



OUVIDORIA  
ELETRONUCLEAR

Sugira  
Reclame  
Elogie  
Informe-se

**SAIBA COMO**



*“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.”*

Parágrafo único do artigo 1º  
da Constituição Federal de 1.988





O poder emana do povo, mas não somente pela via da democracia representativa (escolha dos nossos representantes políticos). Isso se dá também a partir da possibilidade de cooperação direta nos assuntos públicos.

É garantido a todo cidadão o direito de se expressar a favor de seus direitos por meio de formas concretas e diretas. Quando se fala em cidadania, em participação social, é preciso criar formas de incentivo para que isso aconteça. Esse conceito pode ser exercido pelo cidadão por meio de ações de controle nas decisões de uma instituição pública.

Respeitando essa lógica, a gestão de uma empresa como a Eletronuclear pode e deve ser realizada considerando o seu olhar, leitor. Pensando nisso, foi criada a Ouvidoria Eletronuclear, que funciona como porta de entrada para suas questões. Assim, damos voz a você!

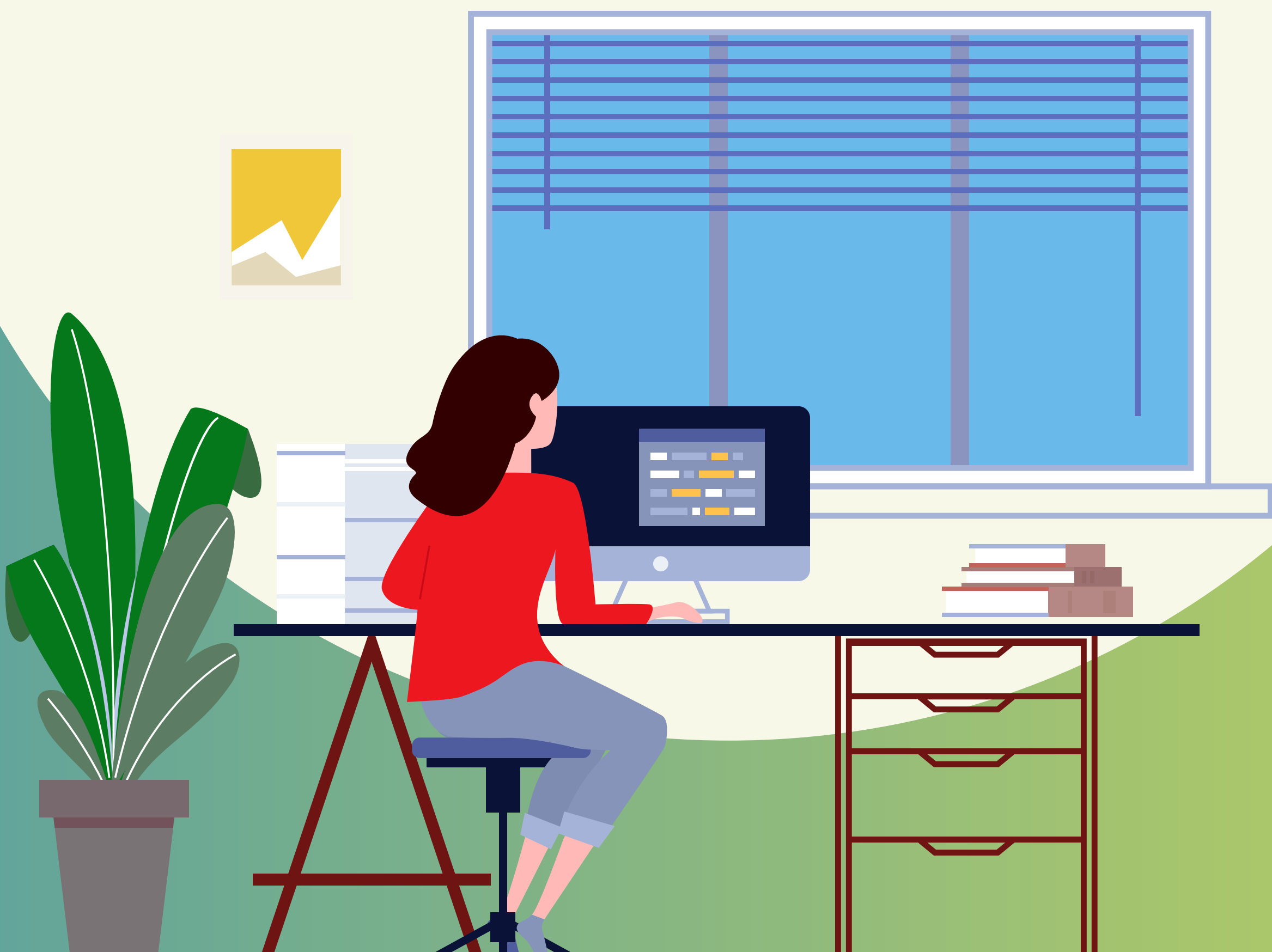


## Conteúdo

O que é a Ouvidoria Eletrônica?	7
O que faz uma ouvidoria?	8
O que não faz uma ouvidoria?	9
Quando devo recorrer à ouvidoria?	10
Quais são os tipos de manifestação?	11
Mas o que seriam atos antiéticos ou ilegais?	12
Quem pode registrar uma manifestação?	13
Preciso me identificar?	13
Se eu me identificar, terei sigilo?	13
Onde devo registrar e acompanhar minha manifestação?	14



Qual é o prazo para resposta? .....	15
Que cuidados tomar ao registrar a manifestação no Sistema de Ouvidoria? .....	16
E em casos de denúncias?.....	17
Quem pode apresentar uma denúncia?.....	17
O que deve estar descrito no meu relato?.....	18
Como acompanhar o andamento da minha denúncia?.....	18
É necessário se identificar para registrar uma denúncia?.....	19
Importância do relato na denúncia.....	19
Entre contato: .....	20



# Olá

Esta cartilha reúne perguntas e respostas que podem ajudar a compreender melhor o que é, o que faz e como trabalha a ouvidoria da Eletronuclear. Aqui, você irá conhecer os tipos de manifestações que pode fazer, o que está fora de nossa competência, quais os canais disponibilizados para comunicação, entre outras informações.

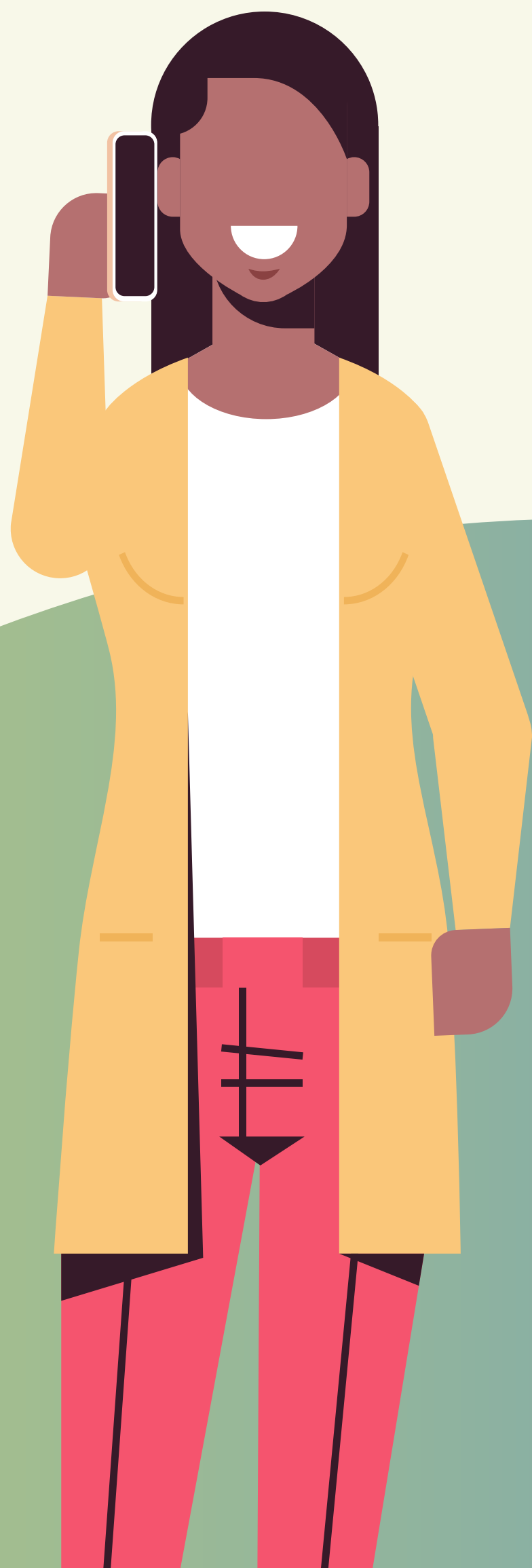
Esperamos que, ao final da leitura, você se sinta à vontade e inspirado para manter contato conosco, enviando sua dúvida, sugestão, elogio, reclamação, solicitação ou denúncia. A ouvidoria da Eletronuclear quer te ouvir e ser a sua voz.



## O que é a Ouvidoria Eletrônica Nuclear?

Criada em 2007, a ouvidoria da Eletronuclear é um órgão imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração (CA), que atua com impessoalidade e responsabilidade na prevenção e na mediação de conflitos.

Nosso papel é incentivar a participação social na empresa, colaborando para que você exerça sua cidadania plena e garanta seus direitos. Isto é, nosso objetivo é levar a voz do cidadão à Eletronuclear. Assim, também abrimos caminhos para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população.



## O que faz uma ouvidoria?

- Atua como mediadora na solução de conflitos;
- Aproxima a população e a empresa, levando as demandas a quem pode resolvê-las;
- Recebe, examina e acompanha as manifestações, desde o recebimento até a sua conclusão. Intercede e reivindica respostas junto aos responsáveis, para garantir ao cidadão um retorno ágil e eficiente; e,
- Sugere mudanças que permitam o aperfeiçoamento das atividades realizadas pela empresa, com base nas manifestações recebidas.







## O que não faz uma ouvidoria?

- ✘ Não realiza investigações ou 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;



## Quando devo recorrer à ouvidoria?

- Quando quiser se manifestar sobre qualquer assunto que tenha relação com a empresa. Você pode fazer um elogio, uma solicitação, sugestão, reclamação ou **denúncia\***. Por esse motivo, chamamos as questões enviadas pelos cidadãos de “manifestações”.
- Quando não obtiver resposta dos órgãos ou dos demais canais da empresa, ou quando a solução dada não tenha sido satisfatória.
- Quando você não souber a quem se dirigir para obter atendimento sobre determinado assunto.



**\* O registro de denúncias deve ser realizado por meio do [Canal de Denúncias da Eletrobras](#), criado especialmente para o recebimento desse tipo de manifestação. Mas não se preocupe, caso sua questão não seja de nossa competência, a ouvidoria dará a orientação quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.**

## Quais são os tipos de manifestação?

**Reclamação** – Expressar insatisfação, desagrado ou protesto por ação ou omissão da Eletronuclear ou de seus colaboradores.

**Solicitação** – Pedido de providências pertinentes aos negócios e aos serviços relacionados com a Eletronuclear; informar sobre assunto de interesse da empresa.

**Elogio** – Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado pela Eletronuclear, por um colaborador ou em relação a um atendimento recebido.

**Sugestão** – Apresentação de ideias, novas ações ou ajustes para elevar a qualidade dos serviços ou melhorar processos e procedimentos de trabalho da Eletronuclear.

**Pedido de Acesso à Informação** – É qualquer solicitação de informação relacionada à Eletronuclear.

**Denúncia** – Comunicação de práticas de infração às leis e/ou normas das empresas Eletrobras. Ou seja, condutas que consideradas antiéticas ou ilegais.

## Mas o que seriam atos antiéticos ou ilegais?



- Assédio sexual ou moral;
- Discriminação de qualquer tipo;
- Favorecimento de terceiros ou fornecedores;
- Uso indevido de bens das empresas;
- Descumprimento de normas e políticas internas;
- Roubo, fraude, furto ou desvio de materiais e bens da empresa;
- Irregularidades em licitações ou gestão de contratos;
- Corrupção e/ou fraude de qualquer tipo;
- Violação da legislação brasileira;
- Uso ou tráfico de substâncias proibidas;
- Violação do Código de Ética e Conduta.



## Quem pode registrar uma manifestação?

Qualquer pessoa pode fazer o registro de manifestações na ouvidoria. Existem dois grupos:

***Público interno*** – Empregados efetivos ou temporários, contratados, estagiários etc. Ou seja, qualquer pessoa que faça parte do corpo funcional.

***Público Externo*** – Qualquer cidadão que precise se relacionar com a empresa.

## Preciso me identificar?

Não. Sua manifestação pode ser registrada de forma anônima.

## Se eu me identificar, terei sigilo?

A ouvidoria tem como princípios a ética e o respeito aos Direitos Humanos. Assim, nossas ações são fundamentadas no sigilo e na confidencialidade.



Os dados pessoais contidos na manifestação serão protegidos por sigilo, exceto quando esta for imprescindível para o devido andamento do processo. Nestes casos, o manifestante será comunicado sobre essa necessidade, podendo prosseguir ou não com a demanda.

## Onde devo registrar e acompanhar minha manifestação?

Reclamações, elogios, solicitações e sugestões: você pode registrar sua manifestação diretamente no canal próprio da Eletronuclear, o Sistema de Ouvidoria (SOU), disponibilizado na página da ouvidoria, no site da empresa e também na Nucweb. Ao fazer o registro, será gerado um número de protocolo e senha. Dessa forma, poderá acompanhar o andamento. Há também a opção de entrar em contato por telefone, e-mail, pessoalmente ou por carta.



Todos os canais estão detalhados no final desse material.

Todas as manifestações, independentemente do canal de entrada, são registradas no SOU, com geração de protocolo e senha para o acompanhamento pelo solicitante.

Sugerimos que você dê preferência ao SOU para envio das manifestações. Esta é a opção mais indicada devido ao protocolo e senha, que são gerados automaticamente.

## Qual é o prazo para resposta?

A ouvidoria tem o prazo de 30 (trinta) dias para dar retorno ao manifestante com a conclusão para sua manifestação. Este prazo é prorrogável por mais 30 dias, desde que justificado. No entanto, a ouvidoria busca fornecer uma resposta ao cidadão no menor prazo possível.



## Que cuidados tomar ao registrar a manifestação no Sistema de Ouvidoria?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva, que especifique bem o que deseja da ouvidoria.

Também é fundamental informar como você deseja receber a resposta. Caso a manifestação seja anônima, você terá acesso à resposta através do link **Consultar Manifestação**, na página da ouvidoria. Nele, você informa o número de protocolo gerado e sua senha e tem acesso ao andamento do processo.

**Acesso à informação:** caso precise de alguma informação relacionada à empresa, você poderá registrar sua solicitação através do link.

Fique de olho nesse ícone:





## E em casos de denúncias?

O registro e o acompanhamento devem ser realizados através do Canal Denúncia das empresas Eletrobras, que concentra o recebimento de toda e qualquer denúncia destinada a empresas do grupo. O acesso se dá através desse link, disponibilizado também na página da Eletronuclear. Sua denúncia poderá ser anônima, mas lembre-se de fornecer o maior número de informações possíveis, para que ela possa ser apurada.

Fique de olho nesse ícone:



Você pode também registrar uma denúncia através do telefone 0800 377 8037, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## Quem pode apresentar uma denúncia?

Qualquer cidadão está apto a denunciar a má administração de recursos públicos.

## O que deve estar descrito no meu relato?

- O quê (descrição da situação);
- Quem (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas);
- Quando (data em que aconteceu, acontece ou acontecerá a situação);
- Onde (local do relato);
- O porquê (a causa ou motivo);
- Quanto (se for possível mensurar); e,
- Provas (se elas existem e onde podem ser encontradas).

## Como acompanhar o andamento da minha denúncia?

Você receberá um número de protocolo após o registro do relato, para acompanhamento através do site.



## É necessário se identificar para registrar uma denúncia?

Não é necessário fornecer suas informações pessoais. A denúncia pode ser anônima. No entanto, quanto mais informações sobre o fato o denunciante fornecer, melhor será o direcionamento para apuração e eventual responsabilização de infratores. O sigilo da identidade do denunciante é garantido pelos órgãos de apuração.

## Importância do relato na denúncia

Uma denúncia deve apresentar requisitos mínimos para ser aceita pelo órgão responsável pela apuração. Ou seja, será analisado se a manifestação é sobre um ato ilícito e se contém as informações mínimas necessárias para a área iniciar uma investigação. O sistema sempre irá apurar se a denúncia está apta, se há envolvimento da empresa, se há envolvimento de servidor público etc.

Então, todas as informações que envolvem o ato ilícito denunciado devem ser relatadas. É importante que seu relato seja completo e detalhado de forma clara e objetiva.

## Entre contato:

- Reclamações, solicitações, sugestão e elogios:  
[SOU - Sistema de Ouvidoria](#)
- Denúncias:  
[Canal de Denúncias da Eletrobras](#)
- Acesso à informação:  
<https://falabr.cgu.gov.br/>
- Telefone:
- (21) 2588-7115
- E-mail:  
[ouvidoria@eletronuclear.gov.br](mailto:ouvidoria@eletronuclear.gov.br)
- Envio de cartas ou pessoalmente:

Rua da Candelária, 65,  
11º andar - Centro  
Rio de Janeiro - RJ  
CEP: 20091-906





**OUVIDORIA**  
ELETRONUCLEAR



**Eletrobras**  
Eletronuclear