

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2017**

**OUT/NOV/DEZ**



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*”)



OUVIDORIA EPE

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2017

OUT/NOV/DEZ

**Diretoria**

**Presidente**

Luiz Augusto Nobrega Barroso

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

Luiz Augusto Nobrega Barroso

**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**

Lúcia Helena de Godoy  
Sergio Alonso da Costa  
Symone Christine de Santana Araújo

**Escritório Central**

Av. Rio Branco, n.º 01 – 11º Andar  
20090-003 - Rio de Janeiro – RJ

Rio de Janeiro  
Janeiro de 2018

(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**

É com imensa satisfação que a Ouvidoria da EPE foi criada. A importância de uma área democrática, que permite a participação da sociedade e que é a voz do cidadão na administração pública... todos caminhando para uma gestão transparente! A Ouvidoria é agente de mudanças, coleta as manifestações e as transforma em aprimoramento da gestão. São grandes os desafios e os esforços, mas juntos alcançaremos o patamar desejado.

Que venham novas manifestações!

*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 da Ouvidoria da EPE: Outubro a Dezembro de 2017. Também sintetiza as principais realizações da área no trimestre, composta pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e pelo Fale Conosco.



#### 4. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-OUV	7	2	3	12
E-SIC	30	21	24	75
FALE CONOSCO	52	50	13	115
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>73</b>	<b>40</b>	<b>202</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

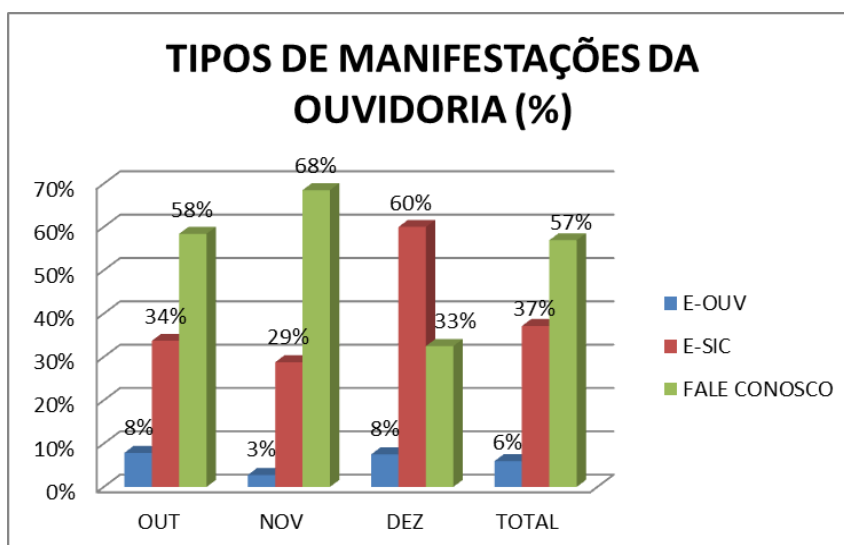


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias	0	0	0	<b>0</b>
Elogios	0	0	0	<b>0</b>
Reclamações	0	1	0	<b>1</b>
Solicitações de Providências	6	0	3	<b>9</b>
Sugestões	1	1	0	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

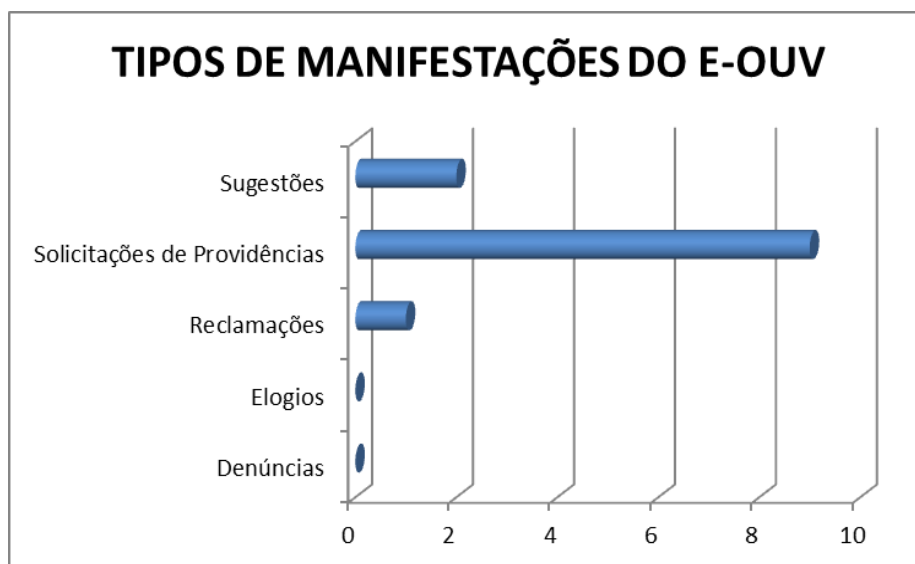


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREAS ACIONADAS	SIC	FC	OUV	TOTAL	%
Ouvidoria	6	88	3	<b>97</b>	<b>48%</b>
DEE	29	11	2	<b>42</b>	<b>21%</b>
DEA	27	7	1	<b>35</b>	<b>17%</b>
DGC	12	3	4	<b>19</b>	<b>9%</b>
Presidência	0	3	2	<b>5</b>	<b>2%</b>
DPG	1	3	0	<b>4</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>115</b>	<b>12</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

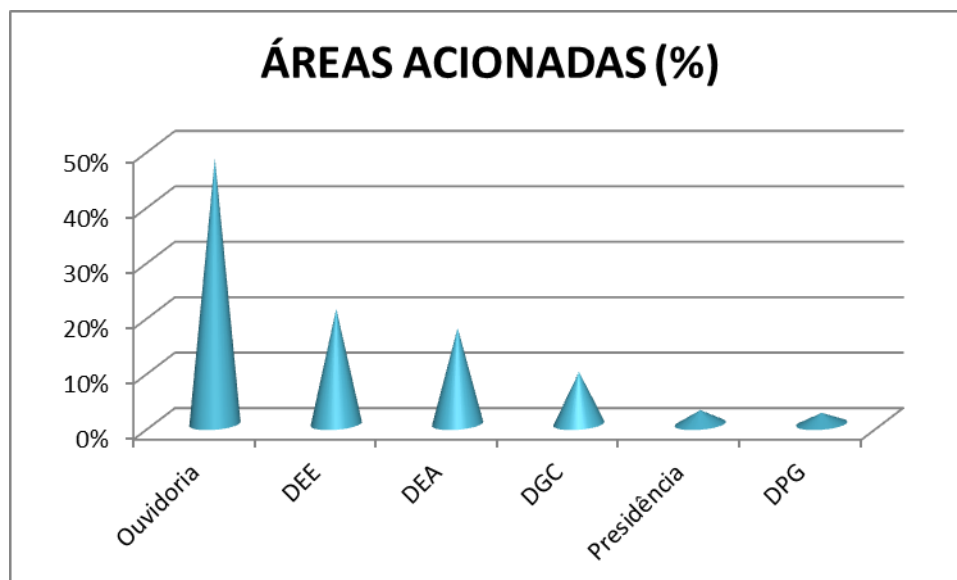


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 5 DIAS

A quantidade de manifestações cadastradas no e-OUV é, naturalmente, menor que a quantidade de pedidos de informações e fale conosco. Porém, são manifestações mais sensíveis, que demandam maior tempo de análise. O número de solicitações de informações vem crescendo ao longo dos anos na EPE, refletindo o aumento da visibilidade da Empresa. Em dezembro de 2017 o Fale Conosco foi desativado pois as manifestações recebidas neste canal eram redirecionadas ao e-OUV ou ao e-SIC, que são canais de atendimento integrados e oficiais da Administração Pública Federal. A Ouvidoria não recebeu denúncias ou elogios no trimestre. As sugestões apresentadas foram de modificação no organograma e economia de energia e houve uma reclamação de um evento da EPE. Todas estas manifestações foram contornadas, seja com compromissos firmados ou com sugestões aceitas. A Ouvidoria também recebeu algumas solicitações, dentre elas: conserto de itens no organograma, questionário sobre a Lei de Acesso à Informação, dificuldade de cadastramento e requerimento de certidão dos leilões de energia e dificuldades no acesso ao site e a algumas publicações. A Ouvidoria respondeu 48% das manifestações sozinha, sem a necessidade de acionar as áreas. Todas as demandas de 2017 foram fechadas e o tempo médio de resposta dos três canais juntos foi de cinco dias, refletindo a celeridade do atendimento.

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

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 75

Média mensal de pedidos: 25,00

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	269	Total de solicitantes:	64
Perguntas por pedido:	3,64	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	54

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	28	37,33%
Indústria - Política e gestão industrial	11	14,67%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	8	10,67%
Indústria - Produção Industrial	6	8,00%

Governo e Política - Fiscalização do estado	5	6,67%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	4	5,33%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	3	4,00%
Governo e Política - Administração pública	3	4,00%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	2	2,67%
Trabalho - Profissões e ocupações	2	2,67%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 2 (2,67% dos pedidos)

Tempo médio de resposta: 8,05 dias

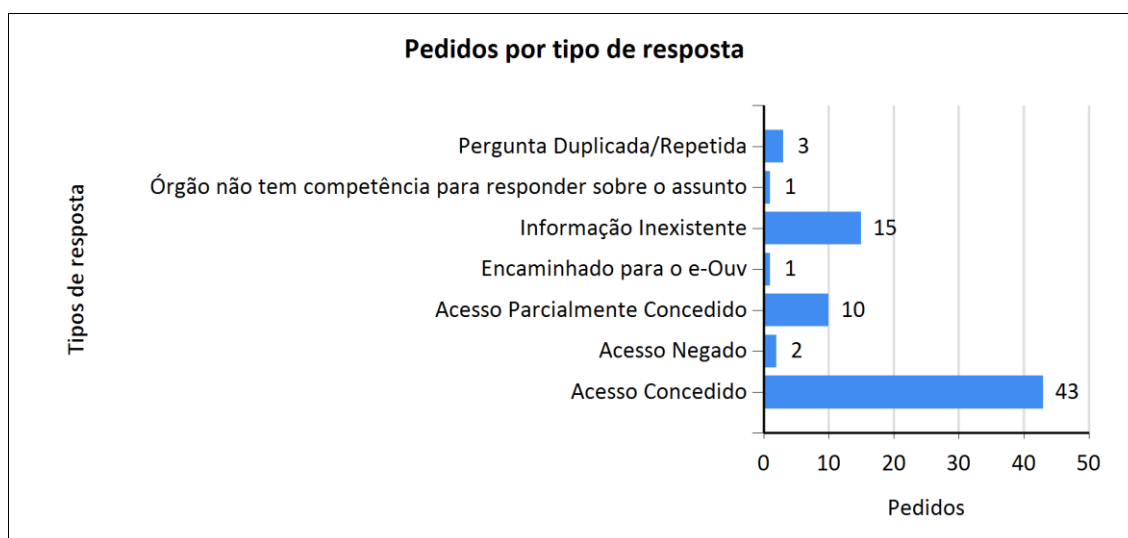


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões da negativa de acesso: 2 pedidos com informações sigilosas de acordo com legislação específica

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitantes		
Pessoa Física	56	87,50%
Pessoa Jurídica	8	12,50%

Tabela 6: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	64,29%
F	30,36%
Não Informado	5,36%

Tabela 7: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	42,86%
Mestrado/Doutorado	26,79%
Pós-graduação	17,86%
Não Informado	8,93%
Ensino Médio	3,57%

Tabela 8: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Estudante	28,57%
Pesquisador	17,86%
Empregado - setor privado	12,50%
Não Informado	8,93%
Profis. Liberal/autônomo	8,93%

Empresário/empreendedor	7,14%
Professor	5,36%
Outra	3,57%
Servidor público federal	3,57%
Membro de ONG nacional	1,79%
Servidor público estadual	1,79%

Tabela 9: Profissão dos solicitantes

Pessoa Jurídica:

Tipo de pessoa jurídica	
Outro	25,00%
Não Informado	25,00%
Empresa pública/estatal	25,00%
Escritório de advocacia	12,50%
Empresa - PME	12,50%

Tabela 10: Tipo de pessoa jurídica

F. Quadro Geral dos Recursos:

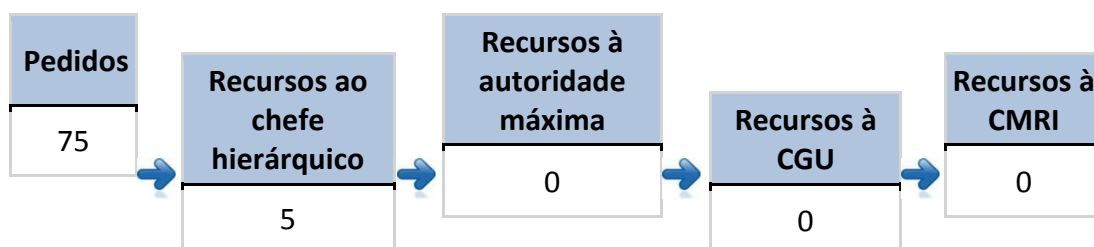


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 6,67%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	5	100%
Deferido	2	40%
Não conhecimento	3	60%

Tabela 12: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	4	80%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	20%
TOTAL	5	

Tabela 13: Motivos para interposição de recursos

#### G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo de Resposta	Pergunta 1	Resposta 1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opção - 1: Não Atendeu	2
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	3
		Opção - 4:	2
		Opção - 5: Atendeu plenamente	9
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opção - 1: Não Atendeu	0
		Opção - 2:	1
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	2
		Opção - 5: Atendeu plenamente	2
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-OUV OU Pergunta Duplicada/Repetida	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opção - 1: Não Atendeu	2
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	2
		Opção - 4:	1
		Opção - 5: Atendeu plenamente	2

Tabela 13: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1



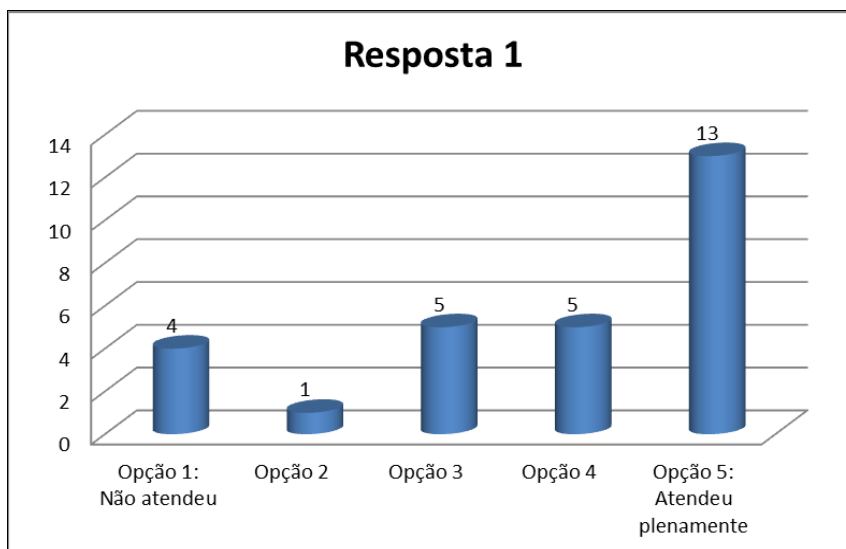


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo de Resposta	Pergunta 2	Resposta 2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	1
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	1
		Opção - 5: Fácil compreensão	14
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	0
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	1
		Opção - 4:	0
		Opção - 5: Fácil compreensão	4
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-OUV OU Pergunta Duplicada/Repetida	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	1
		Opção - 2:	1
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	0
		Opção - 5: Fácil compreensão	5

Tabela 14: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

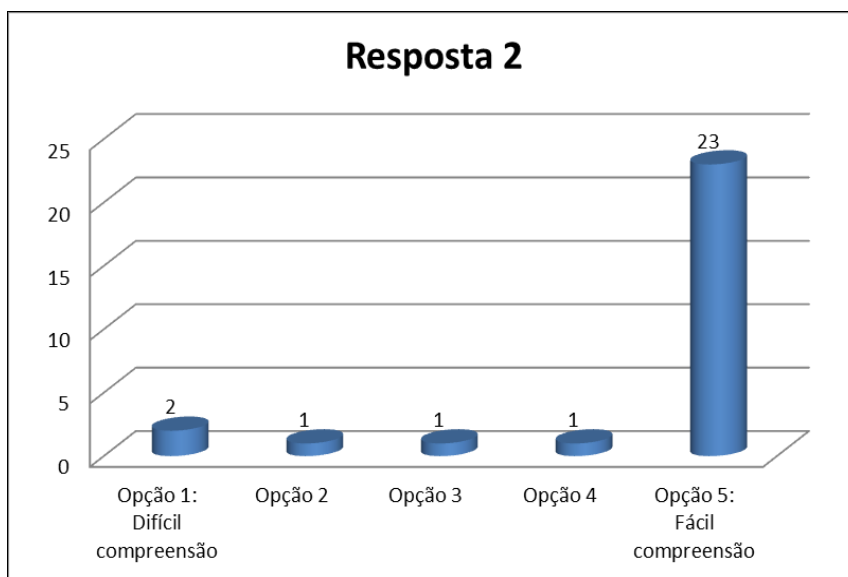


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

O resultado da pesquisa de satisfação contida no e-SIC reflete o bom atendimento da EPE para pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação. Dos 28 questionários respondidos, somente 5 estão abaixo do nível satisfatório (opções 1 e 2) na resposta 1 e 3 na resposta 2.

#### COMENTÁRIOS

Prezados,  
Agradeço a atenção e a presteza no atendimento à solicitação de informação. Certo de que o maior grau de transparência favorece o fortalecimento das instituições. Como sugestão adicional, sugiro disponibilizar no site as séries em anexo.

Caros,  
Agradeço muito a pronta resposta. No entanto, além do consumo mensal Brasil (agregado das regiões) eu preciso do consumo no Estado do Rio de Janeiro também (por favor, vejam o pedido).  
Agradeço novamente muito a ajuda.

COMENTÁRIOS
Parabéns pela seriedade!
Muito obrigado pelo pronto atendimento!
A resposta remete a existência de um "prazo regulamentar, mas não indica qual é o prazo. Terei que fazer nova consulta
Fiquei muito satisfeita com a agilidade do serviço, no entanto não consegui obter os dados de vento individualizados por parque eólico.
Muito obrigado, ótima resposta. Atenderia plenamente se o respondente indicasse se existem ou onde podem ser encontrados (outras instituições ou órgãos do governo federal) os dados específicos solicitados.
Resposta rápida e em conformidade com o solicitado.
Agradeço a atenção.
Informação não atualizada, no entanto venho felicitar a rapidez da resposta, grato.
Boa tarde, Se existem dados compilados, como nao ha dados quebrados? Ao menos, portanto, existe uma projecao utilizada para formacao dos dados compilados?

Tabela 15: Comentários divulgados no e-SIC

## 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

O marco principal da Ouvidoria em 2017 foi a sua criação em 18 de setembro. A área ficou responsável, também, pelo Fale Conosco e pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). De acordo com o Plano de Trabalho 2017 da Ouvidoria a área foi estruturada, o logotipo, o e-mail e o telefone foram criados e foi elaborado o Manual da Ouvidoria. A campanha de comunicação interna só agregou valor às atividades, tendo como principais produtos: e-mail marketing, notícia no boletim interno e tiras na intranet. A Ouvidoria atendeu a demandas do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e auxiliou na elaboração das páginas do novo portal da EPE relacionadas ao Acesso à Informação e à área. Também foi elaborado o Plano de Trabalho 2018 da Ouvidoria e preenchido o formulário do Sistema de Transparência Ativa (STA), visando encaminhar à CGU as informações obrigatórias constantes do portal da EPE. Quanto à capacitação, a Ouvidora concluiu a Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), realizando diversos cursos (Denúncias, Controle Social, Processos, Ética, dentre outros) e participou do VI Encontro da RedeSIC, promovido pela CGU em novembro de 2017, em Brasília. Em dezembro de 2017 o Fale Conosco da EPE foi desativado, tendo em vista que as manifestações recebidas neste canal eram de Ouvidoria e SIC, gerando redundância e confundindo os cidadãos sobre qual canal de atendimento adotar.

## 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

OUV - Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão