



**OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

ANUAL -2019

Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Quantitativo Geral.....	04
3. Serviços de Informação ao Cidadão - e-SIC	05
4. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-Ouv	06
5. Manifestações classificadas como denúncias	06
6. Canal Ouvidoria – SOU.....	08
6.1 Classificação das Manifestações.....	08
6.1.1. Demandas por Tipo.....	09
6.1.2. Demandas por Assunto.....	10
6.2 Tempo Médio de Resposta/dias.....	11
6.2.1 Tempo Médio de Resposta por Tipo.....	11
6.3 Pesquisa de Satisfação.....	12
7. Atuação da Ouvidoria.....	15
7.1 Status das Ações Propostas.....	16
7.1.1 Evidências de Realização das Ações Propostas.....	18
7.2 Ações Propostas para 2020.....	19
8. Considerações Finais.....	19

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 e-OUV - Sistema de Ouvidoria do Governo Federal. Além das manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria – SOU e pelo e-OUV, 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 e 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 2019, faz uma comparação evolutiva com o ano de 2018, 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 2019, o setor de Ouvidoria recebeu 483 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:

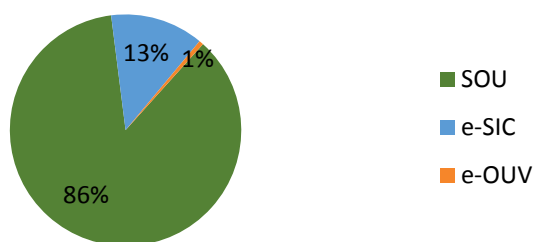
417 manifestações no Sistema SOU;

63 manifestações no Sistema e-SIC;

03 manifestações no Sistema e-OUV;

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

Manifestações por Canal



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU
Plataforma e-SIC

Além de administrar os canais citados acima, a Ouvidoria Eletronuclear recebe ainda tarefas, relacionadas a análise preliminar de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias da Eletrobras, que centraliza a entrada oficial desse tipo de manifestação para todas as empresas do grupo. Hoje esse serviço é fornecido pela empresa ICTS e sua administração é realizada pela Ouvidoria-Geral da Eletrobras. Dessa forma, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável pelo levantamento inicial de algumas informações necessárias para prosseguir com a apuração das denúncias recebidas.

3. Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

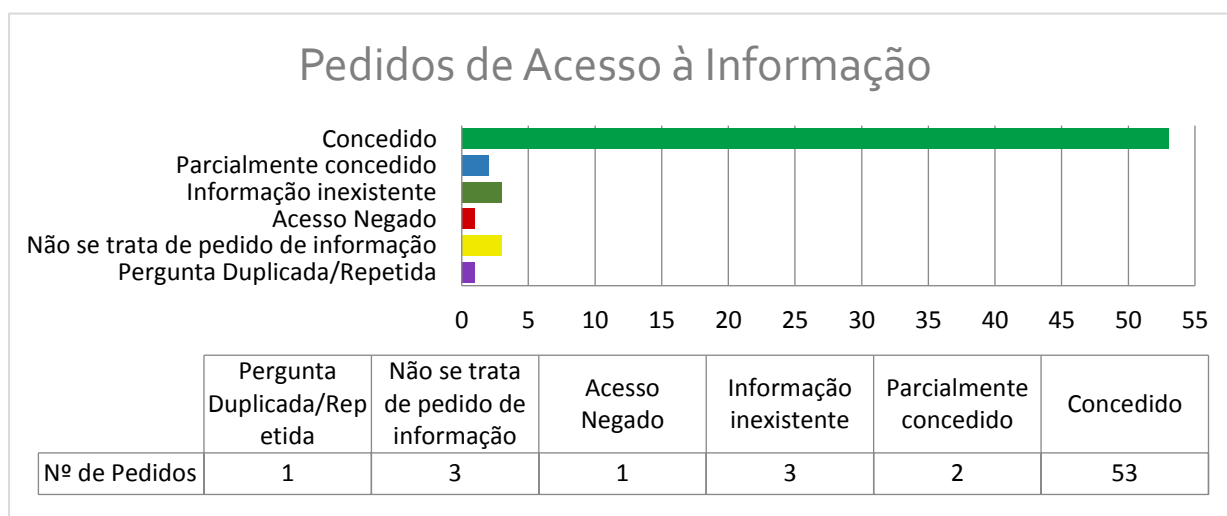
Em atendimento à LAI (Lei de Acesso à Informação, de 16.05.2012), a Eletronuclear disponibiliza em sua página na internet o sistema informatizado para obtenção de informações de interesse do cidadão, acessíveis no site da empresa por meio do ícone:



Acesso à Informação

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

Em atendimento à LAI (Lei de Acesso à Informação), foram registrados em 2019, 63 pedidos de solicitação de acesso à informação de assuntos diversificados. Representando um aumento de **75%** em relação ao ano anterior, quando foram registrados 36 pedidos de Acesso a Informação. Os pedidos mais frequentes referem-se a informações sobre contratos da Eletronuclear com fornecedores e licitações. O tempo médio de resposta da Ouvidoria para os pedidos de informação realizados através do canal no ano de 2019 foi de 13,22 dias, apresentando uma diminuição significativa se comparado ao ano anterior (18,64 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 2019 foram oito manifestações não atendidas, como pode ser verificado a seguir. A justificativa da empresa para o único pedido com acesso negado foi: “Pedido exige tratamento adicional de dados”.



Fonte: Plataforma e-SIC

4. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV

No período, a Ouvidoria recebeu 03 manifestações por essa plataforma, onde todas foram respondidas dentro do prazo e tiveram seu protocolo finalizado. O tempo médio empreendido para enviar resposta às manifestações recebidas através do e-OUV foi de 13 dias.

5. 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. Quando manifestações recebidas pelo Canal de Ouvidoria SOU tem conteúdo classificado como denúncia, a própria Ouvidoria a registra no canal adequado, informa ao manifestante e encaminha para ele o número do protocolo e o link de acesso ao canal de denúncias.

Quando solicitado pela Ouvidoria da Holding, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável por realizar uma coleta preliminar de informações, necessárias para que se possa dar início a investigação das denúncias que envolvam a Eletronuclear.

Os gráficos a seguir demonstram indicadores elaborados pela holding que podem ser influenciados pelo papel da Ouvidoria devido ao levantamento inicial de informações relevantes às denúncias. O segundo gráfico avalia a performance da Ouvidoria Eletronuclear quanto ao impacto das denúncias concluídas por insuficiência de dados sobre o total de denúncias concluídas.

Gráfico 5.1

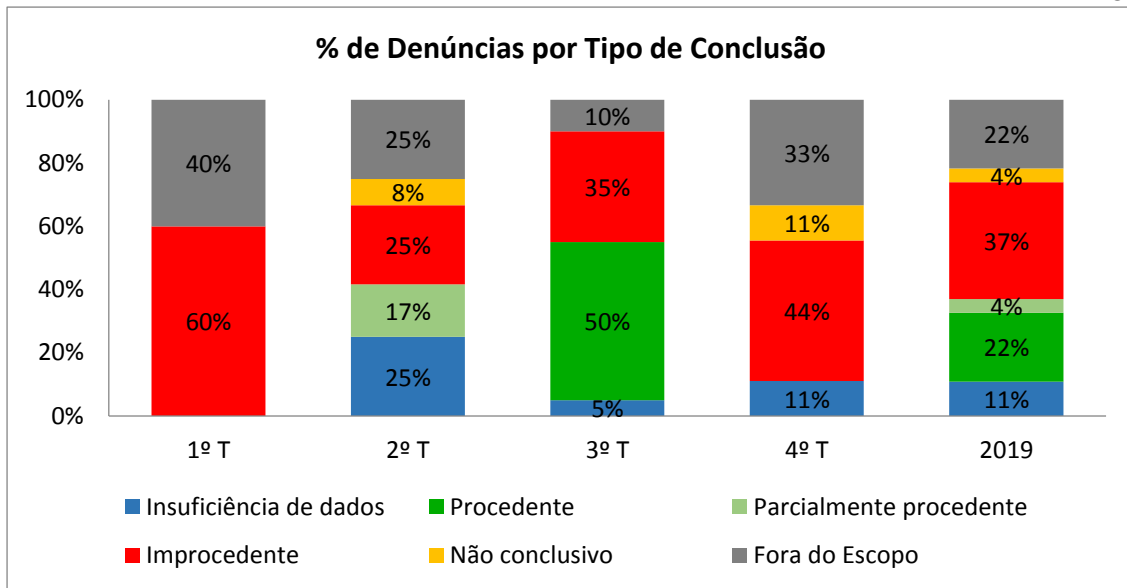
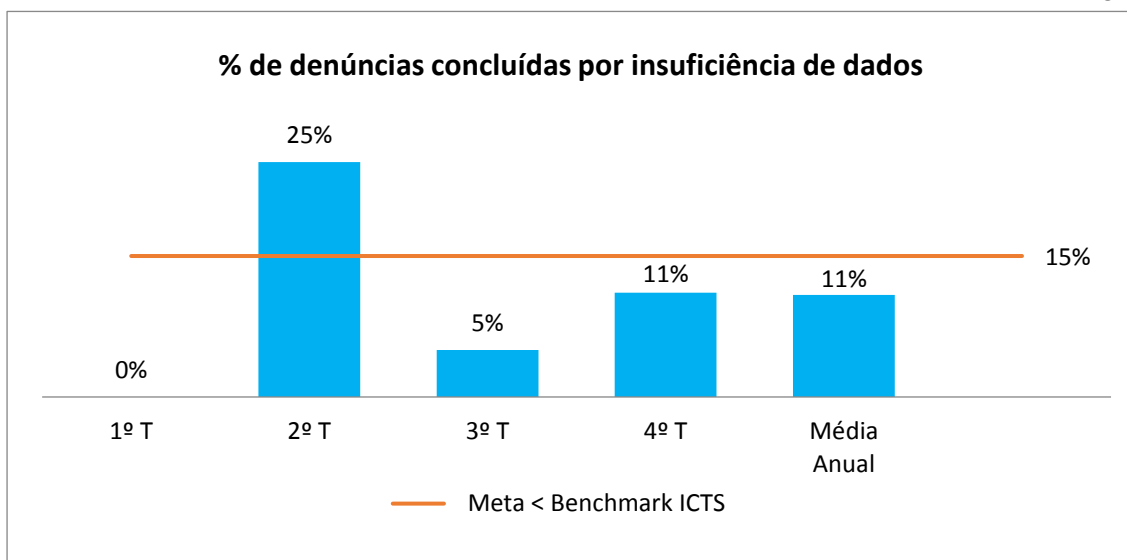


Gráfico 5.2



Cabe destacar, como pode ser verificado no “Gráfico 5.2”, que a Ouvidoria da Eletronuclear se encontra dentro da meta elaborada pela Holding para denúncias finalizadas por insuficiência de dados.

6. 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 2019, foram recebidas 417 manifestações pelo SOU, coincidentemente apresentando a mesma quantidade de manifestações recebidas pelo canal em 2018.

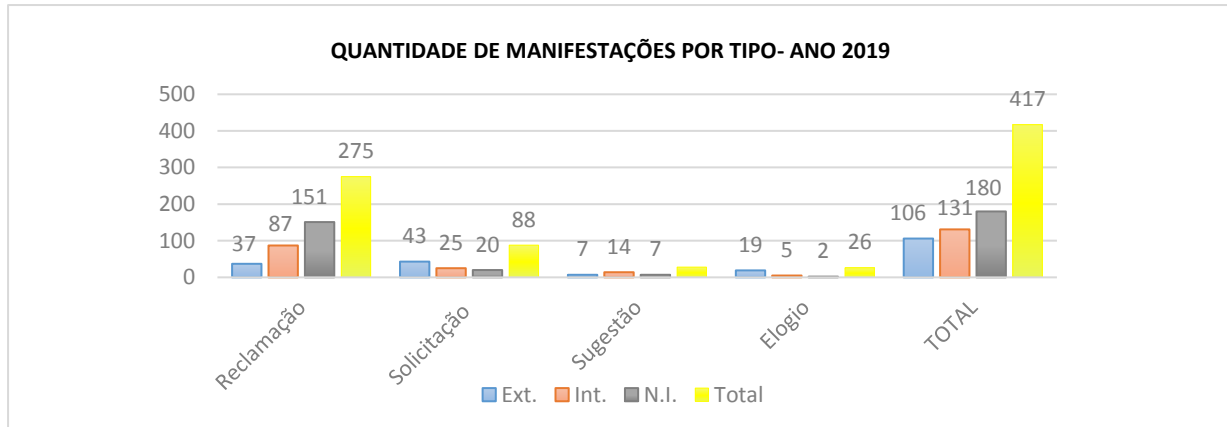
6.1 Classificação das Manifestações

Nos gráficos a seguir se encontram estratificadas as quantidades de manifestações por tipo, procedência da demanda (assunto) e área responsável pela resposta ao manifestante.

Podemos observar que dentre as manifestações, a do tipo “reclamação” foi a mais frequente, com mais de 66% das manifestações. Os assuntos mais frequentes referem-se à “Administração de vilas”, onde no ano de 2019 tiveram como assuntos recorrentes, os relacionados aos clubes Náutico e Campestre, empreendimentos que tem a finalidade de proporcionar lazer aos moradores das vilas residenciais. Outros focos de manifestações foram referentes ao transporte oferecido pela empresa aos empregados para viagens entre o Rio de Janeiro e Angra dos Reis, onde algumas alterações de veículos, trajeto e paradas, geraram reivindicações por parte de alguns empregados. Para ambas situações, estão sendo tomadas providências cabíveis, onde se está procurando atender ao máximo as reivindicações dos manifestantes. Destacamos ainda os elogios recebidos, majoritariamente destinados à equipe que atua no Observatório Nuclear, coordenando visitas técnicas. Segundo os manifestantes, a equipe tem dispensado um tratamento exemplar aos que a visitam.

6.1.1 Demandas por Tipo

No ano de 2019 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao Tipo de Manifestação:



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

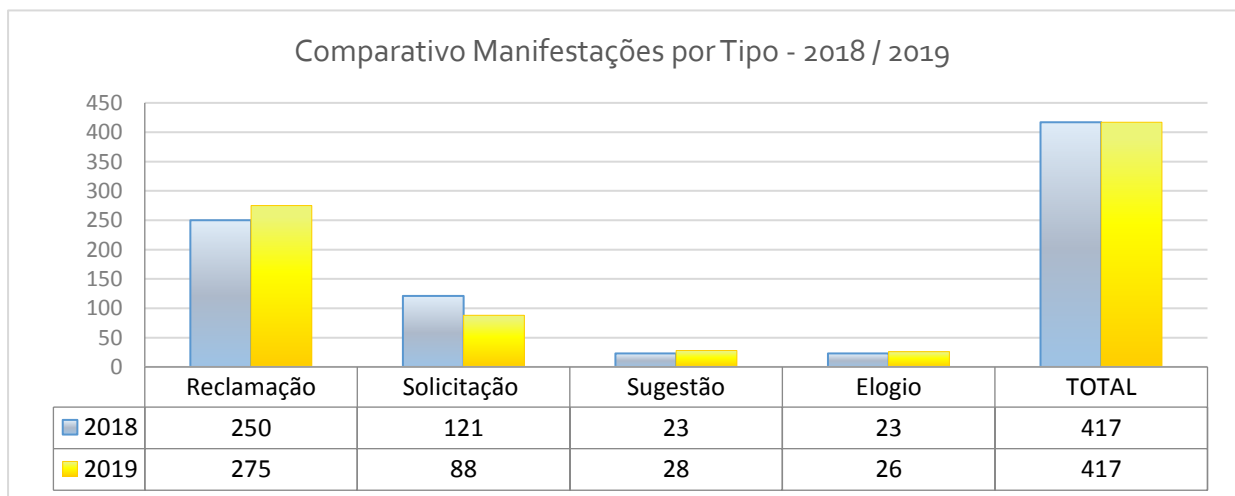
Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Tipos Manifestações (%)

Nº manifestações

- RECLAMAÇÃO (66%) 275
- SOLICITAÇÃO (21%) 88
- SUGESTÃO (7%) 28
- ELOGIO (6%) 26

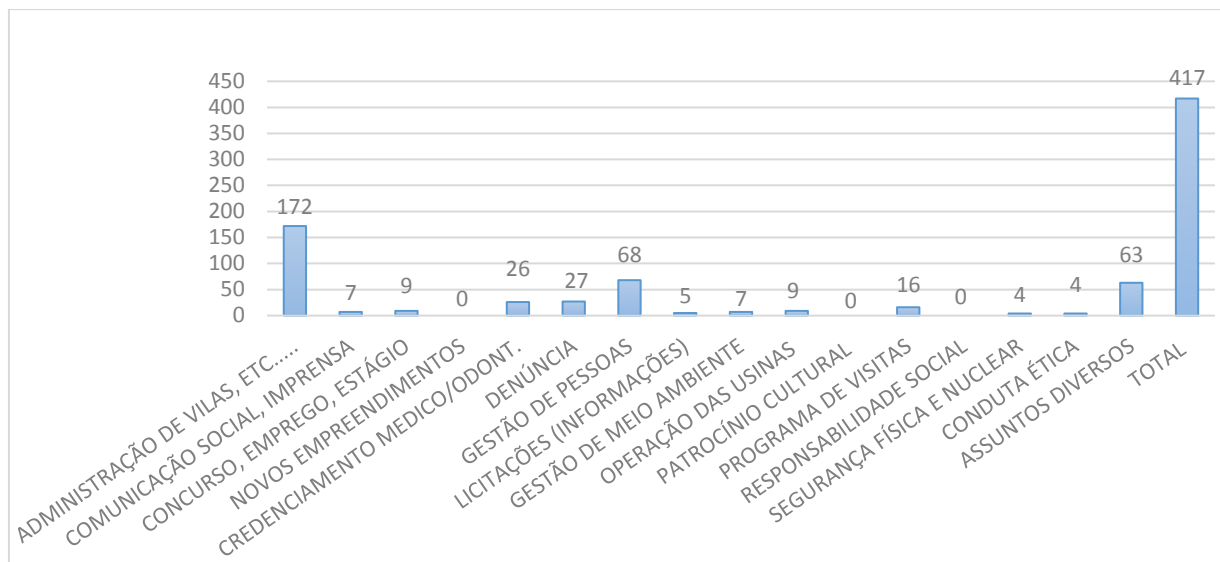
A seguir apresenta-se, a partir de gráfico, uma comparação da quantidade de manifestações recebidas nos anos 2018 e 2019, estratificadas por tipo de demanda.



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

6.1.2 Demandas por Assunto

No ano de 2019 as demandas registradas no SOU foram distribuídas da seguinte forma quanto ao assunto abordado:



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Assuntos Manifestações (%)

- Administração das Vilas (41%)
- Gestão de Pessoas (16%)
- Sistema de Credenciamento Médico/Odontológico (6%)
- Programa de Visitas (4%)
- Concurso, Emprego, Estágio (2%)
- Assuntos Diversos (15%)

Nº manifestações

172
68
26
16
9
63

Em relação ao ano anterior, destaca-se que ocorreu um acréscimo significativo nas manifestações relativas à Administração de Vilas (33% das manifestações em 2018). Também houve aumento das manifestações com assuntos referentes ao Programa de Visitas, Sistema de Credenciamento Médico/Odontológico (ambas com 2% das manifestações no ano anterior) e Gestão de Pessoas (11% em 2018). Enquanto as questões sobre Concurso, Emprego e Estágio, que agora representam 2% do total de manifestações, apresentaram uma queda em relação à 2018 (22 manifestações – 5%).

6.2 Tempo médio de resposta/dias

Nos quadros a seguir se encontra estratificada o tempo médio de resposta dado às demandas recebidas no ano de 2019. Podemos observar que os tipos de manifestação que apresentaram maior demora para ser respondida foram as do tipo "Sugestão" e "Reclamação", mas ambas apresentaram diminuição no tempo de resposta se comparadas ao ano anterior (12,56 e 11,76 dias em 2018, respectivamente).

6.2.1 Tempo médio de resposta por Tipo

Em relação aos números de 2018 referentes ao tempo médio de resposta por tipo, em 2019 houve uma diminuição na média de tempo empregado para responder as demandas de reclamação (11,76 dias em 2018), bem como diminuição no tempo de resposta para as demandas de sugestão e do tipo elogio (antes, 12,56 e 11,73 dias, respectivamente), no entanto, o tempo de resposta das manifestações classificadas como solicitação apresentou um pequeno aumento: de 8,5 dias em 2018 para 9,2 dias em 2019.

Os números de 2019 podem ser conferidos na tabela a seguir:

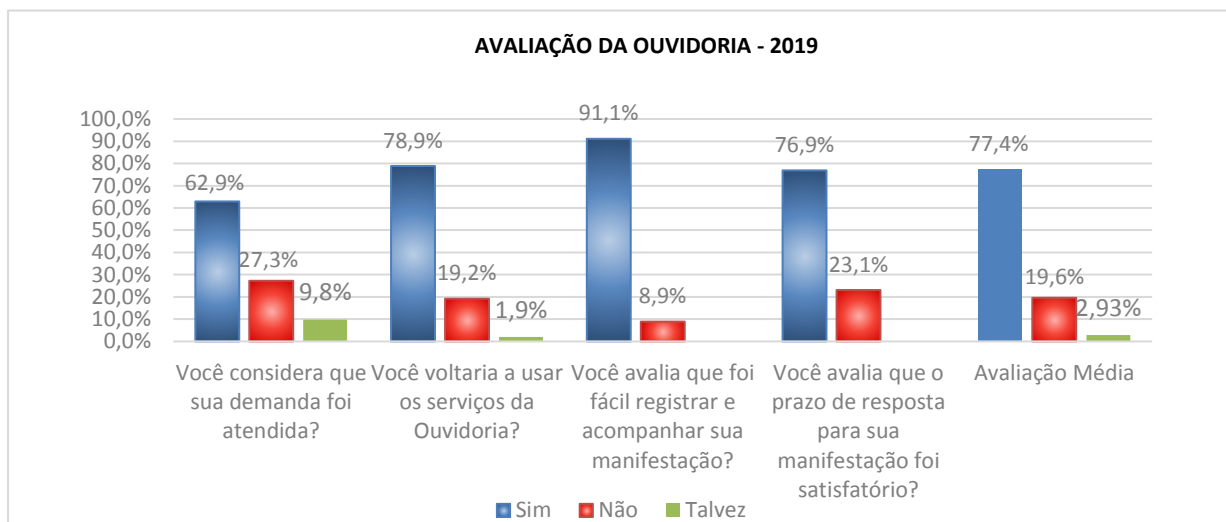
<i>Tipo de Manifestação</i>	<i>Tempo de resposta/dias</i>
Reclamação	9,7
Solicitação	9,2
Sugestão	10,3
Elogio	3,7
Tempo Médio	8,2

Fonte: Sistema de Ouvidoria- SOU

6.2 Pesquisa de Satisfação

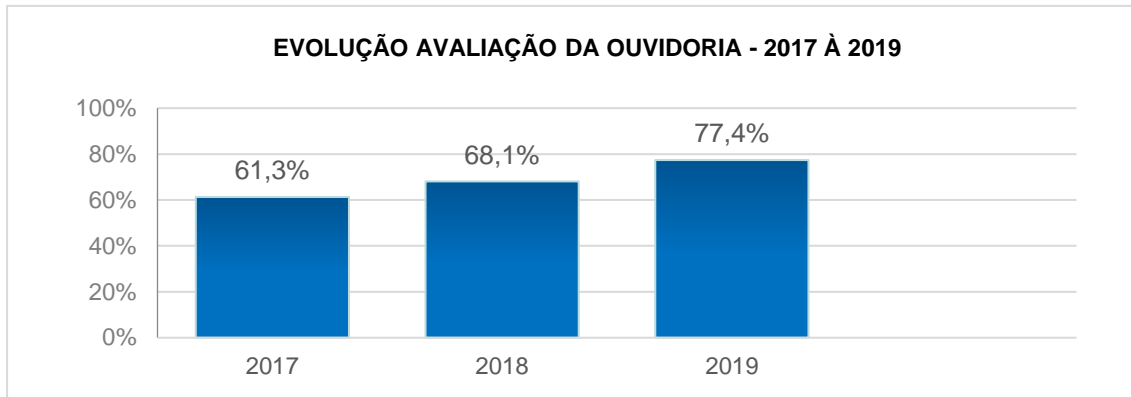
Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. A partir do 2º trimestre de 2019 as perguntas utilizadas no questionário foram modificadas. Dessa forma, para consolidar as respostas no gráfico a seguir foram consideradas as respostas enviadas pelos manifestantes a partir da implementação dessa mudança.

O gráfico abaixo evidencia que, no ano de 2019, 91,1% dos manifestantes consideraram fácil o registro e acompanhamento da manifestação, enquanto 72,7% acreditam que a Ouvidoria atendeu totalmente ou de forma parcial à sua demanda e 78,9% voltariam a utilizar o serviço. Quanto ao prazo, 76,9% dos manifestantes consideraram satisfatório o tempo para resposta. Dessa forma, a Ouvidoria obteve o índice geral de avaliação positiva em 77,4%.



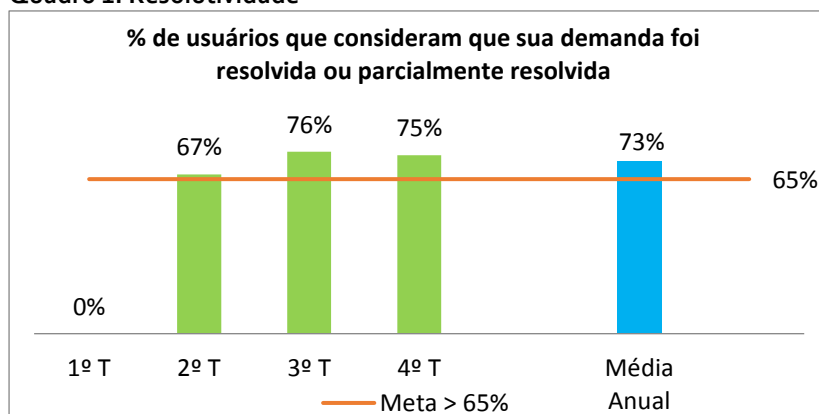
Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Fazendo uma comparação com a avaliação da performance da ouvidoria no ano de 2018, apesar das mudanças de algumas perguntas do questionário, é possível observar uma melhora geral nos indicadores de satisfação do manifestante, inclusive quanto a avaliação média. Em 2018, 68,1% dos manifestantes que responderam ao questionário avaliaram de forma positiva a Ouvidoria, enquanto em 2019 esse percentual foi de 77,4%. O gráfico a seguir ilustra a evolução da avaliação da Ouvidoria a partir de 2017.



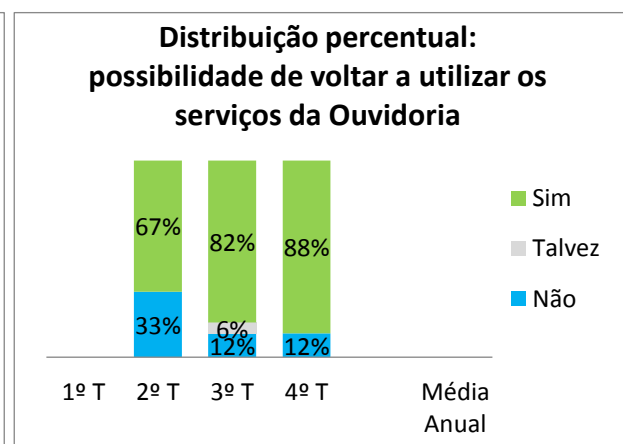
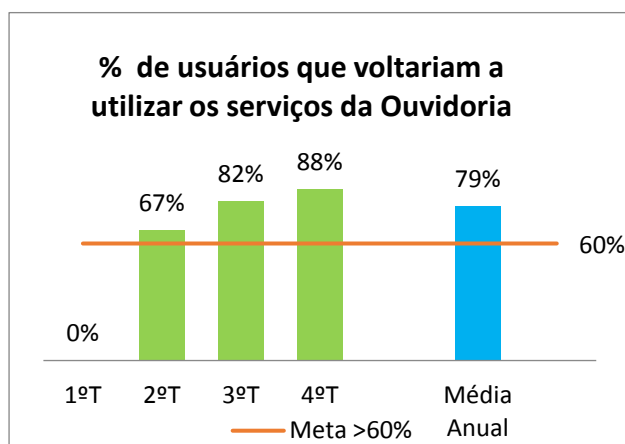
A seguir encontram-se gráficos que demonstram a performance da Ouvidoria, de acordo com alguns indicadores e metas elaborados pela Eletrobras a partir do 2º trimestre de 2019, com base nas avaliações enviadas pelos manifestantes. Para confecção destes gráficos, conforme indicação da holding, considerou-se como avaliação positiva as respostas “Sim” e “Talvez”.

Quadro 1: Resolutividade



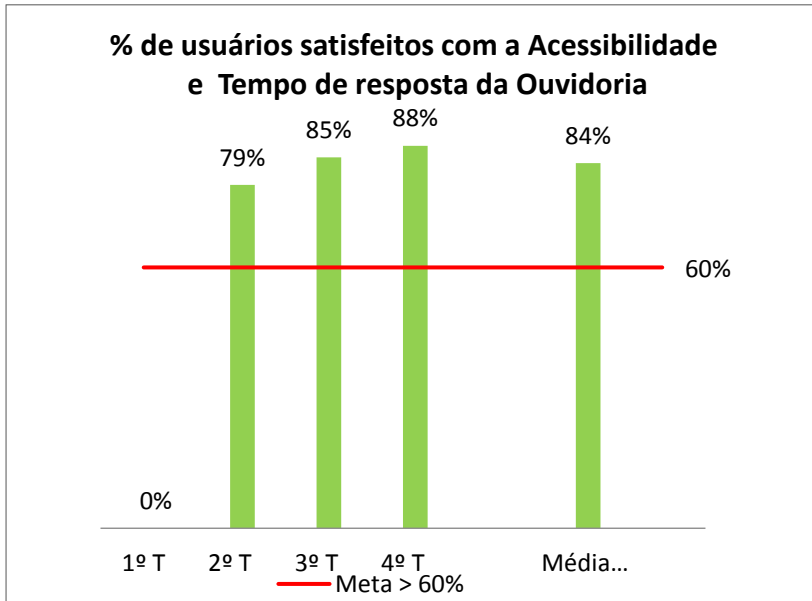
Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

Quadros 2 e 3: Efetividade da Ouvidoria

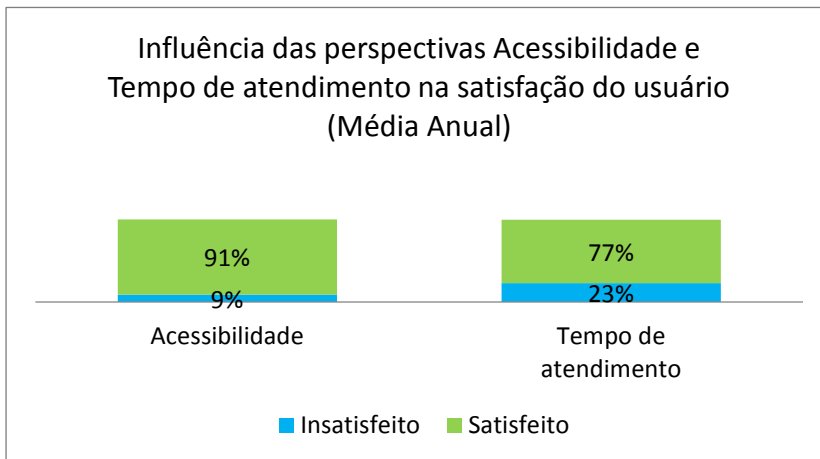


Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

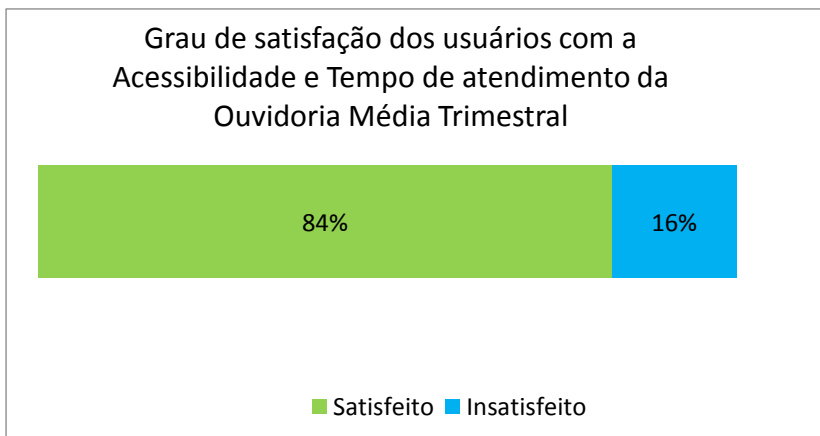
Quadros 4, 5 e 6: Acessibilidade e Tempo de Resposta



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU



Fonte: Sistema de Ouvidoria –SOU

7. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria planeja no final de cada período de avaliação ações para o período seguinte. Dessa forma, para 2019 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. Em 2019 foram feitas melhorias na página da Ouvidoria no site da Eletronuclear, buscando facilitar o acesso e incentivar as manifestações. Foi também realizada uma Revisão da Instrução Normativa da Ouvidoria, que se encontra em fase de aprovação e que rege as atividades da área. Essa revisão se fez necessária, para adequação às alterações ocorridas em normativos da Ouvidoria Geral da União-OGU, mantendo assim o respaldo necessário ao seu funcionamento.




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. No ano de 2019 a Ouvidoria atuou ajudando em caso de suspeita de racismo e de assédio moral. Na maioria dos casos a Ouvidoria atua realizando mediação entre as partes envolvidas, participando de reuniões e sugerindo propostas que busquem atender às demandas trazidas.


A seguir estão listados o status dessas ações propostas no ano anterior, junto ao assunto tratado dentro do tema proposto e as ações pretendidas e realizadas no período, também estão listadas algumas evidências de cumprimento dessas proposições. Ao final da sessão estão enumeradas novas propostas a serem implementadas a partir do primeiro trimestre de 2020.


7.1 Status das Ações Propostas


Assunto: Elaboração do 1º Ciclo de Palestras das Áreas de Comissão de Ética, *Compliance*, Comitê de Gênero e Ouvidoria.

Justificativa: Instruir os colaboradores da Eletronuclear sobre os limites de competências de cada uma dessas áreas.

Assunto	Ações
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover ciclo de palestras com esclarecimentos da competência de cada uma dessas áreas, utilizando linguagem "cidadã" e recursos audiovisuais que promovam o interesse na participação dos colaboradores nas atividades/palestras apresentadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divulgação do ciclo de palestras, com a colaboração da Coordenação de Comunicação Institucional. (e-mails de divulgação) 
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participação na palestra realizada em Angra em 04/07/2019 
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participação na palestra realizada na sede em 11/07/2019 




Legenda: Tarefa realizada 

Tarefa em andamento 


Tarefa urgente 


Assunto: Composição da equipe de Ouvidoria, com pelo menos mais um membro.

Justificativa: Melhorar a atuação da Ouvidoria, dividindo melhor as atribuições e possibilitando a troca de ideias como mecanismo para o desenvolvimento de melhorias.

Assunto	Ações
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratação de um novo colaborador para compor a equipe da Ouvidoria. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniões com o departamento de RH para alinhar competências e solicitar indicação de currículos dentro do perfil. 
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevistas com candidatos para a vaga. 
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratação de novo membro. 




Legenda: Tarefa realizada 

Tarefa em andamento 


Tarefa urgente 


Assunto: Fortalecimento da parceria com as Ouvidorias das Empresas Eletrobrás e Ouvidoria Geral da União.

Justificativa: Manter alto nível de atuação da Ouvidoria.

Assunto	Ações
<p>✓ Participação no planejamento de novas diretrizes e ações adotadas pelas Ouvidorias do grupo.</p>	<p>✓ Reuniões com os ouvidores do grupo Eletrobrás, as terças-feiras na sede da holding;</p> <p>✓ Preparação do regimento do Comitê das Ouvidorias para Regulamento das Ouvidorias;</p> <p>✓ Análise dos reportes aos Conselhos de Administração;</p> <p>✓ Elaboração de pesquisa de percepção para conselheiros encaminhada pela Holding;</p> <p>✓ Desenvolvimento de novos indicadores de Ouvidoria.</p> 
<p>✓ Participação nos eventos externos com participação das demais Ouvidorias.</p>	<p>✓ Participação 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional Ouvidores.</p>  <p>✓ Participação no Fórum dos Ouvidores das Empresas Eletrobras.</p> 

Legenda: Tarefa realizada 

Tarefa em andamento 

Tarefa urgente 

7.1.1 Evidências de Realização das Ações Propostas



Imagem 1:

Divulgação 1º Ciclo de Palestras Canais dos Colaboradores, enviada por e-mail um dia antes do evento.



Imagem 2:

Divulgação de disponibilidade online do conteúdo das palestras realizadas no 1º Ciclo de Palestras Canais dos Colaboradores.

7.2 Ações Propostas para 2020

- 1) Elaborar uma Cartilha da Ouvidoria Eletronuclear, com as principais atribuições da área e instruções ao público interno e externo, objetivando facilitar e incentivar manifestações;
- 2) Continuar a fortalecer a parceria com as Ouvidorias das Empresas Eletrobrás, através de reuniões semanais;
- 3) 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 2020;
- 4) Realizar, em parceria com as demais ouvidorias, nova Pesquisa de Percepção com o público interno, do atendimento da Ouvidoria;
- 5) Elaborar plano de ação de divulgação do Canal de Denúncias para instrução, quanto à realização de denúncias de forma correta e no canal adequado;
- 6) Desenvolver, em parceria com as demais ouvidorias, a Ficha do Indicador de Proposições de Ouvidoria, possibilitando o registro e acompanhamento das sugestões de melhoria de processos propostas pela Ouvidoria às áreas internas da empresa.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria da Eletronuclear tem focado na 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 recebidas pela Ouvidoria, se atentem para o cumprimento dos prazos de resposta. Assim, ressaltamos a valorização da importância do cumprimento dos prazos para conclusão e do envio de respostas adequadas, 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