

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Empresa de Pesquisa Energética

Rio de Janeiro/RJ, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Lidienio Lima de Menezes

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Fernanda Maria Pereira Mendes

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

**Objetivo:** verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

**Período avaliado:** de 01º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023.

**Data de execução:** janeiro a julho de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética – EPE unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (que revogou a Portaria CGU nº 581/2021).

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, busque pela conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como, necessidade de atualização dos normativos internos e dos fluxos de trabalho, bem como de publicação do relatório anual de gestão, de realização de ações de ouvidoria ativa, e de correção de inconsistências pontuais no tratamento de parte das manifestações dos usuários.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

I - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024;

II - Realizar a atualização das normas sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos vigentes;

III - Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

IV - Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da EPE e os assuntos tratados na Ouvidoria;

V - Promover a alteração da tipologia da manifestação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas claras, acessíveis e com conteúdos mínimos previstos nos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>EPE</b>	Empresa de Pesquisa Energética
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MMOUP</b>	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
<b>OUV</b>	Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Achados .....	10
1.1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão .....	10
1.2. Ausência de atualização dos normativos internos e fluxos de trabalho .....	11
1.3. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.....	11
1.4. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa .....	12
1.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria .....	13
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>16</b>
Apêndice A .....	17
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	32
Apêndice D .....	33

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação.

## **OBJETIVO E ESCOPO**

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Unidade Avaliada - UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## **MÉTODO DE AVALIAÇÃO**

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/11/2022 a 31/10/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no *Painel Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/11/2022 a 31/10/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionado, para análise, o universo de 40 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética (EPE)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da EPE está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e subordina-se administrativamente à Presidência da Empresa Pública, conforme consta no § 2º do art. 3º do Regimento Interno da EPE, aprovado pela DCA nº 03/241<sup>a</sup> de 14 de Julho de 2023.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do *Painel Resolveu?*, do sítio eletrônico da EPE, dos seus normativos, das respostas ao formulário do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP), do Questionário de Avaliação e de interlocuções realizadas com representantes da OUV. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da EPE estão dispostos no Apêndice A.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética.

### 1. Achados

#### 1.1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorre sobre o tema:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, com periodicidade mínima anual, **a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior (grifo nosso).**

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

Na Empresa de Pesquisa Energética foi constatado que a Ouvidoria ainda não publicou seu relatório de gestão 2023, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicizando na página do sítio eletrônico da ouvidoria.

### **1.2. Ausência de atualização dos normativos internos e fluxos de trabalho**

No que tange à Ouvidoria da EPE, observou-se que a Unidade dispõe de Procedimento para Tratamento de Manifestações da Ouvidoria (POG-OUV-002) aprovado pela DCA nº 12/214º, de 08 de março de 2022.

Esse normativo tem por objetivo estabelecer critérios e orientar o tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria. No seu item 6.2.5.3 consta que a denúncia ou comunicação enviada para a Ouvidoria seguirá o procedimento para o fluxo de denúncia da EPE-POG-OUV-001, publicado no site da ouvidoria, mas não foi identificado fluxo para as demais tipologias de manifestações.

Faz-se necessário atualizar procedimento sobre tratamento de demandas da ouvidoria, formalizando seus fluxos para todas as tipologias de manifestações, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos vigentes.

### **1.3. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas**

Nas informações detalhadas da unidade avaliada disponíveis no Apêndice A deste Relatório, verificou-se que, em resposta do Questionário de Avaliação sobre fluxo das atividades da ouvidoria, a UA registrou que utiliza e-mail para envio de extrato das manifestações dos tipos reclamação, solicitação, sugestão e elogio para o superior hierárquico da área ou setor correspondente para avaliação e resposta conclusiva da ouvidoria e não a funcionalidade “Tramitar” da Plataforma Fala.BR.

Ademais, em consulta na Plataforma Fala.BR, apenas a Auditoria Interna e a Comissão de Ética estão cadastradas como unidades internas da EPE para recebimento de demandas.

Nessa esteira, ressalta-se que as funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das

ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traz a seguinte previsão no art. 44:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

Desse modo, recomenda-se que a OUV utilize exclusivamente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o efetivo tratamento das manifestações

#### **1.4. Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa**

A UA informou no Questionário de Avaliação que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela EPE.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização. Senão, veja-se:

Art. 56. A metodologia de trabalho das unidades setoriais do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço; e

V - disponibilização de enquetes virtuais por campanhas de engajamento específicas.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Sempre que cabível, as ações de ouvidoria ativa deverão priorizar instrumentos que facilitem o acesso de populações vulneráveis ou digitalmente excluídas aos serviços das unidades setoriais do SisOuv

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes da EPE. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades da Instituição.

Adicionalmente, a realização de ações de ouvidoria ativa pela UA pode trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da EPE e os assuntos tratados na Ouvidoria desta Empresa Pública.

### 1.5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/11/2022 e 31/10/2023, a unidade avaliada tratou 40 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 01 comunicação anônima, 01 denúncia, 05 reclamações, 20 solicitações de providências, 12 sugestões e 01 elogio.

O tratamento realizado pela unidade avaliada foi analisado partir da análise dessas 40 manifestações, sendo os seguintes aspectos objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da tipologia da manifestação; e iv) resolutividade da demanda.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 97,5% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo artigo 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). No entanto, foi constatado que 01 das manifestações analisadas não apresenta adequadamente essas orientações de comunicação e os conteúdos mínimos exigidos, isto é, não trouxe justificativa clara para uma negativa de solicitação de providências, não apresentando adequadamente uma resolutividade para a demanda do usuário.

Sobre o assunto, os arts. 18 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhidos pelos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) estabelecem que:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que a totalidade das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021, acolhido pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º).

Quanto à classificação (reclassificação) da tipologia das manifestações, observa-se que em 01 manifestação analisada a ouvidoria não promoveu a alteração da tipologia para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da demanda, mas a resposta conclusiva foi produzida de forma clara e objetiva com esclarecimentos sobre a informação solicitada.

Diante do exposto, a partir das demandas analisadas, verifica-se que o tratamento de manifestações pela unidade avaliada necessita de aperfeiçoamento para atender integralmente ao disposto na legislação. Esse entendimento decorre das inconformidades pontuais identificadas, especialmente, aquelas relacionadas ao procedimento de alteração da tipologia da manifestação, quando necessário, e ao conteúdo das respostas conclusivas.

A ausência dos conteúdos mínimos, claros e compreensíveis nas respostas conclusivas pode desestimular a participação do usuário no aprimoramento dos serviços prestados pela entidade. Isso prejudica o cumprimento de sua missão institucional, uma vez que informações relevantes podem deixar de ser processadas.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da EPE:

- I. Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria;

- II. Realizar a atualização das normas sobre funcionamento da ouvidoria, formalizando seus fluxos de trabalho, e sobre denúncias, incluindo previsão acerca da proteção do denunciante, mecanismos de representação contra represálias decorrentes da denúncia, observado o disposto na Lei nº 13.608/2018, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos vigentes;
- III. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- IV. Reavaliar a necessidade de realização de ações ouvidoria ativa a fim de trazer mais orientações e esclarecimentos sobre as competências da EPE e os assuntos tratados na Ouvidoria;
- V. Promover a alteração da tipologia da manifestação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e elaborar respostas conclusivas claras, acessíveis e com conteúdos mínimos previstos nos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcial as atividades de ouvidoria, restando oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela EPE.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de novembro de 2022 a 31 de outubro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aperfeiçoamento no procedimento de análise das manifestações para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e de produção de informações gerenciais, que reflitam adequadamente a realidade das demandas recebidas; melhoria da resolutividade das respostas conclusivas ao cidadão; e promoção ações de ouvidoria ativa. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica da entidade da UA</b>	Empresa Pública
<b>Posição no Organograma</b>	A Ouvidoria é vinculada ao Conselho de Administração, e subordina-se administrativamente à Presidência, conforme Regimento Interno da EPE.
<b>E-mail</b>	ouvidoria@epe.gov.br
<b>Página na Internet</b>	<a href="https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria">https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria</a>
<b>Endereço</b>	Praça Pio X, n. 54 - 7º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20091-040
<b>Canais de Atendimento</b>	Plataforma Fala.BR, presencial, telefônico e e-mail.
<b>Horário de funcionamento</b>	De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, com interrupção para o almoço das 12h às 13h30
<b>Ouvidor</b>	Rafael Pestana Mendes Deliberação do Conselho de Administração da EPE nº 1/221º, nomeado a partir de 04 de julho de 2022.

Fonte: elaboração própria.

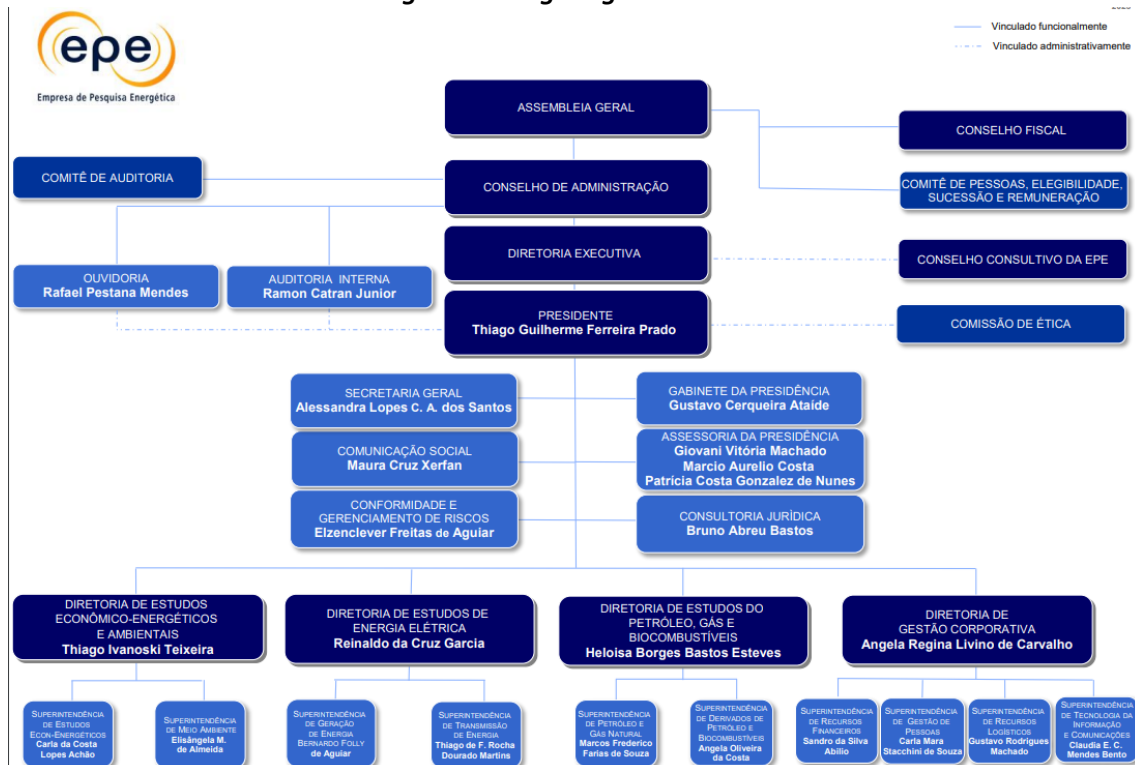
#### A.2 Competências

A Empresa de Pesquisa Energética (EPE) é uma empresa pública vinculada ao Ministério de Minas e Energia (MME), criada pela Lei nº 10.847, de 15 de março de 2004, e tem por finalidade prestar serviços na área de estudos e pesquisas destinadas a subsidiar o planejamento do setor energético, tais como energia elétrica, petróleo e gás natural e seus derivados, carvão mineral, fontes energéticas renováveis e eficiência energética, dentre outras.

Criada com o objetivo de resgatar a responsabilidade constitucional do Estado nacional em assegurar as bases para o desenvolvimento sustentável da infraestrutura energética do país, a atuação da EPE consolidou-se como parte fundamental de um ciclo de atividades que se inicia com as definições de políticas e diretrizes no âmbito do CNPE – Conselho Nacional de Política Energética e do MME. A partir dessas definições materializam-se os estudos e as pesquisas que irão efetivamente orientar o desenvolvimento do setor energético brasileiro.

A EPE tem sede e foro na Capital Federal e escritório central no Rio de Janeiro, contando na sua estrutura organizacional com a Presidência e quatro Diretorias, conforme organograma disponibilizado a seguir:

**Figura 01: Organograma da EPE**



Fonte: EPE (<https://www.epe.gov.br/pt/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional>).

No tocante à estrutura organizacional, a Ouvidoria da EPE está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e subordina-se administrativamente à Presidência da Empresa Pública, conforme consta no § 2º do art. 3º do Regimento Interno da EPE, aprovado pela DCA nº 03/241ª de 14 de julho de 2023.

Conforme art. 6º do Regimento Interno da EPE, compete à Ouvidoria:

- 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 correlatas atribuídas pelo Conselho de Administração.

### A.3 Normativos Internos

No que tange a normativos, a Unidade Avaliada possui Procedimento para Tratamento de Manifestações da Ouvidoria (POG-OUV-002) aprovado pela DCA nº 12/214º, de 08 de março de 2022.

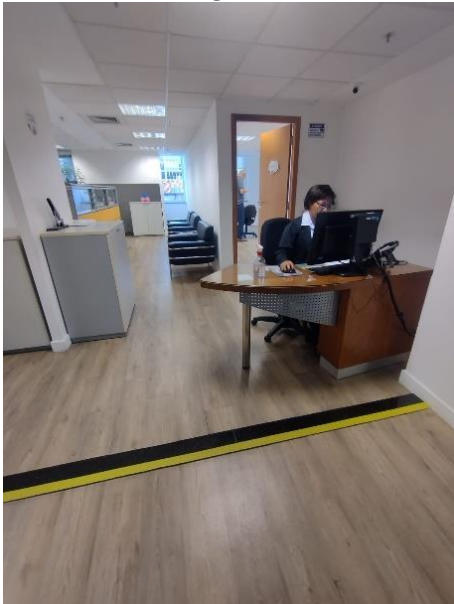
Esse normativo tem por objetivo estabelecer critérios, orientar o tratamento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria da EPE e requer atualização à nova Portaria Normativa CGU nº 116/2024, especialmente, quanto à definição de seus fluxos internos e dar-lhes publicidade.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a força de trabalho é composta pelo Ouvidor da EPE, Rafael Pestana Mendes, nomeado pela Deliberação do Conselho de Administração da EPE nº 01/221º, a partir de 04 de julho de 2022 (em conformidade com o Ofício nº 8928/2022/CGOUV/OGU/CGU da Controladoria-Geral da União que aprovou a indicação)

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela EPE, segundo a resposta da UA “são instalações modernas de fácil acesso, boa iluminação e fácil localização da sala da ouvidoria no andar da presidência. Computadores e softwares atuais que promovem agilidade no tratamento dos pedidos e proteção aos dados e manifestações dos cidadãos. Internet de fibra ótica de alta velocidade”.

**Figuras 02 e 03: Estrutura Física da Unidade Avaliada**



**Fonte:** Fotos tiradas pela Equipe de Avaliação na Visita Técnica à Ouvidoria da EPE, em 22/01/2024.

### A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;

- ii. atendimento presencial;
- iii. atendimento telefônico; e
- iv. e-mail.

Segundo a UA, os canais de atendimento são divulgados para o público interno por boletins informativos, e-mails, mensagens via MS Teams e as manifestações recepcionadas por canais diversos de Ouvidoria (como no atendimento presencial) são registradas na Plataforma Fala.BR.

## A.6 Sítio da Ouvidoria e Publicação do Relatório de Gestão

Na página inicial da EPE há o submenu “Ouvidoria” com informações objetivas sobre atividades de ouvidoria; tipos de manifestações recepcionadas; localização; horário de funcionamento; contatos de e-mail e telefone; Relatórios consolidados (mas não se identificou o Relatório de Gestão 2023 da UA, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024); Carta de Serviços ao Usuário; Normas Vigentes; Portarias; link de acesso ao “Painel Resolveu?”; bem como encaminhamento de manifestação com link direto para a Plataforma Fala.BR.

Figura 04: Portal da Ouvidoria

The screenshot shows the EPE website's 'Ouvidoria' page. At the top, there is a search bar and social media icons. The navigation menu includes 'A EPE', 'ÁREAS DE ATUAÇÃO', 'LEILÕES', 'PUBLICAÇÕES', 'IMPRENSA', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', and 'TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS'. The main content area is titled 'Ouvidoria' and contains the following text:

**Participação Social**  
**Audiências e Consultas Públicas**  
**Conselhos e Órgãos colegiados**  
**Ouvidoria**

**Ouvidoria**  
Apresente e acompanhe sua manifestação na OUIDORIA da EPE pelo Fala.BR, sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal: <https://falabr.cgu.gov.br>.

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.

O prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias mediante justificativa. Caso não seja possível atender dentro deste prazo, a Ouvidoria informará sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitará informações adicionais.

É facultativa a identificação do requerente, porém, não será possível acompanhar uma manifestação anônima. Há a possibilidade, também, de se identificar e solicitar restrição de acesso aos dados pessoais.

**OUVIDOR:** Rafael Pestana Mendes

Fonte: EPE (<https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>).

## A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo ao disposto no art. 16 da referida norma.

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise de manifestações detalhada no Apêndice B deste Relatório, verificou-se que a Ouvidoria utiliza parcialmente as funcionalidades da Plataforma Fala.BR Triar (Novo) e Tratar (Novo), tendo em vista que

apenas a Auditoria Interna e a Comissão de Ética estão cadastradas como unidades internas da EPE para recebimento de demandas. E, em resposta do Questionário de Avaliação sobre fluxo das atividades da ouvidoria, a UA registrou que envia extrato das manifestações do tipo reclamação, solicitação e elogio para o superior hierárquico da área ou setor correspondente para avaliação e resposta conclusiva da ouvidoria por e-mail e não pela funcionalidade “Tramitar” da Plataforma Fala.BR.

#### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

A Ouvidoria possui publicado apenas fluxo interno de tratamento de denúncia, não se identificou procedimento formalizado, atualizado e publicado de seus fluxos para todas as tipologias de manifestações dos usuários.

#### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Em consulta ao sítio da EPE, foi identificada a Carta de Serviços da instituição, descrevendo o cadastramento e a habilitação técnica de empreendimentos de geração nos leilões de energia, link: <https://www.epe.gov.br/pt/a-epe/carta-de-servicos-ao-usuario>.

Conforme disposto no art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo art. 65 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024), as unidades do SisOuv devem atuar em coordenação com os gestores de serviço dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas na elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. A UA informou que avalia anualmente com o gestor o serviço e sua necessidade de atualização.

#### **A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a UA registrou que, caso necessário, poderá promover a mediação e a conciliação entre o usuário e a EPE, mas não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela instituição.

#### **A.11 Dados do Painel Resolveu?**

O *Painel Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do *Painel Resolveu?* considerando a entidade como EPE – Empresa de Pesquisa Energética e o período de 01/11/2022 a 31/10/2023:

a) Quantitativo Geral:

**Figura 05: Quantitativo Geral**



Fonte: *Painel Resolveu?*

b) Tipologia das manifestações:

**Figura 06: Tipologia de Manifestações**



Fonte: *Painel Resolveu?*

c) Resolutividade da demanda:

**Figura 07: Resolutividade da demanda**



Fonte: Painel Resolveu?

d) Satisfação com a resposta:

**Figura 08: Satisfação com a resposta**



Fonte: Painel Resolveu?

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado nas avaliações consiste em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

Quando no período avaliado a quantidade não ultrapassa 100 manifestações recebidas, a análise é feita em sua totalidade.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

No caso da EPE, a análise foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/11/2022 e 31/10/2023, compreendendo 40 manifestações.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise todas as 40 manifestações com resposta conclusiva pela UA. O quadro a seguir contém a composição por tipo de manifestação:

**Quadro 02: Composição da amostra.**

Tipo	Quantidade
Comunicação	01
Denúncia	01
Elogio	01
Reclamação	05
Solicitação	20
Sugestão	12
<b>Total</b>	<b>40</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

<sup>4</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

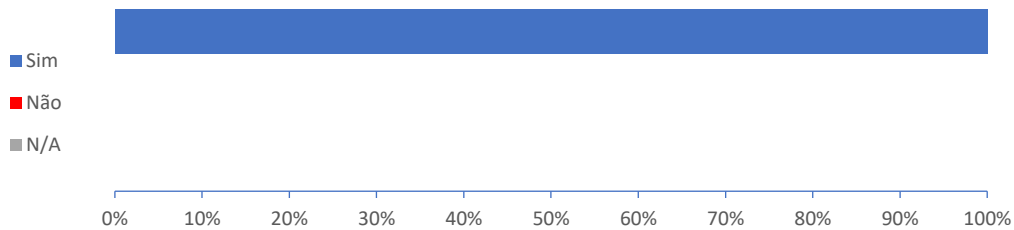
- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 – acolhido pelo art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, o art. 5º da Lei nº 13.460/2017 e o art. 18 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo art. 28 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) dispõem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de quatorze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

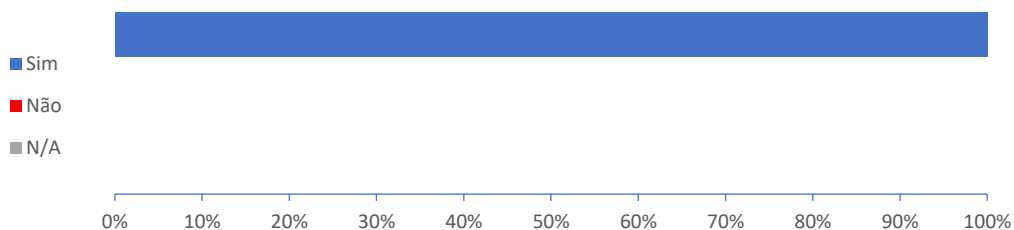


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 1 demonstra que a UA respondeu todas as manifestações da amostra analisada no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

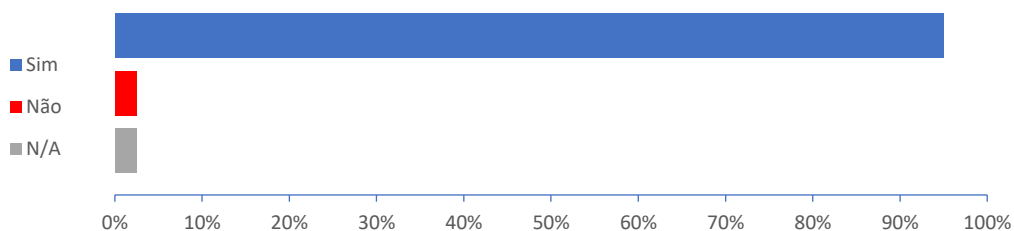


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 2 demonstra que todas as manifestações tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



Fonte: elaboração própria.

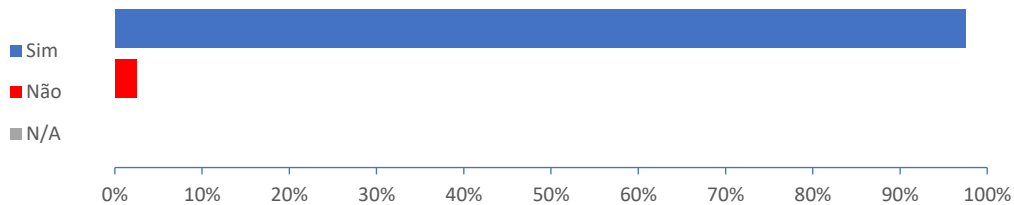
Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, das 39 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, apenas 1 não foi classificada corretamente. Trata-se de uma solicitação, mas com teor de Acesso à Informação. Apesar de a UA não alterar a tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu tratamento adequado à demanda do usuário.

Relativo à 1 manifestação enquadrada como não se aplica, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de

irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

#### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

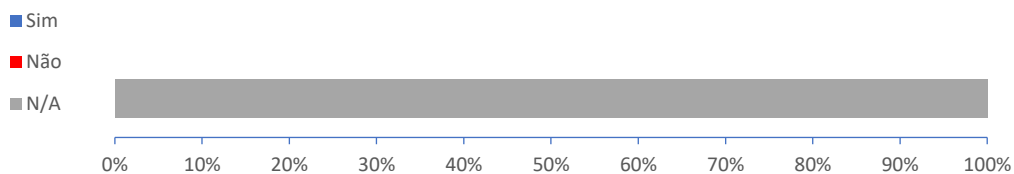


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 1 das respostas não foi considerada clara e objetiva. Trata-se de uma solicitação cuja resposta conclusiva fornecida não justifica a impossibilidade de atendimento da demanda.

#### Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

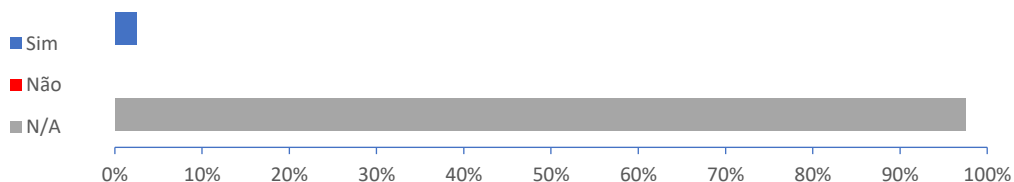


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 100% das manifestações da amostra analisada o assunto era de competência da EPE e, por isso, enquadram-se no discriminante N/A.

#### Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



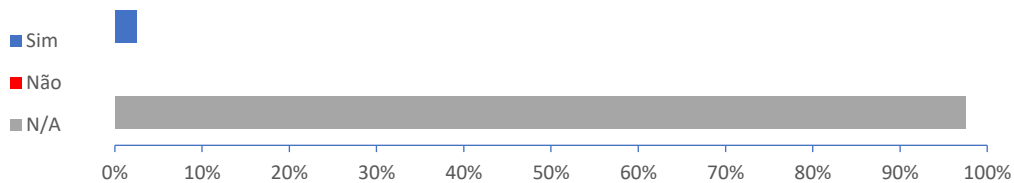
Fonte: elaboração própria.

Em relação à comunicação analisada, ela apresentou resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a

justificativa para seu arquivamento. As demais 39 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

#### Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

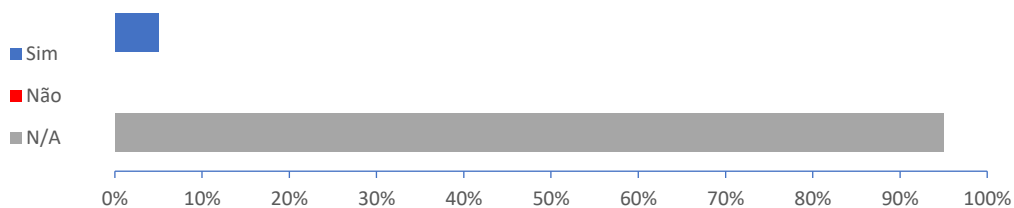


Fonte: elaboração própria.

Da denúncia analisada, verifica-se que sua resposta informa sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 39 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

#### Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8

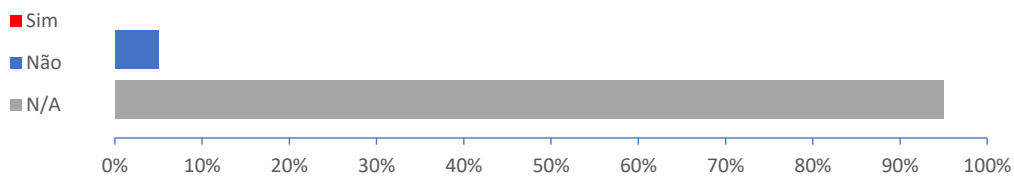
Pergunta 8 - A Denúncia/Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

#### Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - Houve diligência indevida no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

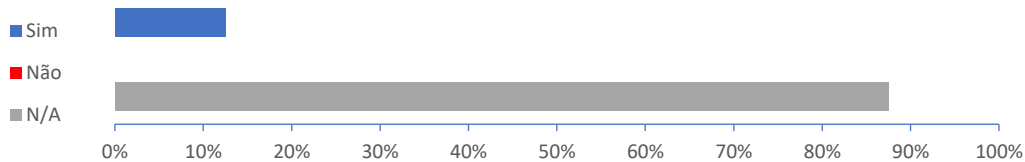
Os Gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida no tratamento.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante

a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme § 2º do art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhido pelo § 2º do art. 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024).

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

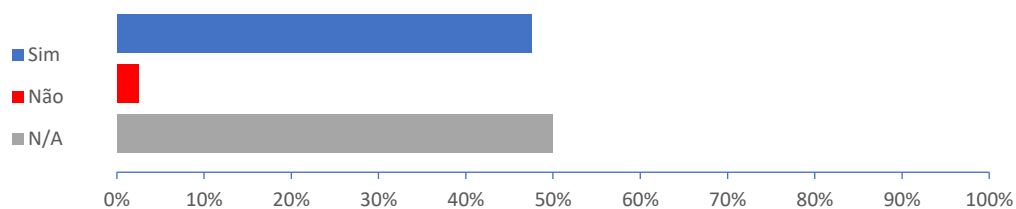


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que em todas as 05 manifestações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 35 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

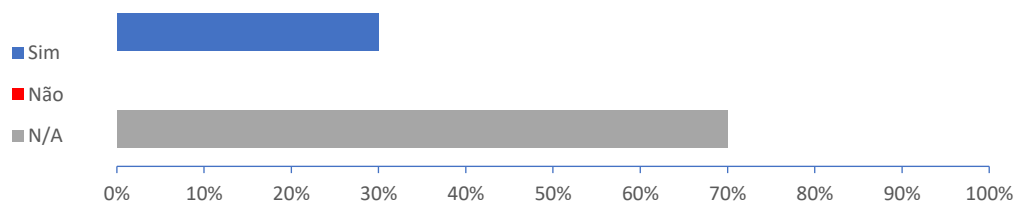


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 20 solicitações da amostra, observa-se que a resposta dada pela UA em apenas 01 caso não trouxe justificativa para a impossibilidade de atendimento da demanda, não cumprindo com os elementos de comunicação clara, objetiva, acessível e conteúdo mínimo exigidos pelos arts. 18 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021 para respostas conclusivas (acolhidos pelos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024). As demais 20 manifestações não se enquadram como solicitação.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

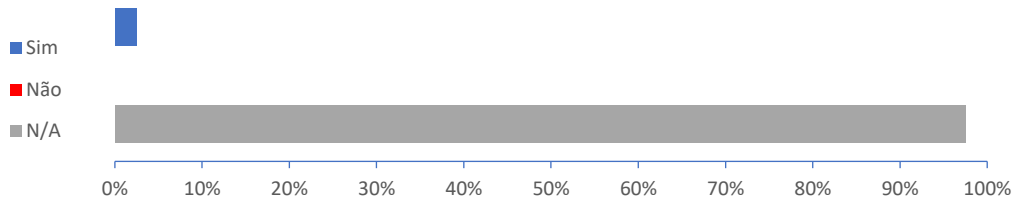


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, foram analisadas 12 manifestações e em todas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 28 manifestações não se enquadram como sugestão.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

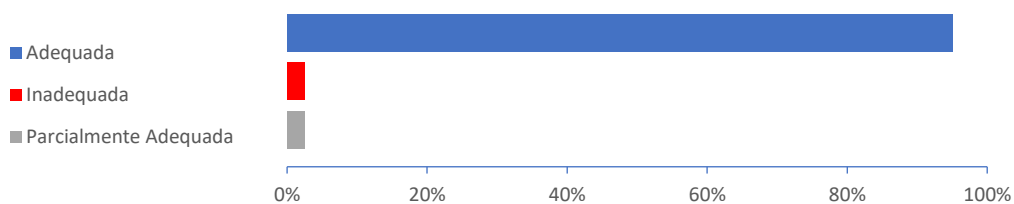
No que tange ao elogio analisado, verifica-se que a sua resposta informa a ciência ao agente público ou serviço objeto do elogio e à sua chefia. As demais 39 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 40 manifestações analisadas, verifica-se que: 38 foram consideradas adequadas, 1 parcialmente adequada e 1 inadequada.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. A manifestação parcialmente adequada é do tipo solicitação, mas com teor de Acesso à Informação. Apesar de a UA não realizar o procedimento de alteração da tipologia (sugestão apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA), promoveu o devido tratamento à demanda do usuário.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou

carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se que a solicitação considerada inadequada não apresenta justificativa ao usuário para a impossibilidade de atendimento da demanda.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho geral pela UA e aprimorável no que se refere ao cumprimento do conteúdo mínimo exigido pelos arts. 18 e 19 da Portaria CGU nº 581/2021 (acolhidos pelos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024) para respostas conclusivas e promoção da alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas.

Finalmente, a lista das 40 manifestações analisadas, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 6380/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 02/05/2024, foi dado um prazo quinze dias, para a EPE se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 07/05/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 0364/2024/PR/EPE, datado de 17/05/2024, no qual faz breves considerações sobre esse Trabalho de Avaliação de Ouvidoria e apresenta, em anexo, o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. O teor desse Ofício assinado pelo Ouvidor da EPE e o Plano de Ação da UA serão reproduzidos na íntegra neste relatório a seguir.

- “1. Confirmamos, para adoção de providências, o recebimento do OFÍCIO Nº 6380/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU contendo em anexo o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética e Análise de Manifestações.
2. Após análise dos documentos e de uma reunião presencial para discussões com funcionários da CGU, verificamos a necessidade de um plano de ação para solucionar as recomendações indicadas e anexamos a este ofício o Plano de Ação da Avaliação de Ouvidoria, preenchido conforme orientações.
3. Por fim, parabenizamos o trabalho realizado pela CGU e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários”.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA EPE					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<b>Recomendação 1:</b> Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão	Publicar o Relatório Anual de Ouvidoria 2023 no site da EPE até o primeiro dia de abril de 2024, conforme orientação de portaria da CGU. Ocorreu um atraso na publicação, pois o relatório ainda precisava passar pela aprovação do Conselho de Administração da empresa. Já havia sido aprovado pelo Comitê de Auditoria.	A Ouvidoria é a unidade responsável por preparar o relatório, obter a aprovação dos órgãos de governança estatutários e pedir à Assessoria de Comunicação a publicação no site da EPE	Implementado no dia 22/04/2024	<b>Atendido</b> – Relatório foi aprovado pelo Comitê de Auditoria e Conselho de Administração e publicado no site da EPE em 22/04/2024.	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações em 2023.  Para os servidores e gestores: importância para o conhecimento do volume de manifestações e providências tomadas.
<b>Recomendação 2:</b> Ausência de atualização dos normativos internos e fluxos de trabalho	FASE 1 – Elaboração do fluxo para as demais tipologias de manifestações e criar mecanismos de representação contra represálias decorrentes de denúncias, dando proteção ao denunciante	FASE 1 – A ser executado pelo ouvidor em conjunto com a CGR Supervisão inicial dos procedimentos: Área de Conformidade e Gerenciamento de Riscos (CGR)	FASE 1 - Até final do ano de 2024	<b>Em andamento</b> – Busca de informações com outros órgãos e cursos.	Para o usuário: maior entendimento em relação ao processo de atendimento inicial e às respostas das manifestações. Além de maior segurança no caso de denúncias;
	FASE 2 – Publicar documento de procedimentos de ouvidoria com o novo fluxo de manifestações e mecanismos de proteção ao denunciante	FASE 2 – CGR produzirá o parecer positivo e o ouvidor irá elaborar proposta de deliberação do conselho de administração. Aprovação: CGR (através do parecer) e Conselho de Administração (através de deliberação)	FASE 2 - Até final do terceiro trimestre de 2025.	<b>Previsto</b> – Análise final e envio das documentações	Para os servidores e gestores: mais organização, confiabilidade e segurança no atendimento ao usuário.

<b>Recomendação 3:</b> Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas	Entrar em contato com as áreas e esclarecer aos superiores hierárquicos sobre importância de fazer o tratamento das manifestações somente na plataforma Fala.BR.	A ser executado pelo ouvidor	Até o final do ano de 2024	<b>Previsto</b> – reuniões com as áreas que recebem manifestações de ouvidoria	Para o usuário: Maior confidencialidade e segurança das suas manifestações  Para os servidores e gestores: maior segurança e proteção no futuro quanto a possíveis vazamentos de dados das manifestações.
<b>Recomendação 4:</b> Reavaliação da necessidade de realização de ações de ouvidoria ativa	Aproximação maior da Ouvidoria com a Comunicação, Comissão de Ética, Auditoria Interna e CIPA da empresa para divulgar com mais frequência o trabalho realizado e participação maior em eventos internos. Propor aumento da equipe de Ouvidoria.	A ser executado pelo ouvidor	Até o final do ano de 2024	<b>Em andamento</b> – Ouvidoria se reunindo com mais frequência através de reuniões com a Comunicação, CIPA, Auditoria Interna, Comissão de Ética e CIGRAD	Para o usuário: maior interação, conhecimento e confiança na Ouvidoria.  Para os servidores e gestores: maior conhecimento do trabalho da Ouvidoria otimizando assim o tratamento das manifestações
<b>Recomendação 5:</b> Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	Observação mais criteriosa das manifestações recebidas e priorizar capacitações relacionadas ao tratamento delas. Reuniões e capacitações para uma possível equipe de ouvidoria.	A ser executado pelo ouvidor	Até o final do ano de 2024	<b>Em andamento</b> – Realizar mais capacitações de tratamento de manifestações	Para o usuário: maior agilidade no envio da resposta ou solução do problema.  Para os servidores e gestores: facilitar o entendimento da manifestação evitando dúvidas que podem atrasar o processo de tratamento

\* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.

### Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Plano de Ação da Ouvidoria os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações para atendimentos das recomendações propostas pela OGU.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar para Publicar o Relatório Anual de Ouvidoria 2023 no site da EPE até o primeiro dia de abril de 2024, conforme orientação da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a UA esclareceu que ocorreu um atraso, mas o Relatório Anual foi aprovado pelo Comitê de Auditoria e Conselho de Administração e publicado no site da EPE em 22/04/2024. Assim, considera-se tal recomendação implementada em abril de 2024.

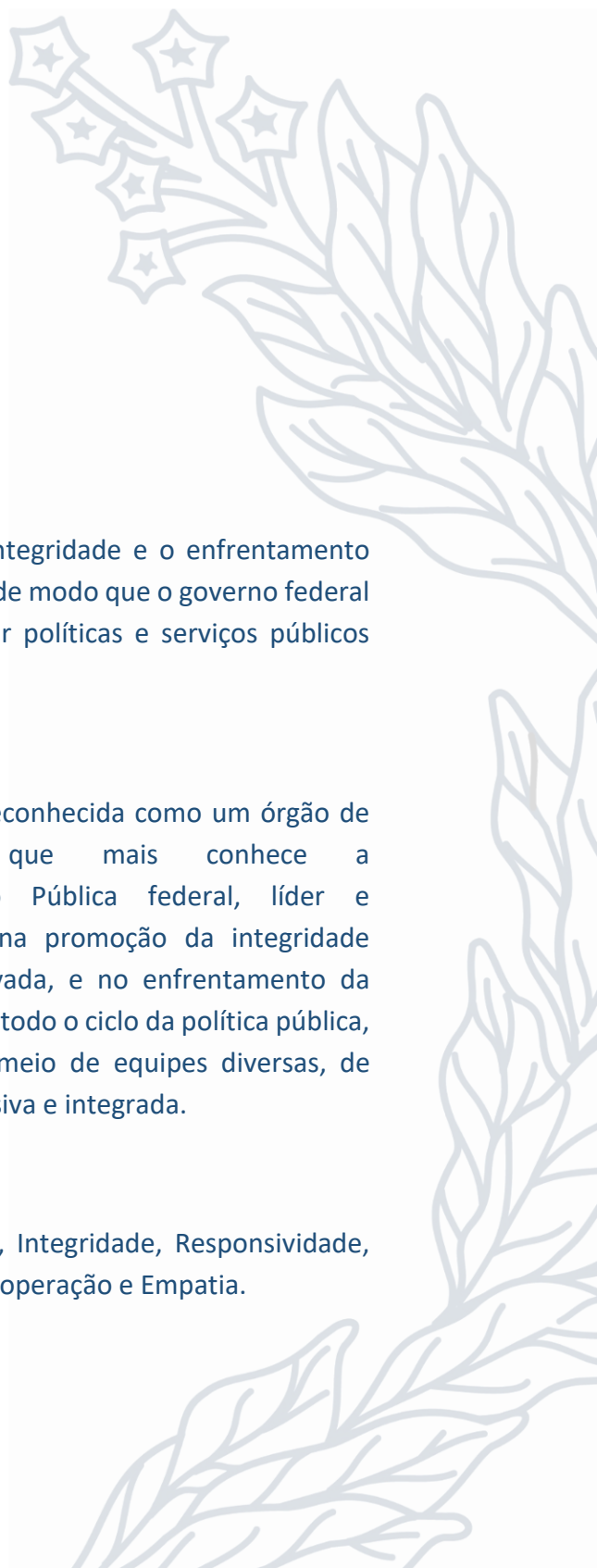
Quanto à Recomendação II do Relatório Preliminar para atualização dos normativos internos e fluxos de trabalho a UA consignou duas fases para sua implementação final até o terceiro trimestre de 2025, sendo Fase 1: Elaboração do fluxo para as demais tipologias de manifestações e criação de mecanismos de representação contra represálias decorrentes de denúncias, dando proteção ao denunciante; e Fase 2: Publicação do documento de procedimentos de ouvidoria com o novo fluxo de manifestações e mecanismos de proteção ao denunciante.

No que tange à Recomendação III para readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas, a UA consignou o estado atual como previsto, com prazo de implementação até o final do ano de 2024 e informou que entrará em contato com as áreas e esclarecer aos superiores hierárquicos sobre importância de fazer o tratamento das manifestações somente na plataforma Fala.BR.

E a respeito das Recomendações IV e V para realização de ações de ouvidoria ativa e para ajustes no procedimento de tratamento das manifestações, a UA consignou que estas ações estão em andamento com prazos para conclusão até o final do ano de 2024.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o terceiro trimestre de 2025 para implementação total, a CGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.