



RELATÓRIO ANUAL 2025

OUVIDORIA



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 2025

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
Charles Carvalho Guedes
Denilvo Moraes
Elisa de Oliveira Alves
Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho Fiscal

Titulares

Adriana de Souza Oliveira
Brenno Leopoldo Cavalcante de Paula
Felissa Sousa Alarcon

Suplentes

Guilherme Silva de Godoi (suplente da Adriana)
Waldir Antonio Gervasio (suplente do Brenno)
Fabricio Stobienia de Lima (suplente da Felissa)

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 2026

(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 E CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	11
5. LISTA DE SIGLAS	12
6. FINALIDADE DO RELATÓRIO	13
7. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	13
8. PRINCIPAIS AÇÕES EXITOSAS, RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:	31
9. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA	34

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

As **Manifestações de Ouvidoria (OUV)** podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- 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

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.

Solicitação de acesso à informação (SIC), nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI):

- 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.

Todas as manifestações devem ser registradas da plataforma Fala.BR.



4. SERVIÇO EPE E CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

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-EPE](#) 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

DPO – Data Protection Officer

MMOuP - Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

CPESR - Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração

ASCOM – Assessoria de Comunicação Social

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. FINALIDADE DO RELATÓRIO

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações de ouvidoria (OUV), classificadas como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, bem como dos pedidos de acesso à informação (SIC), nos termos da Lei de Acesso à Informação (LAI). As manifestações analisadas referem-se ao ano 2025 e sintetizam as principais ações e resultados da Ouvidoria-EPE no ano.

7. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

- Número de manifestações recebidas em 2025

Em 2025, a unidade de Ouvidoria da EPE recebeu e tratou um total de 288 manifestações.



Gráfico 1: Composição das manifestações recebidas pela EPE em 2025

Desse total, 242 (84%) referem-se a pedidos de acesso à informação (SIC), tratados nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e 46 (16%) correspondem a manifestações de ouvidoria (OUV). Todas as manifestações estão devidamente registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

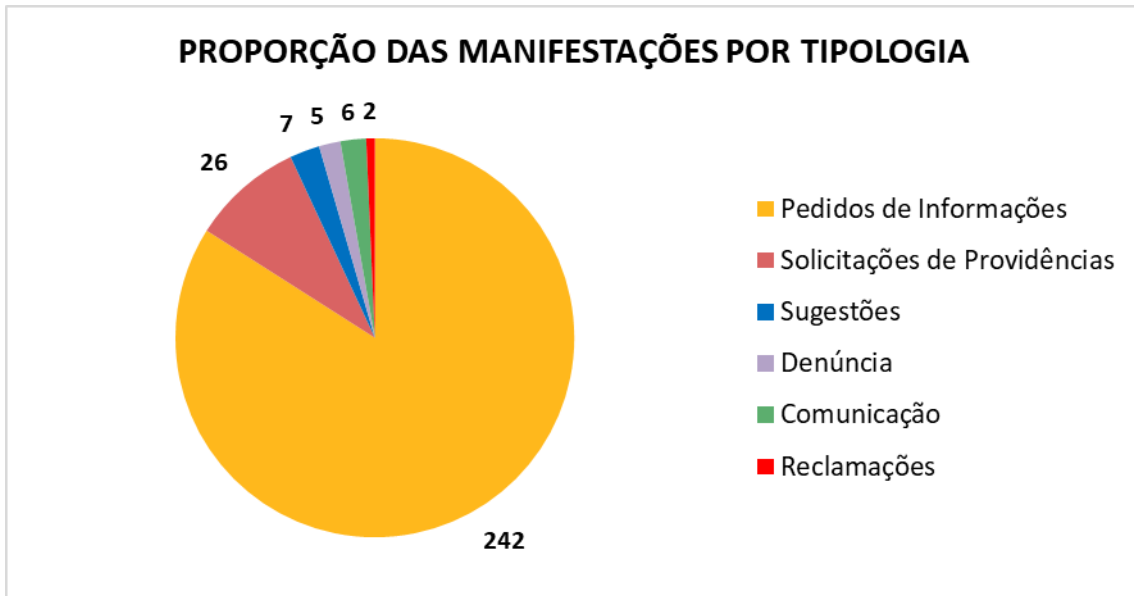


Gráfico 2: Proporção das manifestações por tipologia - 2025

Dentre as 46 manifestações de ouvidoria (OUV), foram registradas 26 solicitações de providências, 7 sugestões, 2 reclamações (todas externas), 5 denúncias e 6 comunicações, sendo 4 denúncias anônimas e 2 reclamações anônimas. A tabela abaixo mostra os arquivamentos e encaminhamentos a outros órgãos ou entidades.

- Arquivamentos e manifestações encaminhadas a outros órgãos ou entidades

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	4
Comunicações	5
Elogios	0
Pedidos de Informações	242
Reclamações	2
Solicitações de Providências	21
Sugestões	5
Arquivadas	9
TOTAL	288
Encaminhadas para órgãos externos	2

Tabela 1: Quantidade de manifestações – tipologia, arquivadas, encaminhadas - 2025

Após tratamento e análise preliminar da Ouvidoria, 9 manifestações de ouvidoria (OUV) foram arquivadas em 2025. Dentre elas:

- 5 solicitações arquivadas em razão de duplicidade de manifestações;
- 2 sugestões arquivadas automaticamente pelo Fala.BR em decorrência da não complementação das informações solicitadas pelos manifestantes;
- 1 denúncia foi arquivada automaticamente pelo Fala.BR após o encaminhamento da manifestação ao órgão competente;
- 1 comunicação foi arquivada, após análise preliminar, por ausência de indícios mínimos de irregularidade, materialidade e autoria, bem como pela insuficiência das informações apresentadas. Ressalta-se que, por se tratar de manifestação registrada de forma anônima, não foi possível solicitar complementação de informações ao manifestante.

Além disso, 2 manifestações foram encaminhadas a órgãos ou entidades externas: um referente a pedido de acesso à informação e uma denúncia (explicada no texto anterior), ambas alheias às competências da EPE e, portanto, encaminhadas ao órgão/entidade responsável.

- Tempo médio de resposta - OUV e SIC



Para as manifestações de ouvidoria, o prazo de resposta previsto na legislação é de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Já para os pedidos de acesso à informação, quando o acesso imediato não for possível, o prazo de resposta legal é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Na EPE, durante o ano 2025, apenas 3 pedidos de acesso à informação tiveram o prazo prorrogado. Todas as 288 demandas foram tratadas dentro do prazo legal, resultando em zero omissões de resposta.

O tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria (OUV) foi de 11,7 dias, enquanto o dos pedidos de acesso à informação (SIC) foi de 12,1 dias. Considerando todas as manifestações tratadas pela EPE, por meio de OUV e do SIC, o tempo médio de resposta total foi de 11,9 dias, prazo significativamente inferior à determinação legal.

- **Áreas internas acionadas – OUV e SIC**

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria-EPE contou com o essencial apoio e colaboração das unidades internas da EPE, que foram fundamentais para o tratamento adequado de parte das 288 manifestações recebidas no período. O tratamento foi realizado considerando a competência de cada área sobre o assunto, garantindo respostas apropriadas e eficientes às demandas dos cidadãos. Esse esforço conjunto reforça o compromisso da EPE com a transparência e com a qualidade no atendimento das manifestações de ouvidoria (OUV) e dos pedidos de acesso à informação (SIC).

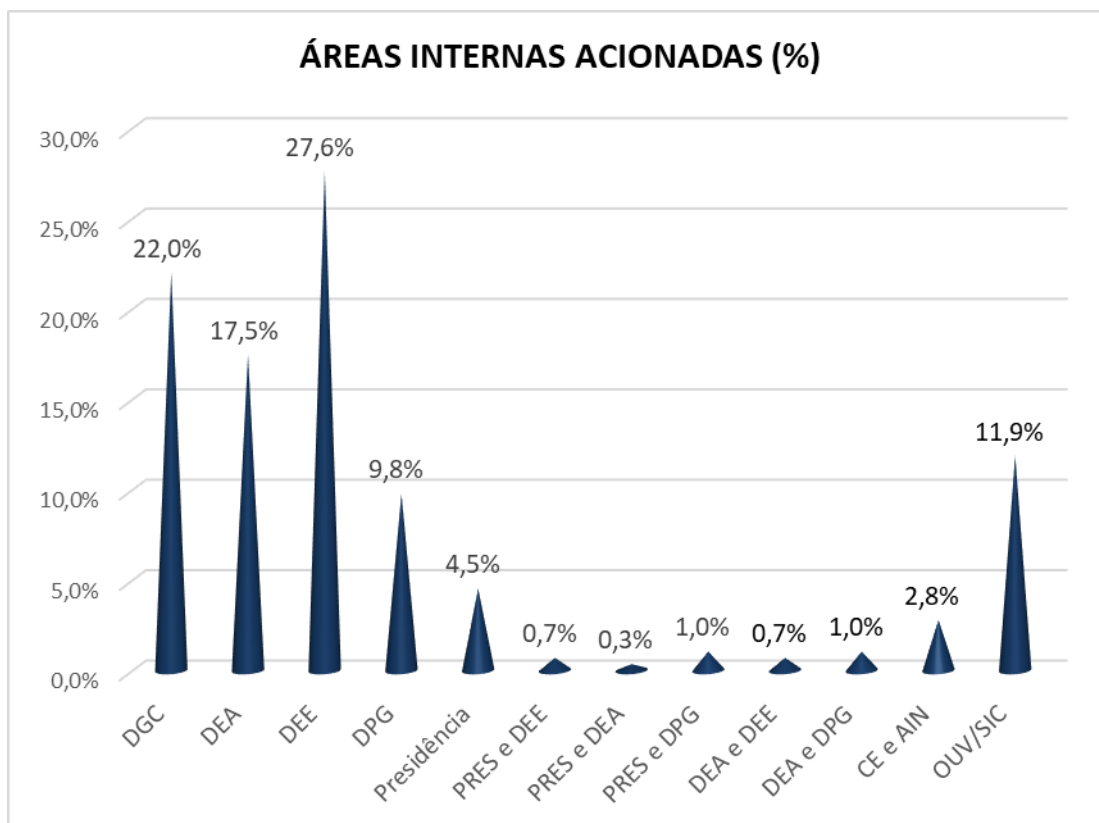


Gráfico 3: Áreas Internas Acionadas pela Ouvidoria-EPE em 2025

A unidade de Ouvidoria/SIC respondeu diretamente a 11,9% das manifestações, sem a necessidade de acionar outras áreas internas. Das 34 manifestações respondidas pela unidade de Ouvidoria, 14 correspondem a pedidos duplicados, 8 a manifestações de ouvidoria arquivadas e 12 a assuntos recorrentes de conhecimento da unidade.

ÁREAS ACIONADAS	TOTAL	%
DGC	63	22,0%
DEA	50	17,5%
DEE	79	27,6%
DPG	28	9,8%
PRES	13	4,5%
PRES e DEE	2	0,7%
PRES e DEA	1	0,3%
PRES e DPG	3	1,0%
DEA e DEE	2	0,7%

DEA e DPG	3	1,0%
Comissão de Ética e Auditoria Interna	8	2,8%
Ouvidoria/SIC	34	11,9%
TOTAL	286	100,0%
Encaminhadas para órgãos externos	2	-

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2025

Entre as áreas mais acionadas para apoio no tratamento das manifestações de 2025, destacam-se: a Diretoria de Estudos de Energia Elétrica (DEE), responsável por 27,6% das demandas e a Diretoria de Gestão Corporativa (DGC), com 22% das manifestações.

