

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2024



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

RELATÓRIO ANUAL 2024

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

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Conselho de Administração

Fernando Colli Munhoz
Fabio de Almeida Rocha
Dany Andrey Secco
Denilvo Moraes
Elisa de Oliveira Alves
Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho Fiscal

Titulares

Alexandra Lucio Sales de Carvalho
Brenno Leopoldo Cavalcante de Paula
Mathias Lenz Neto

Suplentes

Guilherme Silva de Godoi (suplente da Alexandra)
Luciano da Silva Teixeira (suplente do Brenno)
Fabricio Stobienia de Lima (suplente do Mathias)

Comitê de Auditoria – COAUD

Claudia Carvalho Posdnyakov
José Luiz de Souza Gurgel
Paulo Roberto Reichelt Ayres

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Março de 2025

(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:	31
8. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:	34
9. EQUIPE DA OUVIDORIA:	35
10. ANEXO	36

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.
- **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 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.
- **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.
- **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-001/2024.
- Procedimento para Tratamento de Manifestações da Ouvidoria – POG-OUV-002/2024
- Regulamento de Pessoal – REG-SGP-001: Este documento abarca as diretrizes e práticas que disciplinam a organização interna da Empresa no âmbito das relações de trabalho, sendo aplicável a todos os profissionais da EPE.
- Regulamento Disciplinar – REG-COA-002: 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, que está atualizada e disponível na página da [Ouvidoria](#) ou pelo [Portal GOVBR](#) do Governo federal.



5. LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria-Geral da União

CEP – Comissão de Ética Pública

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

COAUD – Comitê de Auditoria

GT – Grupo de Trabalho

STA – Sistema de Transparência Ativa

PDE - Plano Decenal de Expansão de Energia

CONCEPE – Conselho Consultivo da EPE

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Comunicações	11
Elogios	1
Pedidos de Informações	255
Reclamações	9
Solicitações de Providências	25
Sugestões	2
Arquivadas*	4
TOTAL	308
Encaminhadas para órgãos externos**	4

