



RELATÓRIO 3º QUADRIMESTRE 2024

Fevereiro de 2025

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



3º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL 2024

SET / OUT / NOV / DEZ

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 de Gestão Corporativa

Carlos Eduardo Cabral 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)
Fabrício 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
Fevereiro de 2025

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	17
8.	PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	18
9.	FORMAS DE CONTATO	19

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.

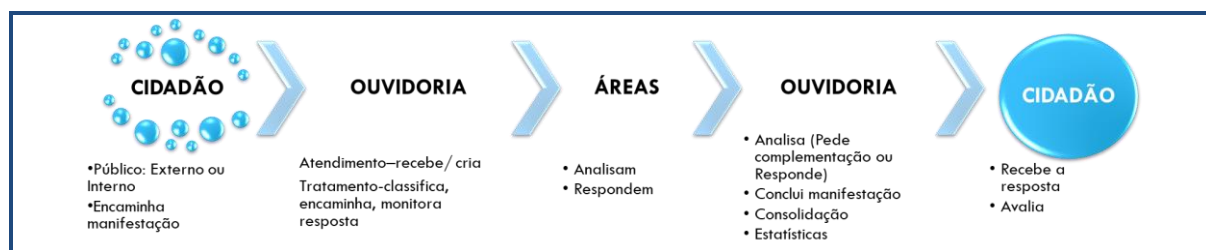
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares 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 Ouvidoria 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 - 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
COAUD – Comitê de Auditoria
CE – Comissão de Ética
CEP – Comissão de Ética Pública
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 terceiro quadrimestre de 2024 (setembro a dezembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	3	9	4	5	21
SIC	27	24	32	25	108
TOTAL	30	33	36	30	129

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

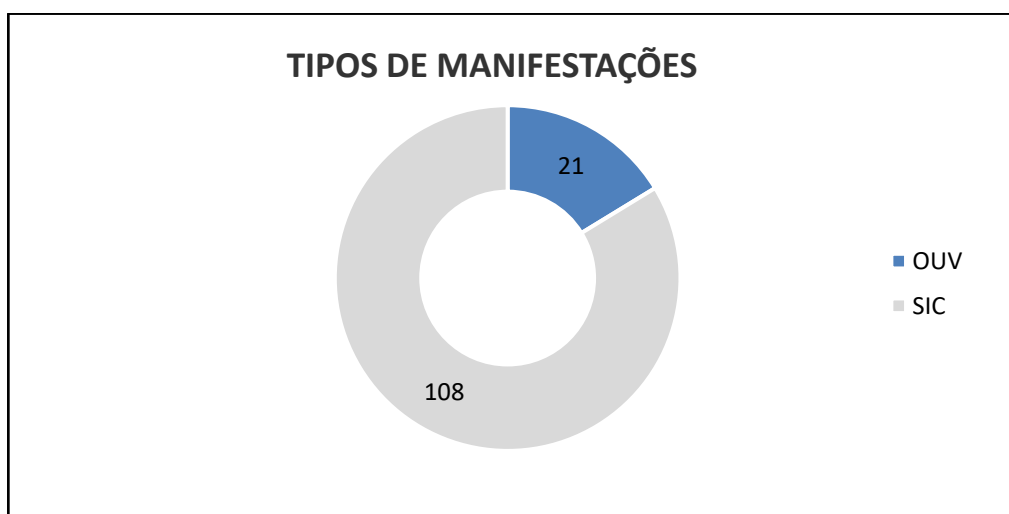


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

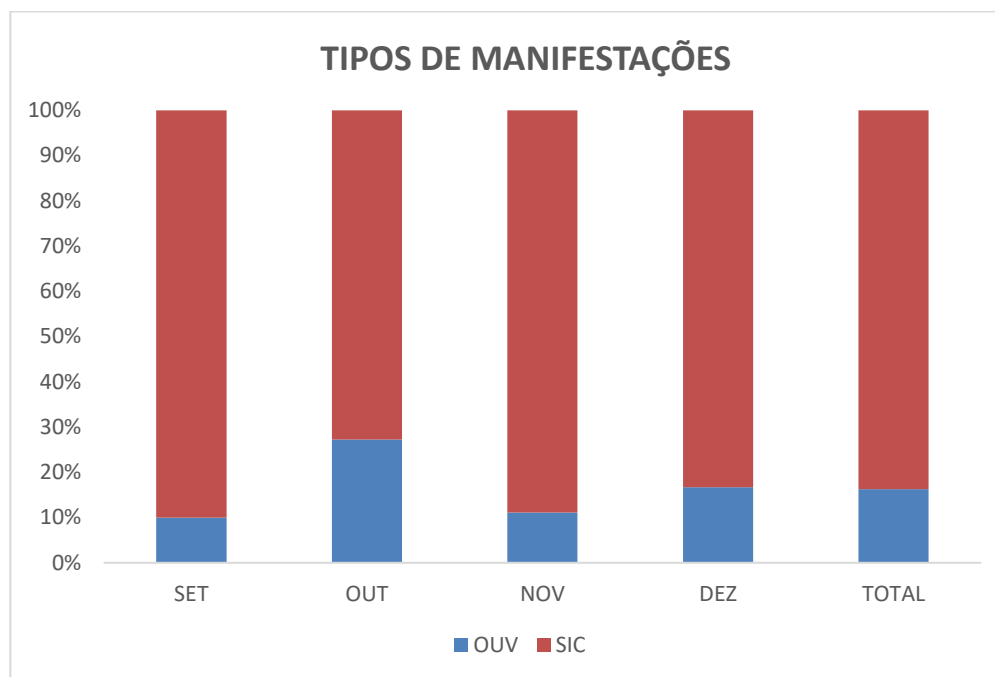


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias/Comunicações	1	0	0	2	3
Elogios	0	0	0	0	0
Reclamações	0	3	3	1	7
Solicitações de Providências	2	6	1	2	11
Sugestões	0	0	0	0	0
TOTAL	3	9	4	5	21

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

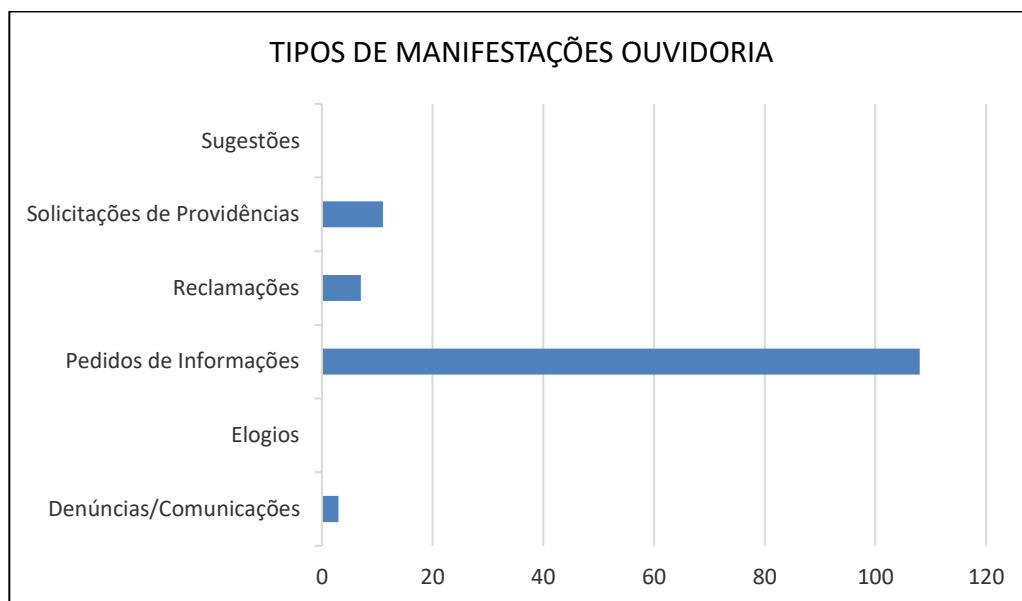


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	29	3	32	25
DEE	16	0	16	13
DPG	8	1	9	7
DGC	47	14	61	48
PRES	2	0	2	2
PRES e DEE	1	0	1	1
PRES e DGC	1	0	1	1
Comissão de Ética	0	1	1	1
Auditoria Interna	1	1	2	2
OUV/SIC	3	1	4	3
TOTAL	108	21	129	100
	SIC	OUV	TOTAL	
Encaminhados	0	0	0	-

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

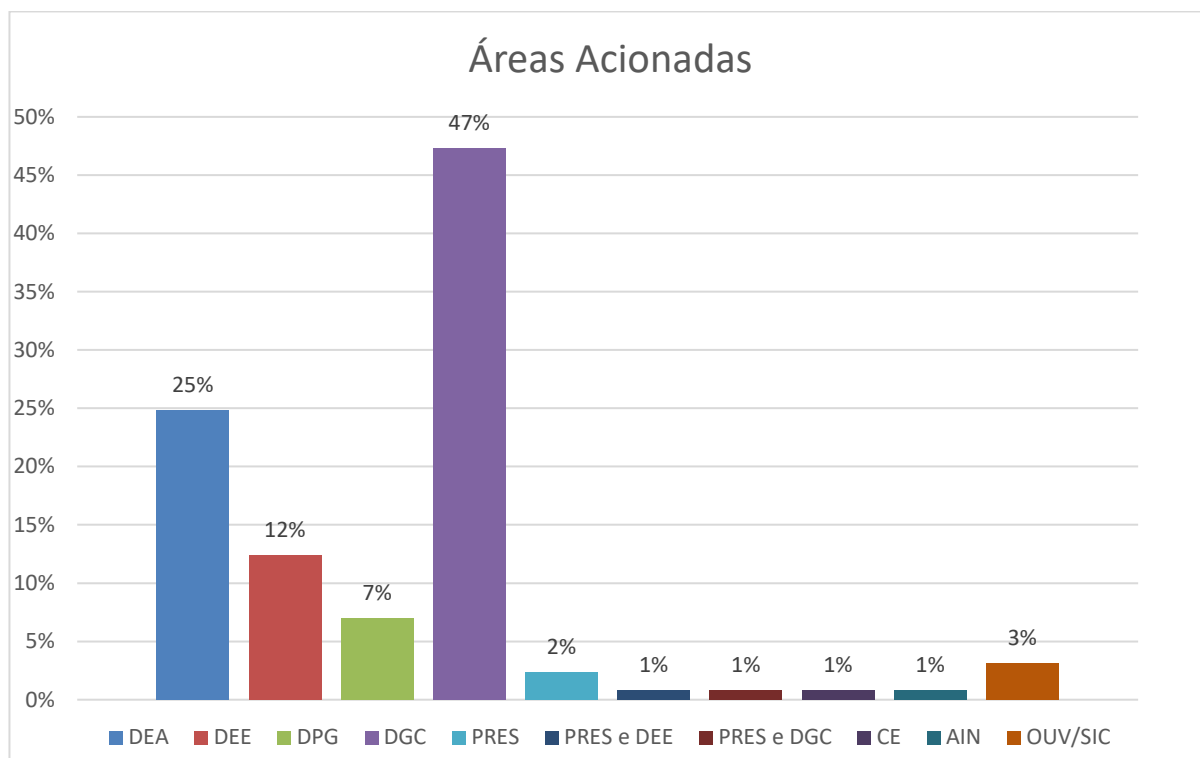


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No terceiro quadrimestre de 2024 foram respondidas 129 manifestações na Ouvidoria sendo 108 pedidos de informações, 11 solicitações de providências, 7 reclamações e 3 comunicações.

As 3 comunicações, após a análise preliminar da Ouvidoria, receberam os seguintes tratamentos juntamente com os seguintes resultados:

- Uma comunicação recebida no dia 9/9/2024 foi encaminhada para a Comissão de ética para apuração. Após análise da Comissão, foi enviado o Ofício nº 08/2024/Comissão de Ética relatando que considerando o material apresentado e esclarecimentos do denunciado, foi decidido, por unanimidade, pelo arquivamento da denúncia anônima. Esta denúncia relatava sobre uma suposta conduta antiética de um funcionário da empresa em suas redes sociais.
- Uma comunicação foi encaminhada para a Auditoria Interna realizar a apuração.

- Uma comunicação foi interpretada pela Ouvidoria como reclamação anônima e foi encaminhada para Superintendência de Recursos Logísticos para análise de providências, sendo assim resolvida rapidamente.

A Ouvidoria/SIC respondeu 3% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Gestão Corporativa.

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 uma análise mais detalhada do pedido. Uma manifestação do tipo reclamação precisou ser arquivada por duplicidade. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **9,92** 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
Concurso	10
Serviços e Sistemas	3
Ações Afirmativas	1
Cotas	1
Licitações	1
Outros em Administração	1
Outros em Trabalho	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis	1
Recursos Humanos	1

No terceiro quadrimestre tivemos 4 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. Abaixo também temos o percentual de resolutividade indicado pela Ouvidoria:

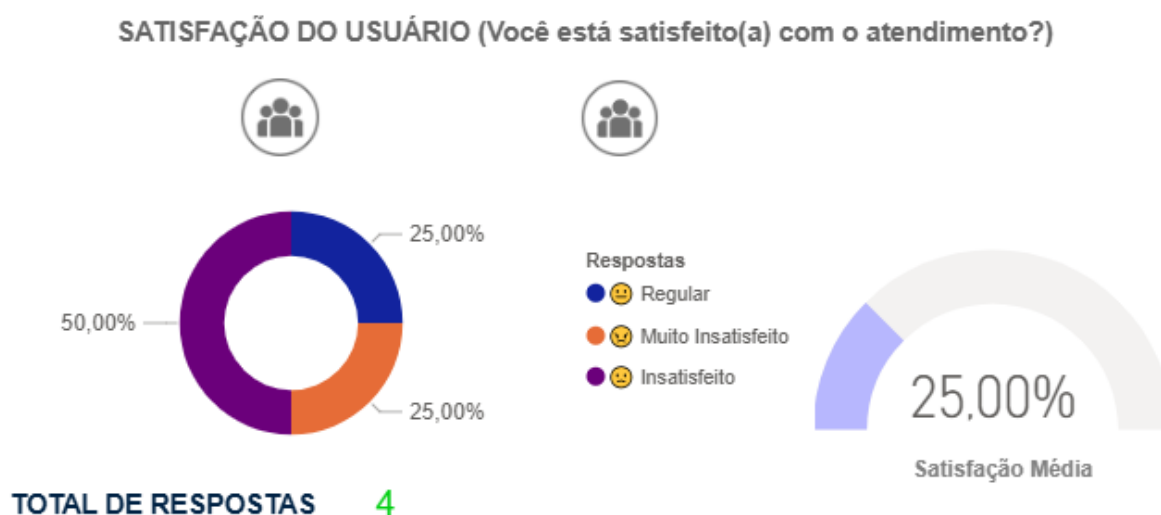


Gráfico 6: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim
85,00%



Não
15,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Gráfico 5: Resolutividade da Ouvidoria – Painei Resolveu?

6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 108

Média mensal de pedidos: 27

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 1

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **10,94** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 108 pedidos e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido com percentual de 77,78% do total. 11,11% dos pedidos foram de Informação Inexistente, 5,56 % de acesso parcialmente concedido, 1,85% de acesso negado e 0,93% 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.

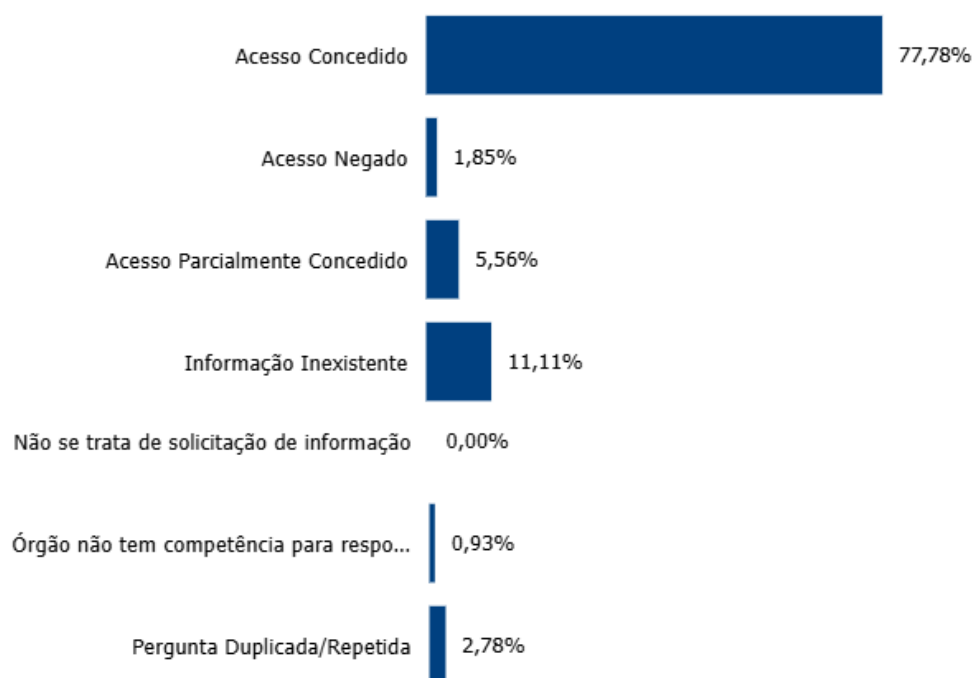


Gráfico 7: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



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

C. Quadro Geral dos Recursos:

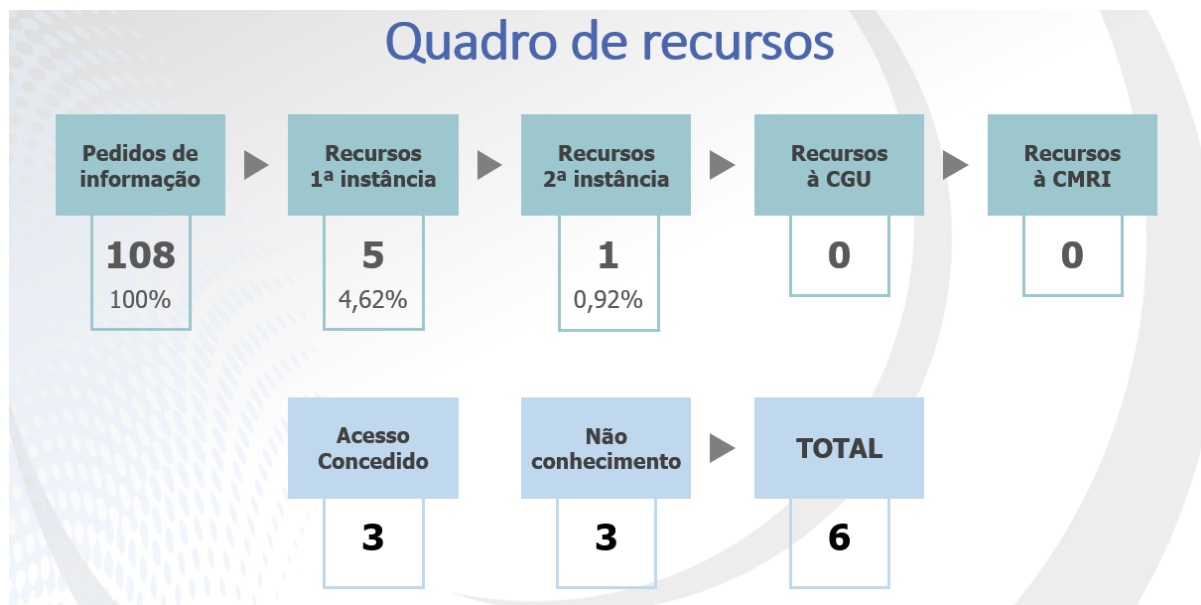


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **4,62%** dos pedidos de informações

Recurso à autoridade máxima do órgão: **0,92%** dos pedidos de informações

Relativos aos 108 pedidos de informações tivemos 5 recursos de 1ª instância e 1 recurso de 2ª instância. Dos recursos de 1ª instância, três tiveram seu acesso concedido e dois tiveram resposta de não conhecimento da informação requerida pelo cidadão. O recurso de 2ª instância teve resposta de recurso de não conhecimento. Todos os recursos foram respondidos com base nos termos da LAI. Não houve recursos de 3ª e 4ª instância no quadrimestre.

	1ª Instância	2ª Instância
Acesso concedido	3	0
Não conhecimento	2	1
Total de recursos respondidos	5	1

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

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Informação recebida não corresponde à solicitada	2
Informação Incompleta	3
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1
TOTAL	6

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

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 12 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:

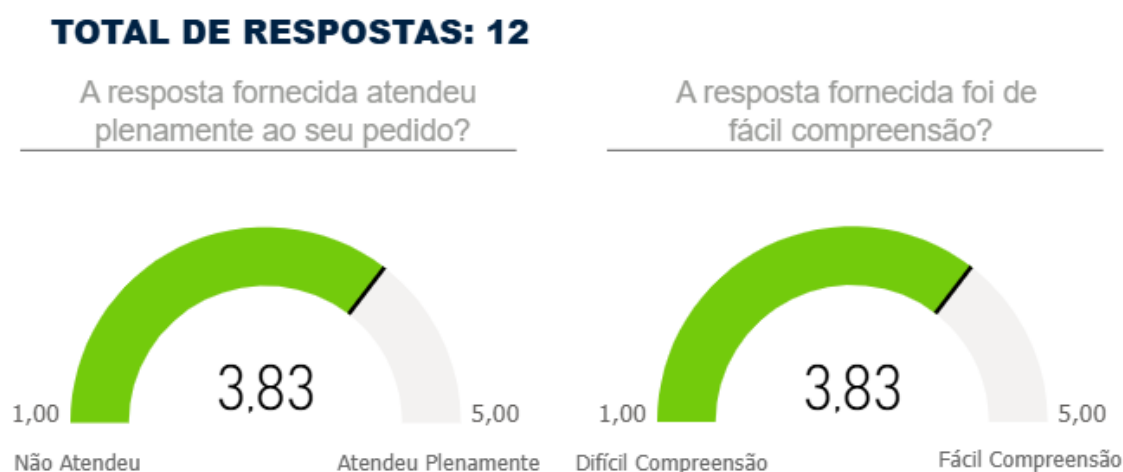


Gráfico 8: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

7. RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Temos o resultado da apuração de três comunicações recebidas nos quadrimestres passados:

A comunicação recebida pela ouvidoria no dia 13/01/2024, e arquivada na época pela Comissão de Ética após apuração, também teve uma decisão tomada pela CEP, já que um dos envolvidos era ocupante de cargo até o terceiro nível hierárquico na empresa. A CEP determinou, na data de 30/09/2024, o arquivamento da denúncia anônima em razão da ausência de indícios suficientes para continuidade do feito na esfera ética, sem prejuízo de possível reapreciação do tema, caso surjam elementos suficientes para tanto. Esta informação da CEP pode ser encontrada no portal gov.br, buscando em Notas Públicas e Deliberações da CEP de 2024.

Em relação às três denúncias/comunicações que estavam sendo apuradas e foram encaminhadas para a Comissão de Ética no quadrimestre passado, uma teve a sua apuração finalizada. A denúncia anônima, recebida pela Ouvidoria no dia 20/08/2024, relatava um suposto caso de nepotismo praticado por um dos gestores da EPE. Como este(a) denunciado(a) é ocupante de cargo até o terceiro nível hierárquico da empresa, a Comissão de Ética encaminhou à CEP para apuração. A CEP determinou, na data de 21/10/2024, o arquivamento da denúncia anônima em razão da ausência de indícios suficientes para continuidade do feito na esfera ética, sem prejuízo de possível reapreciação do tema, caso surjam elementos suficientes para tanto. Esta informação pode ser encontrada no portal gov.br, buscando em Notas Públicas e Deliberações da CEP de 2024.

Das duas comunicações encaminhadas para a Auditoria Interna no quadrimestre passado, e que estavam sendo apuradas, uma teve a sua apuração finalizada. A denúncia anônima, recebida pela Ouvidoria no dia 28/08/2024, relatava uma suposta falta de transparência no processo seletivo para escolha de membros do COAUD e alegava que, por conta desta situação, o processo deveria ser cancelado. A Auditoria Interna enviou a nota técnica nº 08/2024/Auditoria Interna para a Ouvidoria no dia 26/12/2024 e, após análises na etapa do juízo de admissibilidade, informou que possui a opinião de que o processo seletivo foi conduzido de maneira transparente, com critérios claros e previamente divulgados e, desta forma, não há fundamento para as alegações de subjetividade ou falta de transparência,

tampouco para o pedido de cancelamento do processo, razões pelas quais recomendam a não admissão da denúncia e, conseqüentemente, decidindo pelo seu arquivamento.

8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

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

- Realização em setembro do curso **Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos**, promovido pela ENAP
- Apresentação ao COAUD e ao Conselho de Administração do relatório final da CGU sobre avaliações da Ouvidoria da EPE, indicando as ações que foram realizadas e as que ainda serão realizadas
- Apresentação à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração da proposta de alteração do Procedimento para o fluxo de denúncias da EPE
- Apresentação à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração da proposta de alteração do Procedimento para tratamento de manifestações da Ouvidoria
- Participação em reuniões remotas quinzenais do Grupo de Trabalho de Prevenção e Enfrentamento de Assédios e Discriminações - GTPEAD promovidas pelo Cogemmev
- Participação presencial no **SIPAT 2024 - Workshop com as Empoderadas - Prevenção e enfrentamento da violência contra a mulher**, realizado em setembro pela CIPA
- Participação remota do evento da CGU **Diálogos Temáticos** cujo tema desse primeiro encontro foi: Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, realizado em outubro
- Participação remota do **Webinário - Política de proteção a/ao denunciante de quaisquer violências no trabalho**, realizado em outubro pelo Cogemmev
- Participação da live **De olho no FALA.BR**, realizada em outubro pela CGU
- Participação remota do Seminário **Ouvidorias Públicas e Participação Social**, realizado em outubro pela CGU
- Participação da live **Energia e Consciência: A Força da Diversidade no Setor de Energia**, realizada em novembro pelo CIGRAD
- Participação da live **Acesso a informações pessoais nos termos da LAI**, realizada em novembro pela CGU
- Participação presencial na **PALESTRA: Liderança Inclusiva - Promovendo a Igualdade de Gênero nas Empresas**, promovida em novembro pelo CIGRAD
- Participação remota no **Seminário Integritas - Fortalecendo a Igualdade Racial**, realizado em novembro pela Receita Federal

- Participação remota na **Apresentação de proposta de minuta de Plano Setorial PEAD**, realizado em novembro pelo Cogemmev
- Participação remota na **3ª Assembleia Geral da RENOUV 2024**, realizada em novembro pela CGU
- Participação remota no evento **Lançamento dos Produtos das Ações Renouv 2024**, realizado em dezembro pela CGU

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