

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020

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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Giovani Vitoria Machado

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Erik Eduardo Rego

Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

José Mauro Ferreira Coelho

Diretor de Gestão Corporativa

Álvaro Henrique Matias Pereira

Conselho de Administração

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior

Reive Barros dos Santos

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

João Paulo Bittar Hamú Nogueira

Conselho Fiscal

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Paulo Roberto Soares Pacheco

Helano Borges Dias

Suplentes

Robésio Maciel de Sena

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Jair Rodrigues dos Anjos

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

SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL	6
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	7
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	16
5. FORMAS DE CONTATO	17
6. LISTA DE SIGLAS.....	17

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

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

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

Internamente, cabe a Ouvidoria ajudar na promoção de um ambiente para mudança de cultura organizacional, através da conscientização e sensibilização dos funcionários, nos diversos níveis da Instituição, sobre temáticas que reforcem a primazia do interesse público e o compromisso com a responsabilidade social. Por fim, o serviço prestado pela Ouvidoria sinaliza, tanto para os funcionários como para a sociedade, que a alta administração da Empresa está comprometida com a possibilidade de mitigar o déficit de cidadania, com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a efetividade dos direitos.

2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do primeiro trimestre de 2020 (janeiro a março), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
E-OUV	9	9	11	29
E-SIC	17	16	11	44
TOTAL	26	25	22	73

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

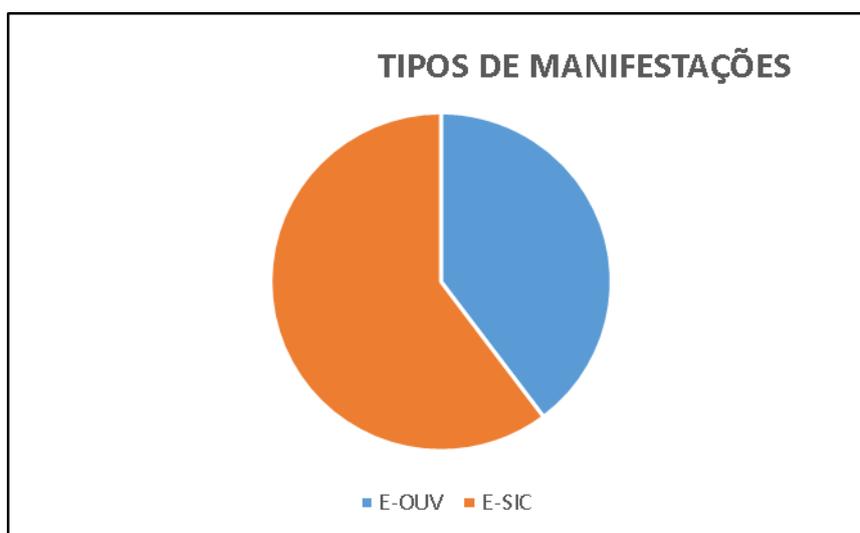


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

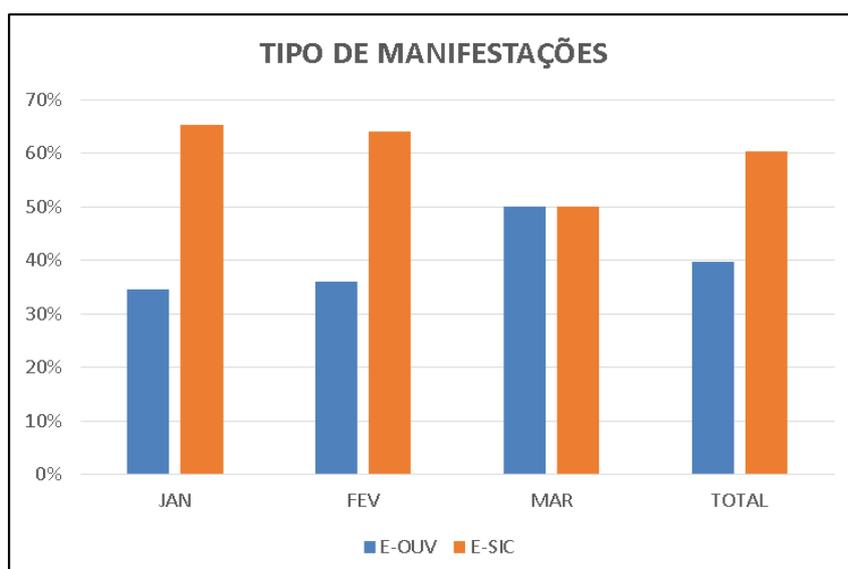


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Pedidos de Informações	17	16	11	44
Reclamações	0	2	3	5
Solicitações de Providências	9	5	8	22
Sugestões	0	2	0	2
TOTAL	26	25	22	73

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

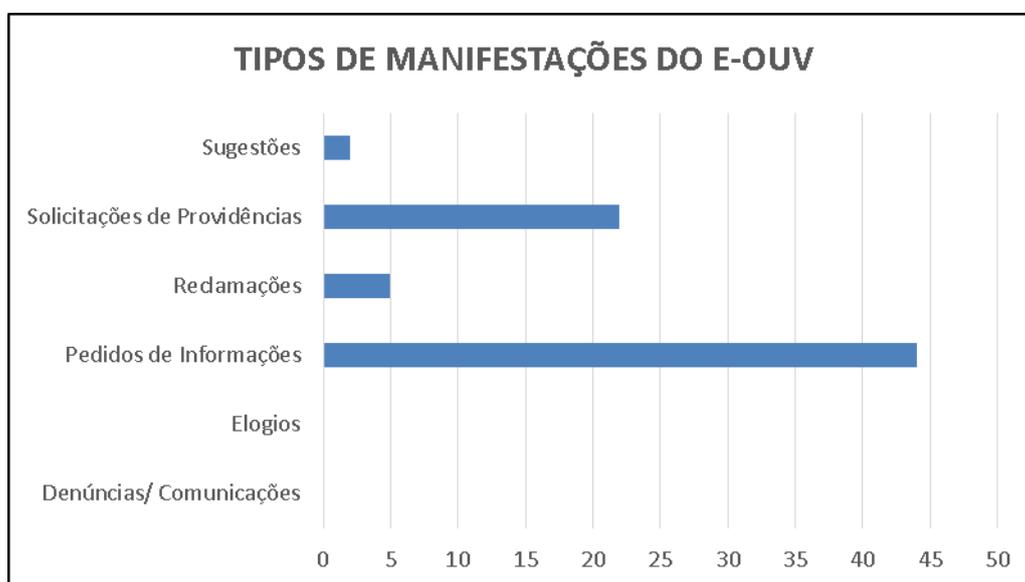


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	14	2	16	22%
DEE	12	7	19	26%
DPG	6	1	7	10%
DGC	4	3	7	10%
Presidência	1	4	5	7%
CONJUR	2	2	4	5%
SIC/ Encaminhada	4	0	4	5%
OUV	0	10	10	14%
DEA/ DPG	1	0	1	1%
TOTAL	44	29	73	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

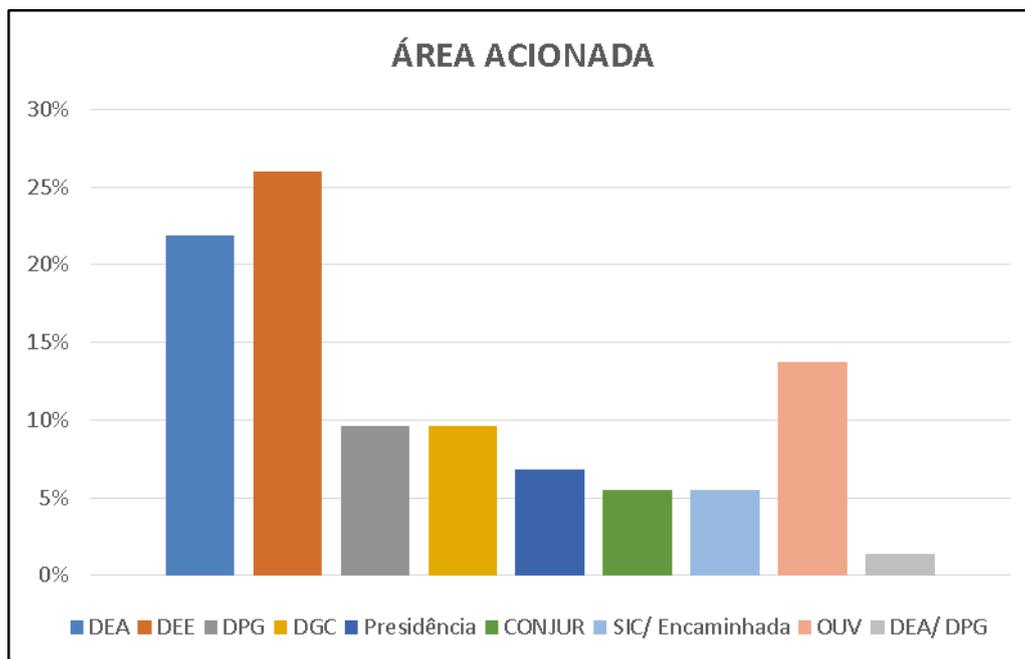


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 7 DIAS

No primeiro trimestre de 2020, foram respondidas 71 manifestações na Ouvidoria, sendo 44 pedidos de informações, 22 solicitações de providências, 5 reclamações e 2 sugestões, não tendo no período nenhuma denúncia ou comunicação.

A Ouvidoria respondeu 14% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Energia Elétrica. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de nove dias.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 44

Média mensal de pedidos: 14,67

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	77	Total de solicitantes:	37
Perguntas por pedido:	1,75	Solicitantes com um único pedido:	33

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	14	31,82%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	13	29,55%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	4	9,09%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	2	4,55%
Trabalho - Legislação trabalhista	2	4,55%
Indústria - Política e gestão industrial	2	4,55%
Trabalho - Mercado de trabalho	1	2,27%
Justiça e Legislação - Justiça	1	2,27%
Cultura, Lazer e Esporte - Esporte	1	2,27%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 8,96 dias

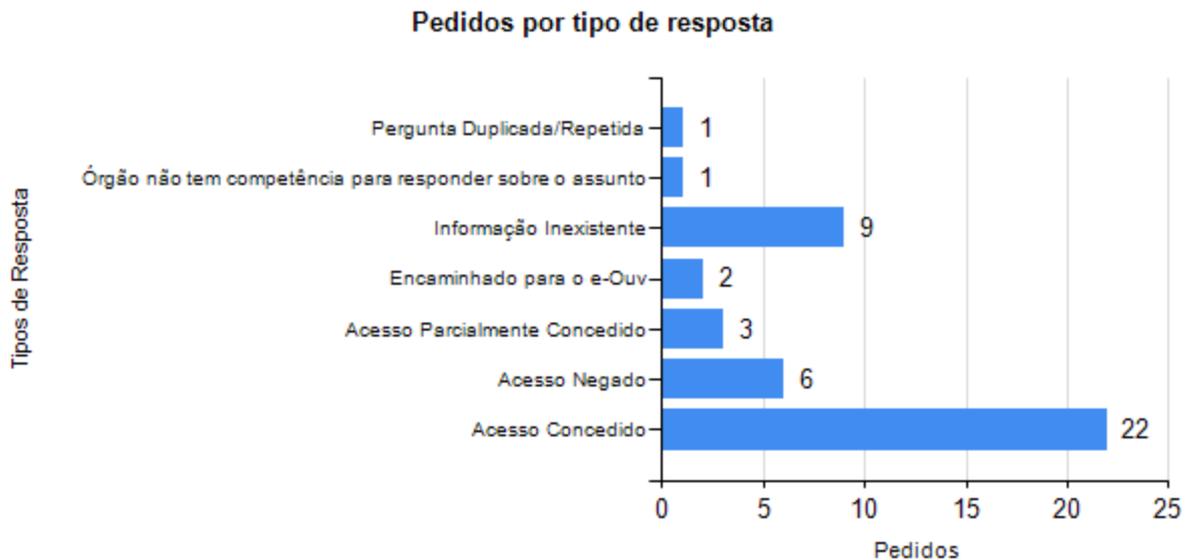


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	5	83,333 %	11,36 %
Pedido genérico	1	16,667 %	2,27 %
TOTAL:	6	100,00 %	13,63 %

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 44 pedidos com 77 perguntas e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido. Os pedidos que a Empresa não pôde atender estavam amparados em legislação específica ou na Lei de Acesso à Informação.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	1	2,70 %
Pessoa Física	36	97,30 %

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	58,33%
F	22,22%
Não Informado	19,44%

Tabela 8: Gênero

Escolaridade	
Ensino Superior	38,89%
Mestrado/Doutorado	30,56%
Não Informado	19,44%
Pós-graduação	8,33%
Ensino Médio	2,78%

Tabela 9: Escolaridade

Profissão	
Empregado - setor privado	16,67%
Não Informado	16,67%
Servidor público federal	13,89%
Outra	11,11%
Professor	11,11%
Estudante	11,11%
Pesquisador	8,33%
Servidor público estadual	5,56%
Profis. Liberal/autônomo	2,78%
Empresário/empreendedor	2,78%

F. Quadro Geral dos Recursos:

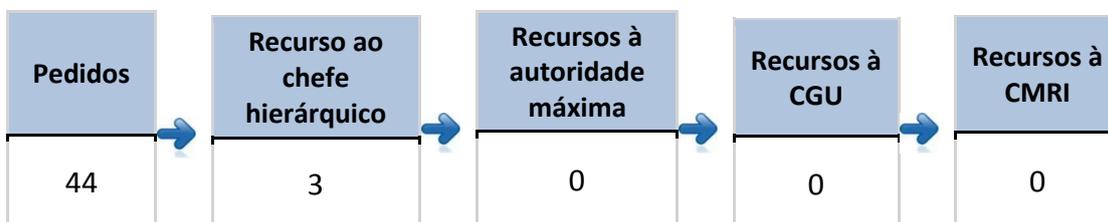


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 6,98%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	3	100%
Deferido	1	33,33%
Não conhecimento	2	66,67%

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	2	66,67%
Deferimento de pedido de revisão para transformar pedido em manifestação	1	33,33%
TOTAL	3	

Tabela 13: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

Dos 44 pedidos de informações, 3 geraram recursos de 1ª instância, sendo 1 deferido e 2 não conhecimento. A EPE recebeu não recebeu nenhum recurso de 2ª, 3ª e 4ª instâncias no trimestre.

G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo Resposta	Pergunta1	Resposta1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	3
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	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 para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	1

Tabela 14: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

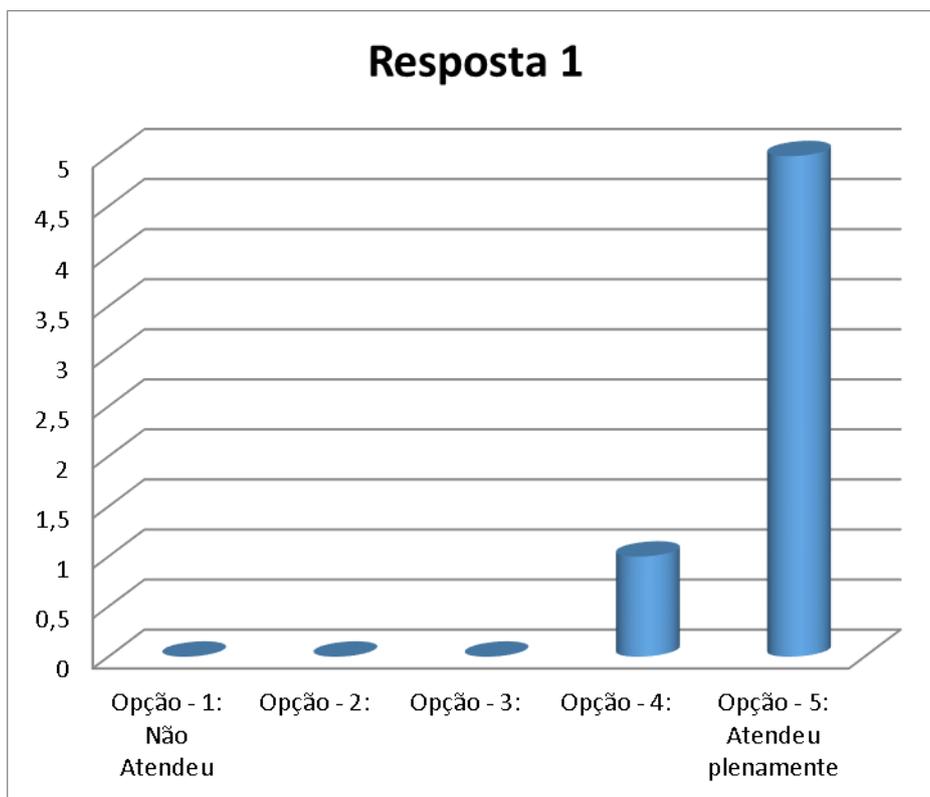


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	2
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	6
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil 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: Dificil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	3

Tabela 15: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

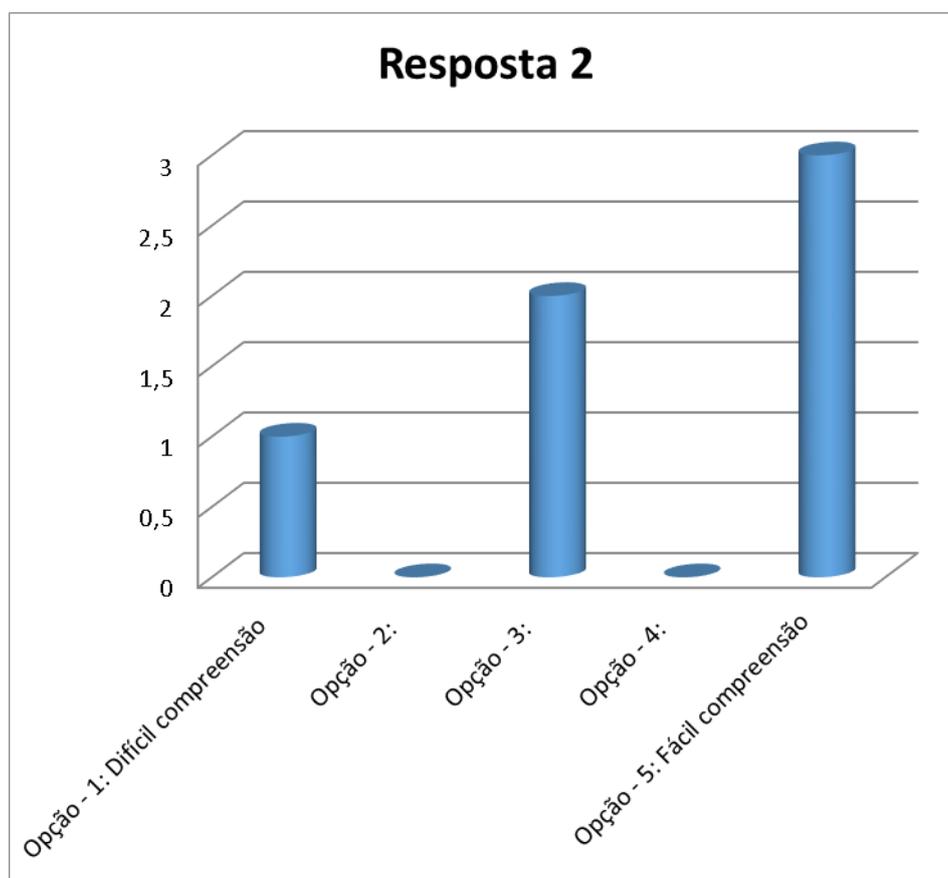


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para que possamos medir se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo as exigências da sociedade. A maioria das respostas atendeu às expectativas dos cidadãos de forma satisfatória e foi considerada de fácil compreensão.

5. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 1º trimestre recomenda-se:

- Dar continuidade à campanhas educativas e ações de conscientização para a melhoria do ambiente de trabalho no que se refere a construção de um ambiente mais respeitoso para as mulheres.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No dia 12 de fevereiro, a Ouvidora Aline Santos esteve em Brasília para participar de duas reuniões a convite da Ouvidora do Ministério de Minas e Energia, Grayce Martins da Silva Gonçalves. A primeira reunião foi com o Ouvidor-Geral do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, George Cardoso, sobre tratamento de denúncias. A segunda reunião foi com o Ouvidor da Presidência da República, Wellington Gontijo do Amaral Júnior e com o seu Ouvidor Adjunto, Gustavo Homrich, para conhecer o tratamento de manifestações via Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Entre os dias 9 e 13 de março, a Ouvidora realizou as entrevistas para a seleção dos candidatos oriundos do Processo Seletivo de Movimentação para Compôr Força de Trabalho Externa, de acordo com o Edital nº01 / EPE.

A Ouvidora também coordenou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad), organizando juntamente com a Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP e a Comunicação o evento no dia 9 de março, em comemoração ao dia Internacional da Mulher. Neste dia houve distribuição de Adesivos Comemorativos e a palestra, no auditório da EPE sobre o Programa Women’s Leadership Network in Brasil - Rede de Mulheres para transformação do serviço público no Brasil.

5. FORMAS DE CONTATO

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

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

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- E-mail: ouvidoria@epe.gov.br
- 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
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Av. Rio Branco, nº 1 / 10º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20090-003

6. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Cigrad - Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das 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

Fala.BR – Sistema Eletrônico que integra Ouvidoria e e-SIC

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

OUV – Ouvidoria