

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Procedimento para tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 1 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Sumário

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	5
SEÇÃO I - OBJETO	5
SEÇÃO II - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
SEÇÃO III - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	5
SEÇÃO IV - DEFINIÇÕES	6
CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS	7
SEÇÃO I - RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	7
SEÇÃO II - TRATAMENTO	9
Subseção I - Regras gerais	9
Subseção II - Regras específicas	10
<i>Tópico I - Sugestão</i>	<i>10</i>
<i>Tópico II - Reclamação</i>	<i>11</i>
<i>Tópico III - Solicitação</i>	<i>11</i>
<i>Tópico IV - Elogio</i>	<i>11</i>
<i>Tópico V - Denúncia ou Comunicação</i>	<i>12</i>
SEÇÃO III - MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	13
SEÇÃO IV - RESPOSTA AO MANIFESTANTE	14
SEÇÃO V - PROPOSIÇÕES	15
CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS	16

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 3 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Histórico das Revisões

Versão	Data	Responsável	Observações
01	08/03/2022	OUV	Versão inicial aprovada pela DCA 214 ^a , de 08/03/2022
02	27/12/2024	OUV	Versão atualizada e aprovada pela DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024

Informações Adicionais: Revisão do procedimento para incluir nova periodicidade dos relatórios da Ouvidoria e atualizações dos documentos de referência, melhorias no texto redigido, medidas de acolhimento à vítima em caso de denúncias contra os direitos das mulheres e medidas de tratamento da ocorrência de retaliações.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 4 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I - Objeto

Art. 1º Estabelecer o procedimento para tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Seção II - Âmbito de Aplicação

Art. 2º Aplica-se à Ouvidoria da EPE e às demais áreas da EPE quando da interação com aquela unidade no tratamento das manifestações.

Seção III - Documentos de Referência

Art. 3º São documentos de referência desta norma:

I - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;

II - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

III - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

IV - Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012: regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição;

V - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 5 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284ª, de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

VI - Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro 2019: dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

VII - Resolução CGPAR nº 48, de 06 de setembro de 2023: estabelece diretrizes e parâmetros de governança para as áreas de auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, gestão de riscos internos das empresas estatais federais;

VIII - Instrução Normativa CGU nº 18, de 3 de dezembro 2018: estabelece a adoção do sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR, como plataforma única de recebimento de manifestações de Ouvidoria, nos termos do art.16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

IX - Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024: estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências; e

X - Procedimento para tratamento das denúncias pela Ouvidoria – POG-OUV-001.

Seção IV - Definições

Art. 4º Adotam-se as seguintes nomenclaturas no âmbito deste normativo:

I - **canal de denúncias**: é o canal de comunicação específico para o recebimento de denúncias sobre fraudes, corrupção ou irregularidades envolvendo a Empresas de Pesquisa Energética, disponibilizado pela Ouvidoria da EPE, cujo tratamento é realizado de acordo com o indicado no POG-OUV-001/2020 – Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE;

II - **comunicação**: denúncia ou reclamação sem identificação ou anônima;

III - **denúncia**: mensagem que comunica ato ilícito cometido contra à administração pública ou prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética da Empresa, ao Programa de Integridade, às normas internas e legais às quais estão submetidas à EPE;

IV - **elogio**: mensagem que expressa reconhecimento ou satisfação em relação a serviço prestado ou atendimento recebido na Empresa;

V - **manifestação**: é qualquer mensagem recebida pela Ouvidoria, que pode ser classificada como elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia ou comunicação;

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 6 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

VI - **manifestante**: é toda pessoa, física ou jurídica, que realiza uma Manifestação;

VII - **reclamação**: mensagem que expressa insatisfação relativa a serviços ou processos da EPE ou conduta de colaboradores da Empresa na prestação desses serviços;

VIII - **resposta conclusiva**: é a resposta que põe fim ao atendimento da Manifestação, encerrando a atuação da Ouvidoria, mas não necessariamente atende ao que foi solicitado pelo Manifestante;

IX - **sugestão**: mensagem que apresenta uma ideia ou uma proposta para a melhoria dos serviços prestados ou dos processos de trabalho; e

X - **solicitação**: mensagem que solicita providências da EPE relativas a serviços ou processos de sua competência.

CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I - Recebimento das Manifestações

Art. 5º As Manifestações deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria e poderão ser realizadas das seguintes formas:

I - por meio do Sistema Eletrônico em que são inseridas as manifestações de Ouvidoria e que integra os Sistemas de Ouvidoria e o de Acesso à Informação desenvolvida pela Controladoria Geral da União (Sistema Fala.BR) no endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>; e

II - por meio de telefone, endereço de correio eletrônico (ouvidoria@epe.gov.br) ou pessoalmente.

Art. 6º Nos casos de Manifestações recebidas por e-mail, telefone ou pessoalmente, a Ouvidoria deverá informar ao cidadão que a manifestação deverá ser registrada no Sistema FalaBR.

§ 1º Caso não seja possível que o cidadão/ã realize o registro da manifestação no Sistema FalaBR, a Ouvidoria pode, mediante autorização do cidadão/ã, registrar a Manifestação no Sistema Fala.BR classificando-a de acordo com o tipo de manifestação, e, posteriormente, enviar por e-mail ao manifestante o número de protocolo que será gerado pelo sistema.

§ 2º Caso não seja possível a obtenção de autorização, a Ouvidoria deve fazer constar na Manifestação esta informação.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 7 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Art. 7º As Manifestações encaminhadas à Ouvidoria por meio de correio eletrônico nas quais a Ouvidoria seja meramente copiada não serão registradas no sistema próprio e, portanto, não serão tratadas.

Art. 8º Os dados pessoais do Manifestante serão protegidos por sigilo de acordo com o previsto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), e no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, exceto quando a identificação do Manifestante for imprescindível para o devido andamento da Manifestação, quando o Manifestante deverá ser questionado quanto à possibilidade de identificação.

Art. 9º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal será precedido de anuência do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

Art.10. Caso não haja autorização para a divulgação de seus dados pessoais, quando estes forem imprescindíveis ao prosseguimento da questão, a Manifestação deverá ser concluída após informação ao Manifestante.

Art.11. O procedimento de tratamento das Manifestações é de natureza sigilosa, só devendo ter acesso às informações o(a) Manifestante, a Ouvidoria e o órgão responsável pelo assunto.

Art.12. A Ouvidoria deverá atuar com autonomia e zelar pelo adequado atendimento ao Manifestante e pela integridade, transparência e imparcialidade das ações referentes à Manifestação, inclusive após o seu encerramento.

Art.13. Os órgãos da EPE deverão permitir o acesso a toda informação, documentação e sistema que a Ouvidoria considerar necessários ao tratamento de uma Manifestação, não podendo ser negado, sob qualquer pretexto, o acesso.

Art.14. A fim de colaborar com a integridade corporativa, a Ouvidoria poderá, quando solicitada mediante justificativa:

I - fornecer informações sobre qualquer tipo de manifestação à Área de Conformidade e Gestão de Riscos e à Auditoria Interna para a realização de seus trabalhos; e

II - contribuir, sem prejuízo ao sigilo das manifestações, para consulta sobre verificação de antecedentes (*background check*), quando solicitada por órgãos competentes.

Art.15. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 8 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art.16. Nas hipóteses previstas no artigo anterior deste procedimento, ao receber a denúncia, a Ouvidoria deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

Art.17. A ausência de manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

Art.18. Não há impedimento que a unidade de ouvidoria promova o encaminhamento da denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

Seção II - Tratamento

Subseção I - Regras gerais

Art.19. Toda Manifestação deverá ser registrada no Sistema Fala.BR no seguinte endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

Art.20. A Ouvidoria informará por meio de correio eletrônico ao Diretor(a) e assessor(a) de diretoria competente sobre as manifestações de suas respectivas áreas que estiverem com o prazo em atraso.

Art.21. A área da EPE que vir a receber qualquer Manifestação cuja matéria não seja de sua competência deverá devolvê-la à Ouvidoria, no prazo de 2 (dois) dias úteis, com indicação, quando possível, da área que venha a ser a responsável.

Art.22. Caso o assunto demande análise e resposta de 2 (duas) ou mais áreas, caberá a estas elaborarem em conjunto resposta única dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

Art.23. Concluída a análise de que a Manifestação não seja pertinente à Empresa ou não for de competência da Ouvidoria, esta deverá ser concluída após informação ao Manifestante.

Parágrafo único. As manifestações poderão ser encaminhadas a outros órgãos ou entidades.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 9 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Art.24. Caso a análise da Manifestação demonstre que não se trata de um pedido de acesso à informação, esta deverá ter seu tipo alterado para Manifestação de Ouvidoria no Sistema Fala.BR para que possa receber o tratamento adequado.

Parágrafo único. Salvo as Comunicações, as Manifestações de Ouvidoria também poderão ter o seu tipo alterado no sistema.

Art.25. Identificada a necessidade de realizar ações ou tomar providências pela área responsável, a Ouvidoria deverá ser informada acerca das ações e providências e os prazos para conclusão destas.

Art.26. Nestes casos, a área responsável deverá comunicar à Ouvidoria o andamento ou a conclusão das ações e providências.

Art.27. A Ouvidoria poderá arquivar os Manifestações com conteúdo impróprio, não relacionado aos trabalhos realizados pela EPE, sem clareza ou fundamento ou que contenham linguagem ofensiva e inadequada.

Art.28. Caso se entenda que a Manifestação esteja incompleta ou seja de difícil compreensão, poderá a Ouvidoria realizar pedidos de complementação ao manifestante, de ofício ou a pedido da área responsável.

Parágrafo único. O manifestante terá um prazo de até 20 (vinte) dias para fazer a complementação no sistema, caso contrário, a Manifestação será automaticamente arquivada.

Subseção II - Regras específicas

Tópico I - Sugestão

Art.29. A Sugestão será encaminhada à superintendência ou área equivalente responsável, na forma do Regimento Interno da EPE, por meio do sistema Fala.BR para análise e providências.

Art.30. Ao (À) superintendente ou diretor(a) da área responsável pelo assunto cabe a manifestação a respeito da possibilidade de adoção da Sugestão, informando o tempo estimado necessário à sua implementação ou a justificativa no caso de negativa.

Art.31. Será considerada Resposta Conclusiva a possibilidade de sua adoção, informando o tempo estimado necessário à sua implementação, quando couber.

Art.32. Será oferecida Resposta Conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis mediante justificativa, por igual período.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 10 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Tópico II - Reclamação

Art.33. A Ouvidoria encaminhará a Reclamação à superintendência ou área equivalente responsável, na forma do Regimento Interno da EPE, por meio do sistema Fala.BR para análise de providências.

Art.34. Desde que a Reclamação seja descrita de modo minimamente coerente, será oferecida Resposta Conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis mediante justificativa, por igual período.

Art.35. Será considerada Resposta Conclusiva a que contiver informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à reclamação.

Parágrafo único. As Reclamações Anônimas (na forma de Comunicações) não terão Resposta Conclusiva ao manifestante.

Tópico III - Solicitação

Art.36. A Ouvidoria encaminhará a solicitação à superintendência ou área equivalente responsável na forma do Regimento Interno da EPE pelo assunto, por meio do sistema Fala.BR para análise de providências.

Art.37. Desde que a Solicitação seja descrita de modo minimamente coerente, será oferecida Resposta Conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art.38. Será considerada Resposta Conclusiva a que contiver informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação ou justificativa no caso de negativa.

Tópico IV - Elogio

Art.39. O Elogio deverá ser encaminhado para o(a) responsável pelo produto ou serviço elogiado, com cópia para o (a) superintendente da área do responsável e assessor(a) do Diretor(a) da área ou equivalente, por meio do sistema Fala.BR.

Art.40. Será considerada Resposta Conclusiva às manifestações no caso de Elogio a que contiver informação sobre o encaminhamento e identificação ao(à) empregado(a) responsável pelo serviço prestado e aos superiores imediatos.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 11 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Parágrafo único. Será oferecida Resposta Conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art.41. Após a Resposta Conclusiva, o elogio será encaminhado ao setor de Recursos Humanos da empresa para registro no assentamento funcional do(a) empregado(a).

Tópico V - Denúncia ou Comunicação

Art.42. Após a identificação do recebimento ou seu registro pela Ouvidoria, deverá ser inserido no Sistema Fala.BR a informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art.43. No caso de Denúncia, o (a) manifestante será informado(a) sobre o número do protocolo para acompanhar sua Manifestação pelo Sistema Fala.BR.

Parágrafo único. As Denúncias Anônimas (na forma de Comunicações) não permitem o acompanhamento pelo sistema e não terão Resposta Conclusiva ao manifestante.

Art.44. As denúncias que envolvam condutas praticadas contra os direitos das mulheres (cis ou trans) deverão ser encaminhadas às respectivas unidades competentes para atuar no caso conforme as disposições deste Procedimento, devendo a Ouvidoria encaminhar a vítima a acolhimento e a atendimento médico e/ou psicológico especializado, quando necessário.

§ 1º O atendimento às demandas mencionadas no *caput* deverá ser pautado no acolhimento à vítima, observando linguagem não violenta e com o estabelecimento de uma relação de confiança e empatia, na garantia de sua privacidade, no sigilo das informações prestadas e na disponibilização do tempo necessário à escuta ativa e registro da manifestação, que deverá ser realizado, preferencialmente, na presença de uma ou mais pessoas.

§ 2º O acolhimento à vítima será realizado presencialmente, em sala destinada a essa função, ou em ambiente virtual, preferencialmente por pessoa capacitada do mesmo gênero e raça, devendo a Ouvidoria providenciar a capacitação de, no mínimo, duas pessoas para a realização dessa atividade.

Art.45. A Ouvidoria, no âmbito de sua participação na proteção ao denunciante, possui compromisso com a prevenção de retaliações e, portanto, deverá registrar no Fala.BR, fazendo menção à denúncia anterior, e encaminhar à apuração, notícias, denúncias ou fatos de que tenha tomado ciência que comportem eventuais retaliações contra a vítima de condutas, contra denunciante, testemunhas ou auxiliares em investigações, comunicando à Corregedoria Geral da União (CGU) acerca do ocorrido.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 12 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Art.46. Constituem exemplos de atos de retaliação:

- I - demissão arbitrária;
- II - alteração injustificada de funções, atribuições ou local de trabalho;
- III - imposição de sanções;
- IV - imposição de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie; e
- V - retirada de benefícios, diretos ou indiretos, entre outros.

Art.47. A Denúncia ou Comunicação enviada para a Ouvidoria seguirá o Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE – POG-001-OUV.

Seção III - Mediação e Conciliação

Art.48. A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, entre eles a mediação e a conciliação, em especial, para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Art.49. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV - quando decorrente de denúncia.

Art.50. Caberá ao funcionário da Ouvidoria responsável pelo processo:

- I - assegurar às partes igualdade de tratamento;
- II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- III - zelar pela rápida solução do conflito;
- IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 13 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art.51. A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do(a) manifestante ou gestor(a);

Art.52. A Ouvidoria poderá convocar reunião com gestores das áreas envolvidas responsáveis pelo assunto e, se necessário, com o Manifestante, para possibilitar o diálogo e a construção de consenso para solução da questão.

Art.53. A reunião deverá ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após o manifestante ter solicitado a mediação e/ou conciliação ou de o manifestante ser informado(a) da necessidade da mediação e/ou conciliação.

Art.54. Na hipótese de o gestor(a) não poder comparecer à reunião, deverá indicar representante com autorização para decidir sobre a questão e, caso esta representação não seja possível, o gestor(a) do nível hierárquico superior poderá ser convocado(a).

Art.55. A Ouvidoria elaborará a ata da reunião, com registros das posições das áreas envolvidas e do(a) manifestante, bem como a decisão final das partes.

Art.56. No caso da questão objeto da mediação e/ou conciliação ser recorrente, a Ouvidoria a encaminhará à Diretoria Executiva.

Art.57. A Manifestação será encerrada caso o Manifestante não compareça sem justificativa, em convocações de mediações e/ou conciliações.

Art.58. Caso não haja acordo entre as partes, a manifestação é encerrada com os registros das tentativas para a resolução da questão.

Seção IV - Resposta ao Manifestante

Art.59. A Ouvidoria deverá atender a toda Manifestação, respondendo ao (à) manifestante por meio de linguagem cidadã, ou seja, simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 14 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Art.60. Caso a Ouvidoria entenda ser necessária complementação de informação para o adequado tratamento da Manifestação, poderá solicitá-la ao Manifestante com prazo de resposta de 20 vinte dias corridos, após o qual, sem retorno do Manifestante, a Ouvidoria arquivará a Manifestação.

Art.61. O prazo de resposta ao manifestante deverá ser interrompido e será reiniciado após o recebimento da complementação da informação solicitada, hipótese na qual a Ouvidoria terá 30 (trinta) dias corridos para responder ao manifestante, prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período.

Art.62. A Resposta Conclusiva à Manifestação será disponibilizada no sistema Fala.BR e também enviada via correio eletrônico pelo próprio sistema para o manifestante.

Art.63. Para o caso em que a Resposta Conclusiva ao manifestante implicar entrega de documentação, a Ouvidoria poderá solicitar a comprovação de sua identidade por meio de documento de identificação válido e, se for pessoa jurídica, por meio da devida representação.

Art.64. A certificação da identidade ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante tenha qualquer meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

Art.65. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Seção V - Proposições

Art.66. Em decorrência da análise das Manifestações recebidas e/ou a recorrência de temas apresentados, a Ouvidoria encaminhará à Diretoria Executiva (DE), no bojo de seus relatórios anual e quadrimestral, proposta, chamada de Recomendação da Ouvidoria, contendo sugestões de melhoria de rotina ou de processo interno.

Art.67. No caso de questão pontual decorrente de informação recebida ou coletada pela Ouvidoria, a proposição será encaminhada ao Superintendente competente, com cópia para o respectivo Diretor(a) e Assessor(a).

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 15 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-002-OUV	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Art.68. Na Manifestação em que se constatar maior complexidade do tema e, ainda, em que a eventual solução do problema apresentado dependa de decisão da DE, a Ouvidoria encaminhará à DE o relato analítico da questão.

Art.69. A Ouvidoria incluirá em seus relatórios anuais e quadrimestrais as proposições de melhoria de rotinas e processos realizadas no período a que se referir, assim como quais foram as implementações de mudanças em rotinas e processos ocorridos na gestão da Empresa em face das respostas de manifestações recebidas.

CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.70. A Ouvidoria poderá solicitar a participação dos Colegiados ou Grupos de Trabalho da EPE em seus trabalhos, ou ser convidada a participar, desde que justificadamente.

Art.71. A Ouvidoria poderá também promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

Art.72. Casos omissos ou excepcionais serão submetidos ao Conselho de Administração.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 16 de 16
OUV/EPE	DCA 04/284 ^a , de 27/12/2024	