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2024

*Manifestações de ouvidoria sem possibilidade de resposta

**Não contabilizadas no total de manifestações

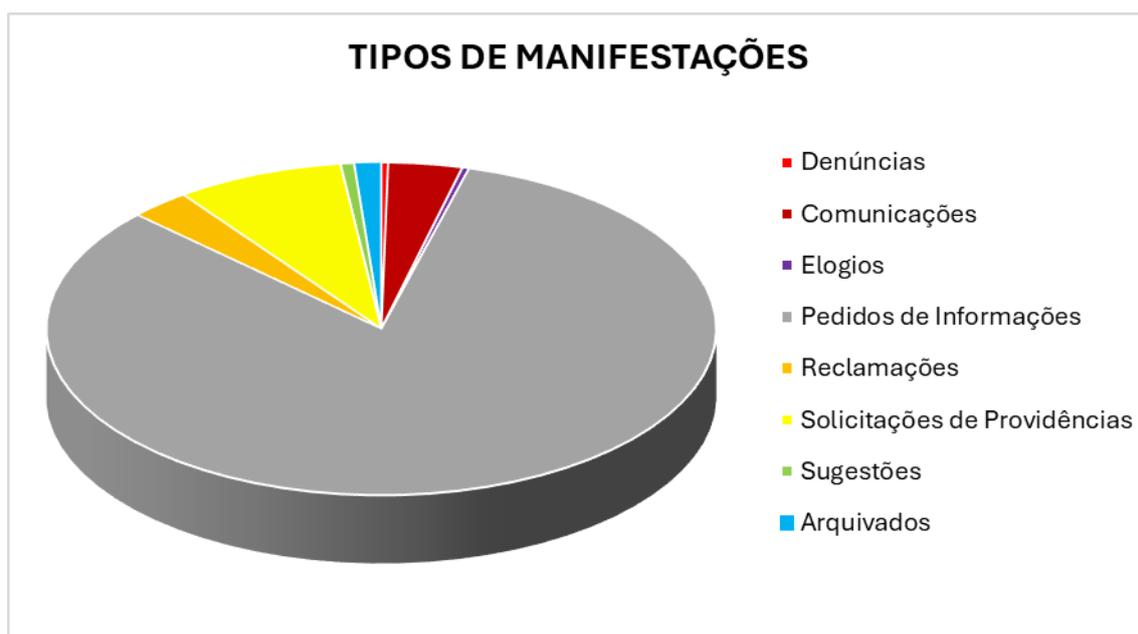


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2024

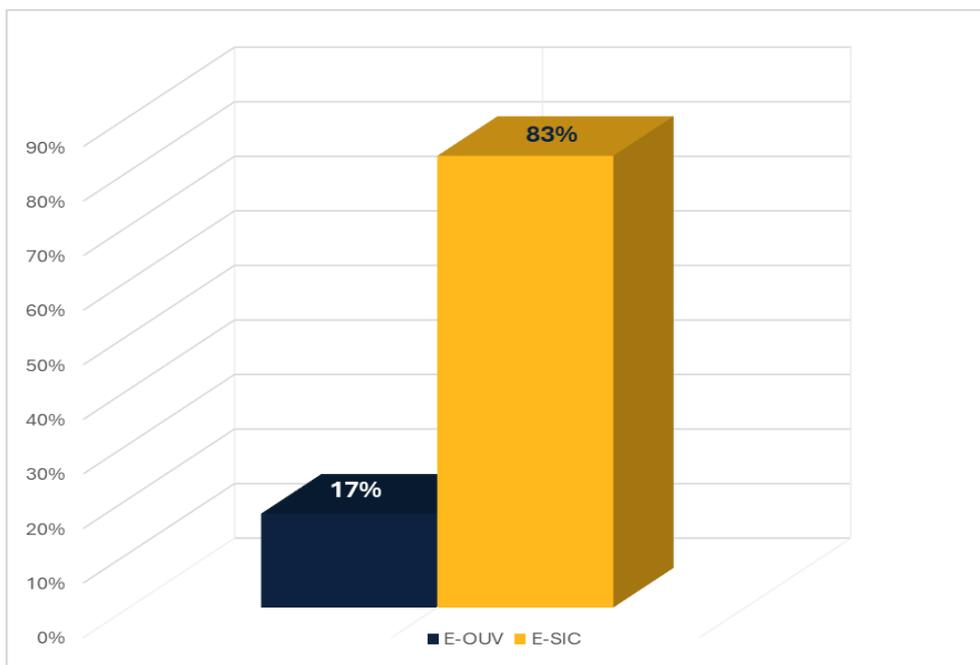


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria e do SIC em 2024

ÁREAS ACIONADAS	TOTAL	%
DGC	105	33,9%
DEA	78	25,2%
DEE	54	17,4%
DPG	27	8,7%
PRES	13	4,2%
PRES e DEE	2	0,6%
PRES e DGC	1	0,3%
PRES, DEA e DEE	2	0,6%
DEA e DEE	1	0,3%
DEA e DPG	1	0,3%
DGC, CE e SIC	1	0,3%
Comissão de Ética	8	2,6%
Auditoria Interna	4	1,3%
Ouvidoria/SIC	11	3,5%
TOTAL	308	100,0%

