



Empresa de Pesquisa Energética



RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE 2023

Junho de 2023

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



Diretoria

Presidente Interina

Angela Regina Livino de Carvalho

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Giovani Vitoria Machado

Diretor Interino de Estudos de Energia Elétrica

Giovani Vitoria Machado

Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

Heloisa Borges Esteves

Diretor de Gestão Corporativa

Angela Regina Livino de Carvalho

Conselho de Administração

José Guilherme de Lara Resende
Bruno Rodamilans Lowe Stukart
Joaquim Alvaro Pereira Leite
Mario Jorge Daher

Conselho Fiscal

Titulares

Maurício de Oliveira Abi-Chahin
Frederico de Araújo Teles
Márcia Ribeiro Abreu

Suplentes

Dalton José de Oliveira (suplente do Maurício)
Pedro Hugo Teixeira de Oliveira Junior (suplente do Frederico)

Comitê de Auditoria - COAUD

Joaquim Rubens Fontes Filho
Caio Cesar Monteiro Ramalho
Ludmila de Melo Souza

Elaboração:

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
Junho de 2023

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 QUADRIMESTRAL	6
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	6
6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA	14
7. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	14
8. FORMAS DE CONTATO	14
9. LISTA DE SIGLAS	15

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

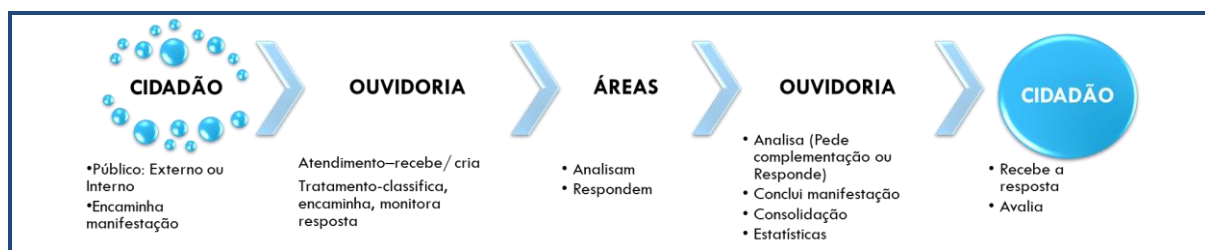
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares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

3.6 – Acesso à Informação

Pedido de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com restrição ou anônimas. Nas três situações a proteção dos dados pessoais é garantida de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018. 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 QUADRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do primeiro quadrimestre de 2023 (janeiro a abril), sintetizando as principais realizações da área no período.

5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
OUV	1	1	4	5	11
SIC	19	14	27	51	111
TOTAL	20	15	31	56	122

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

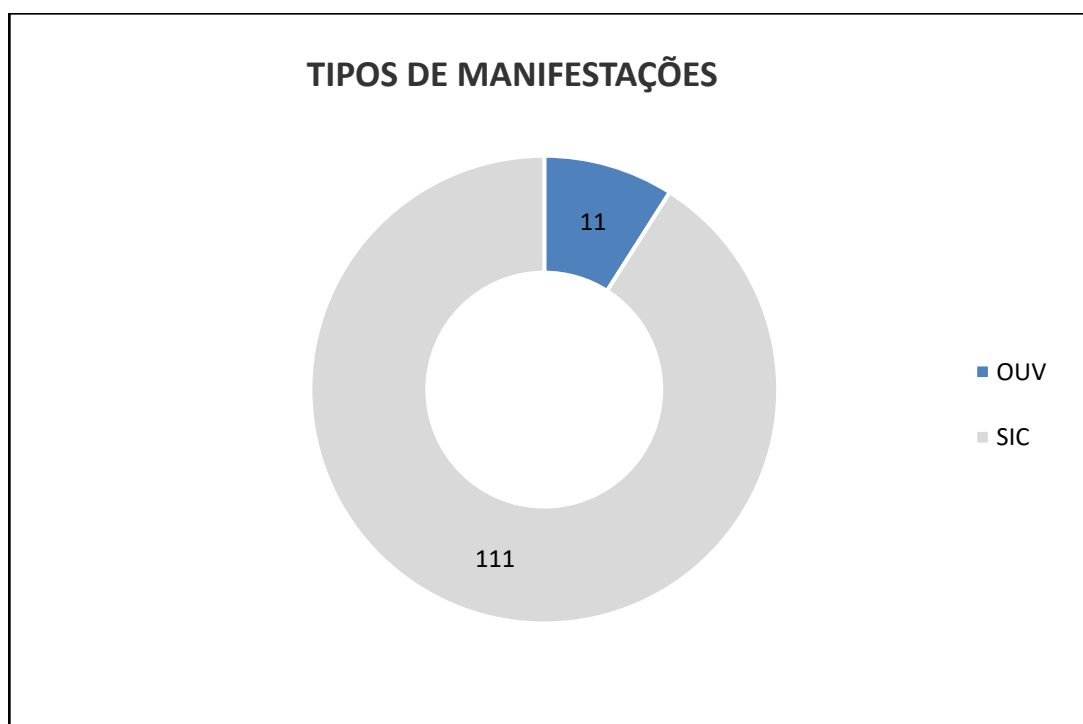


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

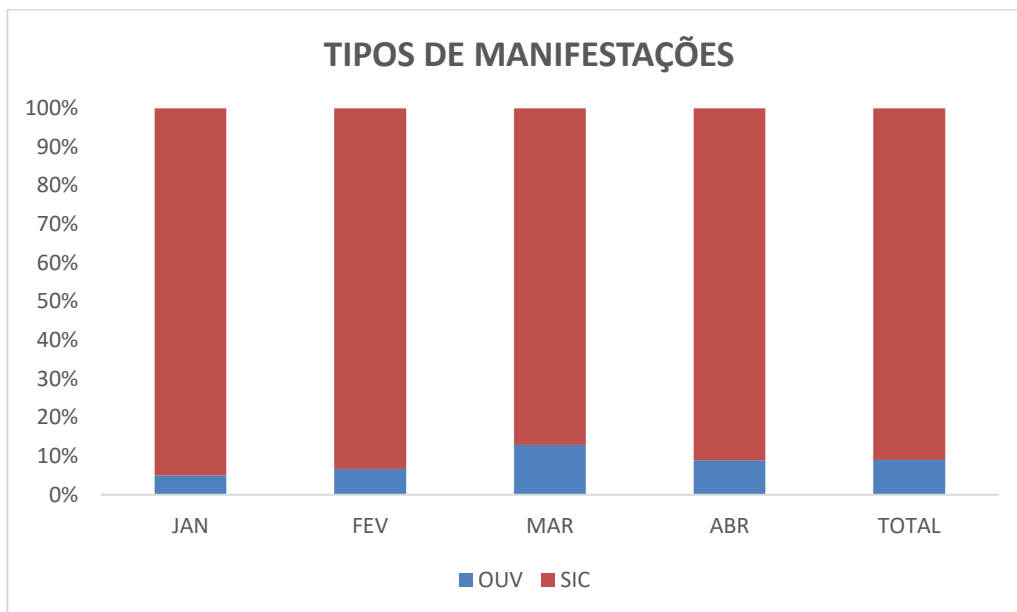


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	1	1
Elogios	0	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	1	1
Solicitações de Providências	1	0	2	1	4
Sugestões	0	1	2	2	5
TOTAL	1	1	4	5	11

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

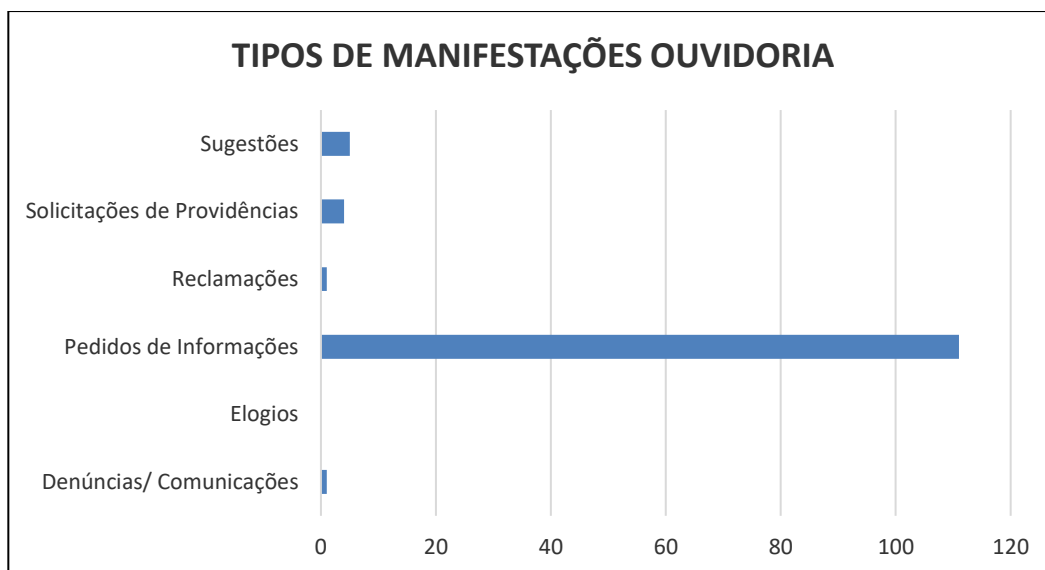


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	34	1	35	29
DEE	32	2	34	28
DPG	33	0	33	27
DGC	6	3	9	7
PRES	2	1	3	2
DEA e DEE	0	1	1	1
DEA a DPG	1	0	1	1
DGC e PRES	0	1	1	1
DEE, DEA, DPG e PRES	0	1	1	1
OUV/SIC	3	1	4	3
TOTAL	111	11	122	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

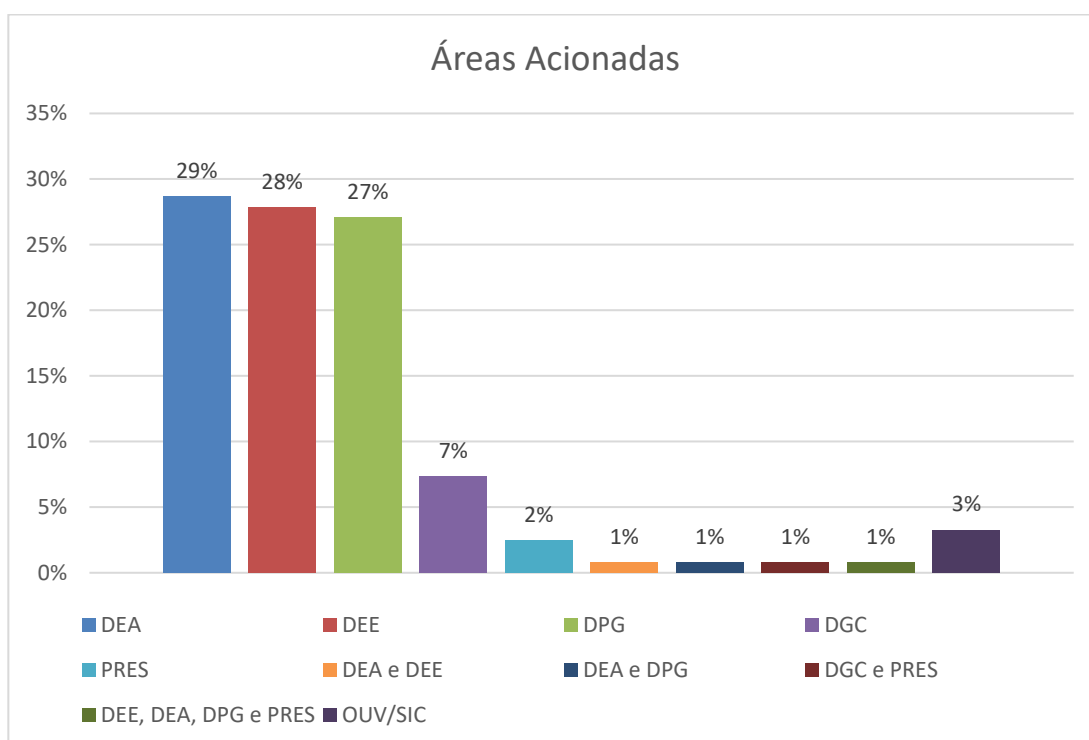


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No primeiro quadrimestre de 2023 foram respondidas 122 manifestações na Ouvidoria sendo 111 pedidos de informações, 5 sugestões, 4 solicitações de providências, 1 reclamação e 1 comunicação (denúncia anônima). A manifestação de comunicação foi arquivada, já que não se tratava de denúncia, sendo definido como conteúdo impróprio na plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria/SIC respondeu 3% 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. Apenas uma manifestação de acesso à informação precisou ter seu prazo prorrogado sendo que o setor responsável alegou que necessitava de mais tempo para produzir a resposta. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta total (e-OUV e e-SIC) foi de **11,16** dias.



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

Na lista de assuntos de manifestações de Ouvidoria tratados e respondidos no período temos:

Assunto	Ranking Assuntos
Cadastro	1
Concurso	1
Correição	1
Emprego	1
Energia Elétrica	1
Outros em Energia	1
Planejamento e Gestão	1
Recursos Humanos	1
Relações de Trabalho	1
Site do Órgão	1

No primeiro quadrimestre tivemos somente 1 resposta ao 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 5: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?



Gráfico 6: 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: 111

Média mensal de pedidos: 28

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 1

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **10,12** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 111 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.

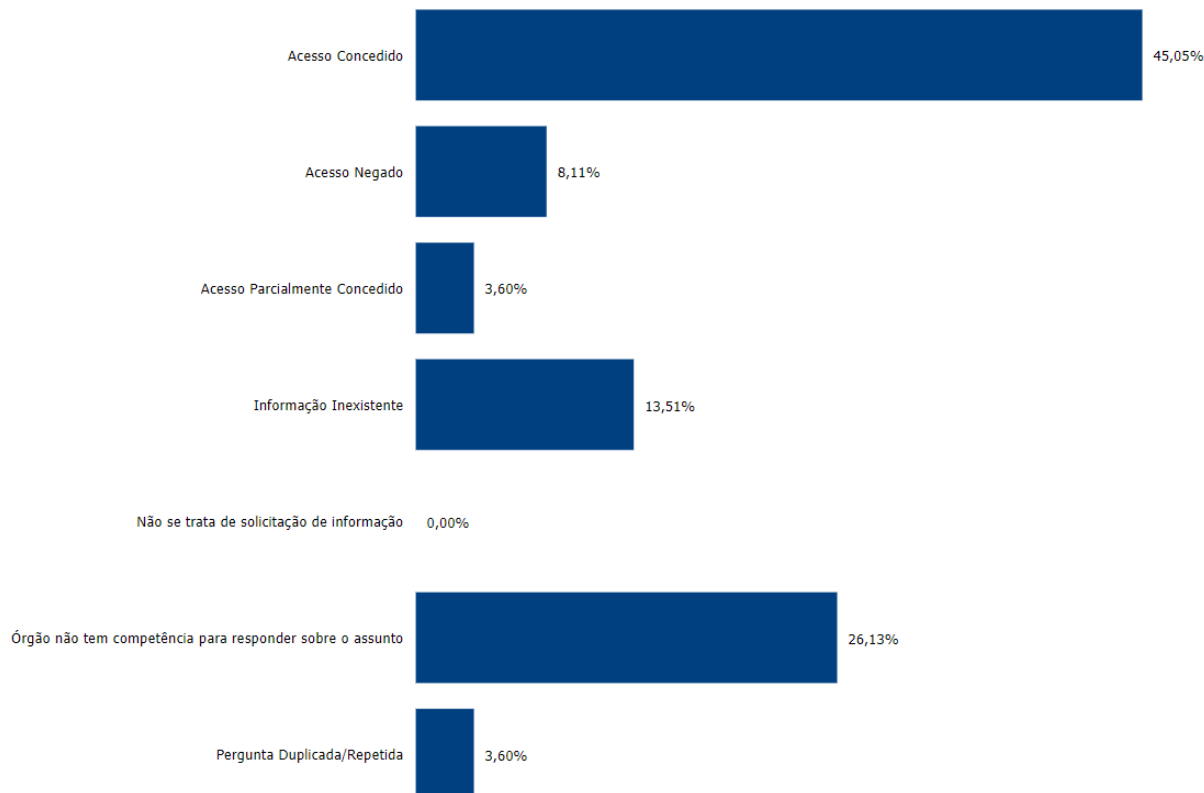


Gráfico 7: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painel Lei de Acesso à Informação



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

C. Quadro Geral dos Recursos:

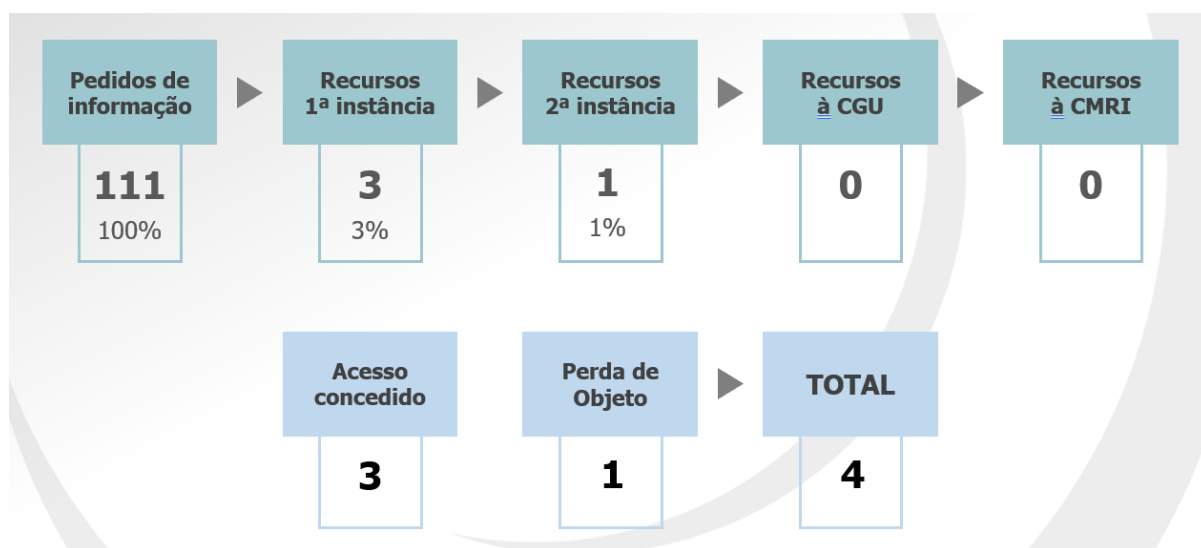


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **3%** dos pedidos de informações

Recurso à autoridade máxima do órgão: **1%** dos pedidos de informações

Relativos aos 111 pedidos de informações tivemos 3 recursos de 1ª instância e 1 recurso de 2ª instância. Dos recursos de 1ª instância 2 tiveram seu acesso concedido e 1 foi definido como perda de objeto. 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 quadrimestre.

Recursos respondidos		
	1ª Instância	2ª Instância
Acesso concedido	2	1
Perda de Objeto	1	0
Total de recursos respondidos	3	1

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	1
Informação recebida não corresponde à solicitada	1
Informação Incompleta	1
Outros	1
TOTAL	4

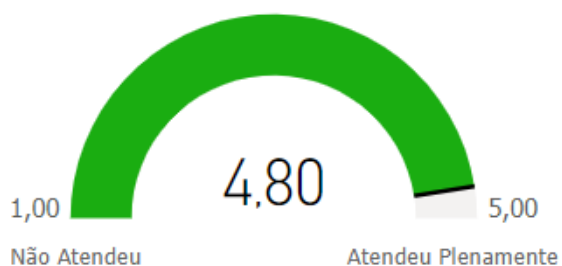
Tabela 6: Motivos para interposição de recursos de 1ª e 2ª instância

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 3 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: 3

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Gráfico 8: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Não há recomendações da Ouvidoria para este 1º quadrimestre.

7. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante este primeiro quadrimestre de 2023, o Ouvidor Rafael, além das suas atribuições de rotina, participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Realização do curso Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias promovido pela ENAP
- Elaboração e finalização do Plano de Ação da Ouvidoria 2023
- Novas contribuições para o regimento Interno da EPE
- Elaboração, finalização e envio para a CGR do Checklist do Guia de Padronização das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet avaliados pelo IG-SEST
- Contribuições para a atualização do Relatório Anual Integrado

8. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

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

- Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/>
- E-mail: 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: 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

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação das Informações

CGR - Conformidade e Gerenciamento de Riscos

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

ENAP - Escola Nacional de Administração Pública

IG-SEST - Indicador de Governança desenvolvido pela Secretaria de Coordenação e

Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério da Economia

Fala.BR – Sistema Eletrônico que integra Ouvidoria e SIC

LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

OUV – Ouvidoria