



OUVIDORIA
ELETRONUCLEAR



RELATÓRIO

OUVIDORIA

Anual
2023



Sumário

1. Apresentação.....	03
2. Quantitativo Geral.....	04
3. Manifestações classificadas como denúncias	05
4. Pedidos de Acesso à Informação – SIC	07
5. Manifestações de ouvidoria.....	10
5.1. Quantitativo: manifestações de ouvidoria classificadas por tipo	10
5.2. Assuntos mais abordados	11
5.3. Tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria	11
6. Pesquisa de Satisfação.....	12
7. Atuação da Ouvidoria.....	14
7.1 Ações Realizadas.....	14
7.2 Ações Propostas para 2024.....	19
8. Considerações Finais.....	20

1. Apresentação

O presente relatório apresenta, de forma consolidada, as informações relacionadas às denúncias, manifestações de ouvidoria, e pedidos de acesso à informação recebidos e tratados pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear durante o ano de 2023, relata as principais ações desenvolvidas no período, avalia a performance do serviço e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria de processos da área.

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear recebe manifestações de Ouvidoria (Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio) pela plataforma Fala.BR desde sua implantação em 01 de agosto de 2019.

Entretanto, foi após a capitalização da Eletrobrás que, em 15 de setembro 2022, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear passou a utilizar o Fala.BR como única plataforma e principal ferramenta para recebimento e gestão de manifestações direcionadas a empresa, divulgando-o nas suas páginas oficiais e em campanhas de divulgação interna.

Constam neste relatório dados referentes às manifestações registradas no Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, administrada pela Controladoria Geral da União – CGU, bem como às manifestações recebidas por e-mail e outros canais de contato com a Ouvidoria Interna da Eletronuclear.

No que tange às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria é relevante lembrar que o procedimento de tratamento das manifestações registradas junto à Ouvidoria Interna da Eletronuclear encontra-se alinhado com as exigências dos normativos da Ouvidoria Geral da União – OGU, ligada à Controladoria Geral da União – CGU, além de atender as atribuições normatizadas pela Lei dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017) que estabelece obrigações e responsabilidades às Ouvidorias.

2. Quantitativo Geral

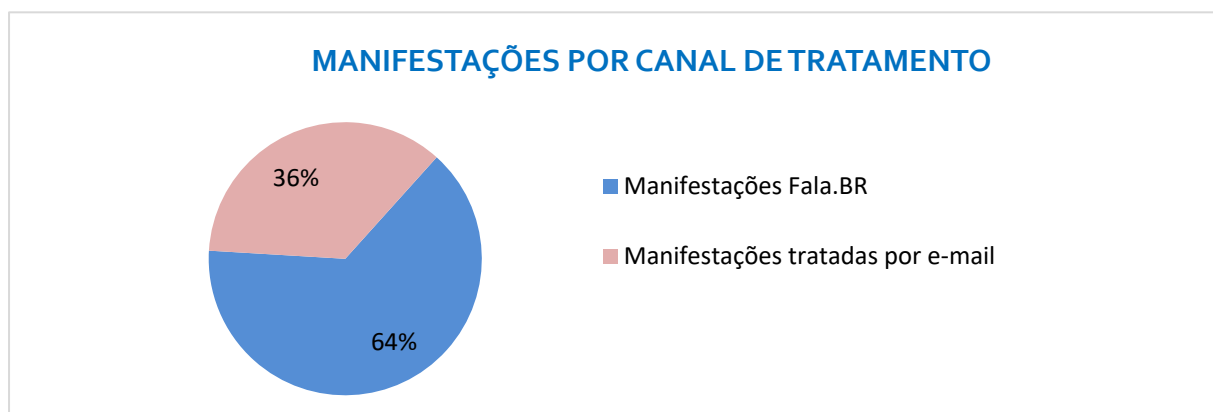
Em 2023, a Ouvidoria recebeu **350 manifestações** pelos canais sob sua administração direta e todas foram respondidas dentro do prazo máximo permitido e finalizadas.

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

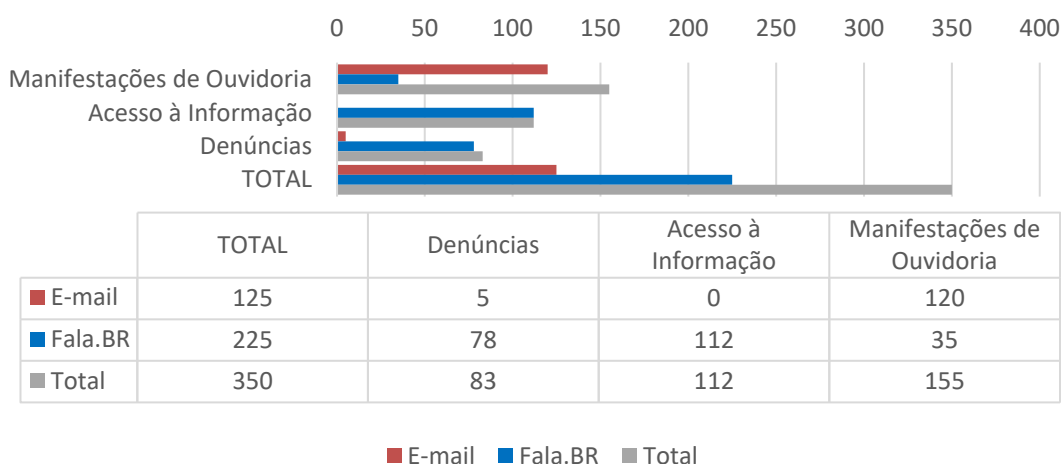
225 manifestações através do Fala.BR

125 manifestações tratadas por e-mail.

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



A distribuição das modalidades de manifestação pelos canais de tratamento pode ser verificada no gráfico a seguir:



3. Manifestações Classificadas como Denúncia

A Ouvidoria concentra o recebimento de denúncias na plataforma Fala.BR. Em relação a este tipo de manifestação, a Ouvidoria da Eletronuclear é responsável apenas pela sua entrada e encaminhamento necessário, mas não pela sua apuração.

Ao receber as denúncias pela plataforma, a Ouvidoria realiza uma análise preliminar de seu conteúdo a fim de verificar se o fato narrado na manifestação pode classificá-la como uma denúncia e se apresenta elementos mínimos para possibilitar uma apuração.

Ao admitir a denúncia, o procedimento padrão é encaminhá-la, pela plataforma, para a área apuratória que, a depender do teor, é a Assessoria de Apuração de Denúncias – AAP.DE ou a Comissão de Ética de Eletronuclear.

Quando a unidade responsável pela apuração confirma o recebimento da denúncia, a Ouvidoria envia resposta ao denunciante informando que sua denúncia seguiu para a unidade de apuração.

Durante o ano 2023, foram recebidas pela Ouvidoria **83 denúncias no total**. Dessas, 78 denúncias foram recebidas pela plataforma Fala.BR, com tempo médio para resposta de 15,76 dias, conforme pode ser conferido na imagem a seguir:



Fonte: Painel Resolveu? Acessado em 21/03/2024

Os manifestantes podem registrar denúncias anônimas, ou seja, sem nenhum tipo de cadastro na plataforma Fala.BR, trata-se da Comunicação de Irregularidade.

Porém, nesses casos, além de impossibilitar o eventual envio de pedido de complementação de informação por parte da Ouvidoria ou da área apuratória, também não há qualquer retorno ao manifestante, pois ele sequer recebe um número de protocolo para acessar a resposta ou as comunicações a respeito do trâmite da sua manifestação. Esta informação é transmitida ao denunciante pela própria plataforma no momento da opção pela “denúncia anônima”.

Por estes motivos, a Ouvidoria Interna da Eletronuclear opta pelo desincentivo do registro do tipo “denúncia anônima”, reforçando internamente, em todas as oportunidades, que mesmo quando se realiza o registro de uma denúncia através de cadastro no Fala.BR, a identidade do manifestante é mantida em sigilo conforme exigido por lei.

E mesmo para que a própria Ouvidoria tenha acesso aos dados do denunciante cadastrado, a própria plataforma exige que a ouvidoria justifique o motivo e esta justificativa é acessível pela CGU, estando à ouvidoria sujeita às responsabilidades legais a respeito da manutenção do sigilo.

No ano de 2023, cerca de 70% das denúncias foram registradas pelos manifestantes sem qualquer tipo de cadastro (Comunicação), conforme indicado abaixo:



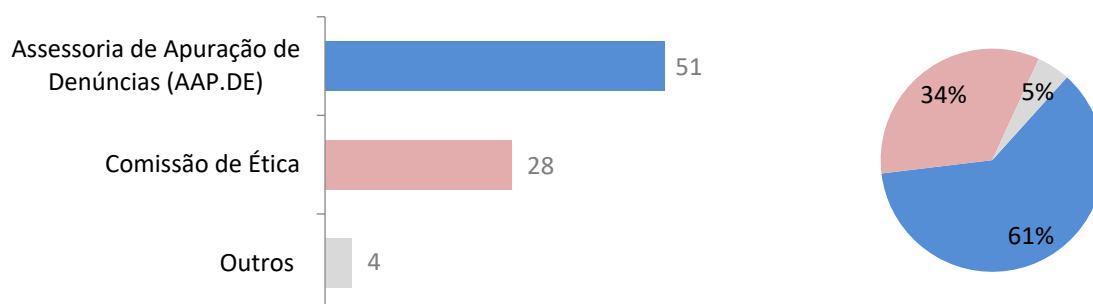
Além das denúncias recebidas pela plataforma Fala.BR, foram registradas **05 denúncias por e-mail**. Essas denúncias foram encaminhadas para a unidade responsável pela apuração que recebeu e confirmou seu recebimento, seguindo o mesmo processo que ocorre via plataforma.

Após a análise preliminar da Ouvidoria, as denúncias cujo teor apontam predominantemente desvios éticos, ou seja, práticas antiéticas, são encaminhadas para a Comissão de Ética da Eletronuclear, vinculada à Comissão de Ética Pública (CEP). Já as denúncias que relatam

irregularidades de natureza administrativa como descumprimento de contratos ou fraude, por exemplo, são encaminhadas à Assessoria de Apuração de Denúncias (AAP.DE).

Durante 2023, as denúncias recebidas foram encaminhadas para as áreas apuratórias conforme abaixo:

Denúncias por Unidade de Apuração



4. Pedidos de Acesso à Informação – SIC

Em atendimento à Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação – LAI, foram registrados no ano 2023, **112 pedidos de acesso à informação**. Apresentamos a seguir os indicadores gerais quanto às solicitações recebidas no período:

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

112

RANKING

196° / 321

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

11,12

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

132° / 321

STATUS DOS PEDIDOS

RESPONDIDO

100,000%

EM TRAMITAÇÃO

0,000%

OMISSÕES

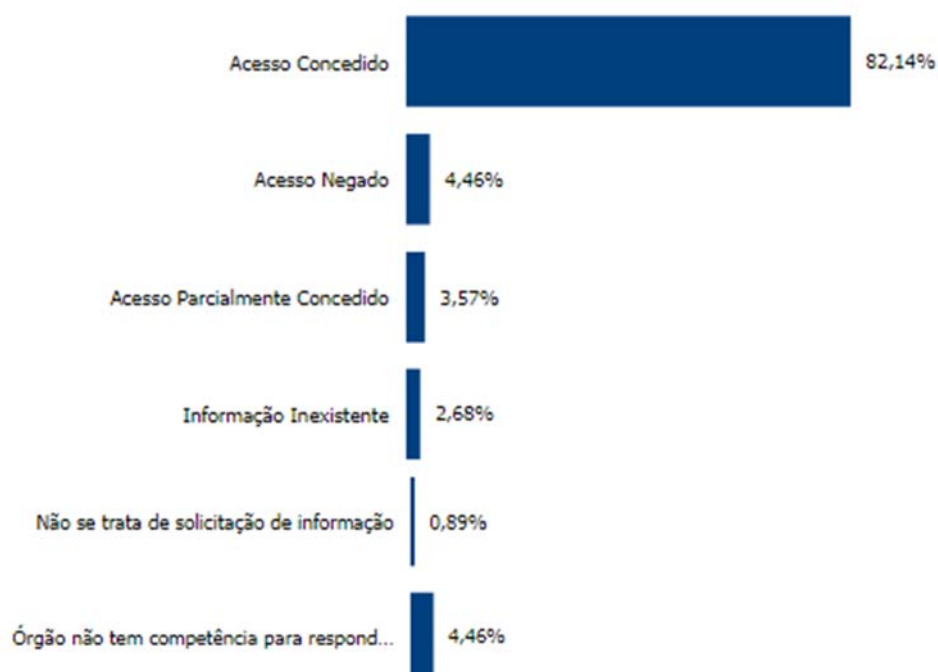
0,000%

Como pode ser observado no gráfico acima, a Ouvidoria respondeu a 100% dos 112 pedidos de acesso à informação recebidos em 2023. O tempo médio empreendido para responder as solicitações no período foi de 11,12 dias. Apresentamos a seguir, tabela com os números absolutos referentes aos Pedidos de Acesso à Informação do período:

