

COMPANHIA HIDRO ELÉTRICA DO SÃO FRANCISCO – CHESF
ASSESSORIA DE OUVIDORIA GERAL – ACO

PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Recife
2020

1. SUMÁRIO

2. Ouvidoria da chesf2

3. Plano de Trabalho.....3

2. OUVIDORIA DA CHESF

A Ouvidoria e a participação social que seu processo promove é um dos pilares da Governança Corporativa praticada na Chesf. Tem a missão de ecoar a voz do cidadão dentro e fora da organização, promovendo mudanças de atitude, comportamento e melhoria contínua e inovação nos processos.

Dito isso, muito esforço e dedicação foram empreendidos para que a Ouvidoria cumprisse o seu papel, pautado em transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos diversos públicos de interesse, observando normas e os regulamentos que possibilitem o equilíbrio nas relações, garantindo ao público interessado atendimento bom e digno.

Segue Plano de Trabalho referente ao ano de 2020.

3. PLANO DE TRABALHO

Objetivos	Ações	Metas	Resultados Alcançados
Melhorar o entendimento dos requisitos para a publicação da Agenda dos Diretores junto aos Gabinetes.	Verificar dúvidas, elaborar o material e executar o treinamento.	Realizar um treinamento em 2020.	Apresentação realizada em 29/06/2020, via teams. Foi encaminhado via email para os Gabinetes os requisitos para publicação e as bases normativas para tanto.
Produzir relatórios periódicos de atendimento da Ouvidoria, do Serviço de Acesso à Informação e relatórios estatísticos referentes a protocolos de denúncias recebidos.	<p>Extrair das bases de dados disponíveis (Sistema de Ouvidoria - SOU; ICTS - Canal de Denúncias e e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão) as informações para elaboração e entrega do material junto à Governança.</p> <p>Publicar os relatórios no site.</p>	<p>Publicar Relatório Anual de Ouvidoria e realizar apresentações com periodicidade mínima trimestral junto à Governança.</p>	https://www.chesf.gov.br/empresa/Pages/Ouvidoria/RelatorioAnual.aspx
Realizar bate papo com Gabinetes .	Preparar material e agendar reunião.	Reunião anual.	A pedido dos Gabinetes, foi reduzida a periodicidade para quadrimestral e realizamos esse ano dois ciclos de reuniões. A primeira em

			Junho/20 e a seguinte em Outubro/20.
Propor e Homologar as Proposições de Ouvidoria.	A partir dos feedback recebidos ou coletados pela Ouvidoria, propugnar pelo aprimoramento e qualidade das atividades desenvolvidas pela Chesf, através da apresentação de Proposições de Ouvidoria.	Cinco proposições aceitas pela área-fim.	Contabilizamos 6 Proposições executadas e 1 em análise.
Revisar e aprimorar o conteúdo do Acesso à Informação.	Contato com as áreas para aprimoramento e adequação às normas cabíveis.	Revisão Anual.	Ação executada.
Aplicar a pesquisa de Percepção do Serviço da Ouvidoria em face do Conselho de Administração da Chesf.	Encaminhar formulário através de link para cada um dos Conselheiros.	Anual	Executada em Novembro de 2020.

<p>Aumentar a participação junto à Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria</p>	<p>Encaminhar formulário através de link quando da resposta conclusiva e estimular a participação dos manifestantes. Fora a publicação no Relatório Anual de Ouvidoria, publicar o resultado parcial da pesquisa, através de matéria em notícia no Portal da Chesf.</p>	<p>Anual.</p>	<p>Em 2019, tivemos 24 participações. Em 2020, dentre os 685 usuários que utilizaram nossos serviços, 124 responderam à pesquisa.</p> <p>(a) 77% consideraram que sua demanda foi total ou parcialmente atendida; (b) 95% admitem a possibilidade de voltar a usar os serviços da Ouvidoria; (c) nível de satisfação - acessibilidade - 85% afirmou ter sido fácil registrar e acompanhar a manifestação; (d) nível de satisfação - tempo de atendimento - 72% se definiram como satisfeitos com o tempo de atendimento.</p>
<p>Inaugurar a sessão Temas Frequentes da página da Ouvidoria.</p>	<p>Criar uma sessão em que estarão dispostas informações básicas e atuais sobre assuntos que quantitativa ou qualitativamente repercutem nas estatísticas consolidadas pela</p>	<p>Criar a sessão e revisar os temas semestralmente.</p>	<p>Sessão criada e já alimentada com 4 temas.</p> <p>https://www.chesf.gov.br/empresa/Pages/Ouvidoria/Temas-Frequentes.aspx</p>

	<p>Ouvidoria.</p> <p>Identificar os temas, produzir o material envolvendo as áreas afetadas.</p>		
<p>Inaugurar a sessão Perguntas e Respostas na página da Ouvidoria.</p>	<p>Produzir, com a participação da equipe da Ouvidoria, o material tratando das dúvidas mais frequentes envolvendo as competências e atribuições da Ouvidoria.</p>	<p>Criar a sessão e revisar as perguntas anualmente.</p>	<p>https://www.chesf.gov.br/empresa/Pages/Ouvidoria/Temas-Frequentes.aspx</p>
<p>Criar o Painel de Ouvidoria, na página da Ouvidoria no Portal.</p>	<p>Consolidar os dados e encaminhar o material para publicação.</p>	<p>Atualização mensal.</p>	<p>Em execução. Material enviado para a publicação. Execução em 2021.</p>
<p>Manter a formação e capacitação continuada sobre Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão e Gestão e tratamento de Denúncias.</p>	<p>Solicitar o treinamento de cada componente da equipe em, no mínimo, um dos referidos assuntos.</p>	<p>Um treinamento por colaborador no curso do ano de 2020.</p>	<p>Treinamentos realizados.</p>

Formação Mediador	de	Realizar a formação de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria em mediação.	1 treinamento na equipe no curso do ano de 2020.	Treinamento realizado.
-----------------------------	----	---	--	------------------------