



**OUVIDORIA**  
ELETRONUCLEAR



# **RELATÓRIO Anual** **OUVIDORIA 2022**



## 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 .....                       | 05 |
| 5. Pedidos de Acesso à Informação – SIC .....                             | 06 |
| 6. Manifestações de Ouvidoria.....  | 07 |
| 6.1 Manifestações do SOU.....   | 07 |
| 6.2 Tempo médio de resposta das Manifestações do SOU.....                 | 09 |
| 6.3 Manifestações do Fala.BR.....   | 10 |
| 6.4 Tempo médio de resposta das Manifestações do Fala.BR.....             | 11 |
| 7. Pesquisa de Satisfação.....  | 12 |
| 8. Atuação da Ouvidoria.....  | 12 |
| 8.1 Ações Realizadas.....   | 13 |
| 8.2 Ações Propostas para 2023.....  | 19 |
| 9. Considerações Finais.....  | 20 |

## 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 recebidas pela Ouvidoria relacionadas à empresa.

Constam neste relatório as manifestações registradas em Sistema de Ouvidoria (SOU), utilizado até o terceiro trimestre de 2022 e as 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 atende também 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. A partir do 4º trimestre de 2022, em razão de sua saída do grupo Eletrobras após capitalização, a Ouvidoria Eletronuclear passou a utilizar exclusivamente o sistema Fala.BR para gestão de manifestações, divulgando-o nas páginas oficiais da empresa como plataforma utilizada para registro de manifestações.

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 as 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 2022, faz uma comparação evolutiva com o ano de 2021, 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 2022, a Ouvidoria recebeu **385 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:

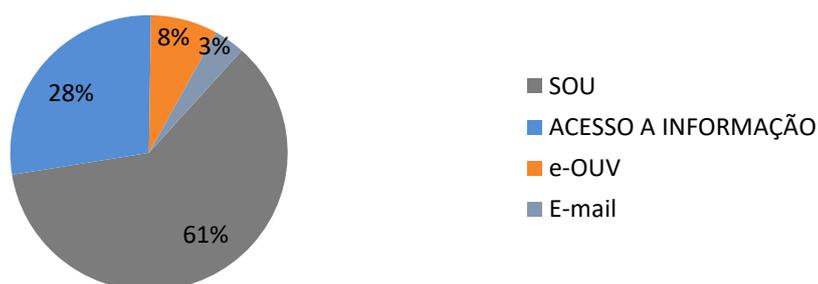
**234** manifestações pelo Sistema SOU;

**107** solicitações de Acesso à informação;

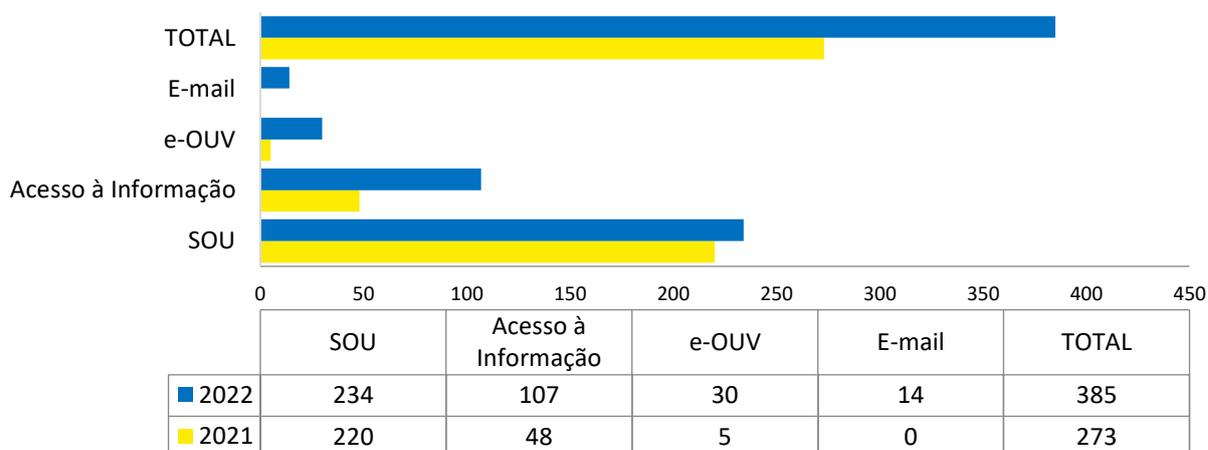
**30** manifestações no e-OUV/Fala.BR;

**14** manifestações por e-mail.

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



O comparativo dos números de 2022 com os números do último ano podem ser verificados a seguir:



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU, Plataforma Fala.BR

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

Solicitações de acesso à informação, denúncias e demais manifestações de Ouvidoria (reclamação, solicitação, sugestão e elogio) podem ser registradas através da plataforma Fala.BR, um canal integrado administrado pela Controladoria Geral da União para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público.

Após a finalização do processo de capitalização das empresas Eletrobras, ocorrida em julho de 2022, a Eletronuclear foi desligada do grupo Eletrobras. A Ouvidoria da Eletronuclear que atendia às diretrizes da Ouvidoria Eletrobras, conseqüentemente, desligou-se desta. Assim, foi necessário um processo de reestruturação, inclusive quanto a plataforma utilizada para recebimento e gestão de manifestações, passando a utilizar o sistema desenvolvido pela CGU – o Fala BR, como sua principal plataforma. Dessa forma, o Canal de Ouvidoria – SOU, que era fornecido pela Eletrobras e utilizado pela Ouvidoria Eletronuclear para recebimento de manifestações foi descontinuado a partir do dia 16/09/2022, data a partir da qual a Ouvidoria Eletronuclear passou a concentrar o recebimento de suas manifestações na plataforma Fala BR. Da mesma forma, a plataforma também se tornou o canal de entrada oficial para o registro de denúncias direcionadas à Eletronuclear.

### 4. Manifestações Classificadas como Denúncia

Até 15 de setembro de 2022 a Ouvidoria recebia denúncias através do Canal de Denúncias, sistema disponibilizado para empresas do grupo Eletrobras. Após a capitalização da Eletrobras e descontinuidade da disponibilidade do sistema para a Eletronuclear, a Ouvidoria passou a receber denúncias e tratá-las diretamente no sistema Fala BR. Em relação a este tipo de manifestação, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável apenas pela sua entrada e encaminhamento, não pela apuração. Desde a implementação do Fala BR para sua gestão, ao receber as denúncias pelo sistema a Ouvidoria realiza uma análise inicial de seu conteúdo à fim de verificar se de fato a manifestação pode ser classificada como uma denúncia e, ao admiti-la, encaminha para a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE ou para a Comissão de Ética, a depender do seu teor. No ano de 2022 foram tratadas **53 denúncias pelo Canal de Denúncias** da Eletrobras (até o dia 15/09/2022 quando a plataforma foi substituída) e **12 denúncias** pela plataforma Fala BR.

## 5. Pedidos de Acesso à Informação – SIC

Em atendimento à LAI (Lei de Acesso à Informação, de 16/05/2012) foram registrados no ano de 2022, **107 pedidos de acesso à informação**.

Apresentamos a seguir, tabela com os números absolutos referentes aos Pedidos de Acesso à Informação, com os dados do período.

| Mês/Processo                 | 1º trimestre | 2º trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre | Anual 2022 |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Solicitações Recebidas       | 35           | 26           | 29           | 17           | 107        |
| Solicitações Respondidas     | 32           | 21           | 31           | 21           | 105        |
| Em tramitação no Prazo       | 00           | 00           | 00           | 02           | 00         |
| Em tramitação Fora do Prazo  | 00           | 00           | 00           | 00           | 00         |
| Tempo Médio de Resposta/dias | 16,53        | 15,23        | 13,70        | 8,40         | 13,46      |
| Recurso ao Chefe Hierárquico | 01           | 03           | 08           | 03           | 15         |
| Recurso à CGU                | 00           | 00           | 01           | 02           | 03         |

**Obs.:** Como o Canal Fala.BR fornece um prazo de 20 dias uteis mais 10 dias, se justificado, para que as solicitações sejam respondidas, algumas das solicitações recebidas em um mês são respondidas no mês subsequente.

## 6. Manifestações de Ouvidoria

Como dito anteriormente, até setembro de 2022 a Ouvidoria concentrava o recebimento de manifestações (solicitações, reclamações, elogios e sugestões) no **Sistema de Ouvidoria (SOU)**, canal que era disponibilizado pelas empresas Eletrobras. No ano de 2022 foram recebidas **234 manifestações** pelo canal.

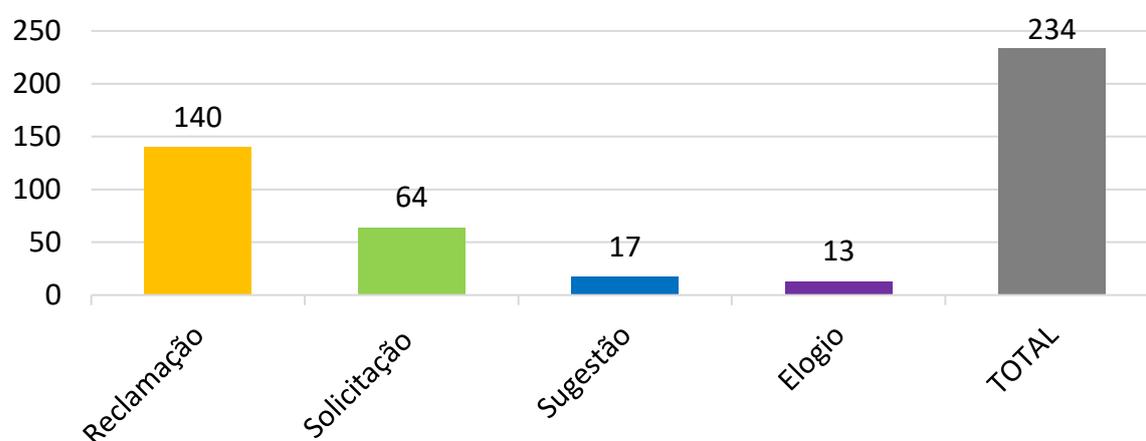
Pela plataforma Fala BR, a Ouvidoria Eletronuclear recebe manifestações desde sua implantação em 31 de agosto de 2020. Entretanto, começou a utilizar a plataforma como seu principal sistema para recebimento de demandas relacionadas à empresa somente a partir de setembro de 2022, quando passou a divulgá-la em suas páginas oficiais. Ao longo do ano foram

recebidas **30 manifestações** pelo **Fala BR**. Além de receber manifestações através do sistema desenvolvido pela CGU, a Ouvidoria admite ainda o recebimento de manifestações por outros meios, como e-mail e telefone. Em 2022 foram recebidas e tratadas **14 manifestações** por **e-mail**. Dessa forma, no total foram recebidas em seus canais oficiais **278 manifestações de Ouvidoria** (reclamação, solicitação, sugestão ou elogio), um aumento de cerca de 23% comparado ao ano de 2021 (225 manifestações recebidas). A seguir serão apresentados dados estatísticos sobre tais manifestações.

## 6.1 Manifestações do SOU

### • Classificação por Tipo

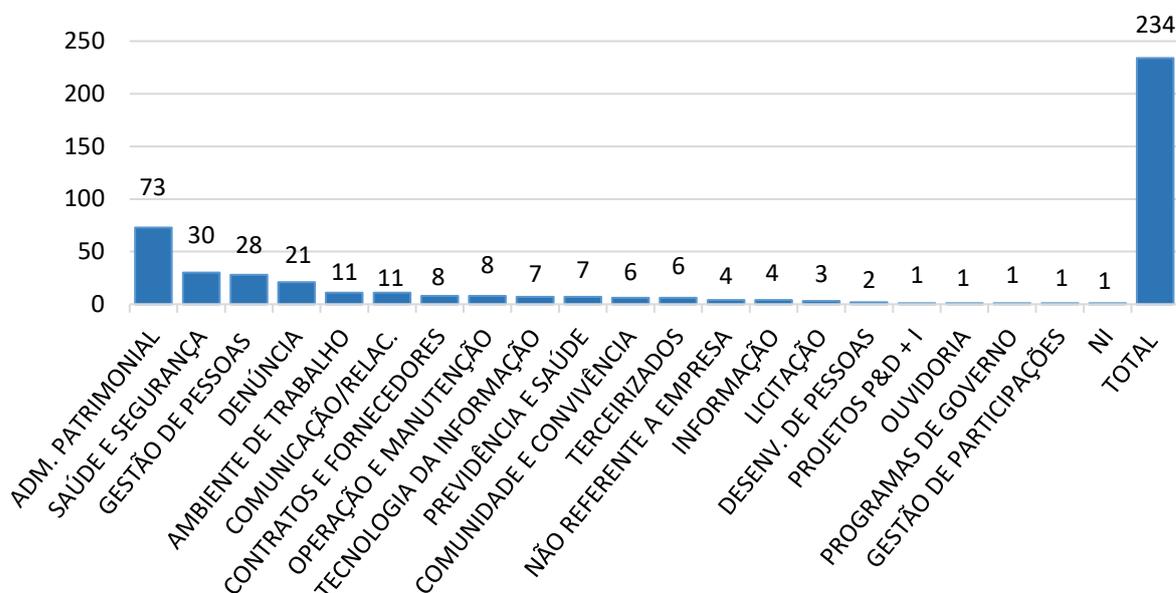
No ano de 2022 as demandas recebidas pela Ouvidoria no Sistema de Ouvidoria – SOU, foram distribuídas da seguinte forma quanto ao Tipo de Manifestação:



| <b>Tipos Manifestações (%)</b>  | <b>Qtd. Manifestações</b> |
|---------------------------------|---------------------------|
| RECLAMAÇÃO (60%) (56% em 2021)  | 140                       |
| SOLICITAÇÃO (27%) (35% em 2021) | 64                        |
| SUGESTÃO (7%) (6% em 2021)      | 17                        |
| ELOGIO (6%) (2% em 2021)        | 13                        |

## • Classificação por Assunto

Quanto a classificação por assunto tratado na manifestação, as demandas recebidas pela Ouvidoria durante 2022 foram classificadas da seguinte forma:



As demandas que tratam de assuntos relacionados a Administração Patrimonial, Saúde e Segurança e Gestão de Pessoas foram as mais frequentes, assim como no ano anterior. No entanto, se no ano de 2021 o assunto 'Saúde e Segurança' liderava as manifestações de Ouvidoria, em 2022 ele foi superado pelas questões referentes a Administração Patrimonial. Abaixo demonstra-se, em quadro comparativo entre os dois anos, a distribuição das manifestações entre os assuntos mais frequentes:

| ASSUNTO           | 2021     | 2022     |
|-------------------|----------|----------|
| Adm. Patrimonial  | 40 (18%) | 73 (31%) |
| Saúde e Segurança | 57 (26%) | 30 (13%) |
| Gestão de Pessoas | 40 (18%) | 28 (12%) |

Dentro de cada classificação por assunto as principais questões abordadas foram as seguintes:

- **Administração Patrimonial** - Convivência nas Vilas, reclamações de empregados de empresas prestadoras de serviços (principalmente sobre pagamento de horas extras), insatisfação de empregados da FEAM com a suspensão dos ônibus e reclamação de alteração do itinerário dos ônibus das Vilas;
- **Saúde e Segurança** - Preocupações com o COVID: Retorno ao trabalho presencial na Sede, em razão das condições sanitárias do RJ, baixa adesão dos empregados à utilização de máscaras, e dúvidas dos empregados enquadrados em casos especiais (comorbidades e coabitação), com relação à obrigatoriedade do retorno presencial;
- **Gestão de Pessoas** - Dúvidas sobre o Edital do Concurso, dúvidas dos aprovados no concurso, problemas de acesso ao aplicativo da FRG, reclamações sobre a compensação de horas e sobre o “corte” de pessoal para trabalhar na Parada das Usinas.

## 6.2 Tempo médio de resposta das Manifestações do SOU

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.

Em comparação aos números de 2021 referentes ao tempo médio de resposta por tipo, em 2022 houve aumento da média de tempo empregado para responder às demandas. Tal aumento pode ser explicado pela mudança de plataforma, que parece ter impactado a experiência dos responsáveis das áreas respondentes, que agora devem responder às manifestações diretamente no sistema utilizado, esse fato pode ser facilmente observável ao se atentar à média do 4º trimestre de 2022. Cabe lembrar que o prazo legal para a Ouvidoria responder às manifestações é de 30 dias.

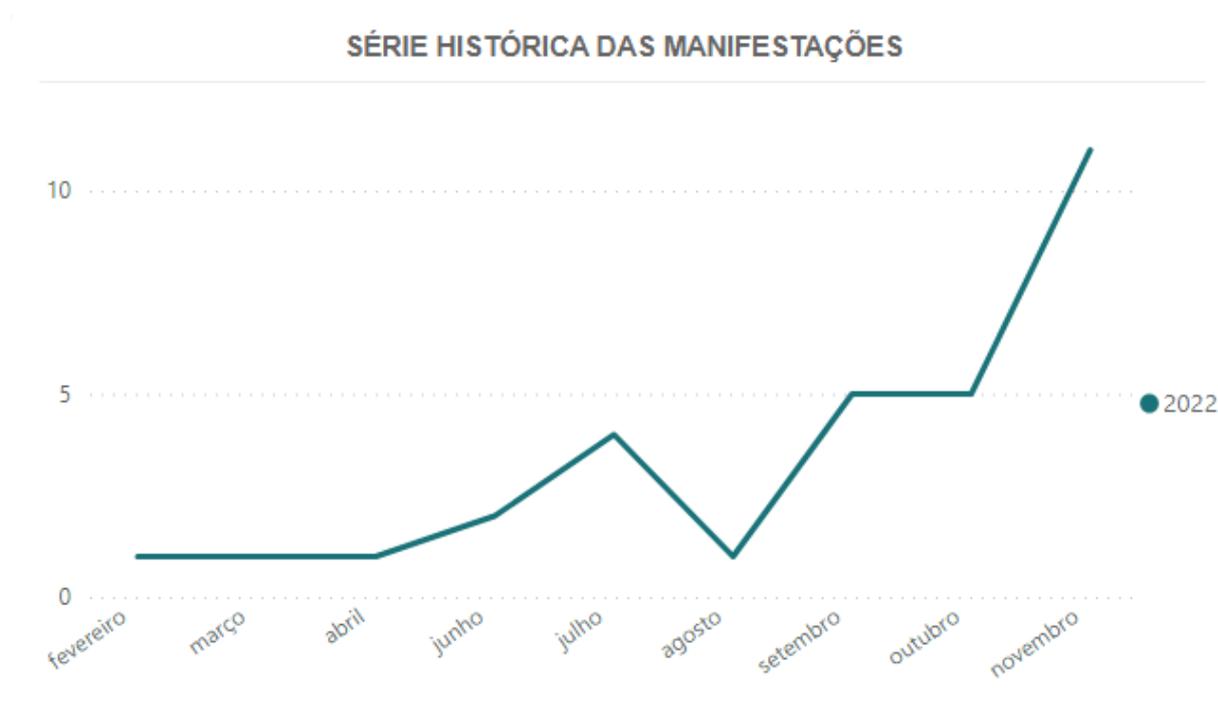
A comparação dos números gerais de cada trimestre do ano de 2021 com os resultados obtidos em 2022 podem ser conferidos na tabela a seguir.

| <b>Trimestre</b>             | <b>Média ponderada 2021 (dias)</b> | <b>Média ponderada 2022 (dias)</b> |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>1º trimestre</b>          | 4,16                               | 6,16                               |
| <b>2º trimestre</b>          | 6,47                               | 6,50                               |
| <b>3º trimestre</b>          | 6,11                               | 5,90                               |
| <b>4º trimestre</b>          | 6,77                               | 16,70                              |
| <b>Média ponderada anual</b> | <b>5,87</b>                        | <b>8,81</b>                        |

Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU e Plataforma Fala.BR

### 6.3 Manifestações do Fala.BR

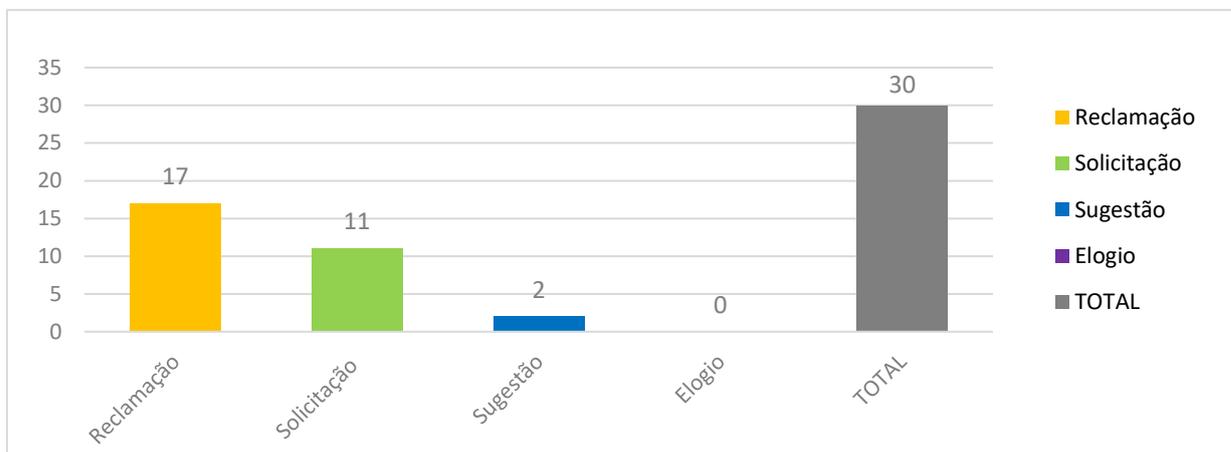
Apesar da Ouvidoria Eletrônica receber manifestações pelo sistema desde sua implantação, somente a partir de setembro de 2022 passou a divulgá-la em suas páginas oficiais como principal canal para recebimento de manifestações de Ouvidoria, o que refletiu em aumento significativo de manifestações recebidas a partir do mês citado, o que pode ser verificado no gráfico a seguir:



Fonte: Painel Resolveu? (Fala.BR)

## • Classificação por Tipo

No ano de 2022 as demandas recebidas pela Ouvidoria através da Plataforma Fala.BR, foram distribuídas da seguinte forma quanto ao tipo de manifestação:



## 6.4 Tempo médio de resposta das Manifestações do Fala.BR

Durante o ano de 2022 as demandas recebidas pela Ouvidoria através da Plataforma Fala.BR foram respondidas em um tempo médio de **15,3 dias**. Cabe ressaltar que o prazo estabelecido por lei é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias em casos justificados. No Fala Br, para responder as demandas é necessário que os gestores responsáveis pelo fornecimento das respostas façam o tratamento da manifestação na plataforma, ou seja, que acessem as manifestações e insiram as informações solicitadas pela Ouvidoria dentro do sistema. Para isso é necessário possuir um *login* e acessar a plataforma. A partir de 16 de setembro de 2022, tendo passado a concentrar uma quantidade maior de manifestações, devido à falta de familiaridade dos gestores com a plataforma, o tempo médio empreendido para resposta sofreu significativo impacto, como pode ser verificado no quadro a seguir:

| <i>Trimestre</i>    | <i>Tempo Médio de Resposta (em dias)</i> |
|---------------------|--|
| <b>1º trimestre</b> | 16,5                                     |
| <b>2º trimestre</b> | 7,3                                      |
| <b>3º trimestre</b> | 14,1                                     |
| <b>4º trimestre</b> | 23,5                                     |
| <b>Média anual</b>  | <b>15,3</b>                              |

## 7. Pesquisa de Satisfação

Até o terceiro trimestre de 2022, após a conclusão de uma manifestação pelo Sistema de Ouvidoria – SOU, era solicitado ao manifestante que respondesse ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. A seguir encontram-se os dados oriundos dessa pesquisa de satisfação aos usuários.



O gráfico abaixo evidencia que, no ano de 2022, 93% dos manifestantes consideraram fácil o registro e acompanhamento da manifestação, enquanto 76% acreditam que a Ouvidoria atendeu totalmente ou de forma parcial à sua demanda. Também 76% dos manifestantes informaram que com certeza voltariam a utilizar o serviço da Ouvidoria e 8% considerariam a possibilidade. Quanto ao prazo, 88% dos manifestantes consideraram satisfatório o tempo para resposta. Dessa forma, a Ouvidoria obteve o índice geral de avaliação positiva em 85%.

## 8. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria planeja no final de cada período de avaliação ações para o período seguinte. Dessa forma, para 2022 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.

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 2023.

## 8.1 Ações Realizadas

### ✓ 1º REALIZAÇÃO: *Elaboração de autodiagnostico de Maturidade das Ouvidorias*

- Atendeu à solicitação da Ouvidoria Geral da União – OGU para preenchimento de um autodiagnostico de maturidade da área com o objetivo de autoconhecimento de seus níveis atuais de maturidade e de Metas, segundo critérios estabelecidos pela própria OGU.
- **Motivação:** o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL).
- CRONOGRAMA DO CICLO DE AVALIAÇÃO NO BIÊNIO 2021/2023:

|  |            |
|--|------------|
| Preenchimento e envio do formulário de autodiagnostico para a CGU por meio do sistema e-Aud: | 15/09/2021 |
| Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud:                              | 15/12/2021 |
| Publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria:                                       | 15/03/2022 |
| Cumprimento das metas do Plano de Ação:  | 15/03/2023 |
| Verificação e validação de evidências pela CGU:  | 15/03/2023 |

- ✓ **2º REALIZAÇÃO: 1º Encontro da Ouvidoria com os fornecedores pelo projeto de aproximação da Ouvidoria com seu público de interesse, o "Conecta Ouvidoria"**



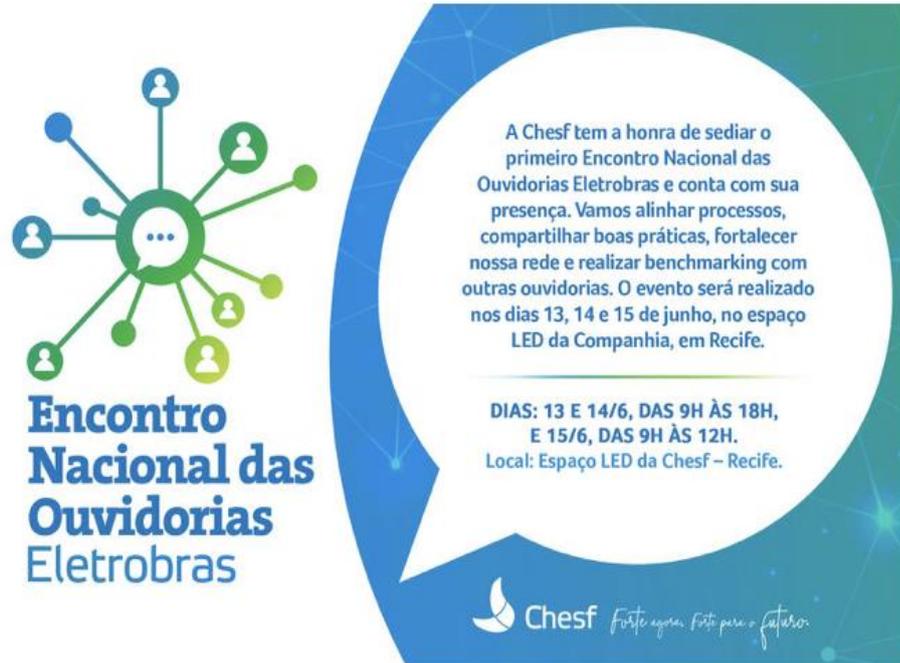
#### **Etapas realizadas:**

- ✓ Reuniões para organização do evento e aprovação pelas demais Ouvidorias do grupo - 04/04, e 11/04.
- ✓ Reuniões com a equipe de Ouvidores das empresas Eletrobras para avaliação das questões a serem abordadas no 1º evento – 18/04 e 25/04;
- ✓ Divulgação interna sobre a data e propósito do evento. - E-mail marketing em 20/05.
- ✓ Evento "O papel da ouvidoria na relação com fornecedores" realizado em 31/05.

- ✓ **3º REALIZAÇÃO: Encontro Nacional das Ouvidorias Eletrobras de 13 a 15 de junho**

#### **Temas discutidos:**

- A contribuição para a identificação de riscos na empresa e no fortalecimento da integridade;
- Inserção no contexto do planejamento estratégico, transparência, relatórios de sustentabilidade e metas compartilhadas;
- Os desafios da área e canal de denúncias;
- A aplicação da comunicação não-violenta (CNV) para o atendimento da Ouvidoria;
- Visões de Ouvidoria na relação com seus públicos, abordando a interação com outras ouvidorias públicas e privadas.



✓ **4º REALIZAÇÃO: Programa Executivo de Imersão em Melhores Práticas (Ouvidoria Geral)**

- Realizado em 4 encontros totalizando 22 horas de palestras;
- Objetivo de compartilhar a consolidação da experiência, a partir do cenário público e privado, exemplificado através de cases de empresas que são referência em melhores práticas de gestão;
- Ressaltou a importância da participação da Ouvidoria na tomada de decisão da empresa, ainda que como ouvinte, para estar sempre atualizada sobre os processos da empresa;
- Abordou a importância da Ouvidoria na identificação de riscos, oportunizando a promoção da integridade.



## ✓ 5º REALIZAÇÃO: Transição para Plataforma Fala.BR

**Motivação:** Devido ao desligamento da Ouvidoria da Eletronuclear das empresas Eletrobras após sua capitalização, foi necessário adotar uma nova plataforma para recebimento de manifestações.



### **Assunto 1:** Treinamento das funcionalidades do sistema

- ✓ Estudo do manual completo disponibilizado pela CGU;
- ✓ Curso de treinamento da plataforma Fala BR disponibilizada pela CGU.

### **Assunto 2:** Preparação do sistema para gestão das manifestações

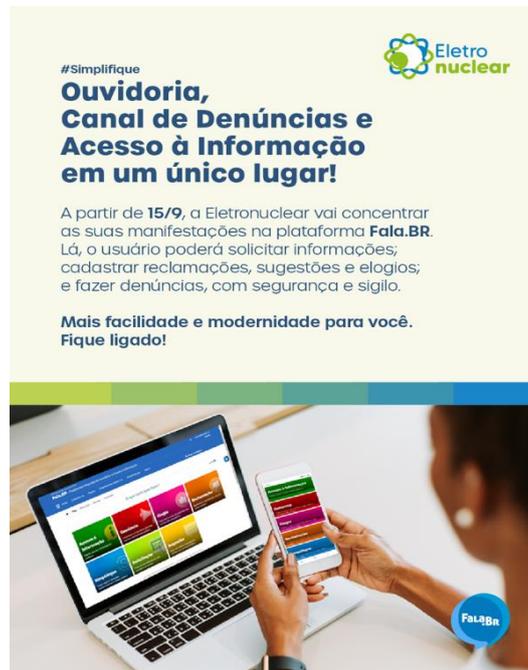
- ✓ Preparação de carta aos gestores, informando a necessidade de cadastro destes na plataforma para tramitação das manifestações recebidas;
- ✓ Envio de cartas aos gestores e cadastro dos CPFs para criação de usuários na plataforma;
- ✓ Cadastro de usuários e unidades na plataforma.

## ✓ 6º REALIZAÇÃO: Divulgação do Fala.BR

**Motivação:** Necessidade de divulgação ao público do novo sistema para recebimento das manifestações.

**Assunto 1:** Campanha de divulgação da nova plataforma para envio de manifestações à Ouvidoria Eletronuclear de 08/09 a 13/09.

- ✓ Reunião inicial com equipe de comunicação – 30/08;
- ✓ Reunião com equipe de comunicação para planejamento de estratégia de marketing e ideias para peças da campanha – 03/09;
- ✓ Aprovação das peças – de 08/09 a 13/09;
- ✓ Campanha de divulgação realizada através de e-mail marketing – de 08/09 a 13/09.



**Assunto 2:** Atualização da página da Ouvidoria

- ✓ Elaboração do novo conteúdo para alteração – 08/09;
- ✓ Reunião com equipe de TI para definir alterações a serem realizadas – 14/09;
- ✓ Atualização da página da Ouvidoria e links para realizar manifestações – 14/09 e 15/09.

## ✓ 7º REALIZAÇÃO: Parceria entre Ouvidoria e setor de Qualidade em TI



**Motivação:** Facilitar a resolução de problemas de suporte em TI, esclarecendo aos manifestantes o processo correto a seguir.

**Assunto:** Campanha de divulgação do novo setor de Gestão da Qualidade em TI ressaltando também o papel da Ouvidoria no processo.

### Etapas:

- ✓ Reunião entre Ouvidoria e responsável de TI para alinhamento, auxiliando no desenho do processo e construção da apresentação a ser realizada no Pausa para Café – 22/09;
- ✓ Evento Pausa para Café – realizada em 13/10;

### ✓ 8ª REALIZAÇÃO: Participação na Reunião de apontamentos da Auditoria Interna de avaliação do processo de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Profissional

Foi definido que dados das manifestações de Ouvidoria passem, a partir de 2023, a serem consultados pela SP.A quando da elaboração de pesquisas de Clima Organizacional e avaliação do processo de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Profissional.



### Etapas:

- ✓ Atendimento à Auditoria Interna para levantamento das demandas de Ouvidoria relevantes ao tema Gestão de pessoas;
- ✓ Reunião com a Auditoria com vistas a apresentar os apontamentos encontrados;
- ✓ Reunião entre membros da OIN.CA, SP.A, DEC.A e AI.CA em 07/11.

### ✓ 9ª REALIZAÇÃO: Apresentação da Ouvidoria aos novos empregados

**Motivação:** Apresentar o serviço da Ouvidoria aos novos empregados para estes entendam como esta funciona e a percebam como um local de acolhimento, de escuta confiável e parceira na busca da mediação de possíveis conflitos.

### Palestras ao vivo online:

- Turma 01: 24/11 - quinta-feira;
- Turma 02: 15/12 – quinta-feira;
- Turma 03: 23/12 – sexta-feira;

**O QUE NÃO FAZ A OUVIDORIA?**

- ✗ Não realiza investigações e apurações;
- ✗ Não decide pelas áreas da empresa na solução das manifestações;
- ✗ Não atua em demandas éticas, sendo apenas uma porta de entrada para recebê-las;
- ✗ Não exerce o papel de auditoria ou corregedoria;
- ✗ Não investiga, processa ou pune ninguém;

The infographic features a list of five items, each preceded by a red 'X' icon. To the left of the list is a small illustration of a person in a red shirt and black pants, standing with hands on hips. In the bottom right corner of the infographic is a small green circular logo with a white figure inside.

Parte da apresentação realizada aos novos empregados

## 8.2 Ações Propostas para 2023

- 1) Realizar Campanha de esclarecimento dos canais da Ouvidoria, em parceria com a área de apuração de denúncias.  
*Previsão: 1º semestre;*
- 2) Realizar Programa de visitas periódicas à Angra dos Reis, buscando estabelecer uma proximidade com os empregados das Usinas.  
*Previsão: 4 por ano;*
- 3) Atualização da Cartilha da Ouvidoria, em razão da saída da Eletronuclear do grupo Eletrobras.  
*Previsão 2º semestre;*
- 4) Atualização da Instrução Normativa da Ouvidoria, em razão da saída da Eletronuclear do grupo Eletrobras.  
*Previsão: 1º semestre;*
- 5) Programa Conecta Ouvidoria - Encontros periódicos com vistas a aproximar a Ouvidoria de seu público de interesse.  
*Previsão: 2 por ano.*

## 9. 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 2022 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](mailto: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