



RELATÓRIO 2º QUADRIMESTRE 2024

Outubro de 2024

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



2º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL 2024

MAI / JUN / JUL / AGO

Diretoria

Presidente

Thiago Guilherme Ferreira Prado

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Thiago Ivanoski Teixeira

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Reinaldo da Cruz Garcia

Diretora de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Heloisa Borges Esteves

Diretor Interino de Gestão Corporativa

Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho de Administração

Fernando Colli Munhoz

Fabio de Almeida Rocha

Dany Andrey Secco

Denilvo Moraes

Elisa de Oliveira Alves

Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho Fiscal

Titulares

Alexandra Lucio Sales de Carvalho

Brenno Leopoldo Cavalcante de Paula

Mathias Lenz Neto

Suplentes

Guilherme Silva de Godoi (suplente da Alexandra)

Luciano da Silva Teixeira (suplente do Brenno)

Fabricio Stobienia de Lima (suplente do Mathias)

Comitê de Auditoria - COAUD

Claudia Carvalho Posdnyakov

José Luiz de Souza Gurgel

Paulo Roberto Reichelt Ayres

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Escritório Central

Praça Pio X, n. 54
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20091-040

Rio de Janeiro
Outubro de 2024

SUMÁRIO

1.	A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	3
2.	PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES	4
3.	TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
4.	LISTA DE SIGLAS	6
5.	FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL.....	7
6.	ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	7
7.	RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA	16
8.	PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	16
9.	FORMAS DE CONTATO	18

1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria da EPE é Unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração, e é responsável pela interação entre empresa e o cidadão interno e externo e pela proposição de melhorias da gestão da empresa com base nas manifestações recebidas. As competências da Ouvidoria estão descritas no Estatuto Social, Art.127

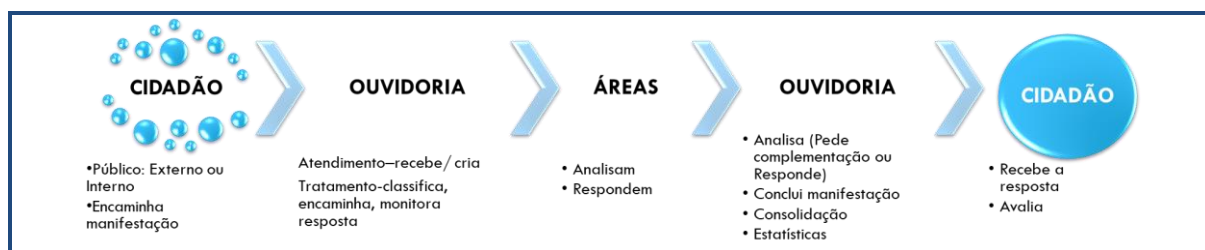
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante do Programa de Integridade, proporcionando maior transparência das ações.

A existência de uma Ouvidoria na empresa possibilita de forma participativa a modernização dos processos e procedimentos e a valorização do elemento humano por meio do bom relacionamento com os usuários. Por outro lado, é também papel da Ouvidora sensibilizar os dirigentes para o aprimoramento dos serviços prestados, das normas, dos procedimentos e das políticas públicas da Empresa. Na prática, trata-se de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Além disso, a ouvidoria deve ser capaz de mediar conflitos e de buscar soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter fundamentalmente estratégico.

Internamente, cabe a Ouvidoria ajudar na promoção de um ambiente para mudança de cultura organizacional, através da conscientização e sensibilização dos funcionários, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público e o compromisso com a responsabilidade social.

Por fim, o serviço prestado pela Ouvidoria sinaliza, tanto para os funcionários como para a sociedade, que a alta administração da Empresa está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a efetividade dos direitos.

2. PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES



Ao receber a manifestação do público externo ou interno, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

2.1 - Atendimento

- Recebe manifestação
- Cria manifestação

2.2 - Tratamento

- Classifica manifestação
- Encaminha manifestação para área gestora, se for necessário
- Monitora resposta

Depois que as áreas analisam e respondem, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

2.3 - Preparação da Resposta

- Analisa pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora
- Encaminha resposta ao manifestante
- Conclui manifestação no sistema FalaBR

2.4 - Consolidação

- Mapeia manifestações
- Analisa aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações
- Identifica potenciais riscos à gestão, reputação e sustentabilidade da empresa e possibilidades de melhorias de processo e serviços a partir das manifestações recebidas

2.5 - Estatísticas

- Elabora indicadores
- Presta contas (divulga e dá transparência)
- Propõe melhorias em processos
- Atua em parceria com a Conformidade e com outras áreas da empresa na elaboração de informações estratégicas para tomada de decisão

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

3.1 - Denúncia

Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta, ao Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas a empresa.

3.2- Elogio

Expressão de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço prestado, processo ou atendimento recebido na Empresa.

3.3 - Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa a serviços ou processos da Empresa ou conduta de colaboradores na prestação de serviços.

3.4- Solicitação

Solicita providências relativas a serviços ou processos de sua competência.

3.5- Sugestão

Apresenta uma ideia ou uma proposta para o aprimoramento dos serviços prestados ou dos processos de trabalho.

3.6 – Acesso à Informação

Pedido de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com restrição ou anônimas. Nas três situações a proteção dos dados pessoais é garantida de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018. Informações pessoais poderão ser solicitadas ao manifestante quando forem indispensáveis ao tratamento da manifestação e apenas serão transmitidas à área responsável com a autorização dele.

4. LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria-Geral da União
CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações
CGR - Conformidade e Gerenciamento de Riscos
DEA - Diretoria de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais
DEE - Diretoria de Estudos de Energia Elétrica
DGC - Diretoria de Gestão Corporativa
DPG - Diretoria de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis
PRES – Presidência
CE – Comissão de Ética
AIN – Auditoria Interna
e-Aud – Sistema informatizado de gestão da Auditoria Interna Governamental desenvolvido pela CGU
ENAP - Escola Nacional de Administração Pública
IG-SEST - Indicador de Governança desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério da Economia
TCU – Tribunal de Contas da União
Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvida pela CGU
LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão
e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
OUV – Ouvidoria
e-OUV - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias
RENOUV - Rede Nacional de Ouvidorias

5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do segundo quadrimestre de 2024 (maio a agosto), sintetizando as principais realizações da área no período.

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL
OUV	5	4	4	6	19
SIC	12	31	27	22	92
TOTAL	17	35	31	28	111

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

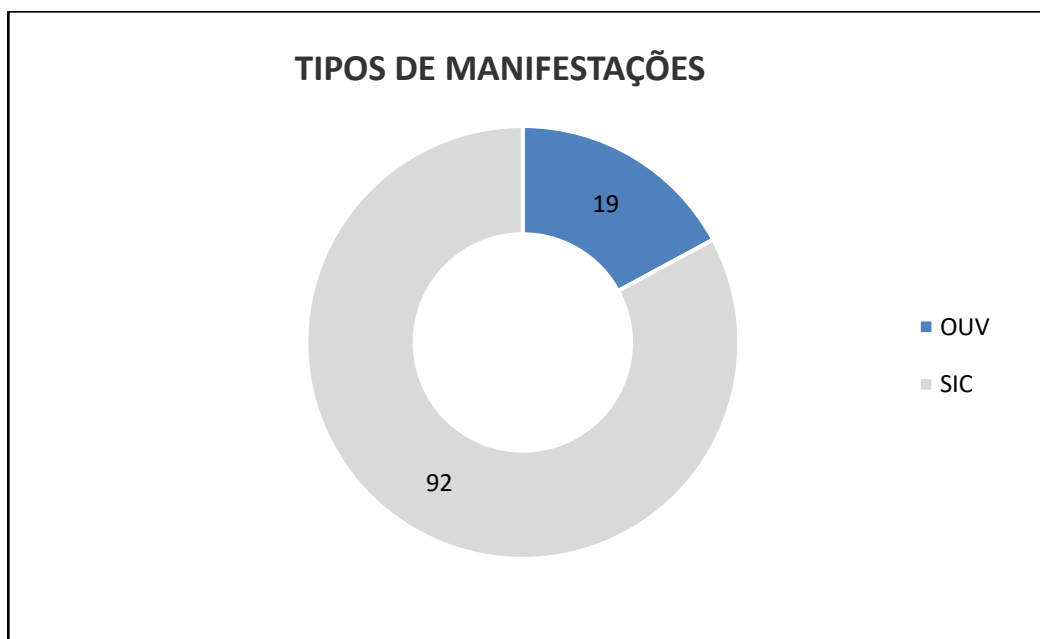


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

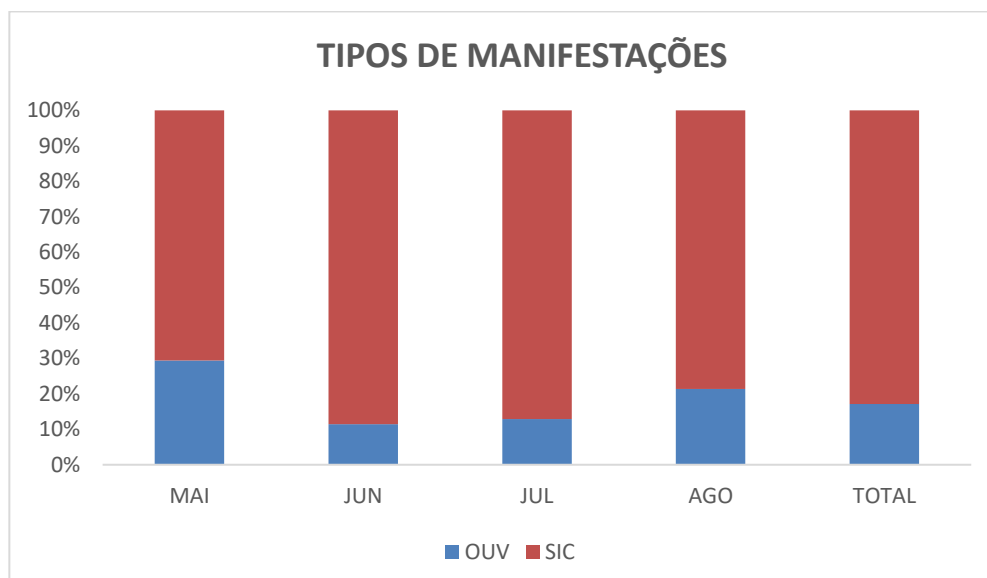


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL
Denúncias/Comunicações	1	1	2	2	6
Elogios	1	0	0	0	1
Reclamações	0	2	0	1	3
Solicitações de Providências	3	1	1	3	8
Sugestões	0	0	1	0	1
TOTAL	5	4	4	6	19

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

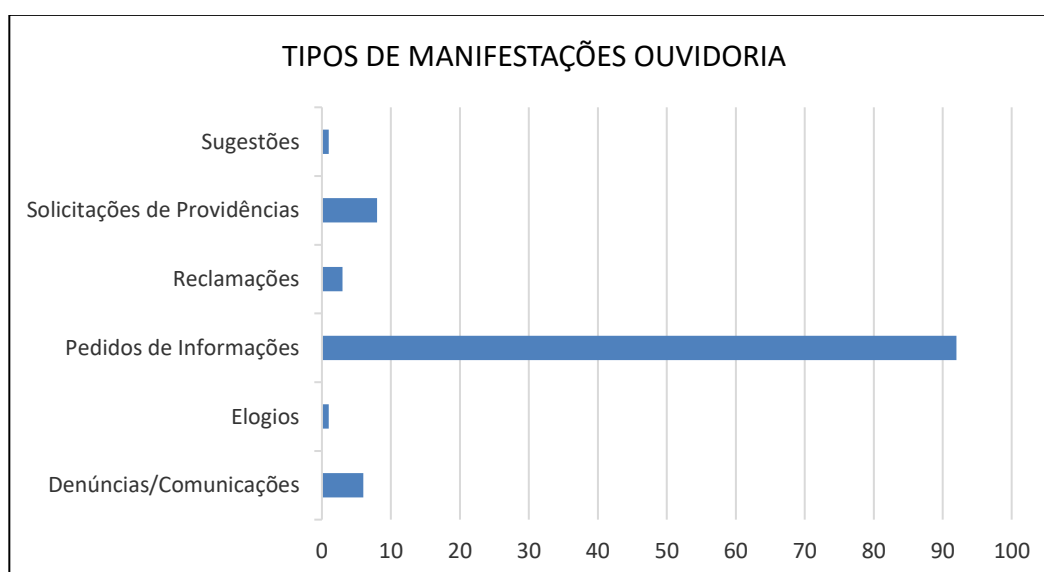


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	22	2	24	22
DEE	16	2	18	16
DPG	12	1	13	12
DGC	28	6	34	31
PRES	6	2	8	7
DEA a DEE	1	0	1	1
PRES e DEE	1	0	1	1
PRES, DEA e DEE	2	0	2	2
DGC, CE e SIC	1	0	1	1
Comissão de Ética	0	3	3	3
Auditoria Interna	0	2	2	2
OUV/SIC	3	1	4	4
TOTAL	92	19	111	100
	SIC	OUV	TOTAL	
Encaminhados	1	1	2	-

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

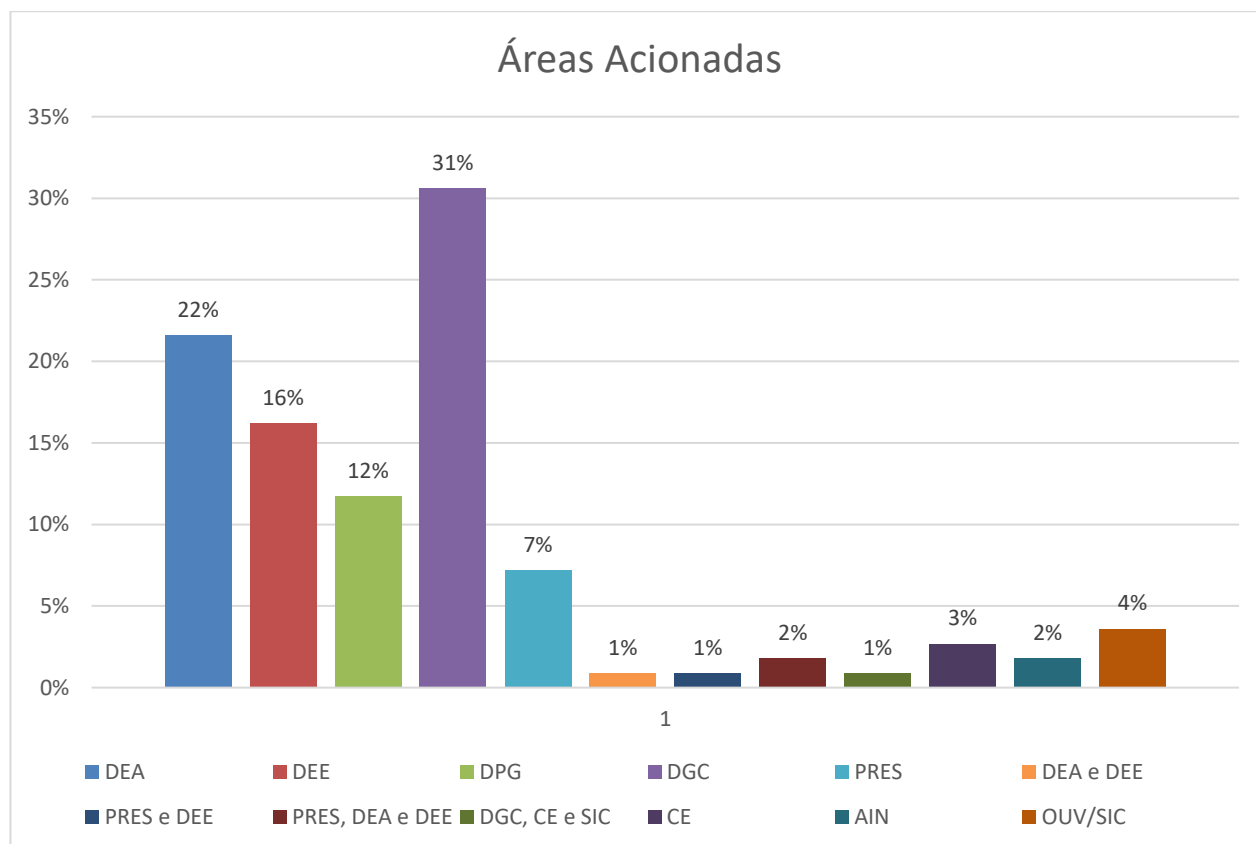


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No segundo quadrimestre de 2024 foram respondidas 111 manifestações na Ouvidoria/SIC sendo 92 pedidos de informações, 8 solicitações de providências, 1 elogio, 1 sugestão, 3 reclamações, 1 denúncia e 5 comunicações (denúncias anônimas).

As 5 comunicações (denúncias anônimas) e a denúncia, após a análise preliminar da Ouvidoria, receberam os seguintes tratamentos:

- A denúncia foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. O(A) denunciante foi informado(a), através do Fala.BR, do tratamento dado pela Ouvidoria.
- Duas comunicações foram encaminhadas à Comissão de Ética para apuração.
- Duas comunicações foram encaminhadas à Auditoria Interna para apuração.
- Uma comunicação foi arquivada por ser uma manifestação duplicada e ter conteúdo idêntico a uma das comunicações encaminhadas à Auditoria Interna para apuração.

Como as comunicações foram feitas de forma anônima, não houve a possibilidade de a Ouvidoria dar um retorno ao denunciante pela plataforma Fala.BR.

Neste 2º quadrimestre, a Ouvidoria/SIC teve que encaminhar para órgãos externos uma manifestação de Ouvidoria (Solicitação) e um pedido de acesso à informação e, enquanto a primeira foi encaminhada para o MME, a outra foi encaminhada para a Polícia Federal.

A Ouvidoria/SIC respondeu 4% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Gestão Corporativa. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **9,74** dias.



Acima temos um recorte do “Painel Resolveu?”, localizado na plataforma Fala.BR, mostrando o levantamento de todas as manifestações do quadrimestre tratadas pela Ouvidoria e que não foram do tipo acesso à informação.

Na lista de assuntos de manifestações de Ouvidoria tratados e respondidos no período temos:

Assunto	Ranking Assuntos
Concurso	4
Energia Elétrica	2
Assédio Moral	1
Cadastro	1
Conduta Ética	1
Conteúdo Jornalístico	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Emprego	1
Outros em Energia	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Planejamento e Gestão	1
Serviços e Sistema	1
Serviços Públicos	1
Transparência	1

No segundo quadrimestre tivemos somente 1 resposta ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria, o qual considera o nível de satisfação do cidadão através de uma avaliação que ocorre em 5 níveis que vão desde o muito insatisfeito até o muito satisfeito.

Abaixo também temos o percentual de resolutividade indicado pela Ouvidoria.

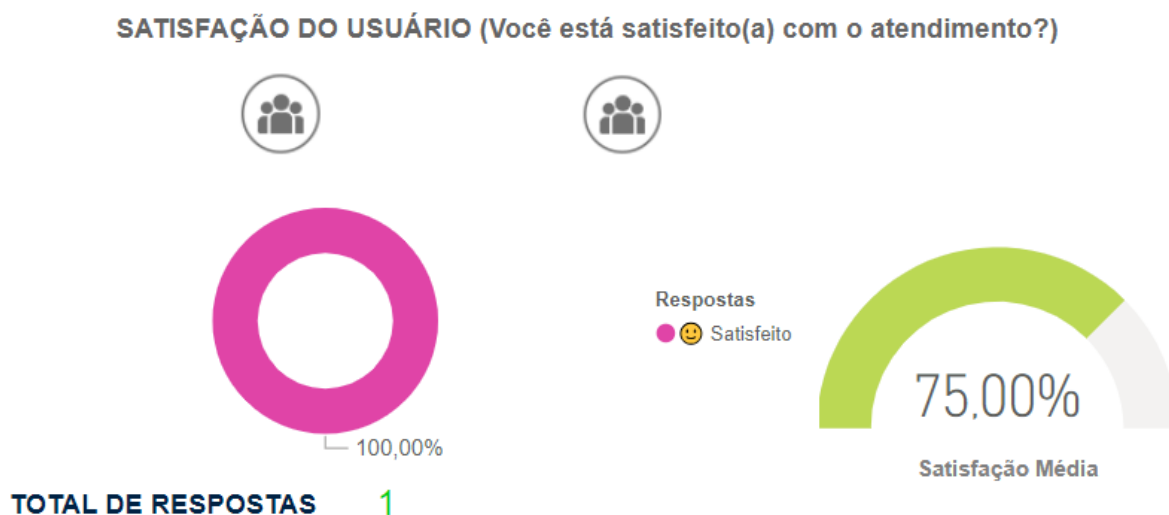


Gráfico 5: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?



* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Gráfico 6: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?

6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 92

Média mensal de pedidos: 23

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **10,37** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 92 pedidos e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido, gerando um percentual de 69,57% do total. Além destes, 13,04% dos pedidos foram de Informação Inexistente, 7,61% de acesso negado, 6,52% de acesso parcialmente concedido, 2,17% de perguntas duplicadas/repetidas e 1,82% como órgão não tem competência para responder sobre o assunto. Os pedidos que a Empresa não pôde atender estavam amparados em legislação específica ou na Lei de Acesso à Informação - LAI.

