

# Manifestações

As áreas de Tratamento de Manifestações da Eletrobras é responsável pela interação com seus públicos interno e externo e fazem parte do processo de identificação de riscos corporativos por meio do recebimento e do processamento de todo tipo de manifestação, classificadas como:



**Denúncia** - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Eletrobras ou de órgão de controle interno ou externo.



**Solicitação** - Requerimento de adoção de providência por parte da Eletrobras.



**Sugestão** - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.



**Elogio** - Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

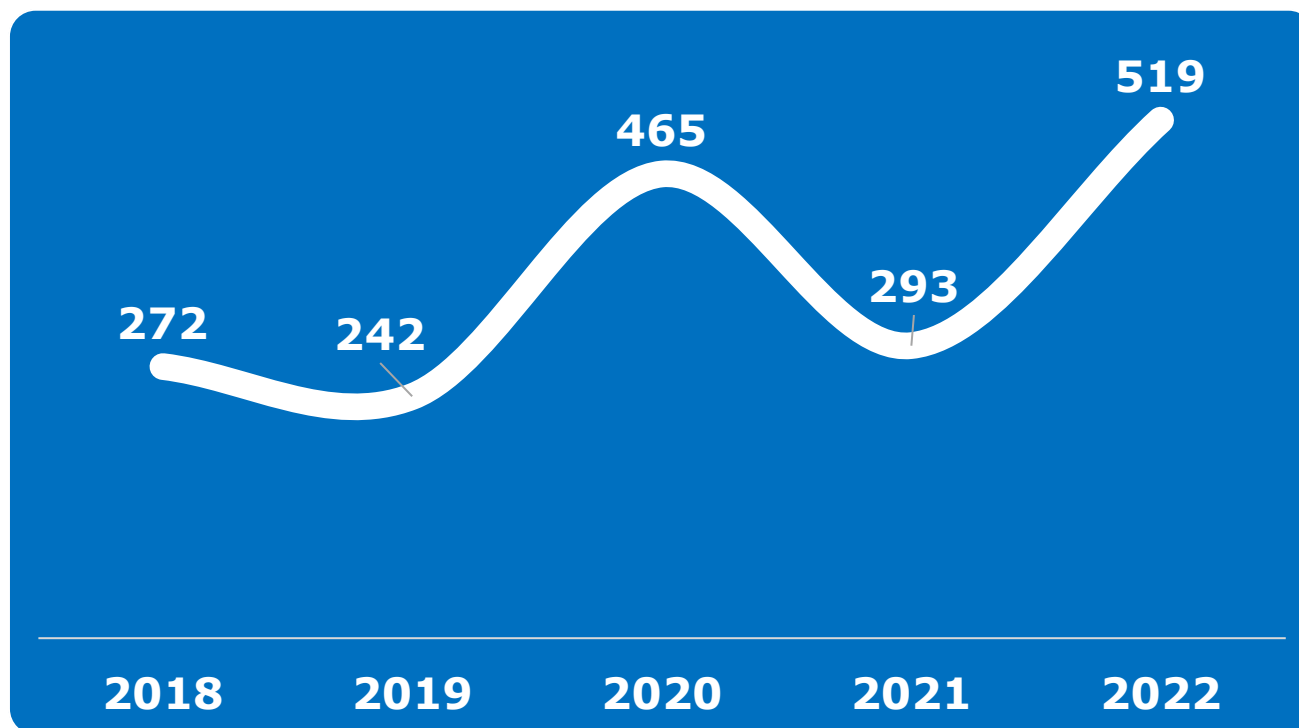


**Reclamação** - Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.

## Destaque de 2022



Em 2022 foi batido o recorde de denúncias encerradas no período – independente do ano de registro –, desde o início da série histórica com um Canal externo e independente. Ao todo foram encerrados 519 protocolos válidos, o que representa um aumento de 77% em relação ao ano anterior.

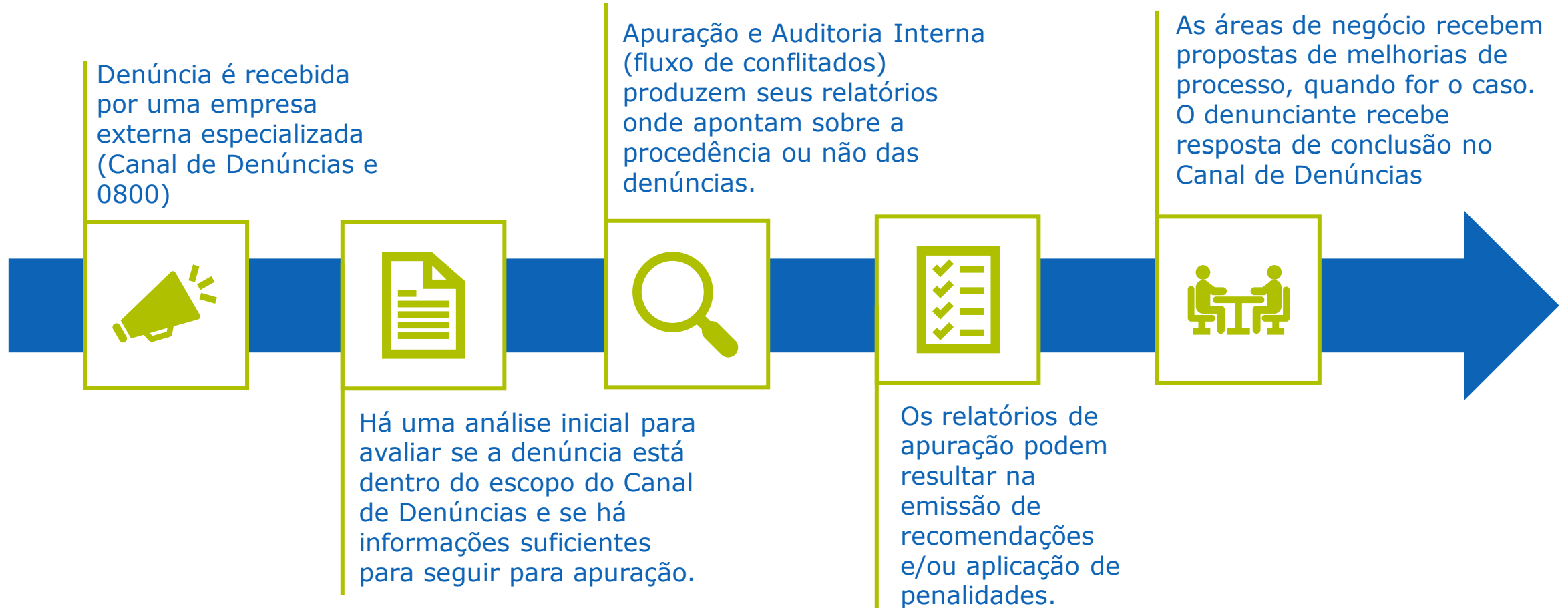


Aumento de **77%** de denúncias encerradas entre 2021 e 2022



# Denúncias

# Fluxo Resumido de Tratamento de Denúncias e Infrações



# Consequências aplicadas e recomendações emitidas em 2022

## Consequências Aplicadas



**Demissão por justa causa | 6**  
(1 Eletronorte; 3 holding; 1 CGT Eletrosul;  
1 Furnas)



**Suspensão | 8**  
(7 Eletronorte; 1 CGT Eletrosul)



**Advertência | 11**  
(1 Chesf; 8 CGT Eletrosul; 2 Furnas)



**CAC\* | 26**  
(Todos na Eletronorte)

*\*Compromisso de Ajuste de Conduta*

## Recomendações



**135**

Furnas\_\_\_\_\_17

Holding\_\_\_\_\_07

Eletronorte\_\_\_\_56

Chesf\_\_\_\_\_31

CGT Eletrosul\_\_\_\_24



# Números principais - Denúncias

Denúncias válidas  
recebidas

294

Denúncias válidas  
concluídas

248



Foram encerradas **84%** das denúncias recebidas em 2022. Em 2021, o percentual de denúncias recebidas e encerradas foi de 34%.

## Número de Denúncias por 1 mil colaboradores

álian<sup>™</sup>

Média do Canal Áliant **5,4**

 Eletrobras

Canal de Denúncias Eletrobras **30,4\*\*\***

**A Eletrobras recebe 6X mais denúncias que o benchmark.**

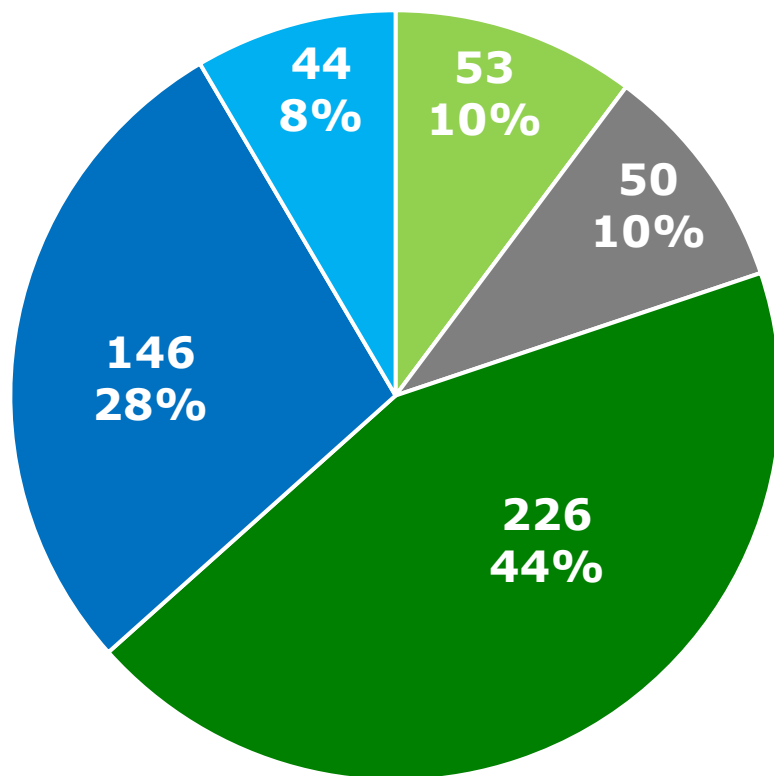
# Por Tipo



**Houve ainda outros 50 protocolos de tipologias diversas.** Os protocolos são apenas alegações até o momento de sua confirmação. **Um relato registrado como corrupção, por exemplo, só será considerado como fato se for confirmado.**

Fonte: Canal de Denúncias Eletrobras

# Por Tipo de Conclusão



■ Dados Insuficientes  
■ Não procede  
■ Procede parcialmente

■ Não conclusivo  
■ Procede

A cada 3 denúncias encerradas, 1 foi considerada procedente ou parcialmente procedente (36%).

Não conclusivos são protocolos em que não foi possível definir procedência ou não, apesar dos esforços da apuração.

Quanto mais completa for a denúncia, mais rápido será tratada e com mais assertividade.

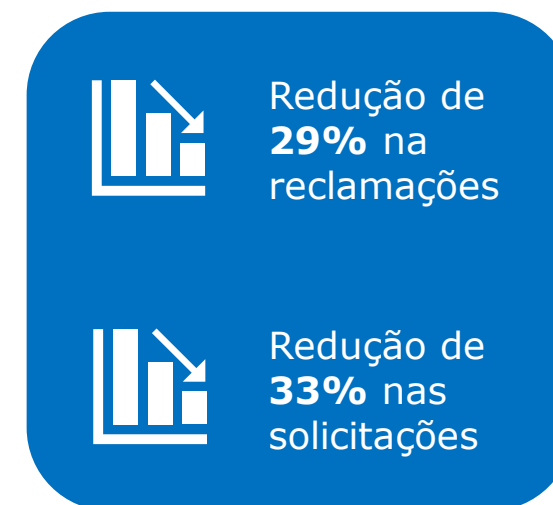
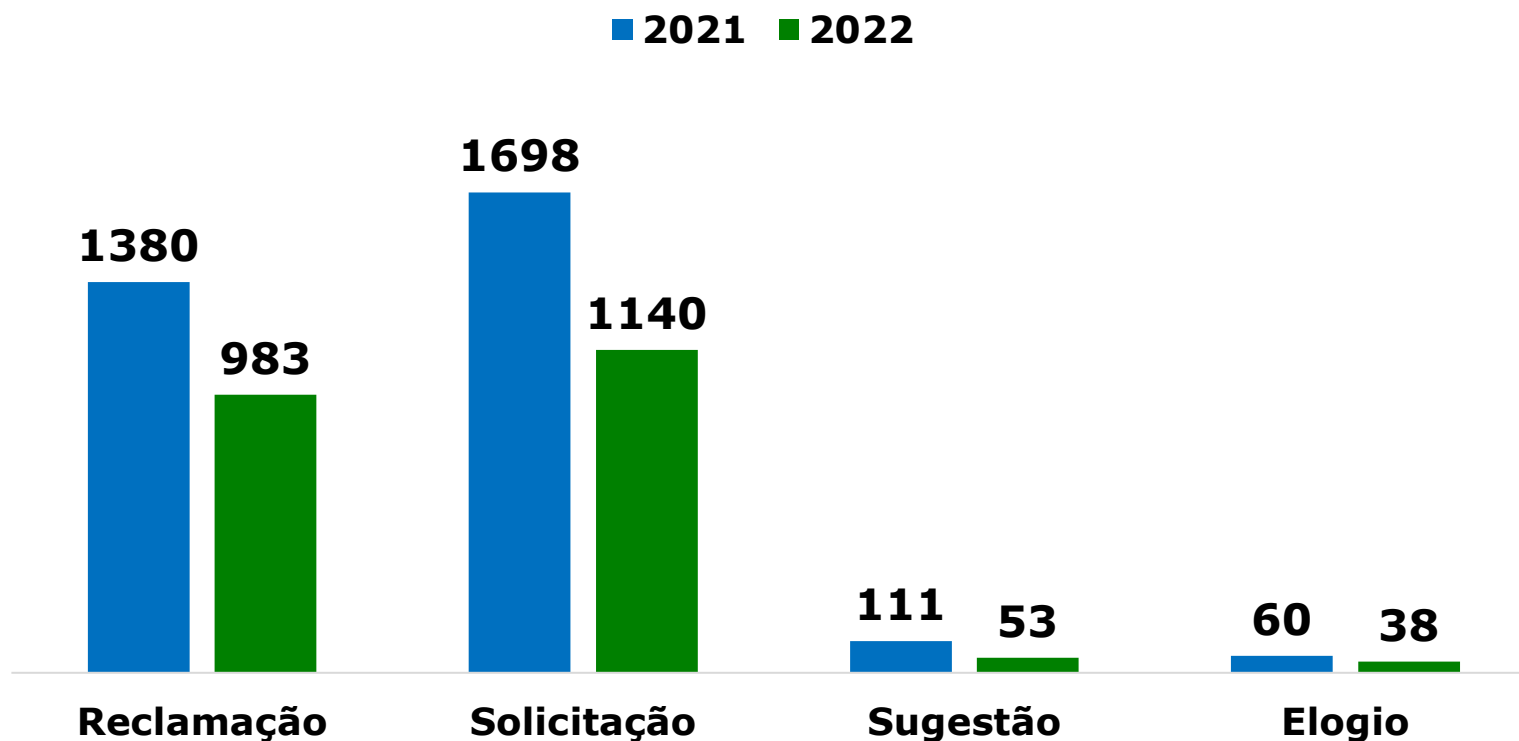
*Considerando as 519 denúncias válidas finalizadas da base do Canal finalizadas em 2022, independentemente do ano de registro.*





# Outras manifestações

# Por Tipo

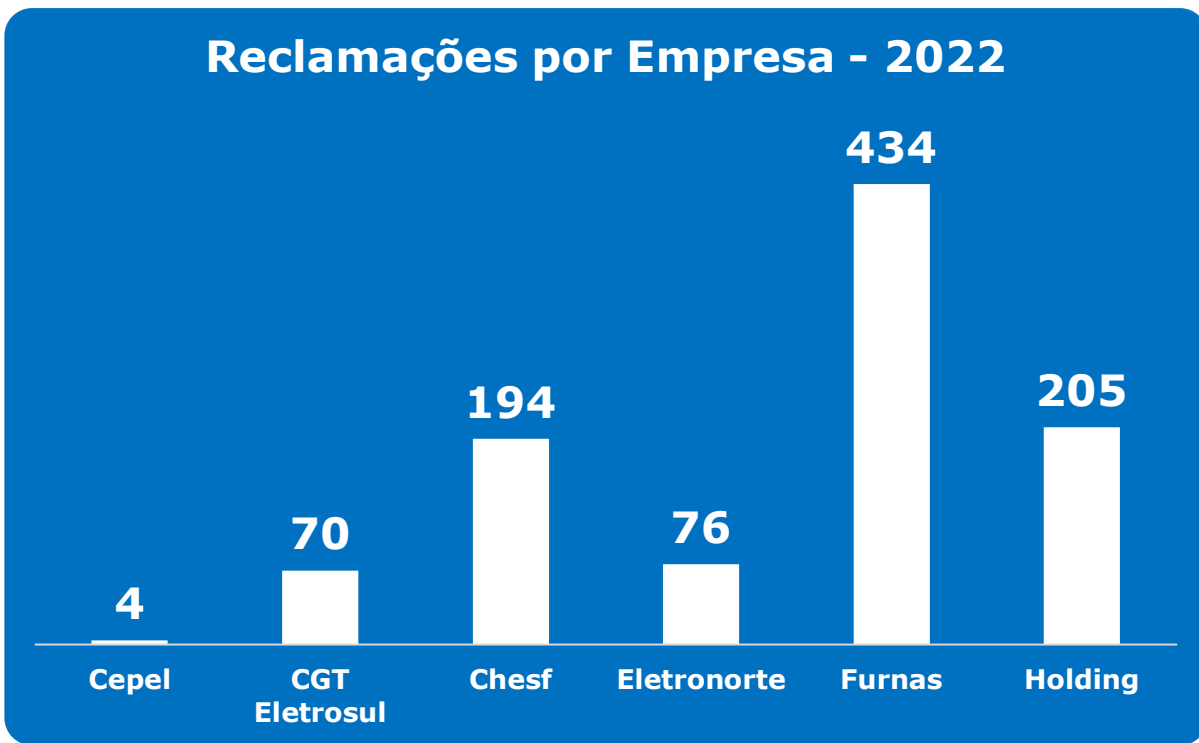


A retração de 32% na comparação entre o total de manifestações recebidas em 2021 (3.249) e em 2022 (2.214) – bem como as reduções no número de reclamações e solicitações – deveu-se, em sua maior parte, à saída da Eletronuclear e de Itaipu do conjunto de empresas Eletrobras, devido à privatização. **Em 31/12/2022, 98% das manifestações estavam finalizadas.**

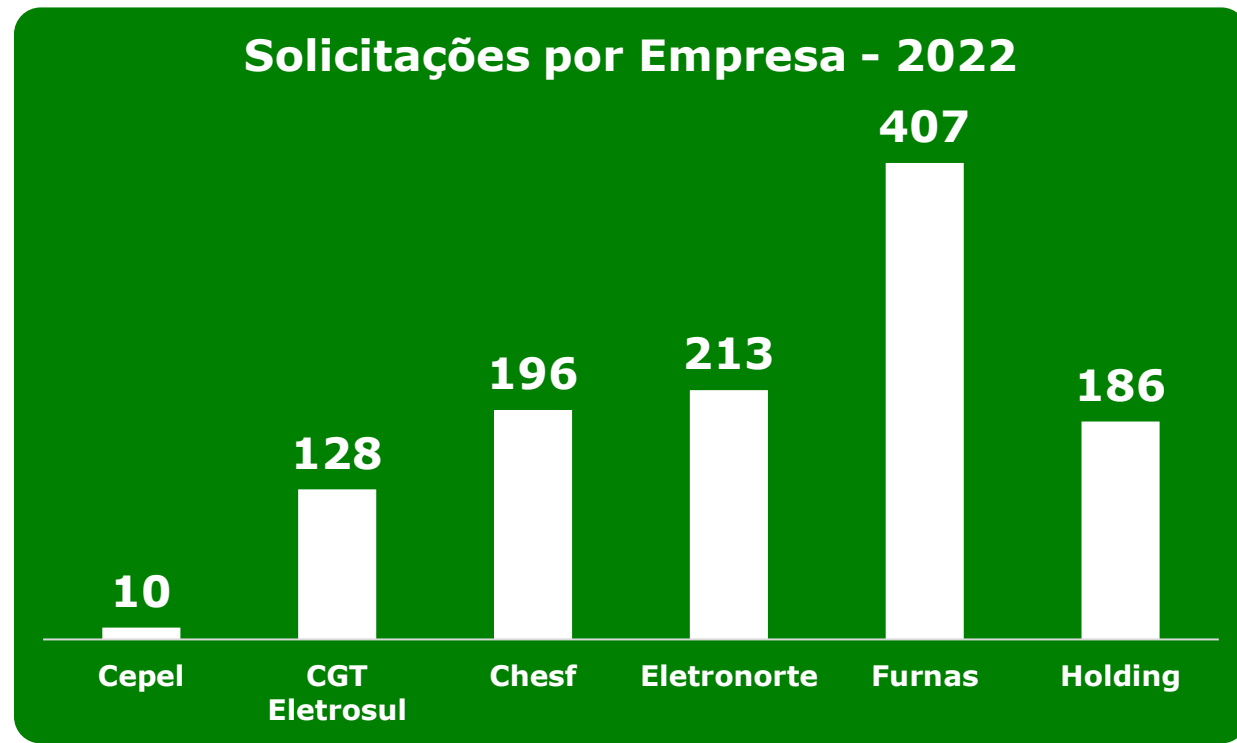
Fonte: Sistema de Ouvidoria da Eletrobras. Não inclui denúncias.

# Por Tipo e por Empresa

## Reclamações por Empresa - 2022



## Solicitações por Empresa - 2022

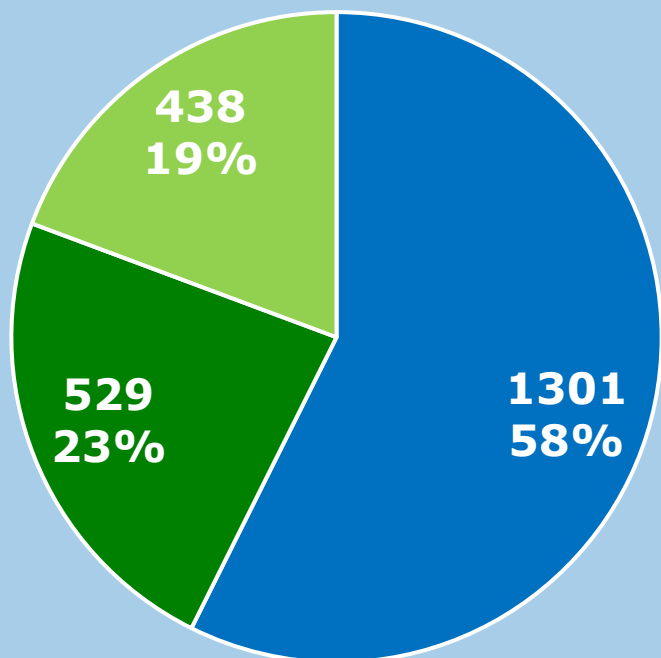


Fonte: Sistema de Ouvidoria da Eletrobras. Não inclui denúncias.

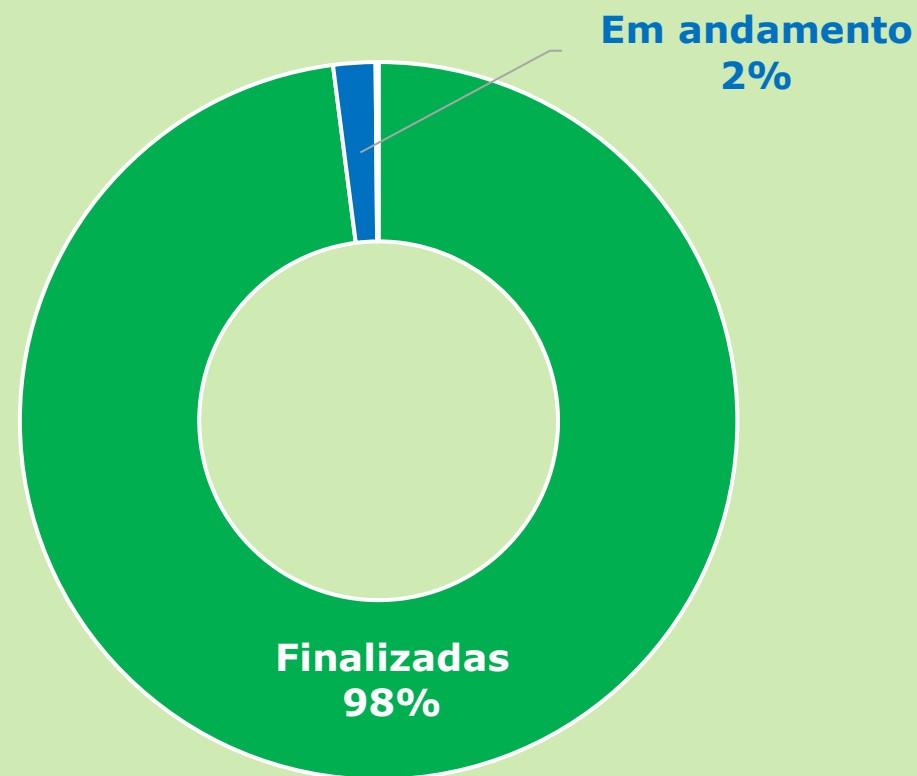
# Por Origem e Situação

## Por origem

■ Externo ■ Interno ■ Não identificado

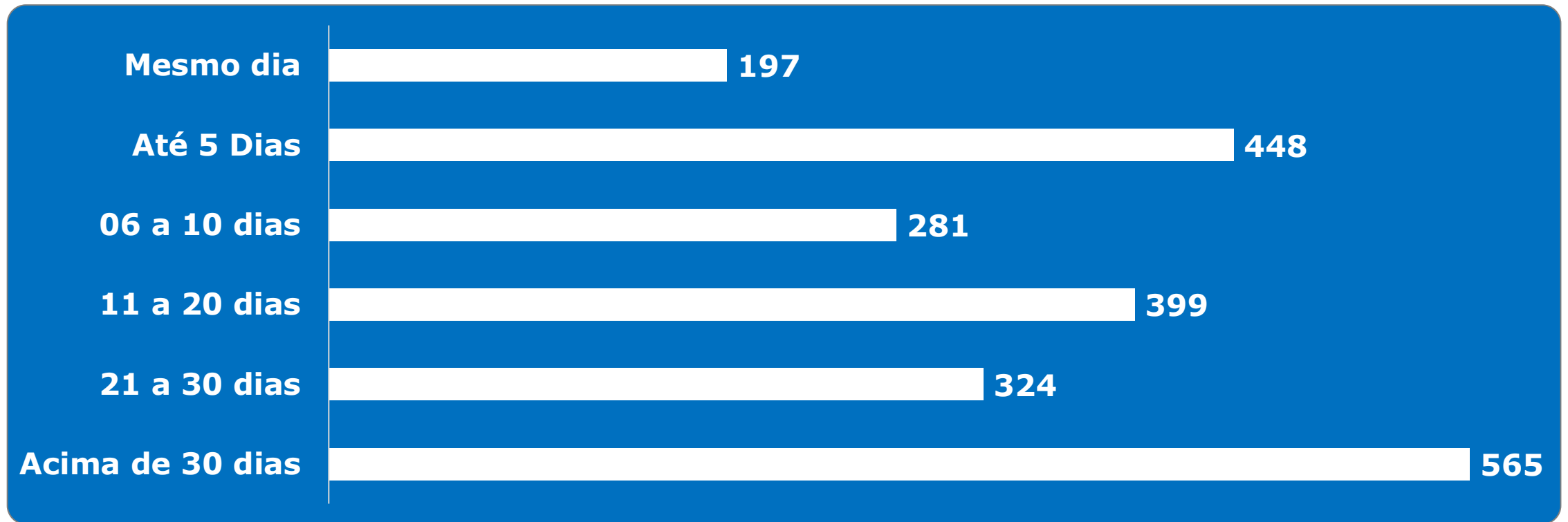


## Por situação



Fonte: Sistema de Ouvidoria da Eletrobras. Não inclui denúncias.

# Por Tempo de Atendimento



29% das manifestações foram encerradas em até 5 dias, sendo 9% no mesmo dia. Em 2022, o período médio de tratamento de manifestações, contando todas as empresas Eletrobras, foi de 20 dias.

Fonte: Sistema de Ouvidoria da Eletrobras. Não inclui denúncias.