



**Ouvidoria-Geral do
MME**

Relatório de Atividades 2019

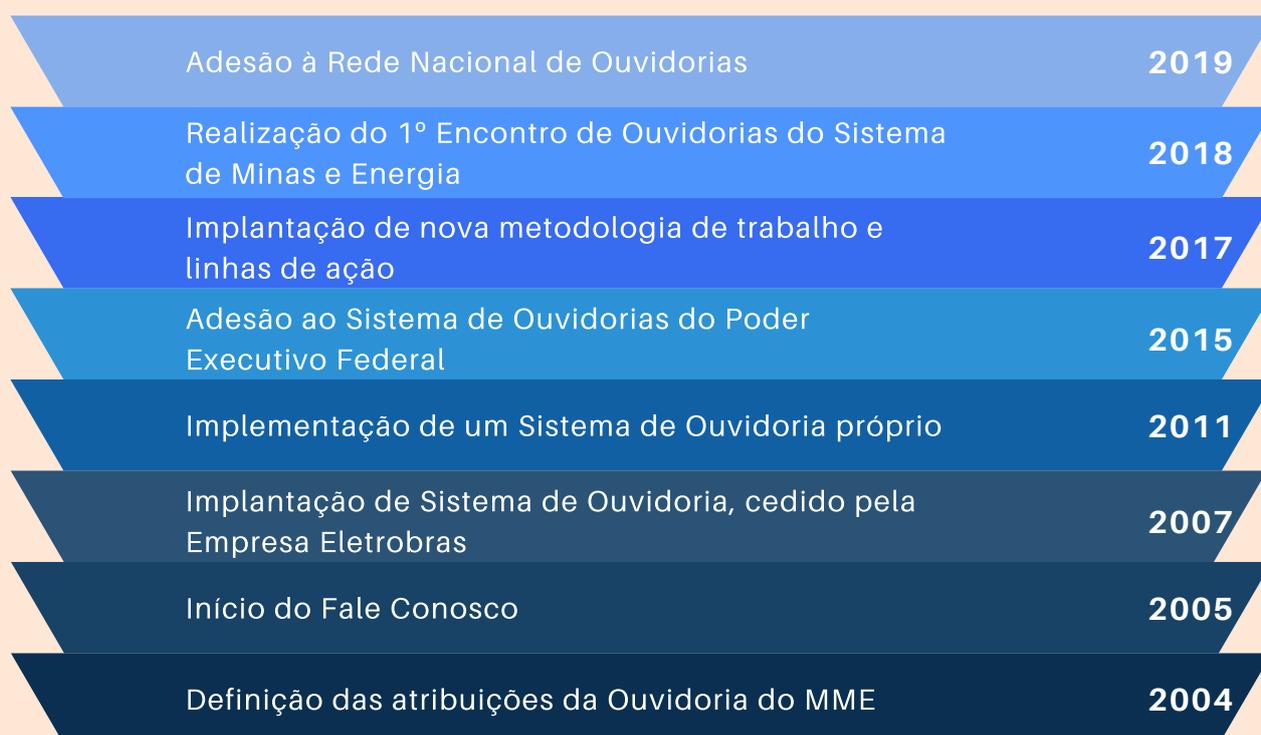
Apresentação

Em 2004, o Decreto nº 5.267 definiu as atribuições de ouvidoria do Ministério de Minas e Energia - MME, que passou a intermediar as relações com o cidadão, por meio de um canal exclusivo de comunicação.

Nesse sentido, 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 permitem ao Ministério aprimorar os processos de trabalho, resultando na melhoria da qualidade e na eficácia do atendimento ao cidadão.

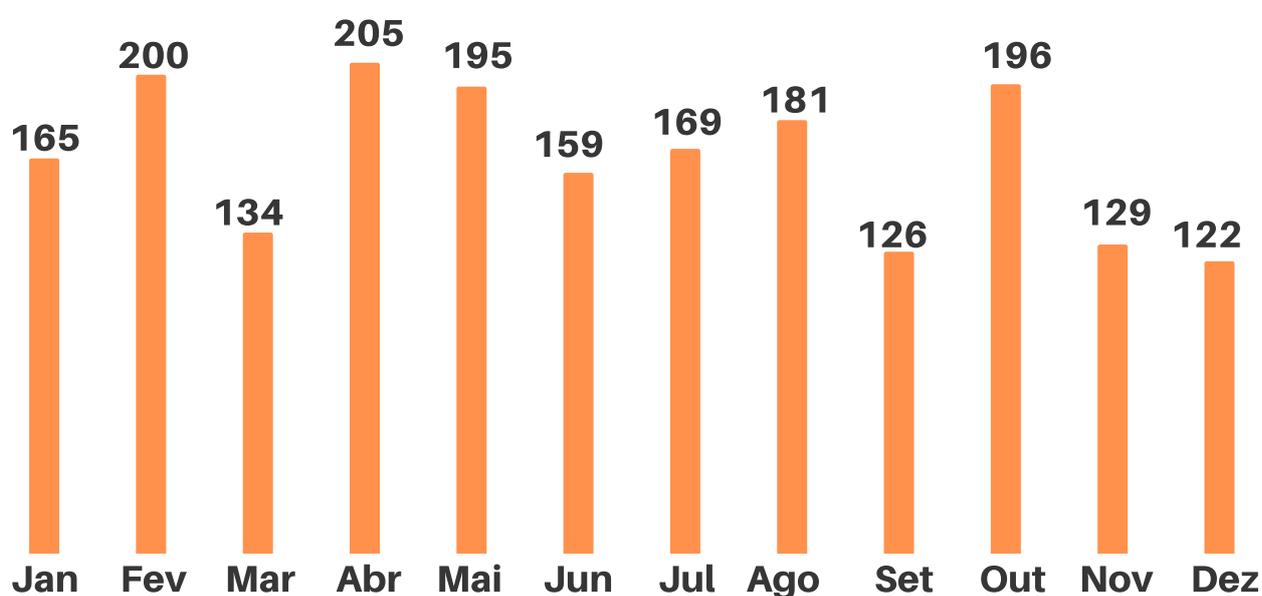
A cada ano buscamos promover a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral, por meio das ações abaixo relacionadas:

A vertical timeline graphic with ten horizontal bars of varying shades of blue, each representing an action and its year. The bars are arranged from top to bottom, with the year 2019 at the top and 2004 at the bottom. The text is white on a dark blue background.

Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias	2019
Realização do 1º Encontro de Ouvidorias do Sistema de Minas e Energia	2018
Implantação de nova metodologia de trabalho e linhas de ação	2017
Adesão ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	2015
Implementação de um Sistema de Ouvidoria próprio	2011
Implantação de Sistema de Ouvidoria, cedido pela Empresa Eletrobras	2007
Início do Fale Conosco	2005
Definição das atribuições da Ouvidoria do MME	2004

Demandas recebidas e tramitadas

Em relação ao exercício de 2019, a Ouvidoria-Geral do MME contabilizou 1.981 manifestações de ouvidoria e pedidos de informações recebidos e tramitados, conforme distribuição mensal abaixo.



1.981
recebidas
em
2019



Média
mensal
de
165
demandas

Canais de Atendimento

Essas demandas são recebidas pela Ouvidoria-Geral, por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis ao cidadão.

Das manifestações de ouvidoria que recebemos em 2019, o e-mail foi o canal mais utilizado pelo cidadão, com 49% de recebimento, seguido do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo-Federal (e-Ouv), com 31% dos registros.

632 e-mails recebidos



410 manifestações cadastradas no e-Ouv



127 cartas recebidas



94 ligações atendidas



37 atendimentos presenciais

Em relação aos pedidos de informações, conforme a Lei de Acesso à Informação - LAI nº 12.527/2011, o principal canal de atendimento é o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), que registrou 681 pedidos.



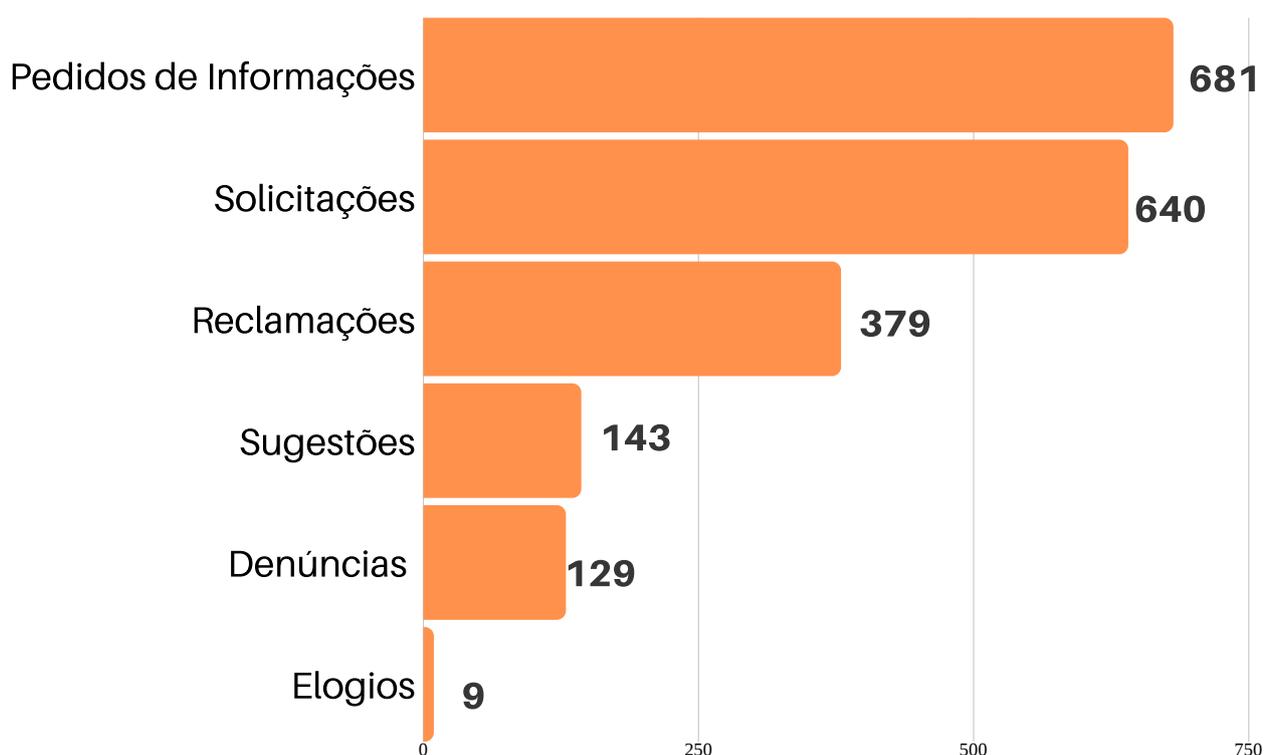
681 pedidos registrados no e-Sic

Tipologia das Demandas

Importante registrar que as demandas referentes à LAI não possuem tipologia de classificação, uma vez que todos os pleitos são registrados como pedidos de quaisquer informações públicas produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública.

Já as manifestações de ouvidoria, conforme previsto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, da Ouvidoria Geral da União, são classificadas com a seguinte tipologia: elogio, sugestão, solicitação, reclamação ou denúncia.

Dessa forma, apresentamos os tipos de demandas recebidas em 2019.



67%

das demandas eram solicitações dos cidadãos

sejam, pedidos de informações, via LAI, sejam solicitações de informações, via Ouvidoria.

Demandas de Competência do MME

Das 1.981 manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do MME, 1.072 eram de competência do MME, ou seja, demandavam uma resposta por parte das equipes técnicas do Ministério de Minas e Energia.

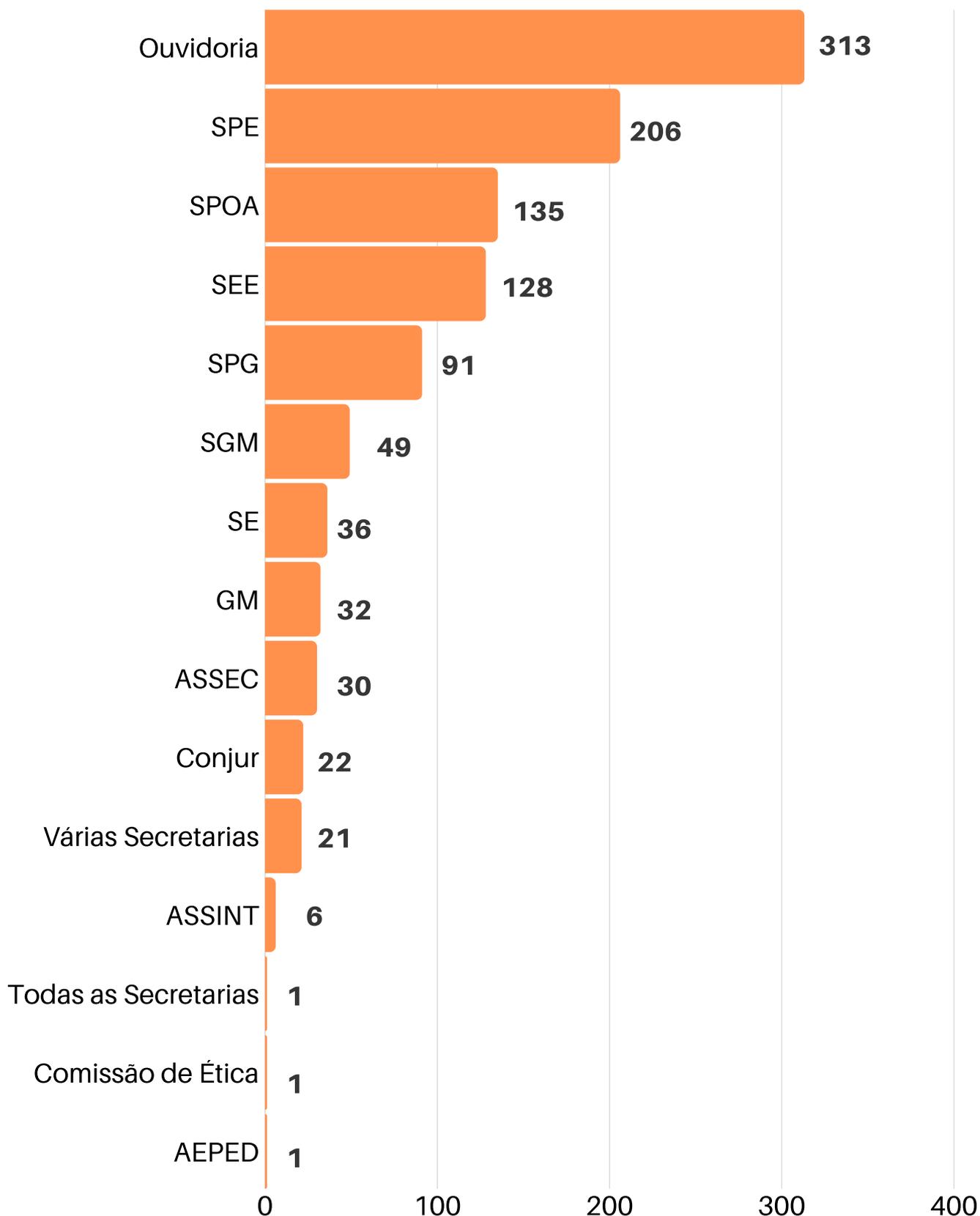


Dessas 1.072 manifestações, todas, foram respondidas, tanto pelas equipes técnicas, as quais destacamos a parceria realizada em 2019, quanto diretamente pela equipe da Ouvidoria-Geral, que prontamente buscava a resposta, em processos semelhantes ou no portal do MME, por meio da transparência ativa.

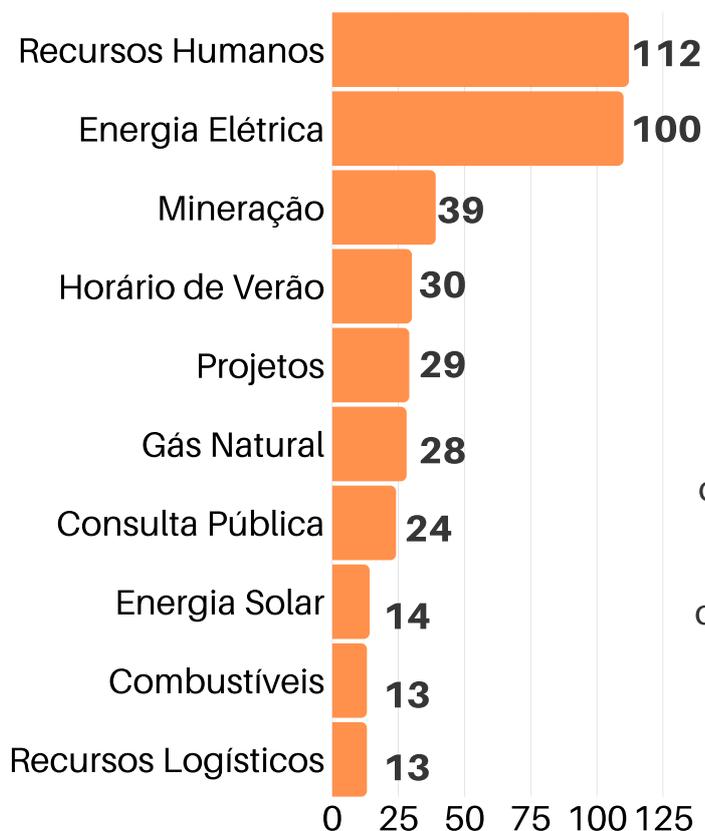
Desse total de demandas de competência do MME, 556 foram manifestações de ouvidoria e 516 pedidos de LAI

$$\begin{array}{r} 556 \text{ ouvidoria} \\ + \\ 516 \text{ LAI} \\ = \\ 1.072 \end{array}$$

Cabe um registro que a **equipe da Ouvidoria-Geral** respondeu **30%** dessas **demandas**, sem a necessidade de reencaminhar as manifestações ou os pedidos de LAI às unidades internas do Ministério, desonerando-as de responder significativa parte dessas solicitações, conforme demonstrativo abaixo:



10 assuntos mais demandados via Ouvidoria



Em relação ao quantitativo de 556 demandas de ouvidoria, registramos que os 10 assuntos mais demandados corresponderam a 70% do total desse quantitativo.

Solicitações de Documentos via LAI



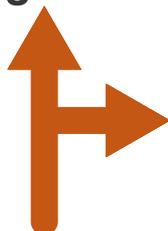
No que se refere aos 516 pedidos via LAI, de competência do MME, destacamos que **190** foram solicitações de **cópias de processos**.



909 demandas redirecionadas

Dentre as 909 manifestações redirecionadas para outros órgãos, registramos que 43% eram afetas às competências da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

**909 demandas recebidas, mas
de competência de outros
Órgãos**



**43% redirecionadas para a
ANEEL**

Verificamos que, por ser um órgão vinculado ao MME, o cidadão entende que o Ministério irá tratar sua demanda, muitas das vezes, relacionada ao consumo de energia.

Ao percebermos isso, em 2019, alteramos a rotina de tratamento dessas manifestações, orientando o cidadão sobre o Caminho do Entendimento, que tem o objetivo de assegurar ao consumidor mais agilidade na resolução de suas questões.

A demanda deve primeiro ser tratada pela distribuidora; é ela que o consumidor deve procurar em primeiro lugar.

Caso a questão não seja resolvida, o consumidor deve acionar a ouvidoria da distribuidora, que avaliará as providências adotadas. Se ainda assim o assunto não for solucionado, a ouvidoria setorial da ANEEL entra em ação.

A distribuidora, unidade responsável por solucionar a demanda e possuidora dos recursos necessários, ao ser acionada em primeiro lugar, garante celeridade ao processo na solução do problema.

Principais ações registradas pela Ouvidoria-Geral



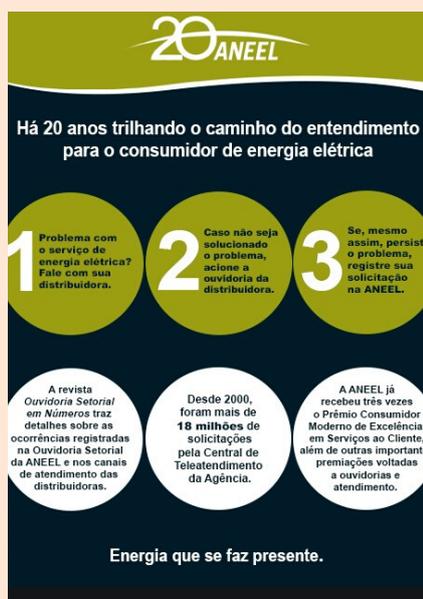
É importante ressaltar que a Ouvidoria-Geral tem atuado de forma a desonerar as unidades do MME, procurando repassar as manifestações e os pedidos de informações, quando efetivamente não possui acesso à informação que melhor atende ao solicitado.

E, também, possui, como uma de suas atribuições precípuas, identificar, preliminarmente, se as demandas apresentam elementos mínimos indispensáveis à análise que será realizada pelas áreas técnicas, podendo, para tanto, requerer do usuário do serviço público, quando devidamente identificado, que apresente complementação necessária para o prosseguimento do feito.

Por fim, além dos quantitativos apresentados, e ainda para registro da atuação da Ouvidoria-Geral do MME, destacamos algumas ações que foram tomadas em 2019.

Aprimoramento das respostas referentes ao Caminho do Entendimento do Setor Elétrico

Recebemos muitas manifestações de consumidor de energia elétrica, solicitando providências do MME.



Anteriormente essas demandas eram apenas repassadas para prosseguimento de resposta pela ANEEL.

Identificamos que o cidadão recebia como resposta da ANEEL informações relacionadas ao Caminho do Entendimento.

Dessa forma, para que o cidadão tenha um atendimento célere, orientamos a ele fazer o Caminho do Entendimento, procurando a distribuidora de sua cidade em primeiro lugar.

Elaboração de Informativo sobre Oportunidade de Emprego

Recebemos várias manifestações direcionadas à área de Recursos Humanos, nas quais os cidadãos solicitam oportunidades de emprego no MME.

A Ouvidoria-Geral do MME analisou que era necessário oferecer ao cidadão uma resposta que não somente informasse que a forma de ingresso ao MME se faz por meio de concurso público, mas também, oferecesse a ele outras informações com oportunidades sobre vagas de emprego.

Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias



A Ouvidoria-Geral do MME, em 2019 aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, passando a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT.

Informativo da Ouvidoria-Geral do MME 10/12/20

Foi publicado no Diário Oficial da União (DOU) o Decreto nº 10.153, de 03/12/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta.

Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria.

Cabará à unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciar a sua pseudonimização.

Acesse o conteúdo completo do Decreto nº 10.153/2019.

Informativos da Ouvidoria-Geral encaminhados às Ouvidorias das Entidades Vinculadas ao MME

Passamos a emitir informativos da Ouvidoria-Geral aos parceiros das Ouvidorias das Entidades Vinculadas, com a finalidade de alinharmos as informações relacionadas às atividades de ouvidoria e do serviço de informação ao cidadão.

Instalação de informativos de como abrir a porta corta fogo para saída de emergência, instalada no térreo do MME

Manifestação recebida na qual o cidadão identificou dificuldades ao abrir a porta corta-fogo para saída de emergência para sair do hall das escadas do Térreo

O MME providenciou placas de sinalização na porta, indentificando a forma de sua abertura.



Auxílio na Implantação da Ouvidoria da INB



A Ouvidoria-Geral do MME participou ativamente na implantação da Ouvidoria da Indústrias Nucleares do Brasil (INB).

Destacamos que a INB passou a ser vinculada ao MME em janeiro de 2019, e em junho de 2019 já tinha estruturado o setor de ouvidoria.

Alteração da placa de sinalização do estacionamento do MME

Manifestação recebida na qual o cidadão reclamou que quase foi atropelado por um veículo que transitava na contramão, quando atravessava a faixa de pedestre para entrar no MME pela portaria secundária.

O MME providenciou placas de sinalização vertical com dimensões maiores e de acordo com os padrões de trânsito, com o intuito de alertar os motoristas sobre o sentido proibido do tráfego.



Considerações Finais



Ao longo de 2019, todas as manifestações foram devidamente analisadas e respondidas pela Ouvidoria-Geral do MME, mediante gestão integrada com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestivamente as respostas acerca dos casos apresentados.

Compreendemos que a cada dia os cidadãos exercem sua participação e controle social, percebem e manifestam sua opinião acerca das prestações de serviços públicos, registram solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema através de pedidos de informações, sugestões e elogios.

Dessa forma, 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, para prestar um serviço de qualidade aos cidadãos.



Ministério de Minas e Energia

Ouvidoria-Geral

Esplanada dos Ministério

Bloco U - Sala T30

(61) 2032-5109

Equipe

Grayce Martins da Silva Gonçalves

Tânia Gomes Ribeiro de Moraes

Fábio Skaf Nacfur

Vanius Roberto Soares da Cunha

Michelle Nayara de Oliveira Alves

“Que a força movedora do nosso trabalho se multiplique e também sirva para construirmos um mundo melhor.”



MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA

