



**OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR**

RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA

Anual - 2018

Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Quantitativo Geral.....	04
3. Serviços de Informação ao Cidadão.....	04
4. Canal Ouvidoria –SOU.....	05
4.1. Demandas por Tipo e Assunto.....	05
4.1.1. Demandas por Assunto.....	06
4.1.2. Demandas por Área.....	07
4.2. Manifestações classificadas como denúncias.....	08
5. Pesquisa de Satisfação.....	09
6. Tempo médio de resposta.....	10
7. Atuação da Ouvidoria.....	10
7.1. Atualização da Instrução Normativa.....	10
7.2. Padronização do tempo de resposta.....	10
7.3. Esclarecimento das diferenças dos Canais.....	11
7.3.1. Evidências Ações Propostas.....	11
Evidências Ações Propostas.....	12
Evidências Ações Propostas.....	13
8. Objetivos operacionais 2019.....	14

1. Apresentação

A Ouvidoria da Eletronuclear, constituída em 11/12/2007, encontra-se, desde 01/07/2017, vinculada ao Conselho de Administração da Empresa. Sua função é atuar como canal de interação com os ambientes interno e externo, promovendo análises qualificadas das manifestações dos cidadãos, o que possibilita à empresa rever e melhorar seus processos e serviços.

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio de formulário eletrônico disponível no site da Eletronuclear, e na Intranet, onde a identidade do manifestante é mantida em sigilo e o conteúdo de sua mensagem tratado com isenção e de forma reservada.

Todas as manifestações são registradas em Sistema de Ouvidoria (SOU), encontrado na Intranet e Internet da Eletrobras Eletronuclear.

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

Além do sistema de ouvidoria –SOU, do e-mail corporativo e presencialmente, a Ouvidoria assegura à sociedade o direito de acesso à informação, atendendo às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

Desde 01 de outubro está em funcionamento o e-OUV-Sistema de Ouvidoria do Governo Federal.

A Ouvidoria da Eletronuclear recebeu uma manifestação desse canal, que foi respondida.

O presente relatório apresenta as principais manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, avalia a performance do canal e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria de processos da área.

2. Quantitativo Geral

No ano de 2018, foram feitas 482 manifestações na Ouvidoria, tendo sido todas respondidas.

Esse número foi 33% maior que o de 2017.

Nos cinco canais da Ouvidoria, as manifestações foram feitas da seguinte forma:

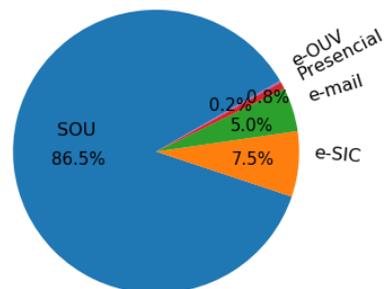
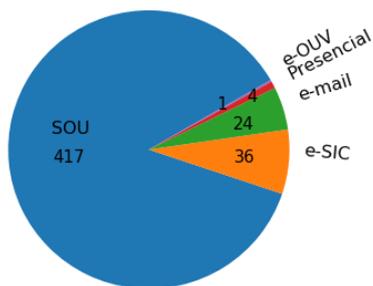
417 manifestações no Sistema Sou- SOU;

36 manifestações no Sistema e-SIC;

24 manifestações enviadas ao e-mail da Ouvidoria;

04 presencial;

01 e-OUV.



3. Serviços de Informação ao Cidadão –e_SIC

Em atendimento à LAI (Lei de Acesso à Informação, de 16.05.2012), foram registrados no período 36 pedidos de solicitação de acesso à informação de assuntos diversificados. Os pedidos mais frequentes referiram-se a cópias de contratos da Eletronuclear com fornecedores e sobre resultados de pregão eletrônico.



Ícone que sinaliza nos órgãos públicos, o local para solicitações de Acesso à Informações.

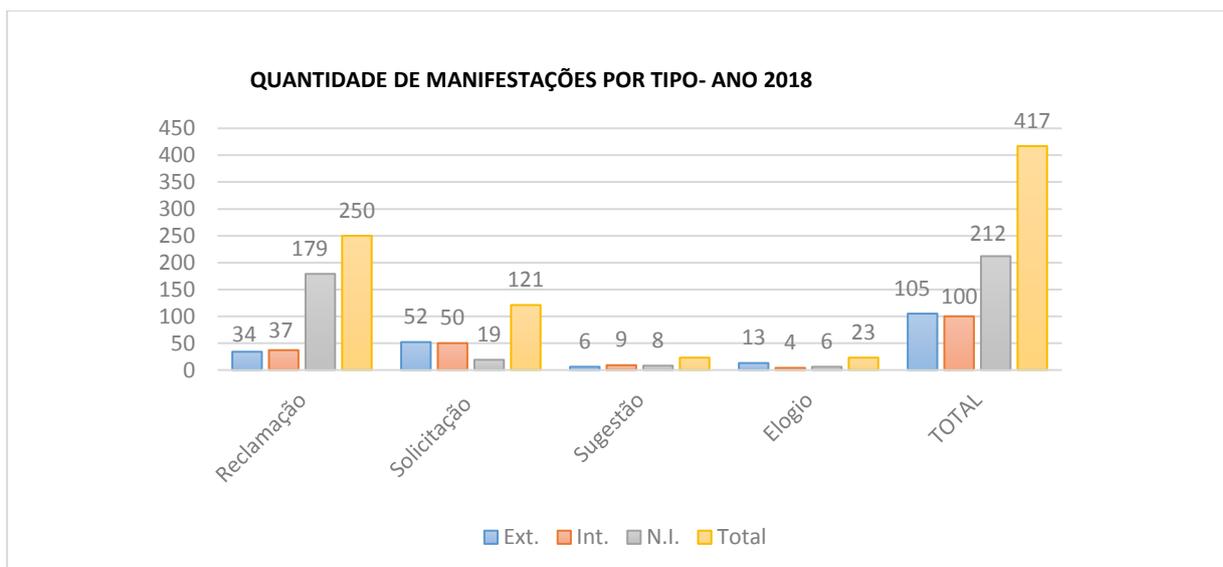
4. Canal Ouvidoria (SOU)

O Sistema de Ouvidoria (SOU), da Holding, onde fica armazenada a base de dados, é utilizado por todas as empresas do grupo Eletrobras. Nele são feitas as manifestações que são classificadas em solicitações, reclamações, elogios e sugestões, e foram distribuídas como a seguir:

4.1. Demandas por tipo e assunto

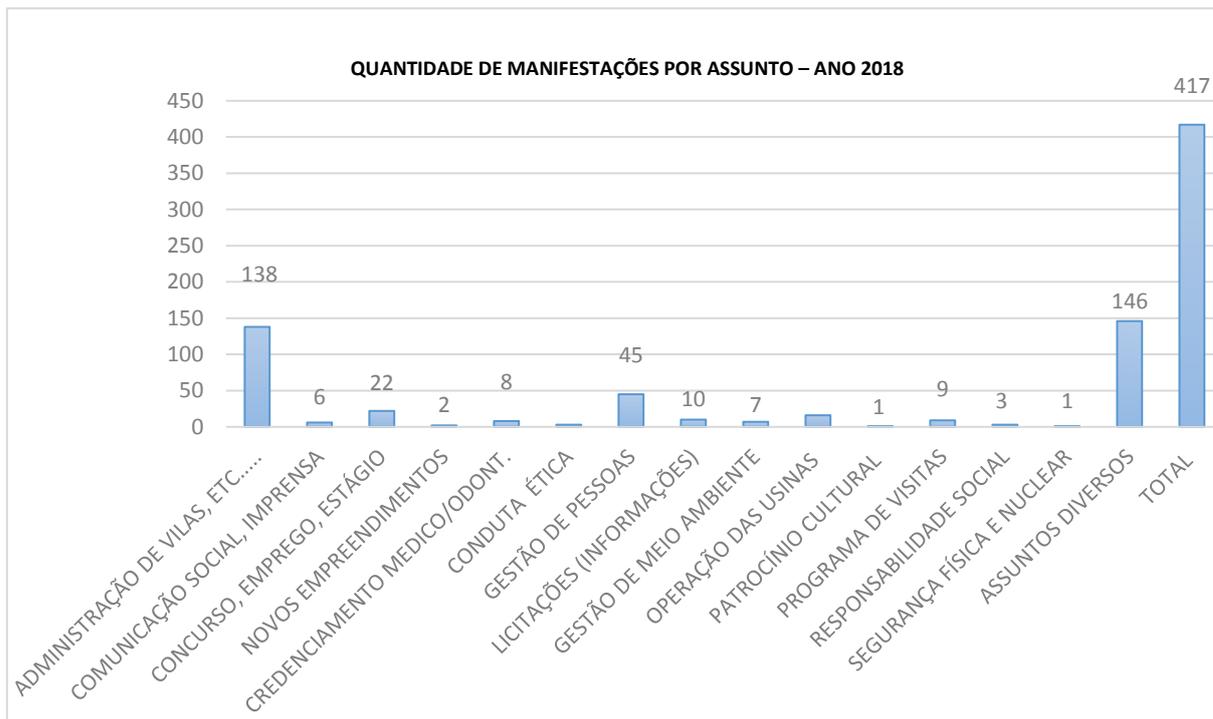
Nos gráficos a seguir se encontra estratificada a quantidade de manifestações por tipo e procedência da demanda, onde podemos observar que dentre as manifestações, a do tipo “reclamação” foi a mais frequente, com mais de 50% das manifestações. As manifestações mais frequentes referem-se a questões como administração da infraestrutura das vilas de moradores e questões sobre gestão de pessoas, como relacionamento interpessoal entre os empregados, seguido por informações sobre programa de estágio e emprego.

Com relação às solicitações, o destaque fica por conta das solicitações de informações sobre a área de recursos humanos, sobre estágio e sobre o funcionamento das usinas de Angra. A empresa recebe um número equilibrado de solicitações entre o público interno e externo.



Fonte: Sistema de Ouvidoria -SOU

4.1.1. Demandas por assunto



Fonte: Sistema de Ouvidoria -SOU

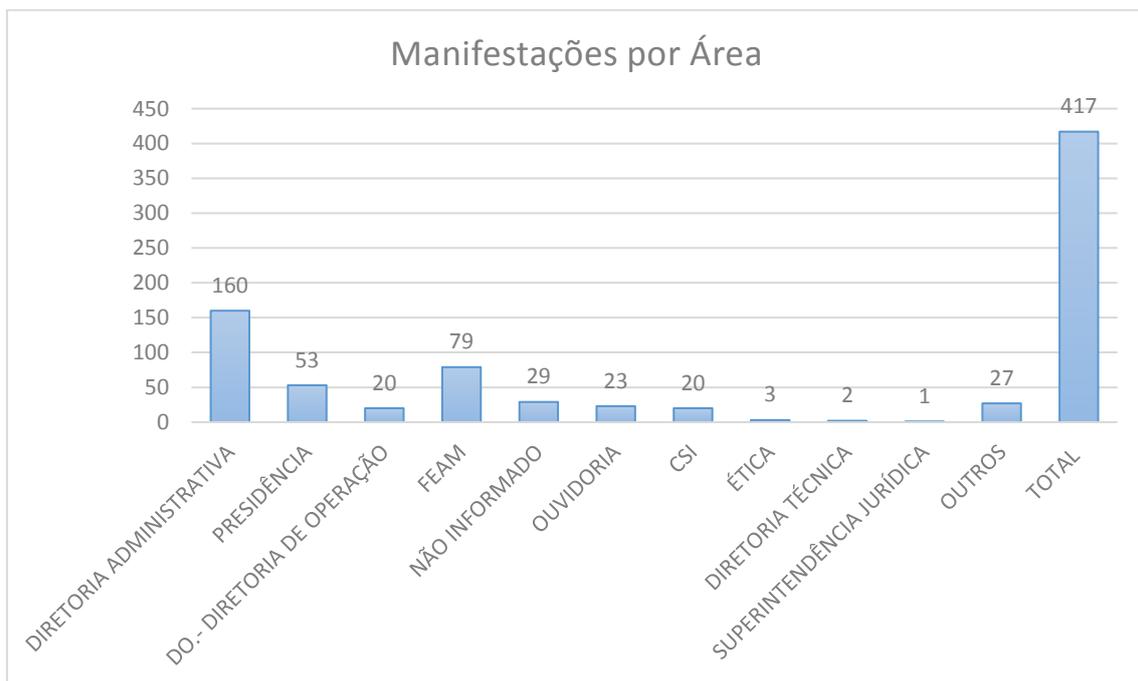
Assuntos Manifestações (%)

Nº manifestações

- ASSUNTOS DIVERSOS
(35 %) 146
- ADMINISTRAÇÃO DE VILAS, ETC...
(33%) 138
- GESTÃO DE PESSOAS
(11 %) 45
- CONCURSO, EMPREGO E ESTAGIO
(5 %) 22

4.1.2. Demandas por área

Áreas Manifestações (%)	Nº manifestações
• DRG.A – DEPARTAMENTO REGIONAL –CSC ANGRA (45 % das manifestações da Diretoria Administrativa)	72
• SH.A - RECURSOS HUMANOS (34 % das manifestações da Diretoria Administrativa)	54
• DEC.P – DEPARTAMENTO DE CONFORMIDADE (56 % das manifestações da P)	30
• DO.- DIRETORIA DE OPERAÇÃO (100 % das manifestações relativas à distribuição das casas funcionais)	20
• FEAM (100% das manifestações relativas à gestão no Hospital de Praia Brava)	79



Fonte: Sistema de Ouvidoria -SOU

4.2. Manifestações classificadas como denúncia

A partir de 21 de agosto de 2017, as denúncias passaram a ser registradas no canal de denúncias das empresas Eletrobras, responsável por sua gestão e tratamento.

Conforme as diretrizes dos programas anticorrupção e de integridade das empresas Eletrobras, foi criado, em 31/07/2017, o Comitê do Sistema de Integridade-CSI que passou a coordenar a gestão e o tratamento de denúncias e de infrações que ingressarem pelo Canal de Denúncias.

Desde novembro de 2017, a ouvidoria da Eletronuclear realiza análise preliminar das denúncias, a fim de levantar informações/dados, que possam contribuir com o tratamento das denúncias junto à ICTS (empresa terceirizada que recebe as denúncias das empresas). O link encontra-se na Internet e Intranet da Eletronuclear.

<https://www.canaldedenuncias.com.br/eletrobras/>

No período de janeiro a dezembro de 2018, foram recebidas 71 denúncias classificadas principalmente nas categorias: favorecimento, assédio moral e infração à normas internas. Dessas denúncias, 50 foram consideradas válidas e 21 protocolos foram classificados como fora do escopo e tratados pela Ouvidoria.

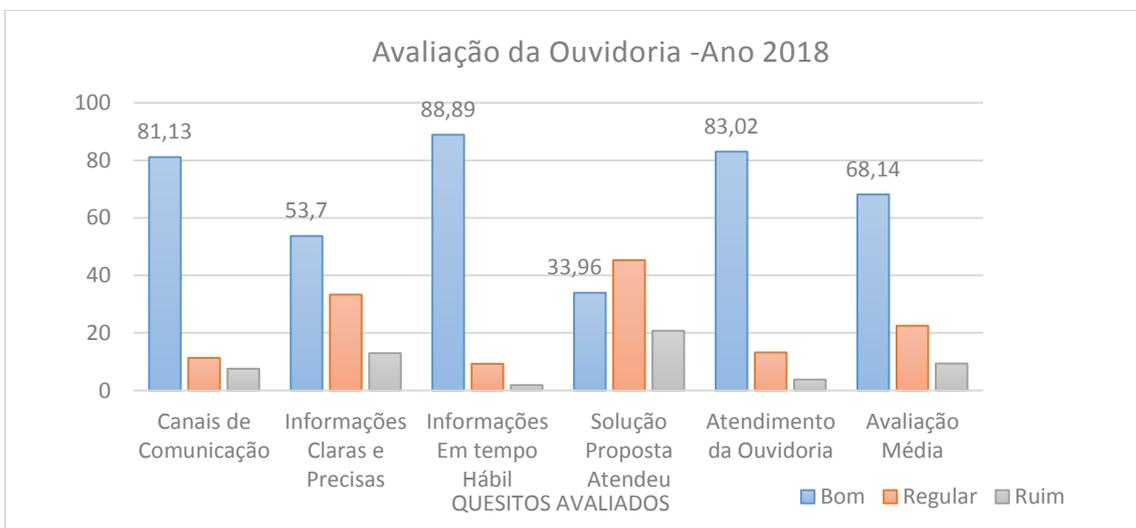
O número de denúncias concluídas foi de 36 manifestações e 14 estão em andamento:

Eletronuclear	Canal de Denúncias 2018
Protocolos recebidos	71
Protocolos válidos	50
Protocolos fora do escopo	21
Protocolos concluídos	36
Protocolos em andamento	14

Fonte: KPI- ICTS -04/01/2019

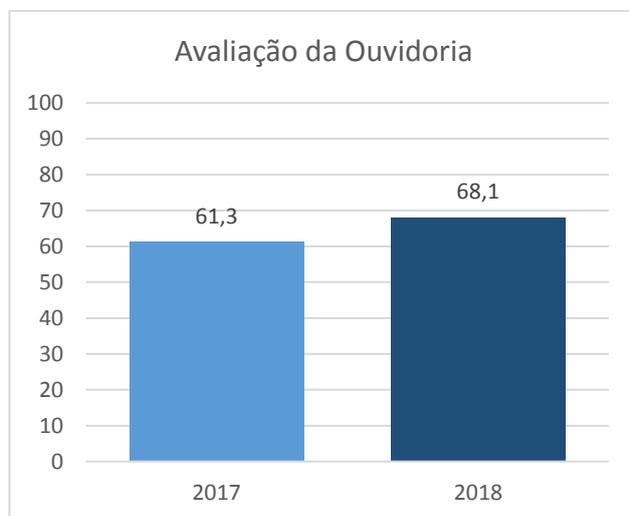
5. Pesquisa de Satisfação

Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, cujas respostas estão consolidadas no gráfico a seguir. O gráfico evidencia que para 83,02% dos manifestantes, a Ouvidoria possui um bom atendimento, mas precisa melhorar o índice da qualidade da solução apresentada ao manifestante, pois neste quesito 33,9% dos avaliadores perceberam a solução recebida como boa, 45,28% como regular e 20,75% como ruim. Destacamos ainda, que os canais de comunicação disponibilizados para se realizar uma manifestação estão adequados para 81,13%. Para 88,89%, as informações foram dadas num tempo adequado.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

A avaliação da performance da ouvidoria em 2018 teve uma melhora no índice geral de bom atendimento passando de 61,3 em 2017 para 68,1 em 2018.



Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU

6. Tempo médio de resposta/dias

<i>Tipo de Manifestação</i>	<i>Tempo de resposta</i>
Reclamação	11,76
Solicitação	8,52
Sugestão	12,56
Elogio	11,73
Tempo Médio	11,14

Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU

7. Atuação da Ouvidoria

- 7.1. **Atualização da Instrução normativa da Ouvidoria**, após 10 anos de existência, necessitava incorporar novos conceitos e atender à Lei 13.460, à Instrução Normativa da CGU e às diretrizes da Eletrobras.

✓ A revisão da I.N foi aprovada em 02/01/2018

- 7.2. **Padronização do tempo de resposta às manifestações de Ouvidoria.**

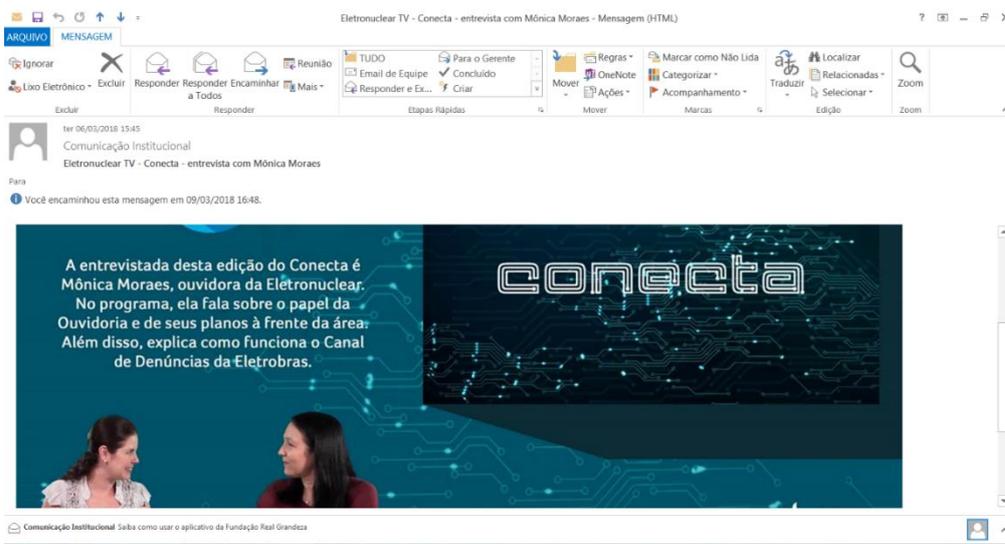
<i>Ações:</i>	<i>Status</i>
Quando da solicitação da resposta pelo SOU, ressaltar a data limite para a resposta, para que assim a Ouvidoria tenha tempo hábil para responder ao manifestante;	✓ Sendo aplicado desde 11/09/2017
Envio de alerta (e-mail) quando faltarem 02 dias para expirar o prazo de resposta à Ouvidoria;	✓ Sendo aplicado desde 11/09/2017
Elaboração de uma campanha tendo como público alvo os responsáveis pelas respostas às demandas dos manifestantes, ressaltando a importância da agilidade no atendimento dessas demandas e assim, buscar aumentar a eficiência do canal de Ouvidoria	✓ A campanha ocorreu entre março e abril de 2018.

7.3. Esclarecimento quanto às diferenças dos canais de Ouvidoria e Canal de Denúncias.

Ações	Status
Criação de identidade visual para a Ouvidoria.	✓ Criado em 09/03/2018
Em parceria com a Coordenação de Comunicação Institucional, elaborar campanha de esclarecimento na Intranet, e envio de e-mail marketing enfatizando as diferenças entre os dois canais, as atribuições e a importância do canal de denúncias, ressaltando a garantia do anonimato do denunciante;	✓ A campanha ocorreu entre março e abril de 2018.
Em parceria com a Coordenação de Comunicação Institucional, elaborar campanha de divulgação das atribuições da Ouvidoria, e suas possibilidades de manifestação, enfatizando o papel da Ouvidoria como a instância adequada para a mediação de conflitos e ferramenta gerencial importante.	✓ A campanha ocorreu entre março e abril de 2018.
Gravação para o programa Conecta.	✓ Veiculado em 06/03/2018
Link na página web da Ouvidoria para o Canal de Denúncia, reforçando a finalidade de cada canal.	✓ Link na página desde setembro de 2017.

7.3.1 Evidências das Ações Propostas

Veiculação no Conecta de entrevista com a Ouvidora.



Criação de identidade visual e logomarca para a Ouvidoria



Envio do e-mail marketing "*Você sabe o que faz a Ouvidoria?*" a todos os empregados.



Você sabe o que faz a Ouvidoria?

- É uma área dedicada a escutar as solicitações, reclamações, sugestões e elogios do público interno e externo. As manifestações são analisadas e encaminhadas às áreas competentes.
- Acompanha o andamento da demanda até que seja dada uma resposta ao solicitante.
- A Ouvidoria media conflitos entre empregado e empresa e pode fazer recomendações para resolver questões específicas e melhorar as práticas da companhia.

Nos próximos dias, você vai conhecer um pouco mais sobre os canais disponíveis para se manifestar.



Envio do e-mail marketing **"Veja como se manifestar"** a todos os empregados.

VEJA COMO SE MANIFESTAR:

Sistema da Ouvidoria (SOU)
É o canal direto de contato com a Ouvidoria da empresa. Lá, é possível fazer solicitações, reclamações, sugestões e elogios. Caso o denunciante queira, tudo que é informado permanecerá sob sigilo absoluto.

Canal das empresas Eletrobras para comunicação de condutas antieéticas ou que violem a legislação. Alguns exemplos são corrupção e fraude, favorecimento e conflito de interesses, irregularidades em licitações ou em contratos e assédio moral. O sigilo da denúncia é absoluto, e o denunciante não precisa se identificar.

Canal de Denúncias

e-SIC
Gerido pela Controladoria Geral da União (CGU), o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Acesso e mais informações: NucWeb e site da Eletronuclear.

Envio do e-mail marketing **"Você merece uma resposta"** a todos os empregados.

VOCÊ MERECE UMA RESPOSTA

É obrigação da Ouvidoria responder a todas as manifestações. Um dos nossos objetivos é diminuir esse tempo de resposta.

Estamos trabalhando junto aos gestores da empresa para estabelecer uma parceria e, assim, melhorar o atendimento da nossa área.

Email: monicaf@eletronuclear.gov.br
Ramal: 7115

8. Objetivos operacionais para 2019.

- 1) Iniciar o projeto de aproximação da Ouvidoria das demandas dos empregados lotados em Angra, com idas periódicas à central nuclear;
- 2) Elaborar em parceria com as áreas de Ética, *Compliance* e Comitê de Gênero, 1º Ciclo de Palestras, com foco no esclarecimento de atuação das áreas;
- 3) Compor a equipe da Ouvidoria, com pelo menos mais um membro;
- 4) Criar indicadores de gestão para a Ouvidoria;
- 5) Fortalecer a parceria com as Ouvidorias das Empresas Eletrobras e Ouvidoria Geral da União, com a participação em eventos externos de Ouvidoria para atualização e troca de experiências “boas práticas”.



**OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR**

Ouvidora

Mônica Moraes

FORMAS DE CONTATO:



SOU – Sistema de Ouvidoria

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



(21) 2588-7115



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