

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2023



**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*”)

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

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Escritório Central

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

Conselho de Administração

Efrain Pereira da Cruz
Fabio de Almeida Rocha
Dany Andrey Secco
Denilvo Morais
Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho Fiscal

Titulares

Bruno Galete Caetano De Paula
Alexandra Lucio Sales de Carvalho
Andreia Schmidt

Suplentes

Dalton José de Oliveira (suplente da Alexandra)
Luciano Da Silva Teixeira (suplente do Andreia)

Comitê de Auditoria - COAUD

Caio Cesar Monteiro Ramalho
Joaquim Rubens Fontes Filho
Ludmila de Melo Souza

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2024

(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. A OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA.....	6
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	7
3. FORMAS DE CONTATO.....	10
4. SERVIÇO EPE.....	11
5. LISTA DE SIGLAS.....	12
6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	13
7. PRINCIPAIS AÇÕES, RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:	23
8. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:	24
9. EQUIPE DA OUVIDORIA:	25

1. A OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA

A Ouvidoria da EPE foi criada em 18 de setembro de 2017 e possui as seguintes atribuições:

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 que lhe sejam atribuídas pelo Presidente.

A Ouvidoria facilita o acesso à informação, contribuindo para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte do Programa de Integridade, proporcionando maior transparência das ações. Incentiva a participação popular na modernização dos processos e procedimentos e a valorização do elemento humano por meio do bom relacionamento com os usuários. Sensibiliza os dirigentes para o aprimoramento dos serviços prestados, das normas, dos procedimentos e das políticas públicas da Empresa. A Ouvidoria é um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Media conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter estratégico.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Ouvidoria é regida por uma série de Leis, Decretos e Instruções Normativas, conforme a seguir:

- **Resolução CEP nº 10, de 29 de setembro de 2008:** Estabelece as normas de funcionamento e de rito processual para as Comissões de Ética instituídas pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, e disciplinadas pelo Decreto nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007.
- **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.
- **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.
- **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015:** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.
- **Resolução CGPAR nº 5, de 29 de setembro de 2015:** Estabelece a obrigatoriedade para as empresas estatais federais de divulgar em seus respectivos sítios eletrônicos as informações que menciona e de manter canal de atendimento e recebimento de denúncias.

- **Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016:** Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- **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.
- **Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018:** Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.
- **Instrução Normativa Conjunta MPDG e CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018:** Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- **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 9492, de 5 de setembro de 2018.
- **Decreto Nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021:** Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- **Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:** 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,

dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

- **Portaria nº 1.531, de 1º de julho de 2021:** Orienta tecnicamente os órgãos e entidades sujeitos ao Controle Interno do Poder Executivo Federal sobre a instauração e a organização da fase interna do processo de Tomada de Contas Especial.
- **Portaria Normativa CGU nº 19, de 22 de julho de 2022:** Dispõe sobre o procedimento de julgamento antecipado dos processos administrativos de responsabilização de pessoas jurídicas.
- **Decreto nº 11.527, de 16 de maio de 2023:** Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- **Código de Conduta da Alta Administração Federal – CCAAF:** Conjunto de normas às quais se sujeitam as pessoas nomeadas pelo Presidente da República para ocupar qualquer dos cargos nele previstos, sendo certo que a transgressão dessas normas não implicará, necessariamente, violação de lei, mas, principalmente, descumprimento de um compromisso moral e dos padrões qualitativos estabelecidos para a conduta da Alta Administração.
- **Política de Integridade – PDG-COA-011:** Estabelece diretrizes quanto aos princípios de integridade a serem adotados para o cumprimento da Missão, o alcance da Visão e a observância dos Valores da Empresa.
- Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE – POG-OUV-001/2020.
- Procedimento para Tratamento de Manifestações da Ouvidoria – POG-OUV-002/2022
- **Regulamento Disciplinar da EPE:** Este Regulamento estabelece as regras para o processo disciplinar na Empresa de Pesquisa Energética - EPE.

3. FORMAS DE CONTATO

Os tipos de manifestações abrangidas pela Ouvidoria são:

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As manifestações de [Ouvidoria](#) podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências administrativas 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

O tipo de manifestação abrangida pelo [SIC](#) é:

PEDIDO DE INFORMAÇÃO: solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

4. SERVIÇO EPE

A Empresa de Pesquisa Energética tem por finalidade prestar serviços ao Ministério de Minas e Energia (MME) para subsidiar o planejamento do setor energético, cobrindo toda a cadeia de energia elétrica, petróleo e gás natural e seus derivados e biocombustíveis.

A EPE disponibiliza em sua página na internet uma série de estudos, pesquisas, relatórios e outras publicações que além de ser a base para o planejamento energético do país, servem como referências para trabalhos acadêmicos, para o desenvolvimento sustentável das cadeias a indústria de energia e para redução das assimetrias de informação da sociedade em geral na área de Energia.

Como exemplo de trabalhos da EPE, podemos citar o plano nacional de energia – PNE, o plano decenal de expansão de energia - PDE, o Balanço Energético Nacional (BEN), os trabalhos associados ao RenovaBio, o Plano Indicativo de Gasodutos de Transporte (PIG), o Programa de Expansão da Transmissão (PET/PELP) e análises socioambientais.

O Serviço Público prestado ao cidadão pela EPE, é a Habilitação Técnica para os Leilões de Energia. Todas as informações relacionadas ao processo, tais como, o que é, quem pode utilizar, requisitos e documentos necessários para acessar o serviço, e etapas do processo podem ser acessadas pela Carta de Serviços ao Usuário, disponível na página da [Ouvidoria](#) ou pelo [Portal GOVBR](#) do Governo federal.



5. LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria-Geral da União

Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

OUV – Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

e-OUV - Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MMOuP - Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

CPESR - Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

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

GT – Grupo de Trabalho

STA – Sistema de Transparência Ativa

RAI – Relatório Anual Integrado

PDE - Plano Decenal de Expansão de Energia

CONCEPE – Conselho Consultivo da EPE

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Comunicações	1
Elogios	2
Pedidos de Informações	271
Reclamações	4
Solicitações de Providências	24
Sugestões	11
Arquivadas*	4
TOTAL	318
Encaminhadas para órgãos externos**	3

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2023

*Manifestações de ouvidoria sem possibilidade de resposta

**Não contabilizadas no total de manifestações

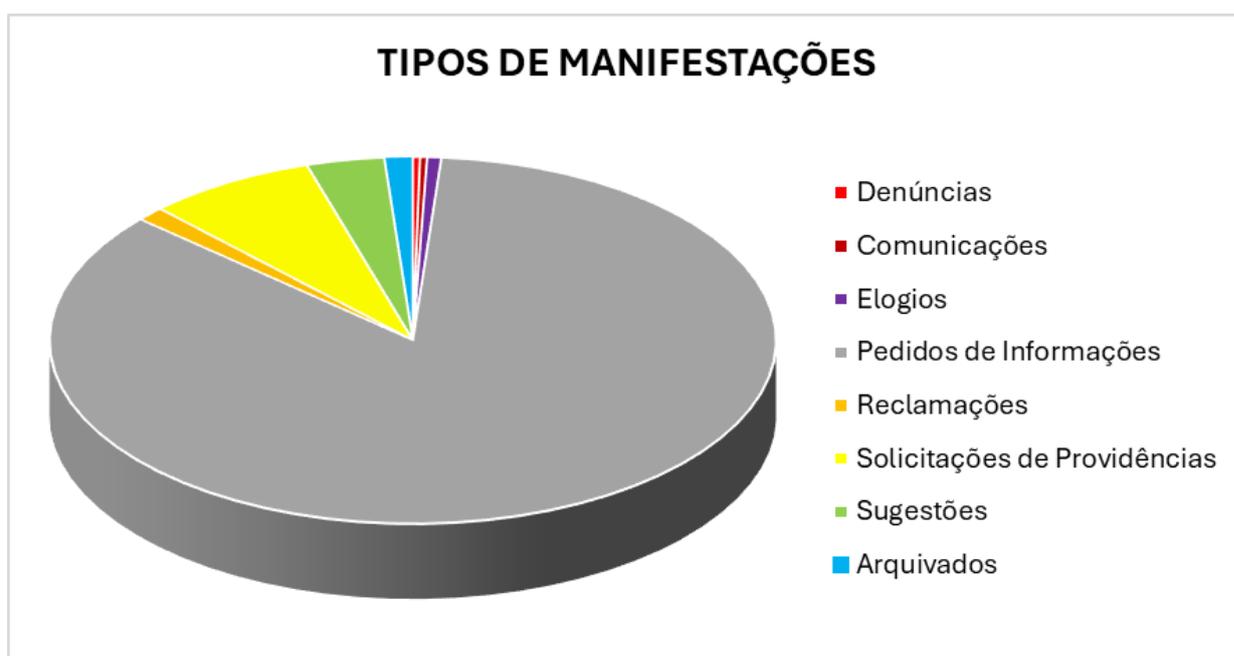


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2023

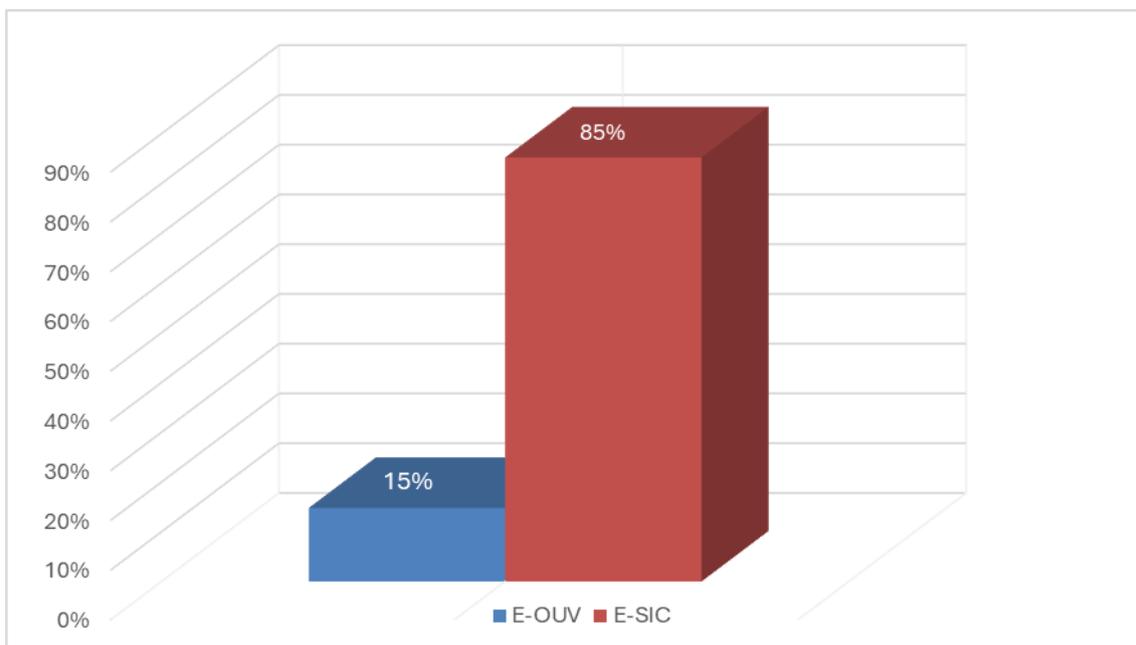


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria e do SIC em 2023

ÁREAS ACIONADAS	TOTAL	%
DEA	116	36,9%
DEE	74	23,6%
DPG	50	15,9%
DGC	39	12,4%
PRES	17	5,4%
DEA e DEE	2	0,6%
DEA e DPG	3	1,0%
DGC e PRES	2	0,6%
DEE e PRES	1	0,3%
DEA, DEE, DPG e PRES	1	0,3%
Comissão de Ética	1	0,3%
Ouvidoria/SIC	8	2,5%
TOTAL	314	100,0%

