

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2018**

**JUL/AGO/SET**



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*”)



Empresa de Pesquisa Energética

OUVIDORIA EPE

3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2018

JUL/AGO/SET

**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

Symone Christine de Santana Araújo

Clésio Sóstenes Santos Lédo

Helano Borges Dias

Suplentes

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Robésio Maciel de Sena

Jair Rodrigues dos Anjos

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
Outubro 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
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES .....	19
5. FORMAS DE CONTATO .....	20
6. LISTA DE SIGLAS.....	21

## 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 terceiro trimestre de 2018 (Julho a Setembro), sintetizando as principais realizações da área no período.

### 3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
E-OUV	19	11	9	39
E-SIC	23	23	15	61
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

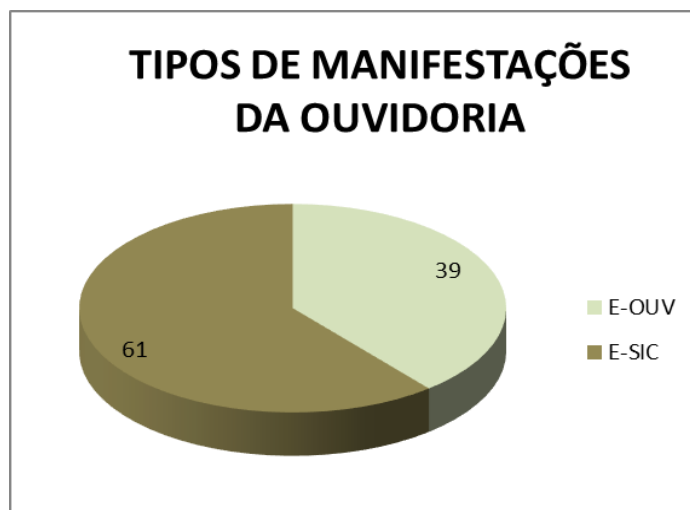


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

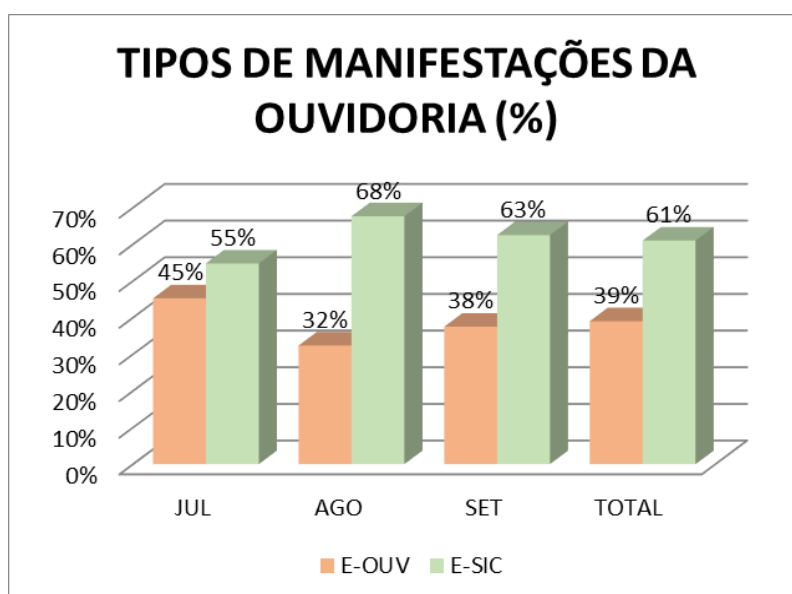


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DO E-OUV	JUL	AGO	SET	TOTAL
Denúncias	0	0	0	<b>0</b>
Elogios	0	4	0	<b>4</b>
Reclamações	1	0	0	<b>1</b>
Solicitações de Providências	18	6	9	<b>33</b>
Sugestões	0	1	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>39</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

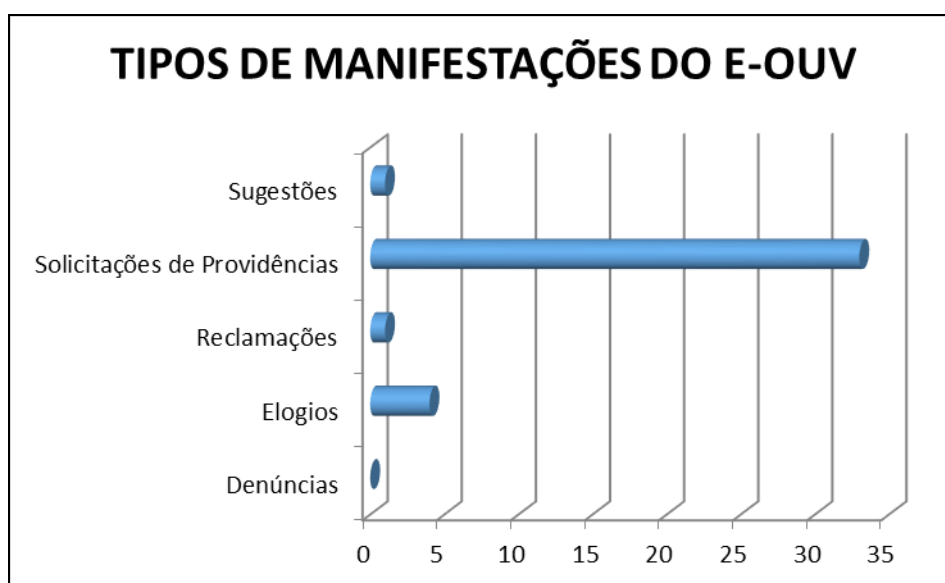


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	24	10	<b>34</b>	<b>34%</b>
DEE	25	4	<b>29</b>	<b>29%</b>
Ouvidoria	8	15	<b>23</b>	<b>23%</b>
DGC	2	5	<b>7</b>	<b>7%</b>
DPG	2	2	<b>4</b>	<b>4%</b>
Presidência	0	3	<b>3</b>	<b>3%</b>
Encaminhada	0	0	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

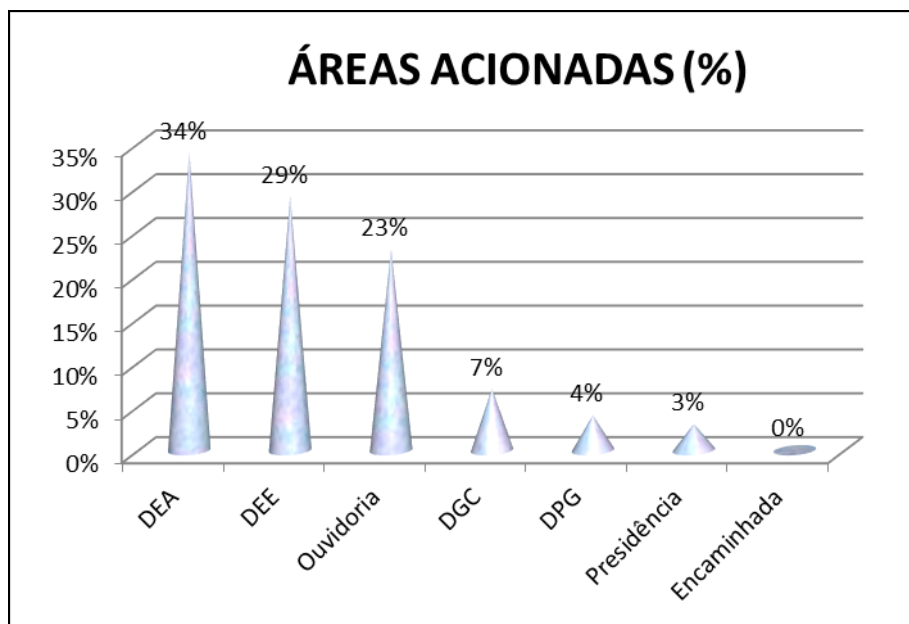


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 9 DIAS

No terceiro trimestre de 2018, foram respondidas 100 manifestações na Ouvidoria, sendo 61 pedidos de informações, 33 solicitações de providências e 6 manifestações diversas (elogios, reclamações e sugestões).

A Ouvidoria respondeu 23% das manifestações sem a necessidade de entrar em contato com as áreas. As áreas mais acionadas foram as Diretorias de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais e de Estudos de Energia Elétrica. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de nove dias.

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

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 61

Média mensal de pedidos: 20,33

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	104	Total de solicitantes:	56
Perguntas por pedido:	1,73	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	52

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	20	32,79%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	18	29,51%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	9	14,75%
Indústria - Produção Industrial	5	8,20%
Indústria - Política e gestão industrial	3	4,92%
Governo e Política - Organização do estado	3	4,92%
Trabalho - Profissões e ocupações	1	1,64%
Trabalho - Política trabalhista	1	1,64%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1	1,64%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 6,05 dias

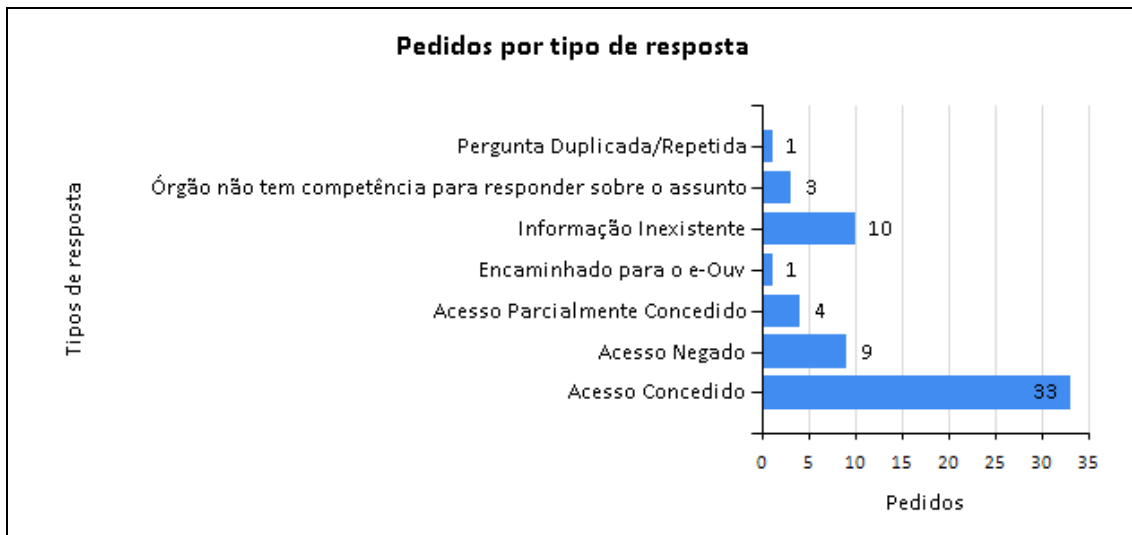


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões das negativas de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	8	88,889%	13,11%
Processo decisório em curso	1	11,111%	1,64%
<b>TOTAL:</b>	9	100,000%	14,75%

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 61 pedidos com 104 perguntas e a maioria das solicitações teve seu acesso concedido. Os pedidos que a Empresa não pôde atender estavam amparados na Lei de Acesso à Informação ou em outra legislação.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de solicitante		
<b>Pessoa Física</b>	50	89,29%
<b>Pessoa Jurídica</b>	6	10,71%

