

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2019

JUL/AGO/SET



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 Interino 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

Euler João Geraldo da Silva

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
novembro de 2019

(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 | 16 |
| 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 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 ouvidora 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.

Dentro da empresa, 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 terceiro trimestre de 2019 (julho a setembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | JUL | AGO | SET | TOTAL |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| E-OUV | 15 | 15 | 12 | 42 |
| E-SIC | 20 | 22 | 15 | 57 |
| TOTAL | 35 | 37 | 27 | 99 |

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

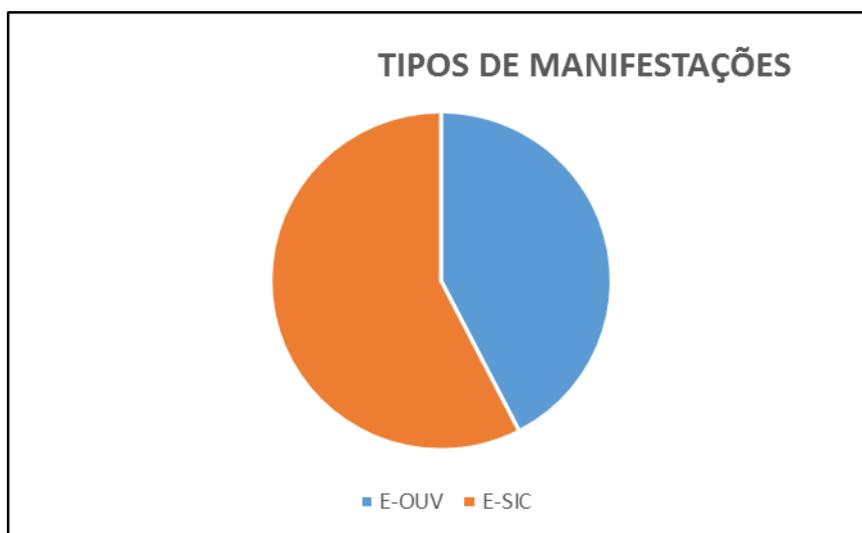


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

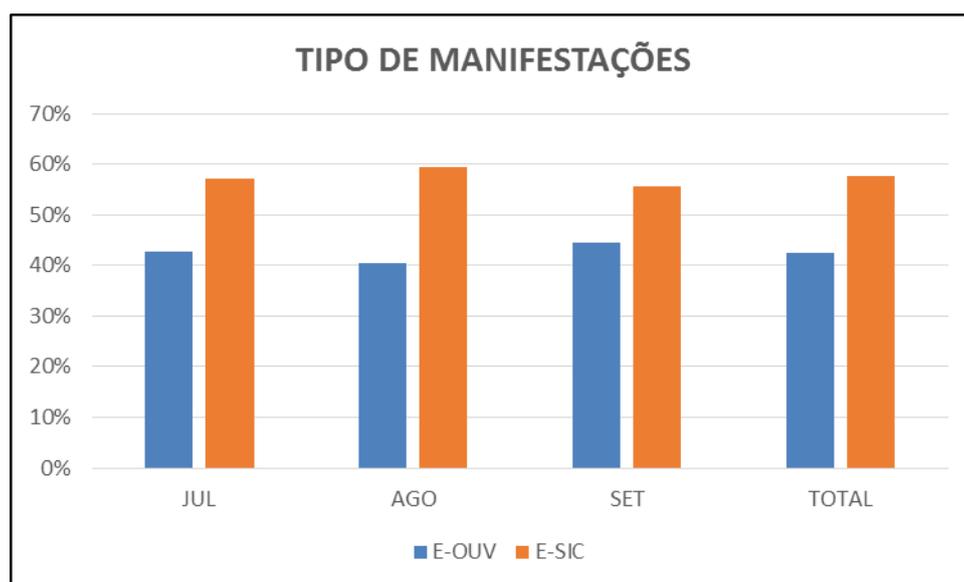


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | JUL | AGO | SET | TOTAL |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Denúncias/ Comunicações | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Elogios | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Pedidos de Informações | 20 | 22 | 15 | 57 |
| Reclamações | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Solicitações de Providências | 14 | 14 | 9 | 37 |
| Sugestões | 0 | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL | 35 | 37 | 27 | 99 |