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2023

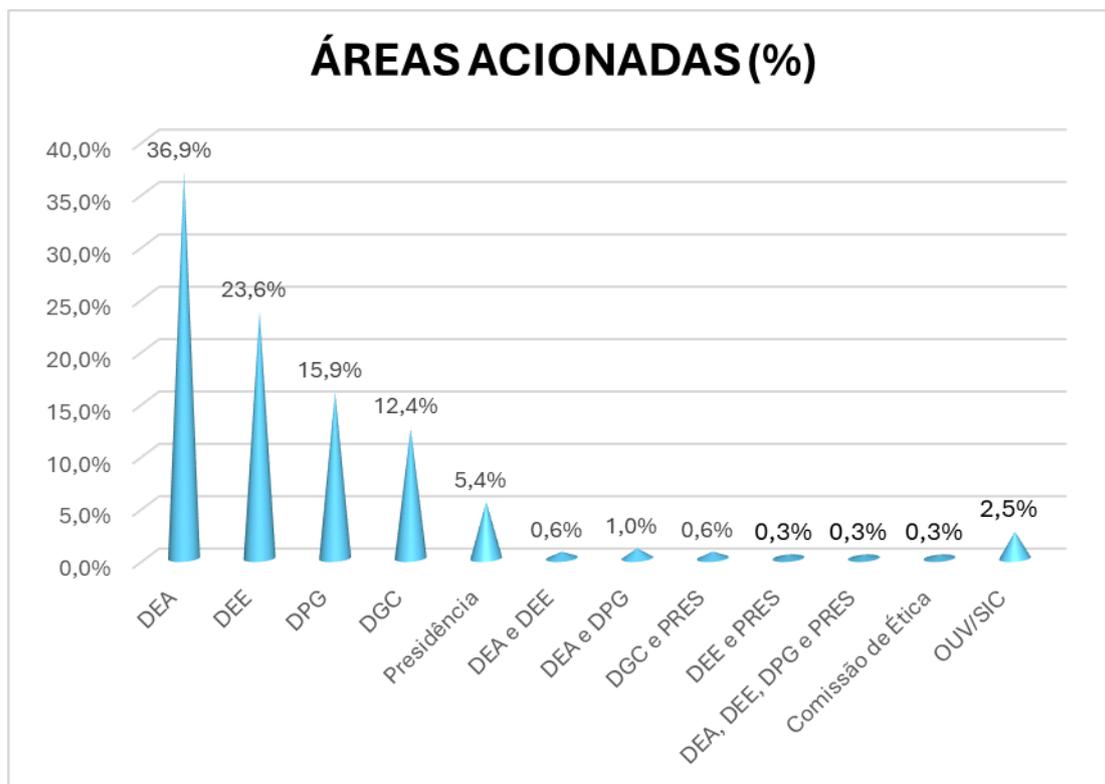


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2023

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 318 manifestações, sendo 271 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), 24 solicitações de providências, 11 sugestões, 4 reclamações (3 internas e 1 externa), 2 elogios, 1 denúncia e 1 comunicação (reclamação anônima). A maior parte das manifestações (85%) foi de pedidos de informações atendidas pelo e-SIC e as demais são de Ouvidoria(e-OUV). A média mensal de manifestações recebidas pelo SIC foi de 23 pedidos e da Ouvidoria foi de 4 pedidos. A denúncia, após pedido de complementação ao cidadão e análise preliminar da Ouvidoria, foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração (até o encerramento de 2023 a apuração ainda não havia sido finalizada). A comunicação foi avaliada pela Ouvidoria, após análise preliminar, como reclamação anônima e foi encaminhada para autoridade superior hierárquica para análise de providências junto aos subordinados, sendo assim resolvida.

Tivemos 4 manifestações que foram arquivadas. Tratava-se neste caso de: 1 solicitação que não teve seu pedido de complementação respondido pelo cidadão, 2 comunicações que não se tratava de denúncia, sendo definido como conteúdo impróprio na plataforma Fala.BR, e 1 comunicação que era duplicidade de uma manifestação que fora encaminhada para outro órgão. Em 2023 tivemos 3 manifestações que foram encaminhadas para órgãos externos: uma de pedido de acesso à informação e duas comunicações de ouvidoria.

A Ouvidoria/SIC respondeu cerca de 3% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. Das 8 respostas dadas pela Ouvidoria/SIC, 6 foram de pedidos de informação duplicados e 2 ficariam sob responsabilidade da presidência. As áreas mais acionadas no ano de 2023 foram, respectivamente, a Diretoria de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais e a Diretoria de Estudos de Energia Elétrica.

Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo, com as devidas ações realizadas pelas áreas, e o tempo médio de resposta foi de 10 dias: 9,24 dias do e-SIC e 10,53 dias do e-OUV. Apenas 4 pedidos de informação precisaram ter seus prazos de entrega prorrogados para que pudessem ser atendidos.



Total de manifestações da Ouvidoria (e-OUV) em 2023 - Recorte do Painel Resolveu? (Fala.BR)

Quadro Geral de Recursos do SIC:

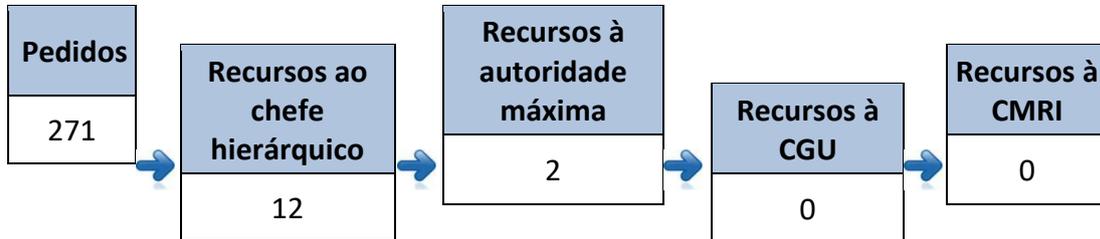


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2023

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS RECURSOS: 5 DIAS
------------------------	--

Foram recebidos 12 recursos de 1ª instância (chefe hierárquico) no SIC, que correspondem a 4% do total dos pedidos de informação. Destes recursos, dois foram para a 2ª instância (presidente). Dos recursos de 1ª instância, 5 tiveram o seu acesso concedido, 1 teve o seu acesso parcialmente concedido, 2 foram respondidos como não conhecimento e 1 foi respondido como perda de objeto. Os dois recursos de 2ª instância tiveram o seu acesso concedido. Somente um recurso de 1ª instância foi respondido fora do prazo, com 1 dia de atraso. Não foram registrados recursos de 3ª instância (CGU) e de 4ª instância (CMRI) em 2023.

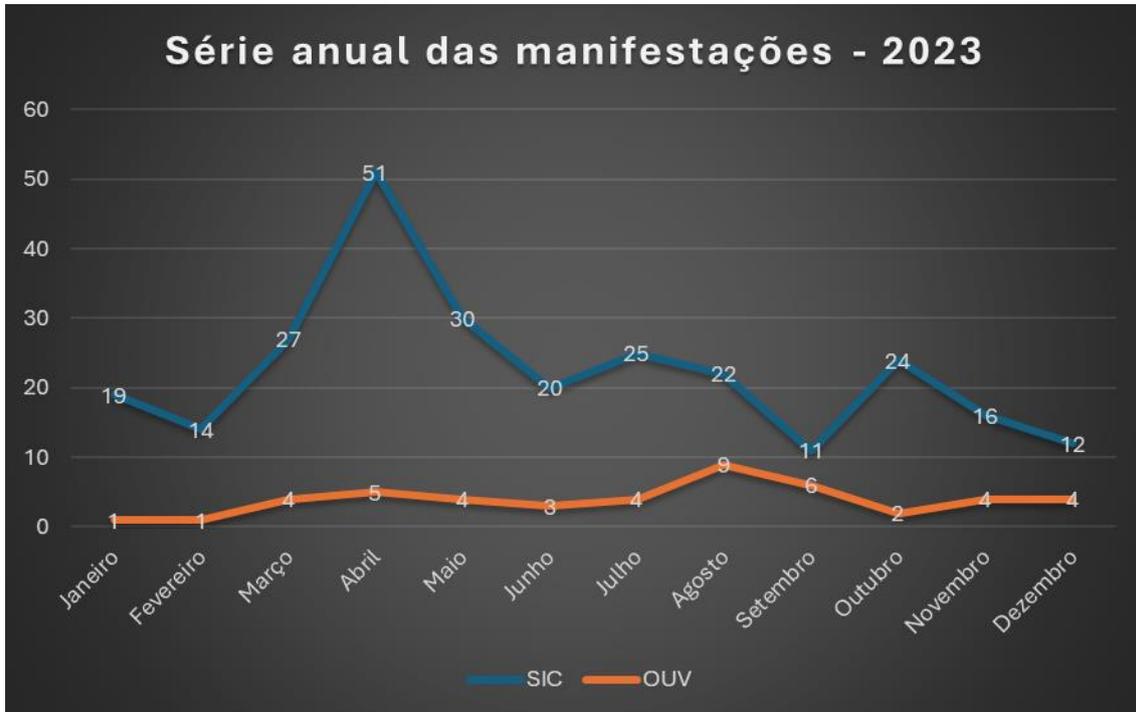


Gráfico 4: Série histórica do Ano

Avaliando a série anual verificou-se um pico de demanda do SIC no mês de abril. Este pico ocorreu em função de muitos pedidos de informação, destinados à DPG, realizados por um cidadão estrangeiro sobre gasodutos no Brasil que estão em fase de desenvolvimento.

Foram recebidos 11 pedidos de informações sobre consumo de energia elétrica a nível municipal. Esses pedidos foram respondidos como informação inexistente, uma vez que EPE não possui dados desagregados a nível municipal, mas somente por unidades federativas ou regiões geográficas.

Importante ressaltar que ao longo do ano de 2023 foram recebidas, entre pedidos de informações e solicitações, 15 manifestações cujos assuntos estavam relacionados ao uso do Webmap (oito a mais em comparação a 2022), confirmando novamente que é uma ferramenta valorizada e cada vez mais utilizada pelo cidadão.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

São aquelas informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independente de solicitação, utilizando principalmente a Internet. Essa divulgação de dados é também conhecida como transparência ativa. A disponibilização de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Por isso, a LAI estabelece um conjunto mínimo de informações que devem ser publicadas nas seções de acesso a informações dos sites dos órgãos e entidades. Além da publicação das informações exigidas pela LAI, os órgãos podem divulgar outros dados de interesse público por iniciativa própria, ou seja, de forma proativa.

Portanto, antes de apresentar um pedido de acesso, é importante que o cidadão verifique se a informação desejada já está disponível no site do órgão ou entidade.

O gráfico abaixo, retirado do Painel de Acesso à Informação na plataforma Fala.BR, demonstra que a EPE está cumprindo aproximadamente 98% dos itens avaliados pela CGU.

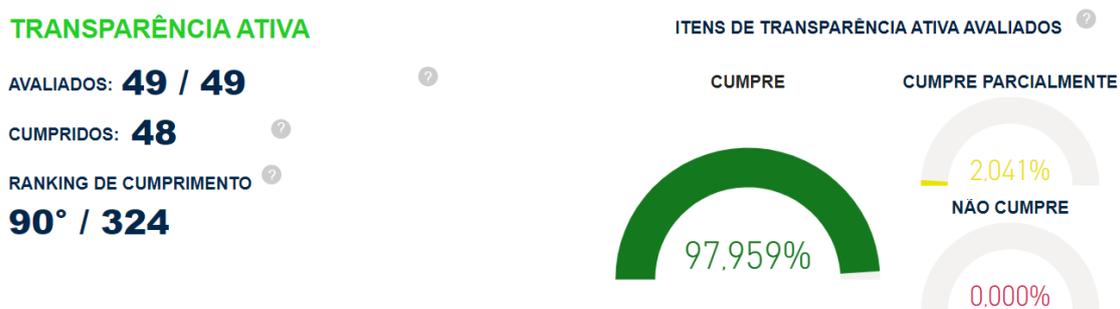


Gráfico 5: Transparência Ativa – Recorte do Painel de Acesso à Informação (Fala.BR)

Seguem abaixo recortes com gráficos e tabelas do Painel de Acesso à Informação sobre o perfil dos solicitantes SIC em 2023:

PERFIL DOS SOLICITANTES

TOTAL DE SOLICITANTES [?]

207

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES [?]

1,1

GÊNERO [?]

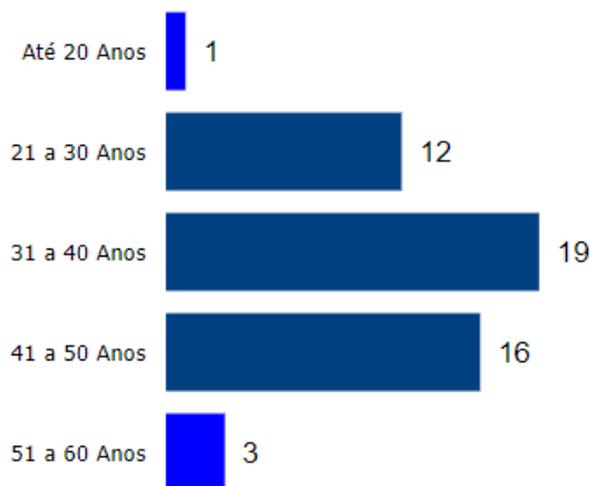
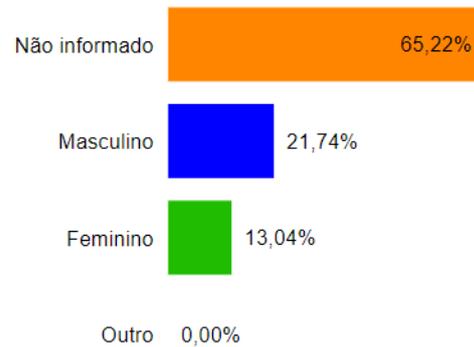


Gráfico 6: Perfil dos Solicitantes “Gênero, Faixa Etária e Tipo” – Painel de Acesso à Informação

Escolaridade do solicitante	QtdSolicitantes	Categoria	Órgão
Ensino Fundamental	0	103	0
Ensino Médio	0	416	0
Ensino Superior	18	511	18
Mestrado/Doutorado	26	154	26
Não Informado	155	4.052	155
Pós-graduação	8	300	8
Sem instrução formal	0	16	0

Tabela 4: Escolaridade do solicitante – Painel de Acesso à Informação

Profissão do solicitante	QtdSolicitantes	Categoria	Órgão
Empregado - setor privado	8	197	8
Empresário/empreendedor	3	60	3
Estudante	9	173	9
Jornalista	2	60	2
Membro de ONG internacional	0	0	0
Membro de ONG nacional	0	3	0
Membro de partido político	0	0	0
Não Informado	140	4.064	140
Outra	5	377	5
Pesquisador	11	55	11
Professor	4	54	4
Profis. Liberal/autônomo	3	116	3
Representante de sindicato	0	1	0
Servidor público estadual	1	67	1
Servidor público federal	6	179	6
Servidor público municipal	0	47	0

Tabela 5: Profissão do solicitante – Painel de Acesso à Informação

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO FALA.BR:

As pesquisas de satisfação são úteis para medirmos se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo às exigências da sociedade. Neste questionário do usuário SIC 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. Em 2023, a maioria das respostas atendeu as expectativas dos cidadãos de forma satisfatória e foi considerada de fácil compreensão.

TOTAL DE RESPOSTAS: 23

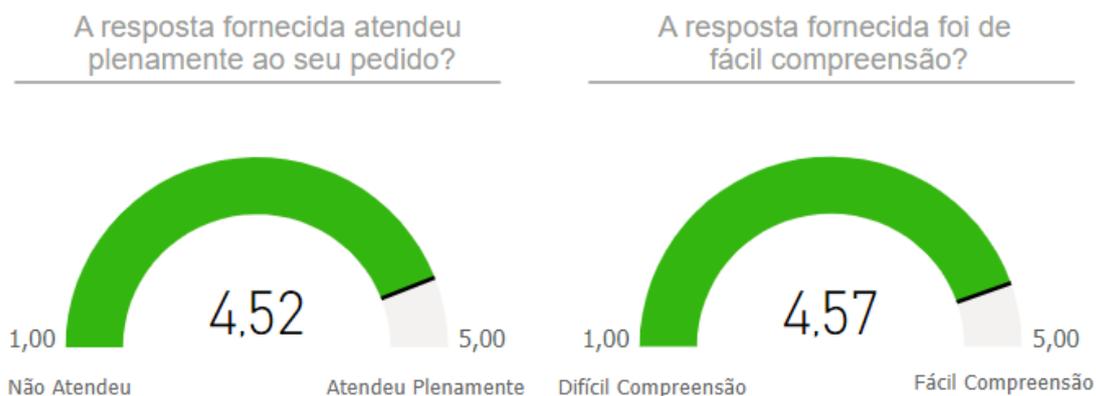


Gráfico 7: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

No último ano, tivemos somente 1 resposta ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria, sendo este com 5 níveis de resposta de satisfação onde o primeiro nível indica muito insatisfeito e o quinto nível muito satisfeito:



Gráfico 8: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?



Gráfico 9: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?

7. PRINCIPAIS AÇÕES, RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:

Principais ações:

- Criação do Conselho de Usuários da EPE e postagem da primeira enquete
- Participação efetiva no cumprimento dos itens do formulário do STA
- Novas contribuições para o regimento Interno da EPE
- Elaboração, finalização e envio para a CGR do Checklist do Guia de Padronização das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet avaliados pelo IG-SEST

As principais recomendações e observações da Ouvidoria a partir das manifestações recebidas foram:

- ✓ O acompanhamento da CGR e de alguns setores da empresa ao cumprimento dos itens do formulário da Transparência Ativa exigidos pela CGU;

- ✓ O acompanhamento da enquete criada no Conselho de Usuários pelo gestor do serviço de cadastramento de leilões e obtenção de habilitação técnica, além de sugestões de novas enquetes que ajudem a melhorar este serviço;
- ✓ Disponibilizar no site da empresa a informação de que a EPE não possui dados desagregados de consumo de energia elétrica a nível municipal, apenas por unidades federativas ou regiões geográficas do Brasil, sugerindo ao cidadão que busque com a distribuidora de energia elétrica local que poderá eventualmente, a critério dela, disponibilizar os dados deste tipo de informação. Esta elucidação seria importante, uma vez que o SIC da EPE recebe cada vez mais este tipo de pedido;
- ✓ Destaque para o trabalho realizado pela Assessoria de Comunicação Social junto à Ouvidoria que contribuiu bastante para o ótimo desempenho da EPE no cumprimento dos itens do formulário do STA exigidos pela CGU, além de outras contribuições no site;
- ✓ A ferramenta Webmap, disponível no site da empresa, é utilizada cada vez mais pelos cidadãos e está em constante atualização recebendo sempre novas sugestões de melhorias;
- ✓ Atualizar no site da EPE toda a documentação relacionada ao CONCEPE, pois ainda existem algumas pendências identificadas por um cidadão.

8. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:

- Monitorar as manifestações e demandas da Ouvidoria
- Gerenciar e atender as demandas do SIC – Serviço de Informação ao cidadão

- Aperfeiçoar o relacionamento institucional com a sociedade melhorando a imagem institucional
- Atualizar da Carta de Serviços ao Usuário/Portal de Serviços - Aperfeiçoar a governança institucional - Assegurar o alinhamento com as diretrizes governamentais de gestão
- Responder, acompanhar as respostas e inserir de dados no Sistema de Transparência Ativa - STA
- Responder ao questionário da Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
- Participar dos Grupos de Trabalho para melhoria do Clima Organizacional e de Integridade
- Integração com a Ouvidoria do MME e das Entidades vinculadas
- Capacitações de Gestão e específicas da área
- Aperfeiçoar a governança institucional estimulando a vivência de um ambiente de ética e integridade na EPE

9. EQUIPE DA OUVIDORIA:

Rafael Pestana Mendes - Ouvidor

Sérgio Augusto Melo de Castro - Assistente Administrativo (parcial)