

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2018**

**JAN/FEV/MAR**



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**

Luiz Augusto Nobrega Barroso

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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

**Diretor de Estudos de Energia Elétrica**

Amílcar Gonçalves Guerreiro

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

José Mauro Ferreira Coelho

**Diretor de Gestão Corporativa**

Álvaro Henrique Matias Pereira

**Conselho de Administração**

Eduardo Azevedo Rodrigues

Euler João Geraldo da Silva

Evandro César Dias Gomes

Genaro Dueire Lins

João Paulo Bittar Hamú Nogueira

Luiz Augusto Nobrega Barroso

**Conselho Fiscal**

Titulares

Sérgio Alonso da Costa

Symone Christine de Santana Araújo

Lúcia Helena de Godoy

Suplentes

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Robésio Maciel de Sena

Altamiro Lopes de Menezes Filho

(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. PALAVRAS DA OUVIDORA.....	6
2. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA .....	7
3. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL.....	8
4. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA .....	9
4.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES.....	12
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	20
6. FORMAS DE CONTATO.....	21
7. LISTA DE SIGLAS.....	22



## 1. PALAVRAS DA OUVIDORA

Novos desafios! 2018 é o ano de consolidação da Ouvidoria da EPE.

As solicitações de informações vêm aumentando e as manifestações estão cada vez mais variadas. Contamos com o apoio das áreas internas para respondê-las com efetividade. Caminhamos rumo a uma cultura de acesso e transparência, dando voz ao cidadão.

*Alessandra Santos*

*Ouvidora da EPE*

## 2. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

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.

### **3. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL**

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do primeiro trimestre de 2018 (Janeiro a Março), sintetizando as principais realizações da área no período.

#### 4. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
E-OUV	6	10	6	22
E-SIC	22	12	27	61
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>83</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

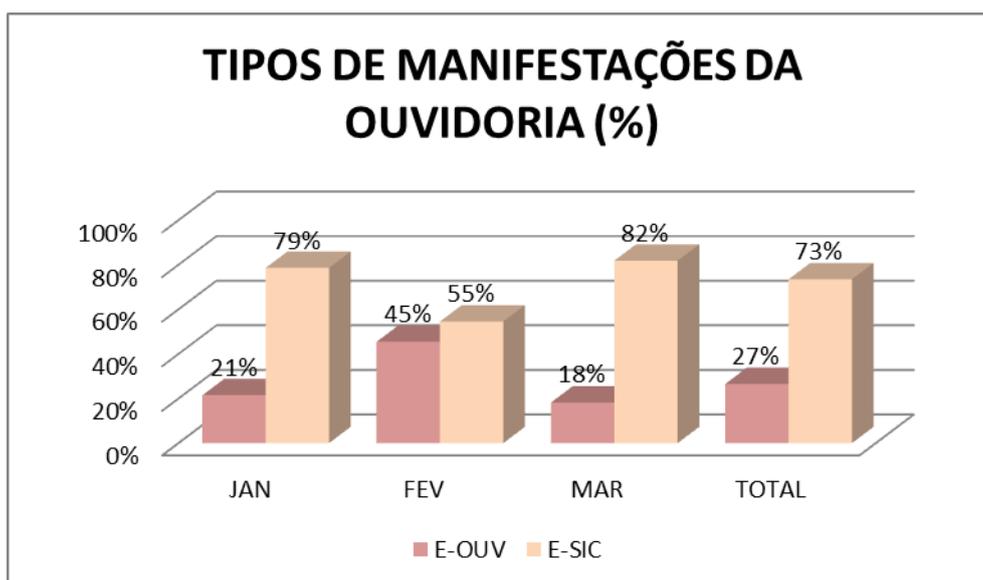


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Denúncias	0	0	0	<b>0</b>
Elogios	0	0	1	<b>1</b>
Reclamações	0	0	0	<b>0</b>
Solicitações de Providências	4	10	5	<b>19</b>
Sugestões	2	0	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>22</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV



Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEE	23	7	<b>30</b>	<b>36%</b>
DEA	22	2	<b>24</b>	<b>29%</b>
Ouvidoria	7	7	<b>14</b>	<b>17%</b>
DGC	7	5	<b>12</b>	<b>14%</b>
Presidência	1	1	<b>2</b>	<b>2%</b>
DPG	1	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>22</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

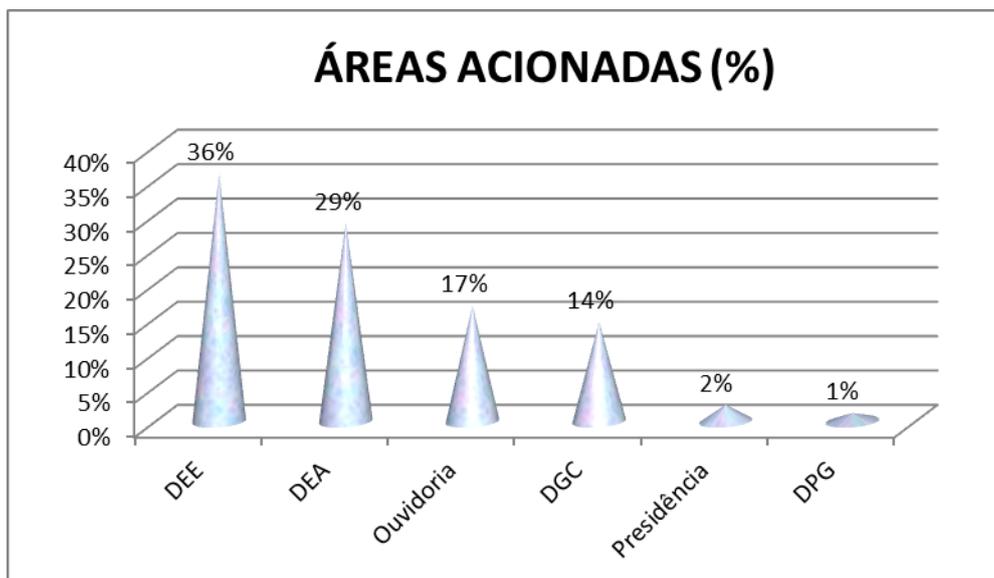


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 5 DIAS

No primeiro trimestre de 2018, foram respondidas 83 manifestações na Ouvidoria, a maioria (73%) pedidos de informação. Muitas solicitações são de informações já constantes do portal da EPE. Recebemos algumas dúvidas sobre a realização de concurso público este ano e inserimos uma nota no portal da Empresa esclarecendo alguns pontos. Foi respondida uma solicitação sobre projetos e programas relacionados à igualdade de gênero. A Empresa recentemente aderiu ao Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas e criou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade, sob coordenação da Ouvidora. O primeiro elogio foi registrado no e-OUV, referente ao novo portal da EPE, mais moderno e atrativo. Ficamos muito felizes que os esforços tenham sido reconhecidos. Respondemos alguns pedidos de contatos e reuniões com profissionais da Empresa. Recebemos uma sugestão de elaboração e disponibilização interna de modelos de documentos e apresentações e informamos que a EPE está em fase de finalização do Manual de Padronização de Textos. A Ouvidoria não recebeu denúncias e reclamações neste trimestre. A área respondeu sozinha 17% das manifestações e entrou em contato com todas as Diretorias para responder as demais, sendo a Diretoria de Estudos de Energia Elétrica a mais requisitada. Comprometidos com a qualidade do atendimento, todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de cinco dias.

#### 4.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 61

Média mensal de pedidos: 20,33

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	113	Total de solicitantes:	48
Perguntas por pedido:	1,85	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido:	40

Tabela 4: Características dos pedidos de acesso à informação

C. Temas das solicitações:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Indústria - Recursos energéticos	29	47,54%
Indústria - Produção Industrial	8	13,11%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	6	9,84%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	4	6,56%
Economia e Finanças - Economia	2	3,28%
Economia e Finanças - Administração financeira	2	3,28%
Indústria - Política e gestão industrial	2	3,28%
Trabalho - Política trabalhista	2	3,28%
Governo e Política - Fiscalização do estado	1	1,64%
Governo e Política - Administração pública	1	1,64%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 5,28 dias

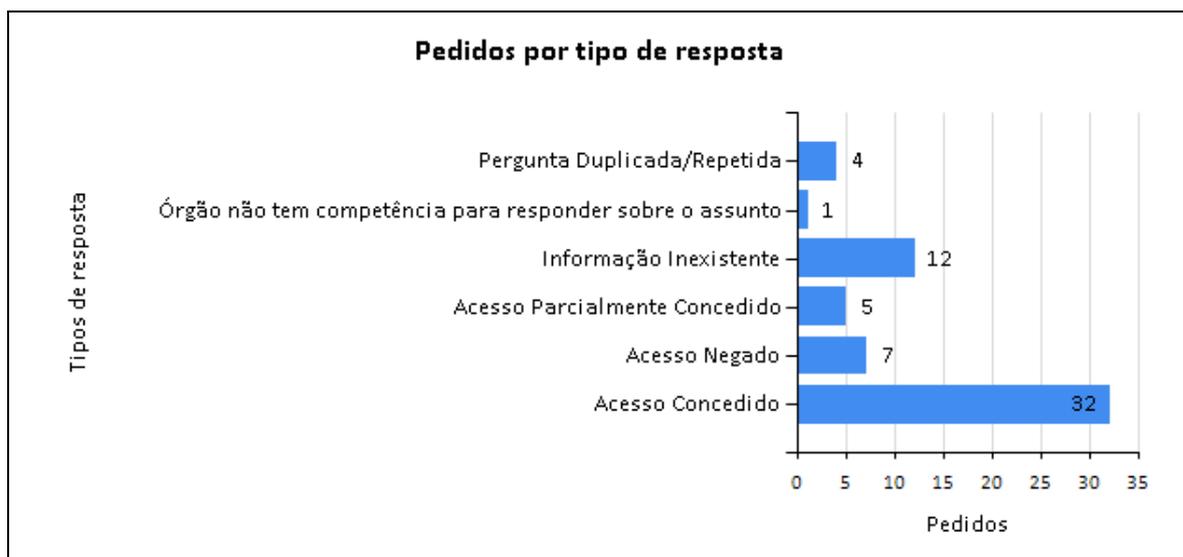


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões das negativas de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3	42,857%	4,92%
Processo decisório em curso	2	28,571%	3,28%
Pedido genérico	1	14,286%	1,64%
Pedido incompreensível	1	14,286%	1,64%
<b>TOTAL:</b>	<b>7</b>	<b>100,000%</b>	<b>11,48%</b>

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

A maioria dos pedidos teve seu acesso concedido. As solicitações que a EPE não pode atender estavam amparadas na Lei de Acesso à Informação ou em outra legislação.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	44	91,67%
<b>Pessoa Jurídica</b>	4	8,33%

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	59,09%
F	29,55%
Não Informado	11,36%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Mestrado/Doutorado	34,09%
Ensino Superior	31,82%
Pós-graduação	15,91%
Não Informado	13,64%
Ensino Médio	4,55%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Empregado - setor privado	22,73%
Pesquisador	13,64%
Não Informado	13,64%
Estudante	13,64%
Servidor público federal	9,09%
Profis. Liberal/autônomo	6,82%
Outra	6,82%
Professor	4,55%
Jornalista	4,55%
Empresário/empreendedor	4,55%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

Pessoa Jurídica:

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - grande porte	25,00%
Órgão público federal	25,00%
Empresa - PME	25,00%
Empresa pública/estatal	25,00%

Tabela 11: Tipo de pessoa jurídica

F. Quadro Geral dos Recursos:

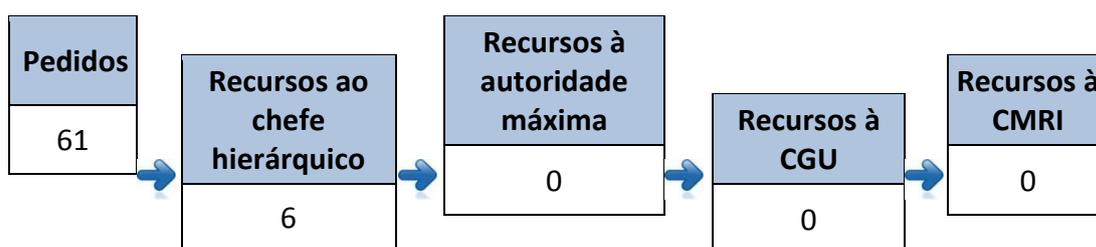


Tabela 12: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 10%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	6	100%
Indeferido	4	66,67%
Não conhecimento	1	16,67%
Parcialmente deferido	1	16,67%

Tabela 13: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	3	50%
Outros	1	16,67%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	16,67%
Informação incompleta	1	16,67%
TOTAL	6	100%

Tabela 14: Motivos para interposição de recursos

Somente 10% das solicitações geraram recursos de 1ª instância, quase todos improcedentes. Não houve recursos de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias.

#### G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo Resposta	Pergunta1	Resposta1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opcao - 1: Não Atendeu	4
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	5
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	0
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-Ouv OU Pergunta Duplicada/Repetida OU Acesso Negado OU Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	6
		Opcao - 2:	1
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	3

Tabela 15: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

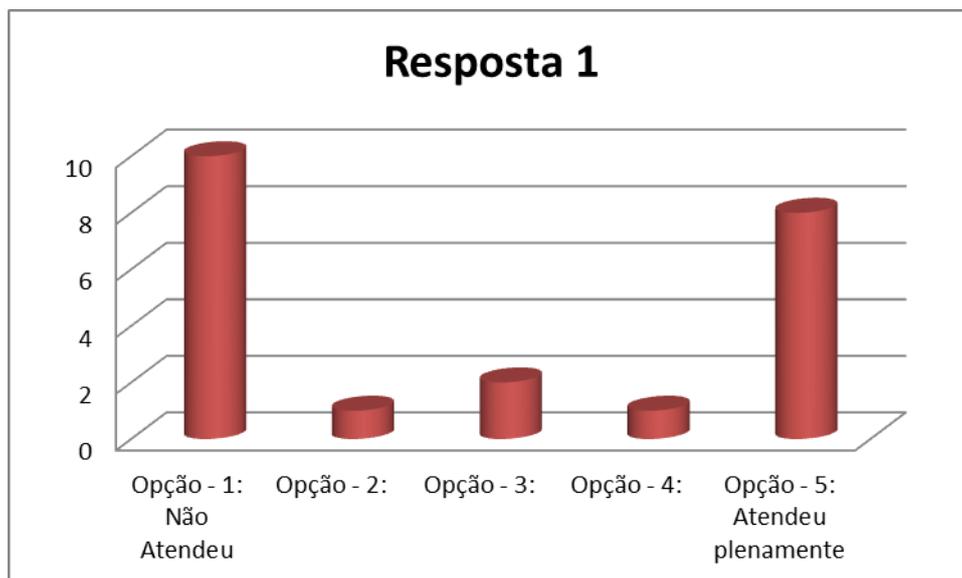


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	2
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	6
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	1
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-Ouv OU Pergunta Duplicada/Repetida OU Acesso Negado OU Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	4
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	6

Tabela 16: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

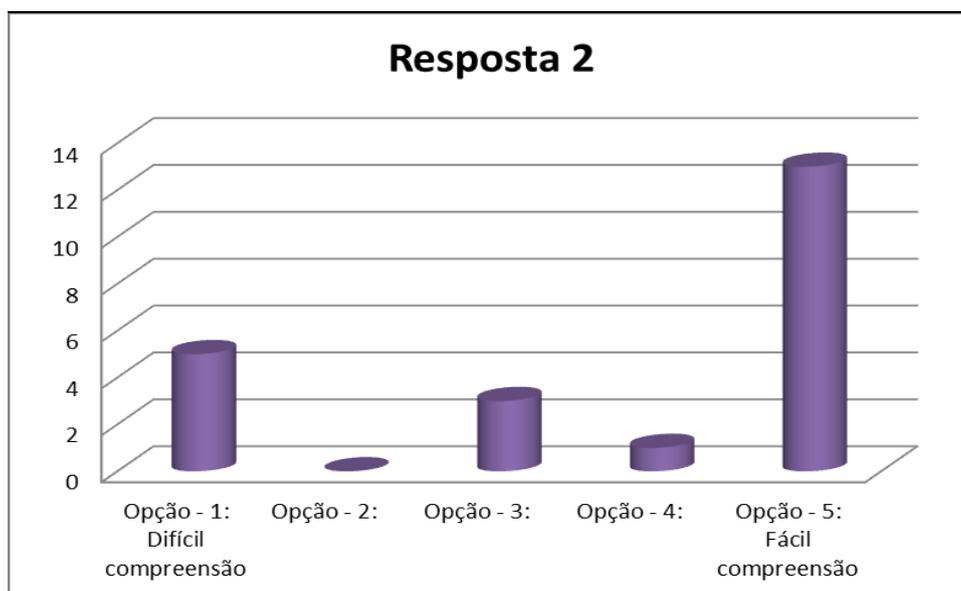


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para medirmos se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo as exigências da sociedade. Percebemos, então, um nicho de melhoria na Empresa, tendo em vista que metade dos questionários da pergunta 1 foi respondida abaixo do nível satisfatório (opções 1 e 2), apesar de a maioria das respostas terem sido consideradas de fácil compreensão (pergunta 2). Cabe ressaltar que a insatisfação foi naturalmente maior quando a solicitação teve seu acesso negado, mesmo que bem embasado.

<b>COMENTÁRIOS</b>
até o momento não recebi nenhum anexo ou documento contendo os dados solicitados
Quem pode ter?
Acredito que a informação acima, recebida a partir da solicitação de um esclarecimento quanto aos dados utilizados no Plano de Expansão Decenal, deveria ser divulgada no sítio eletrônico juntamente com os Dados para Simulações Elétricas do SIN (base de dados de fluxo de potência no formato do programa ANAREDE) para fins de estudo. Este é um esclarecimento importante para estudos!
Difícil compreender como os dados não existem na forma solicitada. Como todos sabemos, a compilação do balanço energético nacional é realizada com os dados enviados pela Petrobras para a consolidação.
Parabens pelo serviço.
vou refazer a solicitação pois queria por e-mail
Prezados, Conforme explicitado na solicitação, estamos precisando do consumo de energia elétrica nos Estados Brasileiros detalhado por tipo de consumo (residencial, industrial, comercial e outros). No link da resposta, consta os dados de consumo estadual total (sem detalhar por tipo de consumo) e os dados regionais por tipo.
Em leilões anteriores, se não me falha a memória, todas as informações que solicitei eram tornadas públicas logo após a fase de habilitação dos Leilões. Então, em não tendo havido mudança de lei, a justificativa não procede. Quanto ao trabalho para compilar dados, é Ctrl C + Ctrl V de dados já existentes na base de dados da EPE, incorporando-os em uma única planilha. Não acredito que tome mais que 20 minutos de trabalho de alguém que saiba onde os dados estão.
Eu esperava a informação do potencial HIDRELÉTRICO, ou seja, onde ainda não tem usina instalada ou já autorizada para exploração e que o Rio tem Potencial para instalação de uma Usina. E pelo que vi no SIGEL constam informações de usinas já instaladas ou autorizadas para exploração. Gostaria dessas informações, pois tenho interesse em explorar este tipo de empreendimento, investindo nos mesmos.
Boa tarde! Agradeço o retorno, mas não estou satisfeita com o retorno. Esses anuários não eram publicados anteriormente? Ou eram por outra entidade? Poderiam indicar.

Tabela 17: Comentários divulgados no e-SIC

## 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No primeiro trimestre de 2018 (Janeiro a Março) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, confeccionou seu primeiro relatório, referente ao ano passado e o disponibilizou na Internet. A campanha de comunicação interna continuou através de e-mails, boletins, cartazes e *podcast*. A Ouvidoria da EPE inseriu alguns projetos no Planejamento Estratégico Institucional (PEI), ganhando forças para sua consolidação. Alguns processos internos foram modificados, influenciando um pouco na cultura organizacional. A Ouvidora também esteve presente nas reuniões de Clima Organizacional e coordena o recém-criado Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade, ampliando as atribuições da Ouvidoria na busca pela excelência corporativa. Foi realizada uma reunião com as Ouvidorias do Ministério de Minas e Energia (MME) e suas Entidades Vinculadas, fortalecendo o vínculo e a troca de conhecimentos entre as Ouvidorias do setor energético. A Ouvidora esteve presente no evento “Ouvidoria 3.0: Construindo o futuro”, promovido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), em março. Foi um encontro de Ouvidorias públicas e privadas, com diversas palestras e mesas redondas sobre Atendimento, Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação, Serviço de Informações ao Cidadão, Defesa do Usuário de Serviços Públicos, Transparência, Combate à Corrupção, Controle e Participação Sociais, Desburocratização, etc.

## 6. FORMAS DE CONTATO

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências administrativas e denúncias:

- E-OUV: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- E-mail: [ouvidoria@epe.gov.br](mailto:ouvidoria@epe.gov.br)
- Telefone: (21) 3512-3180
- Endereço: Av. Rio Branco, nº 1 / 10º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20090-003

- Solicitações de informações (Lei de Acesso à Informação):

- E-SIC: <http://esic.cgu.gov.br>
- E-mail: [sic@epe.gov.br](mailto:sic@epe.gov.br)
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Av. Rio Branco, nº 1 / 10º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20090-003

## 7. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações

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

E-OUV – Sistema Eletrônico da Ouvidoria

E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

FC – Fale Conosco

MME - Ministério de Minas e Energia

OUV – Ouvidoria

PEI - Planejamento Estratégico Institucional

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão