



# **RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2022**

**Outubro de 2022**



**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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Mario Jorge Daher

Rafaella Peçanha Guzela

Bruno Rodamilans Lowe Stukart

Conselho Fiscal

Titulares

Márcia Ribeiro Abreu

Luís Felipe Monteiro Serrão

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

**Elaboração:**

**Ouvidor:** Rafael Pestana Mendes

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
outubro de 2022

## 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. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL .....	6
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	6
6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA .....	13
7. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO .....	13
8. FORMAS DE CONTATO .....	14
9. LISTA DE SIGLAS .....	14

## 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

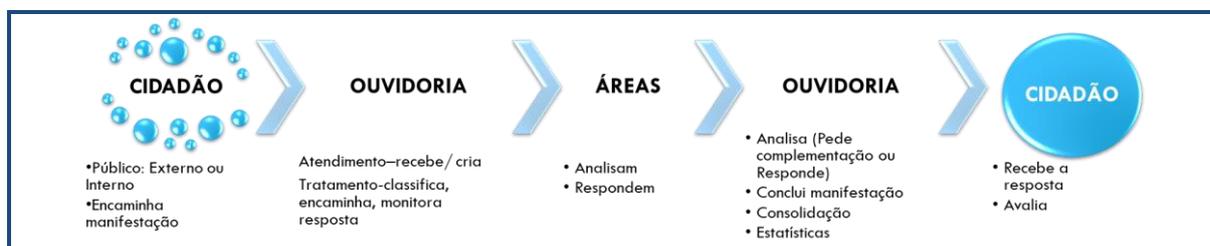
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública, facilitando o acesso da sociedade à instituição, e dessa forma contribuir para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante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

### 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.

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com sigilo ou anônimas. Nas três situações o anonimato é garantido. 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. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do terceiro trimestre de 2022 (julho a setembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

#### 5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JUL	AGO	SET	TOTAL
OUV	7	4	4	15
SIC	20	23	15	58
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>73</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

