

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2018

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*”)

Diretoria

Presidente

Reive Barros dos Santos

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

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

Reive Barros dos Santos

Conselho Fiscal

Titulares

Symone Christine de Santana Araújo

Clésio Sóstenes Santos Lédo

Helano Borges Dias

Suplentes

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Robésio Maciel de Sena

Jair Rodrigues dos Anjos

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Janeiro 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 IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL	7
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	8
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	18
5. FORMAS DE CONTATO	19
6. LISTA DE SIGLAS.....	20

1. 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.



2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do quarto trimestre de 2018 (Outubro a Dezembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
E-OUV	10	10	4	24
E-SIC	23	10	8	41
TOTAL	33	20	12	65

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

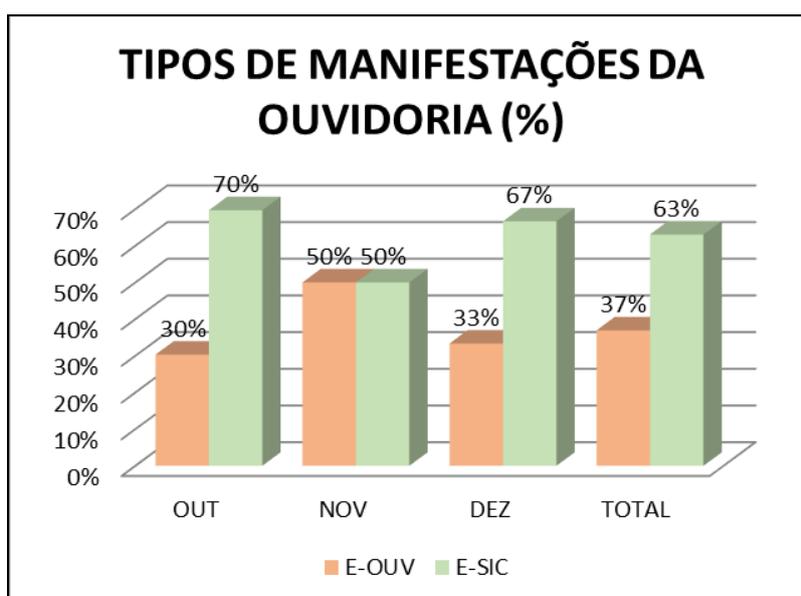


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	1	1	0	2
Solicitações de Providências	8	8	3	19
Sugestões	1	1	1	3
TOTAL	10	10	4	24

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

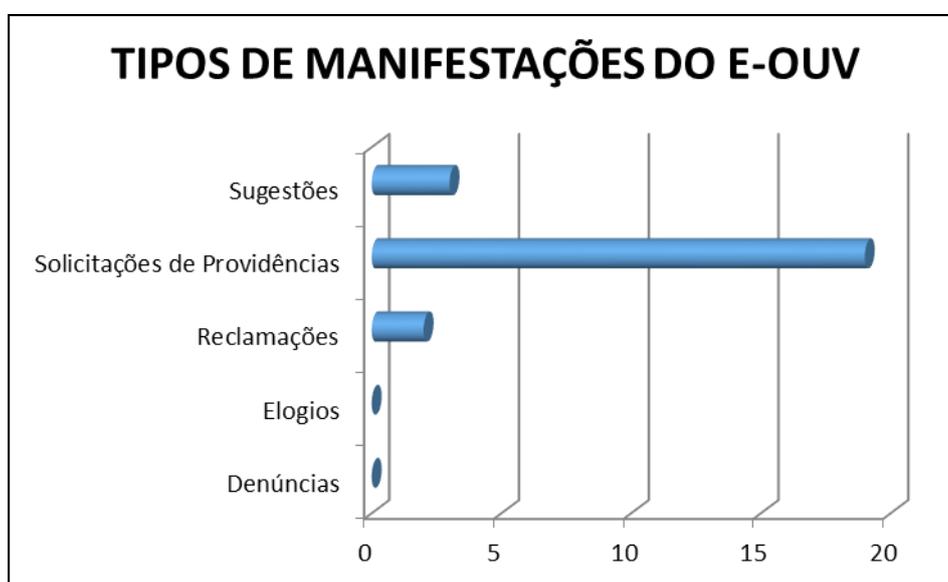


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	14	5	19	29%
DEE	14	5	19	29%
Ouvidoria	3	8	11	17%
DGC	5	2	7	11%
Encaminhada	4	0	4	6%
Presidência	0	3	3	5%
DPG	1	1	2	3%
TOTAL	41	24	65	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

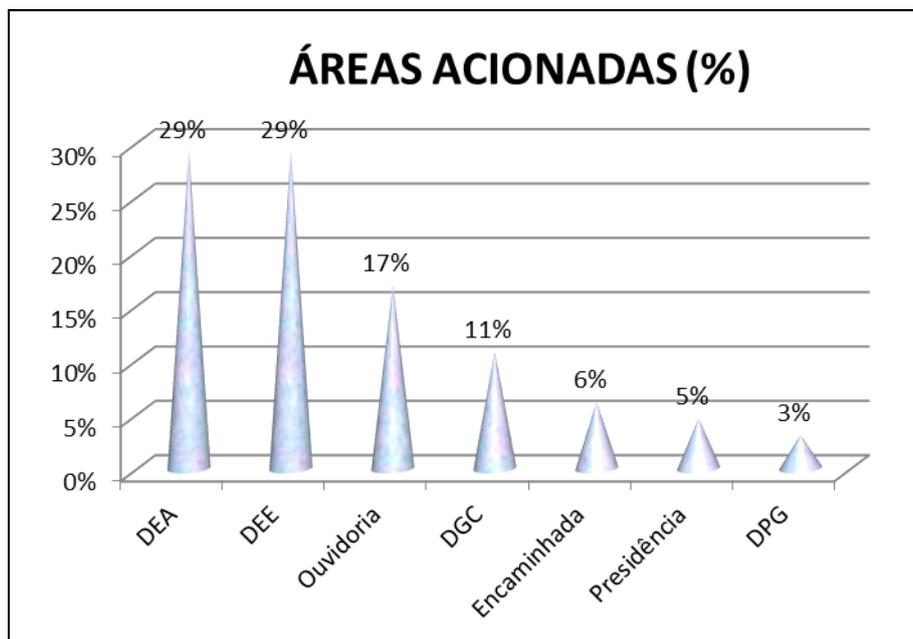


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 9 DIAS
------------------------	---------------------------------

No quarto trimestre de 2018, foram respondidas 65 manifestações na Ouvidoria, sendo 41 pedidos de informações, 19 solicitações de providências e 5 manifestações diversas (reclamações e sugestões).

A Ouvidoria respondeu 17% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. As áreas mais acionadas foram as Diretorias de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais e de Estudos de Energia Elétrica. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de nove dias.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 41

Média mensal de pedidos: 13,67

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	52	Total de solicitantes:	40
Perguntas por pedido:	1,30	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	2
		Solicitantes com um único pedido:	39

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	14	34,15%
Indústria - Recursos energéticos	13	31,71%
Trabalho - Profissões e ocupações	5	12,20%
Indústria - Política e gestão industrial	3	7,32%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	1	2,44%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	2,44%
Indústria - Produção Industrial	1	2,44%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	1	2,44%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1	2,44%
Governo e Política - Administração pública	1	2,44%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 7,83 dias

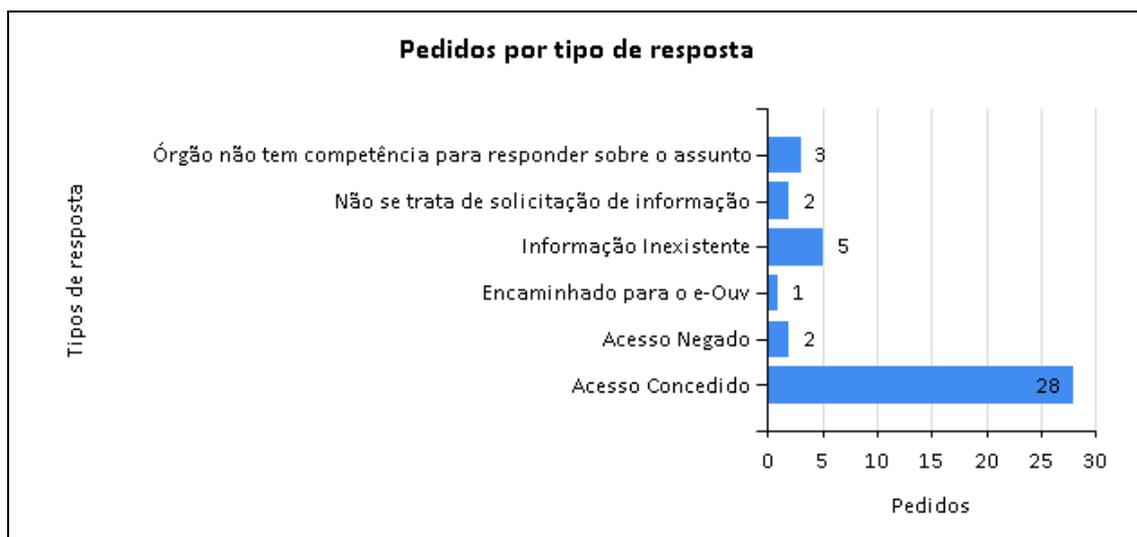


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões das negativas de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	100,000%	4,88%
TOTAL:	2	100,000%	4,88%

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 41 pedidos com 52 perguntas e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido. Os pedidos que a Empresa não pôde atender estavam amparados em legislação específica.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	40	100%
Pessoa Jurídica	0	0%

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
F	40%
M	45%
Não Informado	15%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	37,5%
Mestrado/Doutorado	20%
Não Informado	20%
Pós-graduação	17,5%
Ensino Médio	5%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Não Informado	20,00%
Empregado - setor privado	20,00%
Estudante	17,50%
Outra	10,00%
Pesquisador	7,50%
Empresário/empreendedor	7,50%
Professor	5,00%
Jornalista	2,50%
Membro de ONG nacional	2,50%
Servidor público federal	2,50%
Profis. Liberal/autônomo	2,50%
Servidor público estadual	2,50%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

F. Quadro Geral dos Recursos:

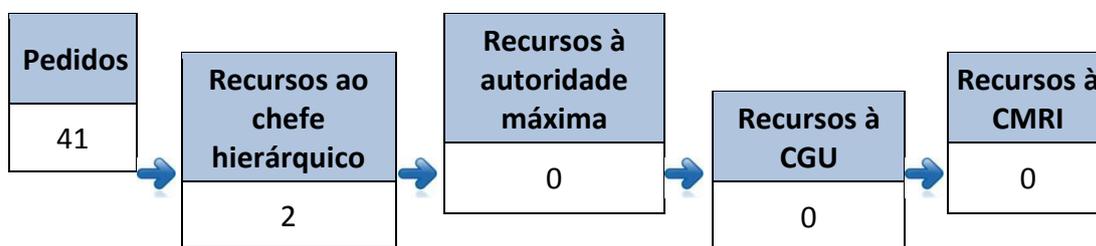


Tabela 12: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 4,88%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	2	100%
Indeferido	2	100%

Tabela 13: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos ao chefe hierárquico		
Motivo	Quantidade	%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	50%
Informação incompleta	1	50%
TOTAL	2	100%

Tabela 14: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

Dos 41 pedidos de informações, 4,88% geraram recursos de 1ª instância, sendo todos indeferidos. 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	3
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	7
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:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	1

Tabela 19: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

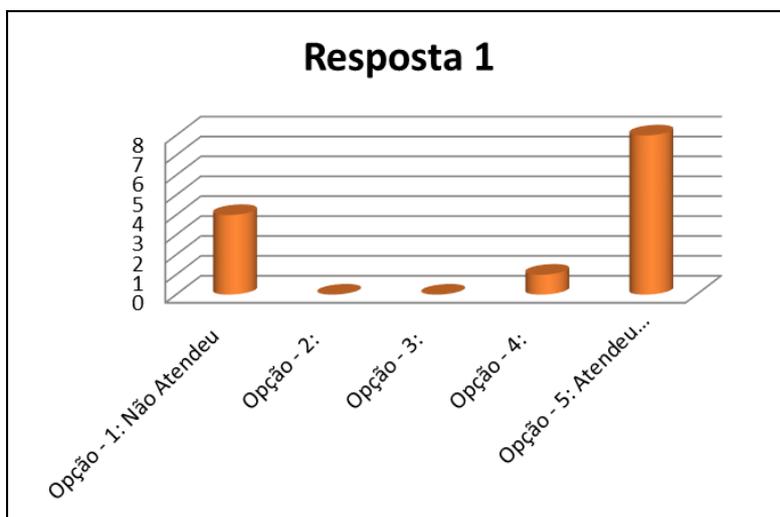


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	10
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil 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: Dificil compreensão	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	1

Tabela 20: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

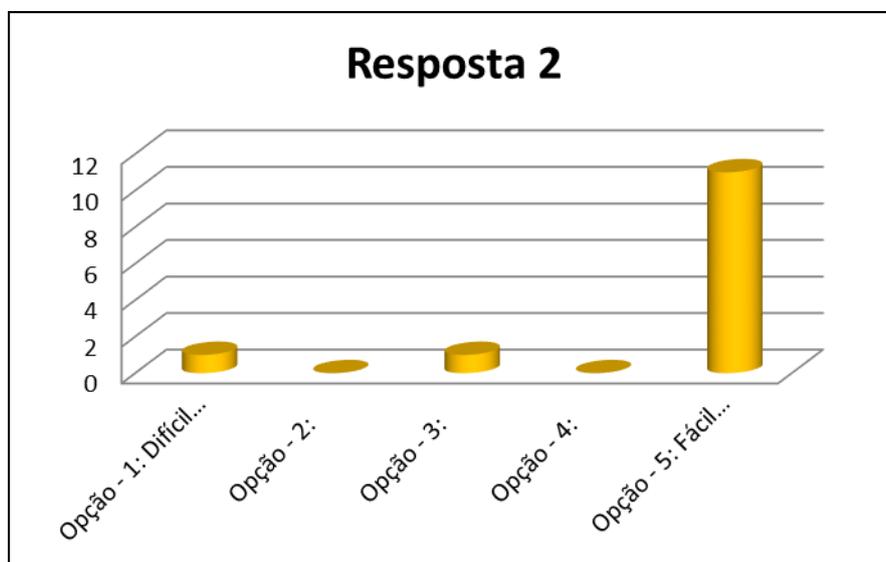


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para 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.

COMENTÁRIOS
<p>Boa tarde, Agradeço o rápido atendimento. Gostaria de receber um comunicado quando houver agenda para palestra, seminário ou outra atividade sobre o assunto. Seria possível? Ou existe um site que eu pudesse monitorar esse tipo de informação?</p>
<p>Agradeço a rápida resposta!</p>
<p>Obviamente os dados foram no fechamento do ano, porém as usinas que mencionei existem há vários anos, portanto não respondeu minha pergunta, se contabilizou no BEN estes empreendimentos ou não. São 2 GW de potência, não é um valor irrelevante.</p>
<p>Não solicitei qualquer informação que a EPE não possua hoje - se tratava somente de tabular essas informações de uma outra forma. O que eu havia pedido às distribuidoras, e que foi por elas recusado, foi um pacote de informações muito mais detalhadas que, essas sim, poderia a critério dessas empresas ser considerado sensível. Lamento a recusa e não aceito a desculpa dada para ela. Atenciosamente</p>
<p>Só tenho a agradecer pela presteza da informação, esse mapa está nos ajudando de uma forma ímpar.</p>
<p>Obrigado pelo ágil retorno e clareza na disponibilização da informação. Parabéns. Grato e à disposição.</p>
<p>Existem planilhas de estudos de energia dentro do site da EPE com informações que datam de antes de 1995, a data solicitada. Se não é neste órgão que podem passar esta informação, poderiam indicar ao menos de onde pode vir - já que alguns dados constam sim no site do órgão questionado. É ineficaz eu ter que fazer uma nova solicitação à ANEEL para ver se respondem, ou se vão me dar o mesmo tipo de resposta e não tomar responsabilidade pela informação.</p>
<p>Agradeço muito, além do documento solicitado, recebi uma versão revisada do relatório. Excelente!</p>

Tabela 21: Comentários divulgados no e-SIC

4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No quarto trimestre de 2018 (outubro a dezembro) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, finalizou o Programa de Desenvolvimento de Lideranças, ministrado pela Fundação Dom Cabral e participou da III Semana de Ética da EPE. A Ouvidora participou dos Workshops Comunicação Colaborativa aplicada à Liderança, promovido pela Be Coaching Brasil e Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), realizado pela Petrobras. Os Conselheiros Fiscais da EPE foram capacitados pela Ouvidoria em relação ao tema “Divulgação de informações”. A Ouvidora ajudou nas respostas ao questionário do Selo Pró Ética no que tange à Ouvidoria e participou da 36ª Assembleia Geral Ordinária do Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas – Cogemnev, em Foz do Iguaçu. Participou, também, do Evento A Ouvidoria do Amanhã, realizado pela CGU, por videoconferência na CGU Regional RJ. A Ouvidoria forneceu informações para seus projetos do Planejamento Estratégico e realizou o Curso Comunicação e Feedback, da Integração Escola de Negócios. A Ouvidoria também participa dos Grupos de Trabalho para melhoria do Clima Organizacional e de Integridade e coordena o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad), ampliando as atribuições da área na busca pela excelência corporativa.

5. 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

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

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

E-OUV – Sistema Eletrônico da Ouvidoria

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

OUV – Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão