

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020**

**ABR/MAI/JUN**



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

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020

ABR/ MAI/ JUN

**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**

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior

Reive Barros dos Santos

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

**Conselho Fiscal**

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Paulo Roberto Soares Pacheco

Helano Borges Dias

Suplentes

Robésio Maciel de Sena

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Jair Rodrigues dos Anjos

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
setembro de 2020

(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 O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL.....	7
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA .....	7
4. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA .....	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	12
6. FORMAS DE CONTATO .....	14
7. LISTA DE SIGLAS.....	14

## 1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O papel principal da Ouvidoria 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 Ouvidoria 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. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do segundo trimestre de 2020 (abril a junho), sintetizando as principais realizações da área no período.

## 3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ABR	MAI	JUN	TOTAL
E-OUV	3	13	12	28
E-SIC	12	14	27	53
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>81</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

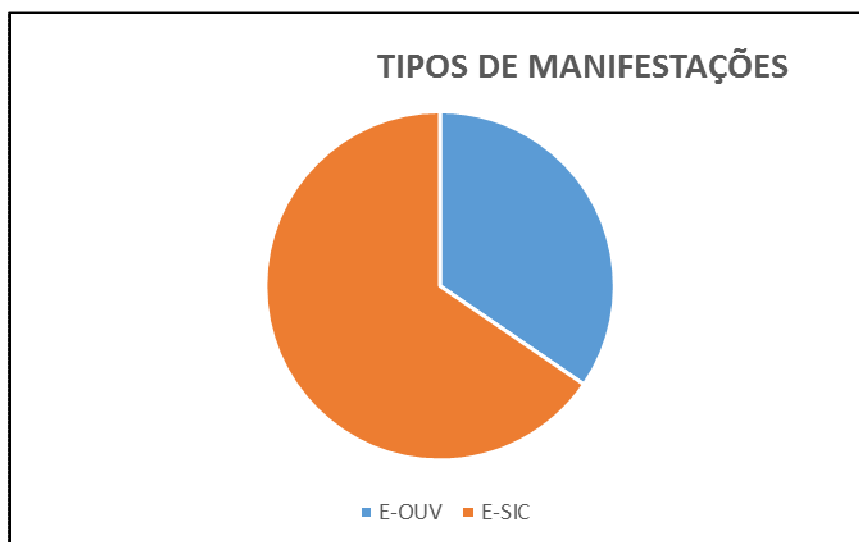


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

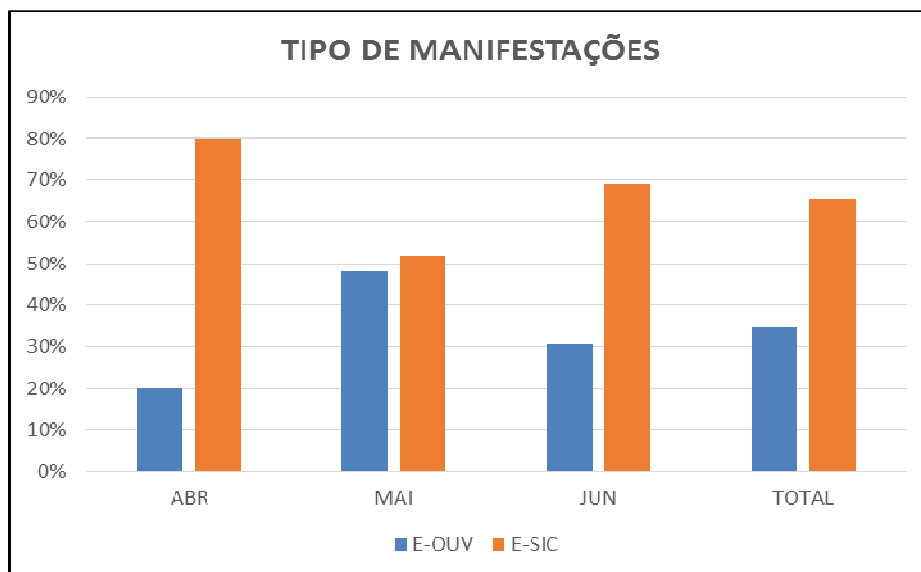


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	1	0
Elogios	0	0	0	0
Pedidos de Informações	12	14	27	53
Reclamações	0	0	0	0
Solicitações de Providências	3	13	11	27
Sugestões	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>81</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV



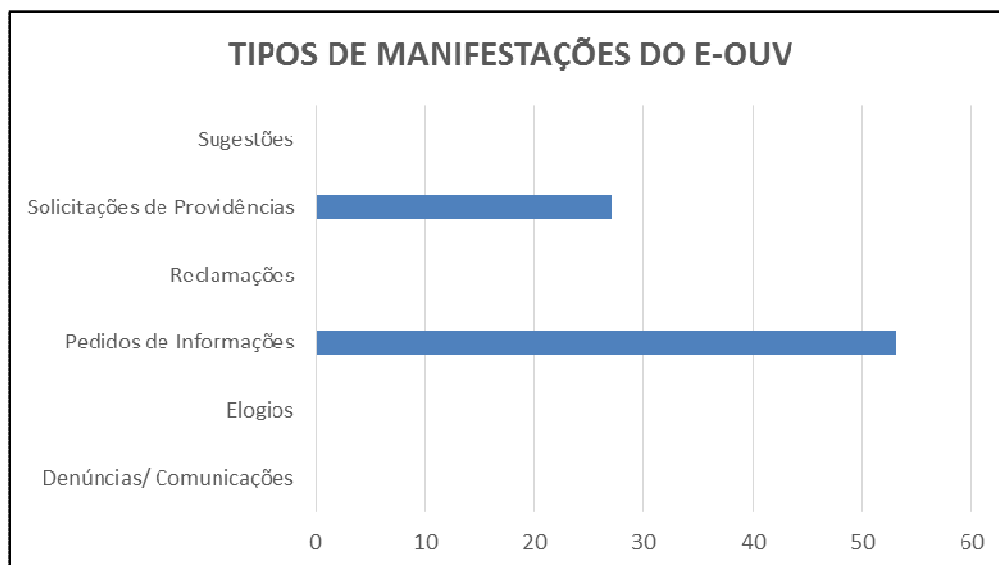


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	15	4	<b>19</b>	<b>23%</b>
DEE	17	7	<b>24</b>	<b>30%</b>
DPG	4	0	<b>4</b>	<b>5%</b>
DGC	9	2	<b>11</b>	<b>14%</b>
Presidência	2	4	<b>6</b>	<b>7%</b>
SIC/ Encaminhada	4	0	<b>4</b>	<b>5%</b>
OUV	1	11	<b>12</b>	<b>15%</b>
PR/ DPG	1	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

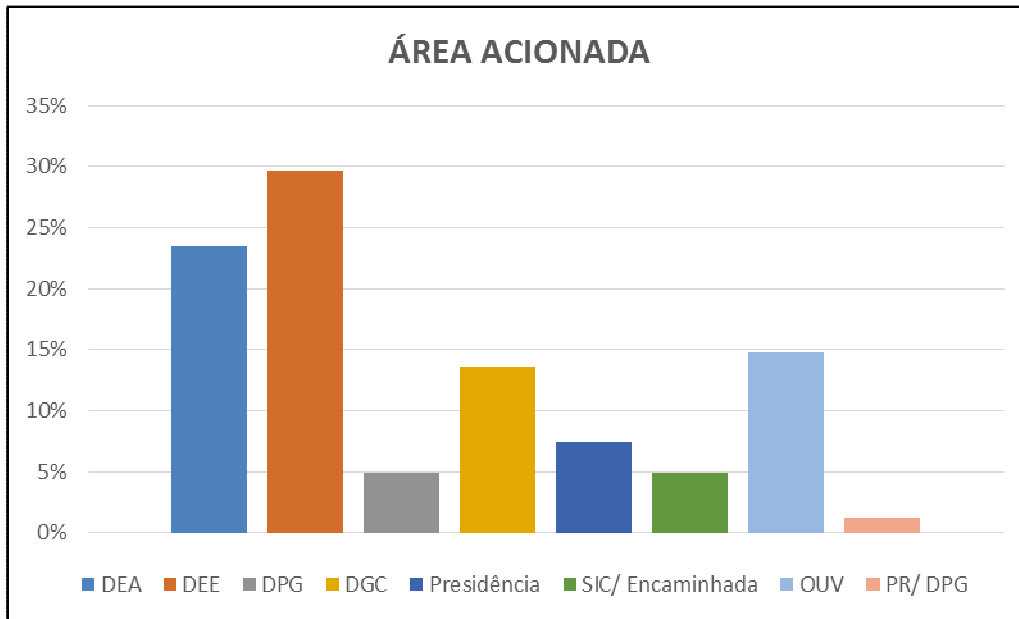


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 9 DIAS

No segundo trimestre de 2020, foram respondidas 81 manifestações na Ouvidoria, sendo 53 pedidos de informações, 27 solicitações de providências e uma denúncia.

A Ouvidoria respondeu 15% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria 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

Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 53

Média mensal de pedidos: 17,66

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 53 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.

Quadro Geral dos Recursos:

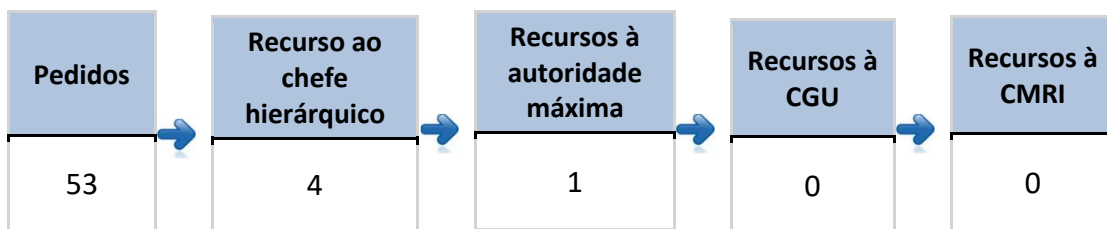


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 7,54%

<b>Recursos ao chefe hierárquico respondidos</b>		
Total de recursos respondidos	4	100%
Deferido	2	50%
Indeferido	2	50%

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

<b>Recursos ao chefe hierárquico respondidos</b>		
Total de recursos respondidos	1	100%
Deferido	0	50%
Indeferido	1	100%

Tabela 6: Classificação das respostas aos recursos de 2ª instância

Dos 53 pedidos de informações, 4 geraram recursos de 1ª instância, sendo 2 deferidos e 2 indeferidos. A EPE recebeu apenas 1 recurso de 2ª instância e nenhum de 3ª e 4ª instâncias no trimestre.

#### **4. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA**

**Para este 2º trimestre recomenda-se:**

- Dar continuidade às ações iniciadas no ano passado para a Avaliação dos gestores de cargos de livre provimento.

**Ações já executadas pela gestão em relação às recomendações:**

- No dia 7 de maio de 2019, a Diretoria Executiva deliberou pela construção e implantação de um Sistema de Avaliação das Lideranças da Empresa, pois identificou uma possível oportunidade de melhoria da gestão. Nesta ocasião a SGP fez a apresentação de uma proposta inicial.
- Em junho de 2020, foi realizada uma segunda apresentação para a Diretoria Executiva, apresentando maiores detalhes da proposta.

#### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No dia 17 de abril, foi aprovado pelo Conselho de Administração, o Procedimento para o Fluxo de Denúncias da EPE. Este procedimento operacional tem como objetivo descrever as etapas que deverão ser seguidas pelas áreas, para o tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria da EPE, dando transparência ao processo e fortalecendo a credibilidade da Organização.

Nos dias 29/04, 6 e 13/05, o CIGRAD promoveu os webinários para todos os funcionários sobre cuidados durante a Quarentena. Os encontros foram conduzidos pela a Consultora Sandra Vale. A conversa teve como objetivo fornecer dicas e conteúdos para promoção de uma

relação de cuidado no período em que todos e todas estamos em casa e também como prevenção de violências domésticas.

No dia 29 de junho, o Presidente Thiago Barral designou a composição do Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade - CIGRAD, para o biênio 2020-2022.

De acordo com o Regimento do CIGRAD, o comitê é composto por 11 (onze) membros, sendo 1 (um) titular e 1 (um) suplente por Diretoria e Presidência, além de 1 (um(a)) coordenador(a). Os membros serão indicados diretamente pelos dirigentes das seguintes áreas para mandato de 2 (dois) anos. Segue a composição atual:

Presidência: Luisa Domingues Ferreira Alves e Aretha de Souza Vidal Campos

DEA: Gustavo Fernando Schmidt e Camila de Araújo Ferraz

DEE: Maria Cecília Pereira de Araújo e Flávio Rosa

DPG: Ana Cláudia Sant'Anna Pinto e Carlos Pacheco

DGC: Patrícia Gomes e Anselmo Bonfim dos Santos

Coordenação: Aline Maria dos Santos

Além disso, na mesma data, o ofício nº 380/ 20, também atualizou a representação no Comitê Permanente para questões de Gênero, Raça e Diversidade do MME e Entidades Vinculadas – COGEMMEV. Para esta representação deverá ser indicado um membro titular e 2 membros suplentes. A atual representação da EPE no Comitê é:

Titular: Aline Maria dos Santos

Suplente: Patrícia Gomes

Suplente: Gustavo Fernando Schmidt

A Ouvidora participou do Seminário de Ouvidoria em tempos de Pandemia no dia 16 de junho. No dia 24 de junho a Ouvidora se reuniu com o Ouvidor da CPRM Carlos Oiti e sua equipe e com a Ouvidora do MME Grayce Gonçalves para conversar sobre as Boas Práticas das Ouvidorias.

No dia 10 de junho foi publicada a portaria da CGU nº1.181/ 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução

ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

## 6. FORMAS DE CONTATO

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: 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](mailto: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

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 e-SIC



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

OUV – Ouvidoria