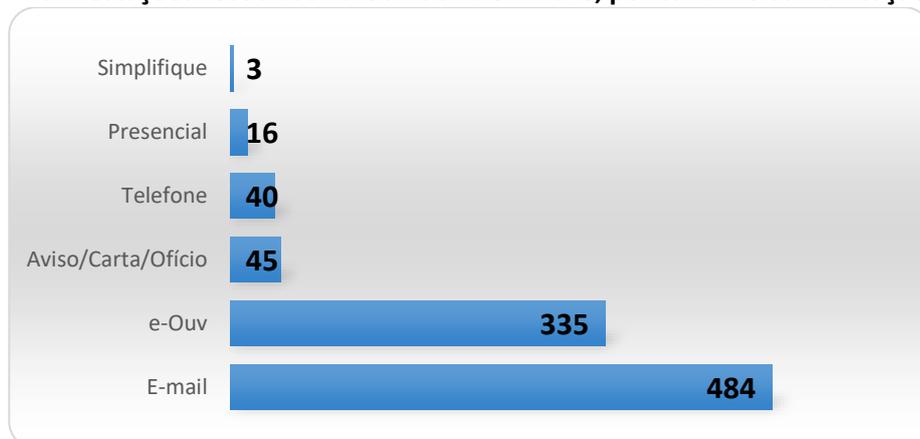


Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Destaca-se a preferência pelo uso do email (52%), seguido pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), com 36%, conforme dados apresentados no gráfico a seguir:



Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018, por canal de comunicação



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Em 2018, verificou-se que as manifestações do tipo *solicitação* tiveram uma representação de 58% das demandas de ouvidoria.

Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018, por tipo de manifestação

Tipo de Manifestação	Total	%
Solicitação	538	58
Reclamação	273	30
Denúncia/Comunicação de irregularidade	72	8
Sugestão	36	4
Elogio	4	0
Total	923	100%

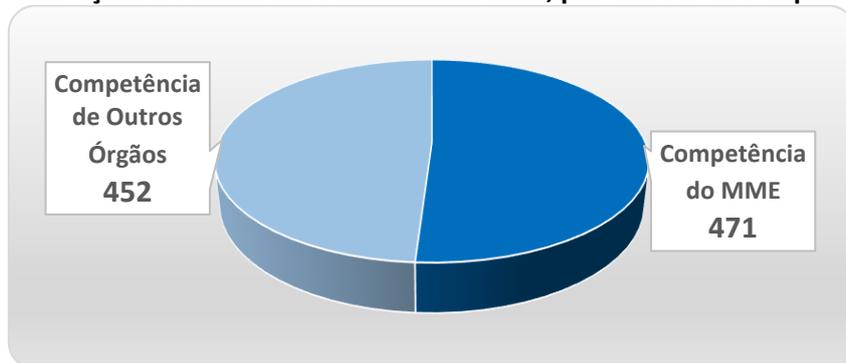
Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Conforme mencionado, ao longo de 2018, a Ouvidoria-Geral totalizou o recebimento de 923 manifestações. Dessas, 51% foram pertinentes aos assuntos relacionados às competências do MME, sendo todas, prontamente respondidas pelas unidades técnicas e finalizadas pela Ouvidoria-Geral.

De outra parte, daquelas 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.



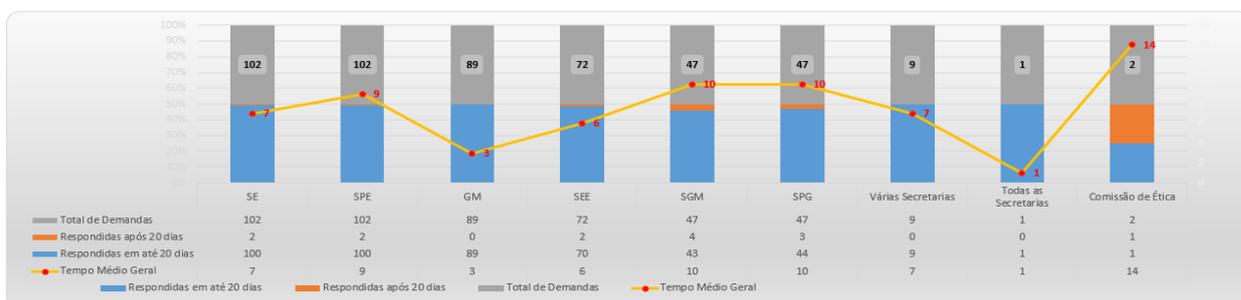
Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018, por âmbito de competência



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

Para a melhoria do atendimento ao cidadão, todas as manifestações de ouvidoria de competência do MME, ou seja, 471 pleitos, foram submetidos às unidades técnicas, para análise e elaboração de resposta, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018 De competência do MME, tramitadas para as unidades internas do MME



Fonte: Controle Gerencial/Ouvidoria

É importante registrar que em 2017 foi realizado um intenso trabalho de parceria entre a Ouvidoria-Geral e os interlocutores das unidades técnicas do MME, para buscar a satisfação dos cidadãos, com respostas de qualidade em curto espaço de tempo. Em 2018, colhemos os frutos, pois das 471 manifestações tramitadas internamente no MME, 457 (97%) foram respondidas em até 20 dias e, 14 (3%) 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.

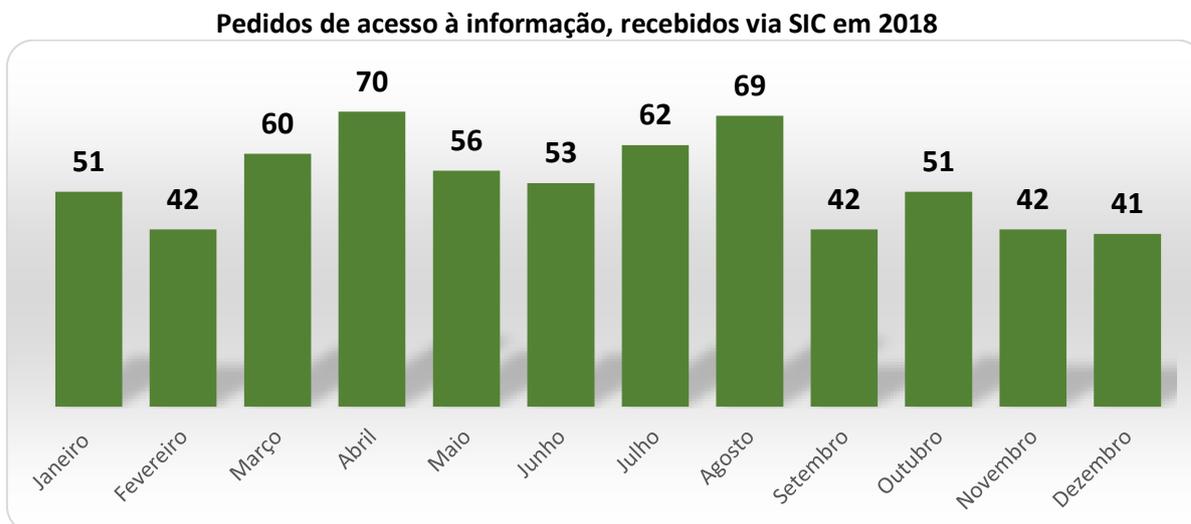


8. Pedidos de Acesso às Informações Tramitados via e-SIC em 2018

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 os 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 2018 foram registrados 639 pedidos de acesso à informação, uma média mensal de 54 manifestações, conforme gráfico abaixo:

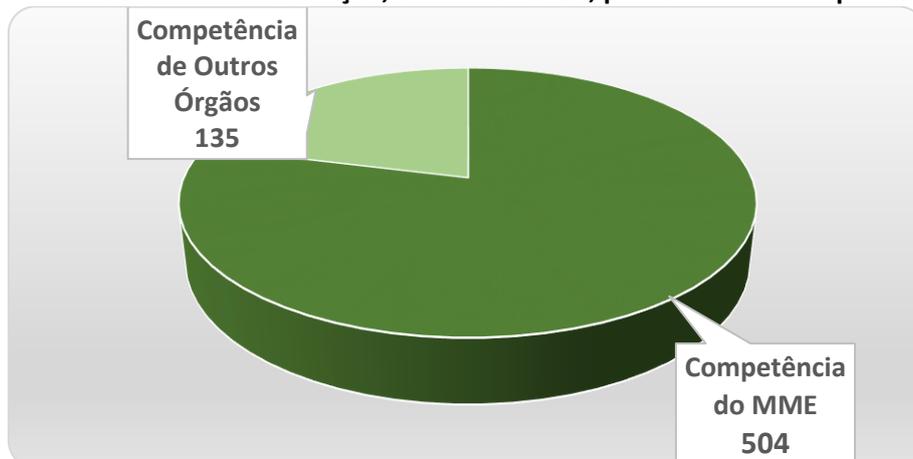


Fonte: Controle Gerencial/SIC

Desse registro, 79% das solicitações eram da competência do MME e 21% foram reencaminhadas para as Entidades Vinculadas e/ou a outros órgãos da Administração Direta e Indireta Federal, conforme gráfico a seguir:



Pedidos de acesso à informação, via SIC em 2018, por âmbito de competência



Fonte: Controle Gerencial/SIC

Todos os pedidos de acesso à informação encaminhados via e-SIC e de competência do MME, ou seja, 504 solicitações, foram submetidos às unidades técnicas, para análise e elaboração de resposta, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Pedidos de acesso à informação, via SIC em 2018 De competência do MME, tramitados para as unidades internas do MME



Fonte: Controle Gerencial/SIC

Registre-se que 494 (98%) dos pedidos de informações foram respondidos em até 20 dias e, 10 (3%) foram respondidos em até 30 dias, pois tiveram a solicitação do prazo de resposta prorrogado. Esses números somam os 504 pedidos de acesso à informação de competência do MME.

Desse montante de pedidos de acesso à informação, encaminhados via e-SIC, 49 tiveram apresentação de recursos por parte dos cidadãos, 10%, percentual menor que o de 2017 e que deve ser trabalhado, a fim de que seja reduzido.



9. Perspectivas para 2019

Para 2019, com a visualização clara do que se conquistou em 2018, 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, em continuidade as ações desenvolvidas em 2018, teremos como principais ações para 2019:

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
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



10. Considerações Finais

Ao longo de 2018, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria-Geral do MME, mediante gestão integrada com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestivamente e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

Tendo por prioridade a observância dos princípios que regem os serviços públicos e o atendimento ao usuário, especificamente, no que tange à prestação de forma adequada, com regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Por fim, a Ouvidoria Geral do MME reafirma o seu compromisso com a transparência, os princípios constitucionais e com a padronização e modernização de seus processos de trabalho.