

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL 2021**



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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

Paulo Cesar Magalhães Domingues

Rafaella Peçanha Guzela

**Conselho Fiscal**

**Titulares**

Alexandre Lauri Henriksen

Rodrigo Sampaio Marques

Luís Felipe Monteiro Serrão

**Suplentes**

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Pedro Hugo Teixeira de Oliveira

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
Janeiro de 2022

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

## SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA.....	6
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	7
3. FORMAS DE CONTATO.....	7
4. SERVIÇO EPE.....	10
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	12
6. PRINCIPAIS AÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:.....	17
7. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:.....	18
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:

- Resolução CEP nº 10, de 29 de setembro de 2008: Estabelece as normas de funcionamento e de rito processual para as Comissões de Ética instituídas pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, e disciplinadas pelo Decreto nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007.
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012: Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015: Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.
- Resolução CGPAR nº 5, de 29 de setembro de 2015: Estabelece a obrigatoriedade para as empresas estatais federais de divulgar em seus respectivos sítios eletrônicos as informações que menciona e de manter canal de atendimento e recebimento de denúncias.

- Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016: Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018: Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.
- Instrução Normativa Conjunta MPDG e CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018: Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 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.
- 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.
- Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018,



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

- Código de Conduta da Alta Administração Federal – CCAAF: Conjunto de normas às quais se sujeitam as pessoas nomeadas pelo Presidente da República para ocupar qualquer dos cargos nele previstos, sendo certo que a transgressão dessas normas não implicará, necessariamente, violação de lei, mas, principalmente, descumprimento de um compromisso moral e dos padrões qualitativos estabelecidos para a conduta da Alta Administração.
- Política de Integridade – PDG-COA-011: Estabelece diretrizes quanto aos princípios de integridade a serem adotados para o cumprimento da Missão, o alcance da Visão e a observância dos Valores da Empresa.
- Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE – POG-OUV-001/2020.

### 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 a indústria de energia e para redução das assimetrias de informação da sociedade em geral na área de Energia.

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

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



## 5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Elogios	1
Pedidos de Informações	209
Reclamações	3
Solicitações de Providências	79
Comunicações	1
Sugestões	9
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2021



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2021

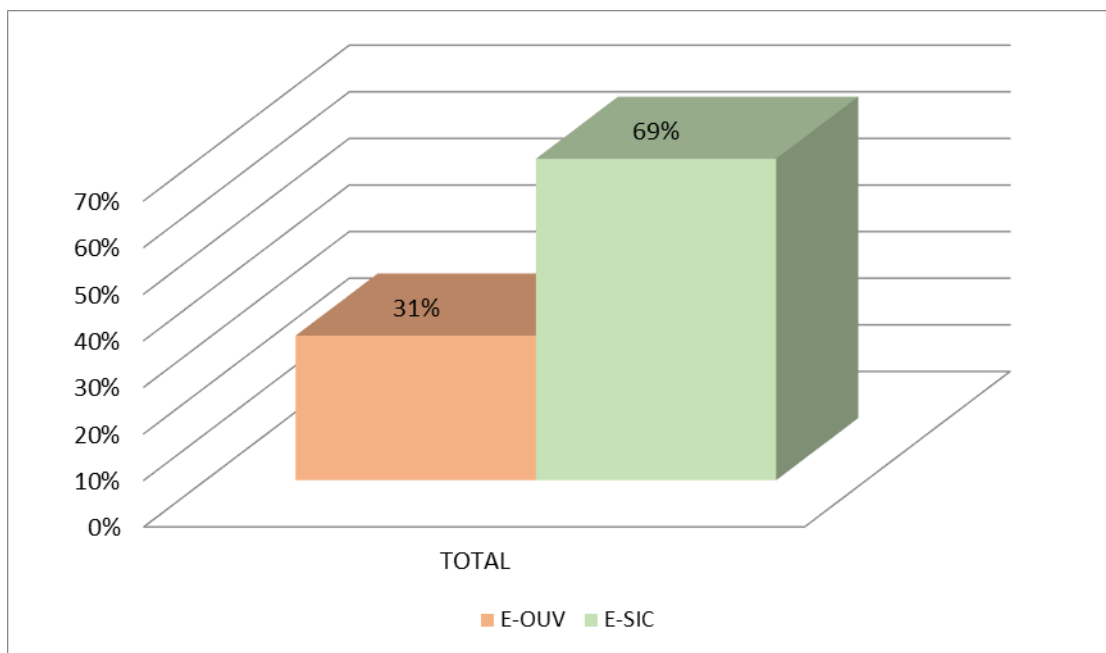


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria e do SIC em 2021

ÁREA ACIONADA	TOTAL	%
DEE	109	36%
DEA	103	34%
Ouvidoria	37	12%
DGC	21	7%
DPG	15	5%
Presidência	15	5%
Outros	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2021

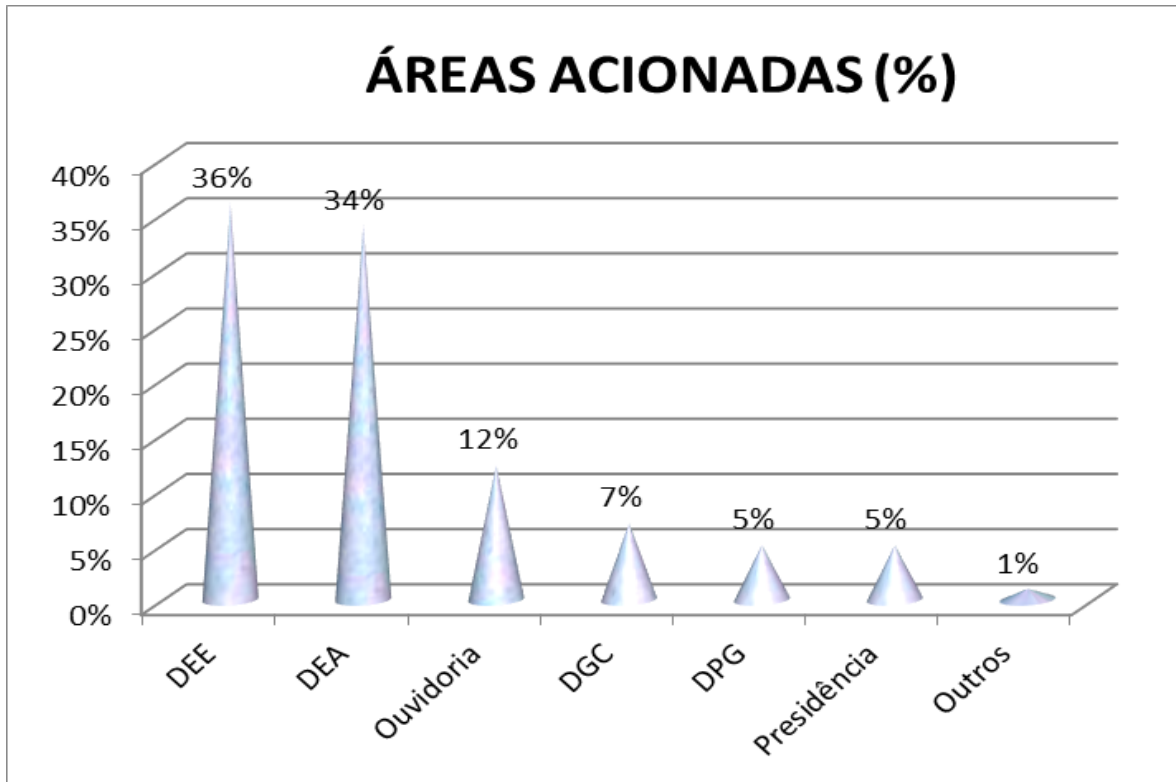


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2021

Quadro Geral dos Recursos do SIC:

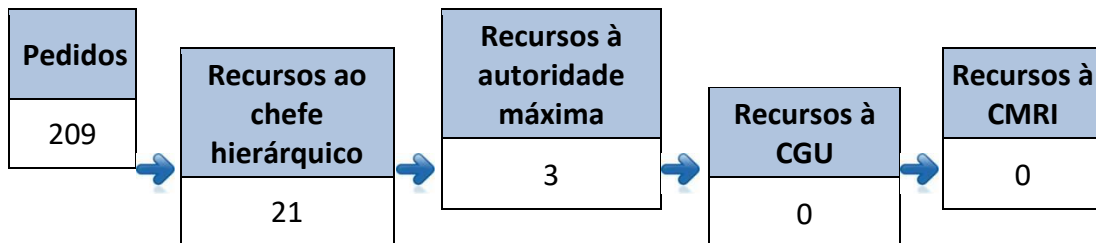


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2021

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 11 DIAS
------------------------	----------------------------------

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 303 manifestações, sendo 209 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, 79 solicitações de providências, 9 sugestões, 1 elogio, 3 reclamações, 1 denúncias, que não foi admitida e 1 comunicação, que não também não foi admitida. A maior parte das manifestações (69%) é de pedidos de informações, atendidas pelo e-SIC. As demais manifestações são de Ouvidoria.

A Ouvidoria respondeu 12% 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, esta última foi mais solicitada nos dois últimos trimestres.

Foram recebidos 21 recursos ao chefe hierárquico (Diretores) no SIC, que correspondem a 10% dos pedidos de informação. Destes recursos, 3 foram para a 2ª instância (Presidente). Não foram registrados recursos de 3ª instância (CGU) e de 4ª instância (CMRI) em 2021.

Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de 11 dias.



Gráfico 4: Total de manifestações da Ouvidoria em 2021

Avaliando a série histórica do ano, verificou-se um pico de demanda nos meses de março e junho. O pico de março pode estar relacionado com as análises dos projetos do Leilão dos Sistemas Isolados, com a participação de novos agentes e o de junho, com os dois Leilões de Energia Existente (A-4 e A-5). Observou-se que, no terceiro trimestre, tivemos muitas notícias na mídia relacionadas a escassez hídrica, suscitando uma demanda específica de

informações relacionadas a este tema, com impacto no número de pedidos de informações, direcionados para a Diretoria de Estudos Econômicos e Ambientais.