- Manifestações registradas por mês – OUV e SIC

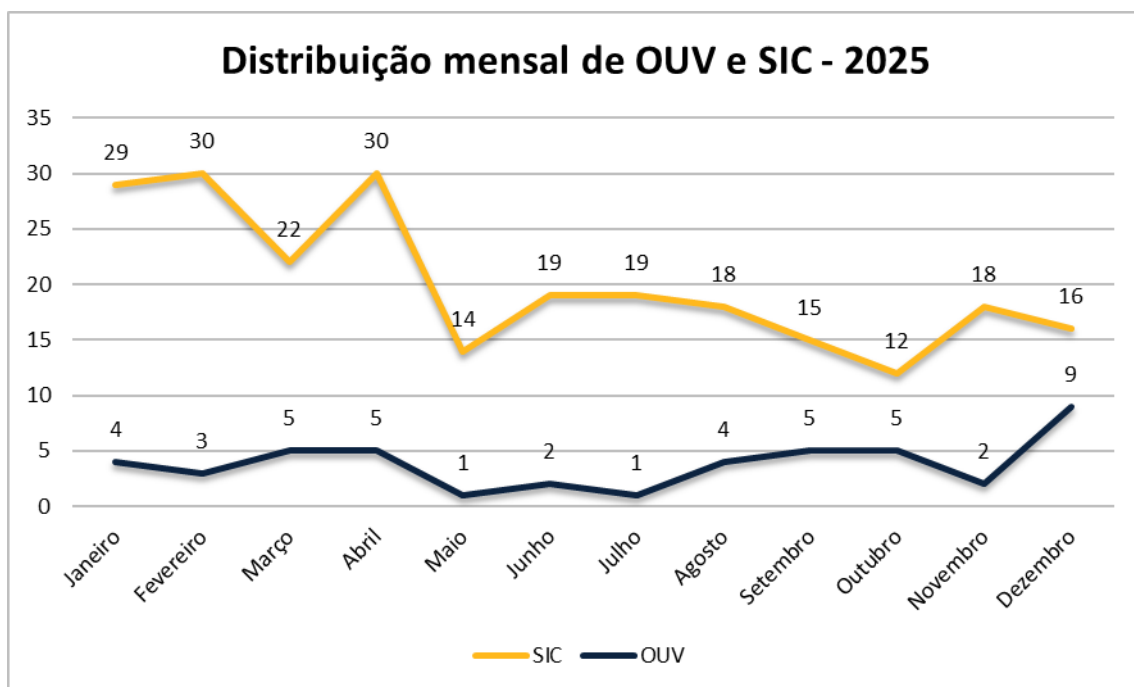


Gráfico 4: Distribuição mensal de OUV e SIC - 2025

Ao analisar a evolução mensal das manifestações de ouvidoria (OUV) e das solicitações de acesso à informação (SIC) ao longo de 2025, observa-se uma variação expressiva nos primeiros quatro meses do ano, decorrente do alto volume de pedidos de informação encaminhados à DGC sobre o 9º concurso público da EPE, realizado em

2024. De modo geral, os gráficos mostram que os pedidos de acesso à informação (SIC) constituíram a maior parte das manifestações tratadas pela Ouvidoria-EPE ao longo do ano.

A média mensal de manifestações recebidas foi de aproximadamente 20 pedidos de informação (SIC) e 4 demandas de ouvidoria (OUV).

- **5 assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria (OUV)**

Ao analisar os assuntos disponibilizados na plataforma Fala.BR para escolha do cidadão no momento do registro da manifestação de ouvidoria (OUV), identificamos os 5 assuntos mais recorrentes em 2025:



Imagem: Quantidade de manifestações por assunto – *Painel Resolveu?*

A manifestação de ouvidoria é uma forma de o cidadão apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre um atendimento ou serviço recebido. Cada uma dessas tipologias possui características próprias e exige um tratamento específico, conforme sua natureza e grau de complexidade. Em 2025, destacaram-se como assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria os temas “Assédio Moral”, “Outros em Energia” e “Concursos e Processos Seletivos”.

- **5 assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação (SIC)**

Quanto aos 5 assuntos mais demandados nas solicitações de acesso à informação (SIC) em 2025, destacam-se:

Assuntos mais demandados



Imagem: Quantidade de manifestações por assunto – Painel Lei de Acesso à Informação

No âmbito da EPE, o serviço de informações ao cidadão (SIC) possui especial relevância, uma vez que a empresa desenvolve estudos e estatísticas energéticas que subsidiam a formulação, implementação e avaliação da política energética nacional. Essas informações são frequentemente demandadas e utilizadas por governantes, investidores, estudantes, consumidores e pela sociedade em geral.

Ao longo de 2025, os quatro assuntos mais recorrentes nas solicitações de acesso à informação estiveram diretamente relacionados ao setor energético e às publicações da EPE. Destacou-se também o tema “Concursos e Processos Seletivos”, em razão do 9º concurso público da EPE, realizado em 2024.

- Recursos – LAI / SIC:

De acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI), nos casos de indeferimento total ou parcial de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, o cidadão pode entrar com recurso contra a decisão no prazo de 10 dias.

Decisões em sede de recurso

Total de pedidos que chegaram a recurso (respondidos e em tramitação): 13

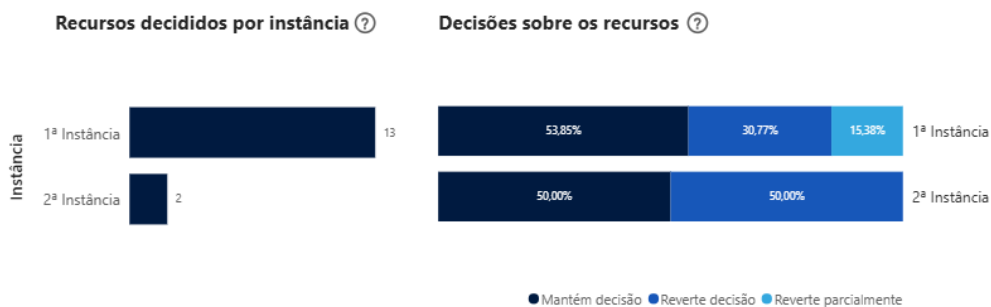


Imagem: Decisões em sede de recurso – Painel Lei de Acesso à Informação

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
13 (5,37% dos pedidos) Recebidos	2 (0,83% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos
13 (100,00%) Respondidos	2 (100,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

Imagem: Aba Respostas aos recursos – Painel Lei de Acesso à Informação

100% RESPONDIDOS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DOS RECURSOS: 4,8 DIAS
-------------------------	---

Ao longo de 2025, dos 242 pedidos de acesso à informação registrados, a EPE recebeu 13 recursos de 1ª instância, o que corresponde a 5,37% do total de pedidos. Esses recursos foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela resposta inicial. Além disso, foram registrados 2 recursos de 2ª instância (0,83% dos pedidos), encaminhados à autoridade máxima do órgão, que, no âmbito da EPE, é o Presidente.

No período analisado, não houve registro de recursos de 3ª e 4ª instâncias, de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), respectivamente.

Quanto às respostas aos recursos de 1ª instância, 5 foram indeferidos e 2 foram respondidos como não conhecimento, totalizando 7 casos (53,85%) em que a decisão inicial foi mantida. Por outro lado, 4 recursos (30,77%) foram deferidos, com a reversão da decisão inicial e a concessão do acesso à informação solicitada, e 2 (15,38%) foram parcialmente deferidos, resultando em reversão parcial da decisão.

Em relação aos 2 recursos de 2ª instância recebidos em 2025, 1 (50%) foi indeferido, mantendo-se a decisão inicial e 1 (50%) foi deferido, com a respectiva reversão da decisão.

Todos os recursos foram analisados e respondidos em conformidade com os prazos e critérios estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

- Satisfação do usuário – OUV e SIC

A plataforma Fala.BR conta com a funcionalidade de pesquisa de satisfação, disponibilizada de forma facultativa ao cidadão após o recebimento da resposta à sua manifestação.

No que se refere às 46 manifestações de ouvidoria (OUV) tratadas em 2025, a EPE recebeu apenas 3 respostas ao questionário de avaliação. Essa avaliação considera critérios como resolutividade indicada pela Ouvidoria e nível de satisfação, avaliado em uma escala de cinco níveis, que vai de “muito insatisfeito” a “muito satisfeito”.

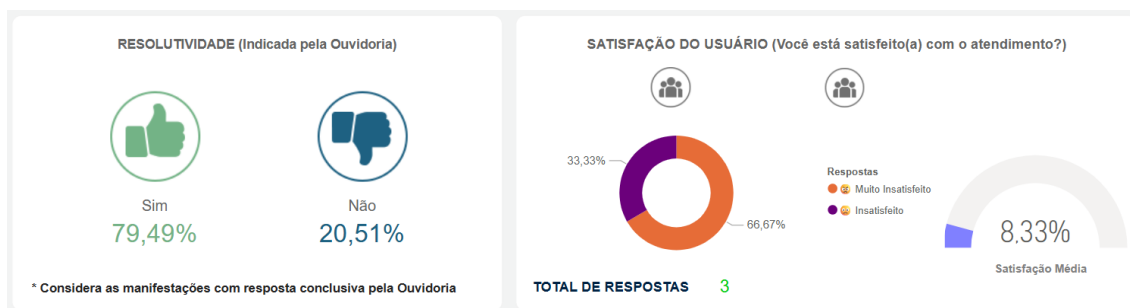


Imagem: Resolutividade e Satisfação do usuário - OUV – Painel Resolveu?

Em relação às 242 solicitações de acesso à informação (SIC) de 2025, a EPE recebeu 21 respostas à pesquisa de satisfação. A pesquisa possui duas perguntas de avaliação, que variam de acordo com tipo de decisão, e é respondida pelo cidadão por meio de uma escala de 1 a 5, conforme legenda abaixo. Conforme demonstrado nos gráficos a seguir, no período de 2025, o índice de satisfação do usuário SIC foi muito positivo em todas as decisões avaliadas. Isso indica que a EPE atendeu aos pedidos ou justificou o não fornecimento das informações de forma satisfatória, através de respostas claras, acessíveis e de fácil compreensão.

Satisfação do usuário, por decisão



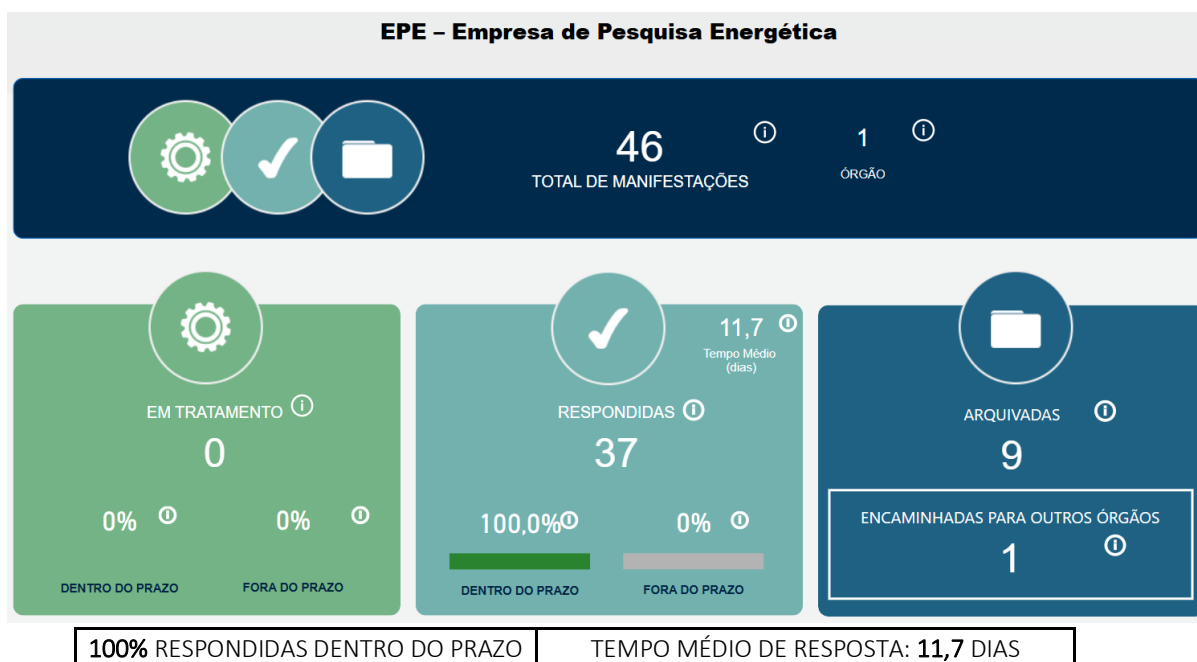
Imagem: Satisfação do usuário, por decisão - Painel Lei de Acesso à Informação

- Painéis de Ouvidoria (OUV) e Lei de Acesso à Informação (SIC)

Painel “Painel Resolveu?”: ferramenta criada pela Controladoria-Geral da União (CGU), que reúne informações agregadas sobre manifestações de ouvidoria (OUV) recebidos pela Plataforma Fala.BR. A aplicação exibe e permite examinar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, visando dar transparência e fornecer dados agregados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle, por meio da participação social.

Na imagem abaixo, temos um recorte do “Painel Resolveu?” com os valores que refletem, como uma fotografia daquele momento, um resumo de todas as manifestações tratadas e analisadas pela Ouvidoria da EPE ao longo de 2025.

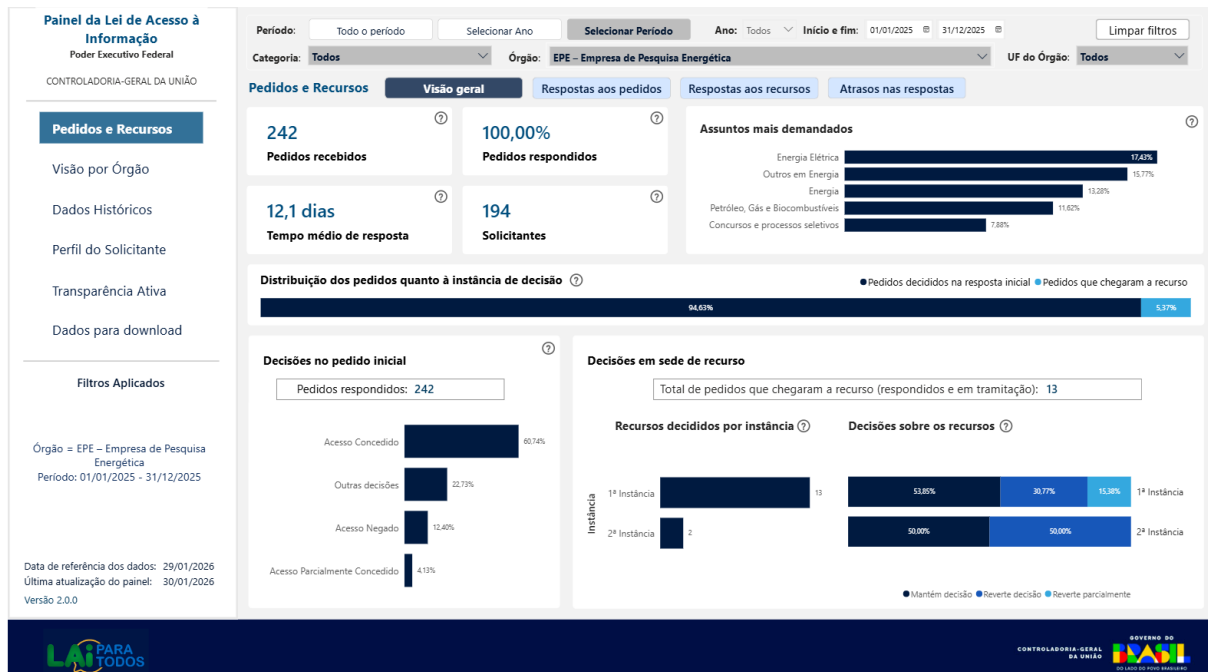
Consulte o [“Painel resolveu?”](#) para obter informações complementares.



[Painel da Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#): ferramenta também desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O Painel disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos relevantes.

Na imagem abaixo, temos um recorte do painel, que reúne informações relacionadas aos pedidos de acesso à informação (SIC) tratados e analisados pela unidade Ouvidoria da EPE ao longo de 2025.

Consulte o [“Painel da Lei de Acesso à Informação”](#) para obter informações complementares.



DEMANDAS **100%** RESPONDIDAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **12,1 DIAS**

TRATAMENTO E APURAÇÕES DAS COMUNICAÇÕES E DENÚNCIAS RECEBIDAS EM 2025:

Abaixo resumo do tratamento dado às comunicações e denúncias registradas em 2025, assim como o resultado das apurações das unidades apuratórias:

- 48008.000001/2025-77 - Denúncia recebida em 02/01/2025 - Tema central: Suposto assédio Moral praticado por gestores contra funcionário(a). Apurada pela Comissão de Ética e arquivada por falta de indícios suficientes de materialidade da infração, porém com recomendações. Apurada pela Auditoria Interna e arquivada no juízo de admissibilidade por perda de objeto.
- 48008.000012/2025-57 - Denúncia recebida em 13/01/2025 - Tema central: Suposta conduta antiética de pedido de votos por e-mail institucional para um gestor(a) que participava de um concurso. Apurada pela Comissão de Ética e arquivada por falta de materialidade e por considerar que a questão ética é uma questão vinculada à pessoa natural e não à pessoa jurídica. Apurada pela AIN e arquivada no juízo de admissibilidade por não alcance da esfera disciplinar.

- 48008.000045/2025-05 – Comunicação (denúncia anônima) recebida em 14/2/2025 - Tema central: Suposta conduta antiética de um(a) gestor(a) em uma apresentação na empresa. Apurada pela Comissão de Ética e firmado um Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com o denunciado no dia 07/07/2025, por um período de 6 meses. Apurada pela AIN e arquivada no juízo de admissibilidade por não alcance da esfera disciplinar, porém com recomendações.
- 48008.000046/2025-41 – Comunicação (denúncia anônima) recebida em 16/02/2025 – Tema central: Suposto caso de etarismo praticado por um(a) gestor(a) nas avaliações de desempenho e na exoneração do cargo de outro(a) gestor(a). A Comissão de Ética encaminhou para a apuração da CEP, e esta arquivou a comunicação por ausência de indícios que evidenciassem conduta incompatível com os padrões e normativos éticos capazes de justificar a instauração de procedimento de apuração ética. Apurada pela AIN e arquivada no juízo de admissibilidade por ausência de materialidade.
- 48008.000062/2025-34 - Comunicação (reclamação anônima) recebida em 27/02/2025 - Tema central: Avaliação de Desempenho – Inicialmente classificada como denúncia anônima, a demanda foi alterada para reclamação anônima após sugestão da AIN e nova análise da Ouvidoria. A Comissão de Ética arquivou o processo por entender que o assunto está fora de sua esfera de competência. O setor responsável prestou esclarecimentos, a AIN adotou as providências cabíveis e a demanda foi concluída.
- 48008.000104/2025-37 - Comunicação (reclamação anônima) recebida em 18/04/2025 - Tema central: Comunicação Institucional - Identificada como

reclamação anônima após análise preliminar da Ouvidoria, com providências adotadas pelo(a) dirigente responsável e concluída.

- 48008.000125/2025-52 - Denúncia recebida em 14/05/2025 - Tema central: Suposto assédio Moral praticado por gestores contra funcionário(a). Apurada pela Comissão de Ética e arquivada por não constatar indícios que evidenciem conduta incompatível com os padrões e normativos éticos capazes de justificar a instauração de procedimento de apuração ética. Apurada pela AIN e recebida no juízo de admissibilidade, sendo recomendado a instauração de sindicância investigativa (SINVE). Até o término da elaboração deste relatório, a SINVE ainda não havia sido iniciada.
- 48008.000173/2025-41 - Denúncia recebida em 12/08/2025. A Ouvidoria, após análise preliminar, encaminhou a denúncia às unidades apuratórias e, até o término deste relatório, as apurações ainda não haviam sido finalizadas.
- 48008.000182/2025-31 – Comunicação (denúncia anônima) recebida em 27/08/2025. Arquivada pela Ouvidoria, após análise preliminar, por ausência de indícios mínimos de irregularidade, materialidade e autoria, bem como pela insuficiência das informações apresentadas. Por se tratar de manifestação registrada de forma anônima, não foi possível solicitar complementação de informações ao manifestante.
- 48008.000187/2025-64 - Denúncia recebida em 02/09/2025. Foi arquivada automaticamente pelo Fala.BR após o encaminhamento da manifestação ao órgão público competente.
- 48008.000221/2025-09 – Comunicação (denúncia anônima) recebida em 28/10/2025. A Ouvidoria, após análise preliminar, encaminhou a comunicação

às unidades apuratórias e, até o término deste relatório, as apurações ainda não haviam sido finalizadas.

OBSERVAÇÃO PARA DENÚNCIA E COMUNICAÇÕES DE 2024:

As unidades de apuração da EPE, Comissão de Ética e Auditoria Interna, concluíram, em 2025, a apuração de determinadas denúncias e comunicações recebidas em 2024. A seguir, apresenta-se resumo dos resultados dessas apurações:

- 48008.000080/2024-35 - Denúncia recebida em 22/05/2024 – Tema central: conduta antiética de um(a) funcionário(a) contra outros(as) funcionários(as). Apurada pela Comissão de Ética e arquivada em 2025, após aceitação do pedido de reconsideração do(a) denunciado(a) e mudança positiva de comportamento, pedido formal de desculpas e espírito da função educativa e preventiva da Comissão.
- 48008.000091/2024-15 - Comunicação (denúncia anônima) recebida em 07/06/2024 – Tema central: Assédio moral praticado por gestor(a). Apurada pela Comissão de Ética e realizado Acordo de Conduta Pessoal e Profissional com o(a) denunciado(a), momento em que processo esteve sobrestado (suspense) no âmbito da Comissão de Ética por 3 meses. Em 31/07/2025, atualização com arquivamento do Procedimento Preliminar PP-03/2024, considerando que foi cumprido o Acordo de Conduta Pessoal e Profissional firmado com o(a) gestor(a) em 15/04/2025.
- 48003.005466/2024-83 - Comunicação (denúncia anônima) recebida em 03/07/2024 – Tema central: enriquecimento ilícito de funcionário(a). Apurada pela Auditoria Interna e arquivada em 2025 por ausência de materialidade.
- NUP 48008.000288/2024-54 - Comunicação (denúncia anônima) recebida em 11/12/2024 – Tema central: descumprimento da ordem de convocação das

vagas de cotistas raciais no 9º concurso da EPE. Apurada pela Auditoria Interna e arquivada em 2025 por perda de objeto.

- **TRANSPARÊNCIA ATIVA**

A transparência ativa consiste na divulgação, pelos órgãos e entidades públicas, de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitação, por meio de publicações em seus sites institucionais. Essa prática aproxima o cidadão das iniciativas e decisões governamentais, fortalece a participação e o controle social, contribui para a integridade e a eficiência da gestão pública, além de colaborar com o fortalecimento da democracia e o combate à corrupção.

Nesse contexto, a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (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.

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

A imagem abaixo, extraída do [Painel de Acesso à Informação](#), demonstra o cumprimento integral dos 49 itens obrigatórios de Transparência Ativa, resultando em 100% de conformidade da EPE com Sistema de Transparência Ativa, conforme avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU). Esse resultado é fruto de trabalho realizado em conjunto com a Autoridade da LAI, Elzenclever Freitas de Aguiar.

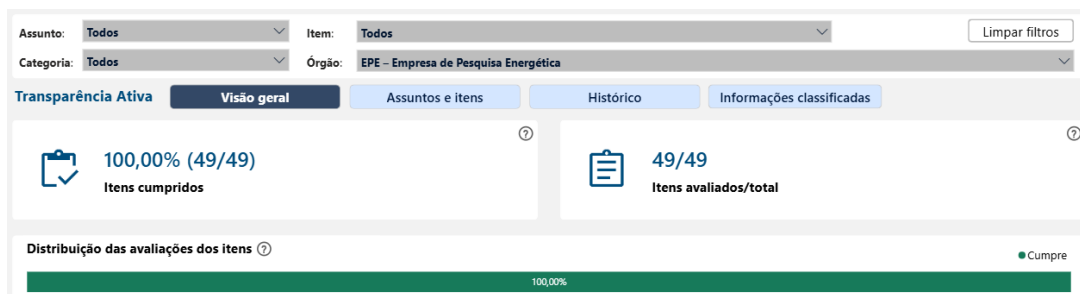


Imagem: Transparência Ativa – Recorte em janeiro/2026 do *Painel Lei de Acesso à Informação*

- **ENQUETE DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos representam uma forma inovadora de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços de serviços públicos. Seu principal objetivo é estabelecer uma conexão efetiva entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços.

Qualquer cidadão pode tornar-se conselheiro, bastando, para isso, realizar seu cadastro voluntário na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e têm a possibilidade de apresentar sugestões para o seu aperfeiçoamento.

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.

Na EPE a enquete foi criada em dezembro de 2023, em parceria com setor responsável pelo serviço de cadastramento de leilões e obtenção de habilitação técnica e está disponível no site da empresa. Tendo o seguinte resultado no ano de 2025:

Resultado da enquete "Avaliação do serviço de cadastramento e habilitação técnica dos projetos para os leilões de energia"

[COMPARTILHAR](#)

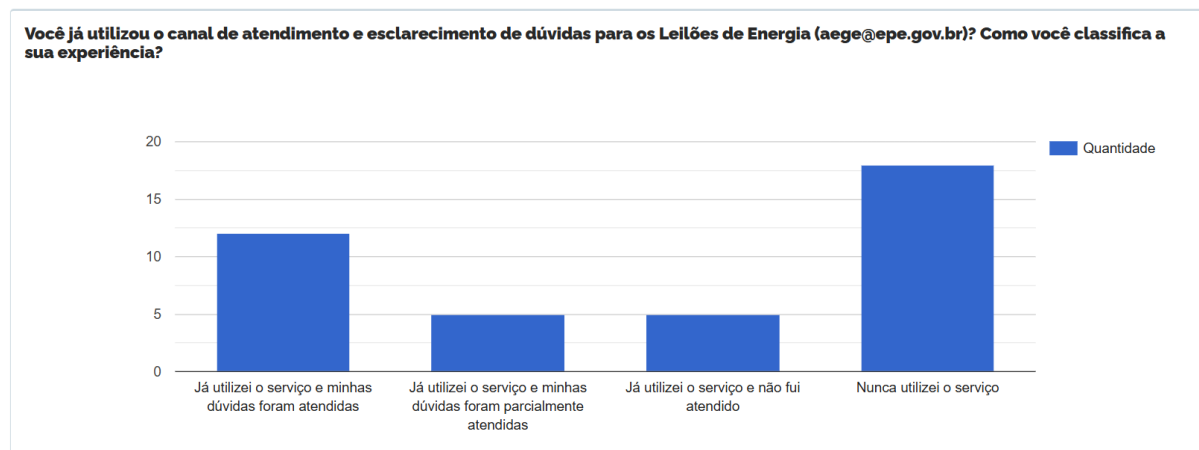


Gráfico 10: Enquete de avaliação do serviço – Conselho de Usuários

8. PRINCIPAIS AÇÕES EXITOSAS, RECOMENDAÇÕES E OBSERVAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:

Principais ações exitosas de 2025:

- ✓ Participação presencial no evento “Encontro Regional do SisOuv – RJ” organizado pela CGU no Auditório da Superintendência Regional da União no Estado do Rio de Janeiro (mês de abril);
- ✓ Palestra “Empatia: uma habilidade fundamental para o século XXI”. Realizada em 21/05/2025, de forma presencial no auditório da EPE e transmitida online através do Teams para empregados e colaboradores da EPE. O evento foi promovido pela Ouvidoria da EPE, em parceria com a Auditoria Interna e a Comissão de Ética;
- ✓ Cumprimento integral (49/49) dos itens obrigatórios de Transparência Ativa, com resultado de 100% de conformidade com Sistema de Transparência Ativa, conforme avaliação da CGU;
- ✓ Cumprimento das recomendações da CGU e respectivo registro e avaliação na plataforma e-Aud, decorrentes da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre a EPE em 2024;
- ✓ Revisão e correções nas inconsistências indicadas pela CGU no 2º Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), utilizando a plataforma e-AUD da CGU;
- ✓ 100% das manifestações tratadas e respondidas com prazo inferior a determinação legal;
- ✓ Realização das capacitações previstas no plano de trabalho, com foco na qualificação da equipe e na melhoria contínua dos processos internos;
- ✓ Adequação dos procedimentos internos às novas versões do Fala.BR, alinhando a atuação da Ouvidoria/SIC às evoluções da plataforma;
- ✓ Desenvolvimento de fluxograma para o tratamento de manifestações de ouvidoria (exceto denúncias), proposta alinhada às orientações da CGU;
- ✓ Elaboração de minuta para atualização do normativo interno “Procedimento para tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria”;

- ✓ Contribuições como Encarregado de Dados (DPO) para a minuta da Política de Privacidade;
- ✓ Contribuições da Ouvidoria à minuta do “Plano de enfrentamento ao assédio e demais formas de violência”;
- ✓ Elaboração de Nota Técnica na condição de Encarregado de Dados (DPO), tratando sobre a auditoria de conformidade à LGPD realizada pelo TCU na EPE;
- ✓ Participação contínua nas reuniões mensais de Integridade – EPE;
- ✓ Capacitação Técnica EaD para equipes técnicas em assédio e violências EPE, no âmbito do Programa de Sensibilização e Capacitação para Prevenção e Enfrentamento dos Assédios;

As principais **recomendações e observações da Ouvidoria**, com base na recorrência das manifestações recebidas em 2025, foram:

- ✓ Início da elaboração da “Política de Privacidade da EPE” e “Norma para Gestão de Incidentes de Informação Envolvendo Dados Pessoais” que contribuirão para estabelecer transparência e confiança entre a empresa e os usuários, informando detalhadamente como os dados pessoais são coletados, usados, armazenados e protegidos;
- ✓ Iniciação do “Plano de Enfrentamento ao Assédio e outras formas de discriminação e violência” que visa promover uma cultura de respeito, igualdade e segurança no ambiente de trabalho;
- ✓ A participação da autoridade da LAI e de alguns setores da empresa no cumprimento de todos os itens do formulário da Transparência Ativa exigidos pela CGU;
- ✓ Utilização da enquete do Conselho de Usuários na busca por melhorias no serviço, com a participação do gestor de cadastramento de leilões e de habilitação técnica;
- ✓ Destaque para o trabalho da ASCOM em parceria com a Ouvidoria, que viabilizou a rápida atualização das exigências da CGU (itens do formulário do

- STA) no site da EPE. Além disso, a parceria promoveu a divulgação de eventos e postagens, bem como ajustes no site baseados em recomendações da unidade;
- ✓ O cumprimento das cinco recomendações do Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria da EPE, realizado pela CGU, fortaleceu a unidade em diversos aspectos. Destacam-se a maior proteção ao denunciante, a criação de um fluxo específico para manifestações (exceto denúncias), novos procedimentos contra retaliações, o aumento na divulgação dos trabalhos da Ouvidoria e a adesão de 100% ao sistema Fala.BR para a tramitação de todas as demandas enviadas às unidades internas;
 - ✓ Houve uma redução considerável no número de reclamações em comparação a 2024. Naquele ano, a EPE recebeu nove registros, todos externos e relativos ao concurso público, com críticas direcionadas principalmente à banca organizadora. Já em 2025, foram recebidas apenas duas reclamações externas: uma sobre o certame e outra referente a uma falha no Webmap;
 - ✓ Em relação às denúncias e comunicações, houve uma pequena redução comparado a 2024. Naquele ano, a EPE registrou 11 comunicações e uma denúncia. Já em 2025, foram 5 comunicações e 4 denúncias. A quantidade de comunicações classificadas como reclamações anônimas manteve-se estável, com duas ocorrências em cada ano.

9. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da EPE é unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração, criada em 18 de setembro de 2017 pela RD nº 04/429^a. Suas competências estão estabelecidas no art.127 do Estatuto Social e no artigo 6º do Regimento Interno da EPE, abrangendo a gestão dos dois canais de atendimento ao cidadão da EPE: o canal de ouvidoria, previsto na Lei nº 13.460/2017 (denúncias, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões), e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI).

Em 2025, a equipe da Ouvidoria da EPE foi composta pelo Ouvidor e por uma Analista de Gestão Corporativa. Até abril de 2025, contou também com o apoio, em regime de tempo parcial, de um assistente administrativo, que deixou de integrar a equipe após seu desligamento da empresa, resultando na diminuição da força de trabalho.

- [Páginas da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\) - EPE](#)





Conheça as páginas da [Ouvidoria](#) e do [Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\)](#), disponíveis no [site institucional da EPE](#), e tenha acesso à Carta de Serviços ao Usuário, outros relatórios da unidade Ouvidoria-EPE, normativos e muito mais.





Empresa de Pesquisa Energética

www.epe.gov.br

 /epe.brasil  epe_brasil  /EPEBrasil  Empresa de Pesquisa Energética