Mês/Processo	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Anual 2023
Solicitações Recebidas	16	32	45	19	112
Solicitações Respondidas	13	23	55	19	110
Tempo Médio de Resposta/dias	9,6	12,5	9,5	13,9	11,1
Recurso ao Chefe Hierárquico	01	02	05	02	10
Recurso à Autoridade Máxima da empresa	00	01	02	01	04
Recurso à CGU	00	01	01	00	02
Recurso à CRMI	00	00	00	00	00

Obs.: Como o prazo legal para responder pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, se justificado, algumas das solicitações recebidas em um mês são respondidas no mês subsequente.

A maioria dos pedidos recebidos durante o ano diziam respeito a informações sobre licitações e contratos e sobre o último concurso público realizado em 2022. Abaixo pode ser verificado o tipo de resposta que a Eletronuclear deu às solicitações de informação:



A LAI prevê como justificativa para a restrição de acesso à informação as seguintes situações: documento preparatório (art. 7 - § 3º); hipótese de sigilo com base em legislação específica (art. 22); informação classificada nos termos da LAI (art. 23 e 24); e informações pessoais que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem (art. 31).

Seu regulamento, o Decreto nº 7724/2012, ainda prevê os motivos para negativa de atendimento aos pedidos: "I - genéricos; II - desproporcionais ou desarrazoados; ou III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. "

O acesso à informação também não se aplica à: "I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça; e II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, na forma do §1º do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011."

Como pode ser verificado no gráfico imediatamente acima, a Eletronuclear concedeu acesso total ou parcial a 85,71% dos pedidos de acesso à informação recebidos.

Quando um manifestante não fica satisfeito com a resposta encaminhada ou com a negativa de acesso àquela informação ele pode recorrer até que o recurso chegue Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), após passar pela CGU.

Abaixo encontram-se os dados sobre o quantitativo de recursos analisados.

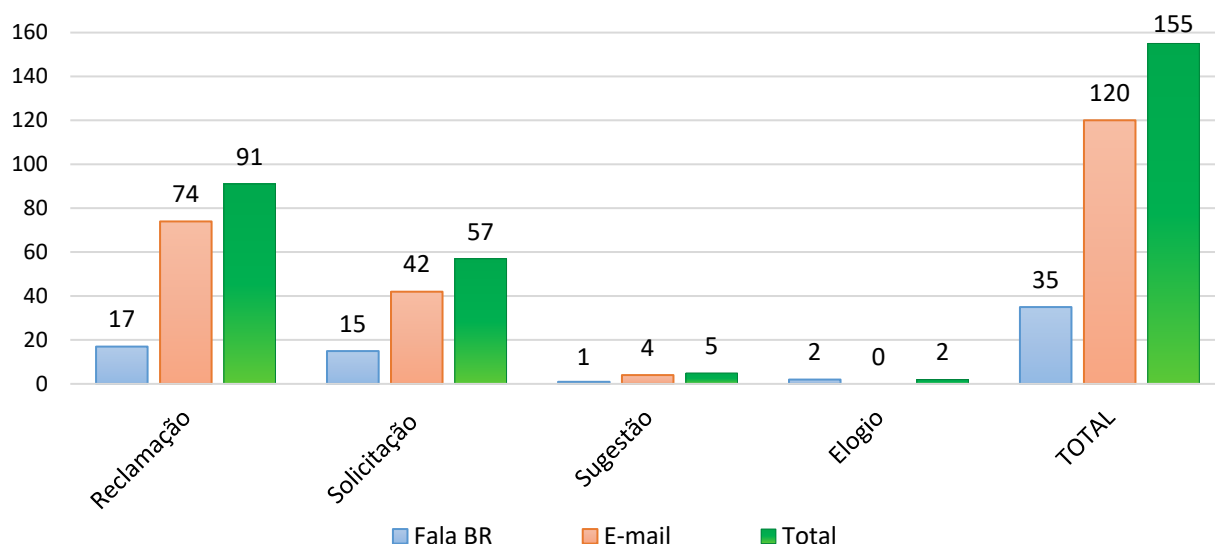


5. Manifestações de ouvidoria

Durante o ano 2023, foram recebidas e tratadas pela plataforma Fala.BR 35 manifestações, enquanto 120 manifestações foram recebidas e/ou tratadas por e-mail, **totalizando 155 manifestações de Ouvidoria**. A seguir serão apresentados dados estatísticos sobre tais manifestações.

5.1 Quantitativo: manifestações de ouvidoria classificadas por Tipo

No ano 2023, as manifestações de ouvidoria recebidas e classificadas quanto ao tipo de manifestação, foram distribuídas da seguinte forma pelos canais de tratamento:



Tipos Manifestações (%)

RECLAMAÇÃO (59%)

SOLICITAÇÃO (37%)

SUGESTÃO (3%)

ELOGIO (1%)

Qtd. Manifestações

91

57

05

02

5.2 Assuntos mais abordados

Em 2023, as demandas que trataram de assuntos relacionados à Administração Patrimonial, e à Gestão de Pessoas, figuraram entre os assuntos mais frequentes, assim como no ano anterior. No entanto, no ano de 2022 o assunto “Administração Patrimonial” liderava as manifestações de Ouvidoria, já em 2023 ele foi superado pelas questões referentes à “Gestão de Pessoas”, como poderá ser verificado abaixo.

ASSUNTO	2022	2023
Adm. Patrimonial	73 (31%)	23 (15%)
Saúde e Segurança	30 (13%)	08 (5%)
Gestão de Pessoas	28 (12%)	35 (22%)

Como pode ser observado, a quantidade de manifestações relacionadas a Saúde e Segurança caiu significativamente comparado ao ano anterior. O cenário pode ser explicado devido ao reestabelecimento da “normalidade” após impactos da pandemia de COVID-19.

Além disso, apesar de não constar no quadro do ano anterior, pois não apresentava quantitativo substancial em 2022, outra categoria de assunto figurou entre as mais frequentes em 2023. As Manifestações relativas ao assunto “Prestação de Serviço” representaram 22% das demandas recebidas pela Ouvidoria (35 manifestações) e traziam questões de colaboradores de empresas que prestam serviço para a Eletronuclear.

Todas estas manifestações foram levadas ao conhecimento e respondidas pelas áreas de negócio responsáveis pela matéria.

5.3 Tempo médio de resposta às Manifestações de Ouvidoria

Um dos índices de qualidade possíveis de se mensurar em relação à qualidade do serviço prestado pelas Ouvidorias é justamente o tempo empreendido para uma resposta conclusiva à manifestação.

Neste contexto, dividimos a tabela abaixo em períodos de dias empreendidos para resposta, facilitando assim a visualização do tempo que foi utilizado para responder às manifestações durante 2023.

<i>Período</i>	<i>Quantidade de Manifestações</i>	<i>Porcentagem sobre total de manifestações respondidas</i>
0 a 5 dias	42	40%
6 a 10 dias	21	20%
11 a 15 dias	13	12%
16 a 20 dias	13	12%
Acima de 20 dias	17	16%
TOTAL	106	100%
<i>Não se aplica (*)</i>	49	-

(*) As manifestações excluídas da análise de tempo para resposta são aquelas registradas como Comunicação no Fala.BR, sendo, portanto, impossibilitadas de fornecer retorno ao manifestante devido à limitação própria do sistema, sendo tratadas internamente, no entanto, pela Ouvidoria e por e-mail.

Ainda que algumas manifestações necessitem de um prazo maior para serem respondidas conclusivamente, de acordo com o tipo de resolução possível para a demanda, e como pode ser verificado acima, a Ouvidoria respondeu cerca de 60% das manifestações em prazo máximo de 10 dias.

Cabe lembrar que o prazo legal para a Ouvidoria responder às manifestações é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, ou seja, a Ouvidoria da Eletronuclear conseguiu responder de forma conclusiva aos seus manifestantes em prazo significativamente inferior ao exigido por lei.

6. Pesquisa de Satisfação

Na plataforma Fala.BR, após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que ele responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear preza pela qualidade do atendimento prestado aos manifestantes.

Ainda que não seja possível garantir a satisfação do cidadão com a resposta, pois algumas

vezes não será possível atendê-lo em sua reivindicação, é objetivado pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear oferecer ao manifestante a melhor resposta possível à sua manifestação e no menor tempo possível, como pode ser observado no item imediatamente anterior.

Durante o ano 2023, foram respondidas no total **28 avaliações** no Fala.BR. Abaixo encontram-se dados de satisfação dos manifestantes:

- **Usuários que fizeram pedidos de Acesso à Informação (16 respostas):**



- **Usuários que registraram Denúncias e Manifestações de Ouvidoria (12 respostas):**



7. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria planeja no final de cada período de avaliação ações para o período seguinte. Dessa forma, para 2023 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, outras vezes as próprias áreas da empresa procuram a Ouvidoria para auxiliá-las em determinadas questões.

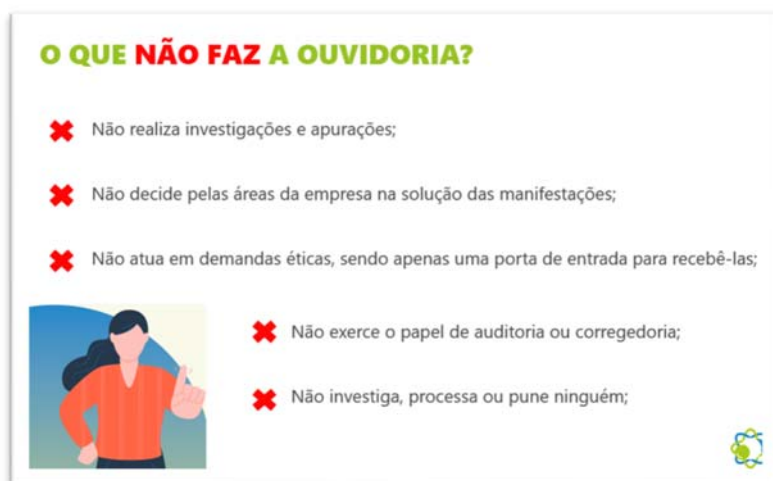
Acontecem, ainda, situações em que a Ouvidoria propõe plano de ação baseada em indicadores observados.

A seguir estão listadas as ações realizadas no período e ao final da sessão estão enumeradas novas propostas a serem implementadas a partir do primeiro trimestre de 2024.

7.1 Ações Realizadas

✓ 1º REALIZAÇÃO: Palestras de Apresentação da Ouvidoria

Devido à admissão de turmas de novos empregados pelo concurso realizado no início de 2022, foram realizadas ações para ambientação e a Ouvidoria realizou palestras objetivando esclarecer o seu papel e como o manifestante deve fazer para enviar suas manifestações.



Parte da apresentação realizada aos novos empregados

Ações	Etapas
✓ Palestra ao vivo transmitidas online para grupos de empregados.	✓ Turma 04: 28/03 - terça-feira; ✓ Turma 05: 27/06 - terça-feira; ✓ Turma 06: 19/07- quarta-feira; ✓ Turma 07: 01/09 - sexta-feira; ✓ Turma 08: 06/09 – quarta-feira; ✓ Turma 09: 29/09 – sexta-feira; ✓ Turma 10: 14/11- terça-feira; e ✓ Turma 11: 27/11 – segunda-feira.

✓ **2º REALIZAÇÃO: Campanha de Divulgação da plataforma Fala.BR e das atribuições da Ouvidoria, Assessoria de Apuração de Denúncias e Comissão de Ética**

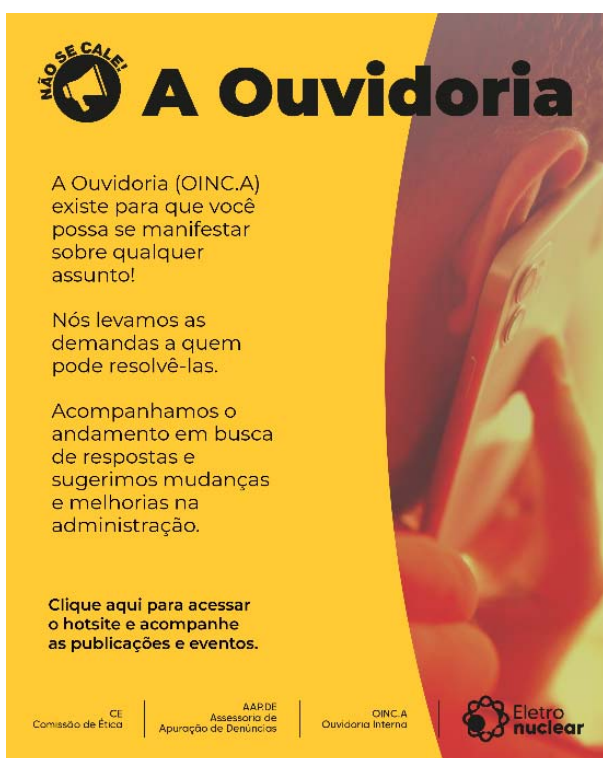
Após a Ouvidoria da Eletronuclear ter se desvinculado da Eletrobras, a plataforma para recebimento de manifestações passou a ser exclusivamente o Fala.BR. No início, os usuários se mostraram confusos quanto a algumas funcionalidades da plataforma além de dúvidas em relação à distinção de atribuições das áreas e ao tratamento das manifestações.

Dessa forma, com objetivo de divulgar a atuação da Ouvidoria, a plataforma utilizada, diferenciar os tipos de manifestação e especificar quais são as responsabilidades das áreas envolvidas na apuração de denúncias e na gestão das manifestações, foi realizada a campanha conjunta entre as áreas envolvidas e em parceria com a Comunicação Institucional conforme cronograma demonstrado a seguir:

Ações	Etapas
✓ Divulgação das atribuições da Ouvidoria	✓ Elaboração do conteúdo para ser divulgado pela equipe de Comunicação – envio até 14/04; ✓ Reuniões com o pessoal de Comunicação e demais áreas para alinhamento e ajustes de conteúdo (primeira reunião em 06/04); ✓ Divulgação da peça de lançamento da campanha e disponibilização de hot site em 11/05; ✓ Apresentação no “Pausa para o Café” em 23/05;
✓ Divulgação do Fala.BR em meio físico pelas instalações da empresa (Angra dos Reis e Sede)	✓ Reunião com as áreas de apoio (infraestrutura) para alinhamento e definição de locais para divulgação – ocorrida em 18/05;

	✓ Aprovação de material desenvolvido pela Comunicação Institucional para a divulgação física – em 24/05; ✓ Instalação de adesivos e cartazes (banheiros, copa, refeitório, murais de aviso e ônibus) – início em 07/2023;
--	--

Evidências da Campanha:



Peças divulgação das atribuições da Ouvidoria e “Pausa para o Café” enviadas por e-mail ao público interno.



Entenda o trabalho e atribuições da Ouvidoria, da Comissão de Ética e da Assessoria de Apuração de Denúncias



Ouvidoria Interna (OIN.CA)

Contatos:

Registre sua manifestação:

📧 : falabr.cgu.gov.br

✉ : ouvidoria@elettronuclear.gov.br

Mônica de Oliveira F. Moraes

✉ : monicaf@elettronuclear.gov.br

☎ : (21) 2588-7115

Angélica Borges

✉ : angelm@elettronuclear.gov.br

☎ : (21) 2588 7210

Quem somos?

- Canal de entrada para qualquer manifestação (inclusive denúncias!)

Porta de entrada para as mais diversas questões: reclamações, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de acesso à informação e denúncias.

O que fazemos?

- Uma ponte: Manifestante x Empresa

Leva as suas demandas a quem pode resolvê-las: fazendo a intermediação entre você e a área que pode resolver sua questão.

- Realiza o tratamento das manifestações recebidas

Recebe, examina e acompanha manifestações desde o recebimento até a sua conclusão, intercedendo e reivindicando respostas junto aos responsáveis pela solução das demandas.

- Sugere mudanças/melhorias à administração

Com base na análise das manifestações recebidas é possível sugerir melhorias que permitam o aperfeiçoamento das atividades da empresa.

O que NÃO fazemos?

- Não realiza investigações e apurações.

Esse é o papel da APP.DE e Comissão de Ética

- Não atua em demandas éticas, sendo apenas uma porta de entrada para recebê-las.

Quem atua sobre denúncias que tenham teor ético é a Comissão de Ética da empresa, a Ouvidoria apenas recebe a denúncia e encaminha para a comissão.

- Não decide pelas áreas da empresa na solução das manifestações.

Se uma reclamação, por exemplo, diz respeito a um desconto indevido no contracheque do empregado, a Ouvidoria não tem autonomia para corrigir o erro,

Informações da Ouvidoria presentes no hotsite (link junto às peças divulgadas por e-mail)



✓ 3º REALIZAÇÃO: Atualização da Instrução Normativa da Ouvidoria – IN Nº.12.03

Como a última revisão disponível da instrução Normativa da Ouvidoria foi realizada quando a Ouvidoria ainda era ligada à Eletrobras, foi necessário atualizar seu conteúdo para a realidade atual.

Ações	Etapas
✓ Atualização da Instrução Normativa	✓ Revisão da última Instrução Normativa realizando os ajustes necessários; ✓ Envio para a área responsável em 15/06/2023; e ✓ Publicação da Revisão nº. 04 em 04/10/2023.

✓ 4º REALIZAÇÃO: Participação SIPAT Angra 2023

Em conjunto com a Assessoria de Apuração de Denúncias e com a Comissão de Ética, a Ouvidoria participou de evento da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT, realizada na Central Nuclear Almirante Álvaro Alberto – CNAAA, para palestrar sobre “Os papéis da Ouvidoria, da Assessoria de Apuração de Denúncias e da Comissão de Ética”, com intuito de esclarecer, através de palestra presencial, o fluxo do tratamento das manifestações, as diferenças nas atribuições de cada área e esclarecer as dúvidas do público interno sobre a matéria.

Ações	Etapas
✓ Realizar apresentação das atribuições da Ouvidoria e divulgação do canal para registro de manifestações;	✓ Preparação da apresentação; ✓ Deslocamento para Angra dos Reis e ✓ Realização de palestra presencial ocorrida em 19/12/2023.

7.2 Ações Propostas para 2024

- 1) Estabelecer um representante da Ouvidoria permanente em posto de trabalho localizado em Angra dos Reis, para auxiliar a Ouvidoria nas questões locais, devendo ficar subordinado à titular;
- 2) Providenciar espaço físico e equipamentos apropriados nas instalações da Eletronuclear localizadas em Angra dos Reis, que possibilite ao representante local de Ouvidoria o atendimento presencial de forma reservada aos manifestantes;
- 3) Desenvolver soluções para aproximar as pessoas da Ouvidoria;
- 4) Alinhar com as áreas apuratórias da Eletronuclear a melhor forma de informar o retorno ao denunciante via plataforma;
- 5) Realizar pelo menos um treinamento anual para comunicar os canais de Ouvidoria para o público interno e externo, quanto à legislação aplicável, potencialidades do uso do canal, segurança da informação, privacidade e sigilo, benefícios do uso adequado do canal de Ouvidoria;
- 5) Buscar aproximação e interação com as demais Ouvidorias públicas do SisOuv, com objetivo de melhoria dos processos de trabalho;
- 6) Criar um protocolo de Ouvidoria para acolhimento de vítimas de assédios; e
- 7) Implementar um fluxo especial de tratamento de demandas relacionadas a assédio sexual contra a mulher ou misoginia, estabelecendo parcerias para suporte técnico de áreas afins.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria Interna da Eletronuclear é um canal de comunicação e participação social, que através da interação com os usuários, e se dedica constantemente para que ocorra melhoria em seus processos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e os serviços oferecidos. Assim, a Ouvidoria firma o compromisso com a defesa dos direitos dos cidadãos e a transparência que toda empresa pública deve adotar.

É importante destacar que diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria Interna da Eletronuclear são feitas em conjunto com as demais áreas da empresa, como as áreas apuratórias, no caso de tratamento de denúncias, e as demais áreas de negócio da empresa que nos auxiliam a obter as respostas para os pedidos de acesso à informação e para as manifestações de ouvidoria, como reclamações e sugestões, por exemplo.

Essa cooperação e dedicação para a resolução das demandas recebidas da forma mais célere quanto possível e se atentando para o cumprimento dos prazos, por um lado promove a cultura do diálogo, a transparência pública, o controle e a participação sociais e, por outro lado, contribui para a credibilidade, o fortalecimento da imagem, a reputação e a sustentabilidade da empresa.

Os resultados obtidos em 2023 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.

Por fim, ao prestar contas da nossa atuação, reafirmamos o nosso compromisso pautado na ética, integridade e transparência com os colaboradores internos e com a sociedade.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.



Ouvidora

Juliana Fernandes da Silva

Colaboradoras

Mônica Moraes

Angélica Borges

FORMAS DE CONTATO:



Plataforma **Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>)



Página da Ouvidoria

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



ouvidoria@eletronuclear.gov.br



(21) 2588-7115



Endereço:

Rua Candelária, 65/ 16º andar – Centro – CEP: 20091-906