



Empresa de Pesquisa Energética



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022

Junho de 2022

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Mario Jorge Daher

Paulo Cesar Magalhães Domingues

Rafaella Peçanha Guzela

Bruno Rodamilans Lowe Stukart

Conselho Fiscal

Titulares

Márcia Ribeiro Abreu

Luís Felipe Monteiro Serrão

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Elaboração:

Ouvidora: Aline Maria dos Santos

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
junho de 2022

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 TRIMESTRAL	6
5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	6
6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA	11
7. PRINCIPAIS ATIVIDADES NO PERÍODO	11
8. FORMAS DE CONTATO	12
9. LISTA DE SIGLAS	12

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

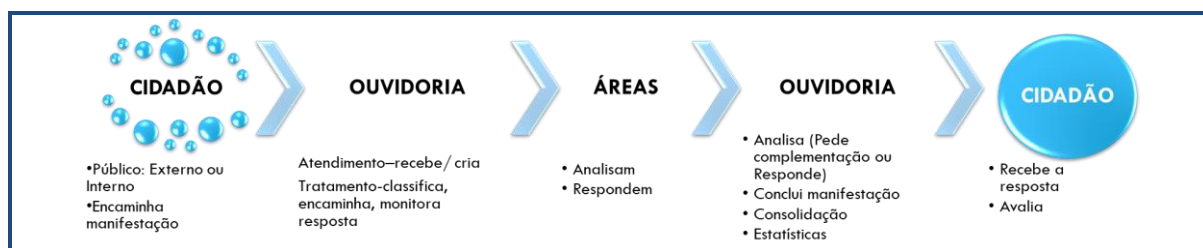
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública, facilitando o acesso da sociedade à instituição, e dessa forma contribuir para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante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

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com sigilo ou anônimas. Nas três situações o anonimato é garantido. 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 TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do primeiro trimestre de 2022 (janeiro a março), sintetizando as principais realizações da área no período.

5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
OUV	3	8	3	14
SIC	10	14	11	35
TOTAL	13	22	14	49

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

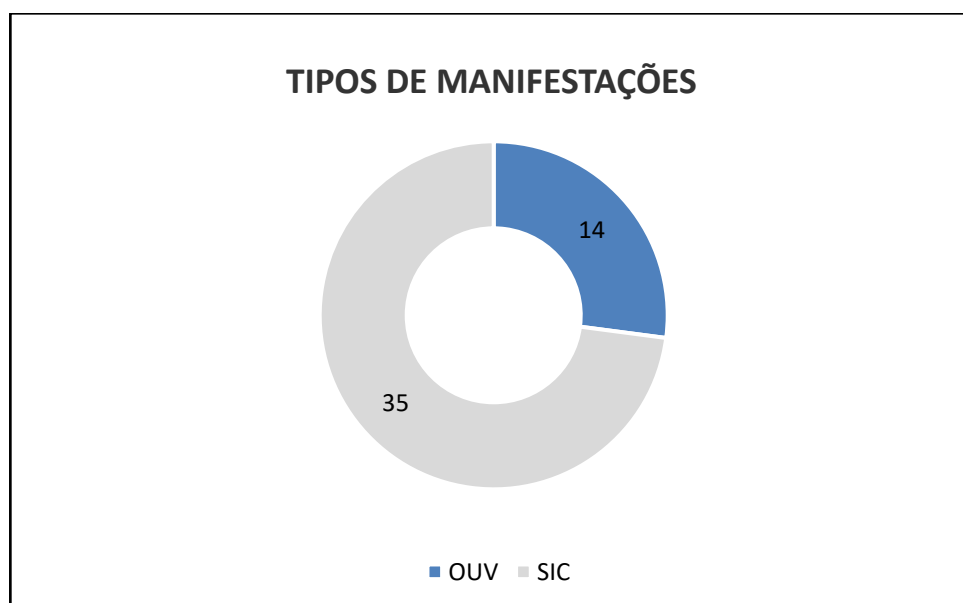


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÕES

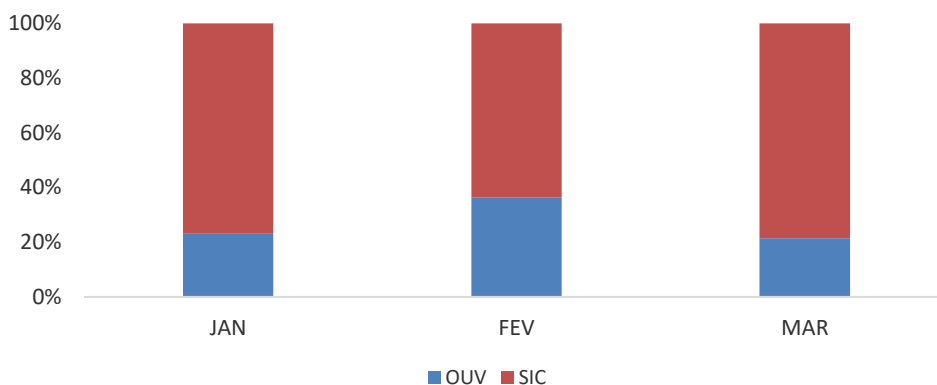


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	0	1	0	1
Solicitações de Providências	2	5	3	10
Sugestões	1	2	0	3
TOTAL	3	8	3	14

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

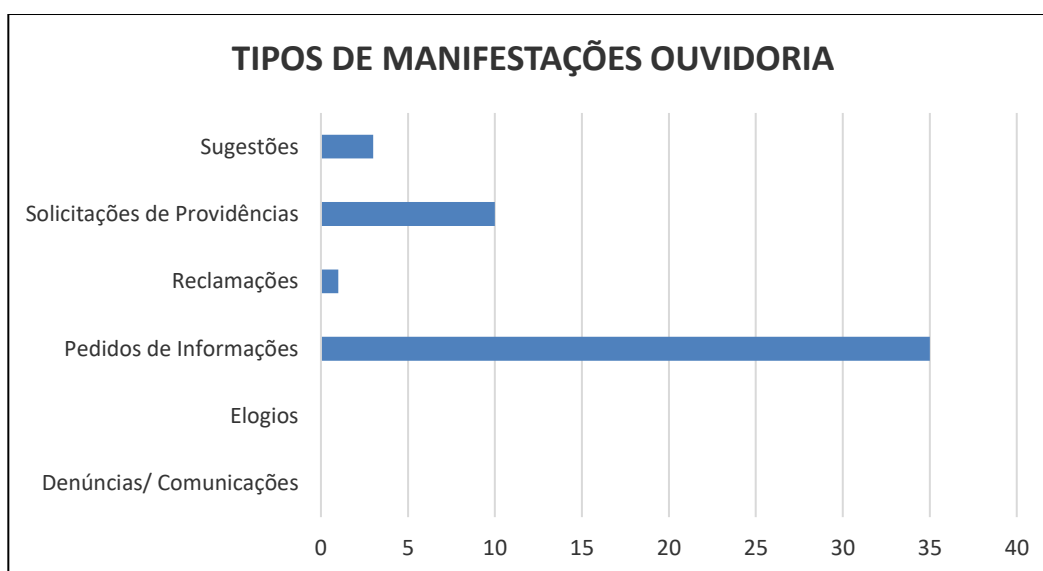


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	12	3	15	31%
DEE	13	4	16	35%
DPG	1	1	2	4%
DGC	8	4	12	24%
OUV	1	2	3	6%
TOTAL	35	14	49	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

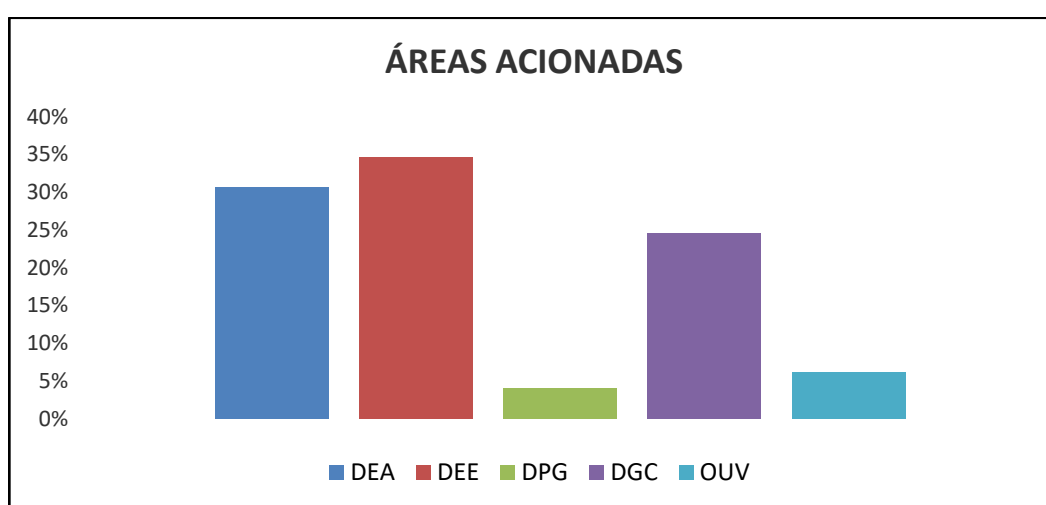


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria



No primeiro trimestre de 2022, foram respondidas 49 manifestações na Ouvidoria, sendo 35 pedidos de informações, 10 solicitações de providências, 3 sugestões, 1 reclamação. Uma manifestação foi arquivada devido a insuficiência de elementos para o atendimento.

A Ouvidoria respondeu 6% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. A área mais acionada foi a Diretoria de Estudos de Energia Elétrica. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de 16 dias.

A Ouvidoria atuou durante o período em um processo de mediação de conflitos.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 35

Média mensal de pedidos: 12

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 12,23 dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 35 pedidos sendo 1 recurso de primeira instância. Este único recurso teve o seu acesso concedido. Os pedidos que a Empresa não pôde atender, estavam amparados em legislação específica ou na Lei de Acesso à Informação.

C. Quadro Geral dos Recursos:

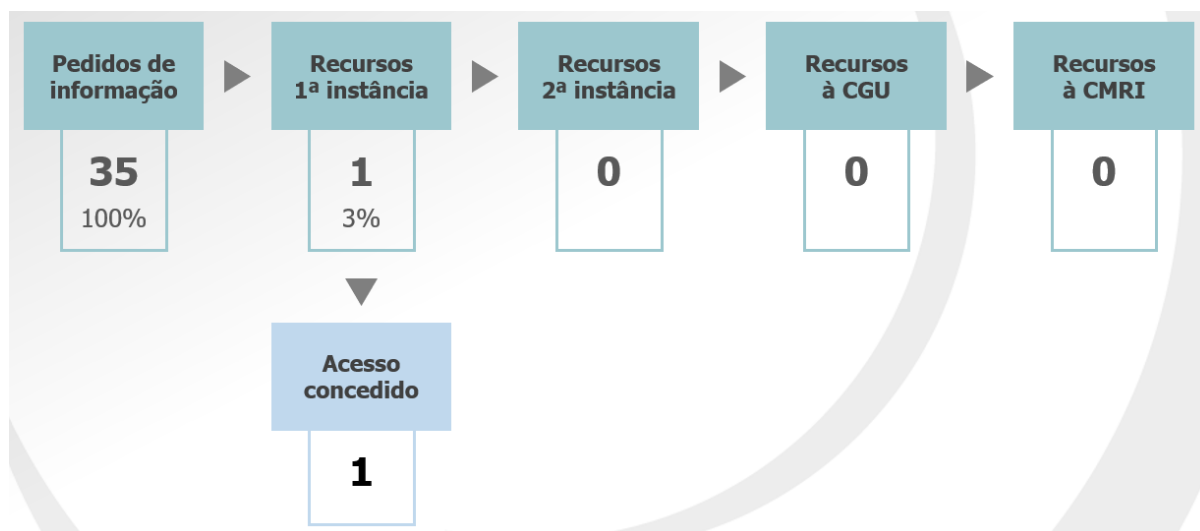


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **3 %**

Recursos ao chefe hierárquico respondidos	
	1ª Instância
Total de recursos respondidos	1
Acesso Concedido	1
Acesso Parcialmente Concedido	0
Não conhecimento	0

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

Relativos aos 35 pedidos de informações, tivemos 1 recurso de 1ª instância. Não houve recursos de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias no trimestre.



Gráfico 5: Ranking (Assuntos, quantidade, tempo) – Painel Resolveu

6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Sem recomendações para este trimestre.

7. PRINCIPAIS ATIVIDADES NO PERÍODO

Durante este primeiro trimestre de 2022, a Ouvidora além das suas atribuições de rotina participou das seguintes atividades:

- Finalização do Procedimento para o Tratamento de Manifestações da Ouvidoria – P-OUV-002.
- Preenchimento do nível alvo no Sistema do Modelo de Maturidade das Ouvidorias - MMOUV.
- Elaboração do Plano Anual da Ouvidoria – PLANOUV
- Dimensionamento da Capacitação da Área – LNC
- Contribuição no Levantamento sobre Governança Organizacional e Gestão Públicas
- Contribuição na Norma Disciplinar da EPE
- Participação da Oficina com a Consultoria Potência Diversa para a elaboração do Plano de Ação do CIGRAD, no Âmbito do Projeto SEF em parceria com a GIZ.
- Participação das Reuniões no âmbito do COGEMMEV sobre o Programa Mais Luz para a Amazônia – MLA

8. FORMAS DE CONTATO

Ouvidora: Aline Maria dos Santos

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
- 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: 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

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 SIC

OUV – Ouvidoria