

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020

OUT/NOV/DEZ



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

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2020

OUT/ NOV/ DEZ

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 Lima 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
fevereiro de 2021

(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
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	7
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	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 (outubro a dezembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	11	14	6	31
SIC	15	15	12	42
TOTAL	26	29	18	73

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

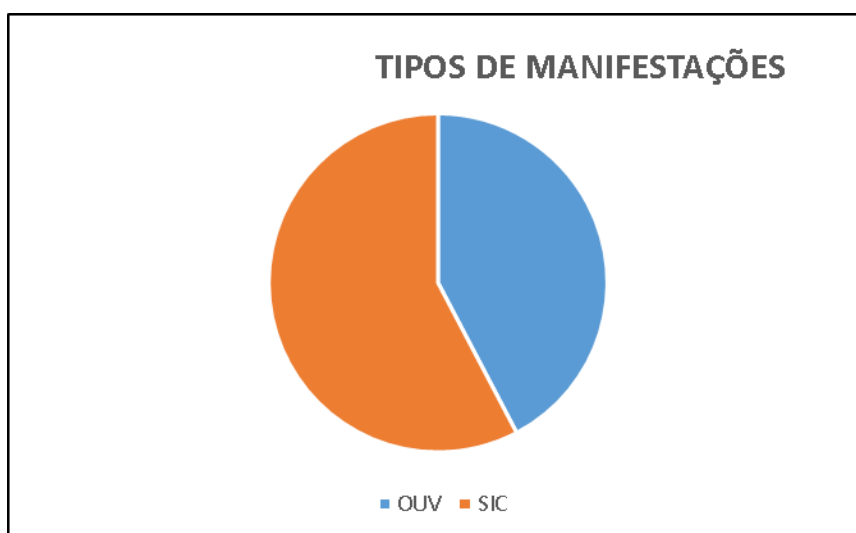


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

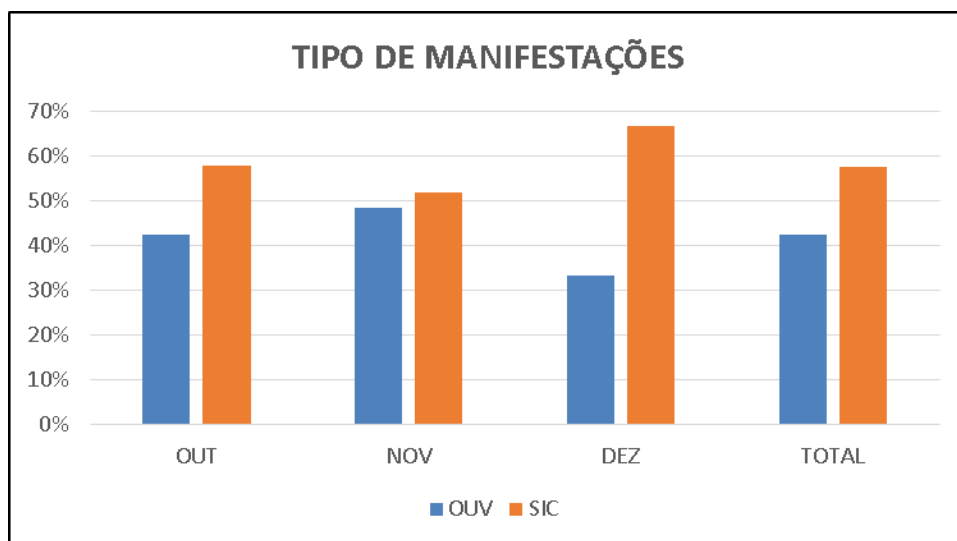


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Pedidos de Informações	15	15	12	42
Reclamações	0	6	0	6
Solicitações de Providências	10	8	5	23
Sugestões	1	0	1	2
TOTAL	26	29	18	73

Tabela 2: Quantidade de manifestações do FalaBR

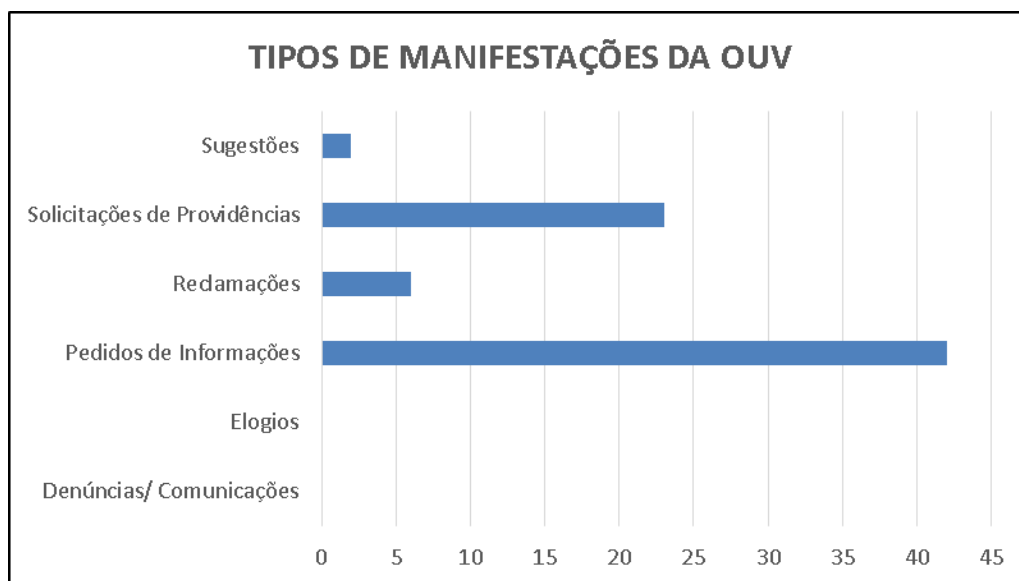


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do FalaBR por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	10	9	19	26%
DEE	22	4	26	36%
DPG	3	2	5	7%
DGC	5	5	10	14%
Presidência	1	4	5	7%
Ouvidoria	1	7	8	11%
TOTAL	42	31	73	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

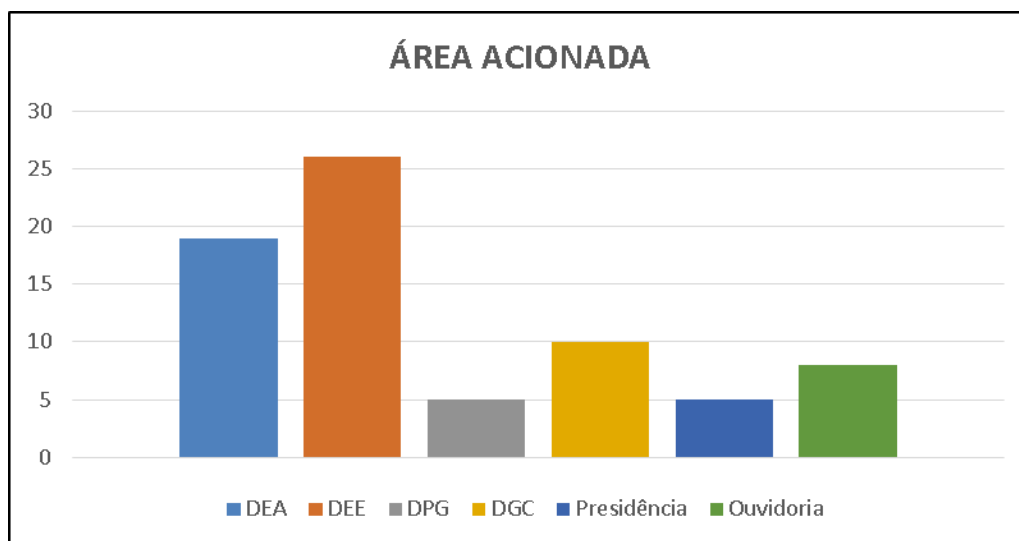


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 10,10 DIAS
------------------------	-------------------------------------

No quarto o trimestre de 2020, foram respondidas 73 manifestações na Ouvidoria, sendo 42 pedidos de informações, 23 solicitações de providências, 6 reclamações e 2 sugestões.

A Ouvidoria respondeu 11% 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 10 dias.

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. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 14 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.

C. Quadro Geral dos Recursos:

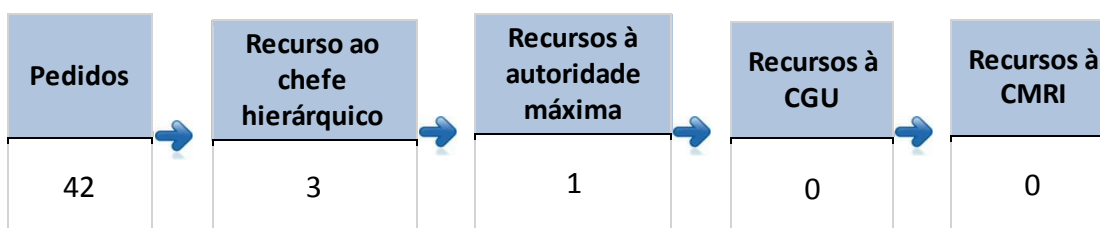


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: **9,52%**

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	4	100%
Acesso Concedido	3	75%
Acesso negado	1	15%

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

Dos 42 pedidos de informações, 3 geraram recursos de 1ª instância e 1 recurso de 2ª instância. Desses recursos 3 tiveram acesso concedido e 1 acesso negado pelo órgão não ter competência para responder sobre o assunto. A EPE não recebeu nenhum recurso de 3ª ou 4ª instâncias no trimestre.

D. Satisfação do Usuário:

No total de 4 respostas no questionário sobre satisfação do usuário, 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, obtivemos as seguintes pontuações para as perguntas abaixo:

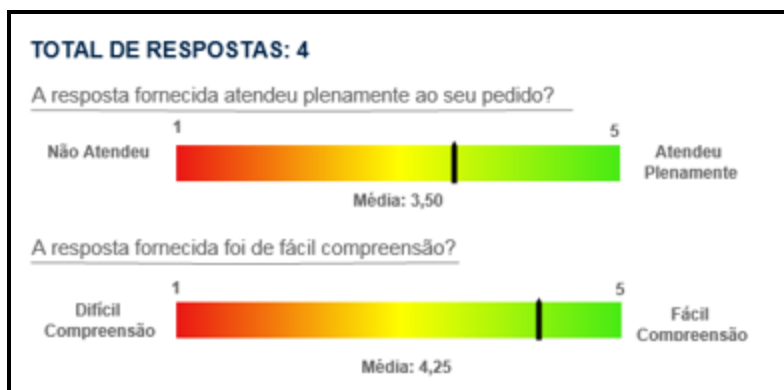


Gráfico 5: Satisfação do usuário SIC

5. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Não há recomendação da Ouvidoria para este 4º trimestre.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No dia 21 de outubro, o CIGRAD promoveu o evento “A importância da Diversidade nas Empresas” para conversar sobre os objetivos do CIGRAD, quais os impactos da diversidade nas empresas e também sobre os principais grupos diversos existentes dentro das empresas. O evento foi apresentado pelos próprios membros do comitê.

Ainda no dia 25 de novembro aconteceu a Palestra sobre Vieses Inconscientes com a palestra do Consultor Senior de Programas do Instituto PROMUNDO Luciano Ramos.

Por fim, no dia 23 de novembro, a Ouvidora Aline Santos participou do XXIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/ Ombudsman, na modalidade “on line”.

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: 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