

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2017

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*”)



OUVIDORIA EPE

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2017

OUT/NOV/DEZ

Diretoria

Presidente

Luiz Augusto Nobrega Barroso

Diretor Interino de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Luiz Augusto Nobrega Barroso

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Amílcar Gonçalves Guerreiro

Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

José Mauro Ferreira Coelho

Diretor de Gestão Corporativa

Álvaro Henrique Matias Pereira

Conselho de Administração

Eduardo Azevedo Rodrigues
Euler João Geraldo da Silva
Evandro César Dias Gomes
Genaro Dueire Lins
João Paulo Bittar Hamú Nogueira
Luiz Augusto Nobrega Barroso

Conselho Fiscal

Lúcia Helena de Godoy
Sergio Alonso da Costa
Symone Christine de Santana Araújo

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Janeiro de 2018

(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. PALAVRAS DA OUVIDORA.....	6
2. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA	7
3. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL.....	8
4. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	9
4.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES	12
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	20
6. FORMAS DE CONTATO	21
7. LISTA DE SIGLAS.....	22



1. PALAVRAS DA OUVIDORA

É com imensa satisfação que a Ouvidoria da EPE foi criada. A importância de uma área democrática, que permite a participação da sociedade e que é a voz do cidadão na administração pública... todos caminhando para uma gestão transparente! A Ouvidoria é agente de mudanças, coleta as manifestações e as transforma em aprimoramento da gestão. São grandes os desafios e os esforços, mas juntos alcançaremos o patamar desejado.

Que venham novas manifestações!

Alessandra Santos

Ouvidora da EPE

2. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

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.

3. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do primeiro trimestre da Ouvidoria da EPE: Outubro a Dezembro de 2017. Também sintetiza as principais realizações da área no trimestre, composta pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e pelo Fale Conosco.

4. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-OUV	7	2	3	12
E-SIC	30	21	24	75
FALE CONOSCO	52	50	13	115
TOTAL	89	73	40	202

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

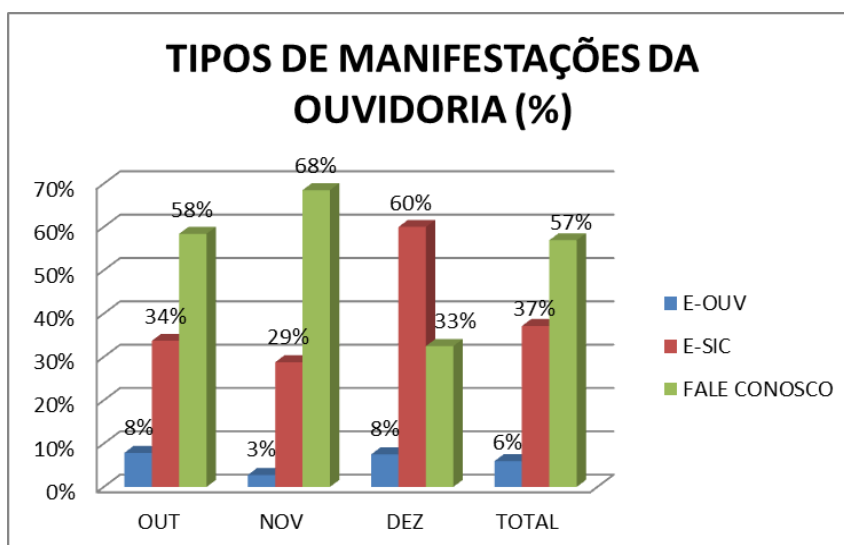


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	0	1	0	1
Solicitações de Providências	6	0	3	9
Sugestões	1	1	0	2
TOTAL	7	2	3	12

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

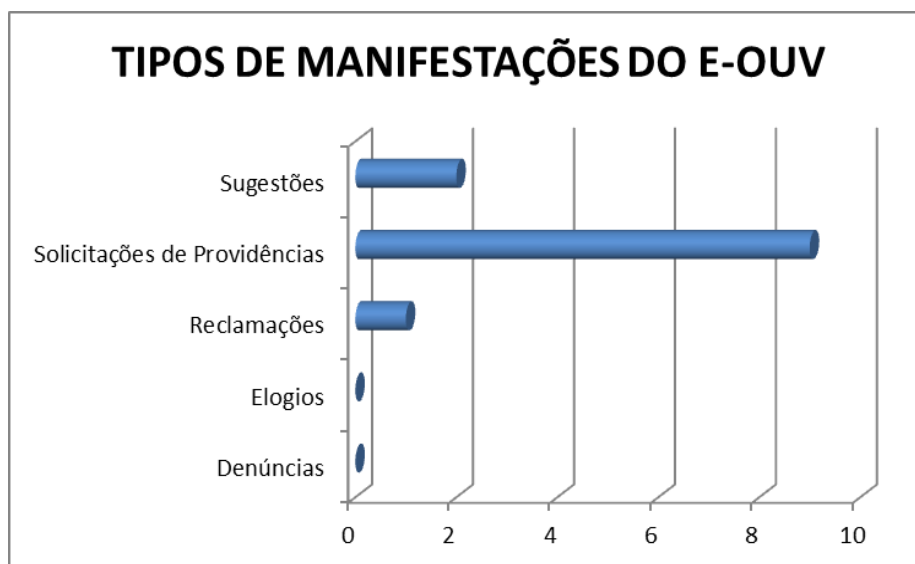


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREAS ACIONADAS	SIC	FC	OUV	TOTAL	%
Ouvidoria	6	88	3	97	48%
DEE	29	11	2	42	21%
DEA	27	7	1	35	17%
DGC	12	3	4	19	9%
Presidência	0	3	2	5	2%
DPG	1	3	0	4	2%
TOTAL	75	115	12	202	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

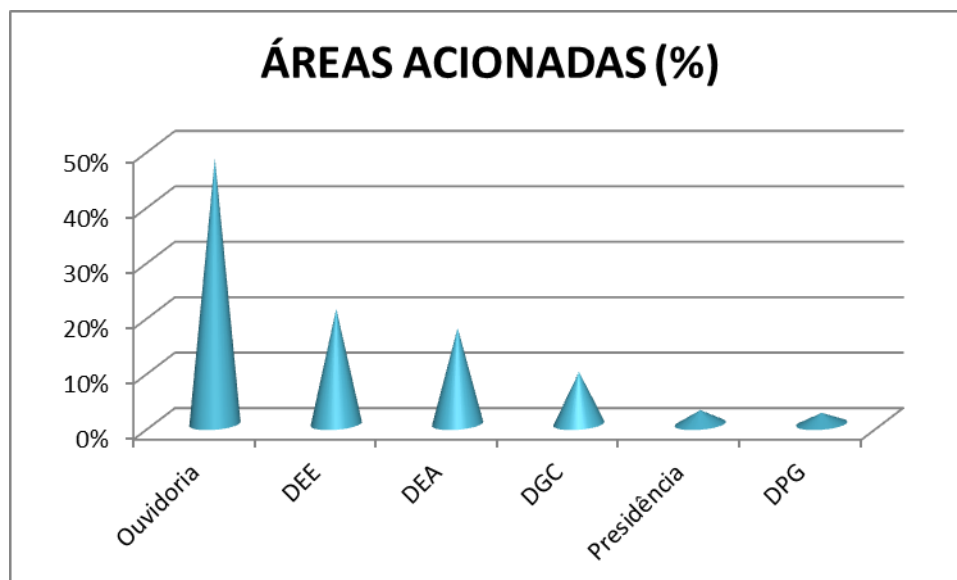


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 5 DIAS

A quantidade de manifestações cadastradas no e-OUV é, naturalmente, menor que a quantidade de pedidos de informações e fale conosco. Porém, são manifestações mais sensíveis, que demandam maior tempo de análise. O número de solicitações de informações vem crescendo ao longo dos anos na EPE, refletindo o aumento da visibilidade da Empresa. Em dezembro de 2017 o Fale Conosco foi desativado pois as manifestações recebidas neste canal eram redirecionadas ao e-OUV ou ao e-SIC, que são canais de atendimento integrados e oficiais da Administração Pública Federal. A Ouvidoria não recebeu denúncias ou elogios no trimestre. As sugestões apresentadas foram de modificação no organograma e economia de energia e houve uma reclamação de um evento da EPE. Todas estas manifestações foram contornadas, seja com compromissos firmados ou com sugestões aceitas. A Ouvidoria também recebeu algumas solicitações, dentre elas: conserto de itens no organograma, questionário sobre a Lei de Acesso à Informação, dificuldade de cadastramento e requerimento de certidão dos leilões de energia e dificuldades no acesso ao site e a algumas publicações. A Ouvidoria respondeu 48% das manifestações sozinha, sem a necessidade de acionar as áreas. Todas as demandas de 2017 foram fechadas e o tempo médio de resposta dos três canais juntos foi de cinco dias, refletindo a celeridade do atendimento.

4.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 75

Média mensal de pedidos: 25,00

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	269	Total de solicitantes:	64
Perguntas por pedido:	3,64	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	54

Tabela 4: Características dos pedidos de acesso à informação

C. Temas das solicitações:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Indústria - Recursos energéticos	28	37,33%
Indústria - Política e gestão industrial	11	14,67%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	8	10,67%
Indústria - Produção Industrial	6	8,00%

Governo e Política - Fiscalização do estado	5	6,67%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	4	5,33%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	3	4,00%
Governo e Política - Administração pública	3	4,00%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	2	2,67%
Trabalho - Profissões e ocupações	2	2,67%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 2 (2,67% dos pedidos)

Tempo médio de resposta: 8,05 dias

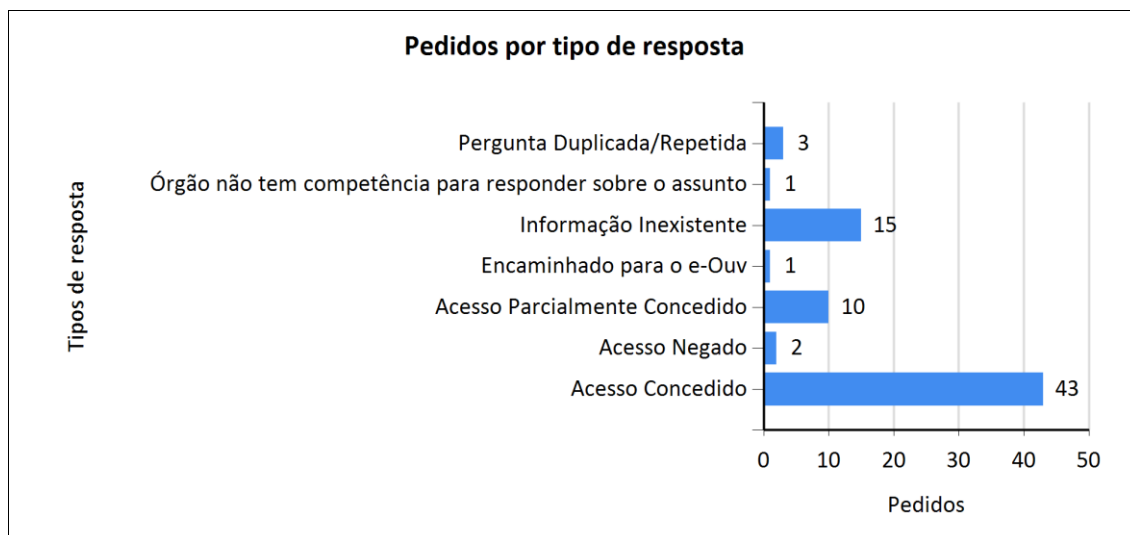


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões da negativa de acesso: 2 pedidos com informações sigilosas de acordo com legislação específica

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitantes		
Pessoa Física	56	87,50%
Pessoa Jurídica	8	12,50%

Tabela 6: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	64,29%
F	30,36%
Não Informado	5,36%

Tabela 7: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	42,86%
Mestrado/Doutorado	26,79%
Pós-graduação	17,86%
Não Informado	8,93%
Ensino Médio	3,57%

Tabela 8: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Estudante	28,57%
Pesquisador	17,86%
Empregado - setor privado	12,50%
Não Informado	8,93%
Profis. Liberal/autônomo	8,93%

Empresário/empreendedor	7,14%
Professor	5,36%
Outra	3,57%
Servidor público federal	3,57%
Membro de ONG nacional	1,79%
Servidor público estadual	1,79%

Tabela 9: Profissão dos solicitantes

Pessoa Jurídica:

Tipo de pessoa jurídica	
Outro	25,00%
Não Informado	25,00%
Empresa pública/estatal	25,00%
Escritório de advocacia	12,50%
Empresa - PME	12,50%

Tabela 10: Tipo de pessoa jurídica

F. Quadro Geral dos Recursos:

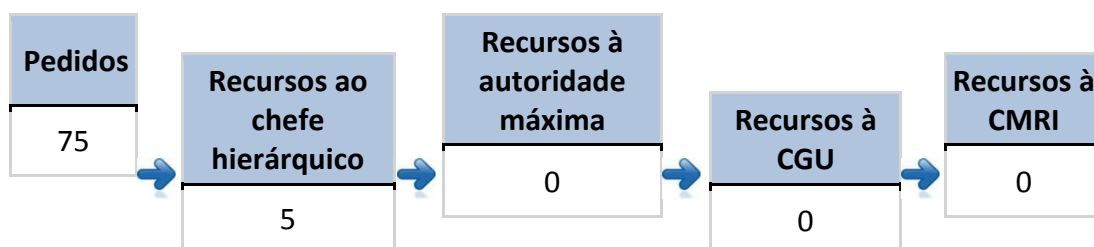


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 6,67%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	5	100%
Deferido	2	40%
Não conhecimento	3	60%

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	4	80%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	20%
TOTAL	5	

Tabela 13: Motivos para interposição de recursos

G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo de Resposta	Pergunta 1	Resposta 1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opção - 1: Não Atendeu	2
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	3
		Opção - 4:	2
		Opção - 5: Atendeu plenamente	9
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opção - 1: Não Atendeu	0
		Opção - 2:	1
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	2
		Opção - 5: Atendeu plenamente	2
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-OUV OU Pergunta Duplicada/Repetida	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opção - 1: Não Atendeu	2
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	2
		Opção - 4:	1
		Opção - 5: Atendeu plenamente	2

Tabela 13: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

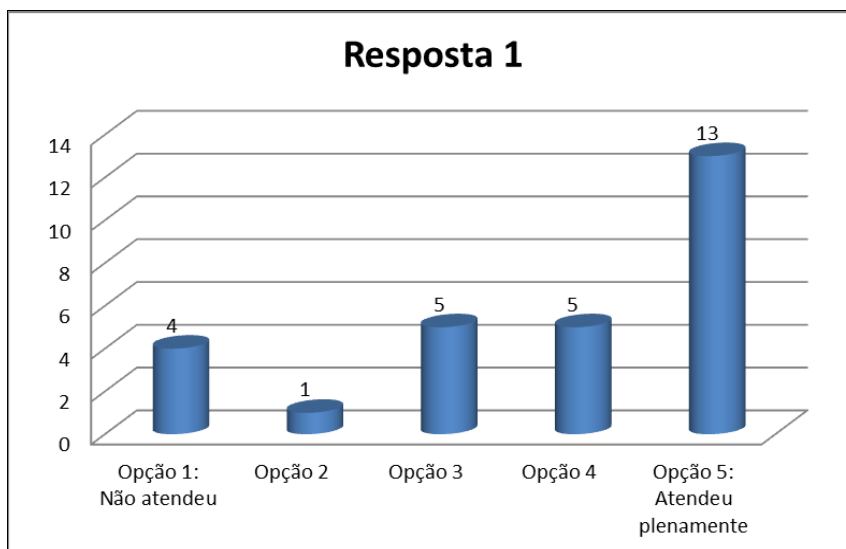


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo de Resposta	Pergunta 2	Resposta 2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	1
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	1
		Opção - 5: Fácil compreensão	14
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	0
		Opção - 2:	0
		Opção - 3:	1
		Opção - 4:	0
		Opção - 5: Fácil compreensão	4
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-OUV OU Pergunta Duplicada/Repetida	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opção - 1: Difícil compreensão	1
		Opção - 2:	1
		Opção - 3:	0
		Opção - 4:	0
		Opção - 5: Fácil compreensão	5

Tabela 14: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

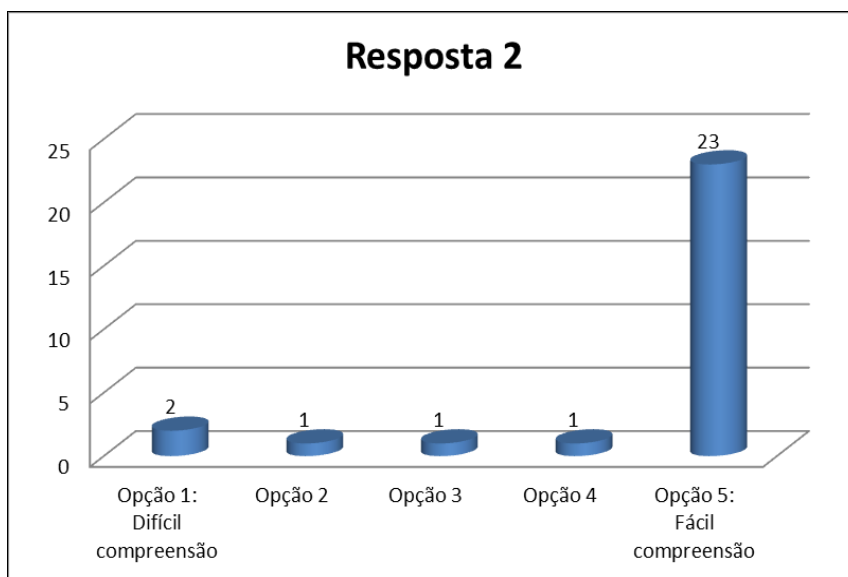


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

O resultado da pesquisa de satisfação contida no e-SIC reflete o bom atendimento da EPE para pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação. Dos 28 questionários respondidos, somente 5 estão abaixo do nível satisfatório (opções 1 e 2) na resposta 1 e 3 na resposta 2.

COMENTÁRIOS

Prezados,
Agradeço a atenção e a presteza no atendimento à solicitação de informação. Certo de que o maior grau de transparência favorece o fortalecimento das instituições. Como sugestão adicional, sugiro disponibilizar no site as séries em anexo.

Caros,
Agradeço muito a pronta resposta. No entanto, além do consumo mensal Brasil (agregado das regiões) eu preciso do consumo no Estado do Rio de Janeiro também (por favor, vejam o pedido).
Agradeço novamente muito a ajuda.

COMENTÁRIOS
Parabéns pela seriedade!
Muito obrigado pelo pronto atendimento!
A resposta remete a existência de um "prazo regulamentar, mas não indica qual é o prazo. Terei que fazer nova consulta
Fiquei muito satisfeita com a agilidade do serviço, no entanto não consegui obter os dados de vento individualizados por parque eólico.
Muito obrigado, ótima resposta. Atenderia plenamente se o respondente indicasse se existem ou onde podem ser encontrados (outras instituições ou órgãos do governo federal) os dados específicos solicitados.
Resposta rápida e em conformidade com o solicitado.
Agradeço a atenção.
Informação não atualizada, no entanto venho felicitar a rapidez da resposta, grato.
Boa tarde, Se existem dados compilados, como nao ha dados quebrados? Ao menos, portanto, existe uma projecao utilizada para formacao dos dados compilados?

Tabela 15: Comentários divulgados no e-SIC

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

O marco principal da Ouvidoria em 2017 foi a sua criação em 18 de setembro. A área ficou responsável, também, pelo Fale Conosco e pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). De acordo com o Plano de Trabalho 2017 da Ouvidoria a área foi estruturada, o logotipo, o e-mail e o telefone foram criados e foi elaborado o Manual da Ouvidoria. A campanha de comunicação interna só agregou valor às atividades, tendo como principais produtos: e-mail marketing, notícia no boletim interno e tiras na intranet. A Ouvidoria atendeu a demandas do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e auxiliou na elaboração das páginas do novo portal da EPE relacionadas ao Acesso à Informação e à área. Também foi elaborado o Plano de Trabalho 2018 da Ouvidoria e preenchido o formulário do Sistema de Transparência Ativa (STA), visando encaminhar à CGU as informações obrigatórias constantes do portal da EPE. Quanto à capacitação, a Ouvidora concluiu a Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), realizando diversos cursos (Denúncias, Controle Social, Processos, Ética, dentre outros) e participou do VI Encontro da RedeSIC, promovido pela CGU em novembro de 2017, em Brasília. Em dezembro de 2017 o Fale Conosco da EPE foi desativado, tendo em vista que as manifestações recebidas neste canal eram de Ouvidoria e SIC, gerando redundância e confundindo os cidadãos sobre qual canal de atendimento adotar.

6. FORMAS DE CONTATO

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências administrativas e denúncias:

- E-OUV: <https://sistema.ouvidorias.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

7. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de 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

E-OUV – Sistema Eletrônico da Ouvidoria

E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

FC – Fale Conosco

OUV - Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão