

Empresa de Pesquisa Energética - EPE

OUVIDORIA

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2019

JAN/FEV/MAR



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

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

Diretor Interino de Estudos Econômico-Energéticos e Ambientais

Thiago Vasconcellos Barral Ferreira

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
Maio 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 IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA	6
2. FINALIDADE DO RELATÓRIO TRIMESTRAL	7
3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA	8
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 primeiro trimestre de 2019 (Janeiro a Março), sintetizando as principais realizações da área no período.

3. ANÁLISES QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
E-OUV	13	18	11	42
E-SIC	31	30	25	86
TOTAL	44	48	36	128

Tabela 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria

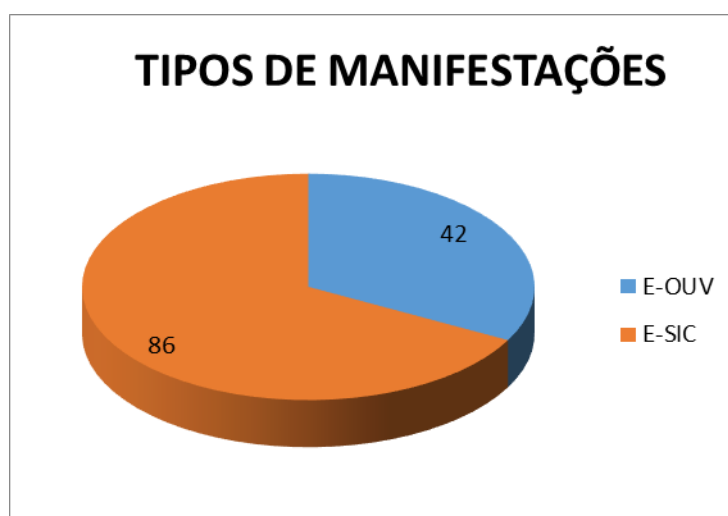


Gráfico 1: Quantidade de manifestações da Ouvidoria por tipo

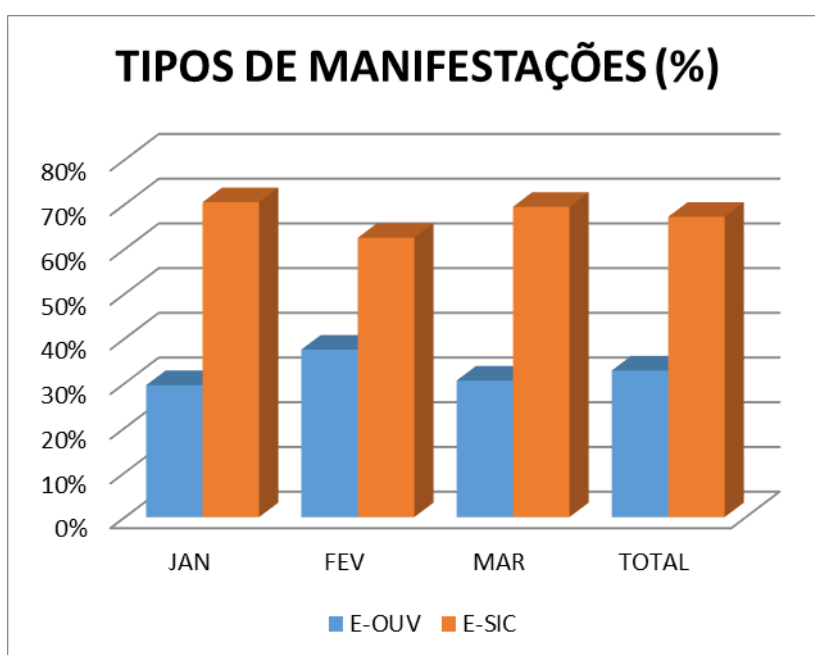


Gráfico 2: Proporção de manifestações da Ouvidoria por tipo e mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	JAN	FEV	MAR	TOTAL
Denúncias/ Comunicações	3	1		4
Elogios		1		1
Pedidos de Informações	31	30	25	86
Reclamações		1	2	3
Solicitações de Providências	10	13	7	30
Sugestões		2	2	4
TOTAL	44	48	36	128

Tabela 2: Quantidade de manifestações do e-OUV

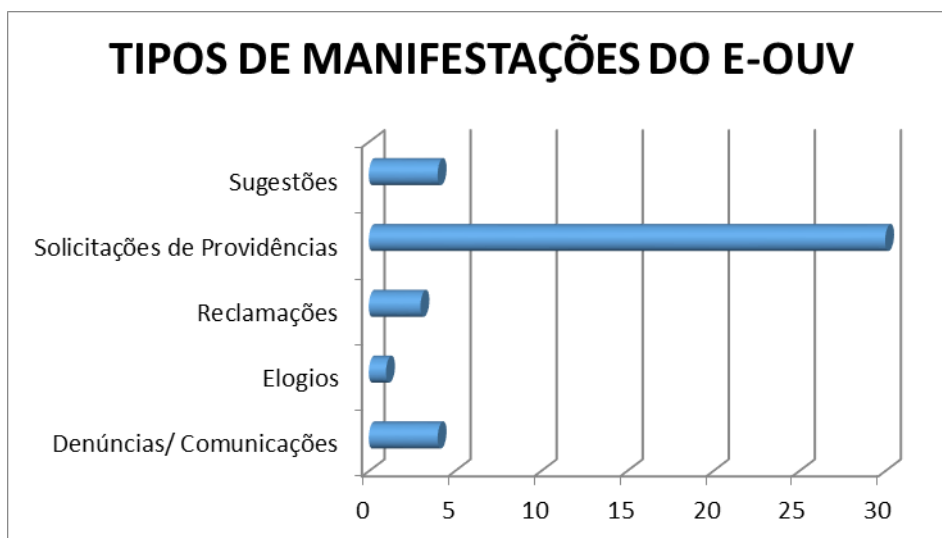


Gráfico 3: Quantidade de manifestações do e-OUV por tipo

ÁREA ACIONADA	SIC	OUV	TOTAL	%
DEA	28	9	37	29%
DEE	27	2	29	23%
Ouvidoria	3	19	22	17%
DGC	10	3	13	10%
Encaminhada	9	4	12	9%
Presidência	2	3	5	4%
DPG	7	2	9	7%
TOTAL	86	42	128	100%

Tabela 3: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

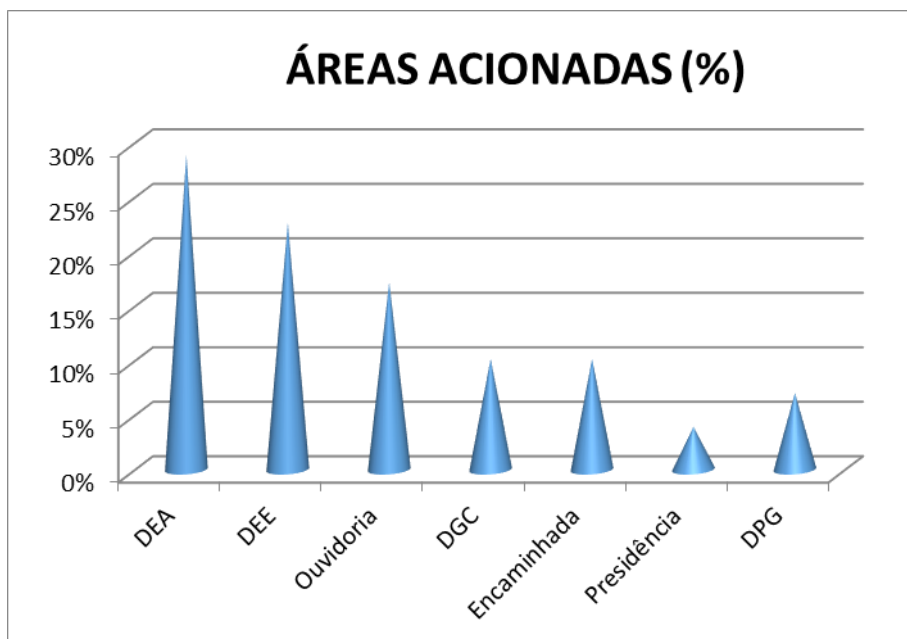


Gráfico 4: Áreas Acionadas pela Ouvidoria

DEMANDAS 100% FECHADAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 5 DIAS

No primeiro trimestre de 2019, foram respondidas 128 manifestações na Ouvidoria, sendo 86 pedidos de informações, 30 solicitações de providências e 8 manifestações diversas (reclamações, sugestões e elogios), além de 4 denúncias, todas apuradas pela Auditoria Interna da Empresa como improcedentes.

A Ouvidoria respondeu 17% 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: 86

Média mensal de pedidos: 28,67

B. Características dos pedidos de acesso à informação:

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	116	Total de solicitantes:	75
Perguntas por pedido:	1,35	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	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	28	32,56%
Meio ambiente - Economia e meio ambiente	18	20,93%
Indústria - Recursos energéticos	15	17,44%
Indústria - Produção Industrial	6	6,98%
Trabalho - Profissões e ocupações	4	4,65%
Governo e Política - Administração pública	2	2,33%

Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	2	2,33%
Trabalho - Política trabalhista	2	2,33%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	1	1,16%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Serviços Urbanos	1	1,16%

Tabela 5: Temas das solicitações

D. Resposta aos pedidos de acesso à informação:

Prorrogações: 0

Tempo médio de resposta: 7,06 dias

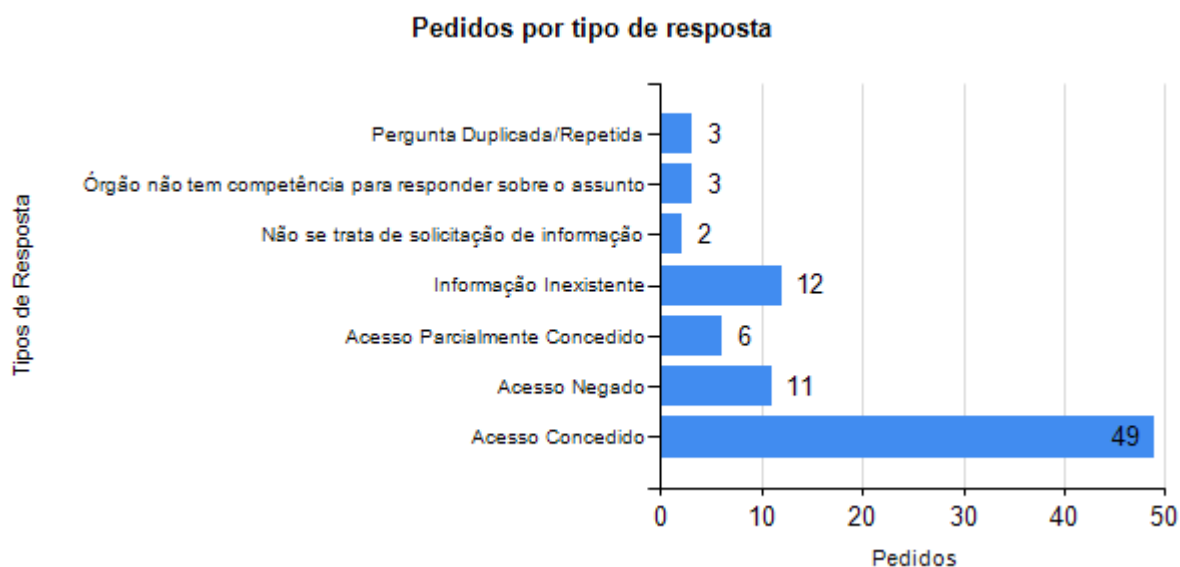


Gráfico 5: Pedidos por tipo de resposta

Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	9	81,818 %	10,47 %
Pedido genérico	1	9,091 %	1,16 %
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	9,091 %	1,16 %
TOTAL:	11	100,00 %	12,79 %

Tabela 6: Razões das negativas de acesso

O Serviço de Informações ao Cidadão da EPE (SIC) recebeu 86 pedidos com 116 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		
Pessoa Jurídica	6	8,00 %
Pessoa Física	69	92,00 %

Tabela 7: Tipos de solicitantes

Pessoa Física:

Gênero	
M	50,72%
F	37,68%
Não Informado	11,59%

Tabela 8: Gênero dos solicitantes

Escolaridade	
Ensino Superior	43,48%
Mestrado/Doutorado	21,74%
Não Informado	21,74%
Ensino Médio	8,70%
Pós-graduação	4,35%

Tabela 9: Escolaridade dos solicitantes

Profissão	
Não Informado	21,74%
Estudante	17,39%
Pesquisador	14,49%
Empregado - setor privado	13,04%
Jornalista	10,14%
Outra	5,80%
Servidor público federal	4,35%
Servidor público municipal	2,90%
Servidor público estadual	2,90%
Professor	2,90%
Empresário/empreendedor	2,90%
Profis. Liberal/autônomo	1,45%

Tabela 10: Profissão dos solicitantes

F. Quadro Geral dos Recursos:

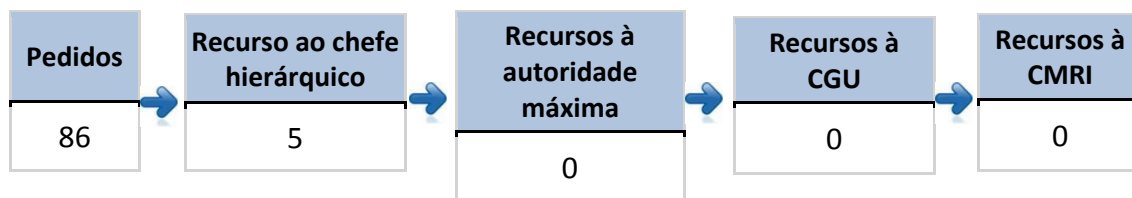


Tabela 11: Quantidade de recursos por instância

Recursos ao chefe hierárquico: 5,81%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	5	100%
Deferido	1	20%
Indeferido	1	20%
Não conhecimento	1	20%
Parcialmente deferido	1	20%
Perda de objeto	1	20%

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

Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Outros	2	40%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	2	40%
Informação classificada por autoridade sem competência	1	20%
TOTAL	5	

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

Dos 86 pedidos de informações, 5,81% geraram recursos de 1ª instância, sendo 1 deferido, 1 indeferido, 1 não conhecimento, 1 parcialmente deferido e 1 perda do objeto. 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:	0
		Opcao - 4:	3
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	7
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:	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	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Atendeu plenamente	3

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

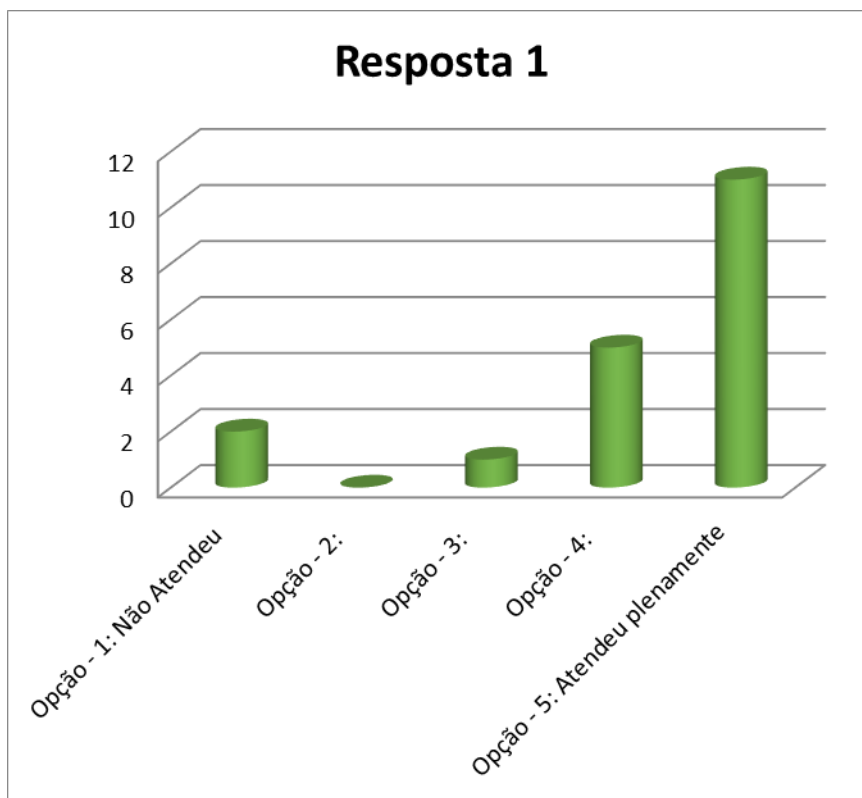


Gráfico 6: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 1

Tipo Resposta	Pergunta2	Resposta2	Qtde
Acesso Concedido	A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil compreensão	1
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	0
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Fácil compreensão	8
Acesso Parcialmente Concedido	A informação fornecida foi de fácil compreensão?	Opcao - 1: Dificil 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: Dificil compreensão	0
		Opcao - 2:	0
		Opcao - 3:	1
		Opcao - 4:	2
		Opcao - 5: Fácil compreensão	4

