



RELATÓRIO 3º QUADRIMESTRE 2023

Fevereiro de 2024

Diretoria

Presidente

Thiago Guilherme Ferreira Prado

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Thiago Ivanoski Teixeira

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Reinaldo da Cruz Garcia

Diretora de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Heloisa Borges Esteves

Diretora de Gestão Corporativa

Angela Regina Livino de Carvalho

Conselho de Administração

Efrain Pereira da Cruz
Fabio de Almeida Rocha
Dany Andrey Secco
Denilvo Morais
Thiago Guilherme Ferreira Prado

Conselho Fiscal

Titulares

Bruno Galete Caetano De Paula
Alexandra Lucio Sales de Carvalho
Andreia Schmidt

Suplentes

Dalton José de Oliveira (suplente da Alexandra)
Luciano da Silva Teixeira (suplente do Andreia)

Comitê de Auditoria - COAUD

Caio Cesar Monteiro Ramalho
Joaquim Rubens Fontes Filho
Ludmila de Melo Souza

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2024

SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE	3
2. PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES	4
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
4. LISTA DE SIGLAS	6
5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL	7
6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	7
6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	12
7. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA	15
8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	15
9. FORMAS DE CONTATO	16

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

A Ouvidoria da EPE é Unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração, e é responsável pela interação entre empresa e o cidadão interno e externo e pela proposição de melhorias da gestão da empresa com base nas manifestações recebidas. As competências da Ouvidoria estão descritas no Estatuto Social, Art.127

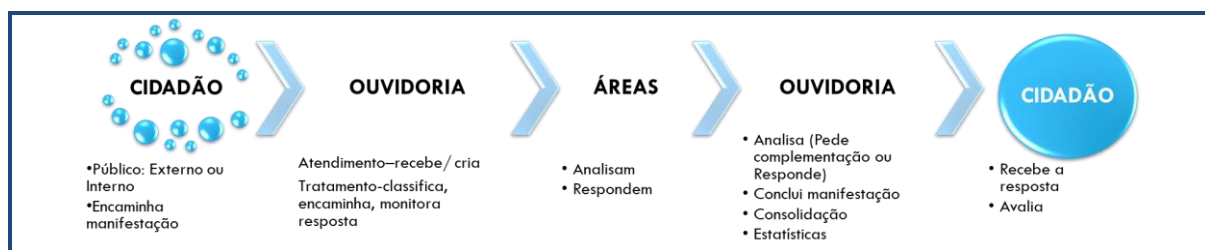
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares 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 Ouvidora 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. PROCESSO DA OUVIDORIA POR ATIVIDADES



Ao receber a manifestação do público externo ou interno, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

2.1 - Atendimento

- Recebe manifestação
- Cria manifestação

2.2 - Tratamento

- Classifica manifestação
- Encaminha manifestação para área gestora, se for necessário
- Monitora resposta

Depois que as áreas analisam e respondem, cabe a Ouvidoria as atividades a seguir:

2.3 - Preparação da Resposta

- Analisa pertinência e coerência da resposta recebida da área gestora
- Encaminha resposta ao manifestante
- Conclui manifestação no sistema Fala.BR

2.4 - Consolidação

- Mapeia manifestações
- Analisa aspectos quantitativos e qualitativos das manifestações
- Identifica potenciais riscos à gestão, reputação e sustentabilidade da empresa e possibilidades de melhorias de processo e serviços a partir das manifestações recebidas

2.5 - Estatísticas

- Elabora indicadores
- Presta contas (divulga e dá transparência)
- Propõe melhorias em processos
- Atua em parceria com a Conformidade e com outras áreas da empresa na elaboração de informações estratégicas para tomada de decisão

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

3.1 - Denúncia

Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta, ao Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas a empresa.

3.2- Elogio

Expressão de reconhecimento ou satisfação em relação a serviço prestado, processo ou atendimento recebido na Empresa.

3.3 - Reclamação

Manifestação de insatisfação relativa a serviços ou processos da Empresa ou conduta de colaboradores na prestação de serviços.

3.4- Solicitação

Solicita providências relativas a serviços ou processos de sua competência.

3.5- Sugestão

Apresenta uma ideia ou uma proposta para o aprimoramento dos serviços prestados ou dos processos de trabalho.

3.6 – Acesso à Informação

Pedido de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com restrição ou anônimas. Nas três situações a proteção dos dados pessoais é garantida de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018. Informações pessoais poderão ser solicitadas ao manifestante quando forem indispensáveis ao tratamento da manifestação e apenas serão transmitidas à área responsável com a autorização do mesmo.

4. LISTA DE SIGLAS

CGU - Controladoria-Geral da União
CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão
OUV – Ouvidoria
e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
e-OUV - Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
Fala.BR – Sistema Eletrônico que integra Ouvidoria e SIC
LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
CGR - Conformidade e Gerenciamento de Riscos
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
ENAP - Escola Nacional de Administração Pública
IG-SEST - Indicador de Governança desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério da Economia

5. FINALIDADE DO RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do terceiro quadrimestre de 2024 (setembro a dezembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

6. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	6	2	4	4	16
SIC	11	24	16	12	63
TOTAL	17	26	20	16	79

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

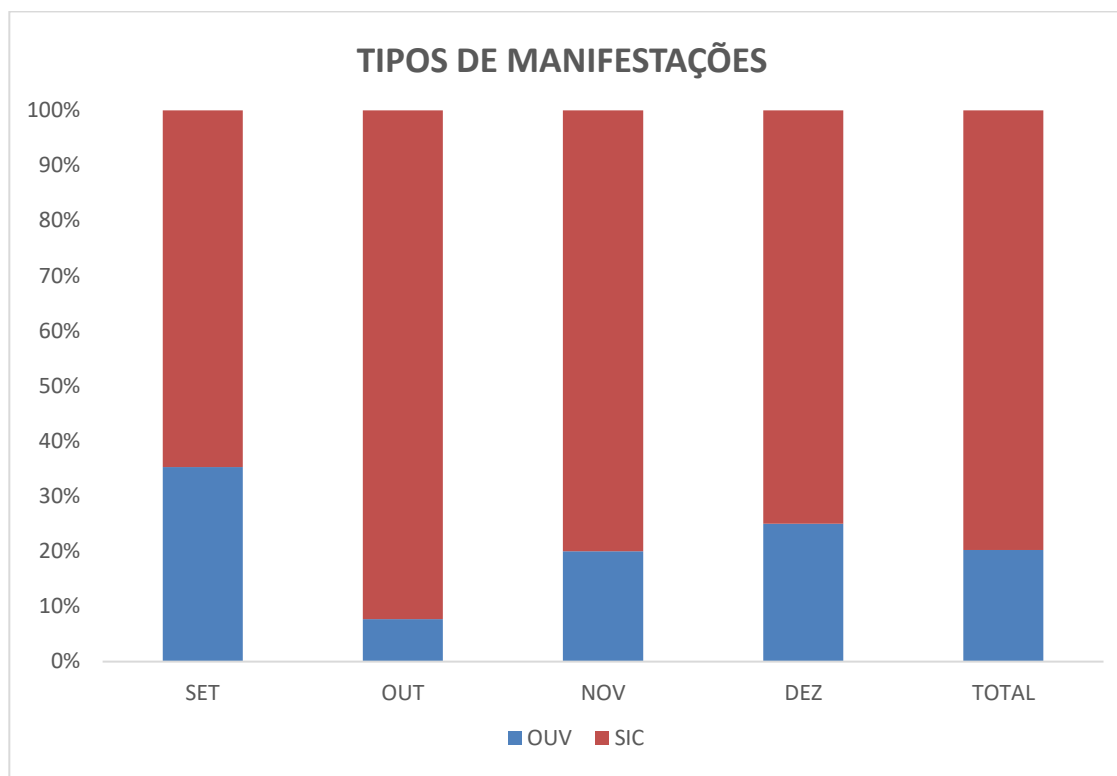


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0	0
Elogios	0	0	1	0	1
Reclamações	1	0	0	0	1
Solicitações de Providências	4	1	3	4	12
Sugestões	1	1	0	0	2
TOTAL	6	2	4	4	16

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

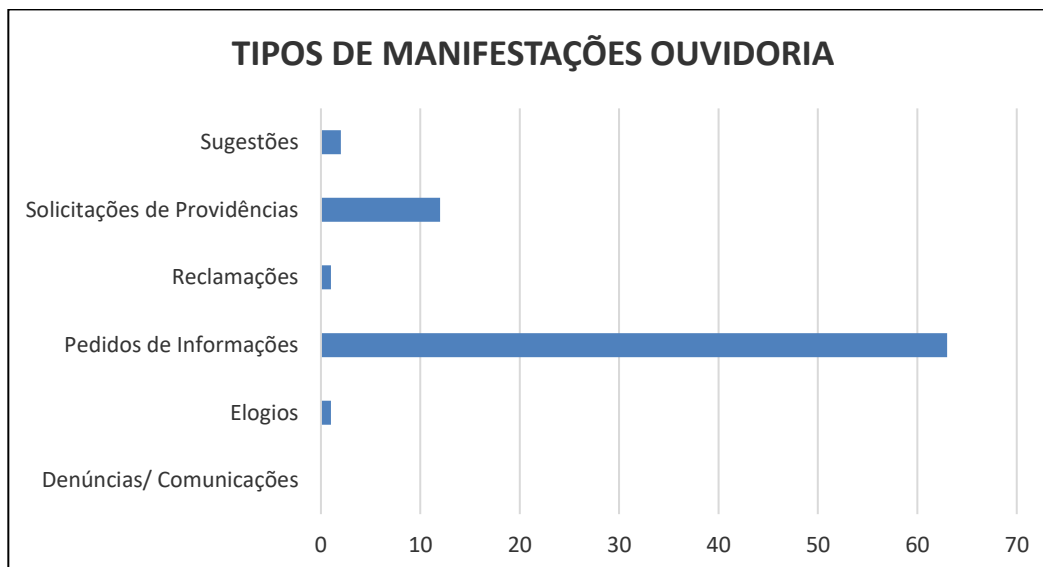


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	31	2	33	42
DEE	14	3	17	22
DPG	4	5	9	11
DGC	10	2	12	15
PRES	2	2	4	5
DEA e DPG	1	0	1	1
DEE a PRES	0	1	1	1
DGC e PRES	0	1	1	1
OUV/SIC	1	0	1	1
TOTAL	63	16	79	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

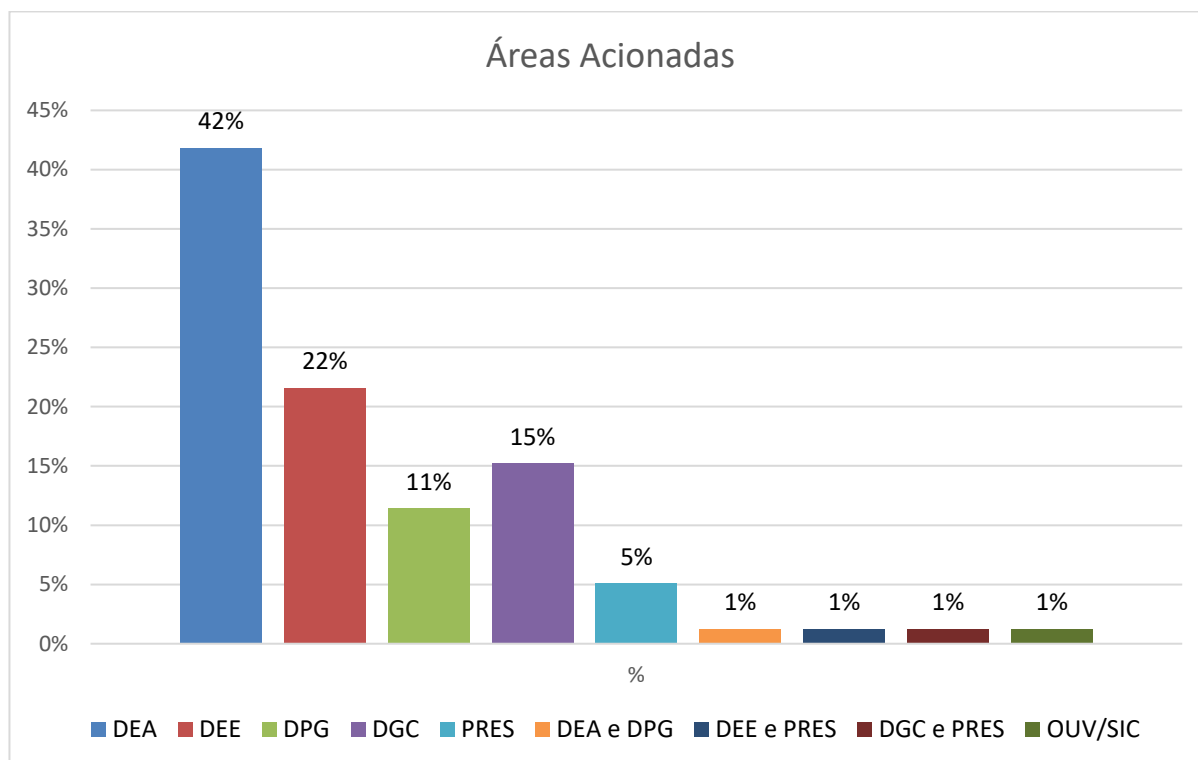


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No terceiro quadrimestre de 2023 foram respondidas 79 manifestações na Ouvidoria sendo 63 pedidos de informações, 12 solicitações de providências, 2 sugestões, 1 reclamação e 1 elogio. Uma manifestação de solicitação de providências foi arquivada automaticamente, pois não houve a resposta do cidadão, dentro do prazo exigido de 20 dias, ao pedido de complementação.

A Ouvidoria/SIC respondeu 1% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais. Apenas uma manifestação de acesso à informação precisou ter seu prazo prorrogado, pois o setor responsável alegou que necessitava de mais tempo para produzir a resposta. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **10,16** dias.



Acima temos um recorte do “Painel Resolveu?”, localizado dentro da plataforma Fala.BR, mostrando o levantamento de todas as manifestações do quadrimestre tratadas pela Ouvidoria e que não foram do tipo acesso à informação.

Na lista de assuntos de manifestações de Ouvidoria tratados e respondidos no período temos:

Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Energia	5
Combustíveis	3
Energia Elétrica	2
Ações Afirmativas	1
Agente Público	1
Licitações	1
Ouvidoria	1
Serviços e Sistemas	1

Neste terceiro quadrimestre não tivemos respostas ao questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria.

6.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 63

Média mensal de pedidos: 16

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogação: 1

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **10,45** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 63 pedidos e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido com 50,79% do total. 28,57% dos pedidos foram de informação inexistente, 7,94% de acesso parcialmente concedido, 7,94% de acesso negado, 3,17% como órgão não tem competência para responder sobre o assunto e 1,59% de perguntas duplicadas/repetidas. Os pedidos que a Empresa não pôde atender estavam amparados em legislação específica ou na Lei de Acesso à Informação - LAI.

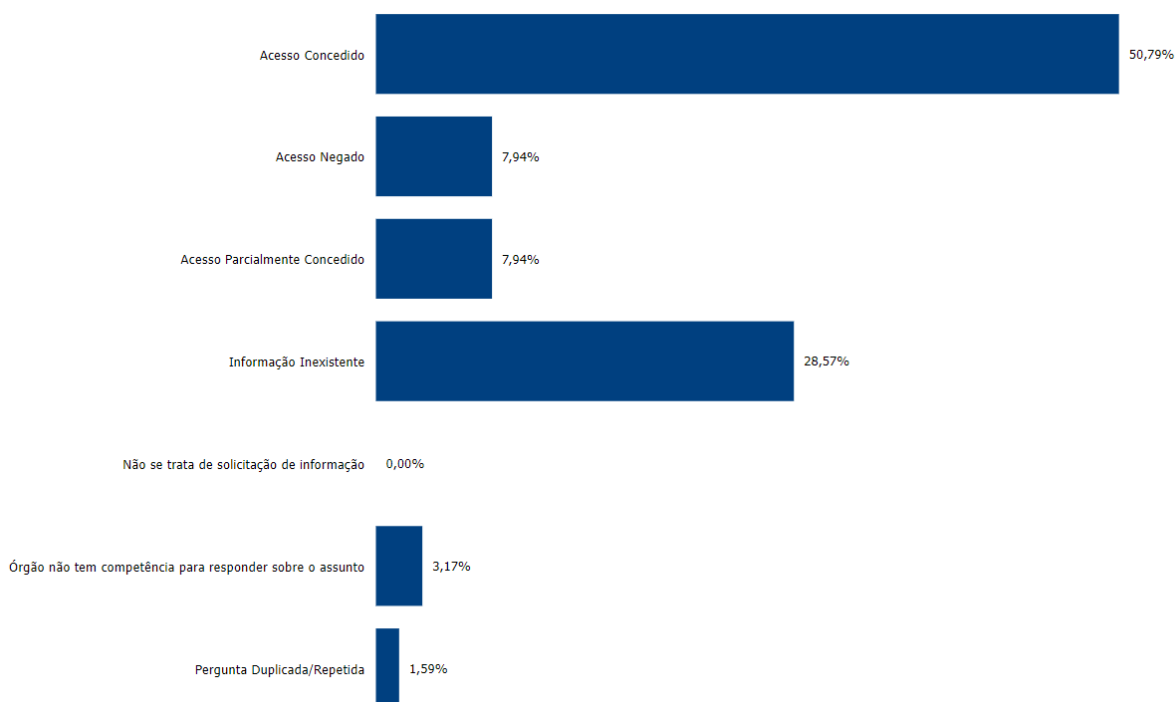
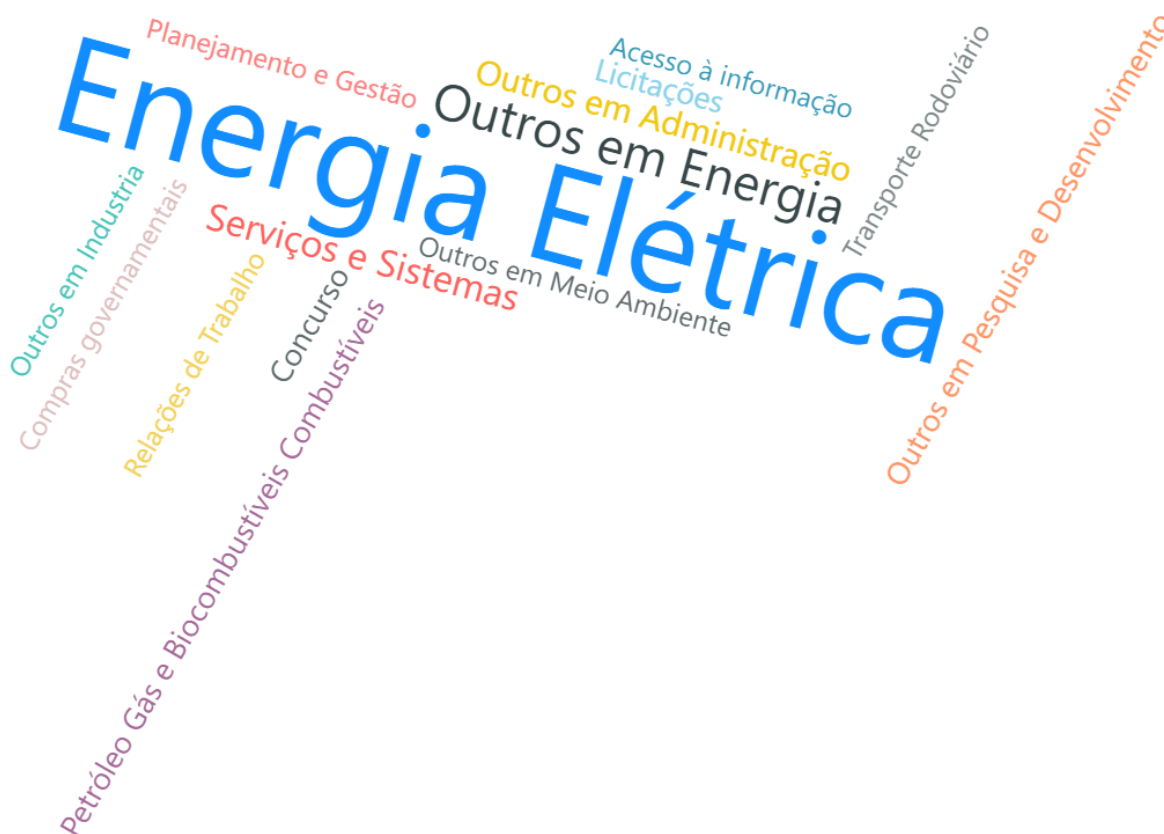


Gráfico 5: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



Resumo: Tipos de Assuntos Tratados – Painel Lei de Acesso à Informação

C. Quadro Geral dos Recursos:

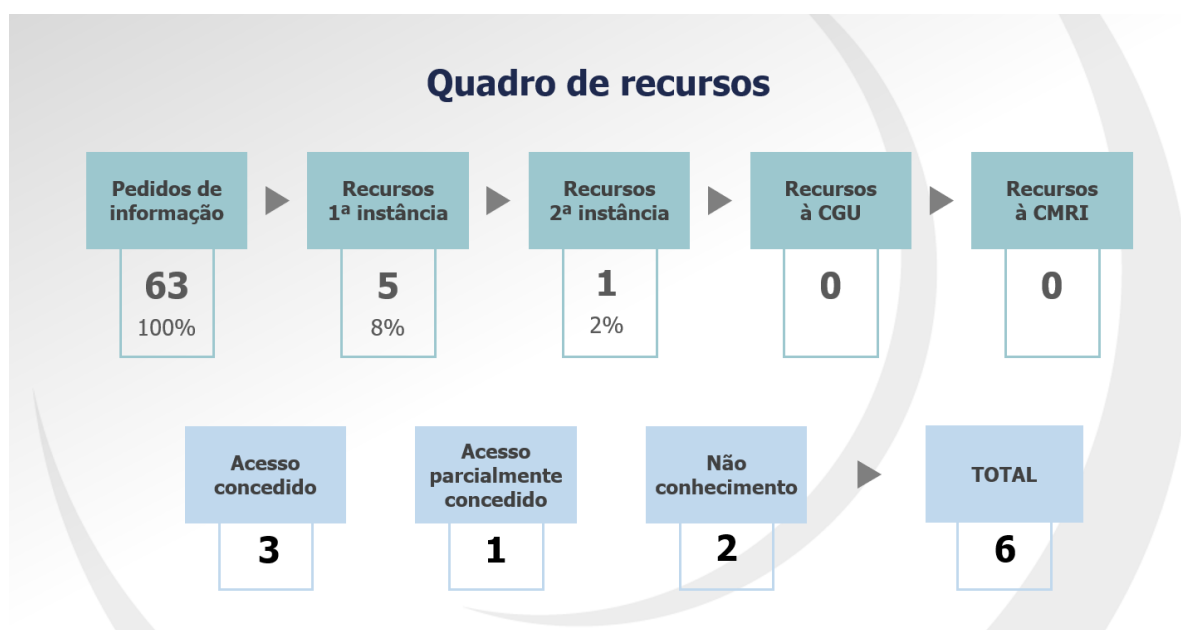


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **8% dos pedidos de informações**

Recurso à autoridade máxima do órgão: **2% dos pedidos de informações**

Em relação aos 63 pedidos de informações tivemos 5 recursos de 1ª instância e 1 recurso de 2ª instância. Tivemos apenas 1 recurso de 1ª instância que foi respondido fora do prazo, com 1 dia de atraso. Dos recursos de 1ª instância, 2 tiveram seu acesso concedido, 1 foi parcialmente concedido e 2 foram definidos como não conhecimento. O recurso de 2ª instância teve o seu acesso concedido. Todos respondidos com base nos termos da LAI. Não houve recursos de 3ª ou 4ª instâncias no quadrimestre.

Recursos respondidos		
	1ª Instância	2ª Instância
Acesso concedido	2	1
Parcialmente concedido	1	0
Não conhecimento	2	0
Total de recursos respondidos	5	1

Tabela 5: Classificação das respostas aos recursos de 1ª e 2ª instância

Motivos para interposição de recursos	
Motivo	Quantidade
Informação Incompleta	5
Informação recebida não corresponde à solicitada	1
TOTAL	6

Tabela 6: Motivos para interposição de recursos de 1ª e 2ª instância

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 9 respostas no questionário sobre satisfação do usuário SIC. Neste questionário considera-se a pontuação de 1 até 5, sendo a nota 1 para a resposta não atendeu e a nota 5 para a resposta atendeu plenamente. Além disso, temos também uma outra avaliação onde a nota 1 caracteriza difícil compreensão e a nota 5 fácil compreensão. Obtivemos a seguinte pontuação para as perguntas abaixo:

TOTAL DE RESPOSTAS: 9

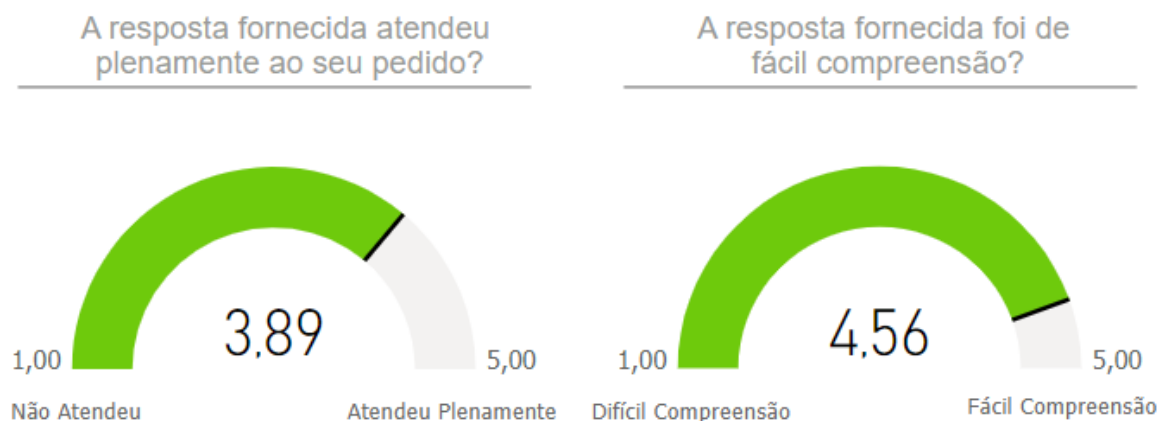


Gráfico 6: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

7. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 3º quadrimestre recomenda-se:

- O acompanhamento da CGR e de alguns setores da empresa ao cumprimento dos itens do formulário da Transparência Ativa exigidos pela CGU
- O acompanhamento da enquete criada no Conselho de Usuários pelo gestor do serviço de cadastramento de leilões e obtenção de habilitação técnica e sugestões de novas enquetes que ajudem a melhorar este serviço

8. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante o terceiro quadrimestre de 2023, o Ouvidor Rafael, além das suas atribuições de rotina, participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Realização do curso “Intensivo de Sistemas: Fala.BR” - CGU
- Conclusão do curso “Comunicação não violenta” promovido pela ENAP
- Participação no treinamento online em **Diversidade, Equidade & Inclusão** promovido pela TODXS em ação da CGU
- Participação na Live “LAI: Informações Classificadas” - CGU via MS Teams
- Contribuição à CGR no preenchimento do questionário de ação fiscalizatória do TCU no portal eletrônico da EPE
- Contribuições para o Boletim EPE Informa (75ª edição)

- Participação no evento **Todos juntos pela prevenção e combate à discriminação, ao assédio moral e às violências sexuais**, na Petrobras, organizado pelo Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais
- Participação em reunião do Grupo de Trabalho Assédio e demais Discriminações (GTAD)
- Resultado da CGU sobre a avaliação de todos os itens do Formulário de Verificação da Transparência Ativa
- Criação do Conselho de Usuários da EPE e postagem da primeira enquete
- Participação no Programa de Ambientação dos novos funcionários convocados

9. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências 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