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
F	54%
M	34%
Não Informado	12%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	44%
Mestrado/Doutorado	24%
Não Informado	16%
Ensino Médio	10%
Pós-graduação	6%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Estudante	38,00%
Não Informado	20,00%
Empregado - setor privado	14,00%
Pesquisador	10,00%
Servidor público federal	6,00%
Outra	6,00%
Servidor público estadual	4,00%
Profis. Liberal/autônomo	2,00%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

Pessoa Jurídica:

Tipo de pessoa jurídica	
Não Informado	33,33%
Outro	16,67%
Empresa - grande porte	16,67%
Instituição de ensino e/ou pesquisa	16,67%

Tabela 11: Tipo de pessoa jurídica

F. Quadro Geral dos Recursos:

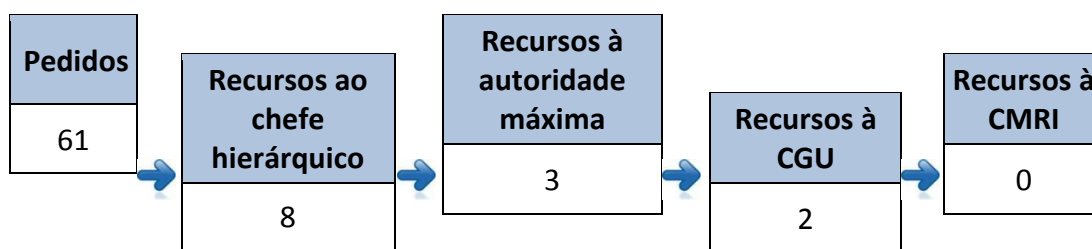


Tabela 12: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 13,11%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	8	100%
Deferido	2	25%
Indeferido	3	37,5%
Não conhecimento	3	37,5%

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

<b>Motivos para interposição de recursos ao chefe hierárquico</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação incompleta	3	37,5%
Outros	2	25%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	12,5%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	12,5%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	

Tabela 14: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

Recursos à autoridade máxima: 4,92%

% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima: 37,5%

<b>Recursos à autoridade máxima respondidos</b>		
Total respondidos	3	100%
Indeferido	1	33,33%
Não conhecimento	2	66,67%

Tabela 15: Classificação das respostas aos recursos de 2ª instância

<b>Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Outros	1	33,33%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	33,33%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

Tabela 16: Motivos para interposição de recursos de 2ª instância

Recursos à CGU: 3,28%

% de recursos ao chefe hierárquico respondidos que geraram recursos à CGU: 25%

% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU: 66,67%

Recursos à CGU respondidos		
Total respondidos	2	100%
Não conhecimento	2	100%

Tabela 17: Classificação das respostas aos recursos de 3ª instância

Motivos para interposição de recursos à CGU		
Motivo	Quantidade	%
Outros	1	50%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	50%
TOTAL	2	

Tabela 18: Motivos para interposição de recursos de 3ª instância

Dos 61 pedidos de informações, 13,11% geraram recursos de 1ª instância, sendo 25% destes, deferidos. Três recursos foram direcionados ao Presidente da EPE, porém não houve deferimento. A CGU recebeu 2 recursos da Empresa no terceiro trimestre de 2018, ambos não conhecidos pelo Ministério.

#### G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo Resposta	Pergunta1	Resposta1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opcao - 1: Não Atendeu	3
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	5
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	0
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	4
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	0

Tabela 19: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1



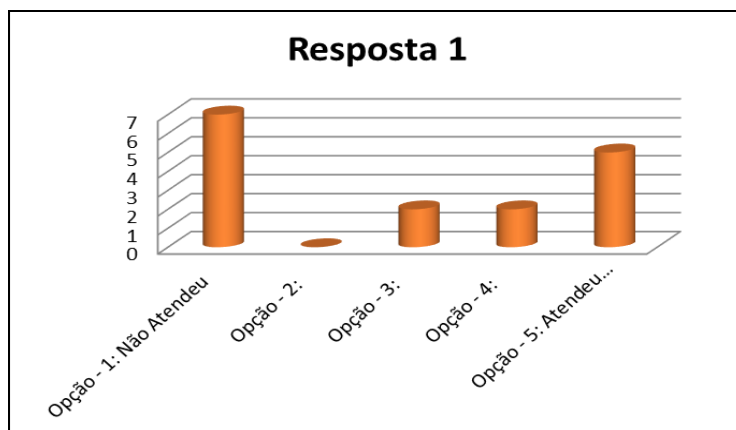


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	1
		Opcao - 5: Fácil compreensão	9
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	1
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: Difícil compreensão	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	4

Tabela 20: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

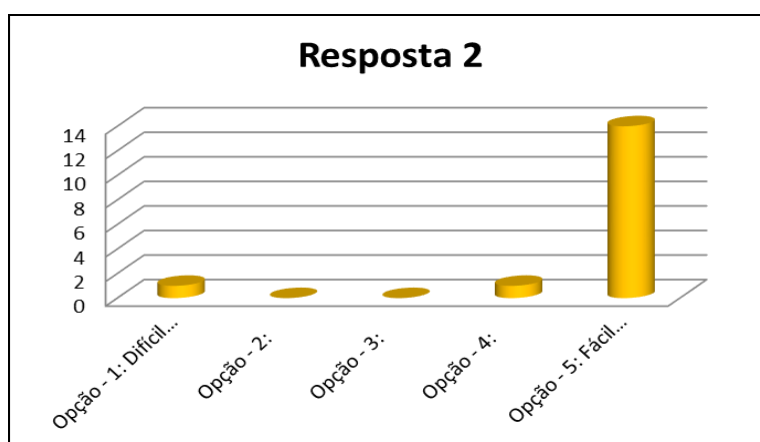


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

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

COMENTÁRIOS
Agradeço a atenção. O SIC é mesmo muito bom.
Não respondeu tampouco esclareceu como obter as informações, o que é estranho, já que a EPE é o órgão do governo responsável por realizar estudos que, tipicamente, requerem tal tipo de informação
Obrigada pela informações!
Somente disponibilizar a portaria do leilão com diretrizes e seu aditamento foi insuficiente, já que tais documentos são obtidos facilmente pelo próprio google ou diário oficial. Favor disponibilizar os arquivos de participação no leilão, tais como: lista de empreendimentos habilitados, edital, lista de vendedores e compradores, resultados, processo completo ANEEL, custos do leilão, notas técnicas e consultas públicas, etc.
Muito obrigado
Prezados, muito obrigado! Atendimento super rápido.
Gostaria de saber onde se encontra o volume exportado para o setor Aéreo e Hidroviário para que eu possa estimar o volume total do mercado, por favor
Para "abrir" os arquivos encaminhados é necessário o NEWAVE, que não disponho e nunca utilizei. Os dados que me interessam mais são "A parcela considerada nos estudos do PDE 2026 da energia gerada pela UHE Itaipu a ser fornecida para o Paraguai, em MWmédios de cada mês, pode ser obtida diretamente pelo arquivo de entrada do modelo Newave "sistemas.d26", entre as linhas 782 e 799." Solicito informar estes valores em arquivo que possa ser aberto com o MSOffice. Grato.

Tabela 21: Comentários divulgados no e-SIC

#### 4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No terceiro trimestre de 2018 (julho a setembro) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, participou do Programa de Desenvolvimento de Lideranças, ministrado pela Fundação Dom Cabral. O Sistema de Transparência Ativa (STA) foi atualizado com as informações classificadas da Empresa e foi publicado o serviço "Habilitação Técnica para Leilões de Energia" no Portal de Serviços do Governo Federal. 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. A Ouvidora participou do evento de 14 anos da Empresa e da palestra da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) sobre "Saúde Mental no Trabalho". Por fim, ajudou no 3º ciclo de avaliação do indicador IG-SEST e atuou como Secretária-Geral Substituta nas férias da titular.

## 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](mailto: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](mailto: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

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

IG-SEST - Índice de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais

OUV – Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão