

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**PLANO ANUAL DE OUVIDORIA**

**Plan-OUV**

**EXERCÍCIO: 2022**



MINISTÉRIO DE  
MINAS E ENERGIA



(Esta página foi intencionalmente deixada em branco para o adequado alinhamento de páginas na impressão com a opção frente e verso - “*double sided*”)



OUVIDORIA EPE

PLANO ANUAL DE OUVIDORIA  
PLAN-OUV2022

**Diretoria**

**Presidente**

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

**Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais**

Giovani Vitoria Machado

**Diretor de Estudos de Energia Elétrica**

Erik Eduardo Rego

**Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis**

Heloisa Borges Esteves

**Diretor de Gestão Corporativa**

Angela Regina Livino de Carvalho

Conselho de Administração

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior  
Thiago Vasconcellos Barral Ferreira  
Bruno Rodamilans Lowe Stukart  
Mario Jorge Daher  
Paulo Cesar Magalhães Domingues  
Rafaella Peçanha Guzela

Conselho Fiscal

Titulares

Maurício de Oliveira Abi-Chahin  
Luís Felipe Monteiro Serrão  
Edson Antonio da Costa Neres

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
Abril de 2022

(Esta página foi intencionalmente deixada em branco para o adequado alinhamento de páginas na impressão com a opção frente e verso - “*double sided*”)

## SUMÁRIO

1.	IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	6
2.	IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA .....	6
3.	INTRODUÇÃO.....	7
4.	DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO.....	9
5.	DA OUVIDORIA DA EPE.....	11
6.	METODOLOGIA DE TRABALHO.....	13
7.	DO PLAN-OUV 2022.....	13
	7.1. Fatores Considerados na Elaboração do PLAN-OUV 2022.	
	7.2. Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria	
	7.2.1. Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional	
	7.3. Dos Planos Operacionais	
	7.4. Ações da Unidade de Ouvidoria.	
8.	ANEXO 1 - Matriz de Planejamento.....	17

## 1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

<b>Denominação:</b> Empresa de Pesquisa Energética			
<b>Código:</b> 3005121			
<b>Poder e Esfera:</b> Poder Executivo – Esfera Federal			
<b>Telefones/Fax de contato:</b>	(21) 3512-3100	(21) 3512-3198	(61) 2032-5896
<b>Endereço eletrônico:</b> ouvidoria@epe.gov.br			
<b>Site Institucional:</b> <a href="https://www.epe.gov.br/pt">https://www.epe.gov.br/pt</a>			
<b>CNPJ:</b> 06.977.747/0001-80			
<b>Endereço:</b> Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ			

## 2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA

<b>Chefe da Unidade de Ouvidoria:</b> Aline Maria dos Santos	
<b>E-mail:</b> ouvidoria@epe.gov.br	<b>Telefone</b> (21) 3512-3146
<b>Vinculação Hierárquica:</b> Conselho de Administração	

### 3. INTRODUÇÃO

As Ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

É necessário que os normativos específicos dos órgãos e entidades estabeleçam que as unidades de ouvidoria desempenhem, no mínimo, as competências previstas pela Lei nº.13.460/2017. Portanto, transcrevemos abaixo o Art. 13 dessa Lei, que traz as atribuições precípua da Ouvidoria, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Na EPE, as atribuições da Ouvidoria estão descritas no Art.6º do Regimento Interno da Empresa e tem como base além da Lei nº 13.460/ 2017

regulamentada pelo Decreto nº 9492/ 2018 a Portaria nº 581/ 2021, de acordo com a transcrição abaixo:

Compete à Ouvidoria:

I - Receber, examinar, dar encaminhamento, responder e acompanhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações;

II - Intermediar interesses dos cidadãos e da Empresa;

III - Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento dos produtos e serviços, dos processos e da gestão;

IV - Elaborar relatórios periódicos e dar publicidade a eles;

V - Exercer funções com independência e autonomia;

VI - Apoiar as ações de transparência e de democracia participativa;

VII - Coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e

VIII - Exercer outras atividades correlatas atribuídas pelo Conselho de Administração.

Ainda, de acordo com o item VII acima, a Ouvidoria da EPE também responde pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC) de que trata a Lei 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação (LAI). Assim, os pedidos de acesso à informação são tratados como mais um tipo de manifestação de ouvidoria com procedimentos específicos de acordo com a LAI.

O Decreto n. 9.492/2018, também determina que a unidade setorial será, preferencialmente, subordinada de forma direta à autoridade máxima da organização. Assim, na Administração Pública Indireta, a Ouvidoria deverá vincular-se ao Conselho, colegiado ou dirigente máximo da entidade. No caso de Empresas Estatais a prática de boa governança recomenda que o Ouvidor tenha competência estatutária para reportar-se diretamente ao Conselho de

Administração. Tal posicionamento se justifica diante da necessidade da Ouvidoria receber o suporte necessário para exercer suas funções com autonomia, imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição

Nesta perspectiva, foi elaborado o **Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv)** da Empresa de Pesquisa Energética, para o **exercício de 2022**. O Plano de Ouvidoria contempla as ações que serão desenvolvidas em 2022 e tem como base a Matriz de Planejamento, a qual indica os critérios e as análises realizadas para a priorização das ações, com vista à evidenciar a busca pela eficiência da ouvidoria.

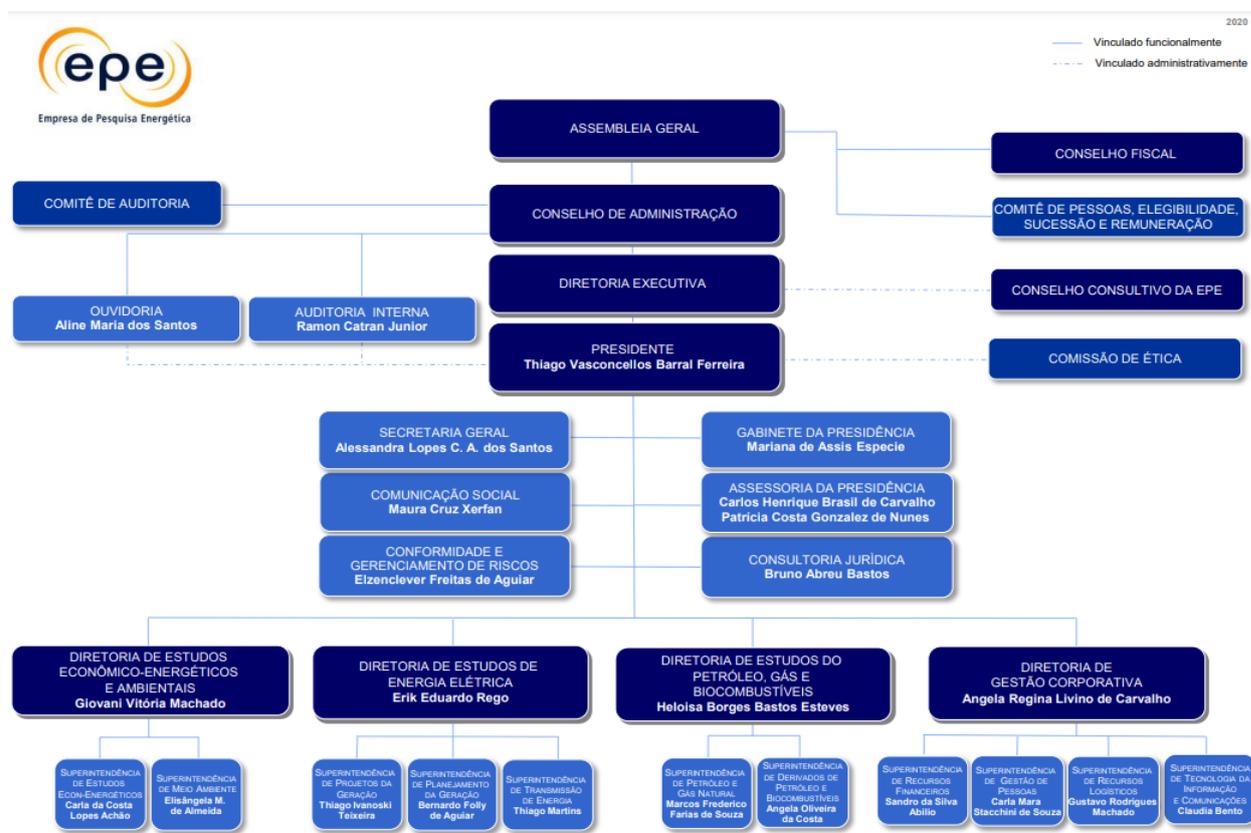
#### 4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

A Empresa de Pesquisa Energética - EPE foi criada pela Lei nº 10.847, de 15 de março de 2004, com o objetivo de assegurar, por meio dos seus estudos de planejamento, investimentos adequados em infraestrutura além de condições adequadas de funcionamento dos mercados de energia no Brasil.

O modelo de negócios da EPE tem o MME como cliente principal. No entanto, diversos agentes públicos e privados, assim como a sociedade em geral, são usuários ou beneficiários de forma direta ou indireta dos produtos e serviços entregues. A missão da Empresa de Pesquisa Energética é realizar estudos e pesquisas de alta qualidade visando subsidiar o planejamento, o desenvolvimento e a política energética nacional. Partindo da sua missão, a EPE tem sido fundamental na governança do setor de energia, trazendo credibilidade e transparência à formulação, implementação e avaliação das políticas energéticas através da promoção de um ambiente de acesso a informações e do fornecimento de dados de qualidade para orientar as estratégias de negócios e decisões de investimento.

Quanto ao Serviço prestados aos Usuários, a EPE é responsável pelo CADASTRAMENTO E HABILITAÇÃO TÉCNICA DE EMPREENDIMENTOS DE GERAÇÃO NOS LEILÕES DE ENERGIA, que consiste no cadastramento de empresas interessadas em propor projetos para participação nos leilões de energia de empreendimentos de geração com vistas à participação nos leilões, na Análise Técnica destes projetos e na emissão da Habilitação Técnica, conforme estabelecido pelo Decreto nº 5.163/2004.

A Empresa de Pesquisa Energética –EPE está vinculada ao Ministério de Minas e Energia – MME e conta na sua estrutura organizacional com a Presidência, quatro Diretorias e 11 Superintendências, conforme organograma disponibilizado abaixo:



Nosso quadro efetivo em 2022 foi de 264 empregados. Nosso quadro é composto por empregados concursados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), por empregados cedidos de outros órgãos e contratados por livre provimento, para o exercício de cargos comissionados.

Atualmente, o quadro de pessoal é composto por quatro cargos, sendo três de nível superior (Advogado, Analista de Gestão Corporativa e Analista de Pesquisa Energética) e um de nível médio (Assistente Administrativo).

Nossa atuação é predominantemente pautada no capital intelectual, tendo em vista o papel institucional que desempenhamos. Para tanto, a empresa conta com um corpo técnico multidisciplinar e de alta qualificação, garantindo o conhecimento técnico especializado necessário ao desenvolvimento do setor energético brasileiro.

### Qualificação acadêmica



## 5. DA OUVIDORIA DA EPE.

Na EPE, as atividades de Ouvidoria são realizadas pela Ouvidora Aline Maria dos Santos, que está vinculada hierarquicamente ao Conselho de Administração, tendo como chefe o presidente da empresa, tendo sido nomeada pela DCA nº 01/174<sup>a</sup> de 8 de março de 2019.

A Ouvidoria foi criada em 18 de setembro de 2017 pela RD nº 04/429ª e conta com a seguinte estrutura e equipe:

<b>NOME DO AGENTE PÚBLICO</b>	<b>CARGO/FUNÇÃO/ ATIVIDADE</b>	<b>Lotação</b>
Aline Maria dos Santos	Ouvidora	Ouvidoria

Recursos à disposição da Ouvidoria:

Sistemas:

- Sistema Fala Br (recebimento e tratamento das manifestações);

Equipamentos:

- 1 impressora multifuncional/copiadora, 1 computador, 1 Câmera e 1 fone.

Meios de comunicação:

- internet fixa e wifi;

- telefones fixo: 3512-3146;

- site;

Diárias e passagens (mediante solicitação)

Sala da Ouvidoria: Espaço especificamente designado para esta finalidade com acessibilidade e boa sinalização, tendo assegurado o conforto e a privacidade para o atendimento.

## 6. METODOLOGIA DE TRABALHO

O PLAN-OUV/ 2022 foi elaborado com base na Matriz de Planejamento (anexo 1), a qual prioriza as ações com base em históricos de informações, de modo a melhor atender aos deveres legais atribuídos à ouvidoria.

As atividades de ouvidoria são realizadas por meio do sistema informatizado da CGU (Fala BR), com o acesso de toda a equipe de ouvidoria, de acordo com perfis cadastrados.

A Ouvidoria atuará conforme cronograma de atividades a ser elaborado durante a execução do Plan-Ouv/ 2022, em conformidade com os planos operacionais de que trata o item 7.3 deste relatório. Na execução das atividades, os materiais coletados e/ou produzidos pela ouvidoria constituirão seus papéis de trabalho e subsidiarão os respectivos Comunicados e Relatórios de Ouvidoria.

## 7. DO PLAN-OUV 2022

### ***7.1 Fatores Considerados na Elaboração do PLAN-OUV 2022.***

Para a elaboração do Plano Anual de Ouvidoria da EPE levou-se em consideração as seguintes informações:

- ✓ a Ouvidoria possui um(a) funcionário(a) e utiliza o Fala.BR desde outubro de 2017;
- ✓ em 2022 há 230 dias de trabalho na ouvidoria (retirado feriados, finais de semana e férias) e o(a) funcionário(a) da ouvidoria têm jornada de trabalho de 8h diárias;

- ✓ a ouvidoria registrou no Fala.BR todas as manifestações independente da forma de entrada da manifestação (presencial, telefone, e-mail, etc); e
- ✓ demais informações são apresentadas na matriz de planejamento.

Na matriz apresentada no anexo I, as informações levantadas estão registradas e organizadas nas seguintes planilhas:

- Manifestações recebidas pela ouvidoria, categorizada por tipos, áreas, assuntos, serviços e prazos de atendimento.
- “Ações” – ATIVIDADES DA UNIDADE DE OUVIDORIA.
- “Ações x Deveres” - Comparação das ações do Plan-Ouv com as tarefas e aspectos relevantes para atuação da Ouvidoria.

## **7.2. Fortalecimento da Unidade de Ouvidoria**

A unidade de ouvidoria buscará seu fortalecimento pautado por uma postura proativa, através da implantação dos trabalhos em conjunto com os gestores, conselhos, servidores e, de forma complementar, por meio de parcerias com a CGU, o TCU e demais entes públicos. Buscará, ainda, difundir boas práticas de ouvidoria no setor público, bem como, divulgar junto aos demais setores de sua instituição a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

### **7.2.1. Ações de Capacitação e Desenvolvimento Institucional**

Em atendimento à necessidade de atualização da equipe da ouvidoria estão previstas capacitações a serem realizadas durante o exercício de 2022, conforme tabela a seguir:

<b>EIXO TEMÁTICO</b>	<b>EQUIPE A SER CAPACITADA</b>	<b>HORAS PREVISTAS (por Servidor)</b>	<b>TOTAL DE HORAS/CAPACITAÇÃO</b>
Mediação de Conflitos	Ouvidor(a)	16	16
Conselho de Usuários do Serviço Público	Ouvidor(a)	20	20
Linguagem Simples	Ouvidor(a)	28	28
<b>TOTAL GERAL HORAS/CAPACITAÇÃO</b>			<b>64</b>

A capacitação será realizada entre os meses de janeiro a dezembro de 2022 conforme disponibilidade de cursos oferecidos, preferencialmente, por entes públicos, ou oferecidos por empresas, de acordo com a disponibilidade orçamentária da Instituição.

### **7.3. Dos Planos Operacionais**

As ações realizadas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados

serviços; ou situação emergencial por força maior (pandemias, enchentes, queimadas, etc);

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o Plan-Ouv baseia-se nas informações decorrentes da atuação da ouvidoria nos últimos dois anos. Além disso, o plano operacional não é obrigatório para as ações em que sua execução dependa das demandas dos usuários.

Da mesma forma, não é necessário plano operacional para as ações originadas de demandas de órgãos de controle.

Para as demais ações, a unidade de ouvidoria irá elaborar planos operacionais. Essas ações estão previstas na matriz de planejamento deste Plan-Ouv, com a indicação de que será elaborado o respectivo plano operacional.

O plano operacional deverá especificar objetivos, escopo, prazo de realização, procedimentos e recursos envolvidos na ação.

#### **7.4 Ações da Unidade de Ouvidoria.**

A Ouvidoria buscará elaborar procedimentos internos com intuito de padronizar e melhorar o desempenho de suas atividades administrativas.

Para cumprimento de suas atribuições e em conformidade com a matriz de planejamento anexa a este Plan-Ouv, em 2022, a ouvidoria pretende executar as seguintes ações:

- Procedimento Operacional para Tratamento de Pedidos de Informação do SIC
- Realizar capacitação para Mediação de Conflitos na Ouvidoria



## 8. ANEXO 1 - Matriz de Planejamento

Rio de Janeiro, 25 de abril de 2022

---

Aline Maria dos Santos  
Ouvidora

## Plano Anual - 2022.pdf

Documento número #3b497d22-e74b-4907-81cf-d31691ee4d7c

Hash do documento original (SHA256): fd176bcfdb600919fc87230b837155bab8ae072f9ae8bdfef82e0049df0e8c12

## Assinaturas

### Aline Maria dos Santos

Assinou em 25 mai 2022 às 12:57:25

Emitido por Clicksign Gestão de Documentos S.A.

## Log

- 25 mai 2022, 12:56:06 Operador com email fernando.colaco@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 criou este documento número 3b497d22-e74b-4907-81cf-d31691ee4d7c. Data limite para assinatura do documento: 30 de junho de 2022 (12:55). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 25 mai 2022, 12:56:19 Operador com email fernando.colaco@epe.gov.br na Conta 9ff5c315-4340-4725-bec4-76ac5b6b51d6 adicionou à Lista de Assinatura: aline.santos@epe.gov.br, para assinar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Aline Maria dos Santos.
- 25 mai 2022, 12:57:25 Aline Maria dos Santos assinou. Pontos de autenticação: email aline.santos@epe.gov.br (via token). IP: 201.76.165.240. Componente de assinatura versão 1.275.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 25 mai 2022, 12:57:25 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 3b497d22-e74b-4907-81cf-d31691ee4d7c.



### Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 3b497d22-e74b-4907-81cf-d31691ee4d7c, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).