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

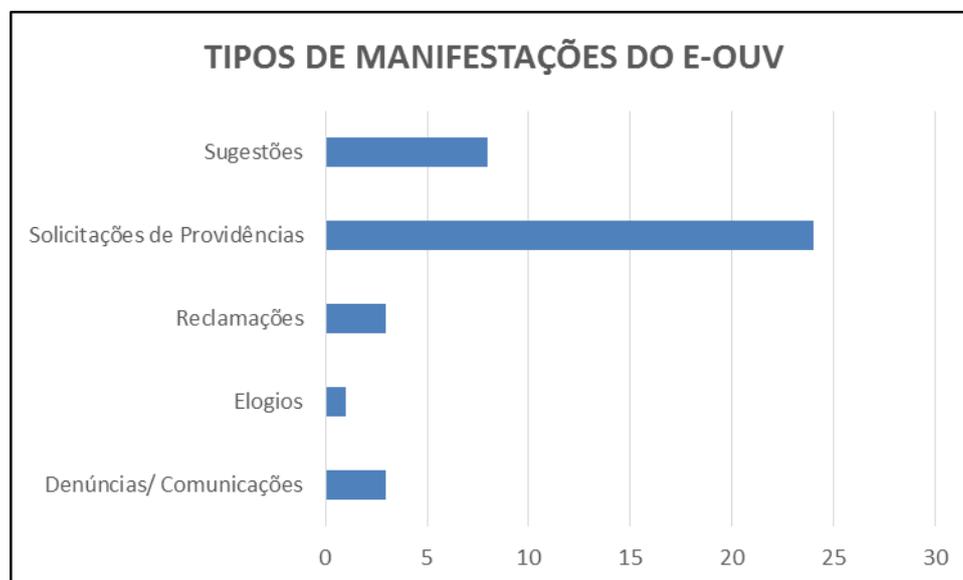


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

| ÁREA ACIONADA | SIC | OUV | TOTAL | % |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| DEA | 23 | 9 | 32 | 32% |
| DEE | 20 | 7 | 27 | 27% |
| Ouvidoria | 1 | 15 | 16 | 16% |
| DGC | 5 | 4 | 9 | 9% |
| SIC/ Encaminhada | 2 | 2 | 4 | 4% |
| Presidência | 2 | 3 | 5 | 5% |
| DPG | 4 | 2 | 6 | 6% |
| TOTAL | 57 | 42 | 99 | 100% |

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

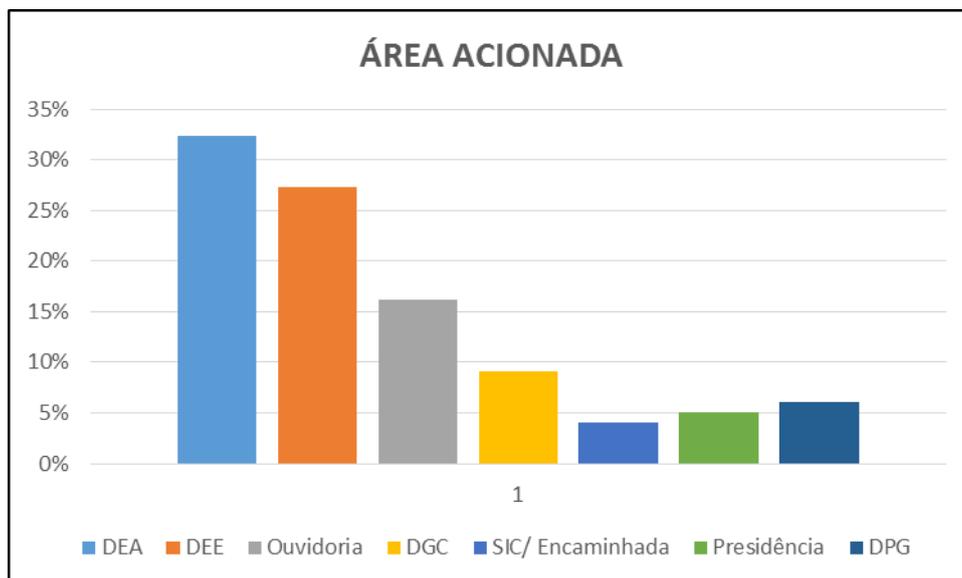


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 12 DIAS

No terceiro trimestre de 2019, foram respondidas 99 manifestações na Ouvidoria, sendo 57 pedidos de informações, 37 solicitações de providências e 4 manifestações diversas (reclamações, sugestões e elogios), além de uma comunicação, todas encaminhadas para juízo de admissibilidade pelos órgãos competentes da Empresa e consideradas improcedentes.

A Ouvidoria respondeu 16% 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. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de cinco dias.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 57

Média mensal de pedidos: 19

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

| Características dos pedidos de acesso à informação | | | |
|--|------|--|----|
| Total de perguntas: | 74 | Total de solicitantes: | 54 |
| Perguntas por pedido: | 1,40 | Solicitantes com um único pedido: | 51 |

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 | 23 | 40,35% |
| Indústria - Recursos energéticos | 14 | 24,56% |
| Meio ambiente - Economia e meio ambiente | 9 | 15,79% |
| Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia | 4 | 7,02% |
| Transportes e trânsito - Transporte rodoviário | 1 | 1,75% |
| Trabalho - Profissões e ocupações | 1 | 1,75% |
| Trabalho - Política trabalhista | 1 | 1,75% |
| Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação | 1 | 1,75% |
| Governo e Política - Administração pública | 1 | 1,75% |
| Educação - Assistência ao estudante | 1 | 1,75% |

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 9,26 dias

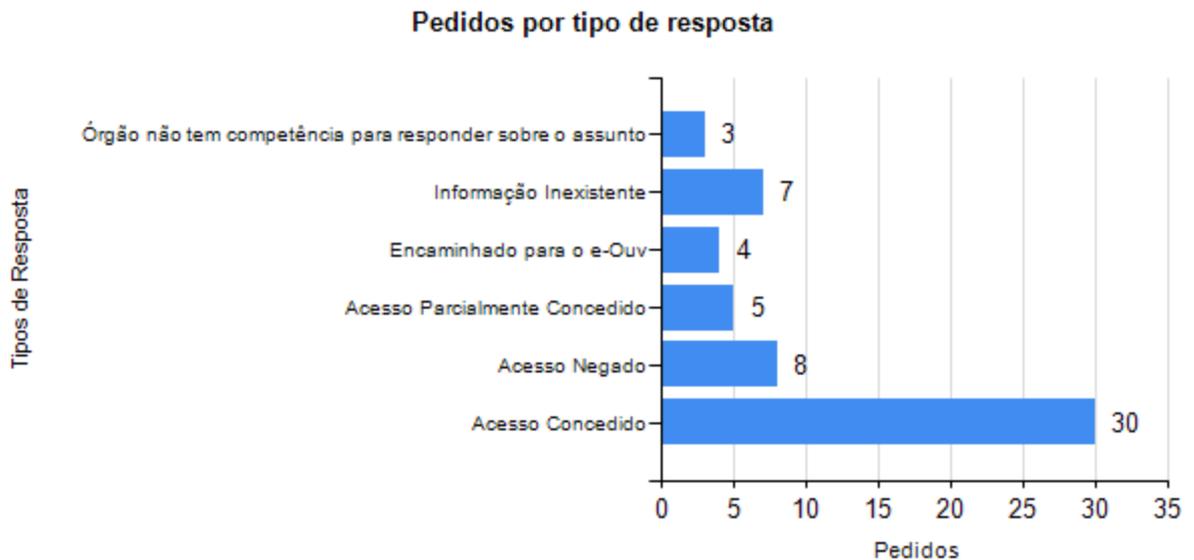


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

| Razões da negativa de acesso | | | |
|---|------------|-----------------|----------------|
| Descrição | Quantidade | % | % de pedidos |
| Informação sigilosa de acordo com legislação específica | 4 | 50,00 % | 7,02 % |
| Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011 | 3 | 37,50 % | 5,26 % |
| Pedido incompreensível | 1 | 12,50 % | 1,75 % |
| TOTAL: | 8 | 100,00 % | 14,03 % |

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 57 pedidos com 74 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 | 10 | 18,52 % |
| Pessoa Física | 44 | 81,48 % |

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

| Gênero | |
|---------------|--------|
| M | 61,36% |
| F | 27,27% |
| Não Informado | 11,36% |

Tabela 8: Gênero

| Escolaridade | |
|--------------------|--------|
| Ensino Superior | 31,82% |
| Mestrado/Doutorado | 27,27% |
| Pós-graduação | 25,00% |
| Não Informado | 11,36% |
| Ensino Médio | 4,55% |

Tabela 9: Escolaridade

| Profissão | |
|---------------------------|--------|
| Estudante | 22,73% |
| Não Informado | 13,64% |
| Servidor público federal | 13,64% |
| Empregado - setor privado | 11,36% |
| Empresário/empreendedor | 11,36% |
| Pesquisador | 9,09% |
| Professor | 4,55% |
| Jornalista | 4,55% |
| Outra | 4,55% |
| Profis. Liberal/autônomo | 2,27% |
| Servidor público estadual | 2,27% |

F. Quadro Geral dos Recursos:

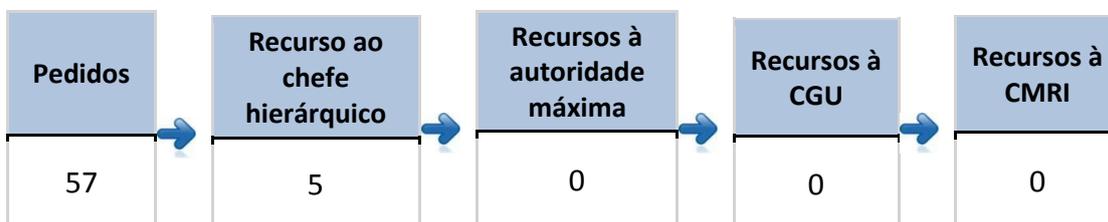


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 8,77%

| Recursos ao chefe hierárquico respondidos | | |
|--|---|------|
| Total de recursos respondidos | 5 | 100% |
| Deferido | 2 | 40% |
| Indeferido | 1 | 20% |
| Não conhecimento | 1 | 20% |
| Parcialmente deferido | 1 | 20% |

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

| Motivos para interposição de recursos | | |
|--|-------------------|----------|
| Motivo | Quantidade | % |
| Informação recebida não corresponde à solicitada | 2 | 40% |
| Informação incompleta | 2 | 40% |
| Outros | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | |

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

Dos 57 pedidos de informações, 5 geraram recursos de 1ª instância, sendo 2 deferidos, 1 indeferido, 1 não conhecimento, 1 parcialmente deferidos. A EPE não recebeu recursos 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 | 1 |
| | | Opcao - 2: | 0 |
| | | Opcao - 3: | 0 |
| | | Opcao - 4: | 2 |
| | | Opcao - 5: Atendeu plenamente | 6 |
| 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 | 0 |
| 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 | 1 |
| | | Opcao - 2: | 0 |
| | | Opcao - 3: | 0 |
| | | Opcao - 4: | 1 |
| | | Opcao - 5: Atendeu plenamente | 0 |

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

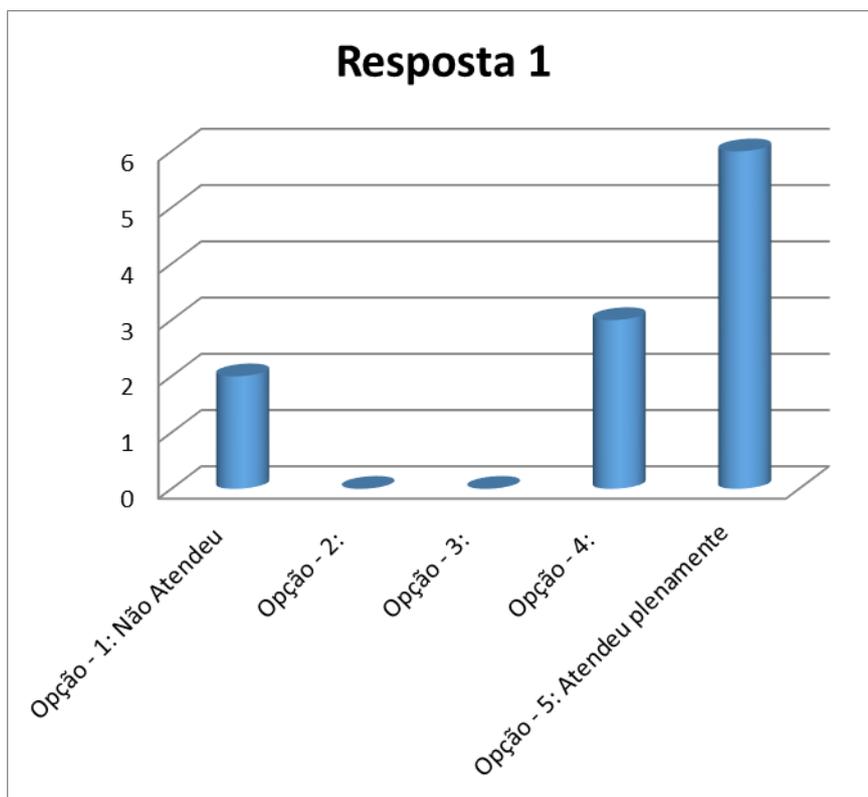


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

| Tipo Resposta | Pergunta2 | Resposta2 | Qtde |
|--|---|--------------------------------|------|
| Acesso Concedido | A resposta fornecida foi de fácil compreensão? | Opcao - 1: Difícil compreensão | 1 |
| | | Opcao - 2: | 0 |
| | | Opcao - 3: | 0 |
| | | Opcao - 4: | 1 |
| | | Opcao - 5: Fácil compreensão | 7 |
| 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 | 0 |
| 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 | 1 |
| | | Opcao - 2: | 0 |
| | | Opcao - 3: | 0 |
| | | Opcao - 4: | 0 |
| | | Opcao - 5: Fácil compreensão | 1 |

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

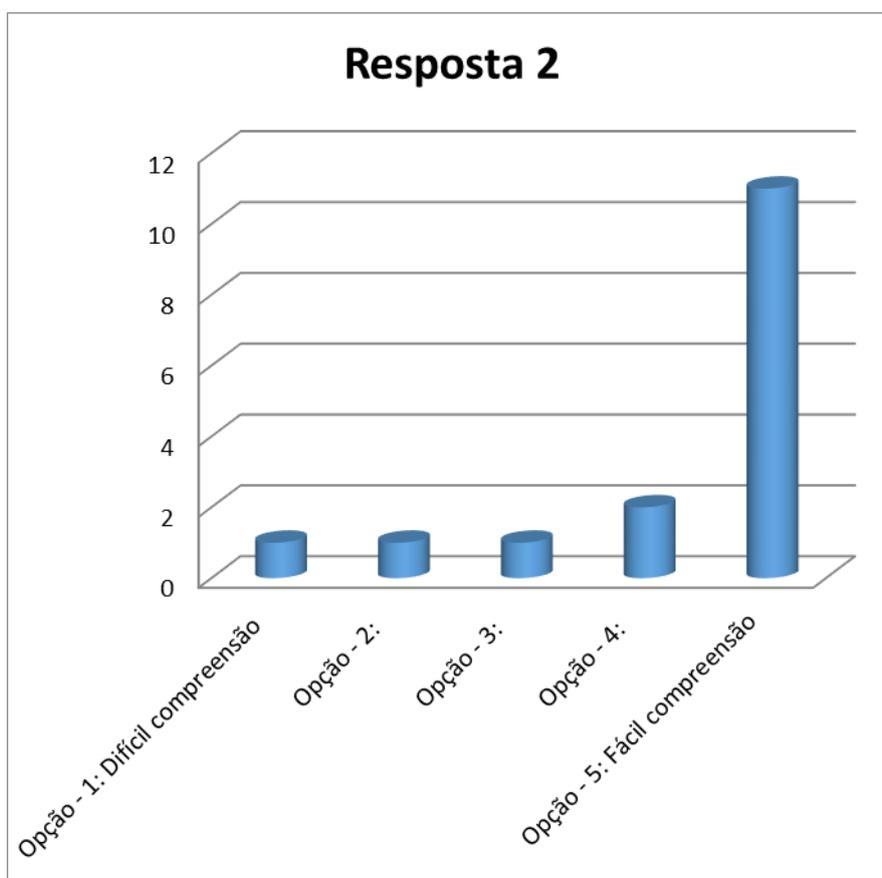


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

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 3º trimestre não houveram recomendações da ouvidoria para a gestão da empresa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo trimestre de 2019 (julho a setembro) a Ouvidora, além das atribuições de rotina, de intermediar e responder as manifestações, iniciou a apresentação sobre as atividades Ouvidoria nas reuniões de clima das Superintendências. Ainda neste período participou dos cursos “Moderação e Metodologias Participativas” nos dias 31/07 e 2/08 e “Atendimento em Ouvidoria” entre os dias 17 e 19 de setembro. Nos dias 25, 26 e 27 de setembro também participou do 13º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidoria e 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores Del Pueblo & Umbdsman.

A Ouvidora também coordenou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad).

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