



Eletrobras

Relatório de Resultados da Ouvidoria – 2018



Mensagem da Ouvidoria-Geral

“ A Eletrobras tem compromisso com seus públicos e com a sociedade em geral e, por isso, considera a transparência pilar fundamental para a construção de um relacionamento cada vez melhor com todas as partes interessadas.

A Ouvidoria-Geral é um importante instrumento para garantir essa transparência. Quando você entra em contato conosco, abre caminho para o contínuo aperfeiçoamento do nosso trabalho.

Enquanto buscamos atendê-lo com excelência, avançamos na busca por uma empresa cada dia mais sustentável e mais próxima de você.

Estamos aqui para ouvi-lo. Conte conosco.”

Thatiana Martins
Ouvidora da Eletrobras



Conhecendo a Ouvidoria Geral da Eletrobras

A Ouvidoria-Geral da Eletrobras é uma unidade organizacional vinculada ao Conselho de Administração (com nível de Assessoria) desde 01/06/2017, responsável pela interação da empresa com seus públicos interno e externo e pela **identificação de riscos** corporativos por meio do recebimento e do processamento de **todo tipo de manifestação, a saber:**

| | |
|--------------------|---|
| Denúncia | Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Eletrobras ou de órgão de controle interno ou externo. |
| 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. |
| Solicitação | Requerimento de adoção de providência por parte da Eletrobras. |
| Sugestão | Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Eletrobras. |

As manifestações podem ser identificadas, identificadas com sigilo ou anônimas. O tratamento é igual nas três situações. O anonimato é garantido. **A Ouvidoria é responsável (por norma interna e legislação) a manter o sigilo da identidade do manifestante.**

Faz parte das atribuições da Ouvidoria-Geral coordenar e orientar a atuação das ouvidorias das empresas Eletrobras por meio de um sistema integrado. Atualmente, a Ouvidoria-Geral consolida dados de denúncias em geral, isto é, da própria holding, das empresas de G e T, Cepel e Eletropar e as de fraude/corrupção (contidas das leis anticorrupção brasileira e norte-americana – FCPA) e infrações a normas, contratos e/ou legislação vigente de todas as empresas.

Principais ações e resultados da Ouvidoria Geral 2018

- ✓ Elaboração de procedimentos associados ao **Regulamento de Gestão e Tratamento de Denúncias**, como o dos casos que envolvem Alta Hierarquia.
- ✓ Estruturação do **procedimento de Análise Preliminar de denúncias pelas Ouvidorias**.
- ✓ Realização de **melhorias no sistema de Ouvidoria** e em aplicações da base de dados para **eliminação de gaps SOX** relacionados a comunicação com manifestantes
- ✓ **Revisão e** encaminhamento para aprovação pelo Conselho de Administração da **metodologia única de priorização de denúncias**, considerando temas priorizados pela Administração (anualmente) e detalhamento dos critérios de maior criticidade.
- ✓ Criação de **Fórum dos Ouvidores das empresas Eletrobras**, ambiente voltado para o desenvolvimento de normativos, troca de experiências e **padronização da função e das atribuições da área nas empresas**.
- ✓ Realização de **palestras** no evento comemorativo aos **10 anos da Ouvidoria da Chesf e na V Semana da Cultura Ética da Eletrobras**, com foco no **incremento quantitativo e qualitativo das denúncias e outras manifestações** em todas as empresas.
- ✓ Desenvolvimento de estratégias e tratativas com a Ouvidoria-Geral da União – OGU/CGU, tendo em vista **aplicabilidade do Decreto 9.492/2018 às empresas Eletrobras e seus impactos na gestão centralizada de dados de denúncias e de ouvidoria**.
- ✓ Início do **projeto de melhoria da efetividade no tratamento de denúncias e de outras manifestações** – identificação de problemas na qualidade dos conteúdos recebidos pela Ouvidoria e desenvolvimento de soluções.
- ✓ Realização do primeiro treinamento integrado para as ouvidorias Eletrobras sobre **mediação de conflitos**.
- ✓ Elaboração de **documento digital “Proposições de Ouvidoria - POV”, com 4 POVs encaminhadas**.
- ✓ Realização de aproximadamente **250 pesquisas de background (background checks)**, em apoio ao processo de **avaliação de integridade de indicados a cargos nas empresas Eletrobras e representantes**.
- ✓ Transferência dos conteúdos de denúncias relativos **às empresas distribuidoras de energia privatizadas em 2018**.

Manifestações Recebidas Empresas Eletrobras



15.435 reclamações



905 denúncias



8.095 solicitações



97 elogios



698 sugestões



25.230 manifestações



Manifestações Recebidas Eletrobras Holding



483 reclamações



20 denúncias



336 solicitações



14 elogios



44 sugestões



897 manifestações



Origem das Manifestações Recebidas Eletrobras Holding



596 manifestações externas



237 manifestações anônimas



897 manifestações



64 manifestações internas

Ao realizar uma manifestação o manifestante tem a opção de identificar-se ou não. As manifestações externas dizem respeito àqueles que não são empregados/colaboradores da Eletrobras.

Destino das Manifestações Recebidas na Eletrobras Holding



465 manifestações destinadas à própria Eletrobras Holding



93 manifestações destinadas às Empresas de Geração e/ou Transmissão*

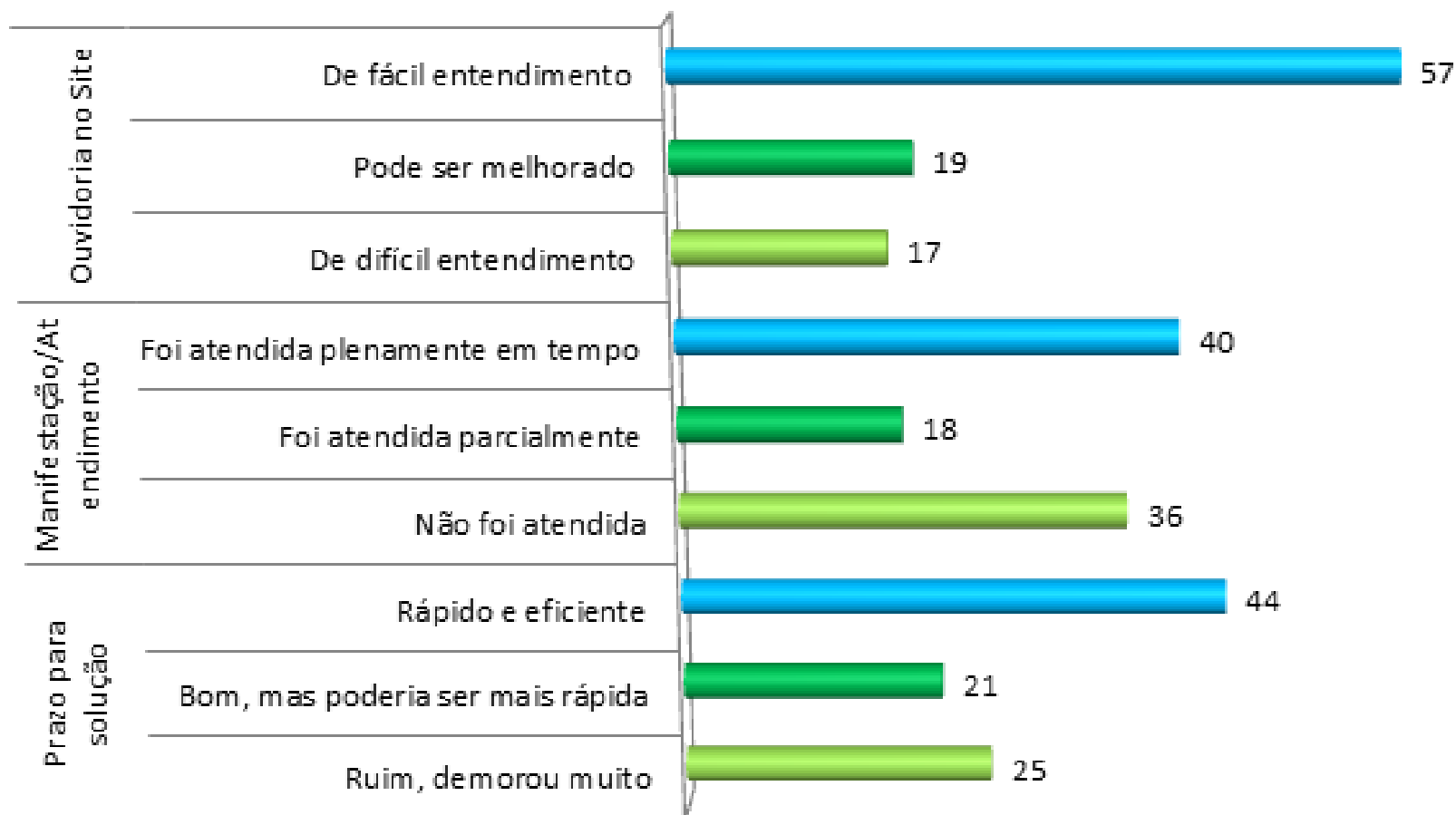


339 manifestações destinadas às Empresas de Distribuição**

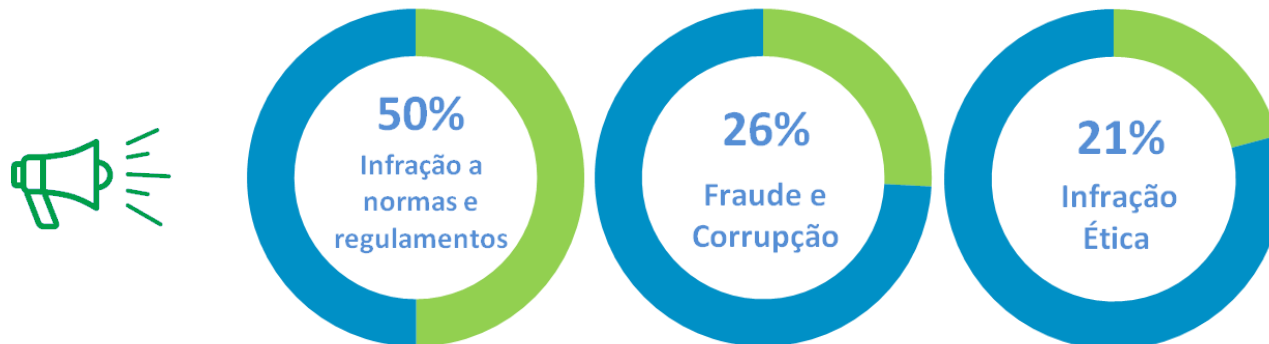
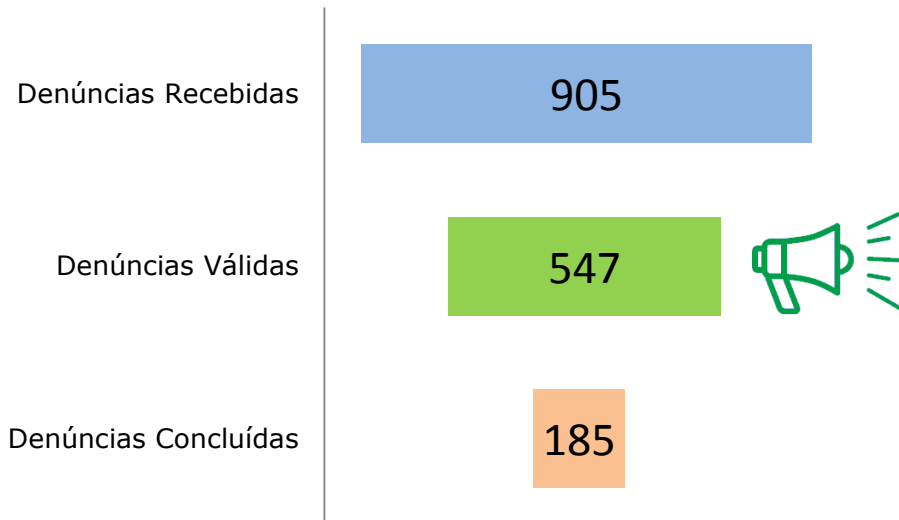
*A Eletrobras Eletropar é uma empresa de participações e o Eletrobras Cepel é órgão dedicado à pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica. Ambos foram agrupados como empresa de geração e/ou transmissão apenas para efeito de contabilização do número de manifestações.

**As empresas distribuidoras de energia dos estados de Acre, Piauí, Roraima e Rondônia foram privatizadas no segundo semestre de 2018.

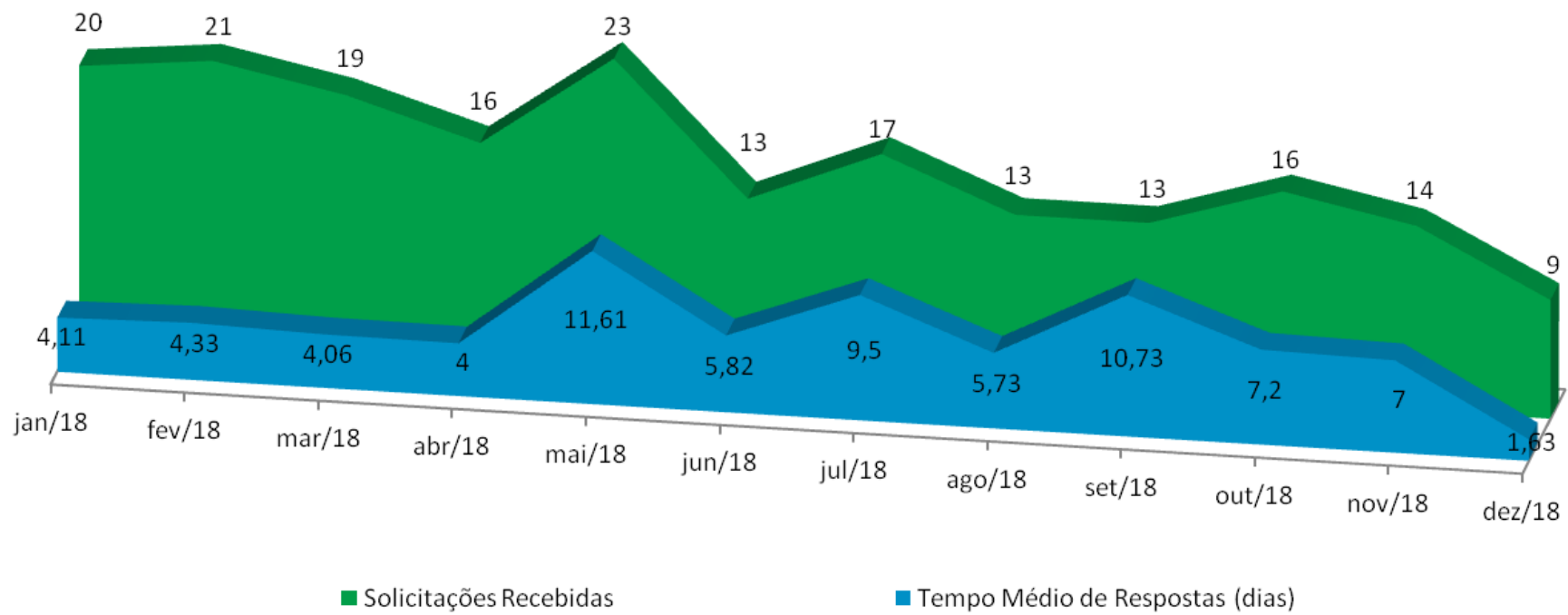
Avaliação do Atendimento da Ouvidoria Geral



Análise das Denúncias Recebidas e Concluídas em 2018 – Empresas Eletrobras



Serviço de Informação ao Cidadão - SIC (Eletrobras holding) - 2018





O que você achou do nosso Relatório?
Entre em contato conosco!
ouvidoria@eletrobras.com

[Saiba mais](#) sobre a Ouvidoria-Geral da Eletrobras

Para fazer uma denúncia:
<https://www.canaldedenuncias.com.br/eletrobras/>