

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL 2018



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 OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA.....	6
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	7
3. FORMAS DE CONTATO	9
4. SERVIÇO EPE	10
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	10
6. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:	15
7. LISTA DE SIGLAS.....	16

1. A OUVIDORIA DA EPE E SUA IMPORTÂNCIA

A Ouvidoria da EPE foi criada em 18 de setembro de 2017 e possui as seguintes atribuições:

- I - receber, examinar, dar encaminhamento, responder e acompanhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações;
- II - intermediar interesses dos cidadãos e da Empresa;
- III - sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento dos produtos e serviços, dos processos e da gestão;
- IV - elaborar relatórios periódicos e dar publicidade a eles;
- V - exercer funções com independência e autonomia;
- VI - apoiar as ações de transparência e de democracia participativa;
- VII - coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e
- VIII - exercer outras atividades que lhe sejam atribuídas pelo Presidente.

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. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Ouvidoria é regida por uma série de Leis, Decretos e Instruções Normativas, conforme a seguir:

- Resolução CGPAR nº 5/2015, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos *stakeholders*;
- Decreto nº 8.243/2014, que institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências;
- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- Orientação Rede de Ouvidorias nº 01/2016, que estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta;
- Lei nº 13.303/2016, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017;
- Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

- Instrução Normativa CGU nº 5/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017;
- Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016;
- Instrução Normativa CGU nº 15/2018, que institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências;
- Instrução Normativa CGU nº 17/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa CGU nº 18/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018; e
- Instrução Normativa CGU nº 19/2018, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

3. FORMAS DE CONTATO

Os tipos de manifestações abrangidas pela Ouvidoria são:

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

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

O tipo de manifestação abrangida pelo [SIC](#) é:

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO: solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

4. SERVIÇO EPE

O Serviço Público prestado pela EPE, Habilitação Técnica para os Leilões de Energia, e suas informações, tais como, o que é, quem pode utilizar, etapas, etc, pode ser acessado pela Carta de Serviços ao Usuário, disponível na página da [Ouvidoria](#) ou pelo [Portal de Serviços](#) do Governo federal.



5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Elogios	5
Pedidos de Informações	245
Reclamações	3
Solicitações de Providências	88
Sugestões	7
TOTAL	349

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria em 2018

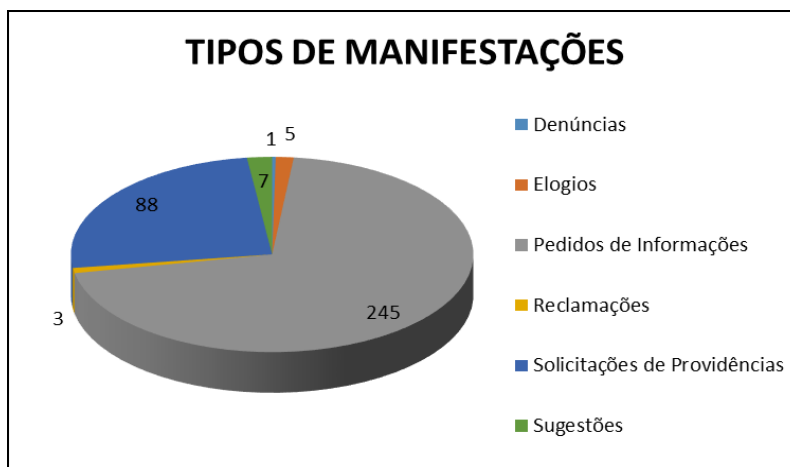


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2018

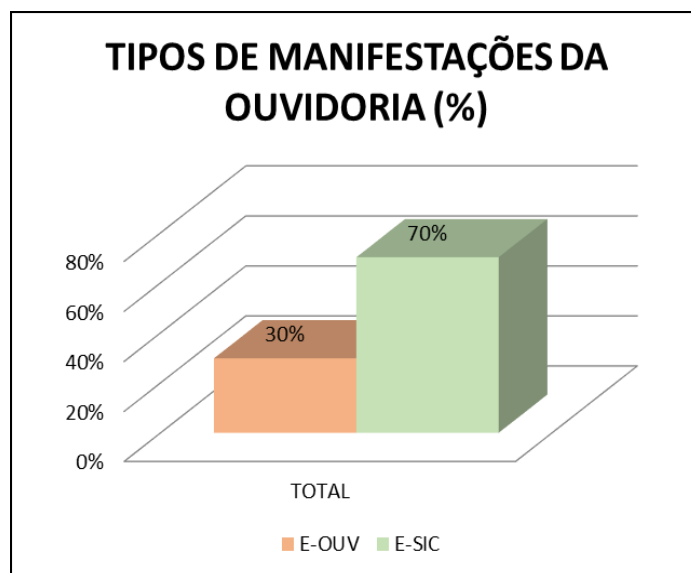


Gráfico 2: Porcentagem de manifestações da Ouvidoria por tipo em 2018

ÁREA ACIONADA	TOTAL	%
DEE	105	30%
DEA	104	30%
Ouvidoria	70	20%
DGC	41	12%
DPG	13	4%
Presidência	11	3%
Encaminhada	5	1%
TOTAL	349	100%

Tabela 2: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2018

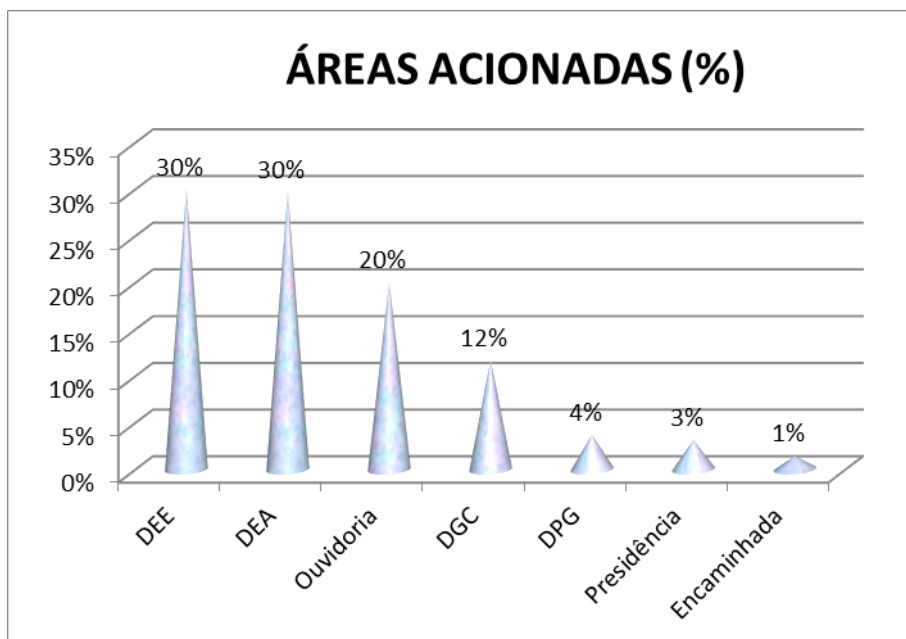


Gráfico 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria em 2018

Quadro Geral dos Recursos do SIC:

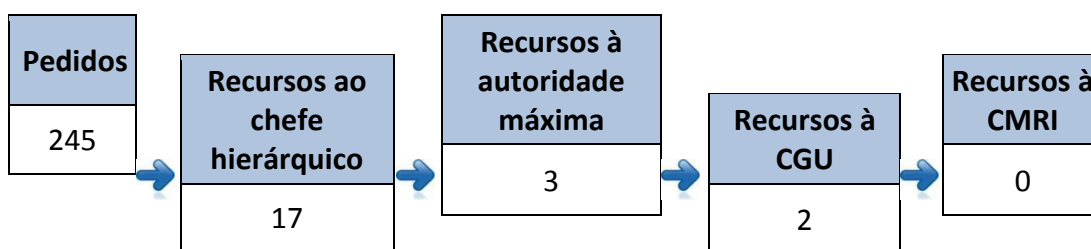


Tabela 3: Quantidade de recursos por instância em 2018

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 8,4 DIAS
------------------------	-----------------------------------

Em 2018, a Ouvidoria recebeu 349 manifestações, sendo 245 pedidos de acesso à informação, baseados na Lei nº 12.527/2011, 88 solicitações de providências, 7 sugestões, 5 elogios, 3 reclamações e 1 denúncia, julgada improcedente. A maior parte das manifestações (70%) é de solicitação de informações, atendidas pelo e-SIC. As demais manifestações são registradas no e-OUV.

A Ouvidoria respondeu 20% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. As áreas mais acionadas foram as Diretorias de Estudos de Energia Elétrica e de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais.

Foram recebidos 17 recursos ao chefe hierárquico (Diretores) no SIC, que correspondem a 6,94% dos pedidos de informação. Destes recursos, 3 foram para a 2ª instância (Presidente) e 2 para a 3ª instância (CGU). Não foram registrados recursos de 4ª instância (CMRI) em 2018.

Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de 8,4 dias.

Pesquisa De Satisfação do e-SIC:

Pergunta1	Resposta1	Qtde
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido ou a justificativa para a entrega parcial ou para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	24
	Opcao - 2:	1
	Opcao - 3:	4
	Opcao - 4:	6
	Opcao - 5: Atendeu plenamente	36

Tabela 4: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

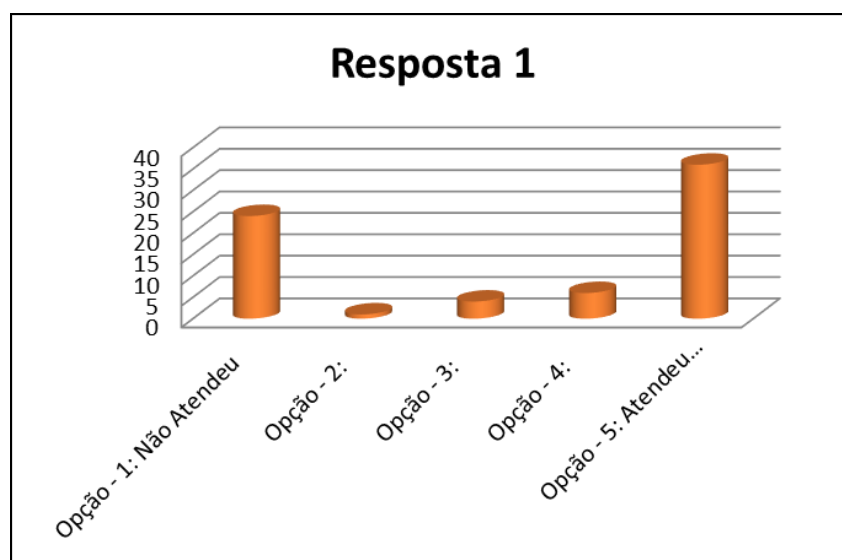


Gráfico 4: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Pergunta2	Resposta2	Qtde
A resposta ou a justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	8
	Opcao - 2:	0
	Opcao - 3:	4
	Opcao - 4:	6
	Opcao - 5: Fácil compreensão	53

Tabela 5: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

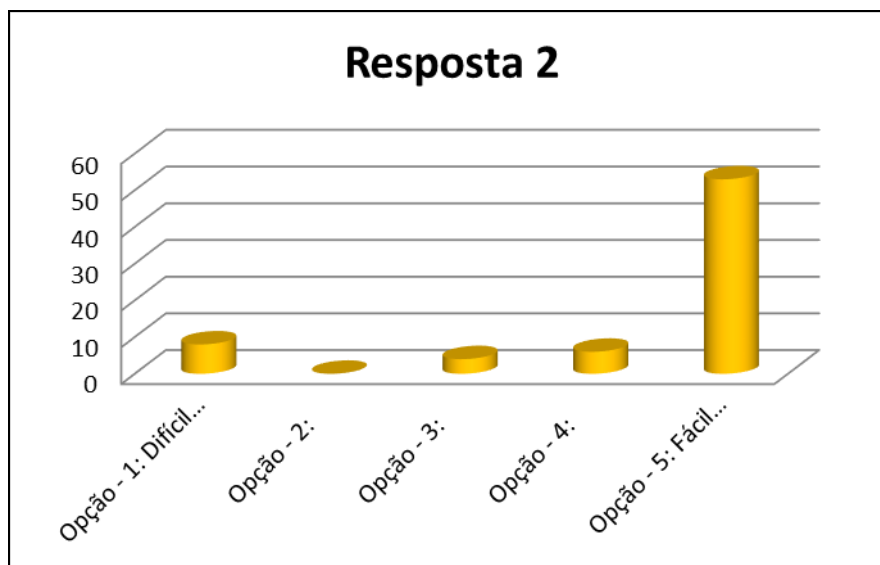


Gráfico 5: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

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.

Pesquisa De Satisfação do e-OUV (a partir de julho de 2018):

A sua demanda foi atendida?	
Sim	12
Não	1
Parcialmente Atendida	1
Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?	
(5) Muito Satisfeito	7
(4) Satisfeito	2
(3)	0
(2) Insatisfeito	0
(1) Muito Insatisfeito	5

Tabela 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-OUV

A pesquisa de satisfação do e-OUV só vigorou a partir de julho de 2018. A maioria das demandas foi atendida e a maioria dos cidadãos que responderam a pesquisa demonstrou satisfação com o atendimento recebido.

6. ATIVIDADES ACESSÓRIAS E OUTRAS PARTICIPAÇÕES:

- Monitorar e medir as reclamações, elogios e demandas da Ouvidoria → PDI - Aperfeiçoar a comunicação institucional - Ampliar a visibilidade institucional
- Carta de Serviços ao Usuário/Portal de Serviços → PDI - Aperfeiçoar a governança institucional - Assegurar o alinhamento com as diretrizes governamentais de gestão
- Sistema de Transparência Ativa - STA
- Questionário de mapeamento da implementação da Lei de Acesso à Informação
- Campanhas Comunicação Social
- Capacitações
- Integração com o MME e Entidades vinculadas
- GT Integridade
- GT Clima Organizacional
- Secretária-Geral Substituta
- Comitê Permanente para Questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas – COGEMMEV e Coordenação do Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade – CIGRAD → PDI - Aperfeiçoar a governança institucional - Estimular a vivência de um ambiente de ética e integridade na EPE

7. 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

GT – Grupo de Trabalho

OUV – Ouvidoria

PDI – Plano Diretor Institucional

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

STA – Sistema de Transparência Ativa