



RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE 2024

Junho de 2024

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL 2024

JAN/ FEV / MAR / ABR

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

Diretora de Gestão Corporativa

Angela Regina Livino de Carvalho

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

Caio Cesar Monteiro Ramalho

Joaquim Rubens Fontes Filho

Ludmila de Melo Souza

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Junho 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	18
8.	PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	19
9.	FORMAS DE CONTATO	20

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

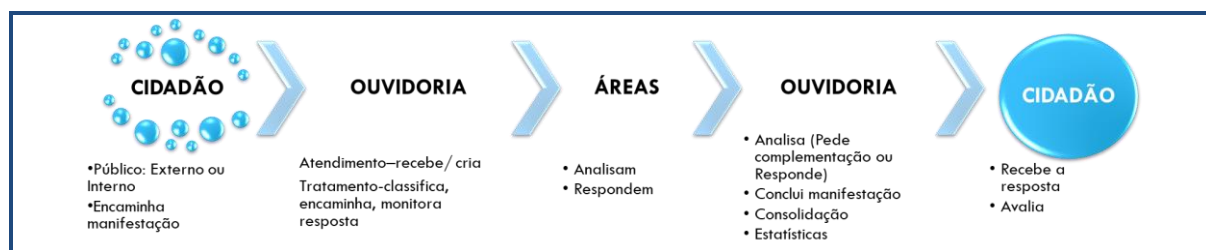
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares 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 do mesmo.

4. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e 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
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 – Sistema Eletrônico que integra Ouvidoria e SIC
LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão
OUV – Ouvidoria

5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

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

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
OUV	9	1	2	1	13
SIC	11	19	11	14	55
TOTAL	20	20	13	15	68

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

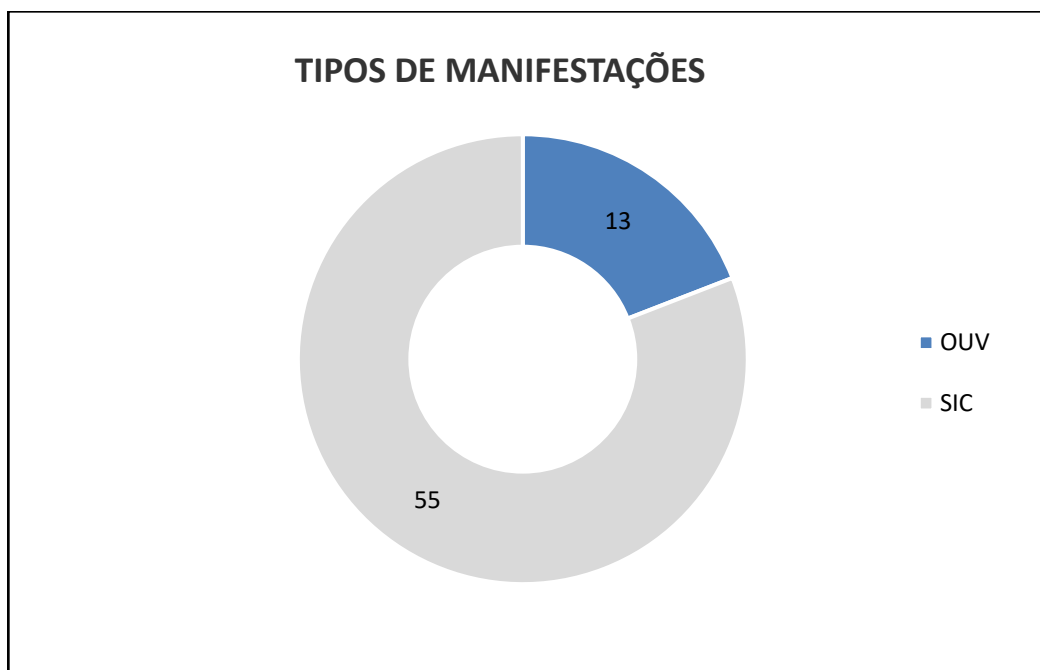


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

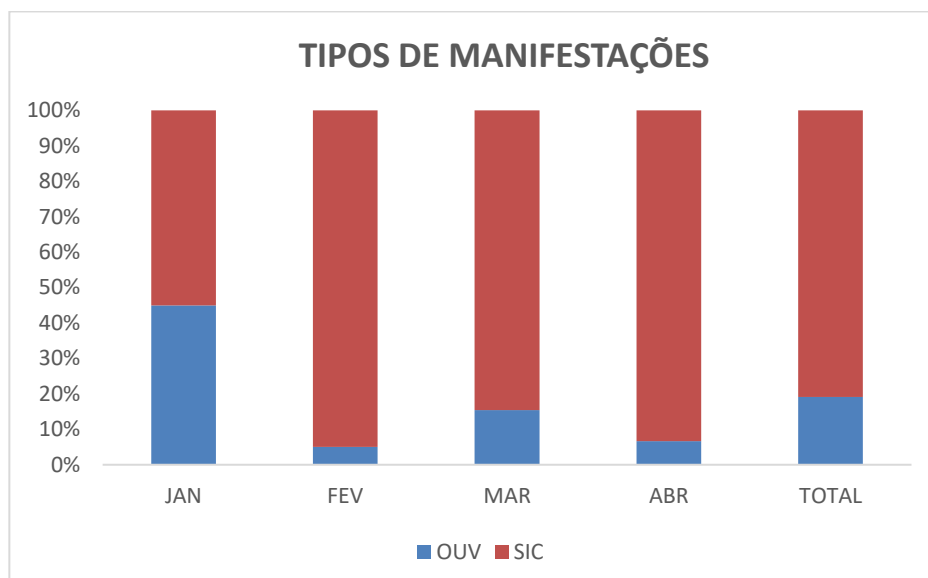


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
Denúncias/Comunicações	4	1	0	1	6
Elogios	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0	0
Solicitações de Providências	4	0	2	0	6
Sugestões	1	0	0	0	1
TOTAL	9	1	2	1	13

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

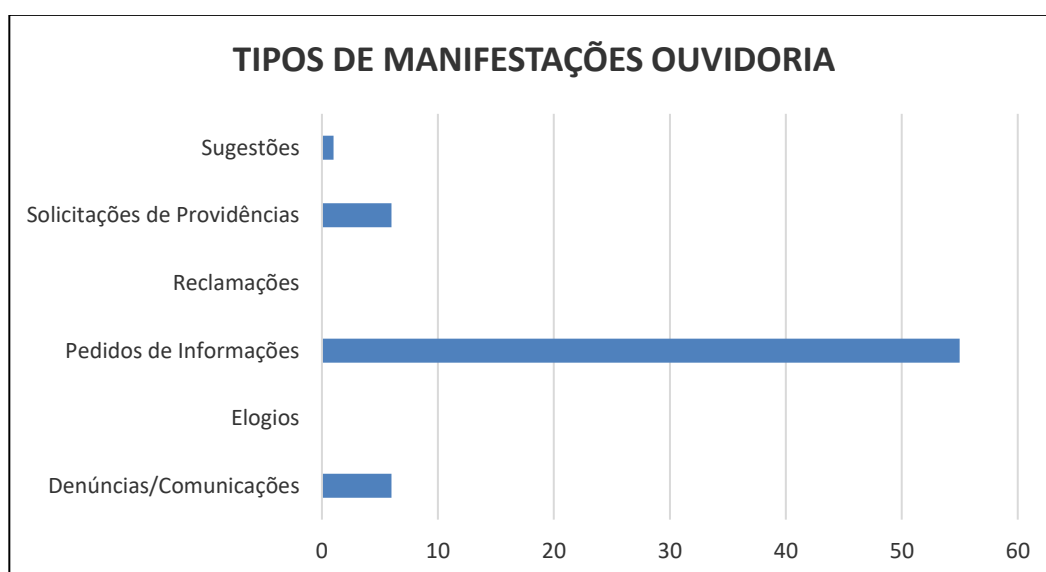


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	20	2	22	32
DEE	18	2	20	29
DPG	4	1	5	7
DGC	9	1	10	15
PRES	2	1	3	4
DEA a DPG	1	0	1	1
Comissão de Ética	0	4	4	6
OUV/SIC	1	2	3	4
TOTAL	55	13	68	100
	SIC	OUV	TOTAL	
Encaminhados	0	2	2	-

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

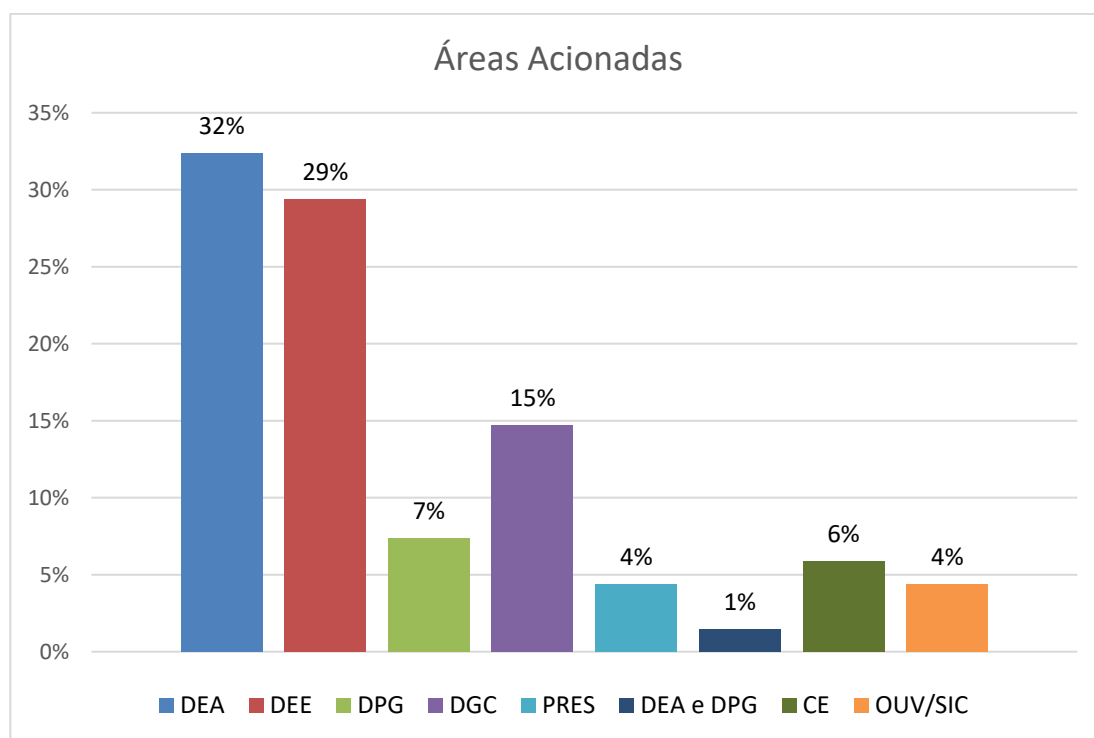


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No primeiro quadrimestre de 2024 foram respondidas 68 manifestações na Ouvidoria sendo 55 pedidos de informações, 6 solicitações de providências, 1 sugestão e 6 comunicações.

As 6 comunicações, após a análise preliminar da Ouvidoria, receberam os seguintes tratamentos:

- Duas comunicações foram arquivadas. Uma não se tratava de denúncia ou reclamação anônima, sendo definida na plataforma Fala.BR como conteúdo sem clareza ou fundamento. A outra comunicação era duplicidade de manifestação recebida e que foi encaminhada para a Comissão de Ética realizar a apuração.
- Uma comunicação foi entendida pela Ouvidoria, após análise preliminar, como reclamação anônima e foi encaminhada para autoridade superior hierárquica para análise de providências, sendo assim resolvida.
- Três comunicações foram identificadas pela Ouvidoria como denúncias anônimas e foram encaminhadas para a Comissão de Ética realizar a apuração. Todas as três denúncias anônimas envolviam situações internas de possível assédio moral de gestores contra subordinados, sendo duas denúncias recebidas em janeiro e outra em fevereiro.

No dia 04/04/2024, o presidente da Comissão de Ética entrou em contato com a Ouvidoria e informou os seguintes resultados da apuração das denúncias anônimas:

- Sobre a primeira denúncia recebida em janeiro, a Comissão de Ética informou que, na etapa de juízo de admissibilidade, seguiu os procedimentos recomendados pela Comissão de Ética Pública (CEP) e as disposições estabelecidas pelo Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE e pelo Regimento Interno da Comissão de Ética da EPE, não tendo encontrado elementos fáticos e, portanto, imprescindíveis à instauração do processo para apuração de suposta infração ética, decidindo pelo arquivamento da denúncia por falta de materialidade. De acordo com sua atuação educativa, a Comissão de Ética decidiu fazer uma atualização em sua página na intranet para incluir informações gerais sobre denúncia, tais como a importância de elementos que confirmem materialidade para a denúncia.

- A respeito da segunda denúncia recebida em janeiro, a Comissão de Ética, na etapa de juízo de admissibilidade, seguiu os procedimentos recomendados pela Comissão de Ética Pública (CEP) e as disposições estabelecidas pelo Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE e pelo Regimento Interno da Comissão de Ética da EPE, tendo constatado a incompetência da Comissão em analisar a matéria por se tratar de situação da esfera administrativa, concluindo assim pelo arquivamento da denúncia. Esta denúncia anônima possui relação com a reclamação anônima recebida pela Ouvidoria neste mesmo quadrimestre. Por fim, por se tratar da segunda denúncia do ano relatando supostos comportamentos inadequados por parte de superintendentes e/ou adjuntos, a Comissão de Ética imbuída de sua atuação preventiva envidará esforços no sentido de discutir com a Administração: i) a realização de capacitação compulsória para os gestores da empresa sobre assédio moral, e ii) a exigência de obrigatoriedade na realização da capacitação anual no Código para todos os agentes da EPE.
- Sobre a denúncia recebida em fevereiro, a Comissão de Ética, na etapa de juízo de admissibilidade, seguiu os procedimentos recomendados pela Comissão de Ética Pública (CEP) e as disposições estabelecidas pelo Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE e pelo Regimento Interno da Comissão de Ética da EPE, tendo constatado a incompetência da Comissão em analisar a matéria por se tratar de situação da esfera administrativa, concluindo assim pelo arquivamento da denúncia. Por fim, por se tratar da terceira denúncia do ano relatando supostos comportamentos inadequados por parte de superintendentes e/ou adjuntos, a Comissão de Ética, imbuída de sua atuação preventiva, irá discutir o teor das situações relatadas nestas manifestações anônimas com a Superintendência de Gestão de Pessoas visando definir estratégias extras de enfrentamento dessas situações, além das capacitações anteriormente informadas à Ouvidoria em razão das denúncias anônimas anteriores, as quais reforço aqui: i) a realização de capacitação compulsória para os gestores da empresa sobre assédio moral, e ii) a exigência de obrigatoriedade na realização da capacitação anual no Código para todos os agentes da EPE.

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

Neste 1º quadrimestre a Ouvidoria teve que encaminhar duas manifestações (Comunicações) para órgãos externos e, enquanto uma foi encaminhada para a ANEEL, 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 Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais. Apenas uma manifestação de acesso à informação precisou ter seu prazo prorrogado, sendo que o setor responsável alegou que necessitava de mais tempo para produzir a resposta, pois exigiria tratamento de dados pessoais. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **11,84** dias.



Acima temos um recorte do “Painel Resolveu?”, localizado dentro da 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
Assédio Moral	3
Conduta Ética	1
Energia Elétrica	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Administração	1
Outros em Energia	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	1
Site do Órgão	1

No primeiro quadrimestre tivemos 2 respostas ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria, considerando a resolutividade e o nível de satisfação cuja avaliação ocorre em 5 níveis que vão desde o muito insatisfeito até o muito satisfeito:



Gráfico 5: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?



Gráfico 6: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?

6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 55

Média mensal de pedidos: 14

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 1

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **11,94** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 55 pedidos e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido com percentual de 65,45% do total. 20% dos pedidos foram de Informação Inexistente, 9,09% de acesso parcialmente concedido, 3,64% de acesso negado 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.

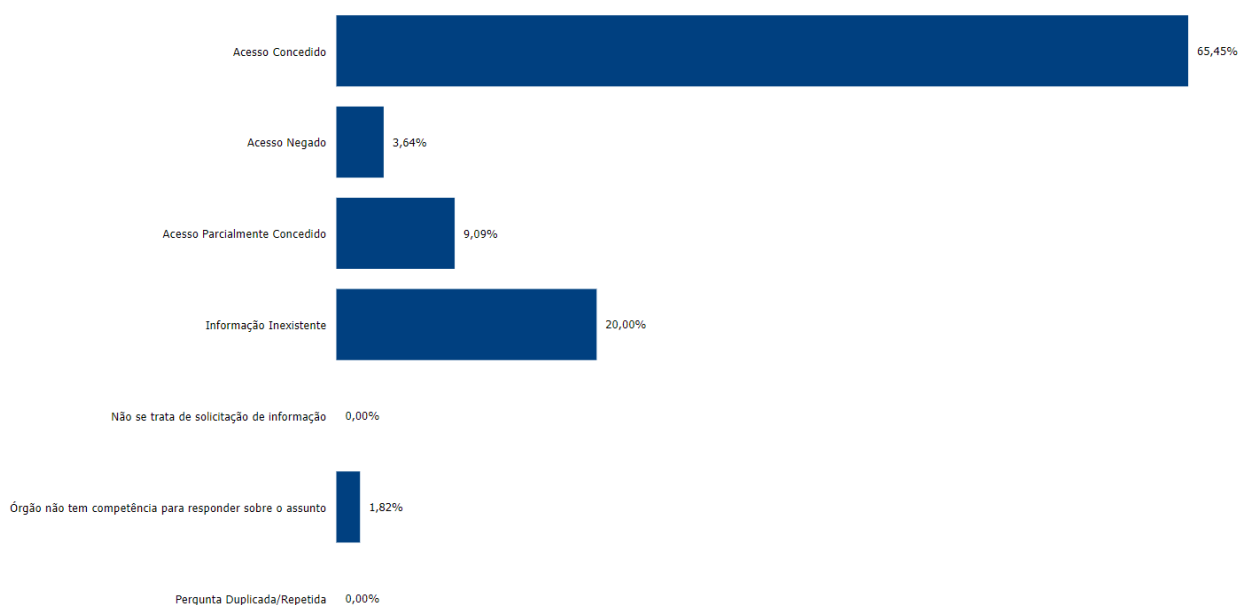
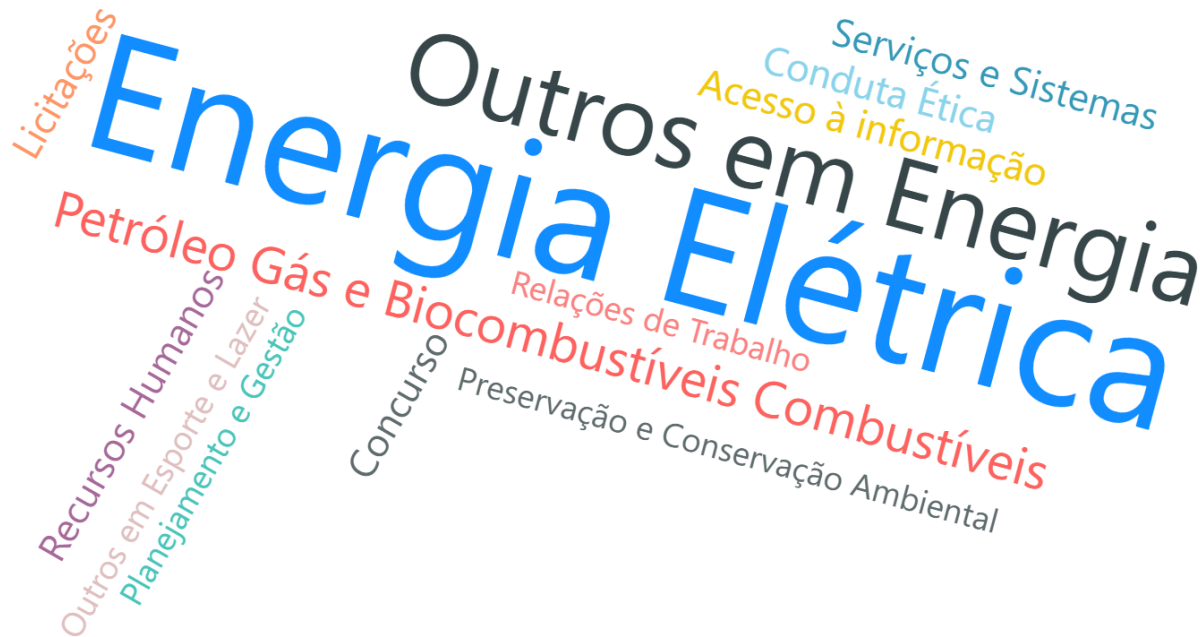


Gráfico 7: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



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

C. Quadro Geral dos Recursos:

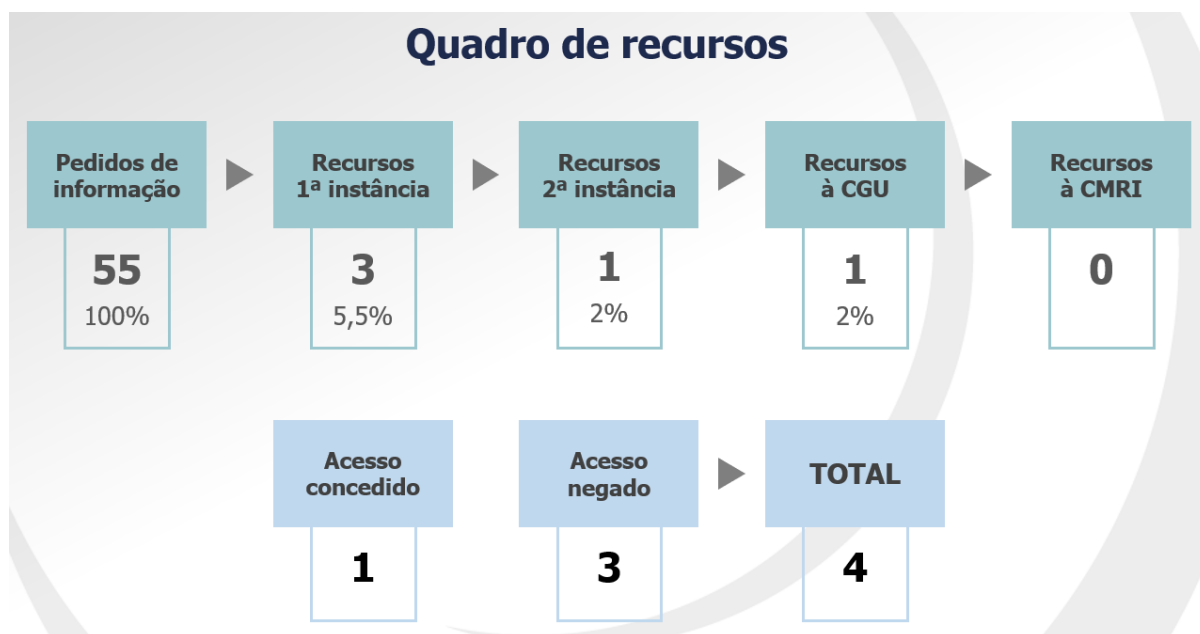


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **5,5%** dos pedidos de informações

Recurso à autoridade máxima do órgão: **1%** dos pedidos de informações

Recurso à CGU: **1%** dos pedidos de informações

Relativos aos 55 pedidos de informações tivemos 3 recursos de 1ª instância, 1 recurso de 2ª instância e 1 recurso de 3ª instância. Dos recursos de 1ª instância, dois tiveram seu acesso negado e um teve seu acesso concedido. O recurso de 2ª instância teve o seu acesso negado, já o recurso de 3ª instância ainda estava sob análise da CGU para decisão até a finalização deste relatório. Todos os recursos foram respondidos com base nos termos da LAI. Não houve recursos de 4ª instância no quadrimestre.

Recursos respondidos			
	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância
Acesso concedido	1	0	*
Acesso negado	2	1	*
Total de recursos respondidos	3	1	*

Tabela 5: Classificação das respostas aos recursos de 1ª, 2ª e 3ª* instância

*Ainda sob análise da CGU

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Informação recebida não corresponde à solicitada	1
Informação Incompleta	1
Outros	3
TOTAL	5

Tabela 6: Motivos para interposição de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 6 respostas no 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:

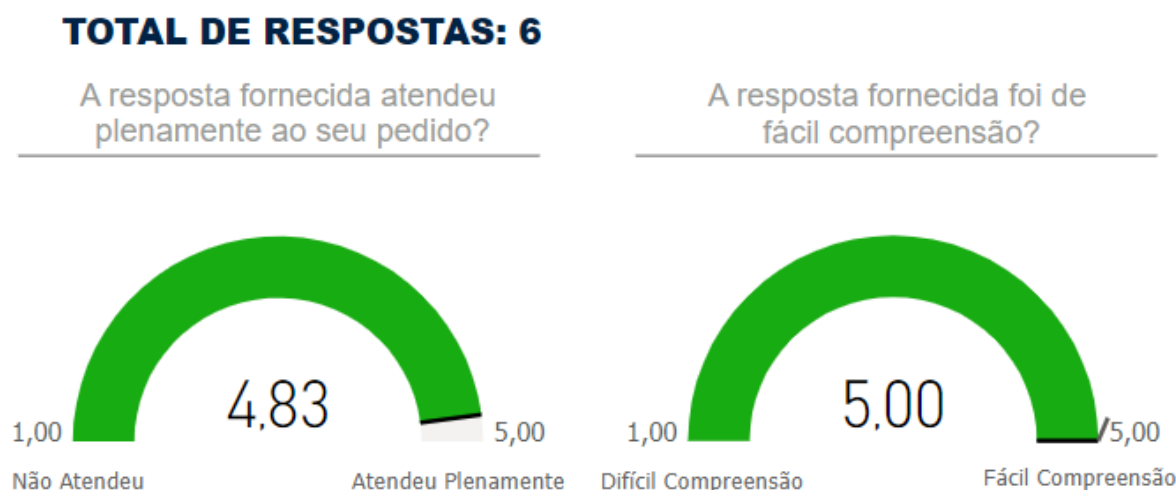


Gráfico 8: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

7. RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

A Comissão de Ética finalizou, em março de 2024, a apuração da única denúncia recebida em 2023. A decisão dela foi pelo arquivamento da denúncia, porém com algumas recomendações. Segue abaixo um extrato do texto enviado pela Comissão de Ética para a Ouvidoria:

- Referente à manifestação registrada no Fala.Br em julho de 2023, não foram identificados elementos que comprovem infração de natureza ética na implantação e gerenciamento do sistema de câmeras de vigilância, e na participação de gestor na live da empresa contratada pela EPE, por ausência de elementos probatórios e prejuízos trazidos; em relação ao suposto conflito de interesses entre os funcionários. Trata-se, portanto, de matéria da esfera administrativa que já está sendo objeto de investigação pela Administração para uma possível tomada de decisão. Importa dizer que foram realizadas oitivas com os profissionais envolvidos no sistema de câmeras e/ou citados na denúncia e não se constatou uso indevido de imagens, prejuízo ao denunciante, ou demonstração de intenção de causar danos na captação das imagens de segurança. Tampouco foram encontrados elementos que comprovem algum comportamento desidioso no ajuste do foco da câmera objeto da denúncia. Sobre a participação do gestor na live da empresa contratada, não se constatou nenhum favorecimento daquela empresa, tendo o gestor apresentado institucionalmente a EPE e relatado o processo de contratação da ferramenta de ERP em sua participação na live. Nesse sentido, a Comissão de Ética entende pelo arquivamento da denúncia. Por fim, a Comissão de Ética imbuída de sua atuação preventiva, envidará esforços no sentido de: i) orientar a SRL a registrar nome, data e motivo de quem solicitar acesso às imagens das câmeras de segurança, e ii) organizar um evento interno sobre o tema de conflito de interesses.

A Ouvidoria ressalta que enviou ao(à) denunciante, através da plataforma Fala.BR, o resultado da apuração da denúncia realizada pela Comissão de Ética.

8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

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

- Realização do curso **Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública** promovido pela ENAP
- Conclusão do curso **Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados** promovido pela ENAP
- Participação online da oficina **ABC da apuração correccional de assédio sexual** promovido pela CGU
- Visita de 2 funcionários da CGU para esclarecimentos e início da Avaliação da Ouvidoria da EPE
- Participação em reunião remota sobre o 2º ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública promovida pela OGU
- Participação em 2 reuniões remotas do Grupo de Trabalho de Prevenção Enfrentamento de Assédios e Discriminações (GTPEAD) promovidas pelo MME
- Elaboração e finalização do Plano de Ação da Ouvidoria 2024
- Novas contribuições para o Regimento Interno da EPE
- Contribuições ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça promovido pelo Ministério das Mulheres
- Contribuições à CGR na resposta ao questionário iESGO2024 do TCU
- Contribuições para a atualização do Relatório Anual Integrado
- Início dos procedimentos para a criação da Ouvidoria da Mulher

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