

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério de Minas e Energia - MME

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**COORDENAÇÃO**  
Joelma Pacheco Araújo

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia - MME.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério de Minas e Energia, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** 01 de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

**Data de execução:** setembro a novembro de 2023.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada exerce limitadamente as atividades de ouvidoria, com fundamento, em especial, na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021. Assim, foram registrados os seguintes Achados:

- ✓ Oportunidades de melhorias no conteúdo do Relatório de Gestão de 2022.
- ✓ Inexistência de normativo, fluxo, que regulamente especificamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão.
- ✓ Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo MME.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria, em especial:

- a) Elaborar os Relatórios de Gestão com os conteúdos mínimos previstos na norma
- b) Implantação de normativo, fluxo, que regulamente especificamente as atividades de no âmbito do órgão.
- c) Adotar providências para a realização da avaliação dos serviços prestados pelo MME.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MME</b>	Ministério de Minas e Energia
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>UA</b>	Unidade Avaliada
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1.Boas Práticas .....	10
1.1.Disponibilização de Folders informativos na página da Ouvidoria .....	10
2. Achados .....	10
2.1.Oportunidades de melhorias no conteúdo do Relatório de Gestão de 2022 .....	10
2.2.Inexistência de normativo, fluxo, que regulamente especificamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão.....	13
2.3.Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo MME .....	13
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>16</b>
Apêndice A .....	17
Apêndice B.....	26
Apêndice C.....	33
Apêndice D .....	34

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

[...]

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>1</sup>, no Painel

<sup>1</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>



Resolveu?<sup>2</sup>, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria Ministério de Minas e Energia. O Ministério de Minas e Energia órgão da administração pública federal direta, cuja estrutura regimental está regulamentada pelo Decreto nº 11.492/2023.

De acordo com esse Decreto as áreas de competência são:

Art. 1º O Ministério de Minas e Energia, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

I - políticas nacionais de aproveitamento dos recursos energéticos, incluídos recursos hídricos, eólicos, solares, nucleares e de demais fontes;

II - políticas nacionais de integração do sistema elétrico;

III - políticas tarifárias para o setor de energia elétrica;

IV - políticas de integração energética com outros países;

V - políticas nacionais do petróleo, do combustível, do biocombustível, do gás natural e de energia elétrica;

VI - políticas nacionais de geologia, de exploração e de produção de recursos minerais e energéticos;

VII - política nacional de mineração e transformação mineral;

VIII - políticas nacionais de sustentabilidade e de desenvolvimento econômico, social e ambiental dos recursos elétricos, energéticos e minerais;

IX - diretrizes para o planejamento dos setores de minas e de energia;

<sup>2</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

- X - universalização do acesso e do uso da energia elétrica, inclusive a energização rural;
- XI - elaboração e aprovação das outorgas relativas aos setores de minas e de energia;
- XII - avaliação ambiental estratégica, quando couber, em conjunto com o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima e os demais órgãos relacionados;
- XIII - participação em negociações internacionais relativas aos setores de minas e de energia;
- XIV - fomento ao desenvolvimento e adoção de novas tecnologias relativas aos setores de minas e de energia; e
- XV - equilíbrio conjuntural e estrutural entre a oferta e a demanda de energia elétrica no País.

Maiores detalhes sobre a Ouvidoria do MME estão dispostos no Apêndice A.

## RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do MME.

### 1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a boa prática identificada por ocasião da avaliação da Ouvidoria do MME.

#### 1.1. Disponibilização de Folders informativos na página da Ouvidoria

A unidade mantém na página *folders* explicativos sobre temas de interesse dos servidores como cartilha sobre contracheque e comprovante de rendimentos, bem como de interesse geral, e tratamento de denúncias.

A iniciativa da unidade otimiza o trabalho da Ouvidoria e confere mais agilidade ao serviço, uma vez que muitas das dúvidas e demandas que poderiam se tornar uma manifestação de ouvidoria, são esclarecidas por meio dos informativos. Desse modo, o usuário tem acesso à informação de modo rápido e a equipe da Ouvidoria tem a redução da demanda, pode dispender a mão-de-obra e o tempo disponível com questões que realmente precisam de uma análise técnica.

### 2. Achados

#### 2.1. Oportunidades de melhorias no conteúdo do Relatório de Gestão de 2022.

Em pesquisa realizada no sítio do MME, constatou-se a publicação do relatório de Gestão de 2022, cujo conteúdo está resumido no índice do documento, como abaixo reproduzido:

Figura 1 – Sumário do Relatório de Gestão

<b>Sumário</b>	
Ouvidoria em Números.....	4
Canais de atendimento da Ouvidoria.....	5
Demandas redirecionadas a outros órgãos.....	6
Demandas tratadas no âmbito do MME.....	6
Tempo médio de respostas às demandas dos cidadãos .....	6
Respostas por unidade organizacional .....	7
Classificação das demandas por assunto .....	8
Pesquisa de satisfação .....	9
Transparência ativa.....	10
Capacitação .....	10
Conclusão.....	11

Fonte: <https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/publicacoes-e-legislacoes/relatorios-anuais-da-ouvidoria>. Consulta realizada em 13/10/2023.

Sobre o Relatório de Gestão, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

**I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;**

**II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;**

**III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;**

**IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;**

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Comparando o conteúdo do documento publicado com as disposições acima, verifica-se a ausência de temas como:

- ✓ *análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- ✓ *a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- ✓ *informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- ✓ *ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Em consulta à Plataforma Fala.br, verifica-se que a UA possui 155 subassuntos cadastrados, um bom instrumento para geração de informações gerenciais, todavia, esses subassuntos não foram explorados no Relatório Gerencial, impossibilitando, por

exemplo, que a sociedade identifique, dentro do tema “Energia Elétrica” quais foram as principais ocorrências objeto de manifestações.

*Tabela 1 – Subassuntos cadastrado pela UA*

Órgão	Unidade interna	Qtd. Subassuntos
MME – Ministério de Minas e Energia	SPOA/SE	34
MME – Ministério de Minas e Energia	LpT Geral / MLA - DUPS	7
MME – Ministério de Minas e Energia	SE	2
MME – Ministério de Minas e Energia	Comissão de Ética	6
MME – Ministério de Minas e Energia	Ouvir	74
MME – Ministério de Minas e Energia	SNTEP	1
MME – Ministério de Minas e Energia	SNEE	21

**Fonte:** Plataforma Fala.BR

Disponível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Consulta em 06/10/2023

*Figura 2 – Assuntos utilizado no Relatório de Gestão da UA*

Assunto	Quantidade
Energia Elétrica	425
Petróleo, Gás e Biocombustíveis	122
Recursos Humanos	105
Planejamento e Gestão	90
Mineração	82
Outros em Energia	61
Outros em Administração	56
Ouvidoria	2
Outros em Relações Internacionais	1
	944
Arquivadas	76
<b>Total</b>	<b>1.020</b>

Fonte: Controles de Demandas – Ouvidoria-Geral do MME

**Fonte:** Relatório de Gestão 2022 da Ouvidoria do MME.

Disponível em: <https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria/publicacoes-e-legislacoes/relatorios-anuais-da-ouvidoria>

Consulta realizada em 04/10/2023

O Relatório de Gestão é um instrumento de prestação de contas do desempenho da Ouvidoria, materializa a transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle e à participação social, além de propor recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados. Diante disso, ressalta-se a importância de que o documento apresente o conteúdo mínimo, de modo a melhor fornecer informações para a tomada de decisões.

## **2.2. Inexistência de normativo, fluxo, que regulamente especificamente o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do respectivo órgão.**

Questionada sobre a existência de normativos específicos (por exemplo, Portarias, Instruções Normativas e Regimentos Internos) que regulamentam a atuação dessa Ouvidoria no âmbito do respectivo órgão ou entidade, a Ouvidoria respondeu que “Não”.

A existência de fluxos internos traz benefícios para atividades da unidade, a exemplo da uniformidade de tratamento, que será observada mesmo após a eventual troca do titular da unidade ou dos colaboradores, melhor classificação das tipologias e do envio das repostas conclusivas, além de melhor interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Sobre a transparência, a Portaria CGU nº 581/2021, prevê:

Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento.

Dessa forma, também está comprometida a transparência prevista na norma supracitada. Acresça-se que, a implementação/melhoria dos fluxos internos de tratamento, referentes a este achado, guardam referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021.

A ausência de um normativo específico das atividades da ouvidoria indica a fragilidade, compromete a execução das atividades básicas, bem como enfraquece a atuação da ouvidoria na busca da prevenção e correção de eventuais desvios identificados na execução das atividades.

## **2.3 Ausência de avaliação dos serviços prestados pelo MME.**

A Lei nº 13.460/2017, art. 13º, ao estabelecer as funções precípuas das Ouvidorias, cita, em especial: promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na mencionada Lei.

O Decreto nº 9.492/2018, art. 5º e 10 listam os objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e as competências das unidades setoriais, respectivamente, quais sejam:

Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

**V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados,** em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

(...)

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações ao Ministério de Minas e Energia e à Ouvidoria:

- a) Elaborar os Relatórios de Gestão com os conteúdos mínimos previstos na Portaria CGU nº 581/2021.
- b) Implantação de normativo, fluxo, que regulamente especificamente as atividades de ouvidoria no âmbito do órgão.
- c) Adotar providências para a realização da avaliação dos serviços prestados pelo MME.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada cabe dispensar esforços para, em especial, aprimorar o Relatório de Gestão, de modo que ele seja um instrumento gerencial e proceder a criação um fluxo institucionalizado das atividades de ouvidoria.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

## APÊNDICES



## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 2 - Informações gerais

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Administração Direta
<b>E-mail</b>	Não consta do sítio
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>
<b>Telefone</b>	(61) 2032-5555
<b>Endereço</b>	Esplanada dos Ministérios - Bloco U - Brasília/DF
<b>Canais de atendimento</b>	Fala.BR e telefones
<b>Horário de funcionamento</b>	Segunda à sexta-feira, das 8h às 18h
<b>Ouidora</b>	Grayce Martins da Silva Gonçalves
<b>Nomeação</b>	13 de julho de 2017 – Portaria nº 268/2017

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A estrutura organizacional do Ministério de Minas e Energia e a respectiva distribuição de competências são estabelecidas pelo Decreto nº 11.492/2023. Sobre isso, destaca-se, resumidamente:

Art. 2º O Ministério de Minas e Energia tem a seguinte estrutura organizacional:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado de Minas e Energia:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria Especial de Assuntos Técnicos;
- c) Assessoria Especial de Apoio ao Ministro;
- d) Ouvidoria-Geral;**
- e) Corregedoria;
- f) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- g) Assessoria Especial de Assuntos Internacionais;
- h) Assessoria Especial de Conformidade, Integridade e Controle Interno;
- i) Assessoria de Participação Social e Diversidade;
- j) Consultoria Jurídica; e
- k) Secretaria-Executiva:(...)

II - órgãos específicos singulares:

a) Secretaria Nacional de Transição Energética e Planejamento:

(...)

b) Secretaria Nacional de Energia Elétrica: (...)

c) Secretaria Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis: (...)

d) Secretaria Nacional de Geologia, Mineração e Transformação Mineral:

(...)

III - órgãos colegiados: (...) e

IV - entidades vinculadas:

a) autarquias:

1. Agência Nacional de Mineração - ANM;

2. Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP;

3. Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL; e

4. Autoridade Nacional de Segurança Nuclear - ANSN;

b) empresas públicas:

1. Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM;

2. Empresa de Pesquisa Energética - EPE;

3. Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. - Pré-Sal Petróleo S.A. - PPSA; e

4. Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A. - ENBPar; e

c) sociedades de economia mista:

1. Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras; e

2. Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. - NUCLEP.

O art. 6º traz as seguintes competências da Ouvidoria:

Art. 6º À Ouvidoria-Geral compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e as atividades de acesso à informação previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - planejar, coordenar e monitorar o atendimento às manifestações recebidas dos cidadãos e as atividades de acesso à informação;

III - exercer a função de canal de recebimento de denúncias no Ministério;

IV - planejar, coordenar, realizar e monitorar as avaliações de satisfação com os serviços do Ministério;

V - coordenar e realizar as atividades de encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do Ministério, nos termos do disposto no art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

VI - planejar e coordenar comitê técnico das ouvidorias dos órgãos e das entidades vinculados ao Ministério e supervisionar as atividades e os resultados decorrentes da participação social nas ouvidorias;

VII - representar o Ministério e as suas entidades vinculadas em grupos, comitês e fóruns relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social ou proteção de dados pessoais;

VIII - planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades do Ministério relacionadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e das atividades junto à Ouvidoria-Geral da União; e

IX - Planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

- a) conselhos de usuários;
- b) carta de serviços;
- c) audiências e consultas públicas; e
- d) pesquisas de opinião.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria-Geral serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

### A.3 Normativos Internos

Não existem normativos específicos sobre a atividade de ouvidoria.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho, da equipe é composta 3 servidores efetivos; 1 servidor sem vínculo e 2 terceirizados. Em que pese a unidade ter informado que todos os colaboradores possuem a Certificação em Ouvidoria Pública, curso disponibilizado pela CGU em parceria com a ENAP, ainda existe uma carência de recursos humanos capacitada e de gratificações para os colaboradores lotados na Ouvidoria.

### A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria nº 268, de 13 de julho de 2017, designou Grayce Martins da Silva Gonçalves, para exercer a Função Comissionada do Poder Executivo de Ouvidor, código FCPE 101.4, da Ouvidoria-Geral do Gabinete do Ministro de Estado de Minas e Energia.

### A.6 Canais de Atendimento

Disponibilizados no sítio estão os seguintes canais de atendimento:

*Figura 3 – Canais de atendimento*

## Fale Conosco

Você pode entrar em contato com o Ministério de Minas e Energia ligando para (61) 2032-5555 ou para a Ouvidoria: (61) 2032-5109

Redes Sociais



Ministério de Minas e Energia

Ministério de Minas e Energia

Esplanada dos Ministérios - Bloco U - Brasília/DF

CEP: 70.065-900

Horário de atendimento ao público: segunda à sexta-feira, das 8h às 18h

Fonte: [https://www.gov.br/mme/pt-br/canais\\_atendimento/contact-info](https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/contact-info). Consulta realizada em 16/10/2023

Em resposta ao questionário, a unidade informou que os canais são:

- a) Presencial/Carta: Esplanada dos Ministérios, bloco U, Sala T-30
- b) Telefone: (61) 2032 - 5363 / 5258 / 5109 / 5671 / 5036 / 5654
- c) E-mail: [ouvidoria.geral@mme.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@mme.gov.br) e [sic@mme.gov.br](mailto:sic@mme.gov.br)
- d) Internet: Plataforma Fala.BR

## A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da Ouvidoria da consta um link que direciona o usuário ao Fala.BR (Registrar sua Manifestação ou Pedido de Acesso à Informação) e outro que lista os relatórios de gestão da UA:

Figura 4- Página da Ouvidoria

The screenshot shows the official website of the Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Ministry and a search bar. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Canais de Atendimento > Ouvidoria'. The main heading is 'Ouvidoria'. The page content includes a description of the channel as a direct communication line between citizens and the Ministry. It lists three service channels: 'Atendimento Online' (24/7), 'Atendimento presencial' (Monday to Friday, 9h-13h and 14h-17h), and 'Atendimento telefônico' (61) 2032-5109 / 5632 / 5036 / 5654. A note states that phone calls are not recorded. There is a 'Firefox' browser notification. The 'Relatórios Anuais da Ouvidoria' section lists years from 2017 to 2022. The 'Painel Resolveu?' section provides instructions on how to access demand data. The 'Informes da Ouvidoria' section includes links to 'Cartilha do Contracheque' and 'Cartilha do Comprovante de Rendimentos'.

Ministério de Minas e Energia

O que você procura?

> Canais de Atendimento > Ouvidoria

## Ouvidoria

Canal de comunicação direto entre o cidadão e o Ministério de Minas e Energia, por meio do qual é possível registrar elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões.

**Canais de Atendimento**

**Atendimento Online**  
Acesse a [Plataforma Fala.BR](#)  
Todos os dias, 24 horas

**Atendimento presencial**  
Segunda a sexta-feira (exceto feriados): das 9h às 13h e das 14h às 17h  
Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Sala 30, Térreo, Brasília/DF, 70065-900

**Atendimento telefônico:** (61) 2032-5109 / 5632 / 5036 / 5654

Apenas para informações. Não serão registradas manifestações de ouvidoria por telefone.

**Relatórios Anuais da Ouvidoria**

- [2017](#)
- [2018](#)
- [2019](#)
- [2020](#)
- [2021](#)
- [2022](#)

**Painel Resolveu?**  
Para acessar as demandas de Ouvidoria tratadas no âmbito do MME, acesse o link acima, clique em Esfera Federal, selecione o MME no campo Nome do órgão/entidade.

**Informes da Ouvidoria**

- [Cartilha do Contracheque](#)
- [Cartilha do Comprovante de Rendimentos](#)

- [Cartilha do Auxílio Funeral](#)
- [Folder sobre Vagas de Emprego](#)
- [Folder Mais Luz Para Amazônia](#)
- [Folder sobre o Decreto 10.153/2019 \(Proteção ao denunciante\)](#)
- [Folder sobre a Carta de Serviços](#)
- [Folder sobre os Conselhos de Usuários](#)
- [Fluxo - Tratamento de Denúncias](#)
- [Manual de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria - Plataforma Fala.BR](#)

Dados do titular da Ouvidoria-Geral do MME  
Ouvidora  
Grayce Martins da Silva Gonçalves - Currículo  
Data de ingresso no cargo: 13/07/2017

Fonte: [https://www.gov.br/mme/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria). Consulta realizada em: 18/11/2023

## A.8 Sistemas Informatizados

O sistema informatizado utilizado na Ouvidoria da Ministério de Minas e Energia é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

## A.9 Fluxo Interno de Tratamento

De acordo com UA, “até o momento, apenas o fluxo de tratamento de denúncias foi publicado, mas ele está pendente de atualização. Quanto aos fluxos das demais manifestações, ainda não há um documento publicado. No entanto, temos uma rotina de trabalho consolidada que assegura o atendimento das demandas de ouvidoria dentro dos prazos legais.”

## A.10 Avaliação dos Serviços Prestados

A unidade ainda não realiza a avaliação dos serviços prestados.

## A.11 Carta de Serviços

Figura 5 – Página de acesso à Carta de Serviços

### Ministério de Minas e Energia (MME)

Atualizado em 12/07/2021 11h28



Carta de Serviços

Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).

Obter cálculo de garantia física de energia de empreendimento gerador  
Certidões e Certificados

Fonte: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-de-minas-e-energia>. Consulta realizada em 16/10/23

Como é possível observar, a carta de Serviços da Unidade está desatualizada em mais de dois anos, considerando que a última atualização ocorreu em 12/07/2021.

## A.12 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério de Minas e Energia no período de 01/04/2022 a 31/03/2023<sup>3</sup>.

### a) Quantitativo Geral:

Figura 6 – Quantitativo das manifestações



Fonte: Painel Resolveu?.

Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Consulta realizada em 16/10/2023.

No período em análise, a UA respondeu 400 manifestações e arquivou 85.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 100% dentro do prazo legal.

<sup>3</sup> A consulta foi realizada em 03/10/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

## b) Tipologia das manifestações:

Figura 7 – Tipos de manifestações



Fonte: Painel Resolveu?.

Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Consulta realizada em 16/10/2023.

O Painel Resolveu? disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 66% do total, seguido da Reclamação, 14,8%.

Além disso, foram respondidas manifestações do tipo sugestão (10,5%) e Denúncia (1,8%). Destaca-se que não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

## c) Resolutividade da demanda:

Figura 8 – Resolutividade das demandas



Fonte: Painel Resolveu?.

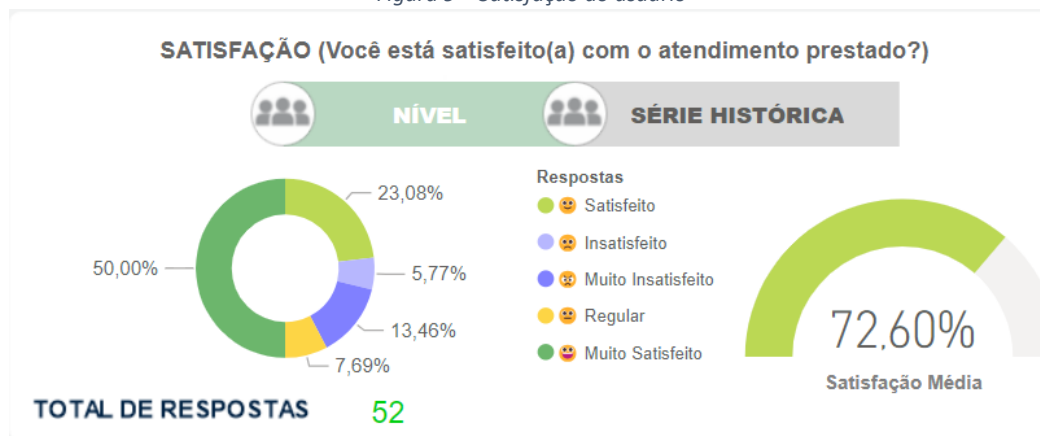
Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Consulta realizada em 16/10/2023.

Em relação à pesquisa de resolutividade disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 52 respondidas, na percepção do usuário, no período de 01/04/2022 a 31/03/2023, 52% das demandas foram resolvidas a contento, 25% foram resolvidas parcialmente e 23% não foram resolvidas.

#### d) Satisfação com a resposta:

Figura 9 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu?.

Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Consulta realizada em 16/10/2023.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 50 % dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 13% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 72,6%.

#### e) Assuntos mais demandados

Figura 10 – Assuntos mais demandados



Fonte: Painel Resolveu?.

Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Consulta realizada em 16/10/2023.



No que tange aos assuntos mais demandados pelos usuários, tem-se “Energia Elétrica” e “Petróleo, Gás e Biocombustível”.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 até 31/03/2023, compreendendo 419 manifestações.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 3 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	06
Denúncia	03
Elogio	1
Reclamação	14
Solicitação	66
Sugestão	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração

<sup>4</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

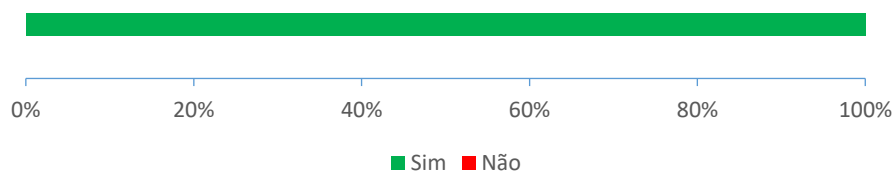
- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto de doze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>5</sup>:

**Questão 1** - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

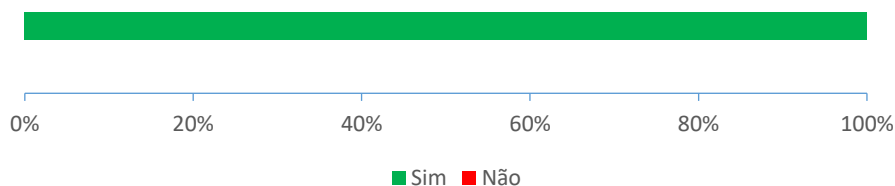


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo.

<sup>5</sup> Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

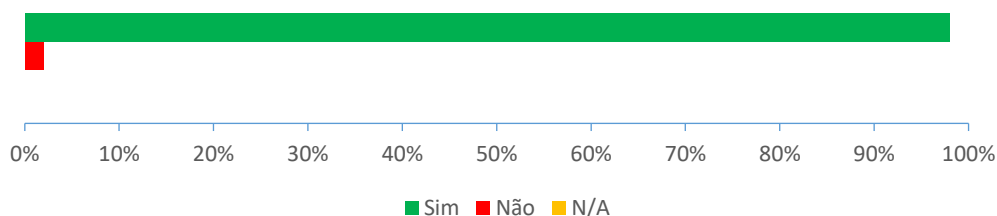
**Questão 2** – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”.

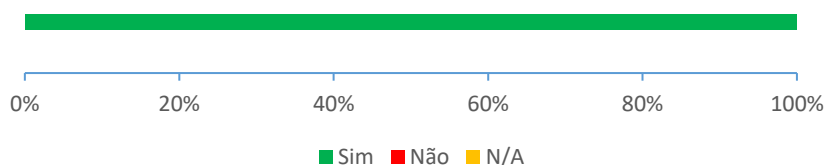
**Questão 3** – A manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 98 manifestações foram classificadas corretamente contra 2 manifestações que foram classificadas como reclamação e solicitação ao invés de sugestão.

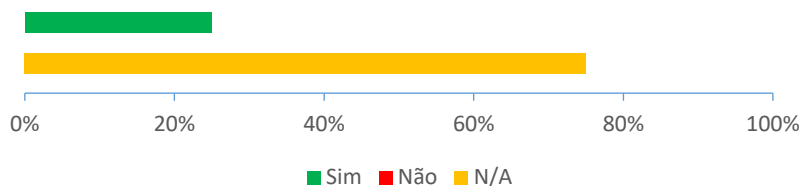
**Questão 4** – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que em 100% as respostas foram claras e objetivas.

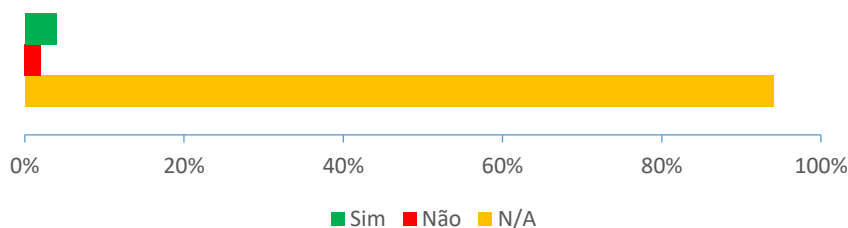
**Questão 5** – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



**Fonte:** elaboração própria.

Em 25 % dos casos a demanda não era de competência do MME, sendo o usuário direcionado ao canal pertinente. Nos demais casos, 75%, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

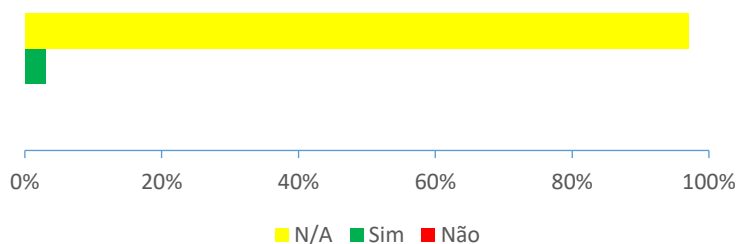
**Questão 6** – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 6 Comunicações examinadas, 4 tiveram a resposta conforme prevê a norma, todavia, 2 foram tratadas como identificadas. As demais 94 enquadram-se como “Não se aplica” - N/A.

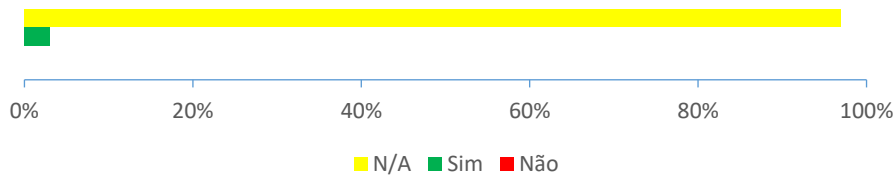
**Questão 7** – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



**Fonte:** elaboração própria.

Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades competentes ou seu arquivamento. As demais 97 foram registradas como N/A.

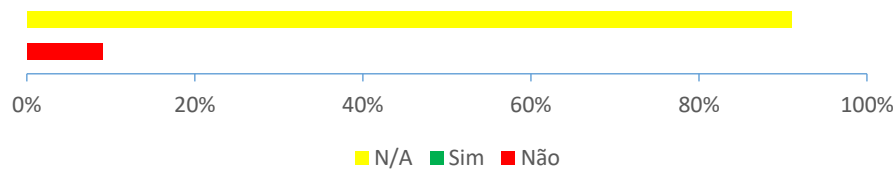
**Questão 8 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?**



Fonte: elaboração própria

Das 3 denúncias e 6 comunicações apreciadas, verificou-se que as 3 denúncias foram pseudonimizadas e as comunicações não apresentavam os dados do denunciante.

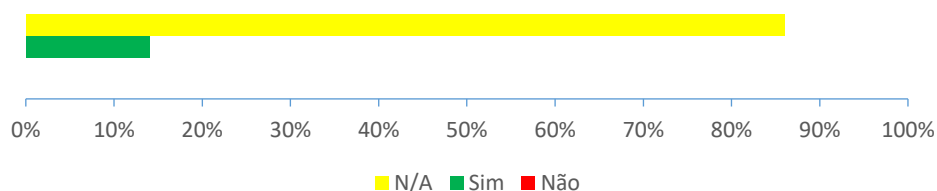
**Questão 9 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?**



Fonte: elaboração própria

Neste caso a resposta esperada é “Não”. Assim, não se identificou a ocorrência de diligências, como veda a legislação.

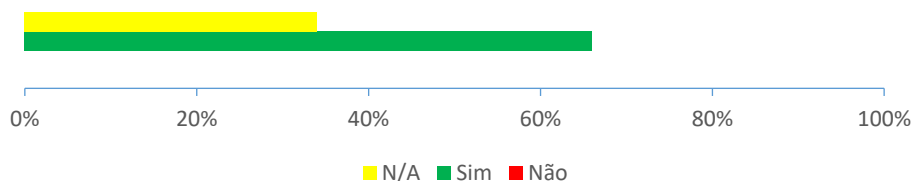
**Questão 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 14 constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 86 manifestações não se enquadram como reclamação, sendo identificadas como N/A.

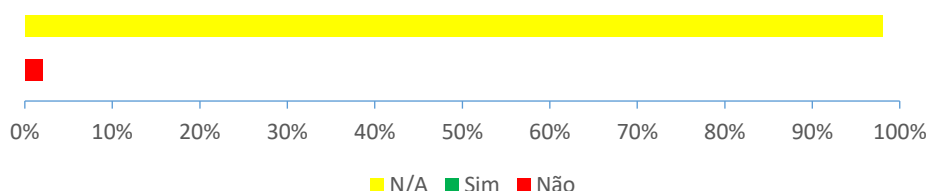
**Questão 11** - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 66 delas, o total, continha explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 34 manifestações não se enquadram como solicitação.

**Questão 12** - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



**Fonte:** elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, observa-se que as 2 manifestações classificadas como tais eram Solicitação e não Sugestão.

**Questão 13** - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Não houve análise de Elogio na Amostra analisada

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verificou-se que: 93 foram consideradas adequadas, 7% parcialmente adequadas. Não se identificou tratamento que levasse à classificação de inadequados.

### Avaliação da Resposta Conclusiva

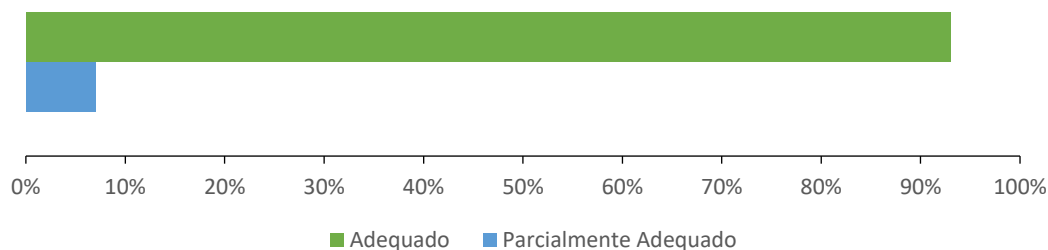


Figura 28 – Detalhamento da análise técnica das manifestações

**Fonte:** elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.



## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 17087/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 23/10/2023, foi concedido um prazo de 07 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como foi realizada uma reunião de busca conjunta de soluções em 27/10/2023, momento em que foram discutidos os Achados e as recomendações sugeridas. Nessa oportunidade, a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência a UA encaminhou por e-mail o Plano de Ação, Apêndice D, onde são apresentadas as ações já adotadas e em andamento para atender as propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

#### Manifestação da Equipe de Avaliação

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

O Relatório preliminar registrou Achados que não constaram deste relatório final, haja vista a unidade ter adotado providências tempestivas para atender o recomendado naquela ocasião (conforme registrado no Plano de Ação).

Cumprir registrar também que, a partir da análise das manifestações, constatou-se o esforço e o zelo da equipe da Ouvidoria do MME para que o tratamento das manifestações ocorra conforme as normas que regem a matéria, acompanhada também de uma boa prática com vistas a otimizar a execução das atividades.

Por fim, esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a situação da implementação das recomendações propostas.

## Apêndice D

### Plano de Ação do MME.

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
Manter um único canal de recebimento de denúncias, de acordo com a Lei 10.153/2019, art. 4º.	Excluir formulário de denúncia da página da Comissão de Ética/MME	Comissão de Ética	Novembro/2023	<b>Atendida</b> <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/comissao-de-etica/sobre-cemme">https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/comissao-de-etica/sobre-cemme</a>	Melhoria na eficiência e confiabilidade do processo de recebimento e tratamento de denúncias.
Elaborar os Relatórios de Gestão com os conteúdos mínimos previstos na norma.	Adequar o conteúdo do Relatório de Gestão de 2023 à Portaria nº 581/2021, art.52, §1º	Ouvidoria	Abril/2024	<b>Em Andamento</b>	Maior transparência e conformidade com os requisitos legais.
Adequar o sítio do órgão aos aspectos relacionados à acessibilidade e à Transparência da informação, previsto na Portaria CGU Nº 581/2021.	Otimização da barra de navegação e acessibilidade	Ouvidoria	Novembro/2023	<b>Atendida</b> <a href="https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/mme/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a>	Melhoria na acessibilidade e transparência das informações disponíveis no site.
Implantação de normativo, fluxo, que regulamente especificamente as atividades de ouvidoria no âmbito do órgão.	Elaborar e aprovar um regulamento específico para as atividades da Ouvidoria, estabelecendo um fluxo claro de procedimentos	Ouvidoria	Julho/2024	<b>Prevista</b>	Maior clareza no tratamento das demandas recebidas.

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade