



# **RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 2021**

**Novembro de 2021**



**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  
novembro 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.....	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

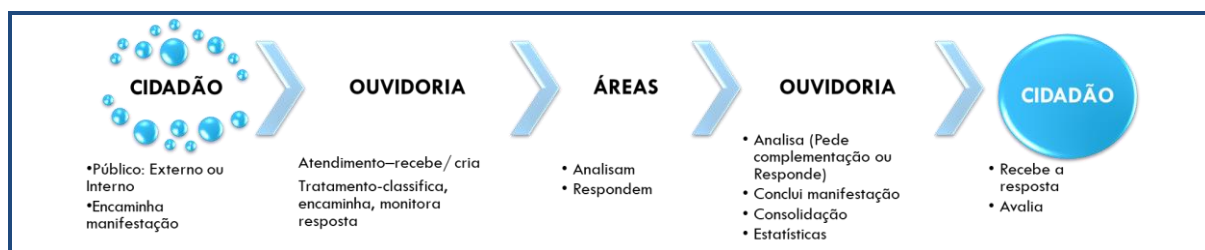
O seu principal papel é a promoção da participação do usuário na administração pública, facilitando o acesso da sociedade à instituição, e dessa forma contribuir para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte importante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

#### 5. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JUL	AGO	SET	TOTAL
OUV	3	8	8	19
SIC	15	31	31	77
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>96</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo



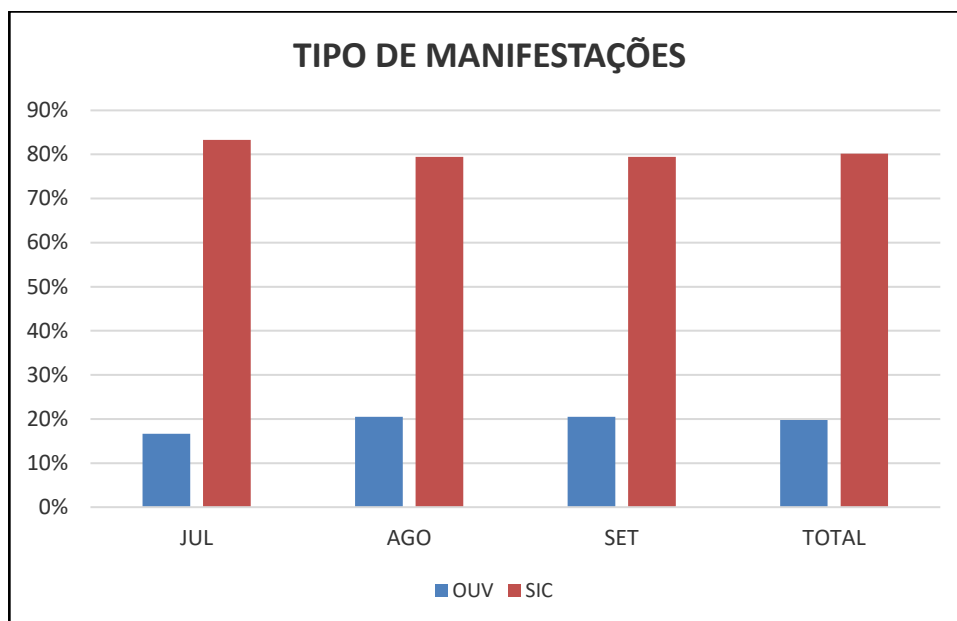


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUV	JUL	AGO	SET	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	0	0	0
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	0	0	1	1
Solicitações de Providências	2	7	7	16
Sugestões	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>19</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

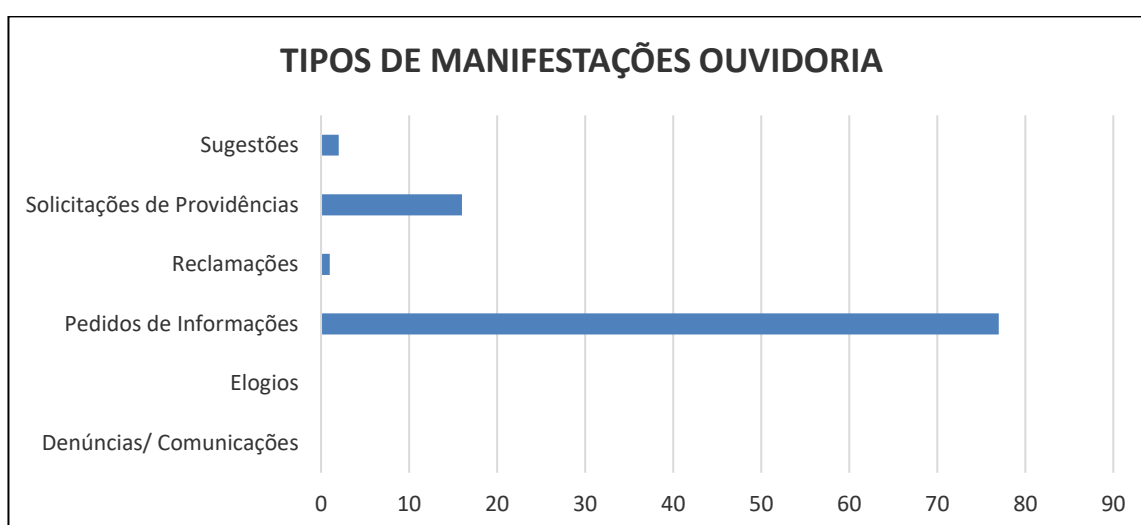


Gráfico 3- Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	38	2	40	42%
DEE	21	5	26	27%
DPG	4	0	4	4%
DGC	5	1	6	6%
PRES	1	4	5	5%
REENC		3	3	3%
OUV	8	4	12	13%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

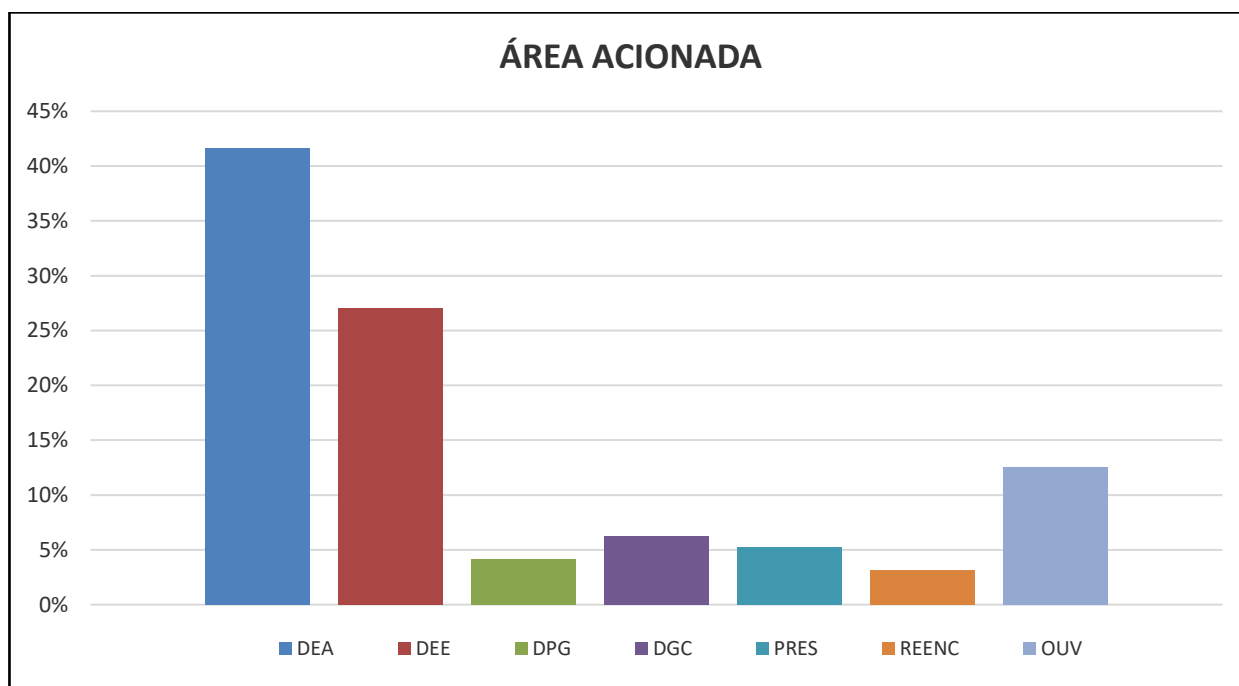


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria



No terceiro trimestre de 2021, foram respondidas 96 manifestações na Ouvidoria, sendo 77 pedidos de informações, 14 solicitações de providências, 1 sugestões, e 1 reclamação.

No período foram reencaminhadas 3 manifestações recebidas pela Ouvidoria. Uma delas foi devolvida para a Ouvidoria do MME, após análise conjunta da Ouvidoria com a Superintendência de Transmissão de Energia e o Jurídico. Nesta análise concluiu-se que uma resposta proveniente do MME, órgão de instância superior à EPE, foi o que foi solicitado pelo cidadão. A segunda manifestação foi reencaminhada para o MCTI, por fugir à competência da EPE e por fim, a terceira manifestação foi reencaminhada internamente para o SIC.

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 8,7 dias.

### 3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 77

Média mensal de pedidos: 26

B. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 8,98 dias

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 77 pedidos e quatro das solicitações tiveram 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:

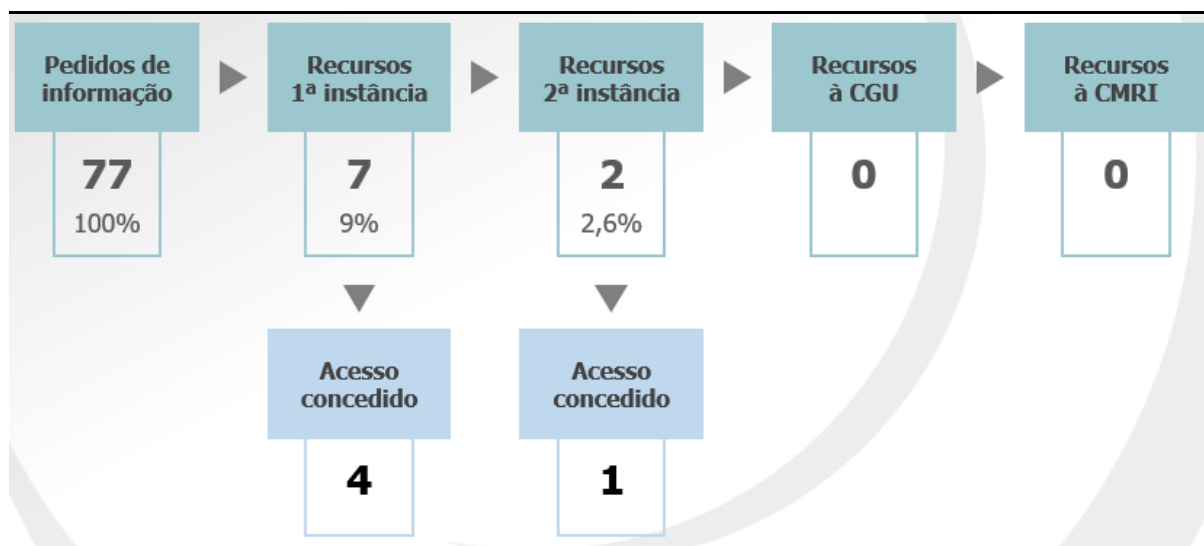


Tabela 4: Quantidade de recursos por instância

#### Recursos ao chefe hierárquico: 9 %

A motivação de um dos recursos que foram para a 2ª instância, foi “informação incompleta”, no entanto, o mesmo já tinha sido respondido no recurso de primeira instância e por problema de visualização do sistema, não identificado pelo cidadão. No outro recurso, a motivação foi justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada, sendo indeferido nas duas instâncias, com base nos termos da LAI.

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
	1ª Instância	2ª Instância
Total de recursos respondidos	7	2
Acesso Concedido	4	1
Acesso negado	3	1

Tabela 5: Classificação das respostas aos recursos de 1ª e 2ª instâncias

Relativos aos 77 pedidos de informações, tivemos 7 recursos de 1ª instância e 2 recursos de 2ª Instância. Não houveram recursos de 3ª ou 4ª instâncias no trimestre.

## RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

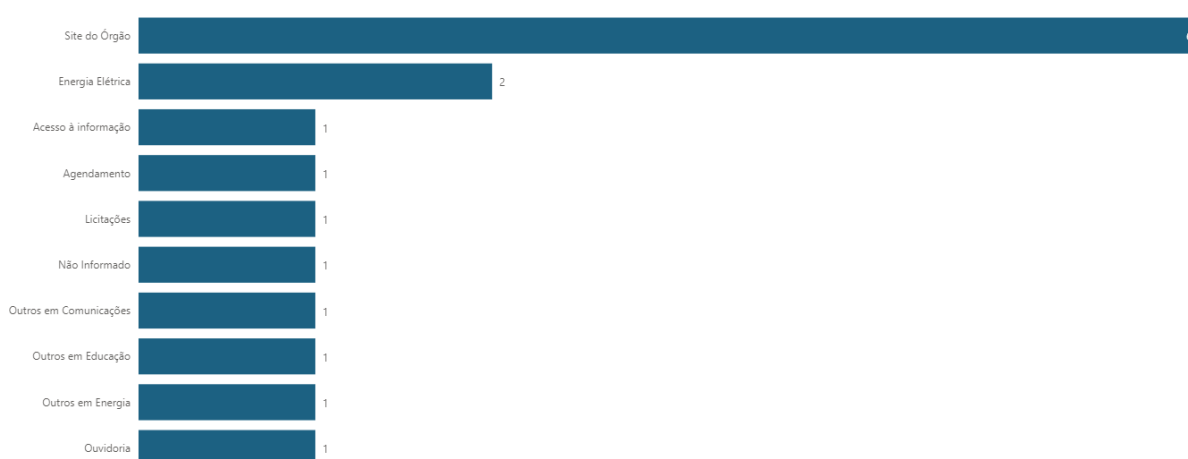


Gráfico 5: Ranking (Assuntos, quantidade, tempo) – Painel Resolveu

## 6. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Para este 1º trimestre recomenda-se:

Não há recomendação a partir das manifestações no terceiro trimestre.

## 7. PRINCIPAIS ATIVIDADES NO PERÍODO

Durante este trimestre, a Ouvidora participou das seguintes atividades:

- Capacitação da CGU sobre o Sistema Fala BR e o Conselho de Usuários para Avaliação dos Serviços Públicos;
- Preenchimento do Grau de Maturidade de Ouvidoria no e-Aud;
- Coordenação de reuniões para a elaboração carta de Serviço ao usuário;
- Contribuição no preenchimento da Planilha de Riscos Estratégicos;
- Contribuições na revisão do Plano de Integridade; e
- Contribuições na revisão do Regimento Interno.

## 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](mailto: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

## 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