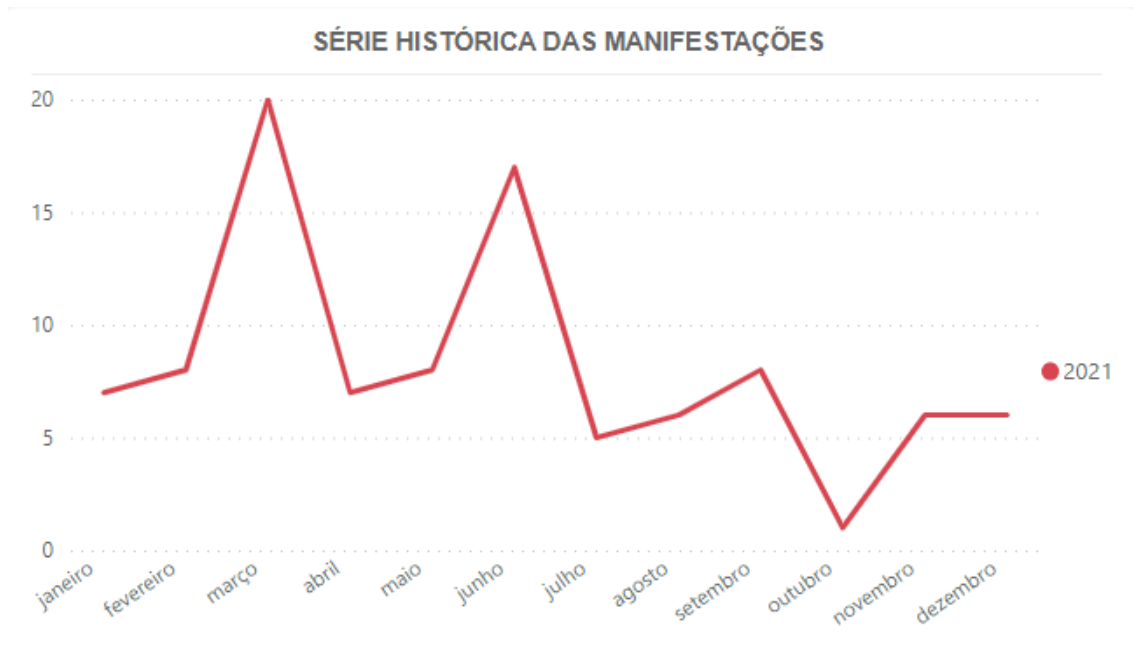


Tabela 4: Série histórica do Ano

Pesquisa De Satisfação do FalaBR:

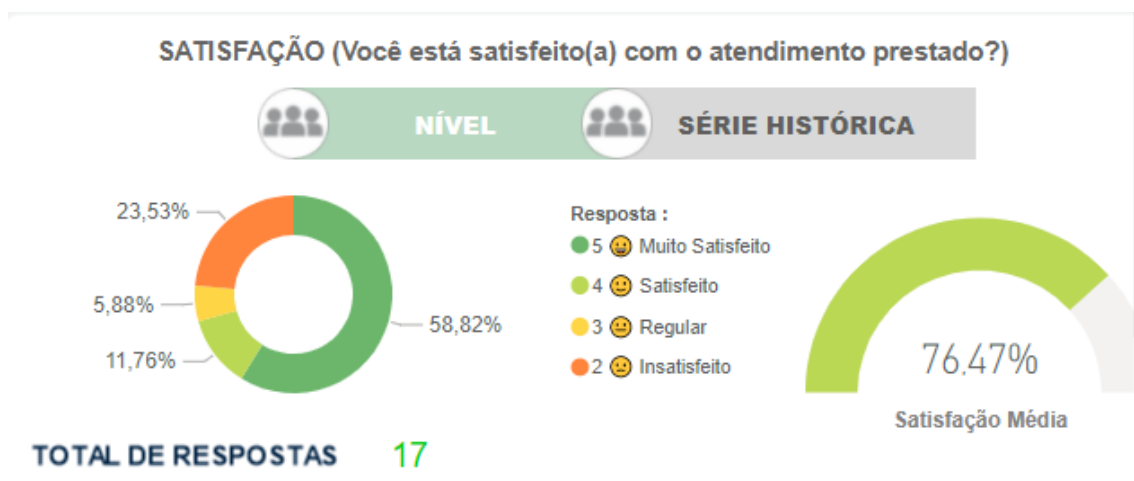


Gráfico 4: Resultado da pesquisa de satisfação do FalaBR



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.

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

A Ouvidoria finalizou o Procedimento para Tratamento de Manifestações de Ouvidoria.

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

- ✓ Disponibilizar na página da EPE, em local de fácil acesso, o calendário com os nomes de datas de publicação, dos produtos que são elaborados pela empresa para acesso do público de forma regular;
- ✓ Acompanhar juntos aos gestores, para percepção de necessidades de alteração, o cronograma da avaliação de desempenho da organização, ampliando a comunicação para os funcionários de mudanças ocorridas durante o processo; e
- ✓ Para melhor garantir a impessoalidade e o tratamento mais equânime do resultado final do processo de avaliação, seria positivo que a empresa concedesse um espaço para a contestação do funcionário, havendo a possibilidade de reavaliação do resultado final com base em fatos e/ou em metas alcançadas.

## **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
- Responder, acompanhar as respostas e inserir de dados no Sistema de Transparência Ativa - STA
- Questionário da Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
- Capacitações de Gestão e específicas da área
- 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

## **8. 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

COGEMMEV - 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

## **9. EQUIPE DA OUVIDORIA:**

**Aline Maria dos Santos** - Ouvidora

**Alize de Fátima Antunes Leal** – Assistente Administrativo (parcial)

**Sérgio Augusto Melo de Castro** - Assistente Administrativo (parcial)

**Rafael Pestana Mendes**- Assistente Administrativo (parcial)