

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2019



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
RELATÓRIO ANUAL 2019

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

Heloisa Borges Esteves

Diretor de Gestão Corporativa

Angela Regina Livino de Carvalho

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

Rafaela Peçanha Guzela

Conselho Fiscal

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Rodrigo Sampaio Marques

Luis Felipe Monteiro Serrão

Escritório Central

Praça Pio X, n. 54
Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 20091-040

Rio de Janeiro
Janeiro de 2021

(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 SUA IMPORTÂNCIA.....	6
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	7
3. FORMAS DE CONTATO.....	9
4. SERVIÇO EPE.....	10
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	11
6. PRINCIPAIS AÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:.....	16
7. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:.....	16
8. LISTA DE SIGLAS.....	17

1. A OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA

A Ouvidoria da EPE foi criada em 18 de setembro de 2017 e possui as seguintes atribuições:

- 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 que lhe sejam atribuídas pelo Presidente.

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.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Ouvidoria é regida por uma série de Leis, Decretos e Instruções Normativas, conforme a seguir:

- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- Resolução CGPAR nº 5/2015, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos *stakeholders*;
- Orientação Rede de Ouvidorias nº 01/2016, que estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta;
- Lei nº 13.303/2016, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017;
- Instrução Normativa CGU nº 5/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017;

- Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016;
- Instrução Normativa CGU nº 15/2018, que institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências;
- Instrução Normativa CGU nº 17/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa CGU nº 18/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018; e
- Instrução Normativa CGU nº 19/2018, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta e indireta.
- Decreto nº 10.228, de 05/02/2020, que dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos.
- Portaria nº 2.859, de 3/12/2020, que estabelece orientações para o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art 4º-A da Lei nº13.608, no âmbito do Poder Executivo Federal.

3. FORMAS DE CONTATO

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.

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: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040

Solicitações de informações (Lei de Acesso à Informação):

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- E-mail: sic@epe.gov.br
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040

O tipo de manifestação abrangida pelo [SIC](#) é:

PEDIDO DE INFORMAÇÃO: solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

4. SERVIÇO EPE

A Empresa de Pesquisa Energética tem por finalidade prestar serviços ao Ministério de Minas e Energia (MME) para subsidiar o planejamento do setor energético, cobrindo toda a cadeia de energia elétrica, petróleo e gás natural e seus derivados e biocombustíveis.

A EPE disponibiliza em sua página na internet uma série de estudos, pesquisas, relatórios e outras publicações que além de ser a base para o planejamento energético do país, servem como referências para trabalhos acadêmicos, para o desenvolvimento sustentável das cadeias da indústria de energia e para redução das assimetrias de informação da sociedade em geral na área de Energia.

Também faz parte do Serviço Público prestado pela EPE, a Habilitação Técnica para os Leilões de Energia, e todas as informações relacionadas ao processo, tais como, o que é, quem pode utilizar, requisitos e documentos necessários para acessar o serviço, e etapas do processo. Todas essas informações podem ser acessadas pela Carta de Serviços ao Usuário, disponível na página da [Ouvidoria](#) ou pelo [Portal de Serviços](#) do Governo federal.



5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	8
Elogios	4
Pedidos de Informações	325
Reclamações	13
Solicitações de Providências	114
Sugestões	15
TOTAL	479

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2019

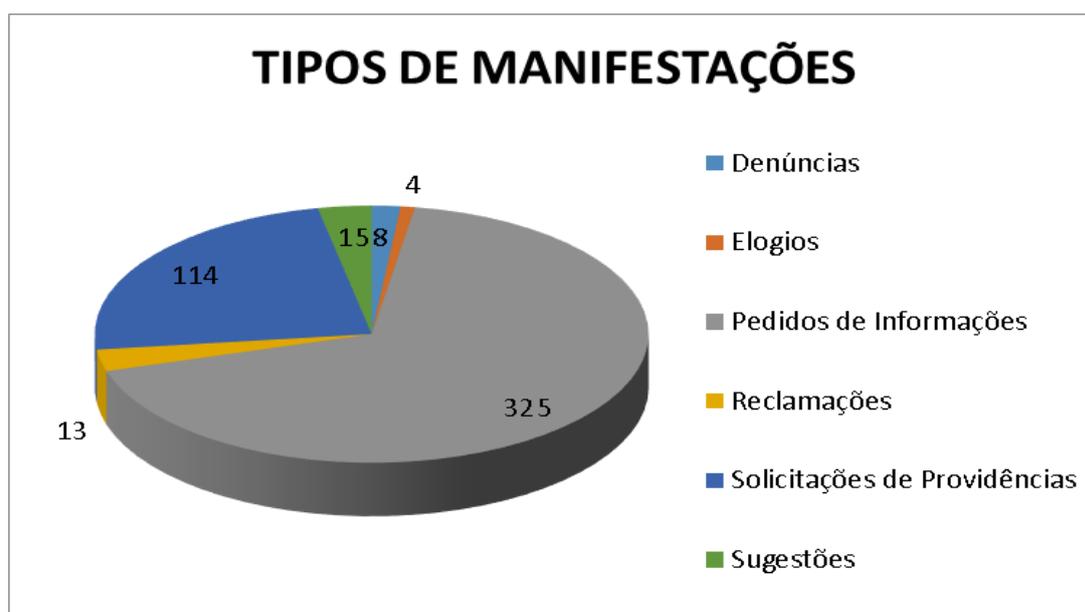


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2019

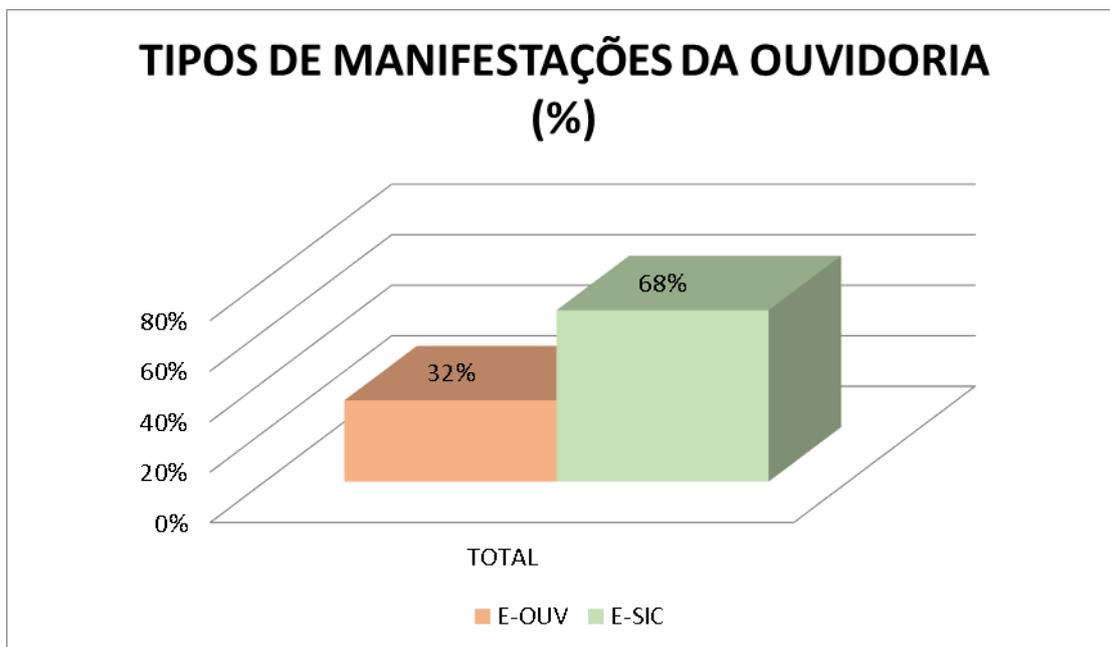


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2019

ÁREA ACIONADA	TOTAL	%
DEE	143	30%
DEA	126	26%
Ouvidoria	70	15%
DGC	49	10%
DPG	35	7%
Presidência	22	5%
Encaminhada	34	7%
TOTAL	479	100%

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2019

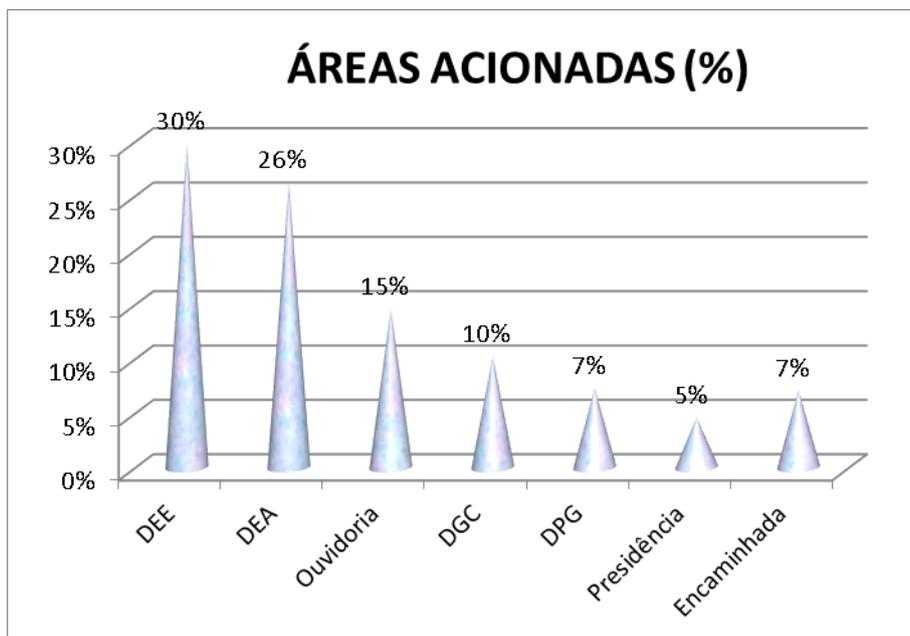


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2019

Quadro Geral dos Recursos do SIC:

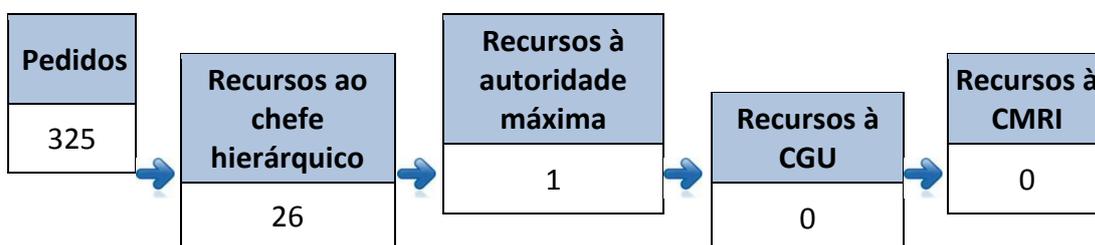


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2018

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 7,75 DIAS
------------------------	------------------------------------

Em 2019, a Ouvidoria recebeu 479 manifestações, sendo 325 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, 114 solicitações de providências, 15 sugestões, 4 elogios, 13 reclamações e 8 denúncias/ comunicações, não admitidas. A maior parte das manifestações (68%) é de solicitação de informações, atendidas pelo e-SIC. As demais manifestações são de Ouvidoria.

A Ouvidoria respondeu 15% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. As áreas mais acionadas foram as Diretorias de Estudos de Energia Elétrica e de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais.

Foram recebidos 26 recursos ao chefe hierárquico (Diretores) no SIC, que correspondem a 8 % dos pedidos de informação. Destes recursos, 1 foram para a 2ª instância (Presidente). Não foram registrados recursos de 3ª instância (CGU) e de 4ª instância (CMRI) em 2019.

Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de 7,75 dias.

Pesquisa De Satisfação do e-SIC:

Pergunta1	Resposta1	Qtde
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido ou a justificativa para a entrega parcial ou para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	10
	Opcao - 2:	0
	Opcao - 3:	2
	Opcao - 4:	9
	Opcao - 5: Atendeu plenamente	37

Tabela 4: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

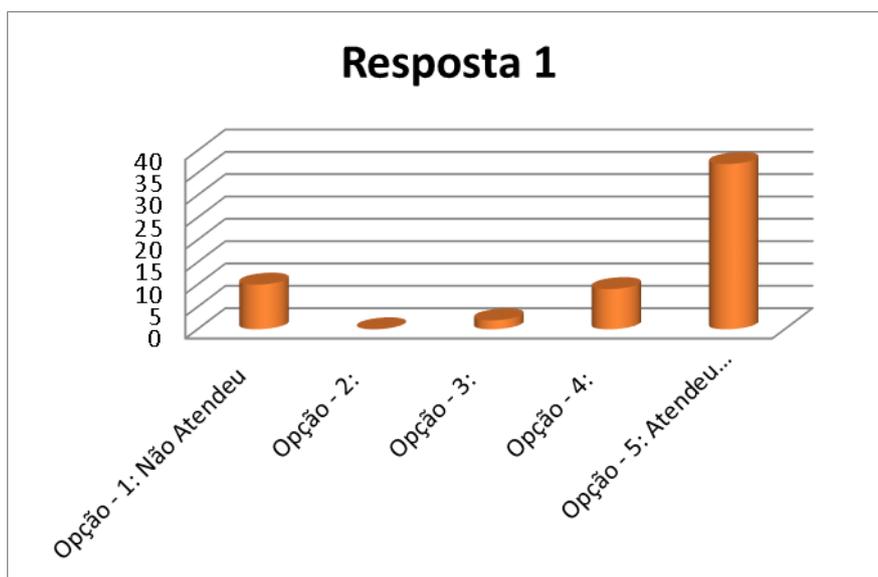


Gráfico 4: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Pergunta2	Resposta2	Qtde
A resposta ou a justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	6
	Opcao - 2:	1
	Opcao - 3:	2
	Opcao - 4:	9
	Opcao - 5: Fácil compreensão	42

Tabela 5: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

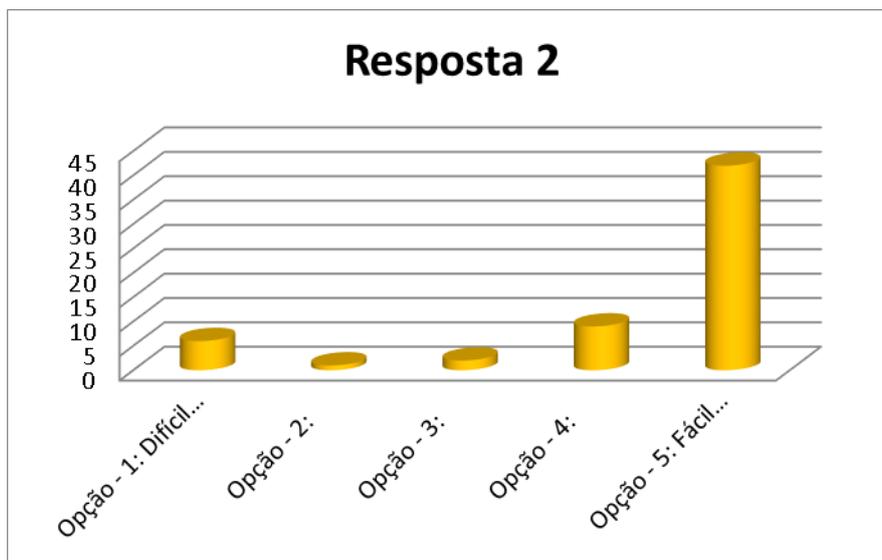


Gráfico 5: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

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

Pesquisa De Satisfação do Fala.BR:

A sua demanda foi atendida?	
Sim	7
Não	2
Parcialmente Atendida	0
Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?	
(5) Muito Satisfeito	5
(4) Satisfeito	1
(3)	0
(2) Insatisfeito	1
(1) Muito Insatisfeito	0

Tabela 6: Resultado da pesquisa de satisfação do Fala.BR

A maioria das demandas foi atendida e a maioria dos cidadãos que responderam a pesquisa demonstrou satisfação com o atendimento recebido.

6. PRINCIPAIS AÇÕES E RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA:

No ano de 2019 a Ouvidoria trabalhou para a divulgação do Canal de Denúncia da empresa através de ações de Comunicação interna, com elaboração de cartazes que foram afixados nos quadros de aviso nos andares da empresa e apresentações durante as reuniões de clima para as equipes das superintendências.

Outra ação da Ouvidoria foi iniciar a elaboração do Procedimento para o Fluxo de Denúncia da EPE (POG-OUV-001).

Principais recomendações feitas pela Ouvidora:

- Verificação da possibilidade da empresa adotar um sistema para avaliação dos gestores da empresa;
- Capacitação de funcionários para fazer acompanhamento dos estagiários
- Que todos os eventos da EPE, que sejam abertos ao público, sejam divulgados nas redes sociais da EPE e tenham número de vagas reservadas para o público destes canais.
- 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.

7. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:

- Atender as manifestações e todas as demais demandas da Ouvidoria - Aperfeiçoar o relacionamento institucional com a sociedade - Melhorar a imagem institucional e melhorar o clima organizacional
- Gerenciar e atender as demandas do SIC – Serviço de Informação ao cidadão.
- Atualizar da Carta de Serviços ao Usuário/Portal de Serviços - Aperfeiçoar a governança institucional - Assegurar o alinhamento com as diretrizes governamentais de gestão

- Responder, acompanhar respostas e inserir dados no Sistema de Transparência Ativa - STA
- Responder ao questionário da Controladoria-Geral da União (CGU) de mapeamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI).
- Responder ao questionário da CGU, relativo a atividade correcional;
- Responder ao questionário da Consulta Pública do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública
- Participar dos Grupos de Trabalho para melhoria do Clima Organizacional e de Integridade
- Participou das oficinas coordenadas pela ENAP para a construção do novo Plano Estratégico da EPE
- Capacitações
- Integração com a Ouvidoria do MME e das Entidades vinculadas
- Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas – COGEMMEV e Coordenação do Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade – CIGRAD - Aperfeiçoar a governança institucional - Estimular a vivência de um ambiente de ética e integridade na EPE

8. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Cigrad - Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

Cogemnev - Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas

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

GT – Grupo de Trabalho

OUV – Ouvidoria

PDI – Plano Diretor Institucional

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

STA – Sistema de Transparência Ativa