



**OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

ANUAL - 2021

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 Realizadas.....	14
6.2 Ações Propostas para 2022.....	16
7. Considerações Finais.....	17

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, 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, cujos 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 2021, faz uma comparação evolutiva com o ano de 2020, 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 2021, o setor de Ouvidoria recebeu 273 manifestações pelos canais sob sua administração direta e todas foram respondidas dentro do prazo máximo permitido e finalizadas.

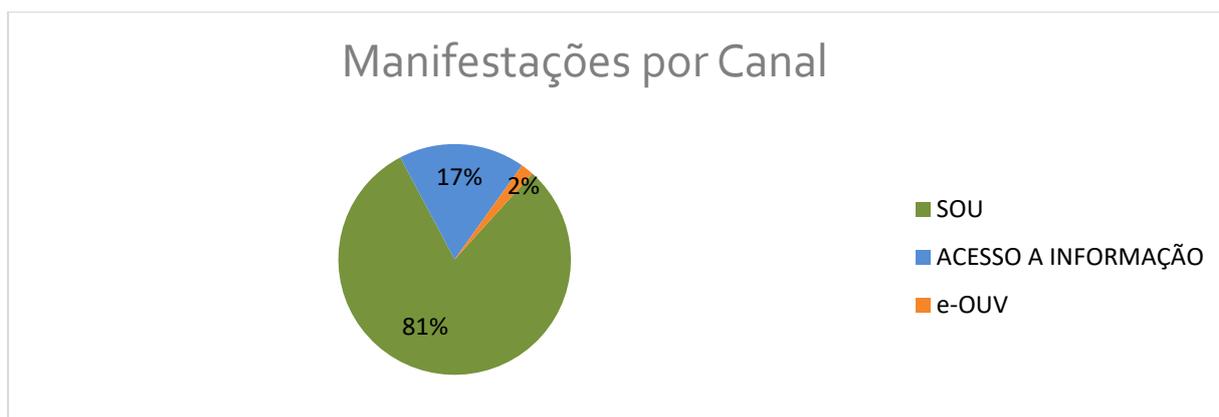
As manifestações foram distribuídas nos canais da Ouvidoria da seguinte forma:

220 manifestações pelo Sistema SOU;

48 solicitações de Acesso à informação;

05 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.



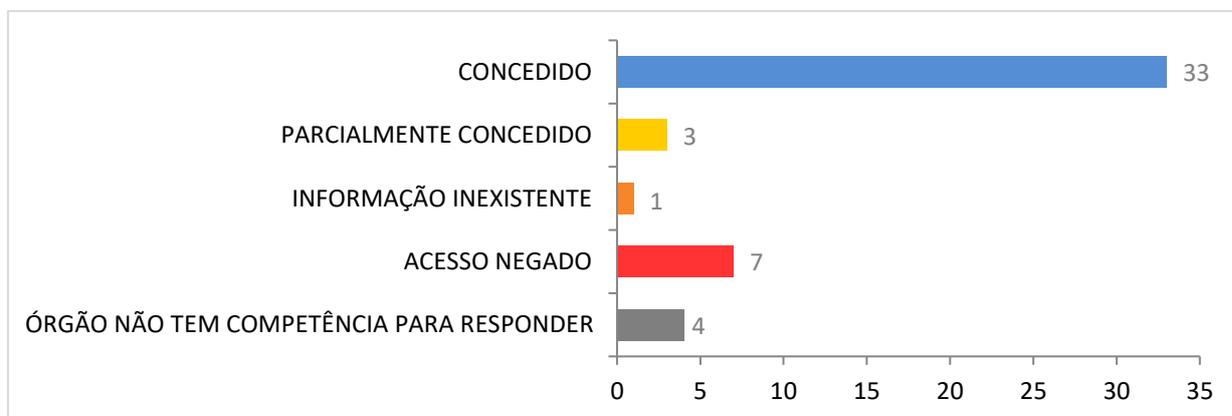
Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

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 2021, **48 pedidos de solicitação de acesso à informação**. Os pedidos mais frequentes referem-se a informações sobre contratos da empresa com fornecedores e licitações ocorridas, sobre a operação de Angra 1 e Angra 2 e sobre a construção de Angra 3. 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, como pode ser verificado a seguir.

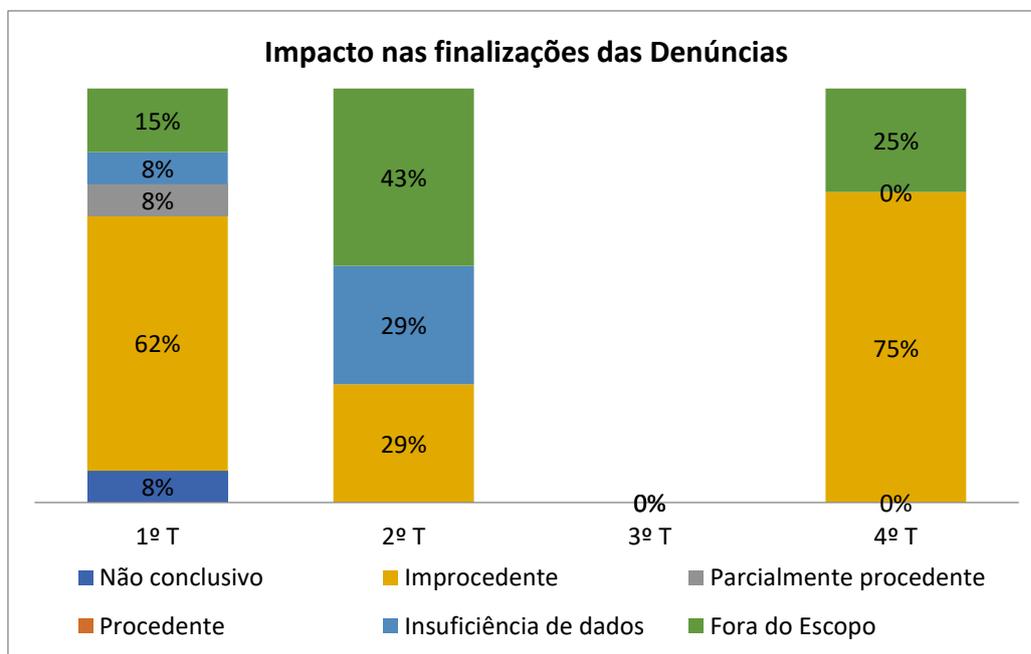


Fonte: Plataforma Fala.BR

4. Manifestações Classificadas como Denúncia

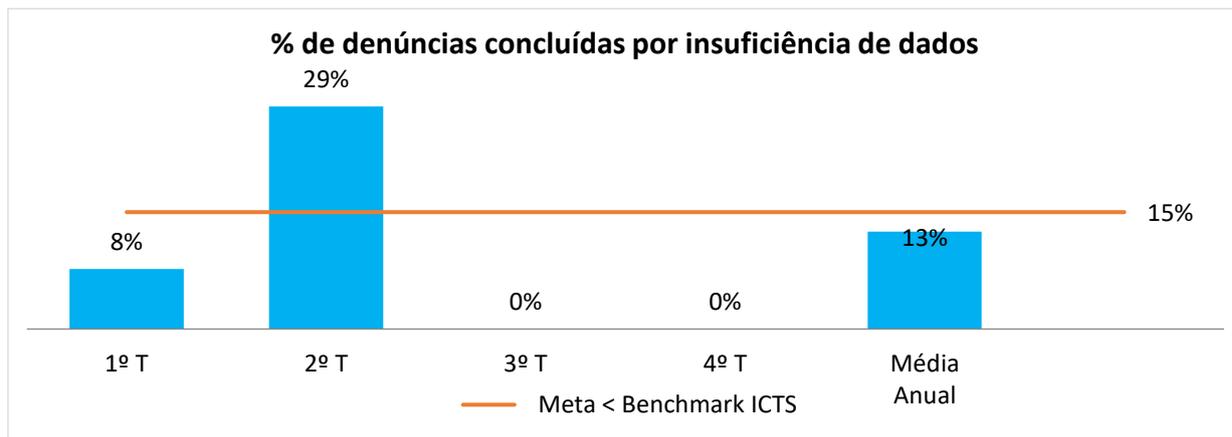
Desde 21 de agosto de 2017, o Canal de Denúncias da Eletrobras, administrado pela Ouvidoria-Geral da Eletrobras, centraliza a entrada oficial desse tipo de manifestação para todas as empresas. As manifestações registradas são direcionadas ao Comitê do Sistema de Integridade (CSI) para gestão da apuração e dos processos de responsabilização e remediação. 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 2021 foram finalizadas **26 denúncias** direcionadas à Eletronuclear, o que representa uma diminuição de cerca de 66% com relação ao ano anterior, quando 76 denúncias direcionadas à empresa foram encerradas. Abaixo, podem ser verificadas informações relacionadas ao tipo de finalização de denúncias:



Fonte: Canal de Denúncias

O gráfico a seguir demonstra indicadores elaborados pela holding que podem ser diretamente influenciados pelo papel da Ouvidoria, uma vez que a performance da Ouvidoria em relação ao levantamento inicial de informações necessárias para que se possa averiguar uma denúncia pode interferir na quantidade de denúncias finalizadas por este motivo. Nele avalia-se o impacto das denúncias concluídas por insuficiência de dados sob o total de denúncias concluídas.



Fonte: Canal de Denúncias

Cabe destacar, como pode ser verificado no gráfico acima, que nenhuma denúncia direcionada à empresa foi finalizada por insuficiência de dados no 3º e 4º trimestres de 2021 e, além disso, 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 2021 foram recebidas 220 manifestações pelo Canal da Ouvidoria - SOU, uma redução de cerca de 35% na quantidade de manifestações recebidas pelo canal no ano de 2020 (340 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 e por procedência da demanda (assunto).

Podemos observar que dentre as manifestações, a do tipo “reclamação” foi a mais frequente, representando cerca de 56% das manifestações. Os assuntos mais frequentes no ano se referiram à “Saúde e Segurança” cujo foco foi referente ao retorno ao trabalho presencial e demais situações causadas pela pandemia de COVID-19.

5.1.1 Demandas por Tipo

No ano de 2021 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao Tipo de Manifestação:

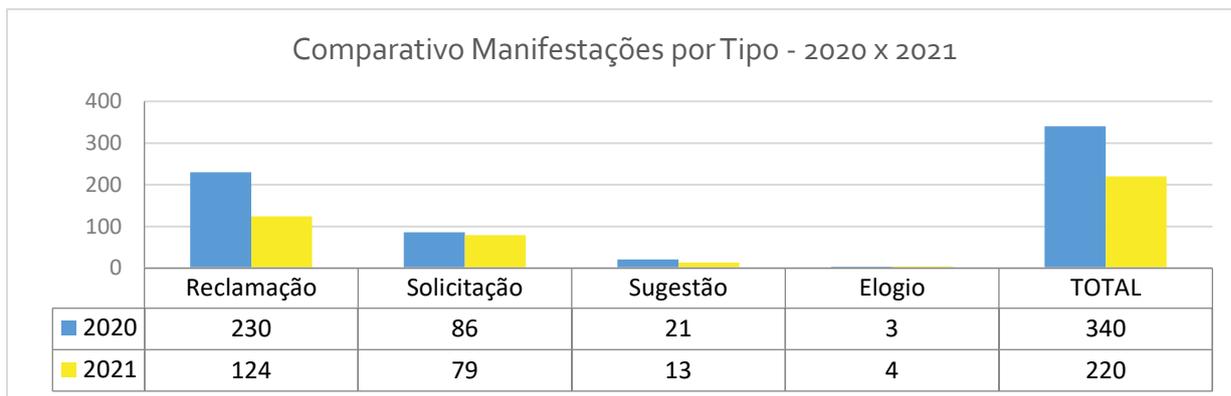


Legenda: Ext. – Externo; Int. – Interno; NI - Não Identificado;

Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

<i>Tipos Manifestações (%)</i>	<i>Nº manifestações</i>
• RECLAMAÇÃO (56%)	124
• SOLICITAÇÃO (36%)	79
• SUGESTÃO (6%)	13
• ELOGIO (2%)	04

A seguir apresenta-se, a partir de gráfico, uma comparação da quantidade de manifestações recebidas nos anos 2020 e 2021 separadas por tipo:



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

5.1.2 Demandas por Assunto

No ano de 2021 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao assunto abordado:



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Principais Assuntos Manifestações (%)

- Saúde e Segurança (26%)
- Administração Patrimonial (18%)
- Gestão de Pessoas (18%)

Nº manifestações

57
40
40

Em relação ao assunto das demandas registradas, o protagonismo ficou para o assunto “Saúde e Segurança”, superando o assunto “Administração Patrimonial” e “Gestão de Pessoas” que ficaram na segunda colocação entre os assuntos mais presentes nas manifestações. Com

relação aos dois primeiros assuntos, as questões mais tratadas foram referentes à Pandemia do Coronavírus, que impactou também a vida nas vilas residenciais. As principais situações trazidas pelos manifestantes foram questões relacionadas ao desrespeito dos empregados aos normativos expedidos pelo Comitê de Gestão de Crise para enfrentamento ao Covid 19 e sugestões e críticas em relação ao trabalho remoto. No assunto Administração Patrimonial, ocorreram também manifestações ligadas à manutenção da infraestrutura das Vilas residenciais, a convivência entre vizinhos e abandono de animais nas Vilas. No assunto Gestão de pessoas, ocorreram manifestações com dúvidas e críticas com relação a vinda de empregados da holding para trabalharem na Eletronuclear, em razão da capitalização da Eletrobras, críticas aos critérios adotados para compor o banco de talentos da empresa, solicitação de recrutamentos internos para ocupação das vagas que serão criadas para Angra3 e preocupação com a evasão de empregados, em razão dos inúmeros planos de desligamento ofertados pela empresa desde 2014.

5.2 Tempo médio de resposta/dias

Para aperfeiçoar o reporte do tempo médio de resposta das manifestações, adotamos explicitar o critério da média ponderada, por levar em consideração a quantidade de cada tipo, ressaltando a relevância dos tipos de manifestações mais frequentes.

5.2.1 Tempo médio de resposta por tipo

Em comparação aos números de 2020 referentes ao tempo médio de resposta por tipo, em 2021 houve uma diminuição na média de tempo empregado para responder às demandas de reclamação (5,8 dias em 2020). A comparação dos números gerais de cada trimestre do ano de 2020 com os resultados de 2021 podem ser conferidos na tabela a seguir. Cabe lembrar que o prazo legal para a Ouvidoria responder às manifestações é de 30 dias.

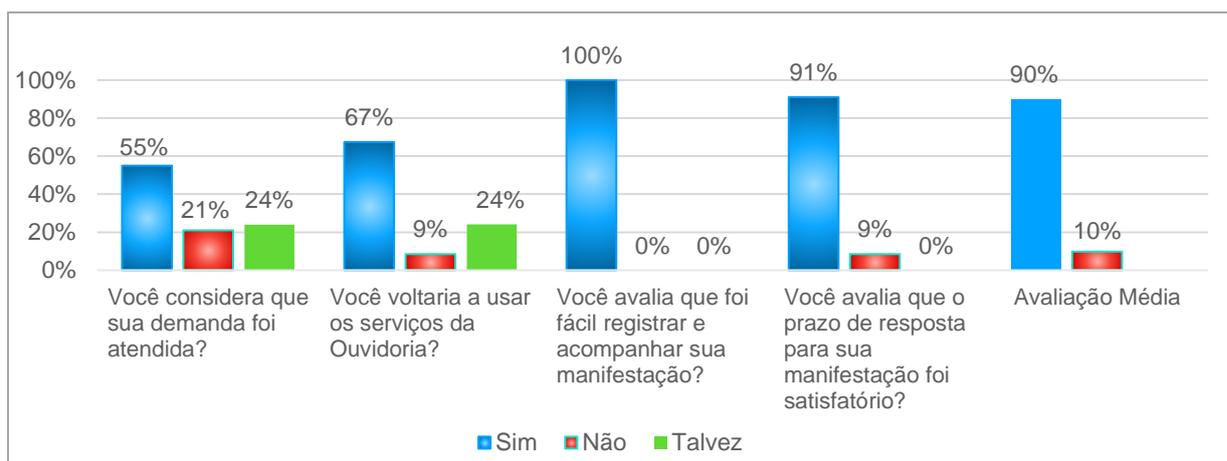
Tipo de Manifestação	Média ponderada 2021 (dias)	Média ponderada 2020(dias)
1º trimestre	4,16	4,57
2º trimestre	6,47	3,31
3º trimestre	6,11	7,04
4º trimestre	6,77	5,68
Média ponderada anual	5,87	5,15

Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU

5.3 Pesquisa de Satisfação

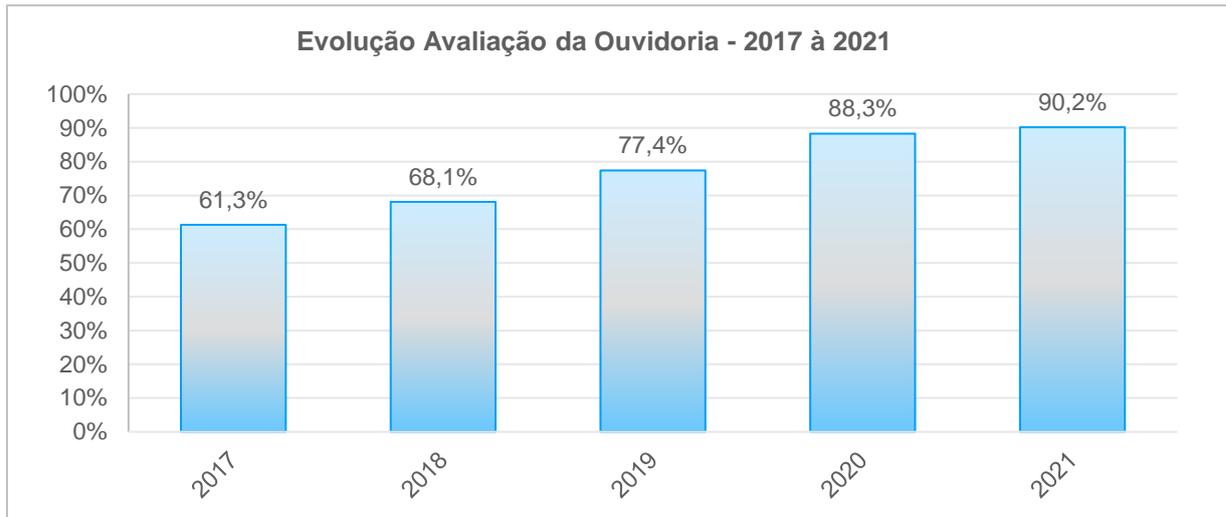
Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. A seguir encontram-se os dados oriundos dessa pesquisa de satisfação dos usuários.

O gráfico abaixo evidencia que, no ano de 2021, 100% dos manifestantes consideraram fácil o registro e acompanhamento da manifestação, enquanto 79% acreditam que a Ouvidoria atendeu totalmente ou de forma parcial à sua demanda e 67% voltariam com certeza a utilizar o serviço, enquanto para 24%, esta é uma possibilidade. Quanto ao prazo, 91% dos manifestantes consideraram satisfatório o tempo para resposta. Dessa forma, a Ouvidoria obteve o índice geral de avaliação positiva em 90%.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

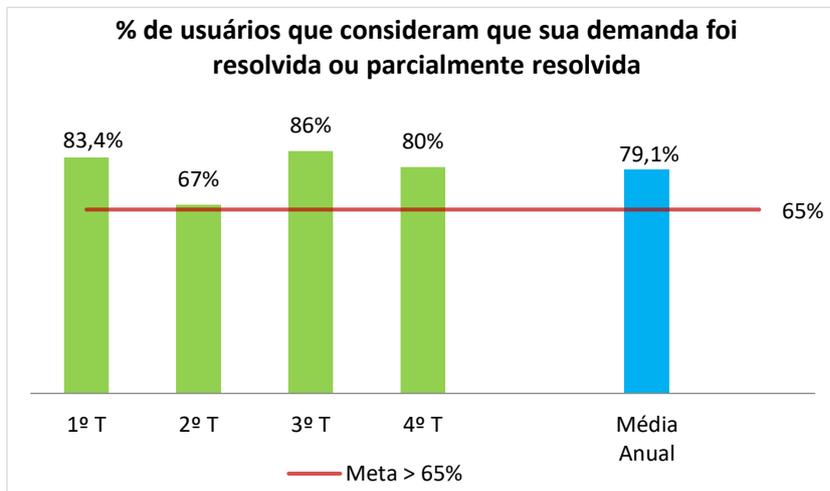
A avaliação positiva da Ouvidoria em 2021 teve um ligeiro acréscimo em relação a apresentada no ano anterior, como pode ser conferido no gráfico abaixo que ilustra a evolução da avaliação da Ouvidoria a partir de 2017.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

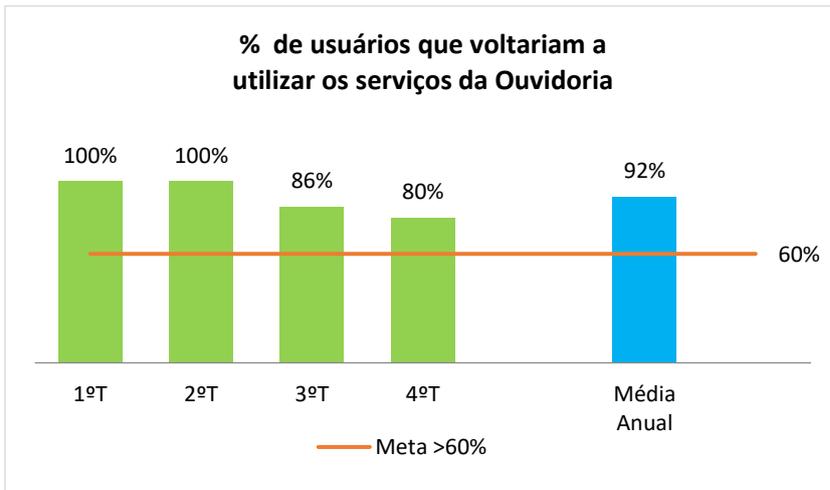
A seguir encontram-se gráficos que demonstram a performance da Ouvidoria a cada trimestre, de acordo com alguns indicadores e metas elaborados pela Eletrobras, com base nas avaliações enviadas pelos manifestantes. Para confecção destes gráficos, conforme indicação da holding, considerou-se como avaliação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

Quadro 1: Resolutividade



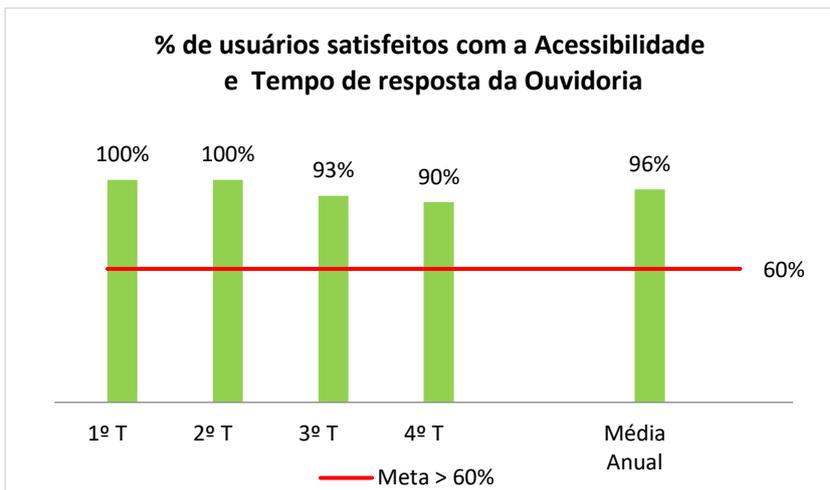
Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Quadros 2: Efetividade da Ouvidoria

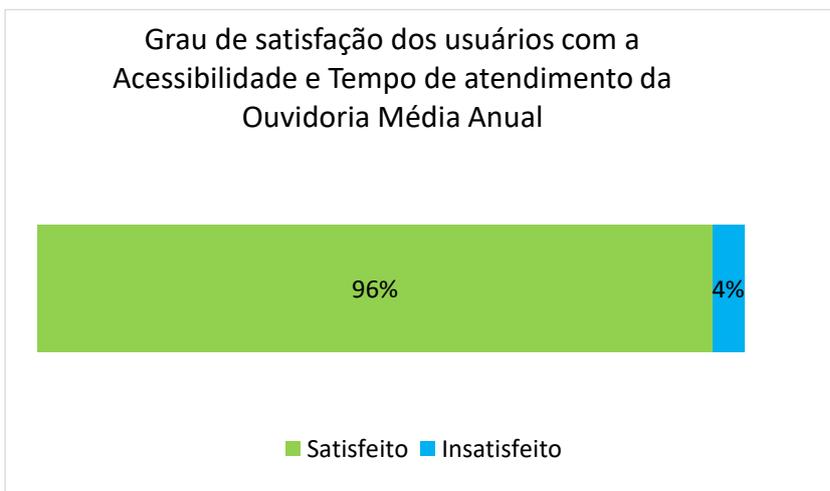


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Quadros 3 e 4: 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 2021 foram propostas algumas atividades com o objetivo de melhoria de sua atuação. 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 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 2021, com objetivo de divulgar a Ouvidoria como um canal confiável para que o cidadão manifeste suas demandas, foi confeccionada uma cartilha explicando sobre as atribuições da Ouvidoria Eletronuclear, ensinando como se manifestar e esclarecendo possíveis dúvidas dos futuros usuários. Além da cartilha, vídeos em formato de animação foram desenvolvidos e a Ouvidoria participou de eventos para divulgá-los.

A seguir estão listadas as ações propostas do 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 2022.

6.1 Ações Realizadas

✓ *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*, disponível também para celular.

Lançamento: março de 2021.



Divulgação: 10/03/2021



Capa da cartilha

✓ **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, etc. Consta no aplicativo da Cartilha da Ouvidoria, disponível também para celular.

Lançamento: março de 2021.



Divulgação: 23/03/2021



Divulgação: 06/04/2021



Divulgação: 17/03/2021

✓ ***Pesquisa de Percepção sobre o atendimento da Ouvidoria com o público interno:***

Justificativa: avaliar performance da Ouvidoria com objetivo de alcançar o alto padrão de atuação almejado.

Ações: lançamento de pesquisa, junto às demais Ouvidorias do grupo, com o público interno.

Lançamento: agosto de 2021

✓ ***Conecta Ouvidoria:***

Justificativa: Este projeto surgiu da necessidade das Ouvidorias do grupo Eletrobras se consolidarem como o canal central de relacionamento com o público de interesse de modo que estes percebam a Ouvidoria como um local de acolhimento, de escuta confiável e parceira na busca da mediação de possíveis conflitos.

Ações: Foram realizados 2 eventos do Projeto Conecta Ouvidoria, por ocasião do lançamento da Pesquisa de percepção das Ouvidorias e na divulgação dos resultados.

- 1º evento: agosto de 2021- lançamento da pesquisa
- 2º evento: dezembro de 2021- divulgação dos resultados da pesquisa.

✓ ***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 aprovação das Políticas das Ouvidorias e metas comuns e;
- Elaboração do auto diagnóstico de maturidade em Ouvidoria, solicitado pela Ouvidoria Geral da União – OGU, com o objetivo de autoconhecimento dos níveis atuais de maturidade dos entes públicos, com a pactuação de metas e a elaboração de um plano de ação com vistas à consolidação dos pontos fortes apontados e atenção aos pontos onde haja oportunidades de melhorias.

6.2 Ações Propostas para 2022

✓ Fortalecimento da relação com as demais Ouvidorias das empresas Eletrobras e Ouvidoria

Geral da União:

Justificativa: manter alto nível de atuação da Ouvidoria.

Ações:

- **Elaboração do Regulamento das Ouvidorias do Grupo Eletrobras** - Realizar alinhamento e elaboração de documento único sobre normativo referente a Tratamento de Manifestações em Ouvidoria;
- **Projeto de aproximação da Ouvidoria de seu público de interesse: “Conecta Ouvidoria”** - Continuidade do projeto iniciado em 2021, surgiu da necessidade das Ouvidorias do grupo Eletrobras se consolidarem como o canal central de relacionamento com o público de interesse de modo que estes percebam a Ouvidoria como um local de acolhimento, de escuta confiável. Formatação de três eventos do Conecta, sendo dois com o público interno e um com os fornecedores;
- **Criação do Plano de Comunicação das Ouvidorias** - Este plano surgiu da perspectiva de se elaborar em conjunto com as áreas de comunicação das empresas, um plano de comunicação integrado, sendo mais uma ferramenta de auxílio às Ouvidorias na busca de consolidação como o canal central de relacionamento com o público de interesse;
- **Criação de Plano de Ação frente os resultados da Pesquisa de Percepção** - Serão feitas ações em razão dos resultados da pesquisa de percepção, onde foram detectados diversos pontos de melhoria para as Ouvidorias do grupo Eletrobras;
- **Elaboração e execução do Plano de Ação frente ao Diagnóstico de Maturidade em Ouvidoria** - Continuação do trabalho solicitado em 2021 pela Ouvidoria Geral da União – OGU com vistas à consolidação dos pontos fortes apontados e atenção aos pontos onde hajam oportunidades de melhoria, com reanálise posterior dos resultados obtidos.
- **Treinamento sobre diferenciação entre denúncia e reclamação** - Este treinamento surgiu da necessidade de esclarecimento, junto ao público interno, das diferenças entre denúncia e reclamação, visto que ainda existem dúvidas sobre a diferenciação entre esses dois tipos de manifestação. Traremos exemplos reais, visando sanar todas as dúvidas referentes ao assunto.

7. Considerações Finais

A Ouvidoria da Eletronuclear se dedica constantemente para que ocorra melhoria em seus processos objetivando cumprir, cada vez melhor, a missão de se estabelecer como um canal institucional satisfatório de acesso para os públicos interno e externo. Assim, a Ouvidoria firma o compromisso com a defesa dos direitos dos cidadãos e a transparência que todo órgão público deve adotar.

É importante destacar que as diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria são feitas em conjunto com as demais áreas da empresa. Essas atividades por um lado promovem a cultura do diálogo, a transparência pública, o controle e a participação sociais e, por outro lado, contribuem para a credibilidade, o fortalecimento da imagem, a reputação e a sustentabilidade da empresa. Sendo assim, recomenda-se aos gestores e respectivas diretorias que, por intermédio de seus representantes indicados para o acompanhamento de manifestações enviadas pela Ouvidoria, trabalhem em parceria com a Ouvidoria, se dedicando na resolução das demandas recebidas e se atentando para o cumprimento dos prazos de resposta. Por fim, ressaltamos a importância do envio de respostas adequadas, no menor prazo possível e que procurem atender da melhor maneira às demandas dos cidadãos.

Os resultados obtidos em 2021 demonstram nossa capacidade de adaptação, evolução, superação e de aprendizado, e os desafios que estão por vir devem ensinar novas e valiosas lições, oportunizando o desenvolvimento contínuo.



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