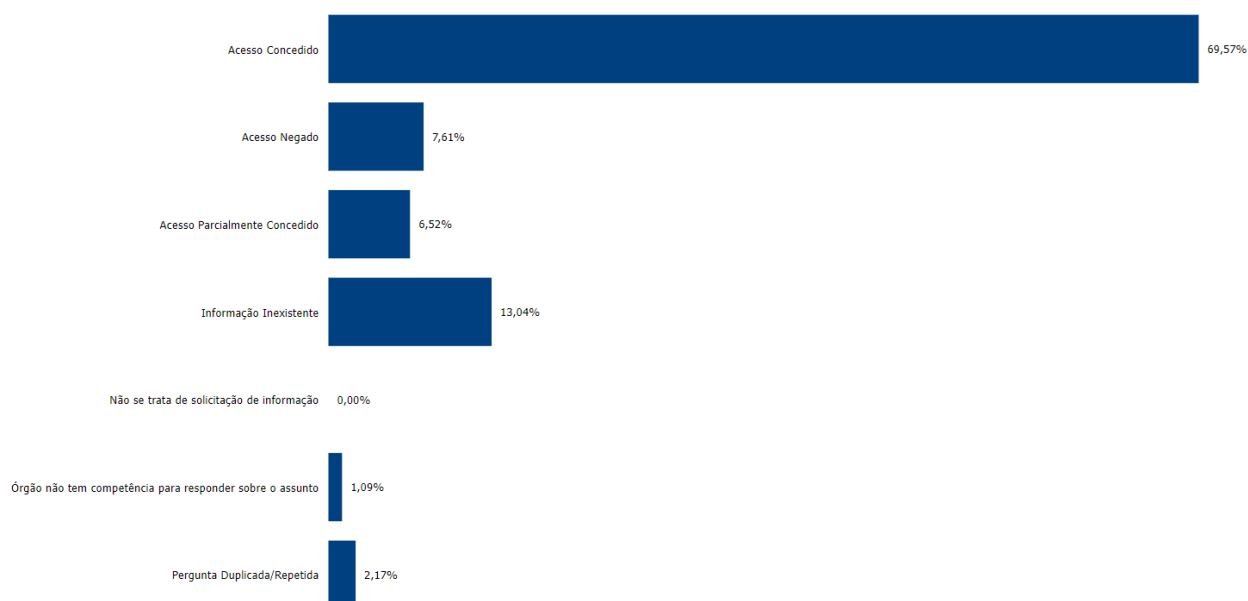


Gráfico 7: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



Resumo: Tipos de Assuntos Tratados – Painel Lei de Acesso à Informação

C. Quadro Geral dos Recursos:

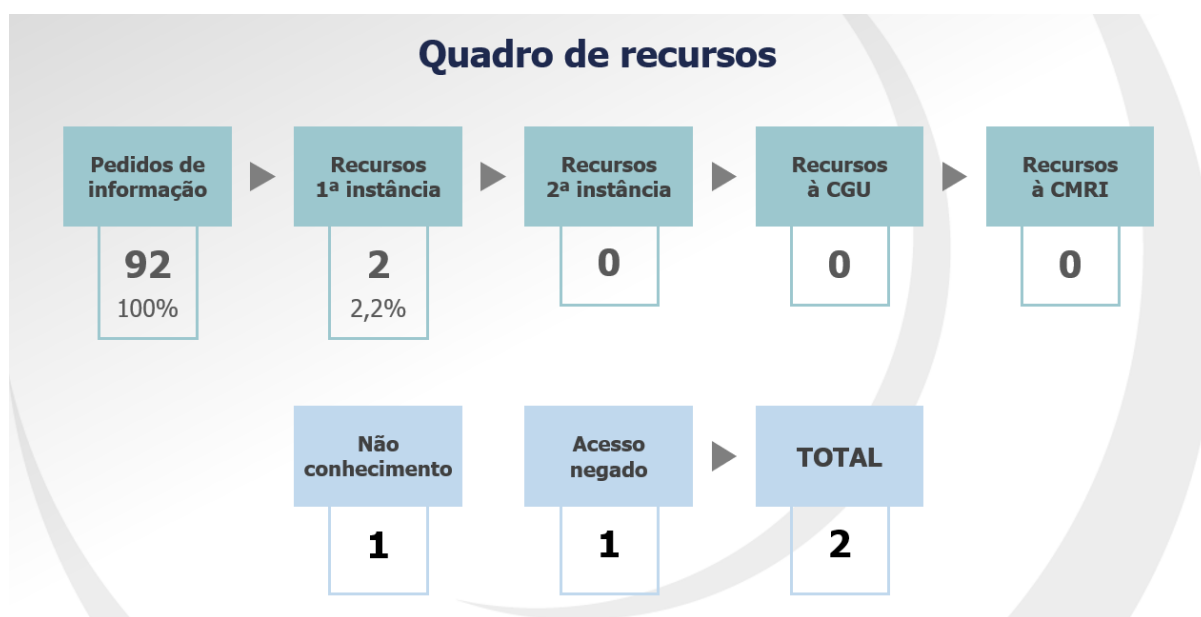


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 2,2% dos pedidos de informações

Recurso à autoridade máxima do órgão: 0

Relativos aos 92 pedidos de informações tivemos 2 recursos de 1ª instância. Um recurso teve seu acesso negado e o outro foi respondido como não conhecimento. Todos os recursos foram respondidos com base nos termos da LAI. Não houve recursos de 2ª, 3ª e 4ª instância no quadrimestre.

	1ª Instância
Acesso negado	1
Não conhecimento	1
Total de recursos respondidos	2

Tabela 5: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1
Outros	1
TOTAL	2

Tabela 6: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 11 respostas ao questionário sobre satisfação do usuário SIC. Neste questionário considera-se a pontuação de 1 até 5, sendo a nota 1 para a resposta “não atendeu” e a nota 5 para a resposta “atendeu plenamente”. Além disso, temos também uma outra avaliação onde a nota 1 caracteriza difícil compreensão e a nota 5, fácil compreensão.

Obtivemos a seguinte pontuação para as perguntas abaixo:

TOTAL DE RESPOSTAS: 11

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

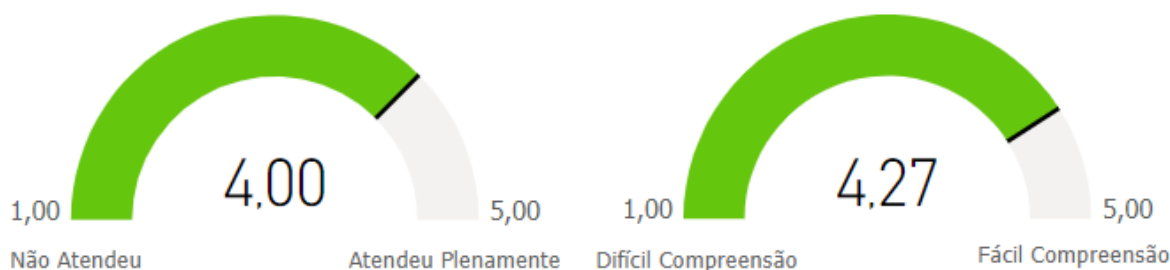


Gráfico 8: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

7. RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Não há recomendações da Ouvidoria para este 2º quadrimestre.

8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante este segundo quadrimestre de 2024, o Ouvidor Rafael, além das suas atribuições de rotina, participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Conclusão do curso **Proteção de Dados Pessoais no Setor Público** promovido pela ENAP
- Conclusão do curso **Gestão de Conflitos e Negociação** promovido pela ENAP
- Participação no evento **De olho no Fala.BR**, promovido pela CGU no mês de maio, em seu canal no Youtube
- Participação da **Semana de Governo Aberto** promovido pela CGU
- Recebimento do relatório final da CGU sobre avaliações da Ouvidoria da EPE e envio do Plano de Ações, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.
- Participação via Teams da apresentação **Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação** promovida pela CGU
- Preenchimento, através do e-Aud, de todos os itens do 2º ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

- Participação em reuniões remotas quinzenais do Grupo de Trabalho de Prevenção e Enfrentamento de Assédios e Discriminações - GTPEAD promovidas pelo MME
- Contribuições e participação da Ouvidoria nos eventos da Comissão de Ética no mês da ética (maio)
- Participação efetiva da Ouvidoria em eventos da CIPA e CIGRAD
- Preenchimento de todos os itens do Formulário de Verificação da Transparência Ativa para a avaliação da CGU
- Participação via Teams do evento Diálogos das Ouvidorias Setoriais - EMPRESAS ESTATAIS promovido pela CGU
- Participação no evento **De olho no Fala.BR e ePad** promovido pela CGU no mês de junho em seu canal no Youtube
- Participação via Teams da 1ª Assembleia Geral Extraordinária da RENOUV em 2024
- Participação no evento **De olho no Fala.BR** promovido pela CGU no mês de setembro em seu canal no Youtube
- Contribuições da Ouvidoria à SGP na resposta ao ofício conjunto dos sindicatos sobre a norma de teletrabalho

9. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências e denúncias:

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- E-mail: ouvidoria@epe.gov.br
- Telefone: (21) 3512-3180
- Endereço: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040

- Solicitações de informações (Lei de Acesso à Informação):

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- E-mail: sic@epe.gov.br
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040