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

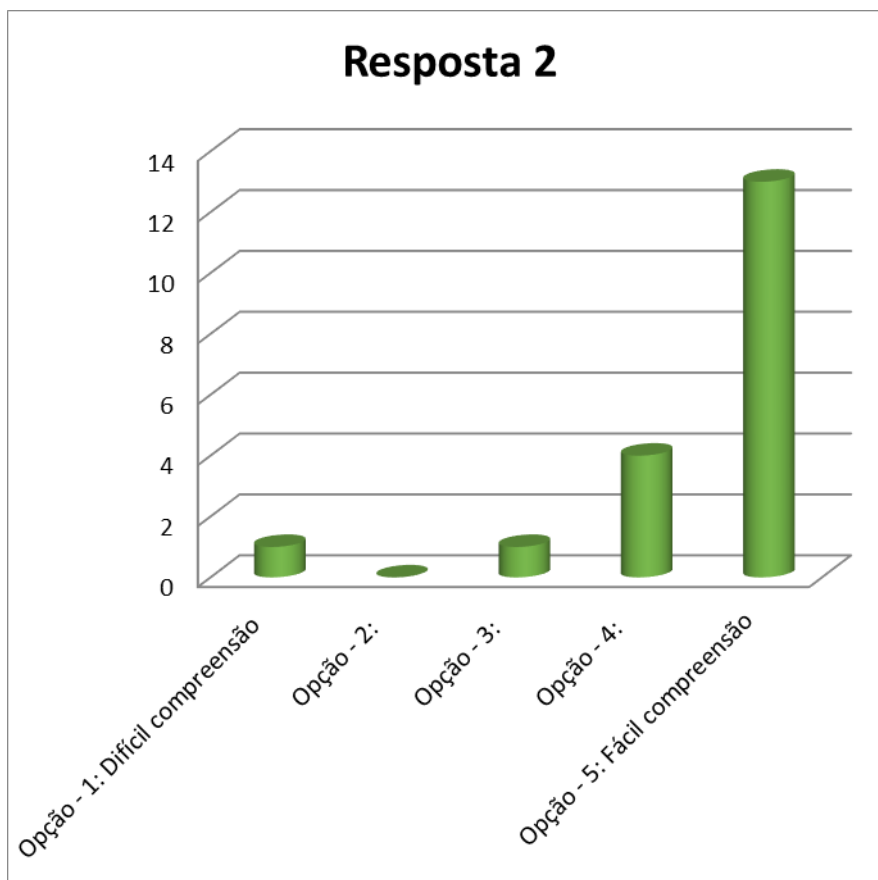


Gráfico 7: Resultado da pesquisa de satisfação do e-SIC – Resposta 2

As pesquisas de satisfação são úteis para medirmos 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.

4. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

No primeiro trimestre de 2019 (janeiro a março) a Ouvidoria, além de receber, intermediar e responder as manifestações, respondeu o questionário da Controladoria-Geral da União (CGU) de mapeamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI). A Ouvidoria também participou dos Grupos de Trabalho para melhoria do Clima Organizacional e de Integridade e coordenou o Comitê Interno de Gênero, Raça e Diversidade (Cigrad), ampliando as atribuições da área na busca pela excelência corporativa.

Esse trimestre foi marcado pelo último período da empregada Alessandra Santos como Ouvidora, quando passou a assumir a função de Secretária-Geral. A nova Ouvidora, Aline Santos, foi escolhida por meio de processo seletivo interno. Este relatório foi realizado em conjunto, marcando a “troca de bastões” na 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

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

E-OUV – Sistema Eletrônico da Ouvidoria

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

OUV – Ouvidoria

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão