

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020

JUL/AGO/ SET



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

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

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

Rio de Janeiro
novembro 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	6
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	7
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	12
5. FORMAS DE CONTATO	13
6. LISTA DE SIGLAS.....	13

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 terceiro trimestre de 2020 (julho a setembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JUL	AGO	SET	TOTAL
E-OUV	3	13	12	38
E-SIC	12	14	27	42
TOTAL	15	27	39	80

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

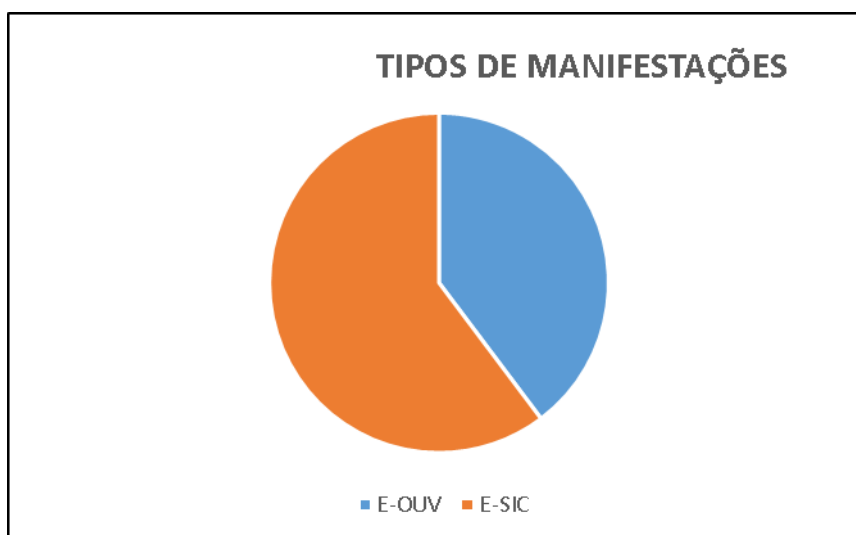


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

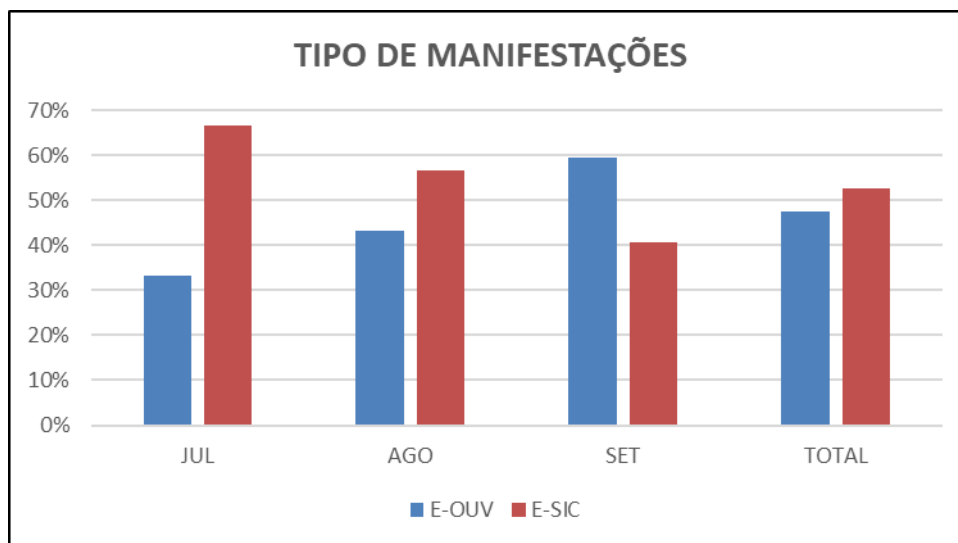


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JUL	AGO	SET	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	1	0	0	1
Elogios	0	1	1	2
Pedidos de Informações	12	17	13	42
Reclamações	0	4	6	10
Solicitações de Providências	5	8	12	25
Sugestões	0	0	0	0
TOTAL	18	30	32	80

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

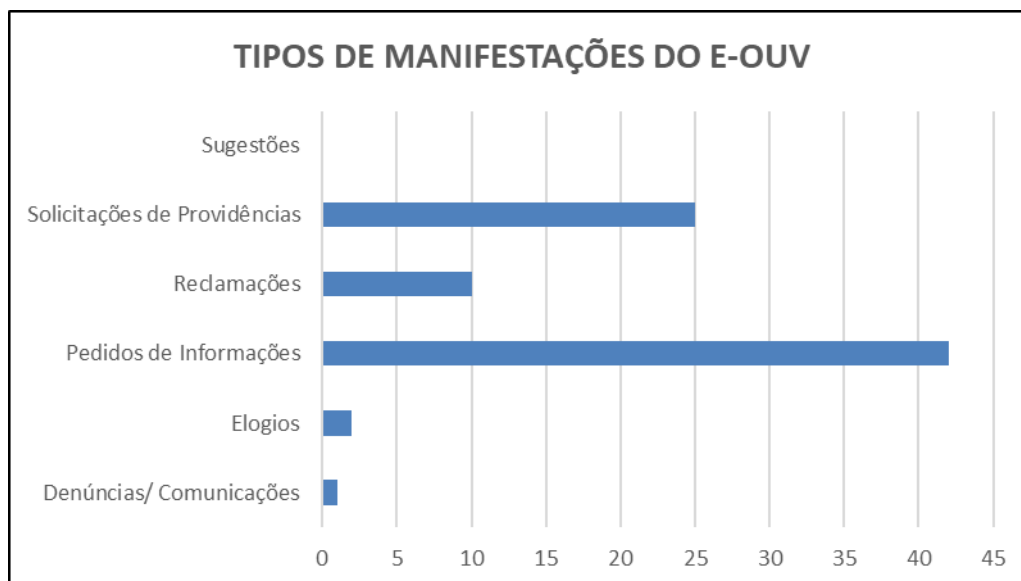


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	8	13	21	26%
DEE	23	5	28	35%
DPG	2	1	3	4%
DGC	5	2	7	9%
Presidência	4	7	11	14%
Ouvidoria	0	10	10	13%
TOTAL	42	38	80	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

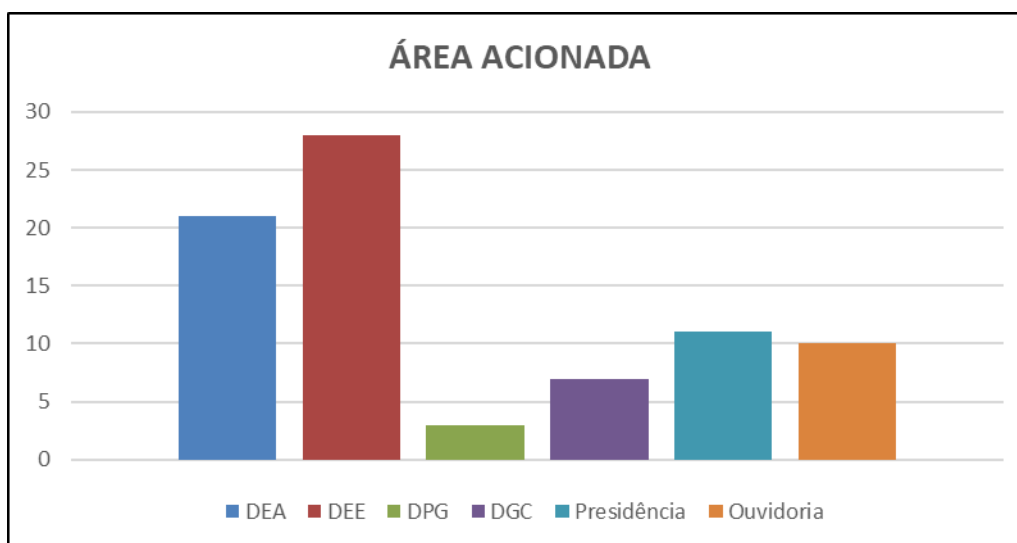


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 19,32 DIAS
------------------------	-------------------------------------

No terceiro trimestre de 2020, foram respondidas 80 manifestações na Ouvidoria, sendo 42 pedidos de informações, 25 solicitações de providências, 10 reclamações, 2 elogios e uma comunicação.

A Ouvidoria respondeu 13% 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 dezenove dias. Este aumento expressivo do tempo de resposta se relaciona diretamente com a dificuldade encontrada para o atendimento às manifestações que chegaram durante o período em que a empresa esteve sob as restrições decorrentes do ataque cibernético, entre os meses de julho e agosto.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 42

Média mensal de pedidos: 14

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 19,03 dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 42 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.

F. Quadro Geral dos Recursos:

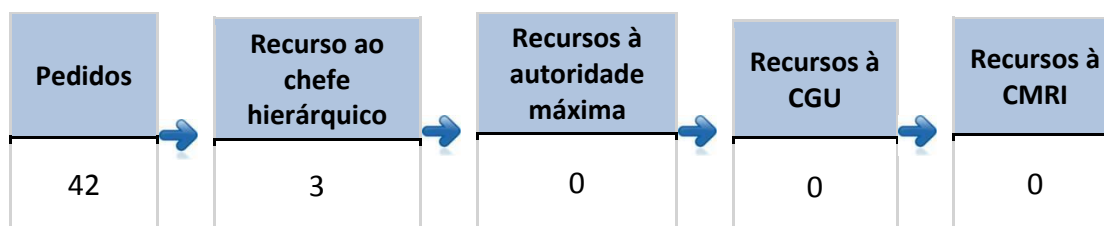


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 7,14%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	3	100%
Indeferido	2	33,33%
Perda de Objeto	1	66,67%

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	1	33,33%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	33,33%
Outros	1	33,33%
TOTAL	3	

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

Dos 42 pedidos de informações, 3 geraram recursos de 1ª instância, sendo 1 perda de objeto e 2 indeferidos. Tivemos registro também de uma reclamação. A EPE não recebeu nenhum recurso de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias no trimestre.

5. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 3º trimestre recomenda-se:

- Disponibilizar na página da EPE, em local de fácil localização, a política de utilização das informações contidas nos estudos da EPE e que estão disponíveis na própria página da EPE.

Ações já executadas pela gestão em relação às recomendações:

- A CONJUR já possui uma orientação já previamente elaborada para estes casos, que sempre que solicitado através de manifestações para Ouvidoria, é repassada para o cidadão.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No dia primeiro de julho, o CIGRAD promoveu o debate “Black Lives Matters” para todos os funcionários da empresa, para conversar sobre o racismo estrutural e seus impactos. O encontro contou com a participação dos próprios funcionários da empresa no debate.

No dia 31 de agosto, entrou em vigor o sistema integrado de Ouvidoria e do SIC, o Fala BR.

5. 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
- 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

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

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