

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2018

ABR/MAI/JUN



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

Reive Barros dos Santos

Diretor de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Diretor de Estudos de Energia Elétrica

Amílcar Gonçalves Guerreiro

Diretor de Estudos do Petróleo, Gás e Biocombustíveis

José Mauro Ferreira Coelho

Diretor de Gestão Corporativa

Álvaro Henrique Matias Pereira

Conselho de Administração

Eduardo Azevedo Rodrigues

Euler João Geraldo da Silva

Evandro César Dias Gomes

Genaro Dueire Lins

João Paulo Bittar Hamú Nogueira

Reive Barros dos Santos

Conselho Fiscal

Titulares

Sérgio Alonso da Costa

Symone Christine de Santana Araújo

Lúcia Helena de Godoy

Suplentes

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Robésio Maciel de Sena

Altamiro Lopes de Menezes Filho

Escritório Central

Av. Rio Branco, n.º 01 – 11º Andar
20090-003 - Rio de Janeiro – RJ

Rio de Janeiro
Agosto de 2018

(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 IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL	7
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	8
3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES	11
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	18
5. FORMAS DE CONTATO	19
6. LISTA DE SIGLAS.....	20

1. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria facilita o acesso à informação, contribuindo para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Empresa. É um dos pilares de Governança Corporativa e parte do Programa de Integridade, proporcionando maior transparência das ações. Incentiva a participação popular na modernização dos processos e procedimentos e a valorização do elemento humano por meio do bom relacionamento com os usuários. Sensibiliza os dirigentes para o aprimoramento dos serviços prestados, das normas, dos procedimentos e das políticas públicas da Empresa. A Ouvidoria é um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com o cidadão, destinado a receber e dar tratativas às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. Media conflitos e trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter estratégico.



2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do segundo trimestre de 2018 (Abril a Junho), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
E-OUV	5	7	7	19
E-SIC	38	24	20	82
TOTAL	43	31	27	101

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria



Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

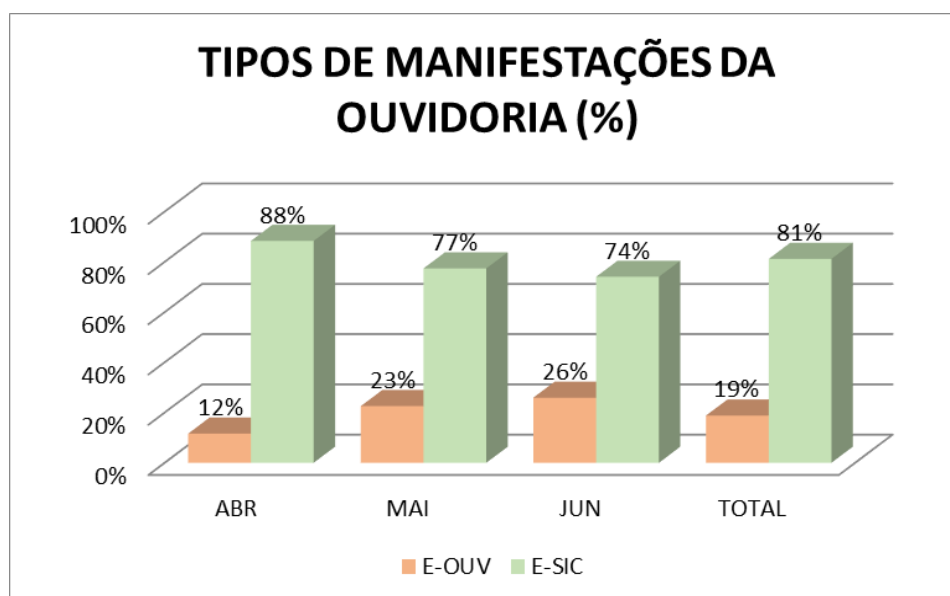


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Denúncias	0	1	0	1
Elogios	0	0	0	0
Reclamações	0	0	0	0
Solicitações de Providências	4	6	7	17
Sugestões	1	0	0	1
TOTAL	5	7	7	19

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

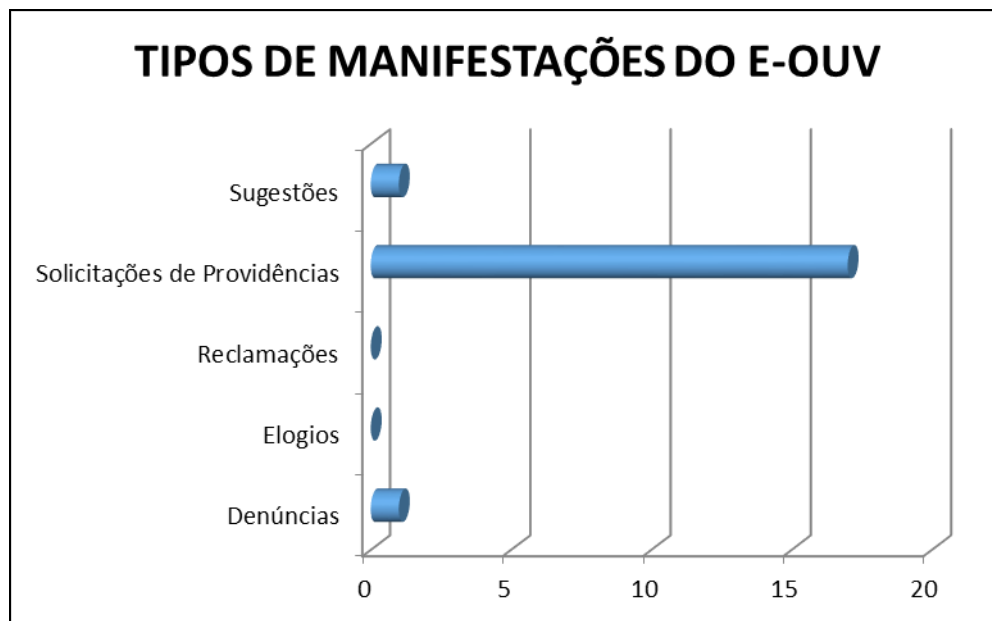


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEE	24	3	27	27%
DEA	26	1	27	27%
Ouvidoria	15	7	22	22%
DGC	12	3	15	15%
DPG	5	1	6	6%
Presidência	0	3	3	3%
Encaminhada	0	1	1	1%
TOTAL	82	19	101	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

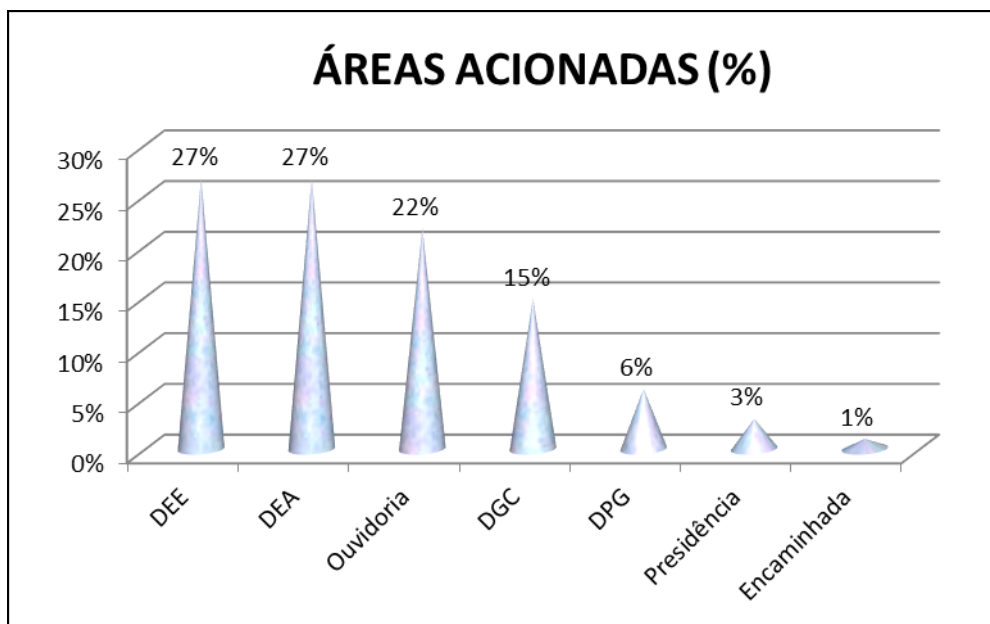


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 10 DIAS

No segundo trimestre de 2018, foram respondidas 101 manifestações na Ouvidoria, a maioria (81%) pedidos de informação. Muitas solicitações são de informações já constantes do portal da EPE. Os pedidos são variados, desde contratos, normas e dúvidas sobre concurso público até dados de consumo de energia elétrica e do AMA (Acompanhamento de Medições Anemométricas), notas técnicas e relatórios das áreas-fins da Empresa e informações sobre os leilões de energia. Foram recebidas algumas solicitações de contatos com áreas específicas, questionários, autorização de reprodução de conteúdo, publicações físicas para acervo, revisões de normas, interesses em trabalhar na EPE e pedidos de inclusão de alguns cursos nos próximos concursos públicos. A Empresa recebeu, pelo e-OUV, de forma anônima, a primeira denúncia. A Ouvidoria, após análise prévia, a encaminhou para a Auditoria Interna. Este órgão de apuração concluiu, após análises, que a denúncia é improcedente. Quanto às áreas acionadas pela Ouvidoria, as Diretorias de Estudos de Energia Elétrica (DEE) e de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais (DEA) foram as mais requisitadas, representando mais da metade das manifestações. A Ouvidoria respondeu 22% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de dez dias.

3.1 RELATÓRIO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SOLICITANTES

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 82

Média mensal de pedidos: 27,33

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	178	Total de solicitantes:	69
Perguntas por pedido:	2,20	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	59

Tabela 4: Características dos pedidos de acesso à informação

C. Temas das solicitações:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Indústria - Recursos energéticos	21	25,61%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	17	20,73%
Indústria - Política e gestão industrial	9	10,98%
Trabalho - Profissões e ocupações	7	8,54%
Indústria - Produção Industrial	5	6,10%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	4	4,88%
Economia e Finanças - Administração financeira	3	3,66%
Transportes e trânsito - Transporte aéreo	2	2,44%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	2	2,44%
Meio ambiente - Gestão de meio ambiente	2	2,44%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 7,87 dias

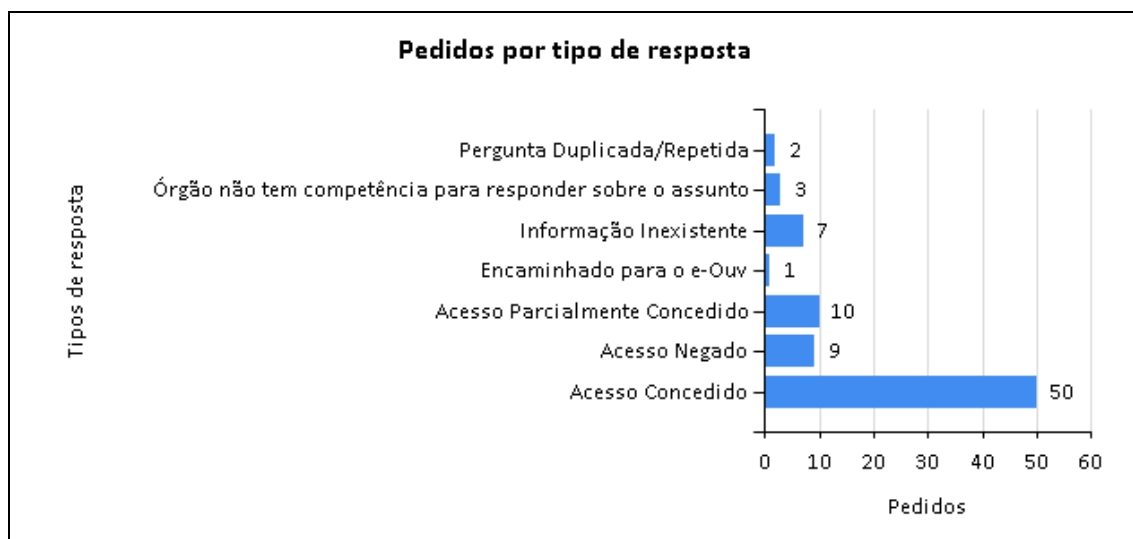


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões das negativas de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	6	66,67%	7,32%
Pedido incompreensível	2	22,22%	2,44%
Processo decisório em curso	1	11,11%	1,22%
TOTAL:	9	100%	10,98%

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 82 pedidos com 178 perguntas e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido. Os pedidos que a Empresa não pode atender estavam amparados na Lei de Acesso à Informação ou em outra legislação, além de duas solicitações incompreensíveis, às quais foram solicitados esclarecimentos.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	63	91,30%
Pessoa Jurídica	6	8,70%

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
F	41,27%
M	38,10%
Não Informado	20,63%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	34,92%
Mestrado/Doutorado	26,98%
Não Informado	19,05%
Pós-graduação	12,70%
Ensino Médio	6,35%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Estudante	28,57%
Não Informado	23,81%
Empregado - setor privado	12,70%
Servidor público federal	9,52%
Professor	7,94%
Pesquisador	6,35%
Outra	4,76%
Empresário/empreendedor	3,17%
Profis. Liberal/autônomo	1,59%
Membro de ONG nacional	1,59%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

Pessoa Jurídica:

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	33,33%
Org. Não Governamental	33,33%
Escritório de advocacia	16,67%
Não Informado	16,67%

Tabela 11: Tipo de pessoa jurídica

F. Quadro Geral dos Recursos:

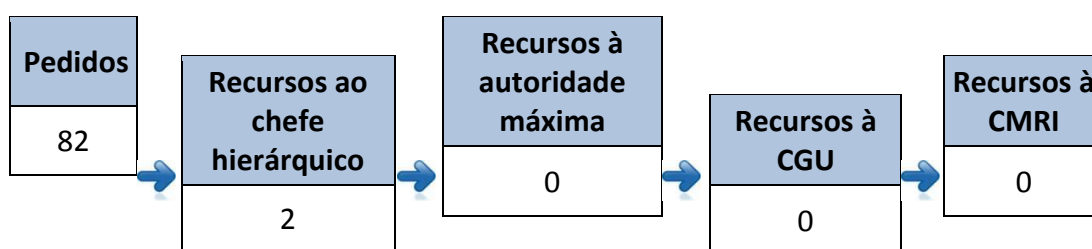


Tabela 12: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 2,44%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	2	100%
Indeferido	1	50%
Não conhecimento	1	50%

Tabela 13: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Outros	1	50%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	50%
TOTAL	2	

Tabela 14: Motivos para interposição de recursos

Somente 2,44% das solicitações geraram recursos de 1ª instância, um improcedente e outro indeferido por se tratar de documento sigiloso. Não houve recursos de 2ª, 3ª ou 4ª instâncias. Assim, a quantidade de recursos em relação ao trimestre passado foi reduzida.

G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo Resposta	Pergunta1	Resposta1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	11
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	2
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	2
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-Ouv OU Pergunta Duplicada/Repetida OU Acesso Negado OU Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	2

Tabela 15: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

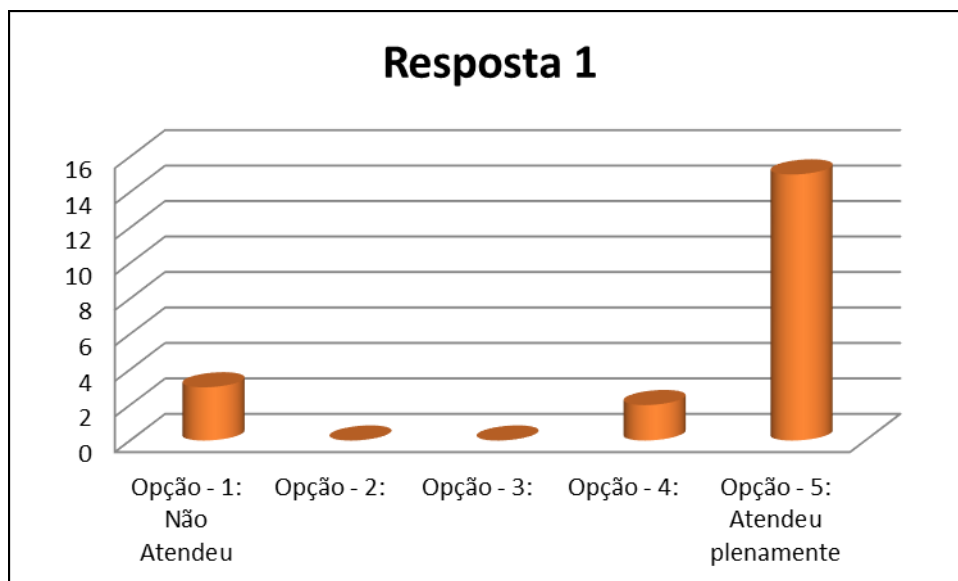


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Fácil compreensão	11
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	2
Informação Inexistente OU Encaminhado para o e-Ouv OU Pergunta Duplicada/Repetida OU Acesso Negado OU Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	A justificativa fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	2

Tabela 16: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

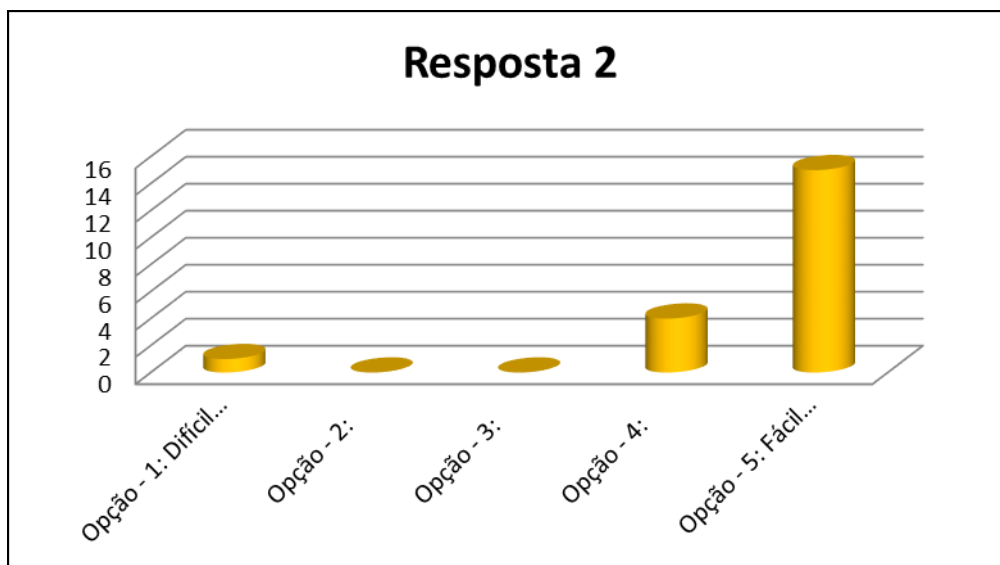


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para medirmos se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo as exigências da sociedade. A maioria das respostas atendeu plenamente às expectativas dos cidadãos e foi de fácil compreensão.

COMENTÁRIOS
Agradeço muitíssimo pela colaboração!
Percebemos que a série de dados inicia em 2004. Gostaria de saber se é possível acesso aos valores anteriores a 2004. Grata
Resposta perfeita! Era exatamente o que buscava. Agradeço mais uma vez pelas informações.
Tratamento não isonômico com o Pedido de Resposta nº 99938000073201744.

Tabela 17: Comentários divulgados no e-SIC

4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No segundo trimestre de 2018 (Abril a Junho) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, colaborou com os questionários do Tribunal de Contas da União (TCU) de governança e gestão das organizações públicas federais – ciclo 2018 e do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) de Mapeamento: Implementação da LAI em 2017. A Ouvidoria também participa do Grupo de Trabalho para melhoria do Clima Organizacional e coordena o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (CIGRAD), ampliando as atribuições da área na busca pela excelência corporativa. Neste trimestre, também contribuiu com o Relatório de Gestão da EPE, com o Plano de Integridade da Empresa e com a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS). A Ouvidoria participou de alguns eventos, como a reunião interna de gestão com as lideranças e o curso de Defesa do Usuário e Desburocratização, ministrado pela CGU. Além destes eventos, palestrou no 1º Encontro de Ouvidorias do Sistema de Minas e Energia, apresentando a estrutura, as atribuições e as estatísticas do SIC da EPE e enfatizando o grande desafio de atender aos cidadãos com qualidade e excelência. A Ouvidoria foi responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, que informa as formas de acesso ao serviço da Empresa e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. A Carta pode ser acessada pelo portal da EPE: <http://www.epe.gov.br/pt/a-epe/aceso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria>.

5. FORMAS DE CONTATO

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências administrativas e denúncias:

- E-OUV: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- E-mail: ouvidoria@epe.gov.br
- Telefone: (21) 3512-3180
- Endereço: Av. Rio Branco, nº 1 / 10º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20090-003

- Solicitações de informações (Lei de Acesso à Informação):

- E-SIC: <http://esic.cgu.gov.br>
- E-mail: sic@epe.gov.br
- Telefone: (21) 3512-3399
- Endereço: Av. Rio Branco, nº 1 / 10º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20090-003

6. LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

CIGRAD - Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade

CPADS - Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos

CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de 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

E-OUV – Sistema Eletrônico da Ouvidoria

E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

OUV – Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

TCU - Tribunal de Contas da União