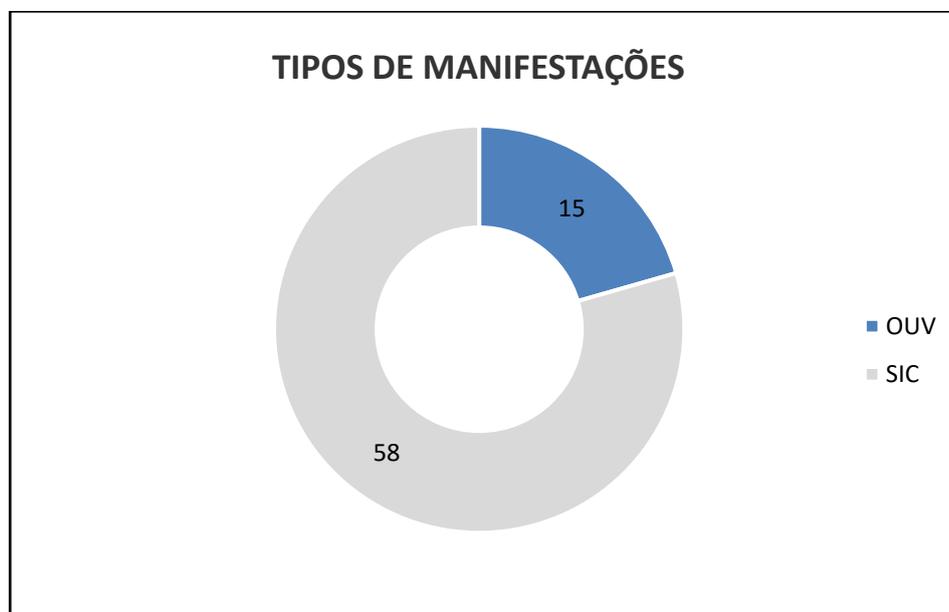


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

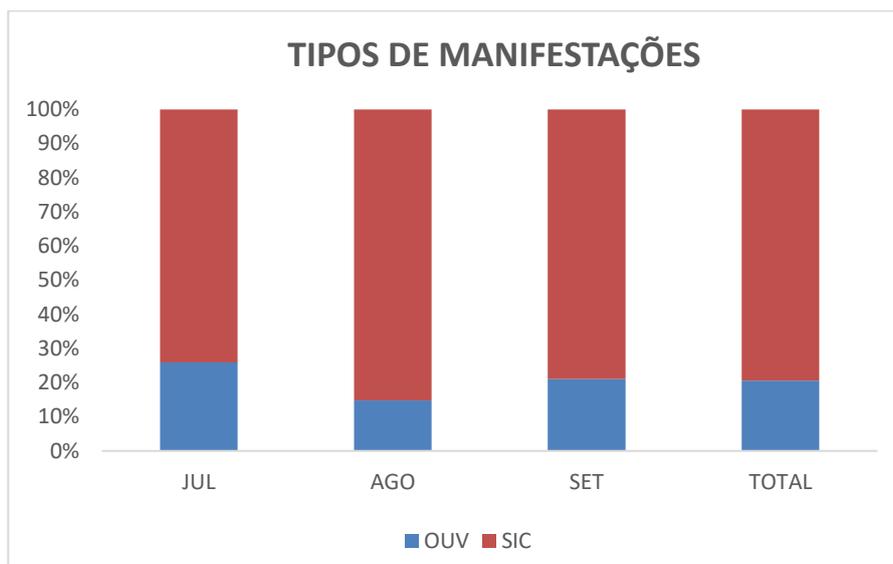


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	JUL	AGO	SET	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0
Solicitações de Providências	6	1	2	9
Sugestões	1	3	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>15</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

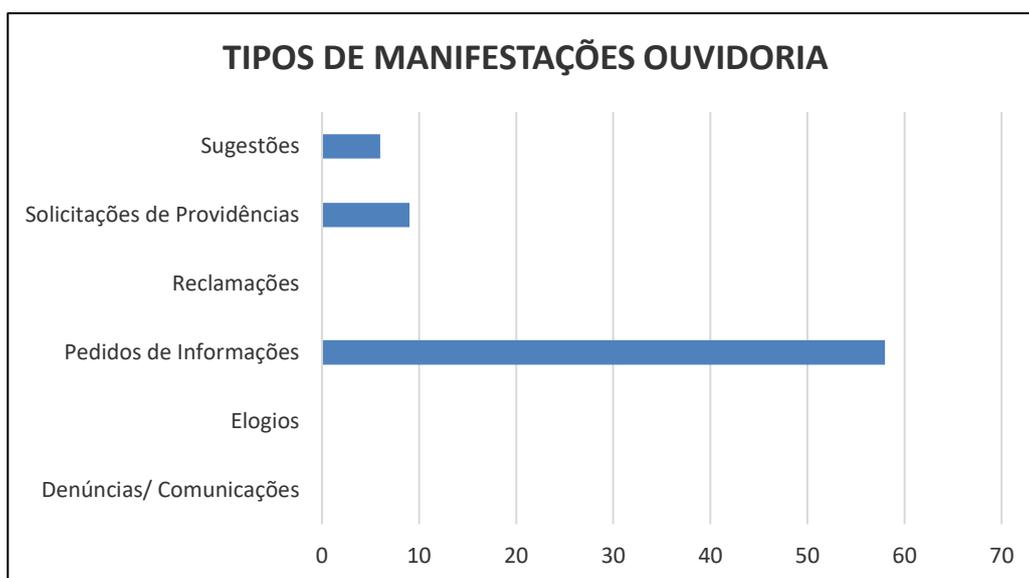


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	16	3	19	26%
DEE	24	1	25	34%
DPG	4	1	5	7%
DGC	4	4	8	11%
PRES	3	3	6	8%
ENC	0	0	0	0%
OUV/SIC	7	3	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

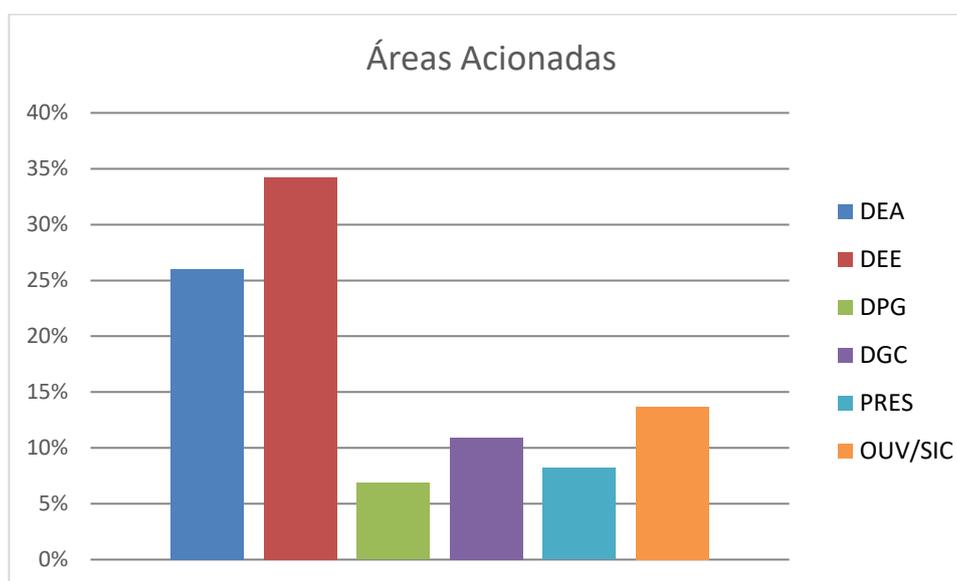


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No terceiro trimestre de 2022, foram respondidas 73 manifestações na Ouvidoria, sendo 58 pedidos de informações, 9 solicitações de providências e 6 sugestões. Uma manifestação de sugestão foi arquivada, pois não houve a resposta do cidadão, dentro do prazo exigido de 20 dias, ao pedido de complementação.

A Ouvidoria respondeu 14% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Estudos de Energia Elétrica. Nenhuma manifestação precisou ser encaminhada para outra entidade ou órgão externo. Todas as demandas foram fechadas dentro do prazo e o tempo médio de resposta foi de 8,29 dias.



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

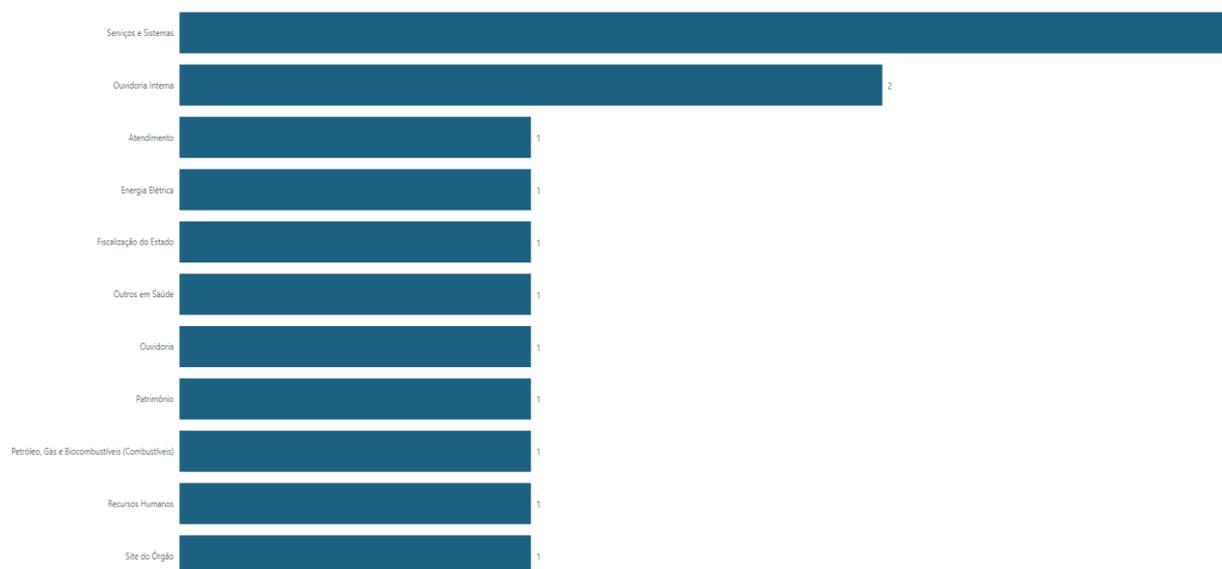


Gráfico 5: Ranking (Assuntos) – Painel Resolveu?

No último trimestre tivemos 7 respostas no questionário sobre satisfação do usuário da Ouvidoria, considerando a pontuação de 1 até 5. Sendo a nota 1 para a resposta muito insatisfeito e a nota 5 para a resposta muito satisfeito:



Gráfico 6: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?

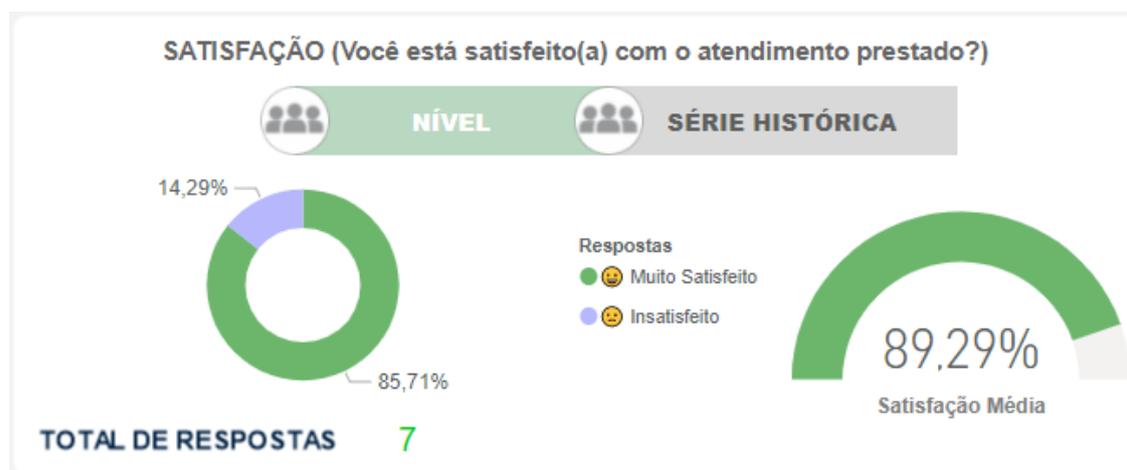


Gráfico 7: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu?

## 5.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 58

Média mensal de pedidos: 19

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: 8,79 dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 58 pedidos 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.

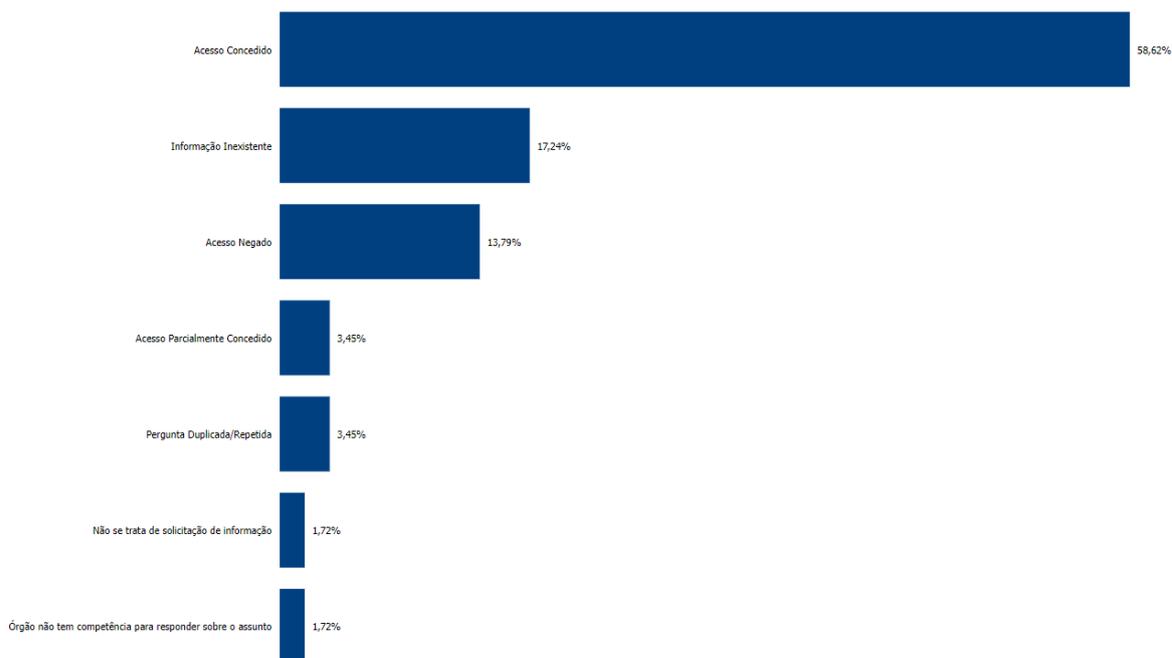


Gráfico 8: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



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

C. Quadro Geral dos Recursos:

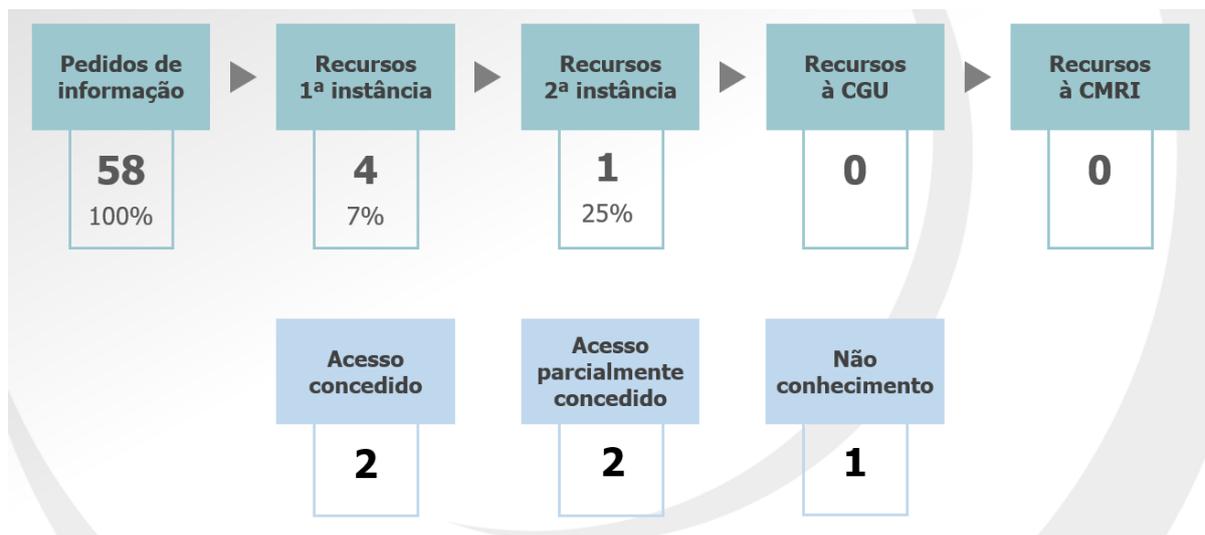


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **7%** dos pedidos de informações

Recurso à autoridade máxima do órgão: **25%** dos pedidos de recursos

Relativos aos 58 pedidos de informações, tivemos 4 recursos de 1ª instância e 1 recurso de 2ª instância. Dos recursos de 1ª instância 1 teve seu acesso concedido, 2 tiveram seu acesso parcialmente concedido e 1 recurso classificado 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 trimestre.

Recursos respondidos		
	1ª Instância	2ª Instância
Acesso concedido	1	1
Acesso parcialmente concedido	2	0
Não conhecimento	1	0
<b>Total de recursos respondidos</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	4	80%
Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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

#### D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 4 respostas no questionário sobre satisfação do usuário SIC, considerando a pontuação de 1 até 5, sendo a nota 1 para a resposta não atendeu e a nota 5 para a resposta atendeu plenamente e também nota 1 para difícil compreensão e nota 5 para fácil compreensão. Obtivemos a seguinte pontuação para as perguntas abaixo:

### TOTAL DE RESPOSTAS: 4

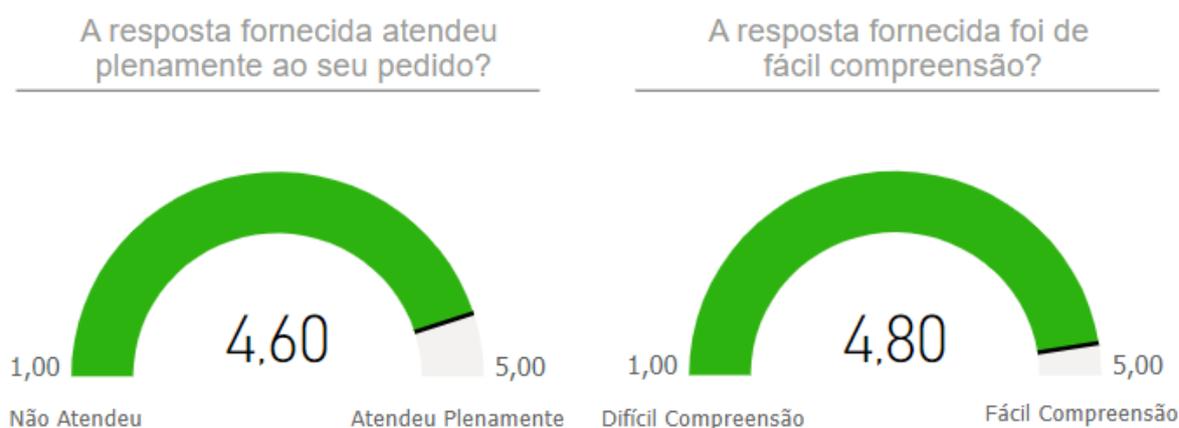


Gráfico 10: Satisfação do usuário SIC

## 6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Não há recomendações da Ouvidoria para este 3º trimestre.

## 7. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante este terceiro trimestre de 2022, a Ouvidor Rafael além das suas atribuições de rotina participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Início da Certificação em Ouvidoria promovida pela ENAP - PROFOCO
- Finalização do Regulamento Disciplinar da EPE pela CONJUR
- Cadastramento e monitoramento do e-AUD
- Contribuição no Plano de Comunicação e Sensibilização da CGR
- Preenchimento de todos os itens do Formulário de Verificação da Transparência Ativa para a avaliação da CGU

## 8. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

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](mailto: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: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Endereço: Praça Pio X, n. 54 - Centro – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20091-040

## 9. 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 SIC

OUV – Ouvidoria