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2024

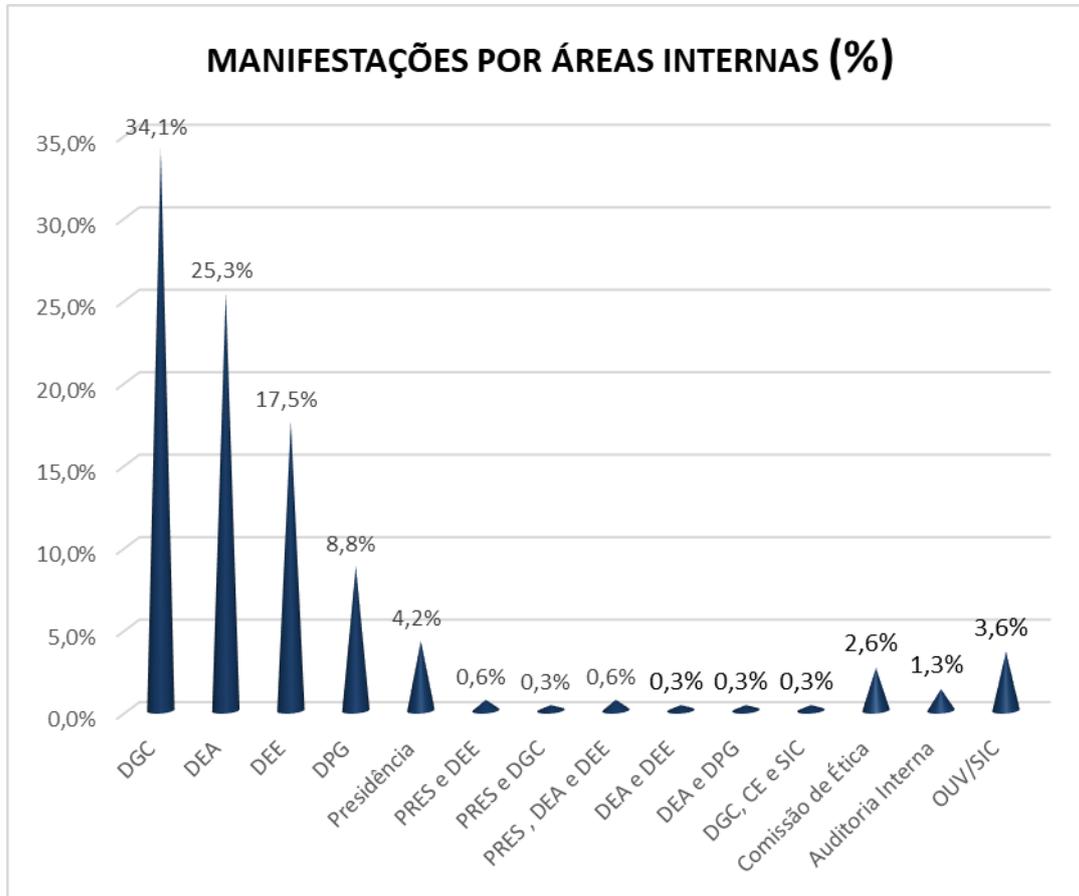


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2024

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 308 manifestações, sendo 255 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), 25 solicitações de providências, 2 sugestões, 9 reclamações (todas externas), 1 elogio, 1 denúncia e 11 comunicações (sendo 9 denúncias anônimas e 2 reclamações anônimas). A maior parte das manifestações (83%) 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 21 pedidos e da Ouvidoria foi de 4 pedidos.

Após análise preliminar da Ouvidoria, tivemos 4 manifestações que foram arquivadas. Tratava-se neste caso de: 2 comunicações arquivadas devido à duplicidade das manifestações, 1 reclamação arquivada devido à duplicidade de manifestação e 1 comunicação cujo conteúdo não possuía clareza e fundamentos.

Em 2024, tivemos apenas 4 manifestações que foram encaminhadas para órgãos externos: uma de pedido de acesso à informação, duas comunicações e uma solicitação de providências.

A Ouvidoria/SIC respondeu cerca de 4% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. Das 11 respostas dadas pela Ouvidoria/SIC, 5 foram de pedidos de informação duplicados, 3 de manifestações de ouvidoria duplicadas, conforme explicado anteriormente, e 3 manifestações foram de responsabilidade da própria Ouvidoria/SIC responder ou seriam de responsabilidade de alguma outra área, porém foi possível responder de forma direta. As áreas mais acionadas no ano de 2024 foram, respectivamente, a Diretoria de Gestão Corporativa e a Diretoria de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais.

Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo, obtiveram as devidas ações realizadas pelas áreas, e o tempo médio de resposta foi de 10 dias: 10,95 dias do e-SIC e 9,61 dias do e-OUV. Apenas 2 pedidos de informação precisaram ter seus prazos de entrega prorrogados para que pudessem ser atendidos.



Total de manifestações da Ouvidoria (e-OUV) em 2024 - Recorte do Painel Resolveu? (Fala.BR)

Quadro Geral de Recursos do SIC:

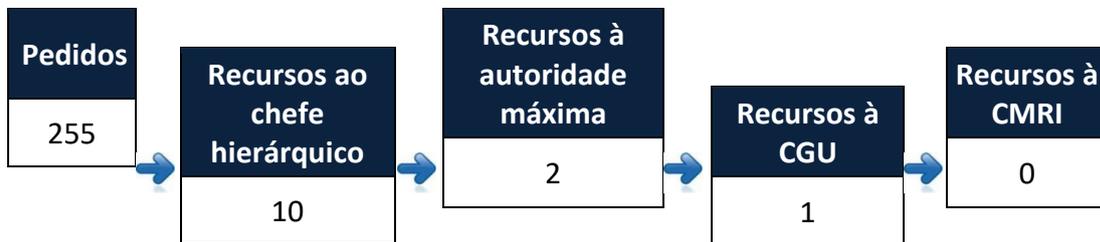


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2024

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS RECURSOS: 5,58 DIAS
------------------------	---

Foram recebidos 10 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) e um foi para a 3ª instância (CGU). Dos recursos de 1ª instância, 6 tiveram o seu acesso concedido, 4 tiveram o seu acesso parcialmente concedido, 2 foram respondidos como não conhecimento e 1 teve acesso negado. Quanto aos dois recursos de 2ª instância: um foi indeferido e um foi respondido como não conhecimento. Em relação ao único recurso de 3ª instância, a CGU ainda não havia emitido a sua decisão até o término do ano de 2024. Nenhum recurso de 1ª e 2ª instância foram respondidos fora do prazo e não foram registrados recursos de 4ª instância (CMRI) em 2024.

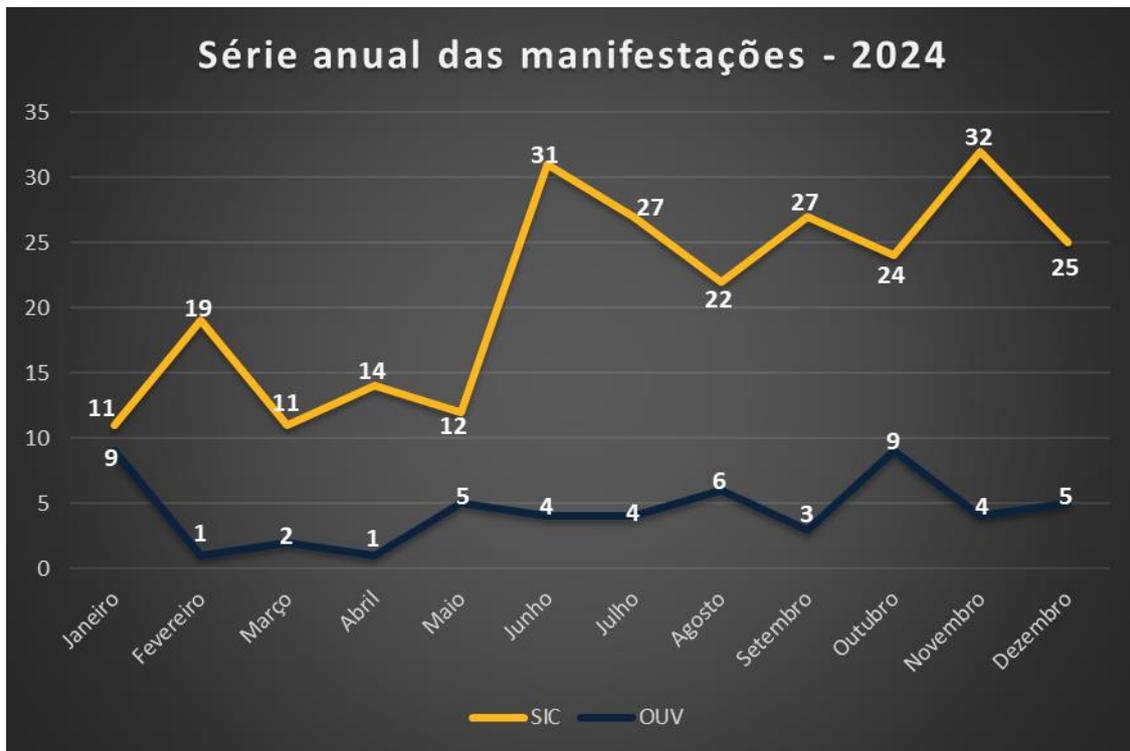


Gráfico 4: Série histórica do Ano

Analisando a série anual, verificou-se um pico de demanda do SIC no mês de junho e novembro. Este pico ocorreu em função de muitos pedidos de informação destinados à DGC sobre o 9º concurso público da EPE. A publicação do edital do concurso ocorreu no mês de junho.

Importante ressaltar que, ao longo do ano de 2024, a EPE recebeu 12 comunicações/denúncias, que é considerado um número bastante elevado observando-se o histórico da empresa. Destaca-se também que, todas as 9 reclamações recebidas em 2024 foram sobre o concurso público realizado pela EPE, principalmente com críticas à banca organizadora do certame.

TRATAMENTO E APURAÇÕES DAS COMUNICAÇÕES E DENÚNCIAS RECEBIDAS EM 2024:

Segue abaixo o tratamento dado às comunicações e denúncias em 2024, assim como o resultado das apurações das unidades apuratórias:

- NUP 48008.000007/2024-63 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 13/01/2024, essa denúncia anônima relatava um suposto caso de assédio moral praticado por gestores. A denúncia anônima foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. Após a apuração, a Comissão de Ética enviou, em abril de 2024, o seguinte resultado:

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

Em outubro de 2024, a Comissão de Ética informou que essa denúncia anônima 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. Essa informação da CEP pode ser encontrada no portal gov.br, buscando em Notas Públicas e Deliberações da CEP de 2024.

- NUP 48008.000008/2024-16 – Comunicação (reclamação anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 13/01/2024, essa comunicação relatava sobre comportamentos inadequados de gestores em uma reunião do setor. Após análise preliminar da Ouvidoria, essa comunicação foi identificada como reclamação anônima e foi encaminhada para autoridade superior hierárquica do setor para análise de providências, sendo assim resolvida.
- NUP 48008.000011/2024-21 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 20/01/2024, essa denúncia anônima relatava um suposto caso de assédio moral praticado por gestores. A denúncia anônima foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. Após a apuração, a Comissão de Ética enviou em abril de 2024 o seguinte resultado:

A Comissão de Ética informou que, na etapa do juízo de admissibilidade, seguiu os procedimentos recomendados pela Comissão de Ética Pública (CEP) e as disposições estabelecidas pelo Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE e pelo Regimento Interno da Comissão de Ética da EPE, tendo constatado a incompetência da Comissão em analisar a matéria por se tratar de situação fora da esfera ética, concluindo assim pelo arquivamento da denúncia. Essa denúncia anônima possui relação com a reclamação anônima recebida pela Ouvidoria neste mesmo quadrimestre. Por fim, por se tratar da segunda denúncia do ano relatando supostos comportamentos inadequados por parte de superintendentes e/ou adjuntos, a Comissão de Ética imbuída de sua atuação preventiva envidará esforços no sentido de discutir com a Administração: i) a realização de capacitação compulsória para os gestores da empresa sobre assédio moral, e ii) a exigência de obrigatoriedade na realização da capacitação anual no Código para todos os agentes da EPE.

- NUP 48008.000021/2024-67 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 01/02/2024, essa denúncia anônima relatava um suposto caso de assédio moral praticado por gestor. A denúncia anônima foi

encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. Após a apuração, a Comissão de Ética enviou em abril de 2024 o seguinte resultado:

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

- NUP 48008.000080/2024-35 – Denúncia: Recebida pela Ouvidoria no dia 22/05/2024. A denúncia foi encaminhada para a Comissão de Ética e, até o encerramento do ano de 2024, ainda encontrava-se em apuração.
- NUP 48008.000091/2024-15 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 07/06/2024. A denúncia anônima foi encaminhada para a Comissão de Ética e, até o encerramento do ano de 2024, ainda encontrava-se em apuração.
- NUP 48003.005466/2024-83 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 03/07/2024. A denúncia anônima foi encaminhada para a

Auditoria Interna e, até o encerramento do ano de 2024, ainda encontrava-se em apuração.

- NUP 48008.000160/2024-91 – Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 20/08/2024, essa denúncia anônima relatava um suposto caso de nepotismo praticado por um dos gestores da EPE. A denúncia anônima foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. 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. Essa informação pode ser encontrada no portal gov.br, buscando em Notas Públicas e Deliberações da CEP de 2024.
- NUP 48008.000172/2024-15 - Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 28/08/2024, essa denúncia anônima 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 denúncia anônima foi encaminhada para a Auditoria Interna para apuração. A Auditoria Interna enviou a nota técnica nº 08/2024 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, dessa 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.
- NUP 48008.000184/2024-40 - Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 09/09/2024, essa denúncia relatava sobre uma suposta

conduta antiética de um(a) funcionário(a) da empresa em suas redes sociais. A denúncia anônima foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. Após a análise desta Comissão, foi entregue em 19/11/2024 para a Ouvidoria 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.

- NUP 48008.000288/2024-54 - Comunicação (denúncia anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 11/12/2024. A denúncia anônima foi encaminhada para a Auditoria Interna e, até o encerramento do ano de 2024, ainda encontrava-se em apuração.
- NUP 48008.000295/2024-56 - Comunicação (reclamação anônima): Recebida pela Ouvidoria no dia 18/12/2024, essa comunicação relatava sobre a localização inapropriada de alguns novos postos de trabalho. Após análise preliminar da Ouvidoria, essa comunicação foi identificada como reclamação anônima e encaminhada para Superintendência de Recursos Logísticos para análise de providências, sendo assim resolvida rapidamente.

OBSERVAÇÃO PARA DENÚNCIA DE 2023:

A Comissão de Ética finalizou, em março de 2024, a apuração da única denúncia recebida em 2023 (NUP 48008.000184/2023-69). A decisão dela foi pelo arquivamento da denúncia, porém com algumas recomendações. Segue abaixo um extrato do texto enviado pela Comissão de Ética para a Ouvidoria:

Referente à manifestação registrada no Fala.Br em julho de 2023, não foram identificados elementos que comprovem infração de natureza ética na implantação e gerenciamento do sistema de câmeras de vigilância, e na participação de gestor na live da empresa contratada pela EPE, por ausência de elementos probatórios e prejuízos trazidos; em relação ao suposto conflito de

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

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

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 cumpriu 100% dos itens avaliados pela CGU em 2024. Trabalho realizado em conjunto com a Autoridade da LAI: Elzenclever Freitas de Aguiar.



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 2024:

PERFIL DOS SOLICITANTES

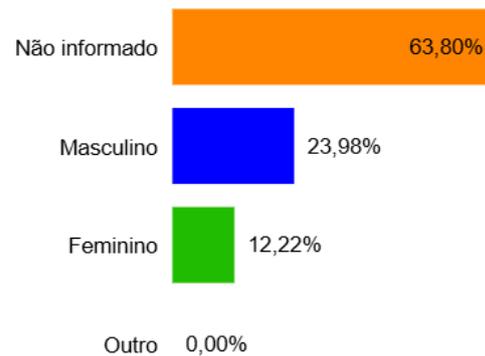
TOTAL DE SOLICITANTES [?]

221

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES [?]

1,2

GÊNERO [?]



FAIXA ETÁRIA

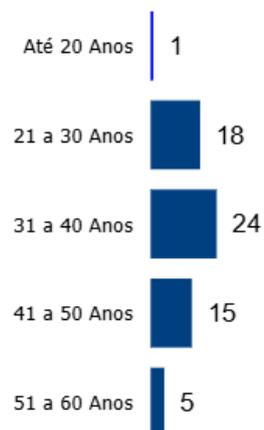




Gráfico 6: Perfil dos Solicitantes “Gênero, Faixa Etária e Tipo” – Painel de Acesso à Informação

Escolaridade do solicitante	QtdSolicitantes	Categoria	Órgão
Ensino Fundamental	0	53	0
Ensino Médio	3	260	3
Ensino Superior	26	536	26
Mestrado/Doutorado	22	178	22
Não Informado	158	3.360	158
Pós-graduação	12	314	12
Sem instrução formal	0	12	0

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

Profissão do solicitante	QtdSolicitantes	Categoria	Órgão
Empregado - setor privado	12	214	12
Empresário/empreendedor	2	54	2
Estudante	13	166	13
Jornalista	1	57	1
Membro de ONG internacional	1	1	1
Membro de ONG nacional	0	2	0
Membro de partido político	0	0	0
Não Informado	157	3.349	157
Outra	3	284	3
Pesquisador	5	57	5
Professor	5	40	5
Profis. Liberal/autônomo	1	89	1
Representante de sindicato	0	2	0
Servidor público estadual	3	65	3
Servidor público federal	12	215	12
Servidor público municipal	1	37	1

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 2024, a maioria das respostas de acesso à informação atendeu as expectativas dos cidadãos de forma satisfatória e foi considerada de fácil compreensão.

TOTAL DE RESPOSTAS: 29

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



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

No último ano, tivemos 7 respostas ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria, considerando a pontuação de 1 até 5. Sendo a nota 1 para a resposta muito insatisfeito e a nota 5 para a resposta muito satisfeito. Abaixo também temos o percentual de resolutividade indicado pela Ouvidoria:

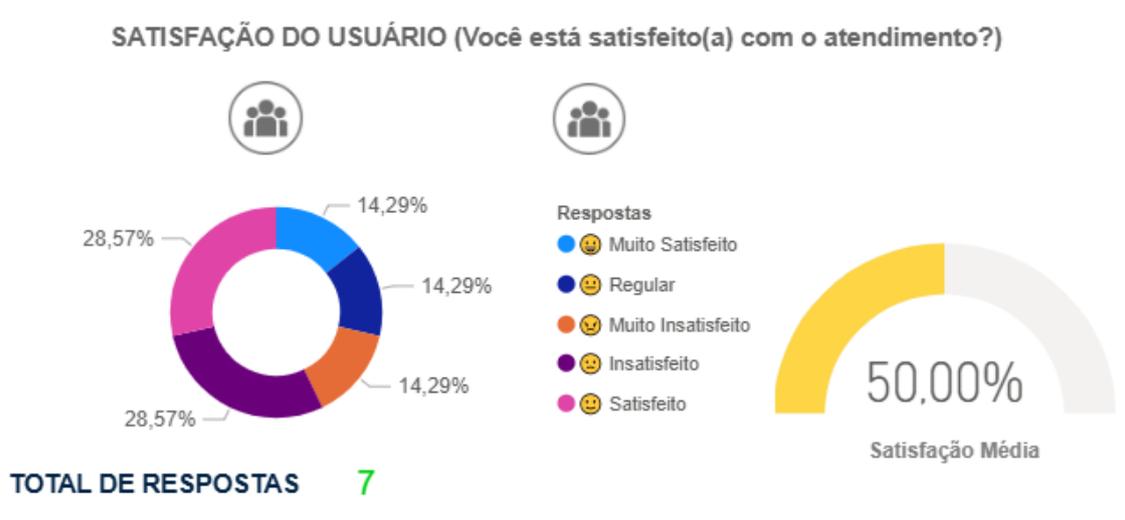


Gráfico 9: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

84,00%



Não

16,00%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Gráfico 8: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?

ENQUETE DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

A enquete criada em dezembro de 2023 pelo setor responsável pelo serviço de cadastramento de leilões e obtenção de habilitação técnica, obteve o seguinte resultado no ano de 2024:

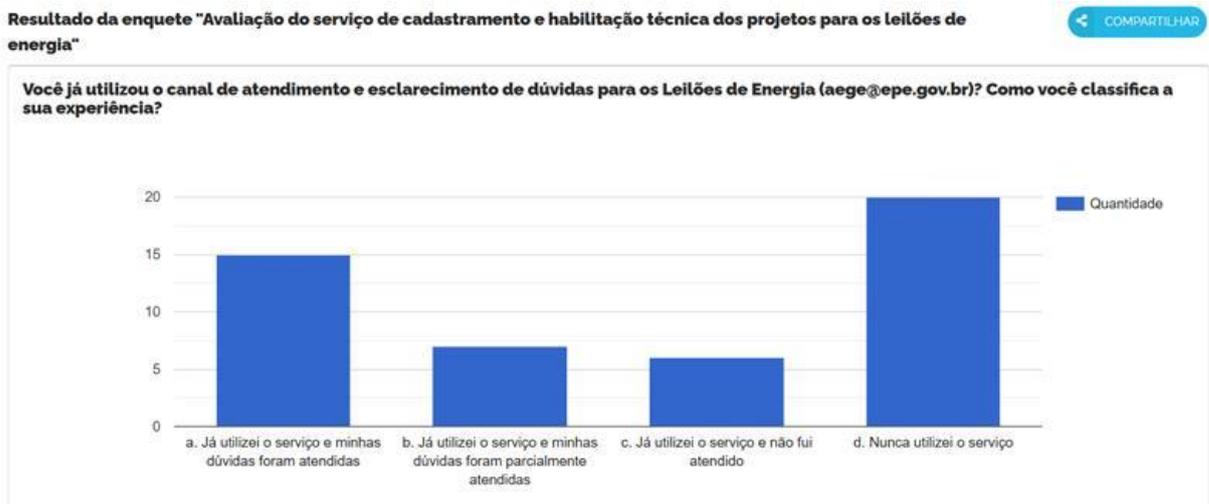


Gráfico 10: Enquete de avaliação do serviço – Conselho de Usuários

7. PRINCIPAIS AÇÕES, RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA

OUIDORIA:

Principais ações:

- ✓ Elaboração de um plano de ações para atender ao relatório da CGU de avaliação da ouvidoria da EPE.

- ✓ Participação ao longo do ano de 2024 de diversas reuniões do Grupo de Trabalho Assédio e demais Discriminações (GTAD), organizado pelo COGEMMEV, com o intuito de promover a criação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSPEAD).
- ✓ Preenchimento de questionário do ciclo de fiscalização do TCU referente ao Diagnóstico LGPD para indicar o nível de cumprimento e conformidade da EPE em relação a LGPD.
- ✓ Atualização da planilha de inventário de dados da empresa, em cumprimento à LGPD, com a colaboração de gestores de todos os setores da empresa.
- ✓ Participação efetiva no cumprimento dos itens do formulário do STA.
- ✓ Atualização do “Procedimento para o fluxo de denúncias da EPE” com alteração do seu nome para “Procedimento para tratamento das denúncias pela Ouvidoria”, além de várias melhorias.
- ✓ Atualização do “Procedimento para tratamento de manifestações da Ouvidoria” com alteração do seu nome para “Procedimento para tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria”, além de várias melhorias.
- ✓ Criação de um Fluxo de Denúncias em um formato mais conciso, que não adentra nas etapas de apuração das denúncias realizada pelas unidades apuratórias, uma vez que estas já possuem normativos próprios. O novo Fluxo de Denúncias, que será utilizado a partir de 2025, está disponível no item **10. Anexo** no final deste relatório.
- ✓ Criação do procedimento de acolhimento para as mulheres vítimas de assédio e demais violência no trabalho.

- ✓ Atualização de novas medidas que visam combater eventuais retaliações em face da vítima de condutas, dos denunciantes, testemunhas ou auxiliares em investigações, ficando assim em conformidade com as novas legislações e demais normativos vigentes.
- ✓ Contribuições da Ouvidoria à SGP na resposta ao ofício conjunto dos sindicatos sobre a norma de teletrabalho

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;
- ✓ Destaque novamente 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;
- ✓ Destaque para o ótimo trabalho de ambientação da SGP dos novos concursados realizando cursos, apresentações no auditório de vários setores da empresa (inclusive da Ouvidoria) e visitas às empresas parceiras da EPE, como o ONS.
- ✓ As 9 reclamações recebidas em 2024 foram relacionadas ao concurso público realizado pela empresa, principalmente com críticas à Fundação Getúlio Vargas, banca organizadora do certame. As reclamações relatavam as seguintes

insatisfações: edital do concurso, locais de prova ruins, erros nos cadernos de questões, muitos gabaritos alterados, gabaritos que não tiveram a revisão adequada, problemas na etapa de heteroidentificação para verificação de autodeclaração étnico-racial, questionamentos sobre as convocações de aprovados nas cotas raciais e atendimento inadequado da FGV por telefone e e-mail. A SGP e a Comissão Organizadora do concurso procuraram atender, da melhor forma possível, os cidadãos.

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
- Realização do Plano Anual de Ouvidoria
- Atualização da Carta de Serviços, quando necessária, ao Usuário/Portal de Serviços, em coordenação com os gestores do serviço da empresa.
- Aperfeiçoar a governança institucional assegurando o alinhamento com as diretrizes governamentais de gestão
- Atualização do normativo de procedimentos de Ouvidoria
- Preencher o formulário de verificação do Sistema de Transparência Ativa (STA), acompanhar as respostas da CGU e avaliar os resultados em conjunto com a Autoridade da LAI, propondo assim melhorias às áreas
- Responder ao questionário da Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública no e-Aud
- 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



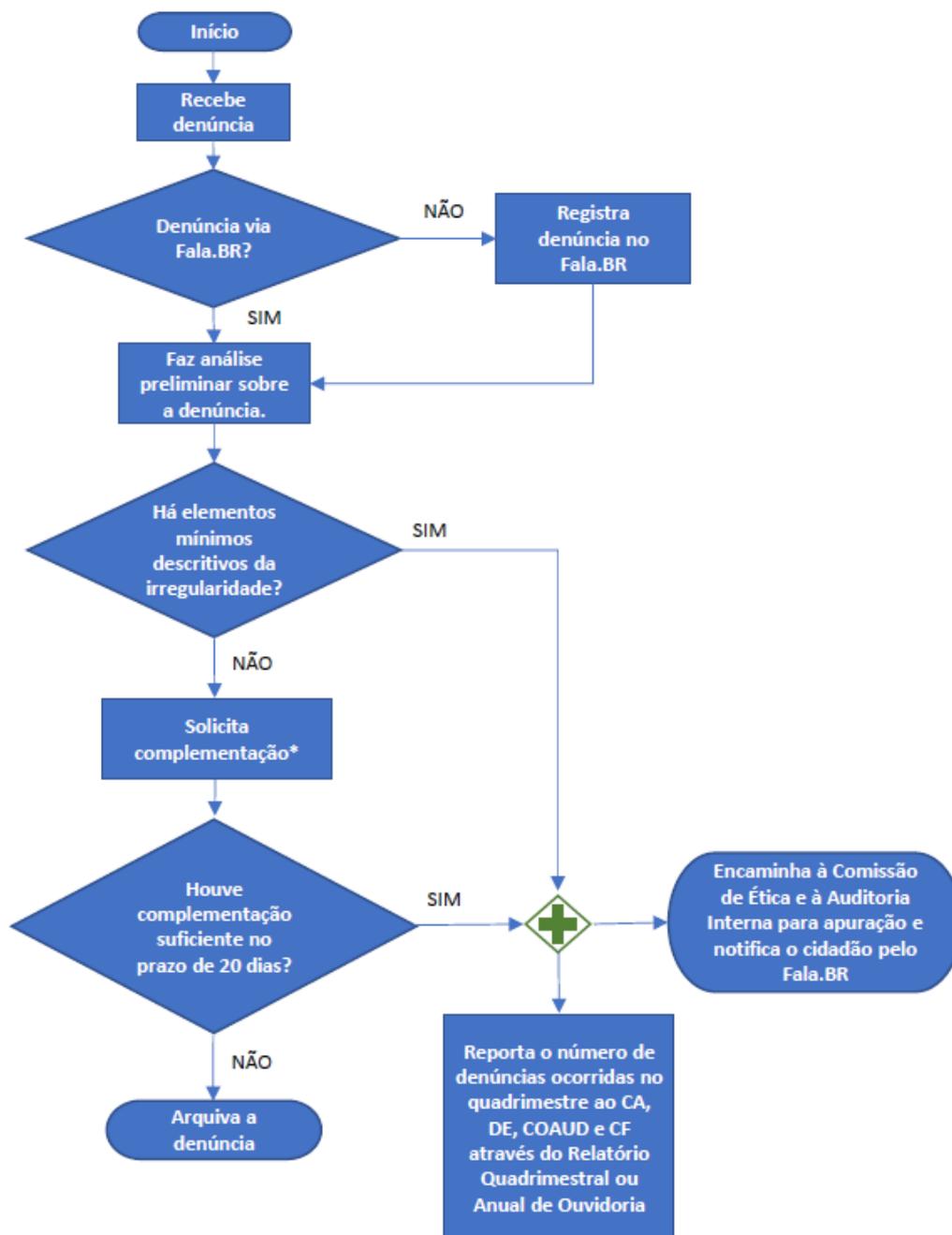
- Atuar como encarregado de dados da empresa
- Aperfeiçoar a governança institucional estimulando a vivência de um ambiente de ética e integridade na EPE

9. EQUIPE DA OUIDORIA:

Rafael Pestana Mendes - Ouvidor

Sérgio Augusto Melo de Castro - Assistente Administrativo (parcial)

10. ANEXO



* Somente quando possível a identificação do autor da denúncia, isto é, no caso de denúncias que não sejam anônimas (que serão tratadas como “Comunicações”).