

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL 2020**



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 Vasconcellos Barral Ferreira

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

Giovani Vitoria Machado

**Diretor de Estudos de Energia Elétrica**

Erik Eduardo Rego

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

Heloisa Borges Esteves

**Diretor de Gestão Corporativa**

Angela Regina Livino de Carvalho

**Conselho de Administração**

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior

Reive Barros dos Santos

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

Rafaela Peçanha Guzela

**Conselho Fiscal**

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Rodrigo Sampaio Marques

Luis Felipe Monteiro Serrão

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
Janeiro de 2021

(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 .....	9
4. SERVIÇO EPE .....	10
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA .....	11
6. PRINCIPAIS AÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA: .....	17
7. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES: .....	17
7. LISTA DE SIGLAS.....	18

## 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:

- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- Resolução CGPAR nº 5/2015, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos *stakeholders*;
- Orientação Rede de Ouvidorias nº 01/2016, que estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta;
- Lei nº 13.303/2016, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017;
- Instrução Normativa CGU nº 5/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017;

- Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016;
- Instrução Normativa CGU nº 15/2018, que institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências;
- Instrução Normativa CGU nº 17/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa CGU nº 18/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018; e
- Instrução Normativa CGU nº 19/2018, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta.
- Decreto nº 10.228, de 05/02/2020, que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos.
- Portaria nº 2.859, de 3/12/2020, que estabelece orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art 4º-A da Lei nº13.608, no âmbito do Poder Executivo Federal.



### 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](mailto: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](mailto: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 da 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.

Outro importante Serviço Público prestado 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 de Serviços](#) do Governo federal.



## 5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Elogios	2
Pedidos de Informações	184
Reclamações	9
Solicitações de Providências	89
Comunicações	7
Sugestões	4
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2020

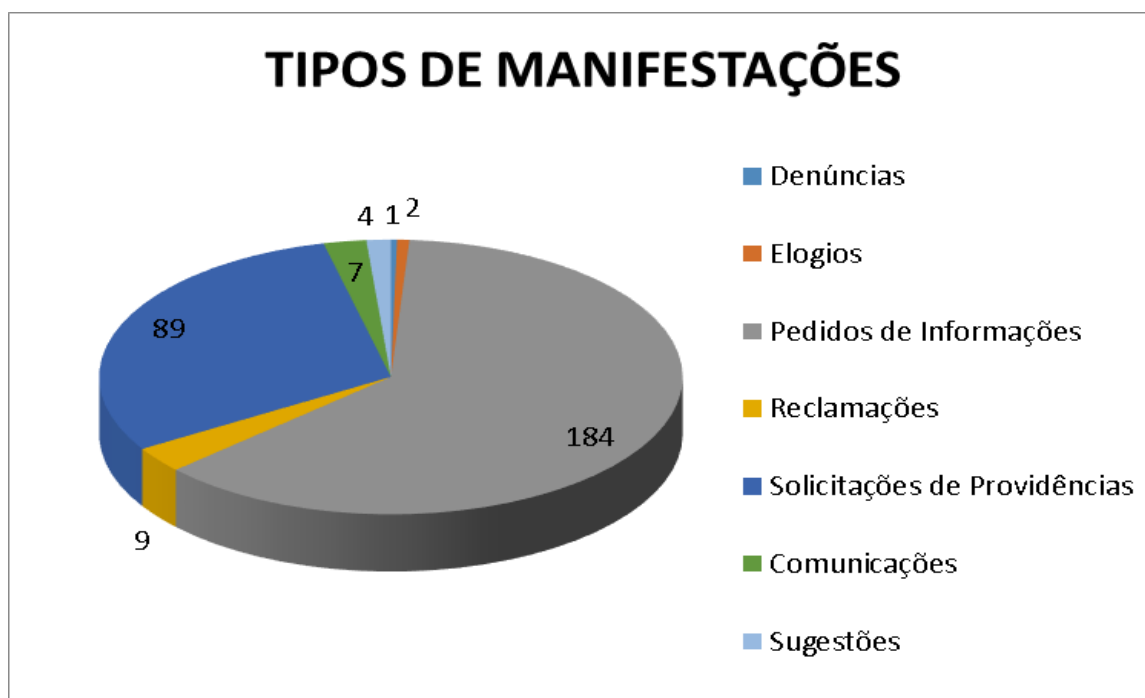


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2020

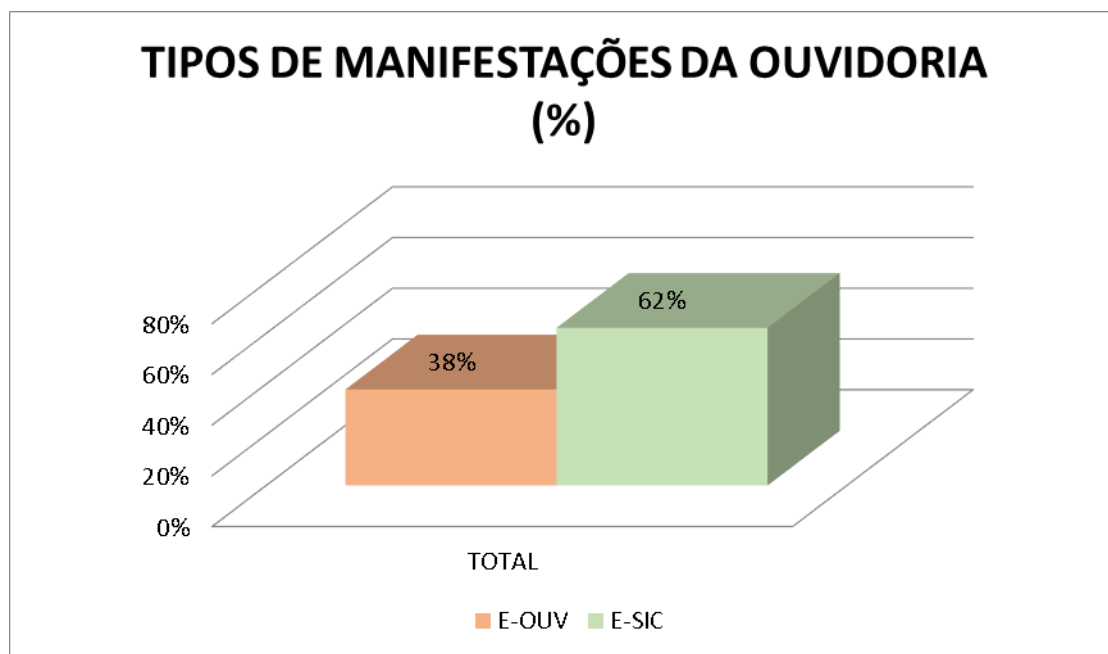


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2020

ÁREA ACIONADA	TOTAL	%
DEE	97	33%
DEA	76	26%
Ouvidoria	39	13%
DGC	35	12%
DPG	19	6%
Presidência	30	10%
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>100%</b>

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2020

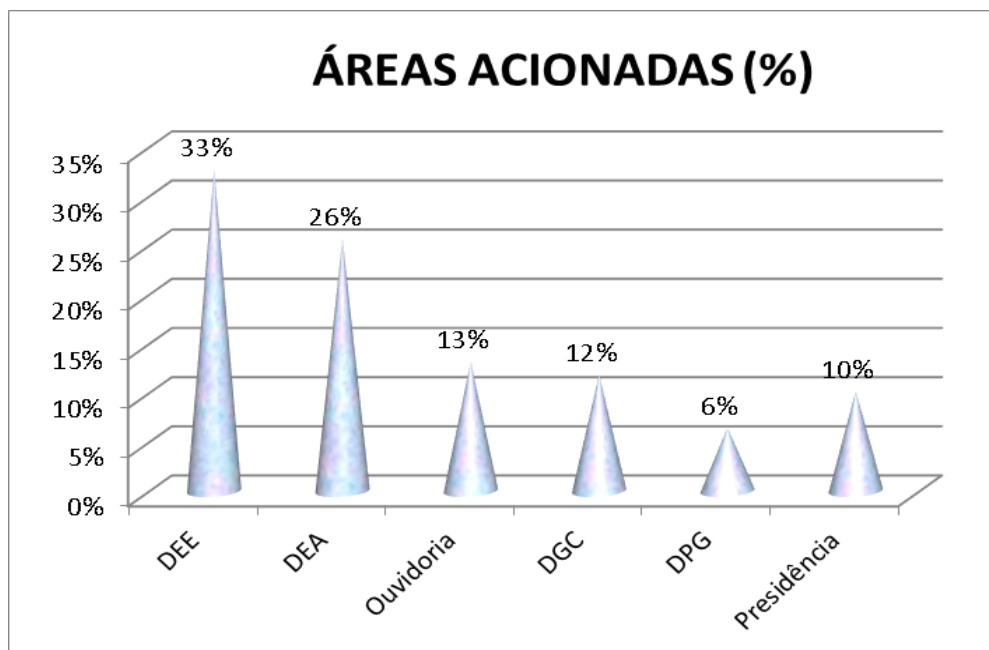


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2020

Quadro Geral dos Recursos do SIC:

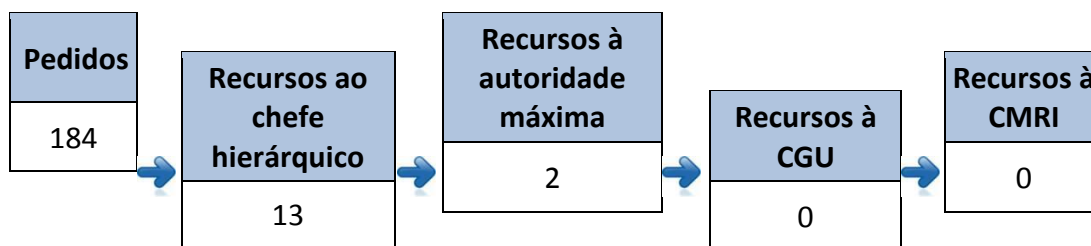


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2020

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 12 DIAS
------------------------	----------------------------------

Em 2020, a Ouvidoria recebeu 296 manifestações, sendo 184 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, 89 solicitações de providências, 4 sugestões, 5 elogios, 3 reclamações, 1 denúncias, que não foi admitida e 7 comunicações, que não tiveram o mínimo de elementos para o encaminhamento. A maior parte das manifestações (62%) é de pedidos de informações, atendidas pelo e-SIC. As demais manifestações são de Ouvidoria.

A Ouvidoria respondeu 13% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. As áreas mais acionadas foram as Diretorias de Estudos de Energia Elétrica e de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais.

Foram recebidos 13 recursos ao chefe hierárquico (Diretores) no SIC, que correspondem a 7% dos pedidos de informação. Destes recursos, 2 foram para a 2ª instância (Presidente). Não foram registrados recursos de 3ª instância (CGU) e de 4ª instância (CMRI) em 2020.

Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de 12 dias.

O perfil dos solicitantes que acionaram o SIC e responderam à pesquisa foram em sua maioria do gênero masculino e a média de pedidos foi de 1,4 por solicitantes.

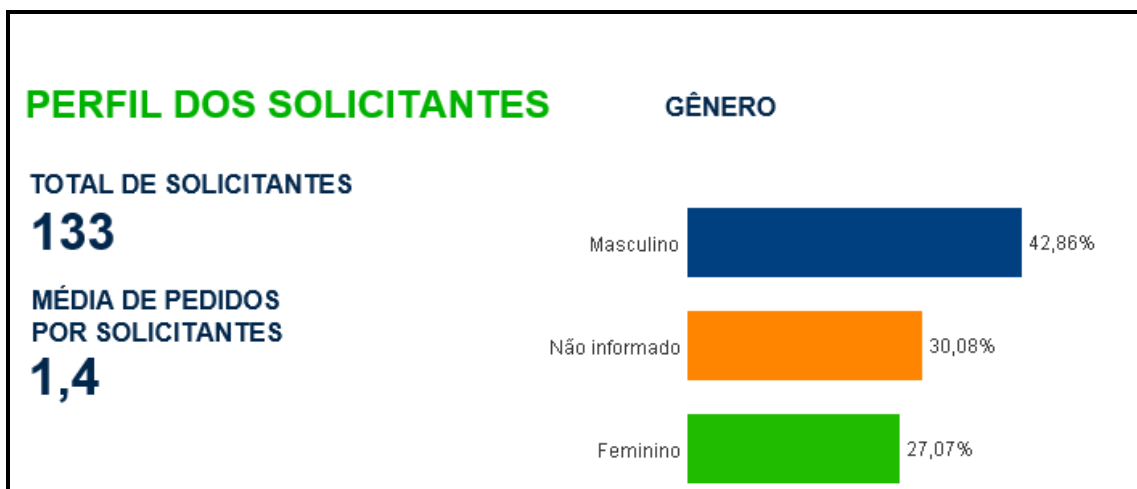


Gráfico 4: Perfil dos solicitantes em 2020

Fazendo um levantamento das regiões de onde são os solicitantes dos pedidos de informação, vimos que a maioria se encontra no sudeste, principalmente dos estados do Rio de Janeiro e São Paulo.

Região	UF	Solicitantes
NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	51
SUDESTE	SP	23
SUDESTE	RJ	20
DISTRITO FEDERAL	DF	9
SUL	PR	7
SUDESTE	MG	5
SUL	SC	4
NORDESTE	CE	2
CENTRO OESTE	GO	2
CENTRO OESTE	MS	2
SUL	RS	2
NORDESTE	BA	1
NORDESTE	RN	1
NORDESTE	PB	1
NORDESTE	AL	1
NORTE	AM	1
CENTRO OESTE	MT	1

Tabela 4: Localização dos solicitantes

A importância de saber o perfil dos solicitantes é adequar a comunicação da empresa para atender as necessidades do seu público alvo.

Pesquisa De Satisfação do FalaBR:



Gráfico 4: Resultado da pesquisa de satisfação do FalaBR

As pesquisas de satisfação são úteis para medirmos se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo as exigências da sociedade. A maioria das respostas atendeu às expectativas dos cidadãos de forma satisfatória e foi considerada de fácil compreensão.

A maioria das demandas foi atendida e a maioria dos cidadãos que responderam a pesquisa demonstrou satisfação com o atendimento recebido.



## **6. PRINCIPAIS AÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:**

No ano de 2020 a Ouvidoria finalizou o Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE (POG-OUV-001), aprovado pelo Conselho de Administração em abril de 2020.

A divulgação do fluxo foi feita através de evento em conjunto com a CGR e elaboração de um infográfico do fluxo acompanhado de vídeo explicativo.

A Ouvidoria iniciou o processo de elaboração do Procedimento para Tratamento de Manifestações de Ouvidoria.

Recomendação da Ouvidoria:

Disponibilizar na página da EPE, em local de fácil localização, a política de utilização das informações contidas nos estudos da EPE e que estão disponíveis na própria página da EPE.

## **7. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:**

- Monitorar as manifestações e demandas da Ouvidoria - Aperfeiçoar o relacionamento institucional com a sociedade - Melhorar a imagem institucional
- Carta de Serviços ao Usuário/Portal de Serviços - Aperfeiçoar a governança institucional - Assegurar o alinhamento com as diretrizes governamentais de gestão
- Acompanhamento das respostas e inserção de dados no Sistema de Transparência Ativa - STA
- Questionário de mapeamento da implementação da Lei de Acesso à Informação
- Questionário da Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
- Capacitações

- Integração com a Ouvidoria do MME e Entidades vinculadas
- Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas – COGEMMEV e Coordenação do Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade – CIGRAD - Aperfeiçoar a governança institucional - Estimular a vivência de um ambiente de ética e integridade na EPE

## **7. LISTA DE SIGLAS**

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Cigrad - Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

Cogemnev - Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas

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

GT – Grupo de Trabalho

OUV – Ouvidoria

PDI – Plano Diretor Institucional

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

STA – Sistema de Transparência Ativa