

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2019

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*”)

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

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
abril de 2020

(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.....	18

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 quarto trimestre de 2019 (outubro a dezembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-OUV	7	16	8	31
E-SIC	45	22	24	91
TOTAL	52	38	32	122

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

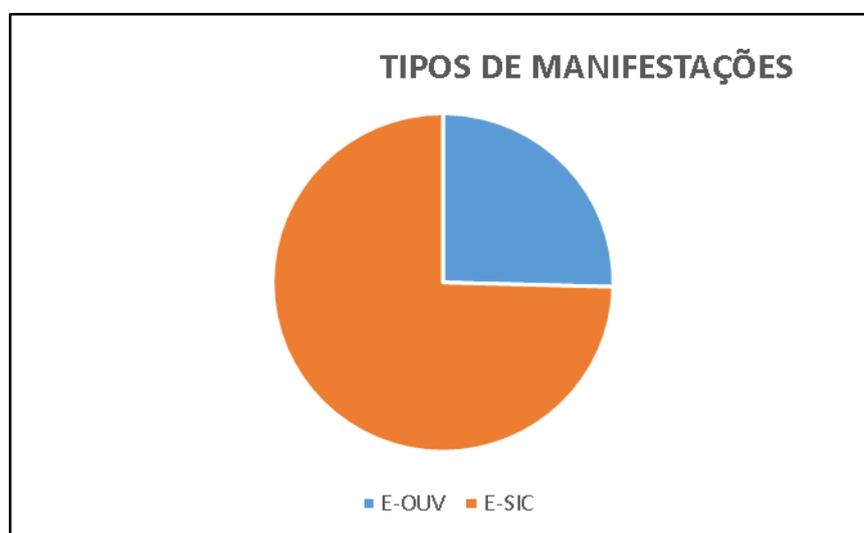


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

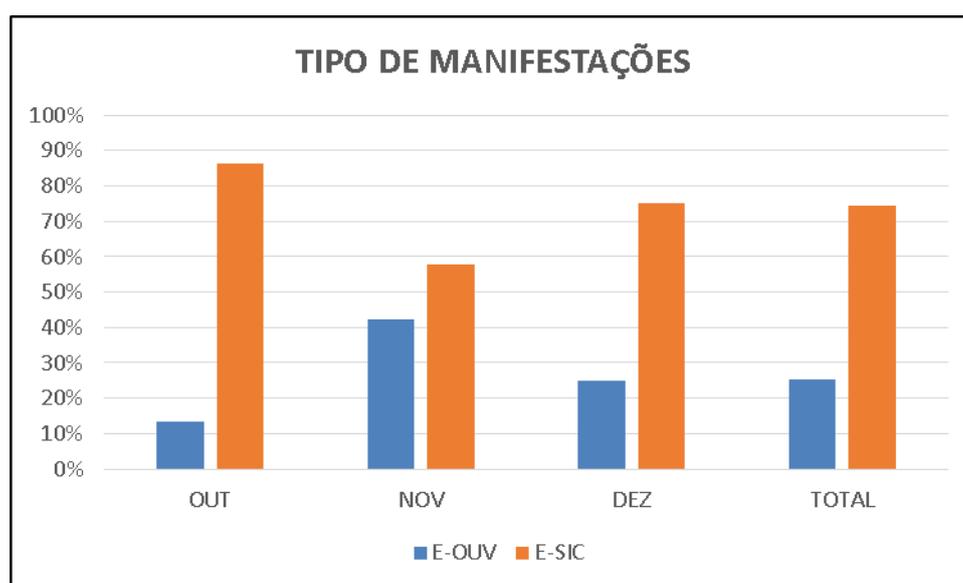


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	1	0	1
Pedidos de Informações	45	22	24	91
Reclamações	1	1	4	6
Solicitações de Providências	6	13	4	23
Sugestões	0	1	0	1
TOTAL	52	38	32	122

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

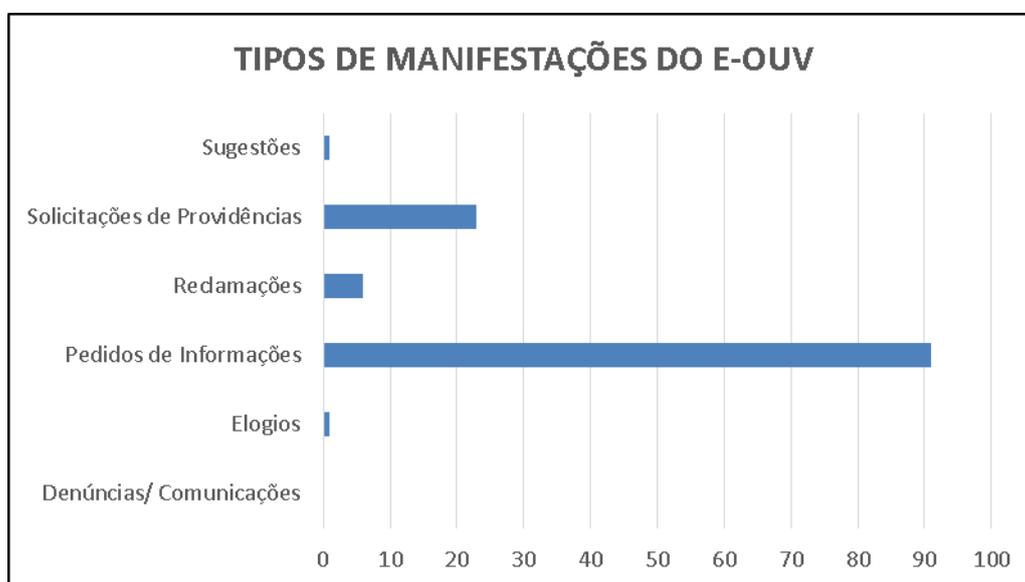


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	22	3	25	20%
DEE	39	7	46	38%
DPG	12	7	19	16%
DGC	9	1	10	8%
Presidência	1	4	5	4%
Ouvidoria	1	8	9	7%
SIC/ Encaminhada	5	1	6	5%
DEA/ DEE	1	0	1	0%
DEA/ DPG	1	0	1	0%
TOTAL	91	31	122	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

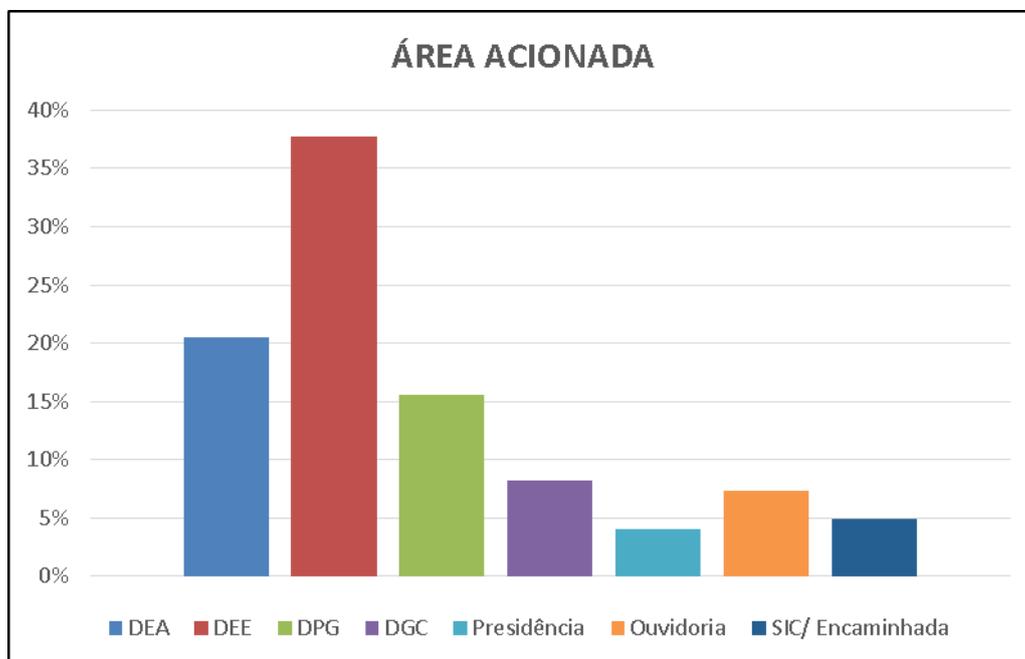


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 9 DIAS

No quarto trimestre de 2019, foram respondidas 122 manifestações na Ouvidoria, sendo 91 pedidos de informações, 23 solicitações de providências, 6 reclamações, 1 sugestão e 1 elogio, não tendo no período nenhuma denúncia ou comunicação.

A Ouvidoria respondeu 7% 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: 91

Média mensal de pedidos: 30,3

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	121	Total de solicitantes:	68
Perguntas por pedido:	1,33	Solicitantes com um único pedido:	52

Tabela 4: Características dos pedidos de acesso à informação

C. Temas das solicitações:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	57	62,64%
Indústria - Recursos energéticos	22	24,18%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	4	4,40%
Governo e Política - Administração pública	3	3,30%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	1	1,10%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	1,10%
Indústria - Produção Industrial	1	1,10%
Economia e Finanças - Economia	1	1,10%
Economia e Finanças - Administração financeira	1	1,10%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 1

Tempo médio de resposta: 10,13 dias

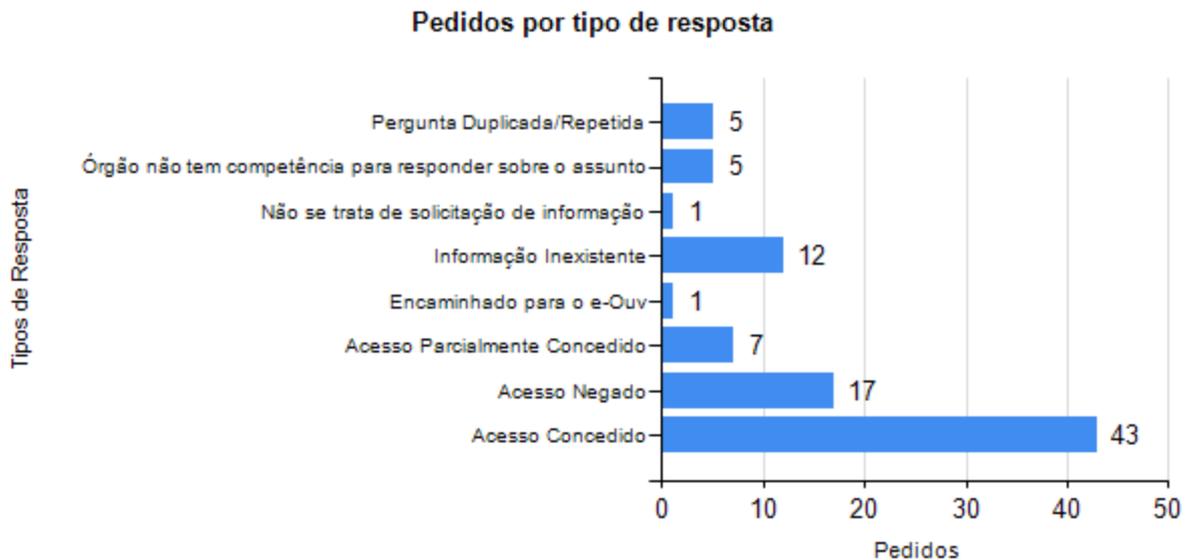


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	14	82,353 %	15,38 %
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	5,882 %	1,10 %
Pedido incompreensível	1	5,882 %	1,10 %
Processo decisório em curso	1	5,882 %	1,10 %
TOTAL:	17	100,00 %	18,68 %

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 91 pedidos com 121 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	13	19,12 %
Pessoa Física	55	80,88 %

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	45,45%
F	32,73%
Não Informado	21,82%

Tabela 8: Gênero

Escolaridade	
Ensino Superior	41,82%
Não Informado	21,82%
Pós-graduação	18,18%
Mestrado/Doutorado	12,73%
Ensino Médio	5,45%

Tabela 9: Escolaridade

Profissão	
Estudante	29,09%
Não Informado	25,45%
Empregado - setor privado	21,82%
Pesquisador	5,45%
Professor	3,64%
Profis. Liberal/autônomo	3,64%
Outra	3,64%
Servidor público federal	3,64%
Jornalista	1,82%
Servidor público estadual	1,82%

F. Quadro Geral dos Recursos:

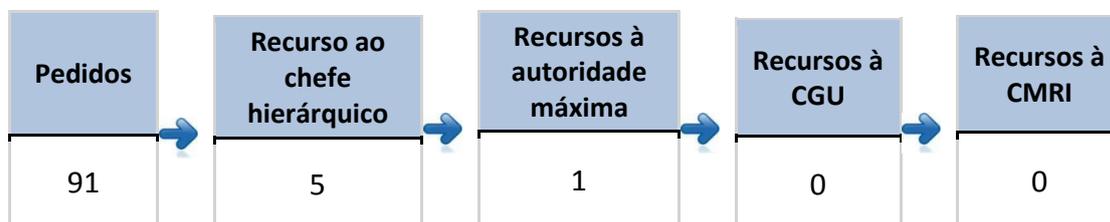


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 5,49%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	5	100%
Deferido	3	60%
Indeferido	1	20%
Não conhecimento	1	20%

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	3	60%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	20%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	20%
TOTAL	5	

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

Dos 91 pedidos de informações, 5 geraram recursos de 1ª instância, sendo 3 deferidos, 1 indeferido, 1 não conhecimento. A EPE recebeu apenas 1 recurso de 2ª instância e não recebeu nenhum recurso de 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	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	8
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	3

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

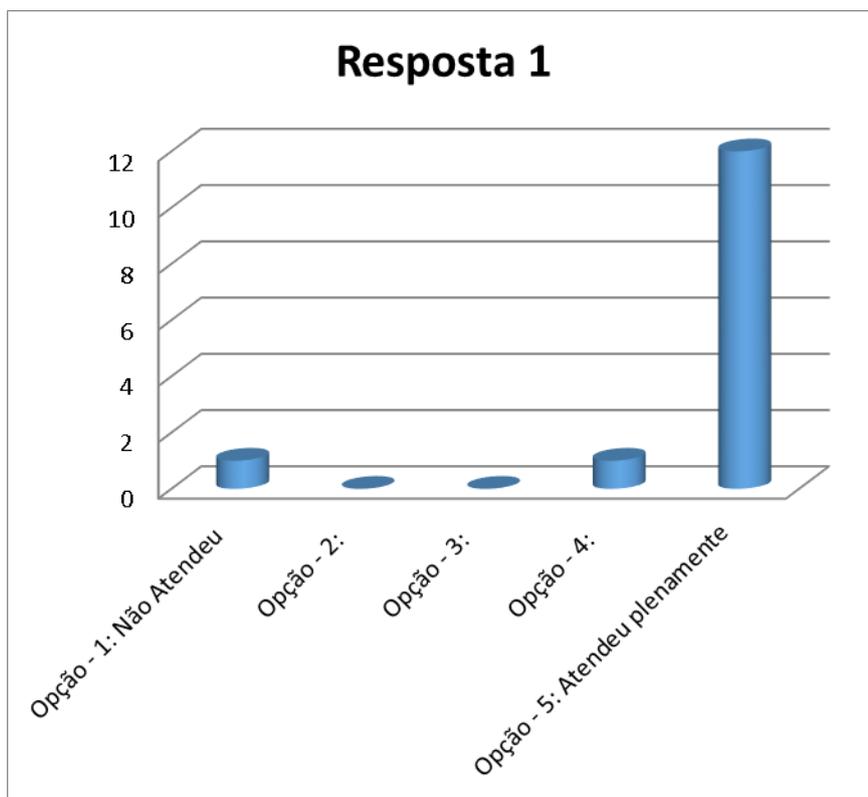


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil 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: 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	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

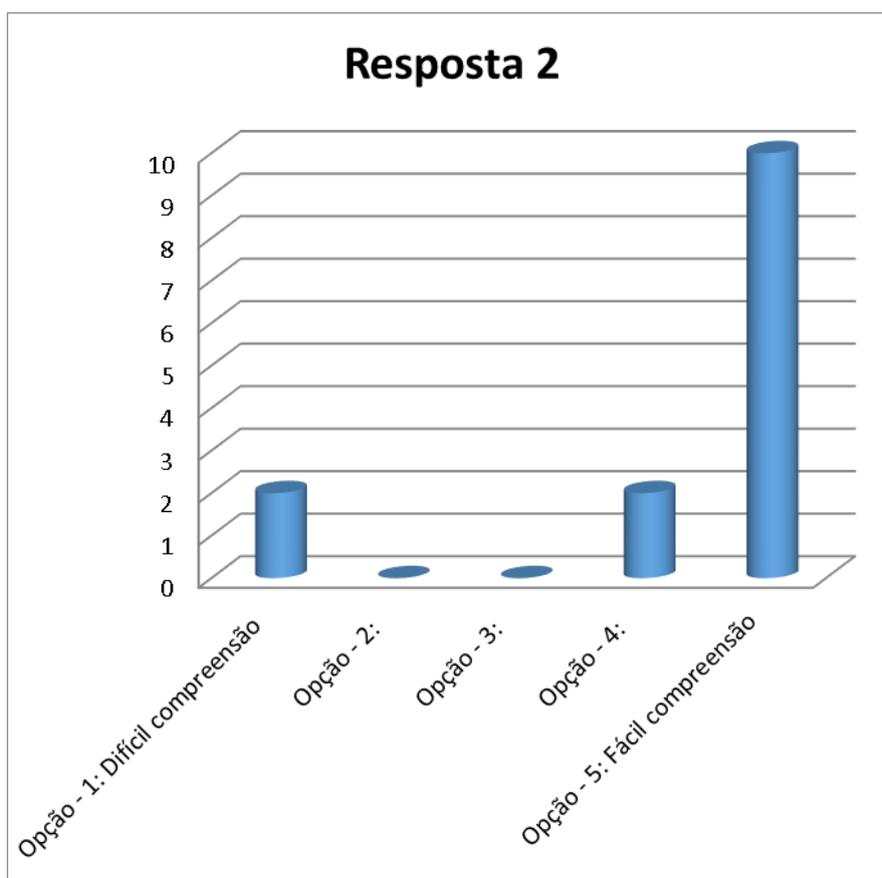


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para que possamos mediar 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 4º trimestre recomenda-se:

- O aprimoramento do instrumento normativo sobre capacitação (NOG-SGP-007), no que se refere principalmente aos papéis e responsabilidades do participante que se candidata ao programa de pós-graduação, ajustando-se o referido instrumento para compatibilizar com o que efetivamente tem sido executado pela empresa.
- Dar mais transparência ao processo de avaliação de desempenho da empresa, antes do início do mesmos. Para que as pessoas tenham tempo de compreender, contribuir no que for pertinente e se preparar.
- Executar melhorias no formulário de coleta de informações do mercado de energia elétrica para o ciclo de 2020.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No quarto trimestre de 2019, a Ouvidora, além das atribuições de rotina, que consistem em intermediar e responder as manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, praticamente finalizou a rodada de apresentações sobre as atividades Ouvidoria nas reuniões de clima das Superintendências, faltando apenas apresentar para 3 delas, o que não ocorreu ainda devido à incompatibilidade das agendas. Ainda neste período, no mês de outubro a Ouvidora participou das oficinas coordenadas pela

ENAP para a construção do novo Plano Estratégico da EPE, representou a EPE na Inauguração da Ouvidoria das Indústrias Nucleares Brasileiras - INB, reuniu-se com a Ouvidora da Eletrobrás para compartilhamento de experiências e finalmente participou da capacitação de gestores sobre a Construção de equipes de alta performance na Administração Pública. Em novembro participou do VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro e no mês de dezembro participou da primeira reunião do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e do encontro sobre as melhores práticas de Compliance na Petrobras.

A Ouvidora também coordenou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad), organizando o evento no dia 29 de novembro, em comemoração aos 21 dias de ativismo. Neste dia houve a palestra, no auditório da EPE sobre O futuro das Masculinidades.

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