



Empresa de Pesquisa Energética



# RELATÓRIO 2º QUADRIMESTRE 2023

Outubro de 2023

MINISTÉRIO DE  
MINAS E ENERGIA





**Diretoria**

**Presidente**

Thiago Guilherme Ferreira Prado

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

Giovani Vitoria Machado

**Diretor Interino de Estudos de Energia Elétrica**

Giovani Vitoria Machado

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

Heloisa Borges Esteves

**Diretora de Gestão Corporativa**

Angela Regina Livino de Carvalho

**Conselho de Administração**

Efrain Pereira da Cruz  
Bruno Martins Rizardi  
Bruno Rodamilans Lowe Stukart  
Dany Andrey Secco  
Denilvo Moraes  
Thiago Guilherme Ferreira Prado

**Conselho Fiscal**

Titulares

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

Suplentes

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

**Comitê de Auditoria - COAUD**

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

**Elaboração:**

**Ouvidor:** Rafael Pestana Mendes

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
Outubro de 2023

## SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE .....	3
2. PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES .....	4
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....	5
4. LISTA DE SIGLAS .....	6
5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL .....	7
6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	7
6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	12
7. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA .....	15
8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO .....	15
9. FORMAS DE CONTATO .....	15

## 1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria da EPE é Unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração, e é responsável pela interação entre empresa e o cidadão interno e externo e pela proposição de melhorias da gestão da empresa com base nas manifestações recebidas. As competências da Ouvidoria estão descritas no Estatuto Social, Art.127

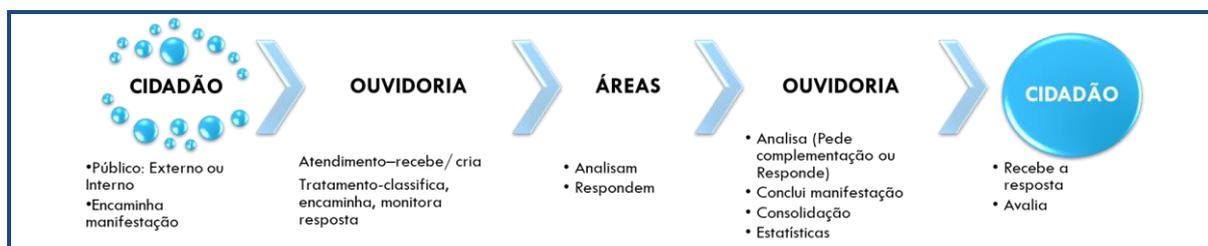
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante do Programa de Integridade, proporcionando maior transparência das ações.

A existência de uma Ouvidoria na empresa possibilita de forma participativa a modernização dos processos e procedimentos e a valorização do elemento humano por meio do bom relacionamento com os usuários. Por outro lado, é também papel da Ouvidora sensibilizar os dirigentes para o aprimoramento dos serviços prestados, das normas, dos procedimentos e das políticas públicas da Empresa. Na prática, trata-se de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Além disso, a ouvidoria deve ser capaz de mediar conflitos e de buscar soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter fundamentalmente estratégico.

Internamente, cabe a Ouvidoria ajudar na promoção de um ambiente para mudança de cultura organizacional, através da conscientização e sensibilização dos funcionários, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público e o compromisso com a responsabilidade social.

Por fim, o serviço prestado pela Ouvidoria sinaliza, tanto para os funcionários como para a sociedade, que a alta administração da Empresa está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a efetividade dos direitos.

## 2. PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES



Ao receber a manifestação do público externo ou interno, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

### 2.1 - Atendimento

- Recebe manifestação
- Cria manifestação

### 2.2 - Tratamento

- Classifica manifestação
- Encaminha manifestação para área gestora, se for necessário
- Monitora resposta

Depois que as áreas analisam e respondem, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

### 2.3 - Preparação da Resposta

- Analisa pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora
- Encaminha resposta ao manifestante
- Conclui manifestação no sistema Fala.BR

### 2.4 - Consolidação

- Mapeia manifestações
- Analisa aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações
- Identifica potenciais riscos à gestão, reputação e sustentabilidade da empresa e possibilidades de melhorias de processo e serviços a partir das manifestações recebidas

### 2.5 - Estatísticas

- Elabora indicadores
- Presta contas (divulga e dá transparência)
- Propõe melhorias em processos
- Atua em parceria com a Conformidade e com outras áreas da empresa na elaboração de informações estratégicas para tomada de decisão

### 3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

#### 3.1 - Denúncia

Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta, ao Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas a empresa.

#### 3.2 - Elogio

Expressão de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço prestado, processo ou atendimento recebido na Empresa.

#### 3.3 - Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa a serviços ou processos da Empresa ou conduta de colaboradores na prestação de serviços.

#### 3.4 - Solicitação

Solicita providências relativas a serviços ou processos de sua competência.

#### 3.5 - Sugestão

Apresenta uma ideia ou uma proposta para o aprimoramento dos serviços prestados ou dos processos de trabalho.

#### 3.6 – Acesso à Informação

Pedido de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com restrição ou anônimas. Nas três situações a proteção dos dados pessoais é garantida de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018. Informações pessoais poderão ser solicitadas ao manifestante quando forem indispensáveis ao tratamento da manifestação e apenas serão transmitidas à área responsável com a autorização do mesmo.

#### 4. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

CGR - Conformidade e Gerenciamento de Riscos

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

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

IG-SEST - Indicador de Governança desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério da Economia

Fala.BR – Sistema Eletrônico que integra Ouvidoria e SIC

LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

OUV – Ouvidoria

## 5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do segundo quadrimestre de 2023 (maio a agosto), sintetizando as principais realizações da área no período.

## 6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL
OUV	4	3	4	9	20
SIC	30	20	25	22	97
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>117</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

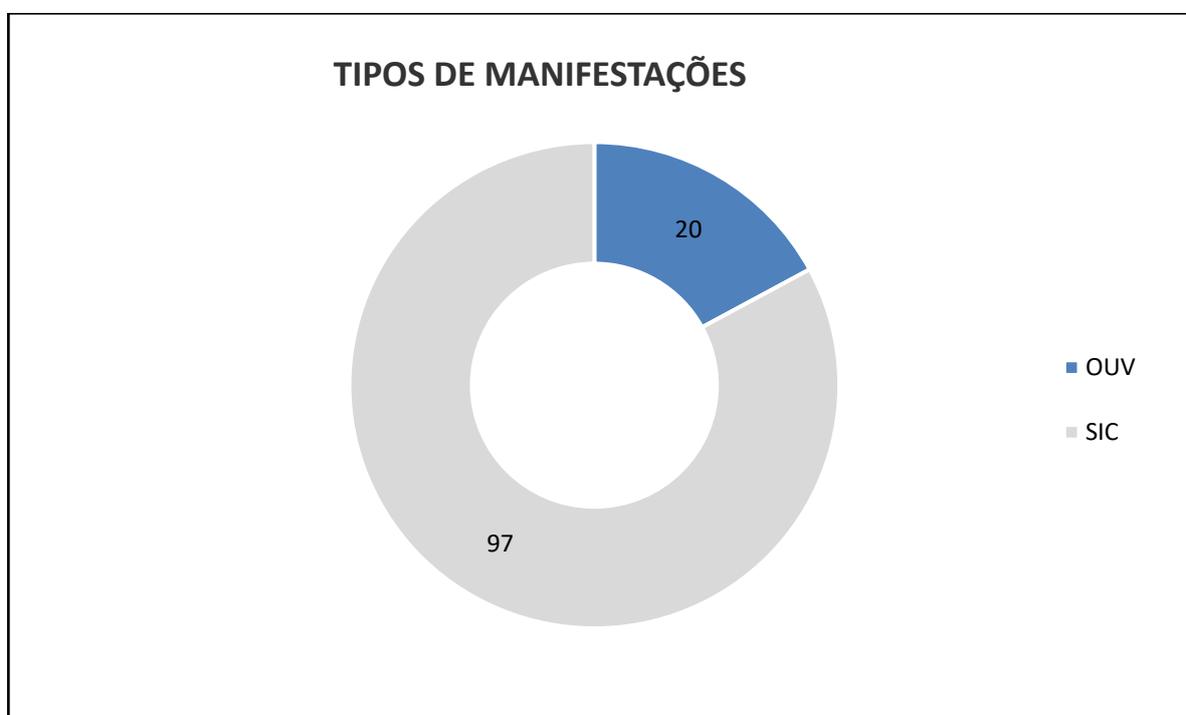


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

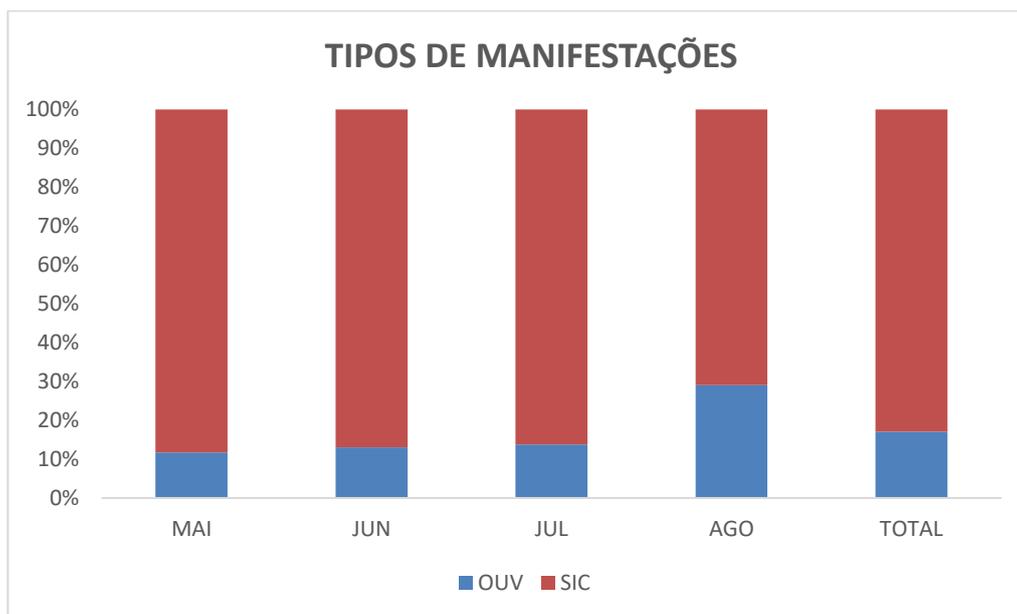


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	2	0	1	1	4
Elogios	0	0	0	1	1
Reclamações	0	0	0	2	2
Solicitações de Providências	2	3	2	2	9
Sugestões	0	0	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

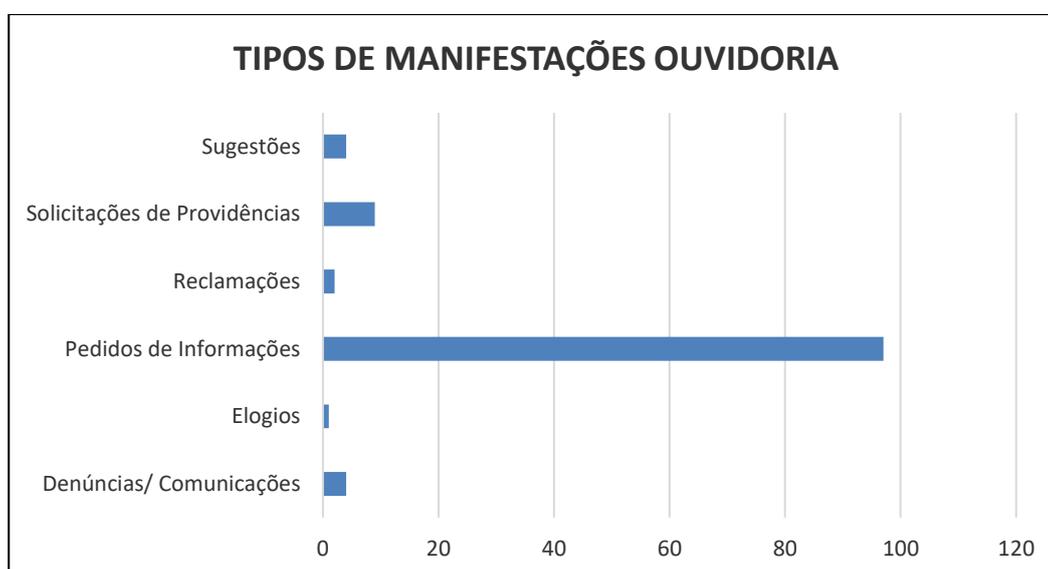


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	44	4	<b>48</b>	41
DEE	23	1	<b>24</b>	21
DPG	6	2	<b>8</b>	7
DGC	13	5	<b>18</b>	15
PRES	6	4	<b>10</b>	9
DEA e DEE	1	0	<b>1</b>	1
DEA a DPG	0	1	<b>1</b>	1
Comissão de Ética	0	1	<b>1</b>	1
OUV/SIC	4	2	<b>6</b>	5
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>20</b>	<b>117</b>	100
	SIC	OUV	TOTAL	
<b>Encaminhados</b>	1	2	<b>3</b>	-

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

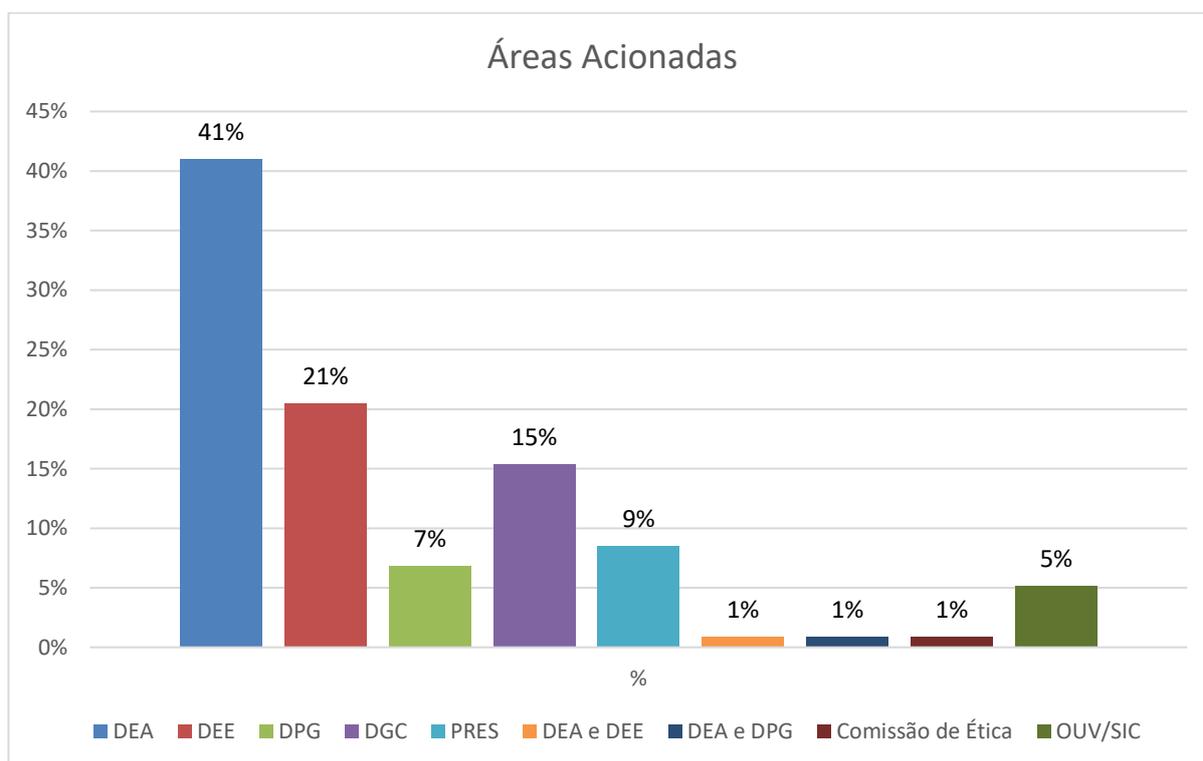


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No segundo quadrimestre de 2023 foram respondidas 117 manifestações na Ouvidoria, sendo 97 pedidos de informações, 4 sugestões, 9 solicitações de providências, 2 reclamações, 1 elogio, 1 denúncia e 3 comunicações. A denúncia, após pedido de complementação ao cidadão

e análise preliminar da Ouvidoria, foi encaminhada para a Comissão de Ética para apuração. Das 3 comunicações, uma foi entendida pela Ouvidoria, após análise preliminar, como reclamação anônima e foi encaminhada para autoridade superior hierárquica para análise de providências. As outras 2 manifestações de comunicação foram arquivadas, pois uma não se tratava de denúncia, sendo definido como conteúdo impróprio na plataforma Fala.BR e a outra era duplicidade de uma manifestação que foi encaminhada para outro órgão ou entidade.

Neste 2º quadrimestre a Ouvidoria/SIC teve que encaminhar 3 manifestações para órgãos externos. Uma manifestação era sobre pedido de acesso à informação e foi encaminhada para o MMA (Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima). As outras 2 manifestações eram de Ouvidoria e enquanto uma foi encaminhada para o MTE (Ministério do Trabalho e Emprego) a outra foi para a Polícia Civil do estado do Rio de Janeiro.

A Ouvidoria/SIC respondeu 5% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais. Dois pedidos de acesso à informação precisaram ter os seus prazos prorrogados, sendo que o setor responsável alegou que necessitava de mais tempo para produzir a resposta uma vez que estava com acúmulo de tarefas. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **8,8** dias.



Acima temos um recorte do “Painel Resolveu?”, localizado dentro da plataforma Fala.BR, que mostra o levantamento de todas as manifestações do quadrimestre tratadas pela Ouvidoria e que não foram do tipo acesso à informação.

Na lista de assuntos de manifestações de Ouvidoria tratados e respondidos no período temos:

Assunto	Ranking Assuntos
Serviços e Sistemas	3
Outros em Meio Ambiente	2
Agente Público	1
Atendimento	1
Certidões e Declarações	1
Combate à Desigualdade	1
Conduta Ética	1
Energia Elétrica	1
Fomento ao Trabalho	1
Outros em Administração	1
Outros em Energia	1
Ouvidoria	1
Combustíveis	1
Planejamento e Gestão	1
Relações de Trabalho	1

Neste segundo quadrimestre não tivemos respostas ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria.

## 6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 97

Média mensal de pedidos: 24

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 2

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **7,43** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 97 pedidos e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido com percentual de 65,98% do total. 20,62% dos pedidos foram de Informação Inexistente, 9,28% de acesso parcialmente concedido, 2,06% de perguntas duplicadas/repetidas, 1,03% de acesso negado e 1,03% como órgão não tem competência para responder sobre o assunto. Os pedidos que a Empresa não pôde atender ou atendeu parcialmente estavam amparados em legislação específica ou na Lei de Acesso à Informação.

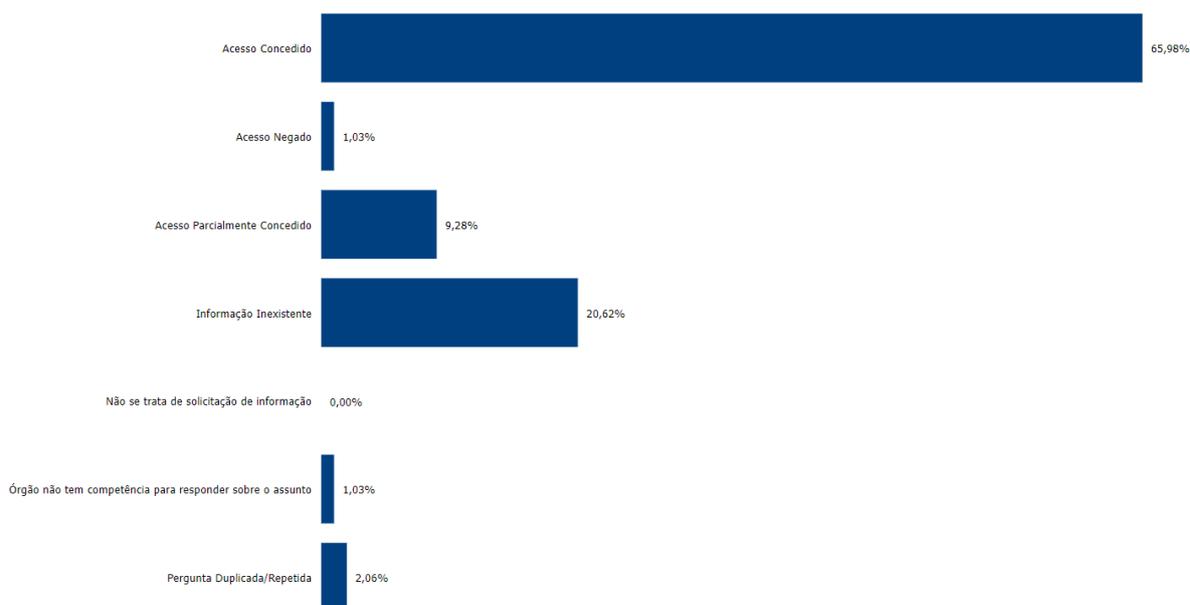


Gráfico 5: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



Resumo: Tipos de Assuntos Tratados – Painel Lei de Acesso à Informação

C. Quadro Geral dos Recursos:

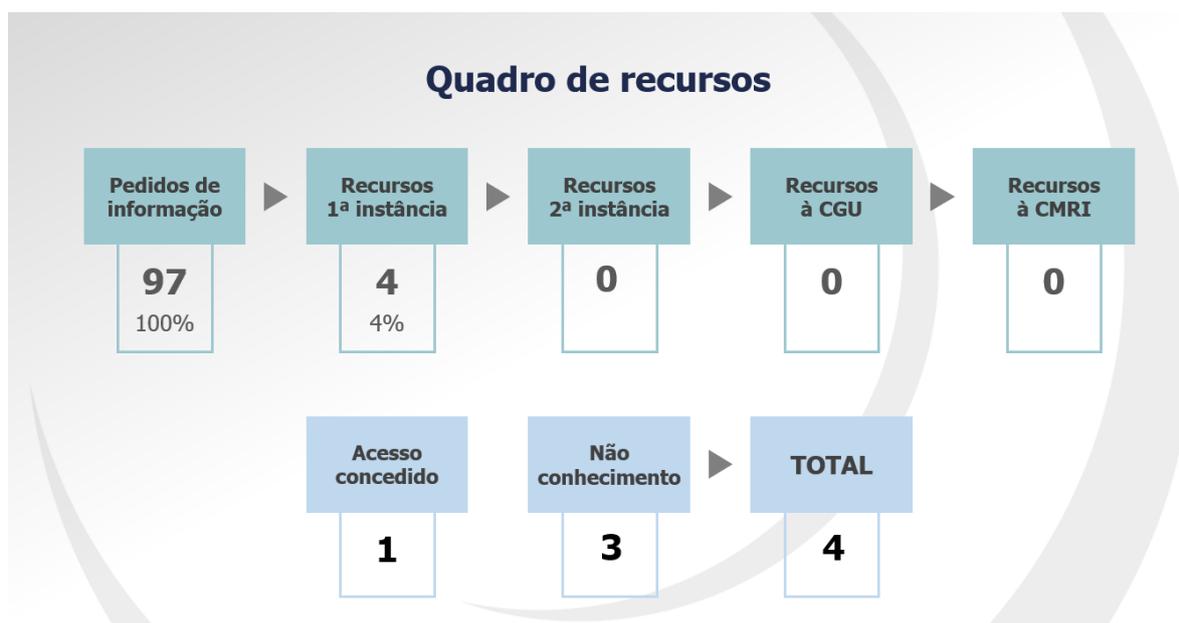


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **4%** dos pedidos de informações

Relativos aos 97 pedidos de informações tivemos 4 recursos de 1ª instância. Dos recursos, um teve seu acesso concedido e três foram definidos como não conhecimento. Todos respondidos com base nos termos da LAI. Não houve recursos de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias no quadrimestre.

Recursos respondidos	
	1ª Instância
Acesso concedido	1
Não conhecimento	3
<b>Total de recursos respondidos</b>	<b>4</b>

Tabela 5: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Informação recebida não corresponde à solicitada	1
Informação Incompleta	1
Outros	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Tabela 6: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 9 respostas no questionário sobre satisfação do usuário SIC, considerando a pontuação de 1 até 5, sendo a nota 1 para a resposta não atendeu e a nota 5 para a resposta atendeu plenamente e também nota 1 para difícil compreensão e nota 5 para fácil compreensão. Obtivemos a seguinte pontuação para as perguntas abaixo:

**TOTAL DE RESPOSTAS: 9**

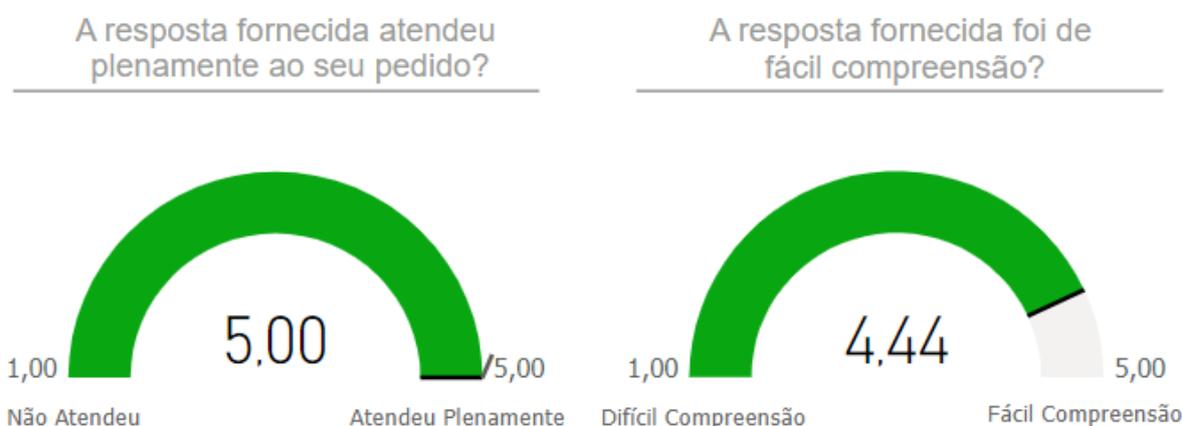


Gráfico 6: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

## 7. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Não há recomendações da Ouvidoria para este 2º quadrimestre.

## 8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante este segundo quadrimestre de 2023, o Ouvidor Rafael, além das suas atribuições de rotina, participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Participação da live “**Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento**” - CGU
- Participação da live “**LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**” – CGU
- Participação na 1ª e 2ª Reunião Geral das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias de 2023, realizadas em maio e junho pela CGU
- Participação na reunião “**Diálogos Setoriais das Ouvidorias SisOuv Estatais**”, realizada em agosto pela CGU
- Preenchimento de todos os itens do Formulário de Verificação da Transparência Ativa para a avaliação da CGU
- Conclusão do curso “**Assédio Moral: O que saber e fazer**”, realizado pela ENAP
- Conclusão do curso “**APG Virtual – Programa de Gestão Avançada**”, realizado pela Amana-Key

## 9. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências 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: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Endereço: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040