

**Empresa de Pesquisa Energética - EPE**

**OUVIDORIA**

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2019**

**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*”)



OUVIDORIA EPE

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2019

ABR/MAI/JUN

**Diretoria**

**Presidente**

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

**Diretor Interino 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**

José Mauro Ferreira Coelho

**Diretor de Gestão Corporativa**

Álvaro Henrique Matias Pereira

**Conselho de Administração**

Bento Costa Lime Leite de Albuquerque Junior

Reive Barros dos Santos

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Euler João Geraldo da Silva

Evandro César Dias Gomes

João Paulo Bittar Hamú Nogueira

**Conselho Fiscal**

Titulares

Alexandre Lauri Henriksen

Paulo Roberto Soares Pacheco

Helano Borges Dias

Suplentes

Robésio Maciel de Sena

Maurício de Oliveira Abi-Chahin

Jair Rodrigues dos Anjos

**Escritório Central**

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

Rio de Janeiro  
agosto de 2019

(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 OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE .....	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL .....	6
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA .....	7
4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	16
5. FORMAS DE CONTATO .....	17
6. LISTA DE SIGLAS.....	17

## 1. A OUVIDORIA DA EPE E O RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O papel principal da Ouvidoria 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 ouvidora 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.

Dentro da empresa, 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. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL

Este relatório apresenta dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações apresentadas ao longo do segundo trimestre de 2019 (abril a junho), sintetizando as principais realizações da área no período.

### 3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ABR	MAI	JUN	TOTAL
E-OUV	15	18	6	39
E-SIC	31	32	28	91
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>130</b>

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

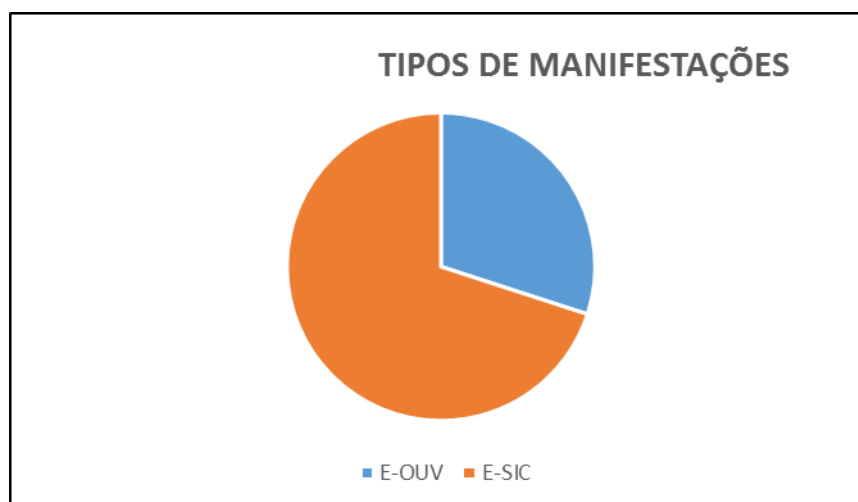


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

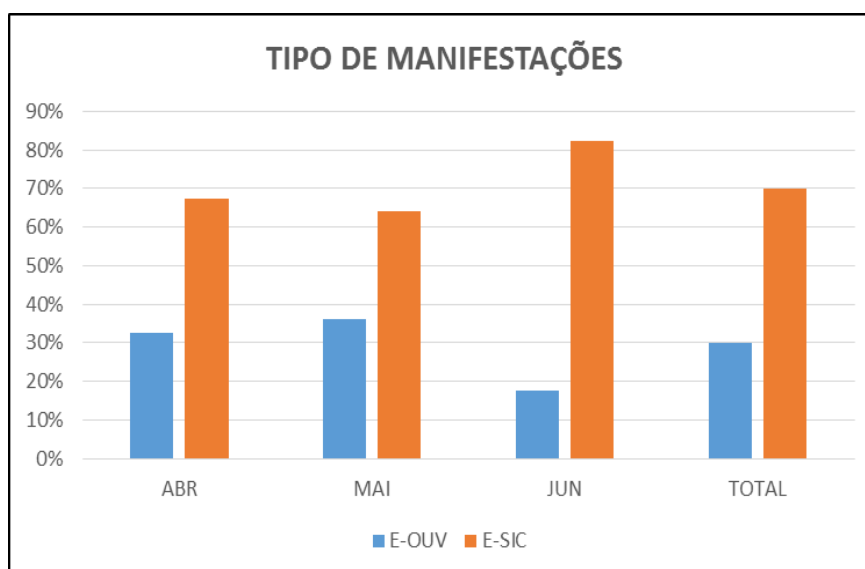


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	ABR	MAI	JUN	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	0	2	1	3
Elogios	0	0	1	1
Pedidos de Informações	31	32	28	91
Reclamações	1	0	2	3
Solicitações de Providências	12	11	1	24
Sugestões	2	5	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>130</b>

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

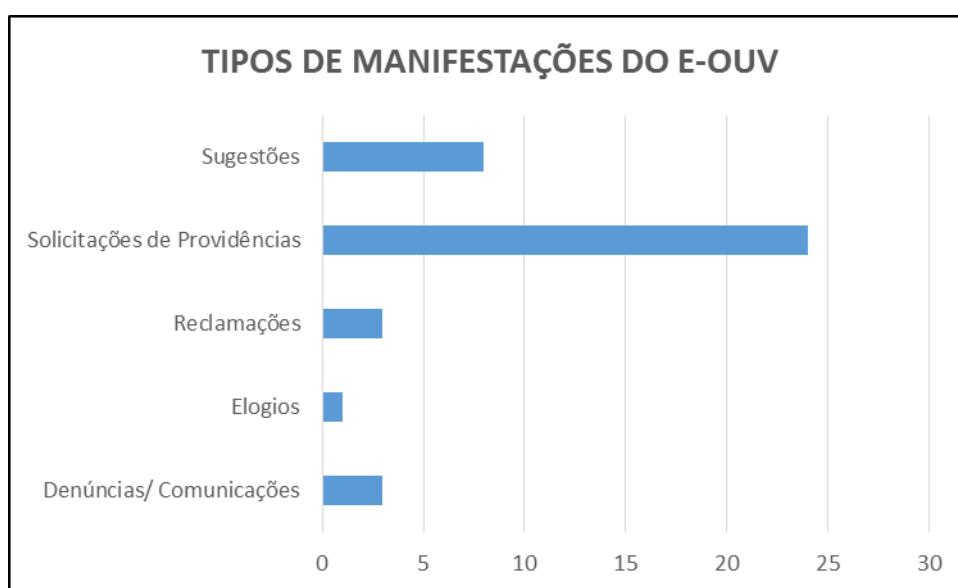


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	40	1	41	32%
DEE	27	2	29	22%
Ouvidoria	1	16	17	13%
DGC	8	5	13	10%
SIC/ Encaminhada	3	8	11	8%
Presidência	3	7	10	8%
DPG	9	0	9	7%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>39</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria



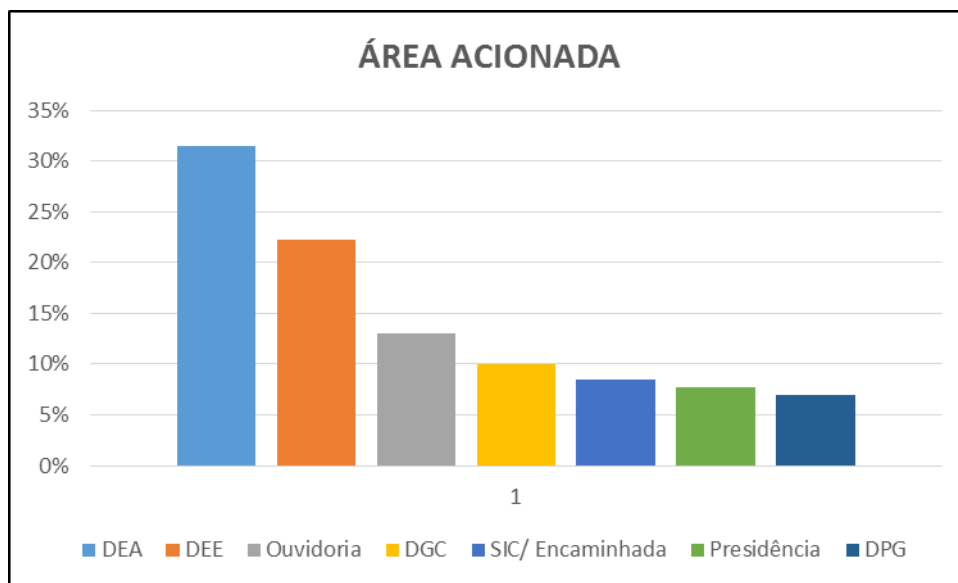


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 5 DIAS

No segundo trimestre de 2019, foram respondidas 130 manifestações na Ouvidoria, sendo 91 pedidos de informações, 24 solicitações de providências e 15 manifestações diversas (reclamações, sugestões e elogios), além de 2 denúncias e 1 comunicação, todas encaminhadas para juízo de admissibilidade pelos órgãos competentes da Empresa e consideradas improcedentes.

A Ouvidoria respondeu 13% 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. Todas as demandas foram fechadas e o tempo médio de resposta foi de cinco dias.

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

A. Quantidade de pedidos de acesso à informação:

Quantidade de pedidos: 91

Média mensal de pedidos: 30,33

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
<b>Total de perguntas:</b>	129	<b>Total de solicitantes:</b>	78
<b>Perguntas por pedido:</b>	1,45	<b>Maior número de pedidos feitos por um solicitante:</b>	3
		<b>Solicitantes com um único pedido:</b>	67

Tabela 4: Características dos pedidos de acesso à informação

C. Temas das solicitações:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	34	37,36%
Indústria - Recursos energéticos	22	24,18%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	16	17,58%
Trabalho - Profissões e ocupações	5	5,49%
Trabalho - Política trabalhista	2	2,20%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	2	2,20%
Trabalho - Qualificação e aprendizagem profissional	2	2,20%
Indústria - Produção Industrial	1	1,10%
Indústria - Política e gestão industrial	1	1,10%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	1	1,10%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 2

Tempo médio de resposta: 10,01 dias

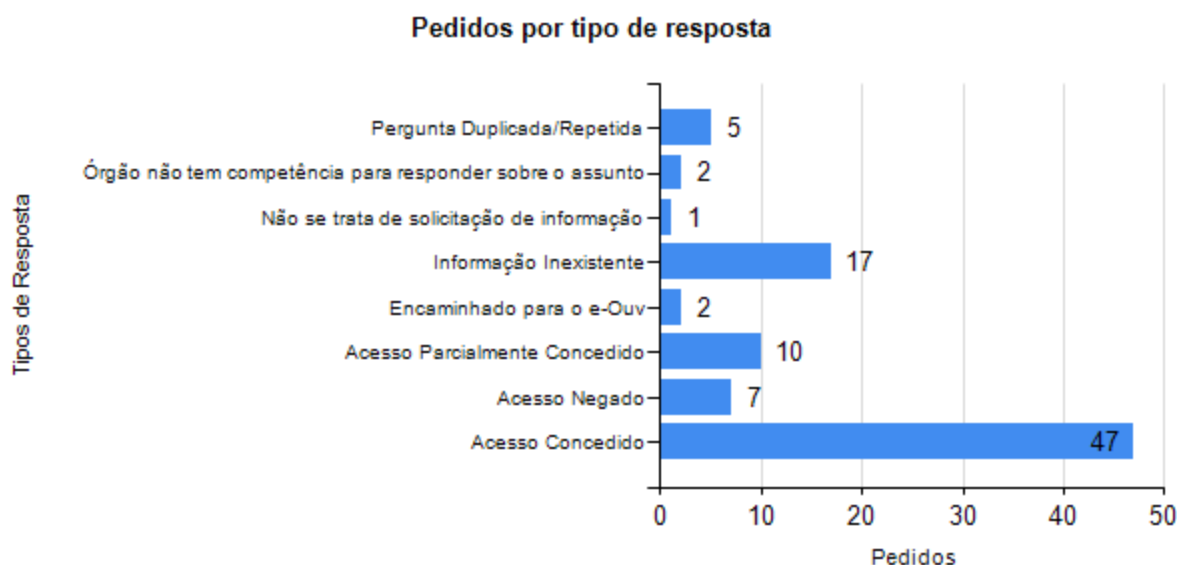


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	4	57,143 %	4,40 %
Pedido exige tratamento adicional de dados	2	28,571 %	2,20 %
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	14,286 %	1,10 %
<b>TOTAL:</b>	<b>7</b>	<b>100,00 %</b>	<b>7,70 %</b>

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 91 pedidos com 129 perguntas 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.

E. Perfil dos solicitantes:

Tipos de Solicitante		
<b>Pessoa Jurídica</b>	4	5,13 %
<b>Pessoa Física</b>	74	94,87 %

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	55,41%
F	31,08%
Não Informado	13,51%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	35,14%
Mestrado/Doutorado	31,08%
Não Informado	14,86%
Pós-graduação	14,86%
Ensino Médio	4,05%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Estudante	25,68%
Empregado - setor privado	18,92%
Não Informado	16,22%
Pesquisador	14,86%
Outra	9,46%
Servidor público federal	6,76%
Jornalista	5,41%
Servidor público municipal	1,35%
Profis. Liberal/autônomo	1,35%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

F. Quadro Geral dos Recursos:

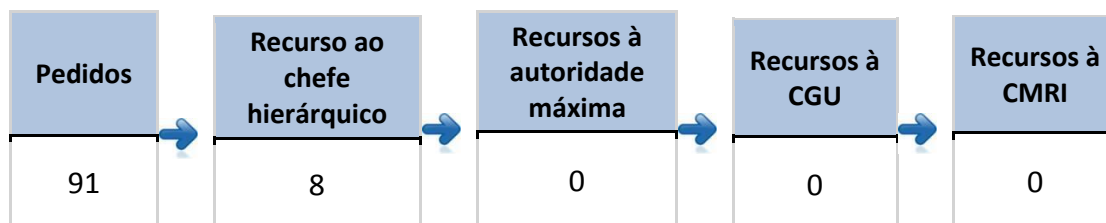


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 8,79%

<b>Recursos ao chefe hierárquico respondidos</b>		
Total de recursos respondidos	8	100%
Deferido	2	25%
Indeferido	1	12,5%
Não conhecimento	3	37,5%
Parcialmente deferido	2	25%

Tabela 12: Classificação das respostas aos recursos de 1ª instância

<b>Motivos para interposição de recursos</b>		
<b>Motivo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Informação incompleta	6	75%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	

Tabela 13: Motivos para interposição de recursos de 1ª instância

Dos 91 pedidos de informações, 8 geraram recursos de 1ª instância, sendo 2 deferidos, 1 indeferido, 3 não conhecimento, 2 parcialmente deferidos. A EPE não recebeu recursos de 2ª, 3ª e 4ª instâncias no trimestre.

G. Pesquisa De Satisfação:

Tipo Resposta	Pergunta1	Resposta1	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Opcao - 1: Não Atendeu	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	6
Acesso Parcialmente Concedido	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	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 para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	Opcao - 1: Não Atendeu	3
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	1

Tabela 14: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 1

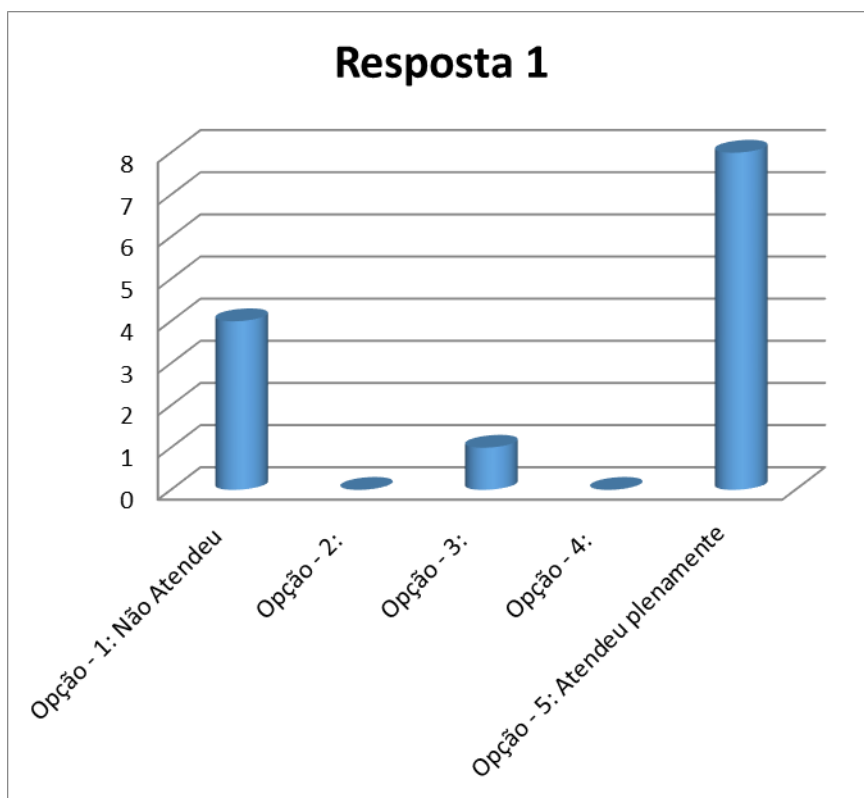


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	0
		Opcao - 2:	1
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Fácil compreensão	7
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Difícil compreensão	1
		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	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	0
		Opcao - 5: Fácil compreensão	3

Tabela 15: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Pergunta 2

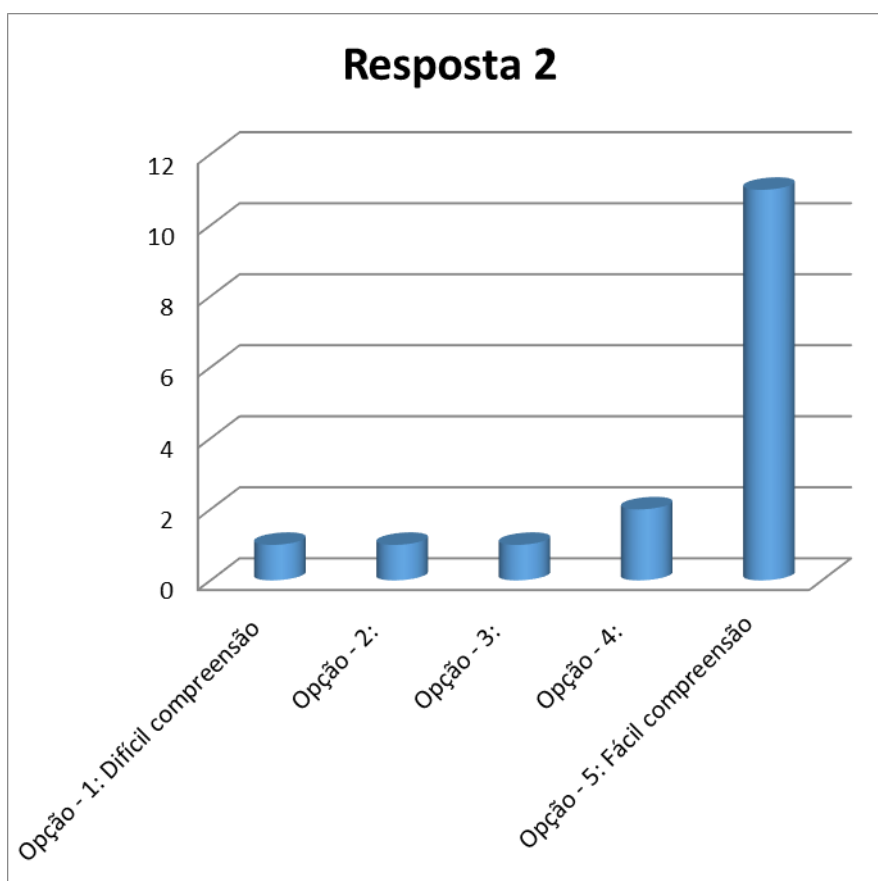


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para que possamos mediar se a qualidade das respostas oferecidas está atendendo as exigências da sociedade. A maioria das respostas atendeu às expectativas dos cidadãos de forma satisfatória e foi considerada de fácil compreensão.

## 5. RECOMENDAÇÕES FEITAS PELA OUVIDORIA

Neste período houve algumas manifestações que geraram recomendações para melhoria da gestão da empresa:

- Elaboração e programação de um sistema para avaliação dos gestores da empresa;
  - Capacitação de funcionários para fazer acompanhamento dos estagiários
  - Criação da caixa de e-mails da Auditoria Interna ([auditoria.interna@epe.gov.br](mailto:auditoria.interna@epe.gov.br)).
  - Sempre que tiver oportunidade incentivar ações de diversidade e de inclusão dentro da empresa.
- Que todos os eventos da EPE, que sejam abertos ao público, sejam divulgados nas redes sociais da EPE e tenham número de vagas reservadas para o público destes canais.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo trimestre de 2019 (abril a junho) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, respondeu ao questionário da CGU, relativo a atividade correcional e ao questionário da Ouvidora-geral da União (OGU). Este último solicitava informações sobre a ouvidoria, referente ao atendimento realizado pela EPE e à infraestrutura de pessoas e físicas disponíveis para consecução de tais atividades.

Dentro deste período, em 17 de junho de 2019, a Lei nº13.460/ 17 passou a ter que ser cumprida em todo o território nacional.

A Ouvidora também coordenou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad), ampliando as atribuições da área na busca pela excelência corporativa.



## 5. FORMAS DE CONTATO

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: 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

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 e-SIC

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

OUV – Ouvidoria