



**OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

ANUAL - 2020

Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Quantitativo Geral.....	04
3. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.....	05
4. Manifestações classificadas como denúncias	06
5. Canal Ouvidoria – SOU.....	07
5.1 Classificação das Manifestações.....	08
5.1.1. Demandas por Tipo.....	08
5.1.2. Demandas por Assunto.....	09
5.2 Tempo Médio de Resposta/dias.....	10
5.2.1 Tempo Médio de Resposta por Tipo.....	10
5.3 Pesquisa de Satisfação.....	11
6. Atuação da Ouvidoria.....	14
6.1 Ações Propostas.....	15
6.2 Ações Propostas para 2021.....	16
7. Considerações Finais.....	16

1. Apresentação

No presente relatório estão incluídas as informações relacionadas às manifestações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria da Eletronuclear através dos sistemas sob sua responsabilidade, além de informações sobre denúncias relacionadas à empresa.

Constam neste relatório as manifestações registradas em Sistema de Ouvidoria (SOU), encontrado na Intranet e Internet da Eletrobrás Eletronuclear (<http://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>), onde a identidade do manifestante é mantida em sigilo e o conteúdo de sua mensagem tratado com isenção e de forma reservada. Também é atribuição da Ouvidoria atender às manifestações encaminhadas ao Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, plataforma administrada pela Controladoria Geral da União para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público. Assim, a Ouvidoria atendendo às demandas de pedidos de acesso à informação, assegura à sociedade o direito de acesso à informação em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. Além de atender a tais canais, a Ouvidoria realiza ainda a análise preliminar das denúncias registradas no Canal de Denúncias, cujo os dados encontram-se presentes neste relatório.

No que tange às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria é relevante lembrar que o procedimento de tratamento das manifestações registradas pela Ouvidoria encontra-se alinhado com o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobrás, bem como às exigências dos normativos da Ouvidoria Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União, além de atender as atribuições normatizadas pela Lei dos Usuários (Lei 13.460/2017) que estabelece obrigações e responsabilidades às Ouvidorias.

O presente relatório apresenta as manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2020, faz uma comparação evolutiva com o ano de 2019, relata as principais ações desenvolvidas no período, avalia a performance do canal e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria de processos da área.

2. Quantitativo Geral

Em 2020, o setor de Ouvidoria recebeu 421 manifestações pelos canais sob sua administração direta e todas foram respondidas dentro do prazo máximo permitido e finalizadas.

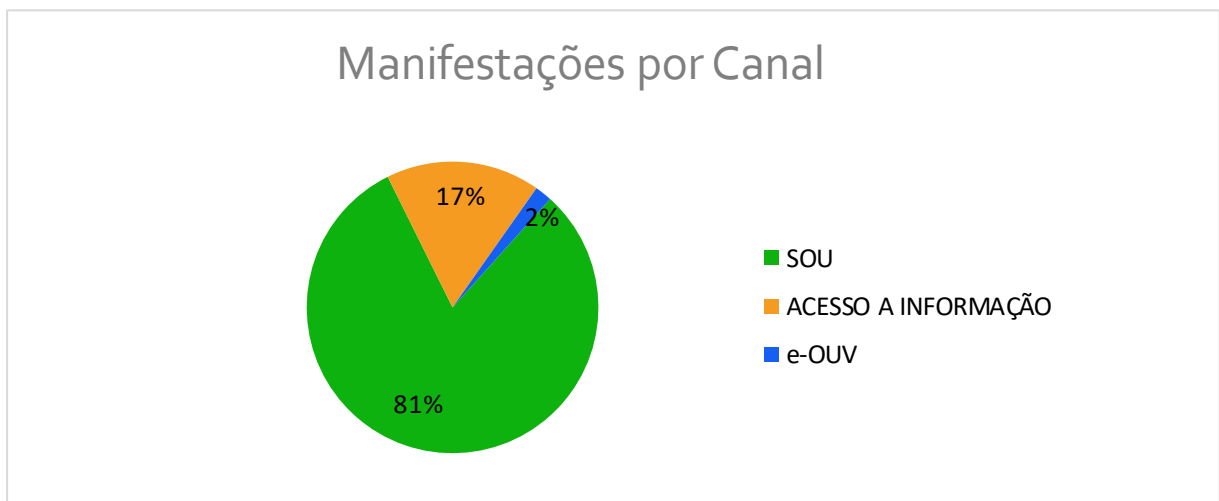
As manifestações foram distribuídas nos canais da Ouvidoria da seguinte forma:

341 manifestações pelo Sistema SOU;

72 solicitações de Acesso à informação;

08 manifestações no e-OUV/Fala.BR;

Apresentamos abaixo gráfico que demonstra o percentual sobre o quantitativo geral de manifestações recebidas a partir de cada um desses canais.

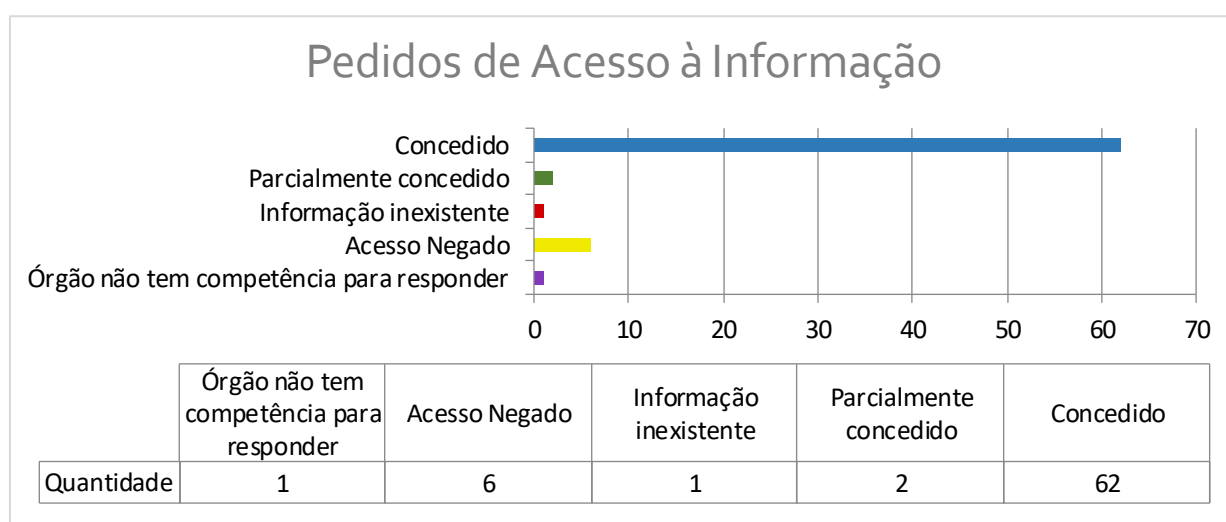


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU
Plataforma Fala.BR

3. Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

A partir do 31 de agosto de 2020, as solicitações de acesso à informação e as manifestações do sistema e-OUV foram concentradas na plataforma Fala.BR, um canal integrado administrado pela Controladoria Geral da União para encaminhamento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Em atendimento à LAI (Lei de Acesso à Informação, de 16.05.2012) foram realizados no ano de 2020, **72 pedidos de solicitação de acesso à informação**, sendo um deles um pedido realizado presencialmente, ou seja, fora da plataforma virtual. O número total de solicitações apresenta um aumento de cerca de **15%** em relação ao ano anterior, quando foram registrados 63 pedidos de Acesso à Informação. O tempo médio de resposta da Ouvidoria para os pedidos de informação realizados através do canal no ano de 2020 foi de 14,1 dias, apresentando um pequeno aumento se comparado ao ano anterior (13,22 dias). A seguir pode ser verificada a classificação dos pedidos de informação recebidos no período. Os pedidos atendidos pela empresa são aqueles denominados “Parcialmente Concedidos” ou “Concedidos” e os demais pedidos não são atendidos. Em 2020 foram 08 (oito) manifestações não atendidas, como pode ser verificado a seguir.



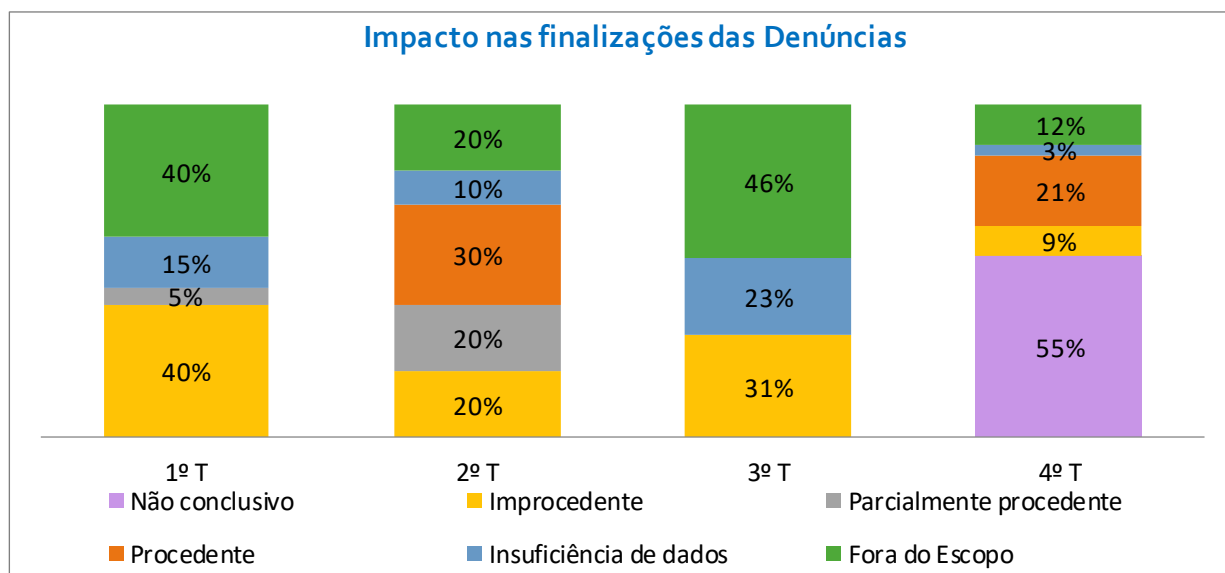
Fonte: Plataforma e-SIC

4. Manifestações Classificadas como Denúncia

Desde 21 de agosto de 2017, o Canal de Denúncias da Eletrobras, administrado pela Ouvidoria-Geral da Eletrobras, centraliza a entrada oficial desse tipo de manifestação para todas as empresas. As manifestações registradas são direcionadas ao Comitê do Sistema de Integridade (CSI) para gestão da apuração e dos processos de responsabilização e remediação. Após denúncias serem recebidas pelo canal responsável, são enviadas para Ouvidoria tarefas a serem cumpridas. A Ouvidoria é responsável por realizar uma análise preliminar de dados necessários para que se possa dar início a investigação das denúncias que envolvam a Eletronuclear.

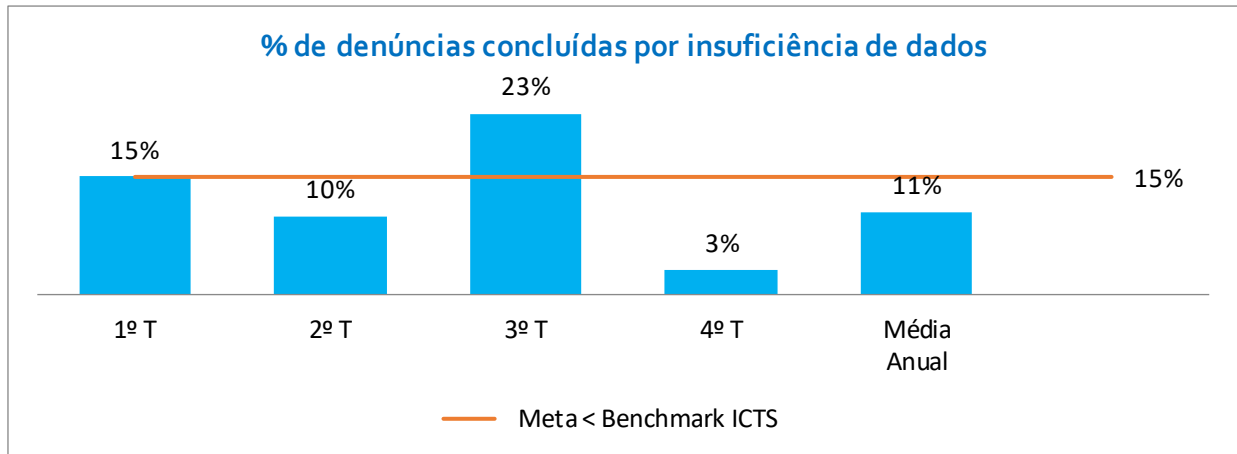
Quando manifestações recebidas pelo Canal da Ouvidoria – SOU tem conteúdo classificado como denúncia, a Ouvidoria a registra no Canal de Denúncias das empresas Eletrobras, informa e encaminha ao manifestante o número de protocolo e o link de acesso.

No ano de 2020 foram finalizadas **76** denúncias direcionadas à Eletronuclear. Abaixo, podem ser verificadas informações relacionadas ao tipo de finalização de denúncias:



Fonte: ICTS

O gráfico a seguir demonstra indicadores elaborados pela holding que podem ser influenciados pelo papel da Ouvidoria. Nele avalia-se a performance da Ouvidoria quanto ao impacto das denúncias concluídas por insuficiência de dados sob o total de denúncias concluídas.



Fonte: ICTS

Cabe destacar, como pode ser verificado no gráfico acima, que a Ouvidoria da Eletronuclear se encontra dentro da meta elaborada pela Holding para denúncias finalizadas por insuficiência de dados.

5. Canal Ouvidoria – SOU

O Sistema de Ouvidoria (SOU) é o canal disponibilizado pelas empresas Eletrobras, onde devem ser registradas as manifestações classificadas como solicitações, reclamações, elogios e sugestões. Em 2020, foram recebidas 341 manifestações pelo Canal da Ouvidoria - SOU, apresentando uma diminuição de cerca de 18% da quantidade de manifestações recebidas pelo canal no ano de 2019 (417 manifestações). A seguir serão apresentados dados estatísticos sobre tais manifestações.

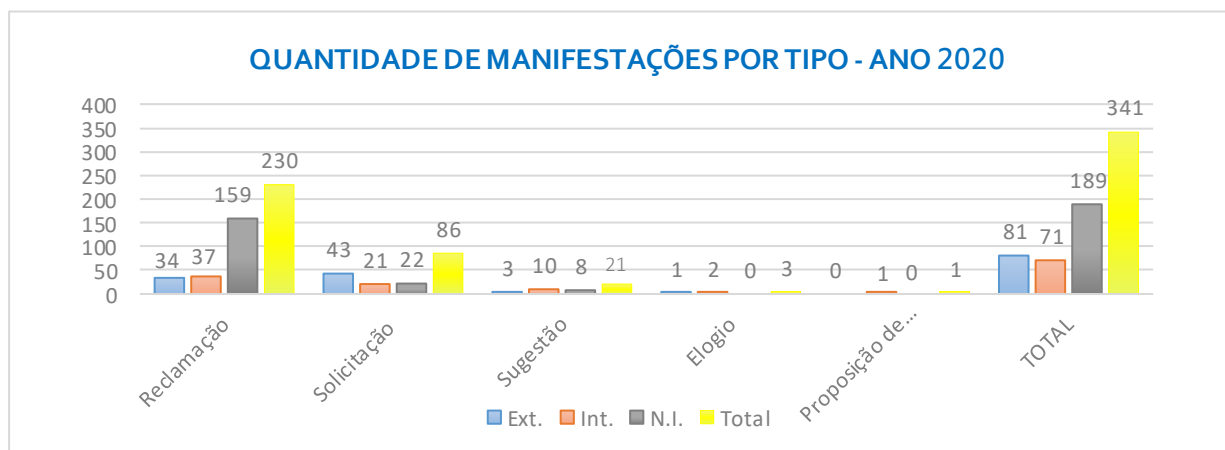
5.1 Classificação das Manifestações

Nos gráficos a seguir se encontram estratificadas as quantidades de manifestações por tipo, procedência da demanda (assunto).

Podemos observar que dentre as manifestações, a do tipo “reclamação” foi a mais frequente, representando cerca de 67,5% das manifestações. Cabe destacar que o ano foi atípico devido ao surgimento da pandemia de COVID-19 no país a partir de março, o que impactou diversas áreas da empresa. Os assuntos mais frequentes no ano se referiram à “Gestão de Pessoas” cujo foco foi referente a adaptação ao tele trabalho e demais situações causadas pela pandemia de COVID-19. As ações tomadas pela direção da empresa, procurou atender ao máximo às necessidades dos manifestantes.

5.1.1 Demandas por Tipo

No ano de 2020 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao Tipo de Manifestação:

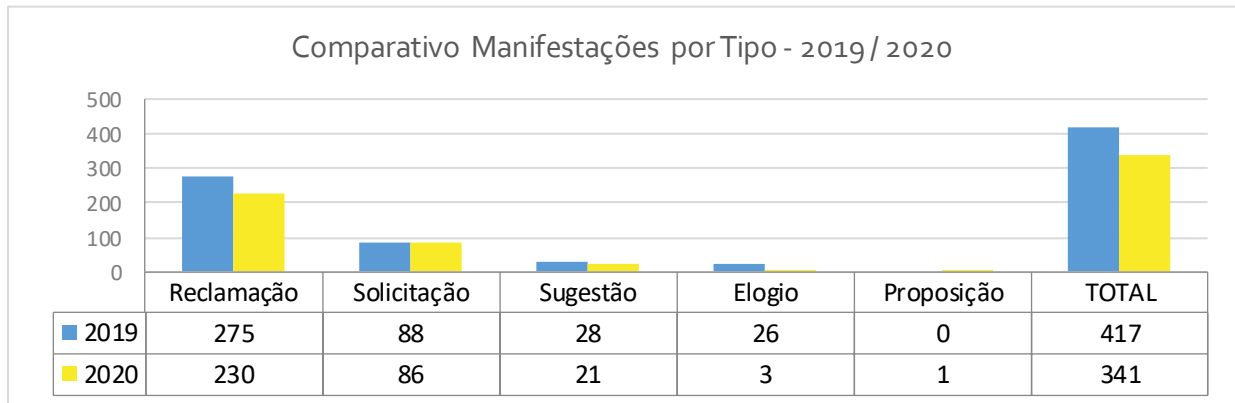


Legenda: Ext. – Externo; Int. – Interno; NI - Não Identificado;

Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

<i>Tipos Manifestações (%)</i>	<i>Nº manifestações</i>
• RECLAMAÇÃO (67,5%)	230
• SOLICITAÇÃO (25,3%)	86
• SUGESTÃO (6%)	21
• ELOGIO (0,9%)	03
• PROPOSIÇÃO DE OUVIDORIA (0,3%)	01

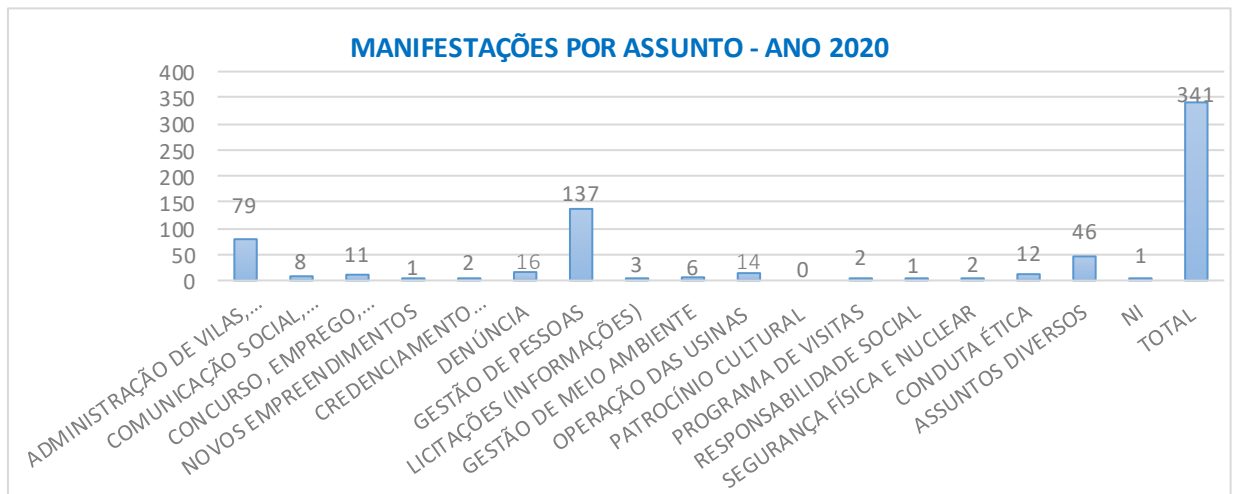
A seguir apresenta-se, a partir de gráfico, uma comparação da quantidade de manifestações recebidas nos anos 2019 e 2020, estratificadas por tipo de demanda.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

5.1.2 Demandas por Assunto

No ano de 2020 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao assunto abordado:



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Principais Assuntos Manifestações (%)

- Gestão de Pessoas (40%)
- Administração das Vilas (23%)
- Operação das Usinas (4%)
- Conduta Ética (3%)
- Concurso, Emprego, Estágio (3%)
- Denúncias (8%)

Nº manifestações

137
79
14
12
11
16

Em relação ao ano anterior, destaca-se que ocorreu uma mudança significativa em relação ao principal assunto das manifestações: o protagonismo ficou para o assunto “Gestão de Pessoas”, superando o assunto “Administração das Vilas” que antes representava o assunto mais abordado. Em ambos os assuntos as questões mais tratadas foram referentes à crise do novo Corona vírus, que modificou a rotina de trabalho e o dia-a-dia dos cidadãos, impactando também a vida nas vilas residenciais. As principais situações trazidas pelos manifestantes foram questões relacionadas ao acesso e circulação nas vilas residenciais (fiscalização, proibição de acesso à carro, etc.), solicitações pelo retorno da distribuição de casas funcionais, sugestões e críticas em relação ao trabalho remoto, dúvidas, críticas e sugestões em relação a testagem para COVID-19 e extensão do subsídio do plano de saúde para aposentados em razão da pandemia.

5.2 Tempo médio de resposta/dias

No quadro a seguir se encontra estratificada o tempo médio de resposta dada às demandas recebidas no ano de 2020. Podemos observar que os tipos de manifestação que apresentaram maior demora para ser respondida foram as do tipo “Proposição de Ouvidoria” – uma vez que é demandado um certo tempo para que se realize as ações solicitadas; e questões do tipo “Sugestão” e “Solicitação”, apesar disto ambas apresentaram diminuição no tempo de resposta se comparadas ao ano anterior (10,3 e 9,2 dias em 2019, respectivamente).

5.2.1 Tempo médio de resposta por Tipo

Em comparação aos números de 2019 referentes ao tempo médio de resposta por tipo, em 2020 houve uma diminuição na média de tempo empregado para responder às demandas de reclamação (9,7 dias em 2019), bem como diminuição no tempo de resposta para as demandas de solicitação e do tipo sugestão (antes, 9,2 e 10,3 dias, respectivamente).

A comparação dos números do ano de 2019 com os resultados de 2020 podem ser conferidos na tabela a seguir:

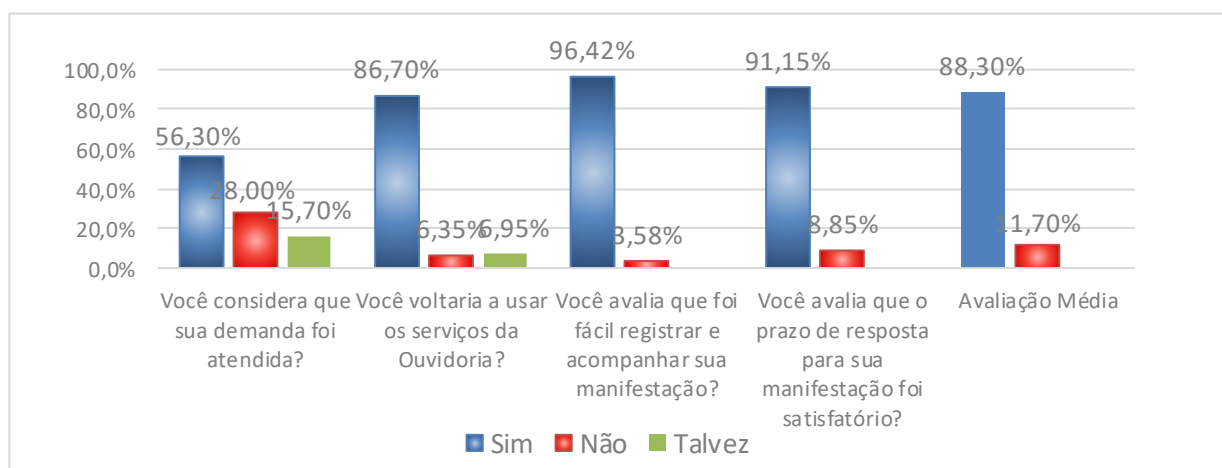
Tipo de Manifestação	Tempo de resposta/dias 2020	Tempo de resposta/dias 2019
Reclamação	4,9	9,7
Solicitação	5,6	9,2
Sugestão	5,9	10,3
Elogio	5	3,7
Proposição de Ouvidoria	9	-
Tempo Médio	6,1	8,2

Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU

5.3 Pesquisa de Satisfação

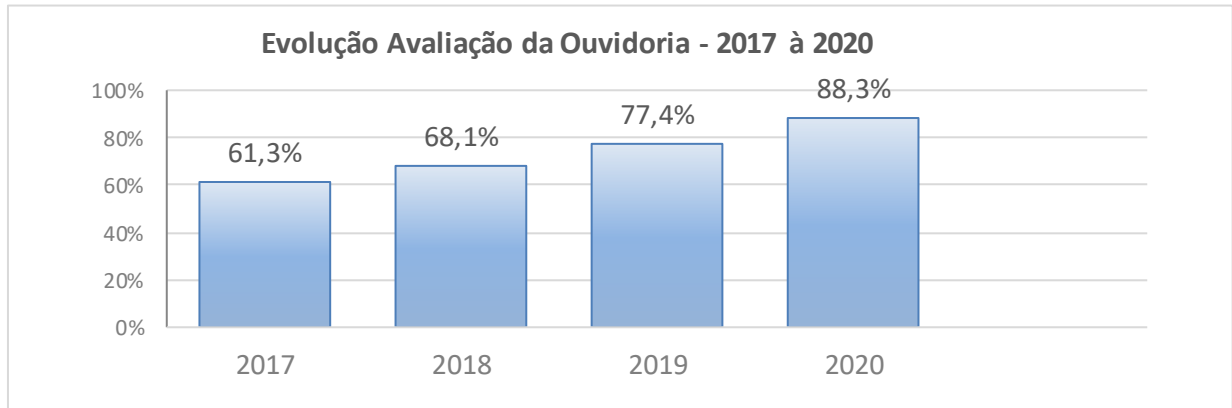
Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. A seguir encontram-se os dados oriundos dessa pesquisa de satisfação dos usuários.

O gráfico abaixo evidencia que, no ano de 2020, 96,42% dos manifestantes consideraram fácil o registro e acompanhamento da manifestação, enquanto 72% acreditam que a Ouvidoria atendeu totalmente ou de forma parcial à sua demanda e 86,7% voltariam a utilizar o serviço. Quanto ao prazo, 91,15% dos manifestantes consideraram satisfatório o tempo para resposta. Dessa forma, a Ouvidoria obteve o índice geral de avaliação positiva em 88,3%.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

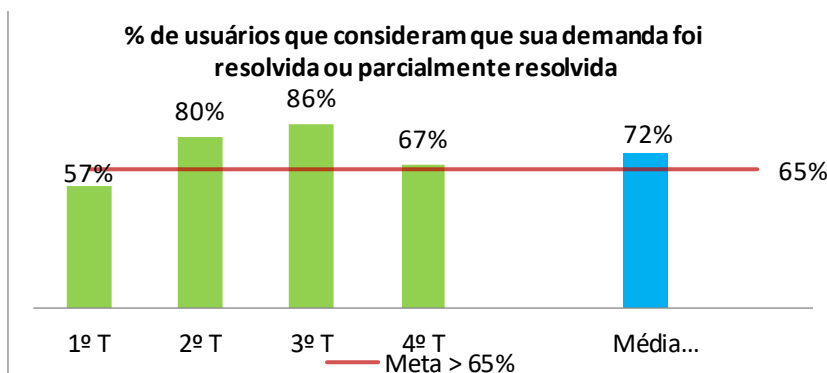
Fazendo uma comparação com a avaliação da performance da ouvidoria no ano de 2019, é possível observar uma melhora geral nos indicadores de satisfação do manifestante. O gráfico a seguir ilustra a evolução da avaliação da Ouvidoria a partir de 2017.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

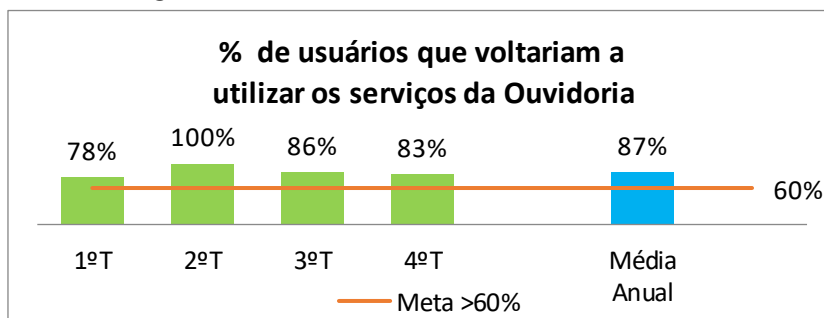
A seguir encontram-se gráficos que demonstram a performance da Ouvidoria, de acordo com alguns indicadores e metas elaborados pela Eletrobras, com base nas avaliações enviadas pelos manifestantes. Para confecção destes gráficos, conforme indicação da holding, considerou-se como avaliação positiva as respostas “Sim” e “Talvez”.

Quadro 1: Resolutividade

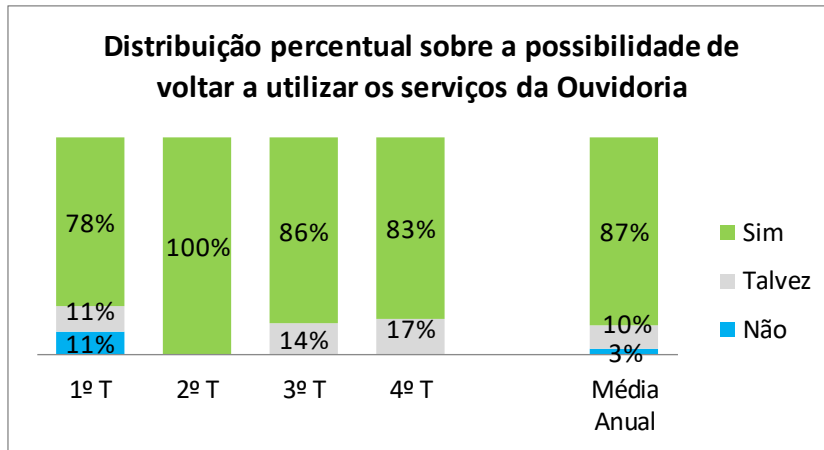


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Quadros 2 e 3: Efetividade da Ouvidoria

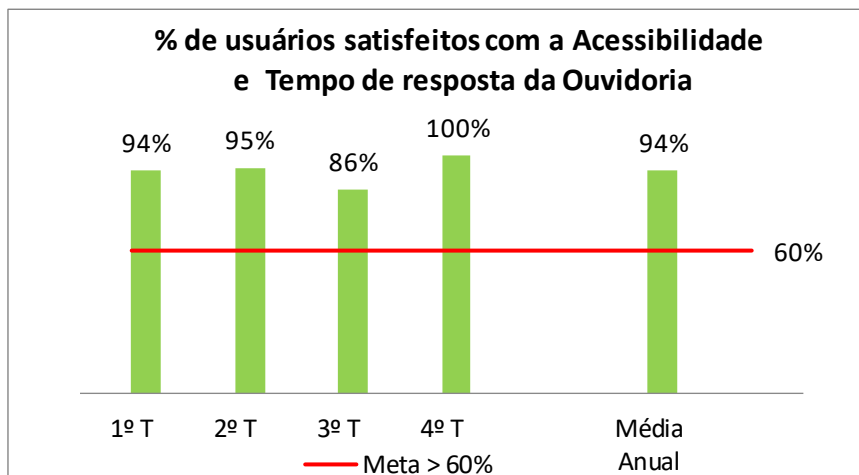


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

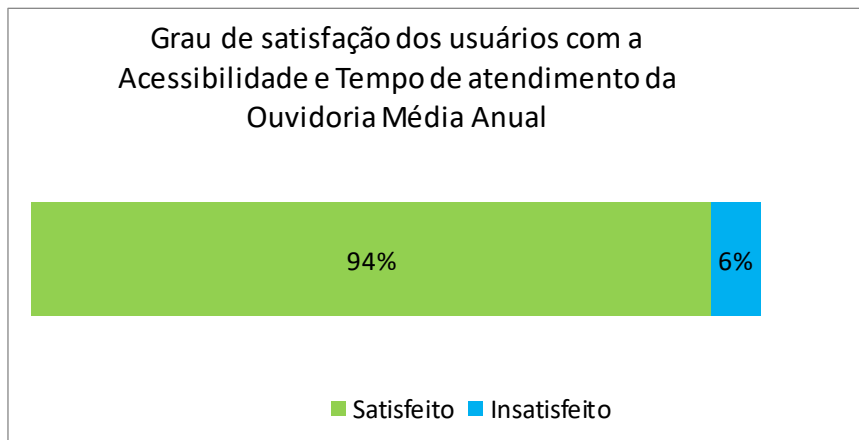


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Quadros 4, 5 e 6: Acessibilidade e Tempo de Resposta



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

6. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria planeja no final de cada período de avaliação ações para o período seguinte. Dessa forma, para 2020 foram propostas algumas atividades com o objetivo de melhoria de sua atuação. Algumas necessidades, no entanto, podem ser percebidas ao longo do período e algumas ações são realizadas fora do planejamento inicial. Além disso, ocorrem também situações pontuais de conflito, nas quais a Ouvidoria trabalha colaborando para a sua resolução. Por vezes, essas questões são trazidas pessoalmente por indivíduos que não desejam fazer pessoalmente uma manifestação formal no sistema – SOU, outras vezes as próprias áreas da empresa procuram a Ouvidoria para auxiliá-las em determinadas questões. Acontecem, ainda, situações em que a Ouvidoria propõe plano de ação baseada em indicadores observados.

No ano de 2020 a Ouvidoria atuou na construção de Plano de Ação de revisão do PAP-PRAD, com ações em conjunto com o Programa Energia e Saúde e Atendimento médico e psicossocial da Eletronuclear. Além disso, com vistas a minimizar riscos para a gestão e como oportunidade de melhoria, a Ouvidoria da Eletronuclear apontou na 423ª Reunião do Conselho de Administração a necessidade de treinamento gerencial para os gestores de linha, com foco em liderança de equipes à distância, como na situação atual de pandemia. A proposta foi bem recebida e o treinamento: "*We trust: Liderando em tempos de crise*" será realizado em janeiro de 2021.

A seguir estão listadas as ações propostas no ano anterior e as ações realizadas no período. Ao final da sessão estão enumeradas novas propostas a serem implementadas a partir do primeiro trimestre de 2021.

6.1 Ações Propostas

✓ *Lançamento da Cartilha da Ouvidoria Eletronuclear:*

Justificativa: instruir os públicos interno e externo, com o objetivo de esclarecer quanto às atribuições da Ouvidoria, seus canais de manifestação, tipos de demanda e a melhor forma de utilização das ferramentas descritas na *Cartilha da Ouvidoria*, que estará disponível para celular.

Previsão de lançamento para fevereiro de 2021.

✓ *Campanha Canal de Denúncias:*

Justificativa: instruir os públicos interno e externo, quanto à realização de denúncias de forma correta e no canal adequado, isto é, com o objetivo de esclarecer quanto aos elementos mínimos que devem conter numa denúncia, a diferenciação entre denúncia e reclamação, entre outras. Constará no aplicativo da Cartilha da Ouvidoria, que estará disponível para celular.

Previsão de lançamento para fevereiro de 2021.

✓ *Aperfeiçoamento da Ouvidoria:*

Justificativa: manter o alto padrão de atuação da Ouvidoria.

Ações: participação da Ouvidora em seminários e eventos externos e cursos em ouvidoria; participação nos eventos: LAlve – A Live da LAI, nos dias 01, 03, 08 e 10/06/2020 e no curso Gestão em Ouvidoria – nos meses de junho e julho de 2020 – ENAP-EVG, entre outros;

✓ *Fortalecimento da relação com as demais Ouvidorias das empresas Eletrobras e Ouvidoria Geral da União:*

Justificativa: manter alto nível de atuação da Ouvidoria.

Ações: participação em reuniões realizadas toda terça-feira junto às demais Ouvidorias; participação no planejamento de novas diretrizes e ações adotadas pelas Ouvidorias, como a reformulação do documento de Análise Preliminar; Reunião com a Ouvidoria Geral da União – OGU, onde os ouvidores esclarecem suas dúvidas e traçam metas conjuntas.

6.2 Ações Propostas para 2021

- 1) Lançar a Cartilha da Ouvidoria Eletronuclear, com as principais atribuições da área e instruções ao público interno e externo, objetivando facilitar e incentivar manifestações;
- 2) Lançar a campanha de divulgação do Canal de Denúncias para instrução, quanto à realização de denúncias de forma correta e no canal adequado;
- 3) Fortalecer a parceria com as Ouvidorias das Empresas Eletrobrás, através de reuniões semanais onde são alinhadas as ações comuns às Ouvidorias do grupo;
- 4) Organizar e realizar o Fórum das Ouvidorias das Empresas Eletrobras, em parceria com as demais ouvidorias, com realização em duas datas no ano: no 1º semestre e no 2º trimestre de 2021;
- 5) Realizar, em parceria com as demais ouvidorias, nova Pesquisa de Percepção sobre o atendimento da Ouvidoria com o público interno;
- 6) Participação em seminários e workshops de Ouvidoria para promover a troca de experiências com ouvidorias de outros setores da sociedade.

7. Considerações Finais

A Ouvidoria da Eletronuclear tem se dedicado para que ocorra a melhoria de seus processos, para que assim possa atender ao cidadão de forma cada vez mais satisfatória, firmando seu compromisso com a defesa dos direitos dos cidadãos e a transparência que todo órgão público deve adotar.

Recomenda-se sempre aos gestores e respectivas diretorias que, por intermédio de seus representantes indicados para o acompanhamento de manifestações enviadas pela Ouvidoria, se atentem para o cumprimento dos prazos de resposta. Assim, ressaltamos a valorização da importância do envio de respostas adequadas, no menor prazo possível, que procurem atender satisfatoriamente às demandas das manifestações.



Ouvidora

Mônica Moraes

Colaboradora

Angélica Borges

FORMAS DE CONTATO:



SOU – Sistema de Ouvidoria

<http://www.eletronuclear.gov.br/Ouvidoria/Paginas/default.aspx>



(21) 2588-7115

(21) 2588-7210



ouvidoria@eletronuclear.gov.br



Pessoalmente:

Rua da Candelária, 65/ 11º andar



Endereço para envio de cartas:

Rua da Candelária, 65/ 11º andar – Centro – CEP: 20091-906