



Empresa de Pesquisa Energética



RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2021

Abril de 2021

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

Elaboração:

Ouvidora: Aline Maria dos Santos

Conselho de Administração

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Aline Couto de Amorim

Evandro César Dias Gomes

Paulo Cesar Magalhães Domingues

Rafaella Peçanha Guzela

Conselho Fiscal

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Rodrigo Sampaio Marques

Lúis Felipe Monteiro Serrão

Suplentes

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Pedro Hugo Teixeira de Oliveira

Escritório Central

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

Rio de Janeiro
abril de 2021

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 ACONTECIMENTOS NO PERÍODO	11
8. FORMAS DE CONTATO.....	11
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

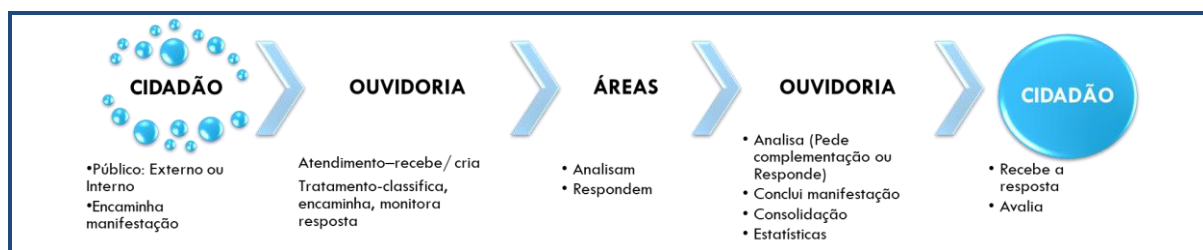
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública, facilitando o acesso da sociedade à instituição, e dessa forma contribuir para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante 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 2021 (janeiro a março), sintetizando as principais realizações da área no período.

5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
OUV	7	7	20	34
SIC	16	12	19	47
TOTAL	23	19	39	81

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

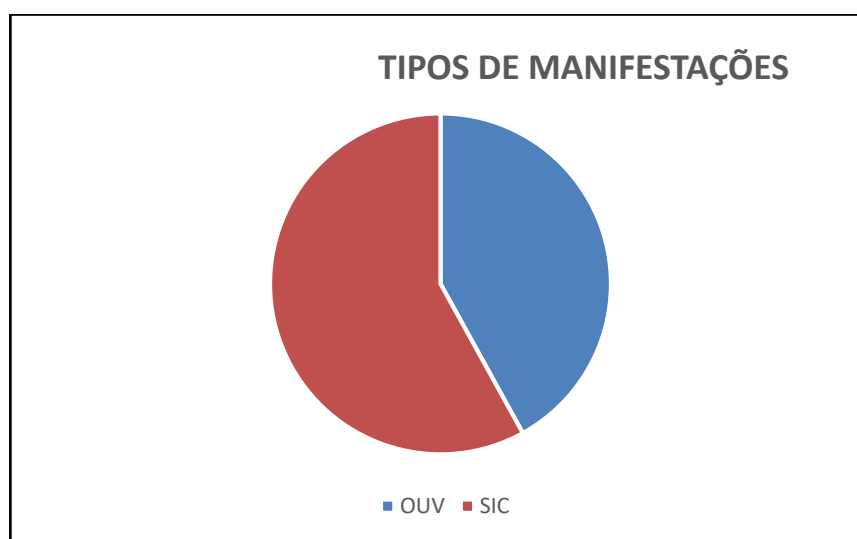


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

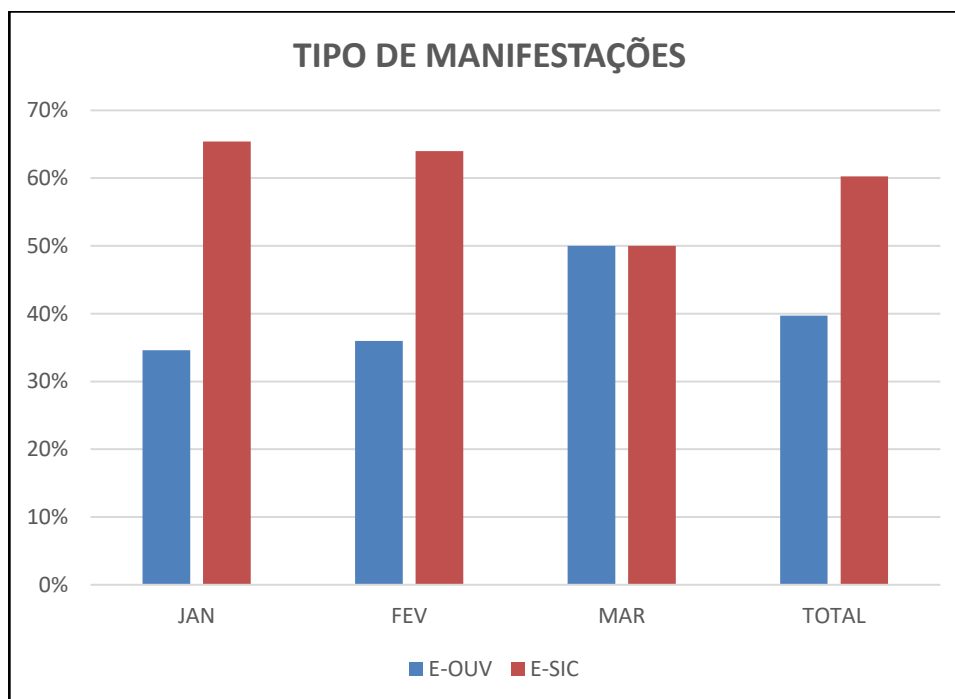


Gráfico 2: Proportão de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	1	0	1
Pedidos de Informações	16	12	19	47
Reclamações	0	0	0	0
Solicitações de Providências	7	6	19	32
Sugestões	0	0	1	1
TOTAL	23	19	39	81

Tabela 2: Quantidade de manifestações do FalaBR

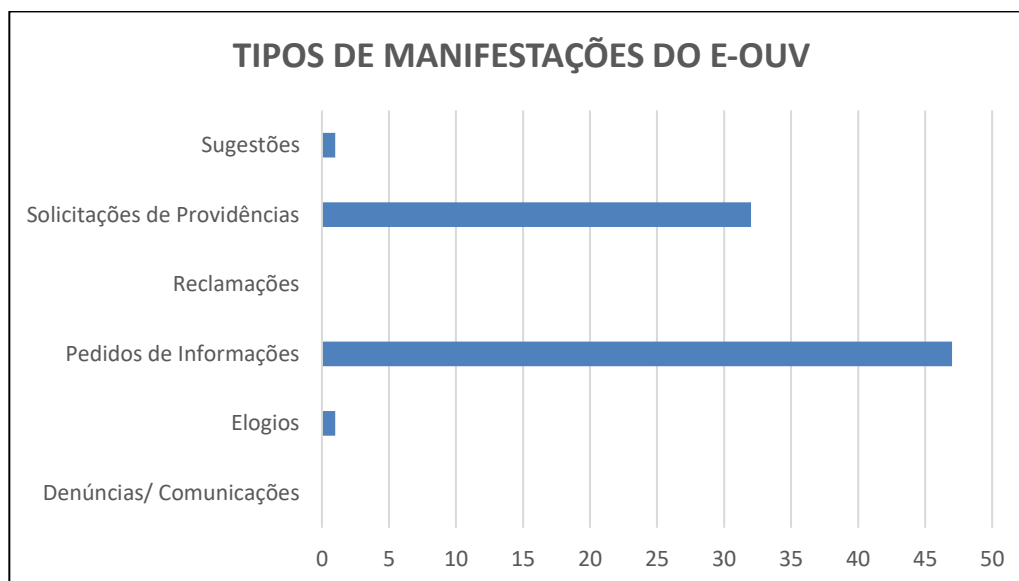


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do FalaBR por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	12	9	21	26%
DEE	15	8	23	28%
DPG	3	1	4	5%
DGC	2	5	7	9%
PRES	3	4	7	9%
SIC/ Encaminhada	8	0	8	10%
DPG/ DEE	1	0	1	1%
DEA/ DPG	2	0	2	2%
DEA/ DPG/DEE	1	0	1	1%
OUV	0	7	7	9%
TOTAL	47	34	81	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

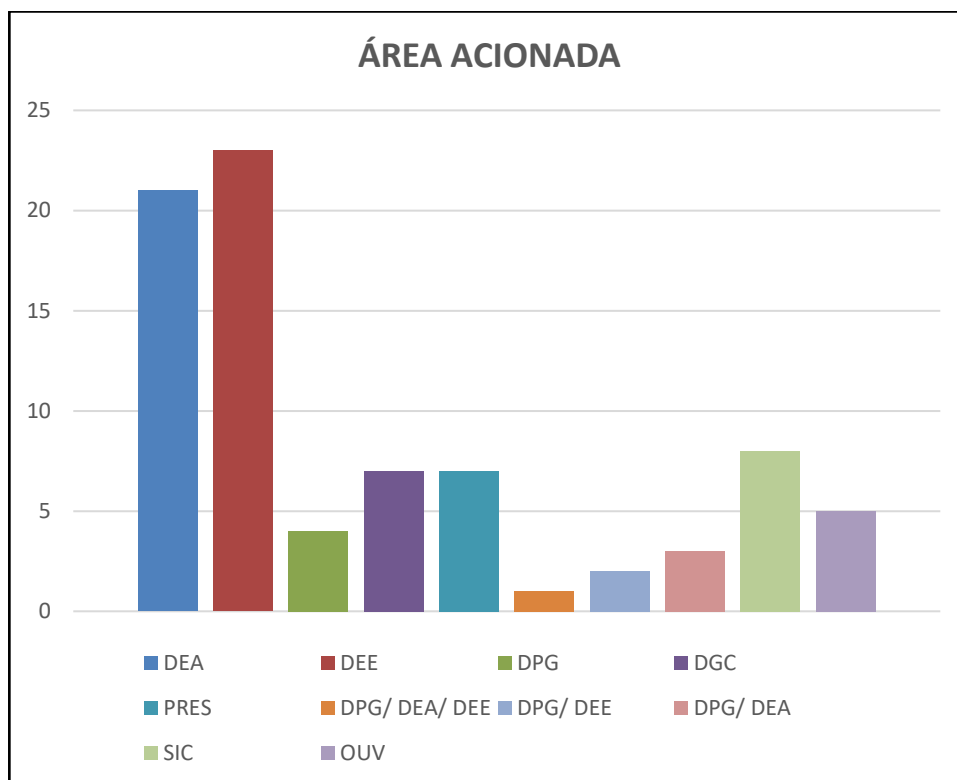


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 8,87 DIAS
------------------------	------------------------------------

No primeiro trimestre de 2021, foram respondidas 81 manifestações na Ouvidoria, sendo 47 pedidos de informações, 32 solicitações de providências, 1 elogio e 1 sugestão.

A Ouvidoria respondeu 6% 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 9 dias.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 47

Média mensal de pedidos: 16

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 10,65 dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 47 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:

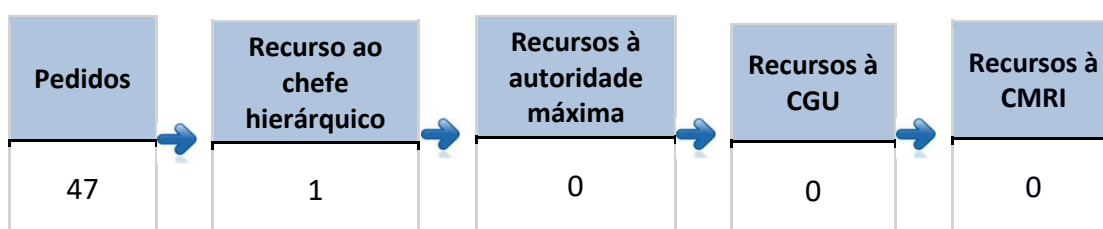


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 2 %

A motivação do recurso do cidadão foi informação incompleta e o recurso ao chefe hierárquico foi deferido.

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	1	0
Acesso Concedido	1	0
Acesso negado	0	0

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

Relativos aos 47 pedidos de informações, tivemos 1 recurso de 1ª instância. Não houveram recursos de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias no trimestre.

D. Satisfação do Usuário da Ouvidoria:

No total de 11 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 o seguinte resultado:



Gráfico 5: Satisfação do usuário da Ouvidoria – Painel Resolveu

6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 1º trimestre recomenda-se:

Disponibilizar na página da EPE, em local de fácil acesso, o calendário com os nomes de datas de publicação, dos produtos que são elaborados pela empresa para acesso do público de forma regular.

7. PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS NO PERÍODO

No dia 9 de março de 2021, entrou em vigor a Portaria **381/ 2021** da CGU. Esta portaria estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

8. FORMAS DE CONTATO

Ouidora: 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