



Empresa de Pesquisa Energética



RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2022

Fevereiro de 2023

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



Diretoria

Presidente

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Mario Jorge Daher

Bruno Rodamilans Lowe Stukart

José Guilherme de Lara Resende

Joaquim Alvaro Pereira Leite

Rogério Boueri Miranda

Conselho Fiscal

Titulares

Frederico de Araújo Teles

Márcia Ribeiro Abreu

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

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
Fevereiro 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 TRIMESTRAL	6
5.	ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....	6
6.	RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA	13
7.	PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	13
8.	FORMAS DE CONTATO	14
9.	LISTA DE SIGLAS	14

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

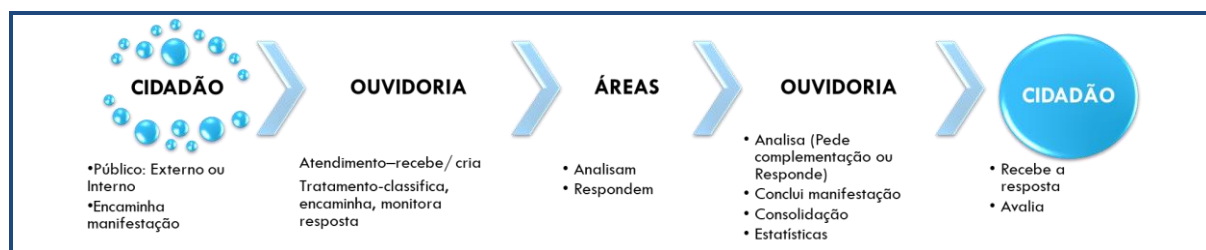
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública facilitando o acesso da sociedade à instituição sendo instrumento de democracia participativa, e dessa forma, contribuir para o controle social, para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares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

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

5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
OUV	1	3	3	7
SIC	13	19	8	40
TOTAL	14	22	11	47

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

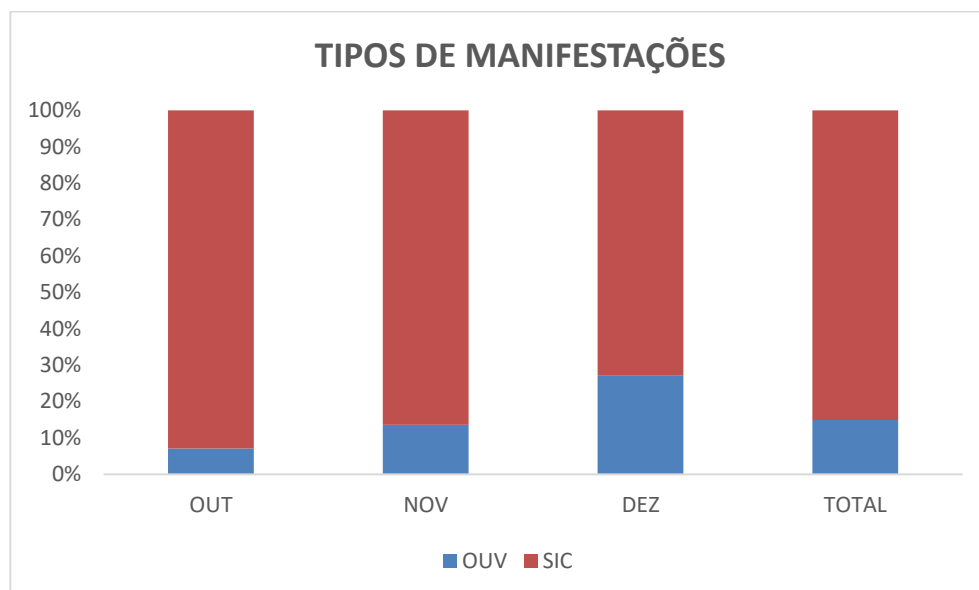


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	1	0	1
Elogios	1	0	0	1
Reclamações	0	1	0	1
Solicitações de Providências	0	0	3	3
Sugestões	0	1	0	1
TOTAL	1	3	3	7

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

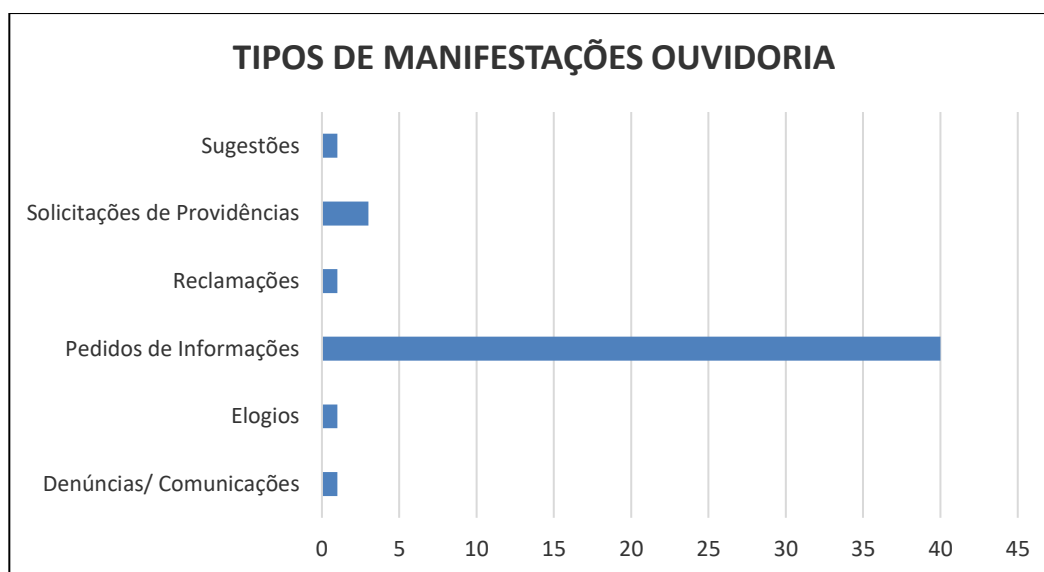


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	12	1	13	28
DEE	11	1	12	26
DPG	4	0	4	9
DGC	5	1	6	13
PRES	3	0	3	6
DEE e DEA	1	0	1	2
ENC	1	0	1	2
OUV/SIC	3	4	7	15
TOTAL	40	7	47	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

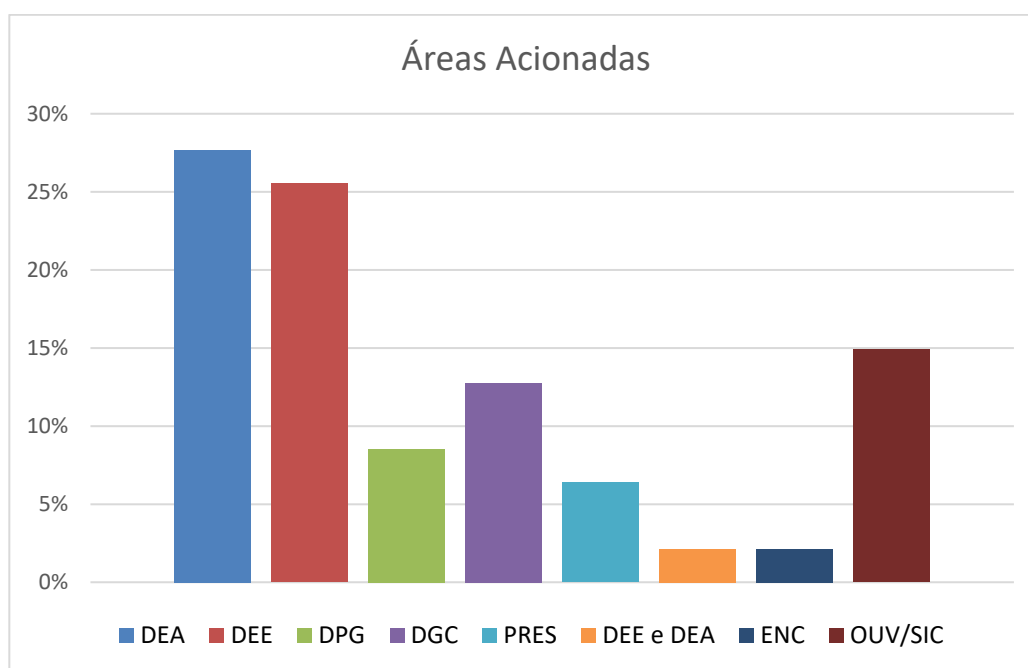


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

No quarto trimestre de 2022, foram respondidas 47 manifestações na Ouvidoria, sendo 40 pedidos de informações, 3 solicitações de providências, 1 sugestão, 1 elogio, 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 respondeu 15% 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.

Uma manifestação de acesso à informação precisou ser encaminhada para órgão externo, o MME. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo e o tempo médio de resposta foi de **7,24** dias.



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

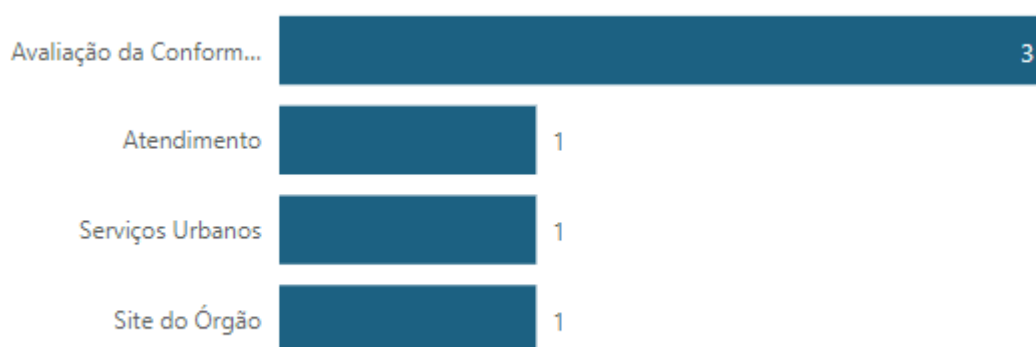


Gráfico 5: Ranking (Assuntos) – Painel Resolveu?

No último trimestre 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 6: Resolutividade da Ouvidoria – Painel Resolveu?



Gráfico 7: 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: 40

Média mensal de pedidos: 13

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Fora do prazo: 0

Tempo médio de resposta: **9,65** dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 40 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.

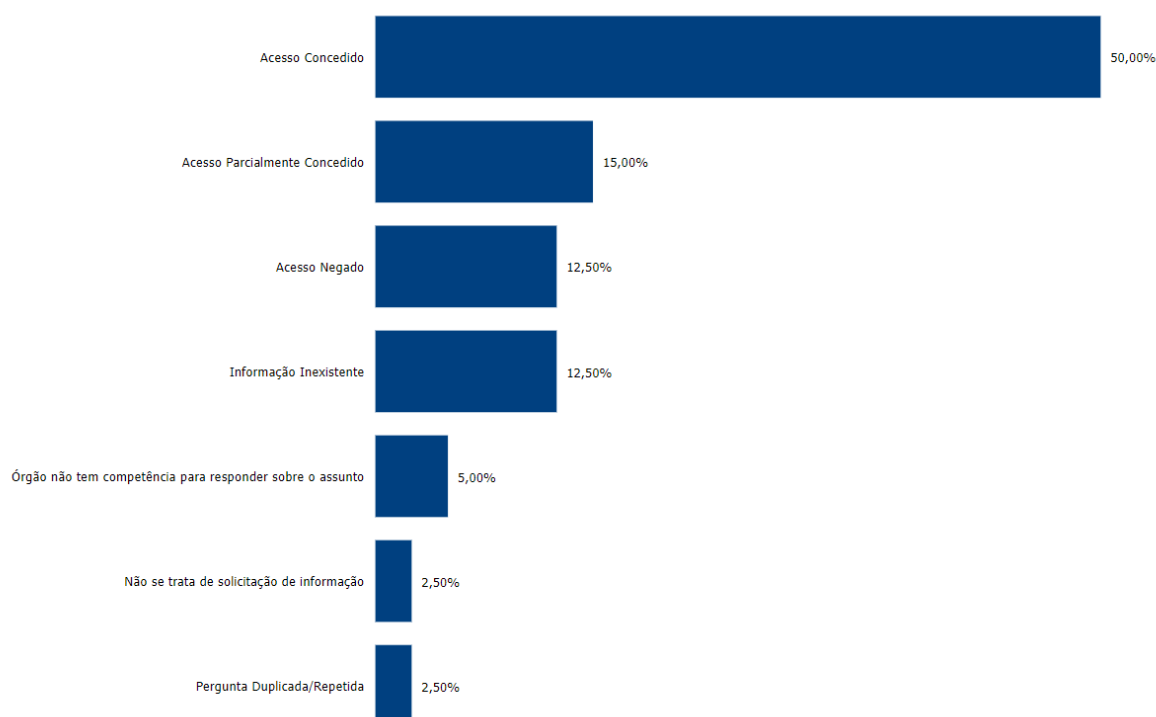


Gráfico 8: Tipos de Decisão dos Pedidos – Painei Lei de Acesso à Informação



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

C. Quadro Geral dos Recursos:

Não tivemos recursos no último trimestre.

D. Satisfação do usuário SIC:

Recebemos 2 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: 2

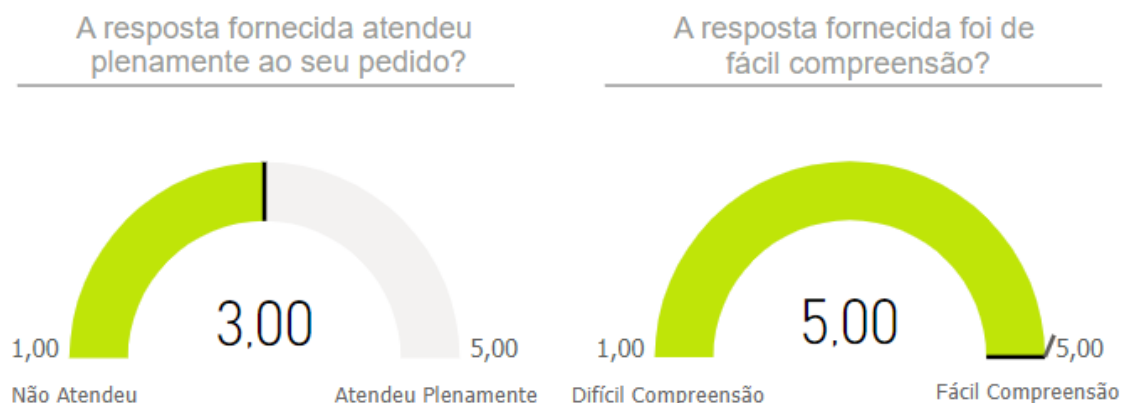


Gráfico 9: Satisfação do usuário SIC – Painel de Acesso à Informação

6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 4º semestre recomenda-se:

- O acompanhamento da CGR e de alguns setores da empresa ao cumprimento dos itens do formulário da Transparência Ativa exigidos pela CGU

7. PRINCIPAIS ATIVIDADES E ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

Durante este quarto trimestre de 2022, a Ouvidor Rafael além das suas atribuições de rotina participou das seguintes atividades e acontecimentos:

- Obtenção da Certificação em Ouvidoria promovida pela ENAP - PROFOCO
- Realização do curso Excelência em Ouvidoria promovido pela OGU
- Realização do curso em Liderança Híbrida promovido pela Sputnik
- Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL) da EPE promovido pela Fundação Dom Cabral
- Finalização dos ajustes dos níveis de maturidade no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública e complementação de evidências no Sistema e-aud
- Contribuições na revisão do Código de Ética, Conduta e Integridade da EPE
- Resultado da CGU sobre a avaliação de todos os itens do Formulário de Verificação da Transparência Ativa
- Contribuições para a atualização do Relatório Anual Integrado
- Sugestão de atualização do Regimento Interno

8. FORMAS DE CONTATO

Ouvidor: Rafael Pestana Mendes

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: ouvidoria@epe.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

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