

Forte agora. Forte para o futuro.

www.chesf.gov.br

Ouvidoria
Acolhimento,
mediação
e resultado.

O U V I D O R I A



Chesf



RELATÓRIO ANUAL • 2021

Principais
indicadores

Sumário

- Apresentação
- Palavra do Ouvidor
- 1. Introdução
- 2. A Ouvidoria da Chesf
 - 2.1. Canais de atendimento
- 3. Quantitativo Geral (2021)
 - 3.1. Comparativo anual de manifestações registradas no SOU
 - 3.2. Manifestações de 2019 a 2021 por tipo
 - 3.3. Manifestações por origem
 - 3.4. Manifestações por assunto
 - 3.5. Manifestações recebidas por Diretoria
- 4. Proposição de Ouvidoria
- 5. Avaliação do atendimento da Ouvidoria
- 6. Interação com os Gabinetes
- 7. SIC (Serviço de Informação ao Cidadão – Lei de Acesso à Informação)
 - 7.1. Transparência Passiva
 - 7.2. Transparência Ativa
- 8. Denúncias
- 9. Desafios para 2022
- 10. Conclusão

Apresentação

A Ouvidoria da Chesf atua no diálogo entre o cidadão e a companhia. Sua estrutura é independente, vinculada ao Conselho de Administração. É responsável por receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios, sugestões referentes a procedimentos e ações da Chesf. Preza pela imparcialidade e é, também, responsável pela gestão do canal do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), hoje integrado à plataforma Fala.BR, da Controladoria Geral da União (CGU).

O acesso é assegurado por meio de formulário eletrônico no portal da Chesf (www.chesf.gov.br/empresa/pages/ouvidoria/ouvidoria.aspx), por e-mail, telefone, atendimento presencial ou carta. Em todas as formas de contato, o nome do manifestante é mantido em sigilo e o conteúdo da mensagem tratado com isenção e de forma reservada. Todas as manifestações, independentemente do meio de contato, são registradas no Sistema de Ouvidoria (SOU).

A atuação da Ouvidoria encontra-se alinhada com o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobras, às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e aos normativos da Ouvidoria Geral da União.

O cidadão pode, ainda, inserir sua denúncia por meio do Canal de Denúncias da Eletrobras, externo e centralizado para todas as empresas. As entradas por esse meio são geridas pela Ouvidoria-Geral da holding e operadas por empresa externa especializada na captura e gestão do tratamento de denúncias.

O Canal de Denúncias centraliza todas as manifestações que envolvam conduta antiética, irregular ou ilegal. Elas podem ser registradas de forma anônima, com reserva de sigilo ou identificadas (com proteção da identidade do denunciante). Ao fazer o registro, o denunciante recebe um protocolo e senha para acompanhamento do tratamento do caso até sua efetiva conclusão.

Por fim, a Ouvidoria da Chesf apresenta reportes periódicos ao Conselho de Administração, que retrata os principais temas e questionamentos trazidos pelos stakeholders internos e externos, permitindo que sejam tomadas ações para correção e melhoria de processos.

Palavra do Ouvidor

Um novo ciclo na Ouvidoria Geral da Chesf foi iniciado em agosto de 2021. O mandato de Daniela Aniceto terminou e o meu mandato foi iniciado. Na ocasião, o Presidente da Companhia, Fabio Alves, agradeceu a dedicação e comprometimento com que Daniela abraçou a importante função de ouvidora da Companhia.

Novo ciclo começou repleto de desafios e com ânimo de aprimorar os processos e as entregas da Ouvidoria da Chesf.

O ano de 2021, trouxe vários desafios e mudanças no ambiente de trabalho. Houve o retorno ao trabalho presencial, sistema de rodízio no primeiro semestre e o retorno dos empregados da 4ª onda. Esse cenário de ambiente híbrido (on line e presencial) contribuiu para o aprimoramento e melhor utilização das ferramentas de comunicação.

Merece destaque em 2021, a melhoria dos indicadores da Ouvidoria e novidades na forma de atuar. Comemoramos o resultado de melhoria nos quatro indicadores, em pesquisa de satisfação realizada com os manifestantes após cada atendimento. A partir de outubro do ano passado, foi adotada a prática de Reporte Conjunto à Alta Gestão, na qual, a Ouvidoria Geral em conjunto com a Superintendência de Riscos, Conformidade e Segurança da Informação (SPR), o Departamento de Apuração (DAPD) e a Comissão de Ética realizam apresentação para a Diretoria e Conselhos Fiscal e de Administração.

Destaque para a implementação do Painel de Inteligência de Negócios, que proporcionou mais transparência e publicidade ao trabalho realizado pela Ouvidoria. Oportunizando a proposição de melhorias de forma mais ágil e precisa, de modo que as manifestações, induzam ao contínuo aperfeiçoamento dos processos e dos serviços prestados pela Chesf.

Carrego a certeza de que ninguém faz nada sozinho. Por isso, tenho a honra de contar com o apoio de uma competente equipe formada por 3 analistas, Maria Walderez Carvalho, Marlene Castilho e Márcia Mello e uma secretária, Denise de Santana. Fundamental contar com o apoio da alta gestão da Companhia, com os pontos focais de cada diretoria e com a participação do público interno e externo.

Para 2022, vislumbra-se vários desafios e conquistas. Destaque para: a) a elaboração do planejamento conjunto com a Ouvidorias das Empresas Eletrobras, b) retomada do Projeto Integridade Itinerante e c) realização de campanha de divulgação Ouvidoria: acolhimento, mediação e resultado.

Recife, 28 de março de 2022

Gustavo Ribeiro de Aguiar
Ouvidor Geral da Chesf

1. Introdução

Em seu papel de identificar riscos e oportunidades de melhorias em processos internos para apoio à gestão, a Ouvidoria da Chesf apresenta as seguintes ações e resultados, referentes ao ano de 2021, com destaque para:

- Realização de eventos “Bate Papo com os Gabinetes” com o objetivo de dialogar sobre os Processos de Ouvidoria, Serviço de Informação, Transparência Ativa e Passiva, dentre outros.
- Disponibilização do Painel de Inteligência de Negócios ou Dashboard de Business Intelligence (BI) a partir de dados coletados do Sistema de Ouvidoria (SOU).
- Encaminhamento de Proposição de Ouvidoria sobre ação educativa para empresas terceirizadas sobre Ética e Direitos Humanos.
- Participação dos membros da equipe da Ouvidoria da Chesf em treinamentos on line, na plataforma da Ouvidoria Geral da União – OGU e Escola Nacional de Administração Pública – ENAP tendo como foco a certificação avançada em Ouvidoria.
- Realização de capacitação presencial em Comunicação Não Violenta – CNV para a equipe da Ouvidoria.
- Participação dos membros da equipe da Ouvidoria da Chesf nas oficinas de Letramento Racial e Entendendo as questões LGBTQIA+ no mundo do trabalho, promovidas pelo Comitê de Gênero e Raça da Companhia.
- Realização e participação nos eventos Conecta Ouvidoria, em 24/08 e 27/12/2021, com a participação das Ouvidorias das empresas Eletrobras.
- Participação ativa no Comitê das Ouvidorias das Empresas Eletrobras.
- Participação das reuniões no Grupo de Trabalho de Direitos Humanos – GT DH da Chesf.



2. A Ouvidoria da Chesf

A Ouvidoria da Chesf, unidade organizacional, vinculada ao Conselho de Administração da Companhia, responsável pela interação da empresa com seus públicos interno e externo e pelo apoio na identificação de riscos corporativos por meio do recebimento e do processamento de todo tipo de manifestação.

Para mais informações, acesse a cartilha da Ouvidoria disponível em: https://www.chesf.gov.br/empresa/Documents/Cartilha_Ouvidoria.pdf

A cartilha é um instrumento que reúne perguntas e respostas que ajudam a compreender o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria Chesf, bem como os tipos de manifestações que o órgão recebe, o que está fora da sua competência, os canais de comunicação, entre outros esclarecimentos.

2.1. Canais de atendimento

A Ouvidoria conta com diversas entradas para recebimento de manifestações:

- Sistema Eletrônico de Ouvidoria SOU
https://www.eletronbras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?empresa=Chesf
- E-mail: ouvidoria@chesf.gov.br
- Telefone: [81-3229.2929](tel:81-3229.2929)
- Pessoalmente, mediante agendamento.
- Por correspondência
- Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação)
- Simplifique

As manifestações recebidas por meio físico, pessoalmente, por telefone, e aquelas recebidas pelo Fala.BR são imediatamente registradas no Sistema de Ouvidoria.

A Ouvidoria é acionada pelo público interno. Em todos esses acessos, é garantido ao solicitante, tanto interno quanto externo, o sigilo das informações e não é necessária sua identificação.

3. Quantitativo Geral (2021)

A Ouvidoria recebeu, no ano de 2021, 620 manifestações (entre elogios, reclamações, solicitações e sugestões), 45 endereçadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e 59 denúncias incluídas no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

Entre as principais preocupações críticas reportadas pela Ouvidoria da Chesf, estão as manifestações, em especial as denúncias, que indicam os riscos de violação ao Programa de Integridade (Eletrobras 5 Dimensões) e ao Código de Ética e conduta das empresas Eletrobras.

Tipo	Quantidade
Elogio	6
Sugestão	22
Solicitação	367
Reclamação	225
Serviço de Informação ao Cidadão	45
Denúncia*	59
Total	724

Fonte: Fala.BR, SOU, Deloitte e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria

(*) excluídos os protocolos fora de escopo e os relacionados à alta hierarquia e conflitados.

3.1. Comparativo anual de manifestações registradas no SOU

ANO	Quantitativo
2019	628
2020	677
2021	620

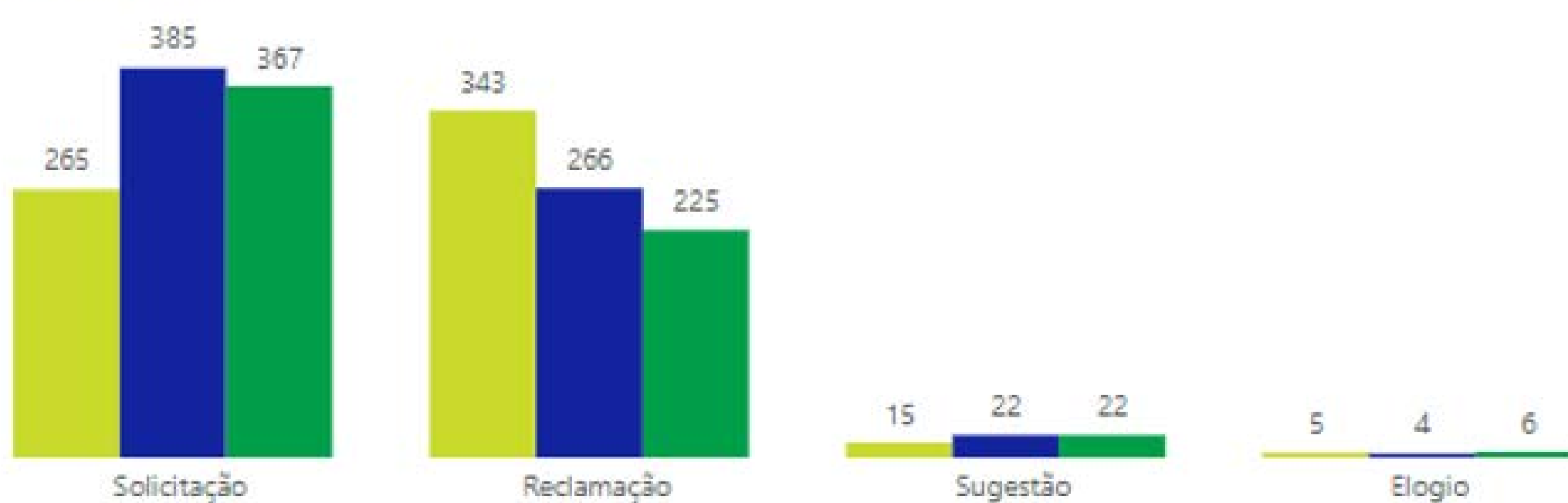
Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria. Obs.: excluídas as proposições de Ouvidoria.

3.2. Manifestações de 2019 a 2021 por tipo

A partir do lançamento do novo Canal de Denúncias da Eletrobras, em 21/08/2017, a Ouvidoria passou a não mais receber manifestações com o tipo “Denúncia” no Sistema Integrado de ouvidoria (SOU). Essas passaram a ser registradas no Canal de Denúncias (das empresas) Eletrobras. O assunto será abordado no capítulo 8 desse relatório.

Manifestações por Tipo e Ano

Ano ● 2019 ● 2020 ● 2021



Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria. Obs.: excluídas as proposições de Ouvidoria.

3.3. Manifestações por origem

No ano de 2021, de 620 manifestações, 420 foram de origem externa (sociedade em geral) e 200 manifestações foram de origem interna. Tivemos também uma proposição de Ouvidoria.

3.4. Manifestações por assunto

Assunto	Quantitativo
-Administração patrimonial	202
-Gestão de Pessoas	156
-Saúde e Segurança	67
-Contratos e Fornecedores	60
Total	485

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU

Do total de 620 protocolos, no ano de 2021, esses foram os 4 (quatro) assuntos mais tratados em manifestações de Ouvidoria num total de 485 manifestações. Destaca-se que, no período: (a) ao todo foram catalogados 21 assuntos; (b) os quatro assuntos constituem mais de 78% do total de manifestações.

Administração Patrimonial foi o assunto mais demandado no ano de 2021, foram recebidas reclamações e solicitações de providências sobre invasões em área de servidão, reclamação sobre o Acesso à Usina Apolônio Sales - Paulo Afonso, BA, solicitações sobre curvas do lago de Sobradinho e informações sobre indenizações. Como desdobramento dessas manifestações, a Ouvidoria contribuiu para a elaboração do Plano Ação sobre Questões Fundiárias e Manutenção de Linhas de Transmissão juntamente com um grupo de trabalho formado por várias áreas da Companhia.

Os assuntos referentes à Gestão de Pessoas foram bastante diversos neste ano de 2021, destaque para: solicitações e reclamações envolvendo insatisfação com o Sistema de Gestão de Desempenho - SGD, manifestações relacionadas ao trabalho remoto, às ondas de retorno estabelecidas pela Companhia, estágio, Informe de Rendimentos 2020, curriculum e o processo de anistiados. Elogios sobre o abono da frequência no final do ano e serviços prestados por colaboradores. Reclamações sobre promoção, frequência, obrigatoriedade de acesso à Declaração de Bens de todos os empregados e sugestões para o calendário de compensações de 2022.

Em Saúde e Segurança, as manifestações versaram principalmente sobre a Pandemia, solicitações de informações e reclamações sobre a posição da Chesf quanto ao agravamento da Covid-19 e o procedimento de testes rápidos oferecidos. Destacamos também as reclamações sobre questões relacionadas aos exames médicos periódicos, barulho forte das torres de alta tensão em Salvador, BA e questões relacionadas ao uso de máscaras e protocolos de combate à Covid e sobre o descumprimento de medidas preventivas estabelecidas pela Companhia. Como desdobramento dessas manifestações relacionadas à Gestão de Pessoas e Saúde e Segurança, a Ouvidoria estabeleceu, ao longo do ano de 2021, canal de comunicação aberto com a Superintendência de Gestão de Pessoas – SGP, incluindo interações com diversas áreas, com destaque para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA e Comissão de Ética.

Em Contratos e Fornecedores as manifestações foram reclamações e solicitações referentes ao processo de pagamento de fornecedores, informações sobre aditivos contratuais, dúvidas sobre licitações e contratos. Como desdobramento dessas manifestações, a Ouvidoria estabeleceu, ao longo do ano de 2021, um canal de comunicação aberto com a Superintendência de Suprimento e Logística – SGS com o objetivo de prevenir demandas e responder da melhor forma às manifestações a respeito desses assuntos.

O gráfico a seguir demonstra os números de manifestações por classificação/ assunto recebidas pela Ouvidoria. A proposição de Ouvidoria apresentada em 2021 teve como assunto/classificação o tema terceirizados.

Manifestações por classificação 2021 - Geral



Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria

3.5. Manifestações recebidas por Diretoria

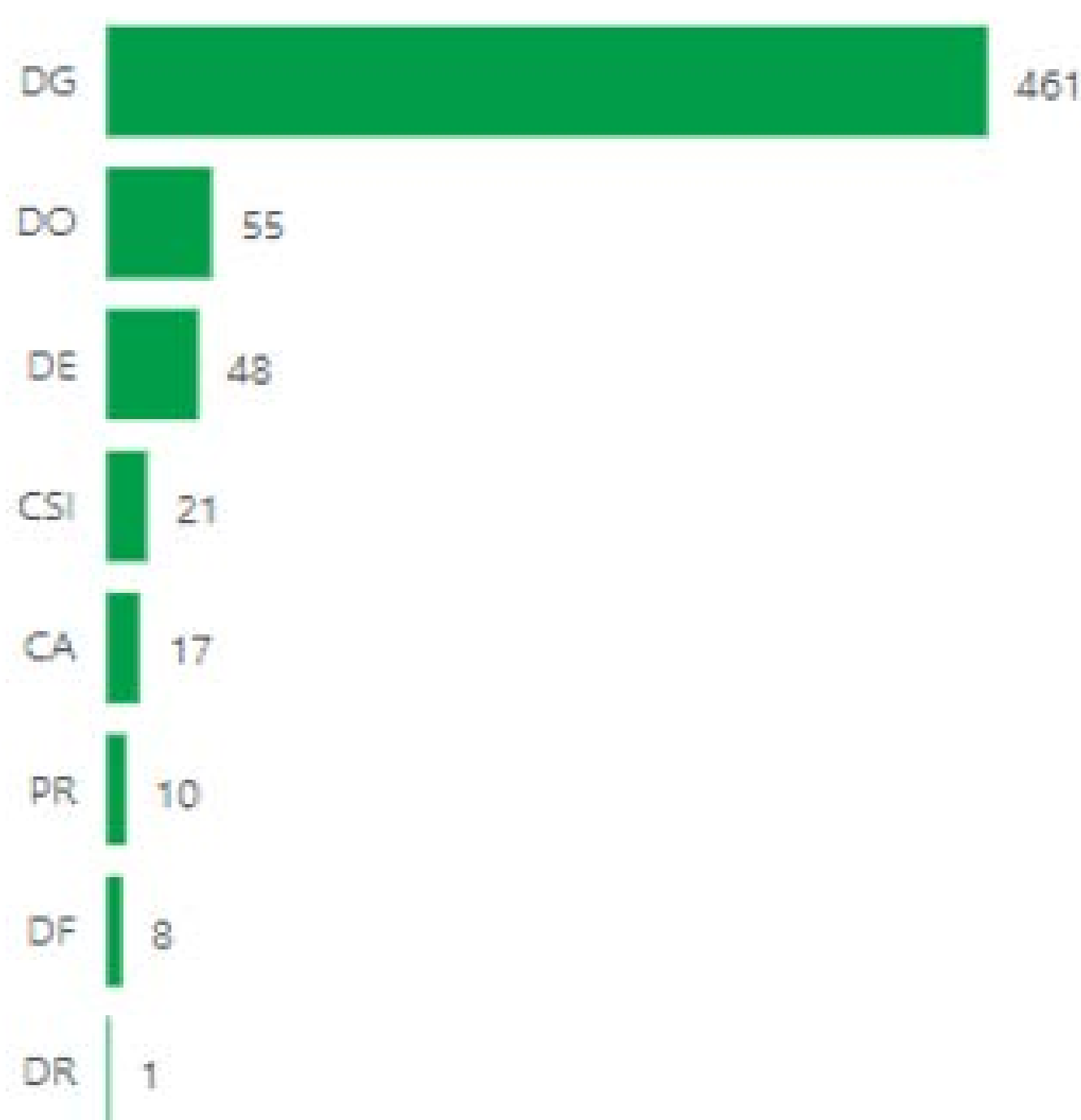
No ano de 2021, o tempo médio das manifestações recebidas foi de 16,36 dias. A Diretoria de Gestão Corporativa recebeu 461 manifestações (74% do total), com tempo médio de resposta de 18,65 dias; a Diretoria de Operação, 55 (9% do total), com tempo médio de resposta de 10,47 dias; a Diretoria de Engenharia, 48 (8% do total), com tempo médio de resposta de 10,21 dias, a Presidência, 10 (2% do total), com tempo médio de resposta de 12 dias; a Diretoria Financeira, 8 (1%), com tempo médio de resposta de 26,75 dias e a Diretoria de Regulação e Comercialização recebeu 1, com tempo médio de resposta de 4 dias.

Algumas demandas não são direcionadas às Diretorias. Foram 21 (3% do total) denúncias registradas por cidadãos no Sistema de Ouvidoria e direcionadas pela Ouvidoria da Chesf ao Canal de Denúncias da Eletrobras para encaminhamento ao Comitê do Sistema de Integridade – CSI, e 17 (3% do total) resolvidas pela própria Ouvidoria (que é vinculada ao Conselho de Administração da Chesf, por isso a sigla utilizada no gráfico é CA).

Devido à natureza de suas atividades, a Diretoria de Gestão Corporativa recebe o maior número de demandas.

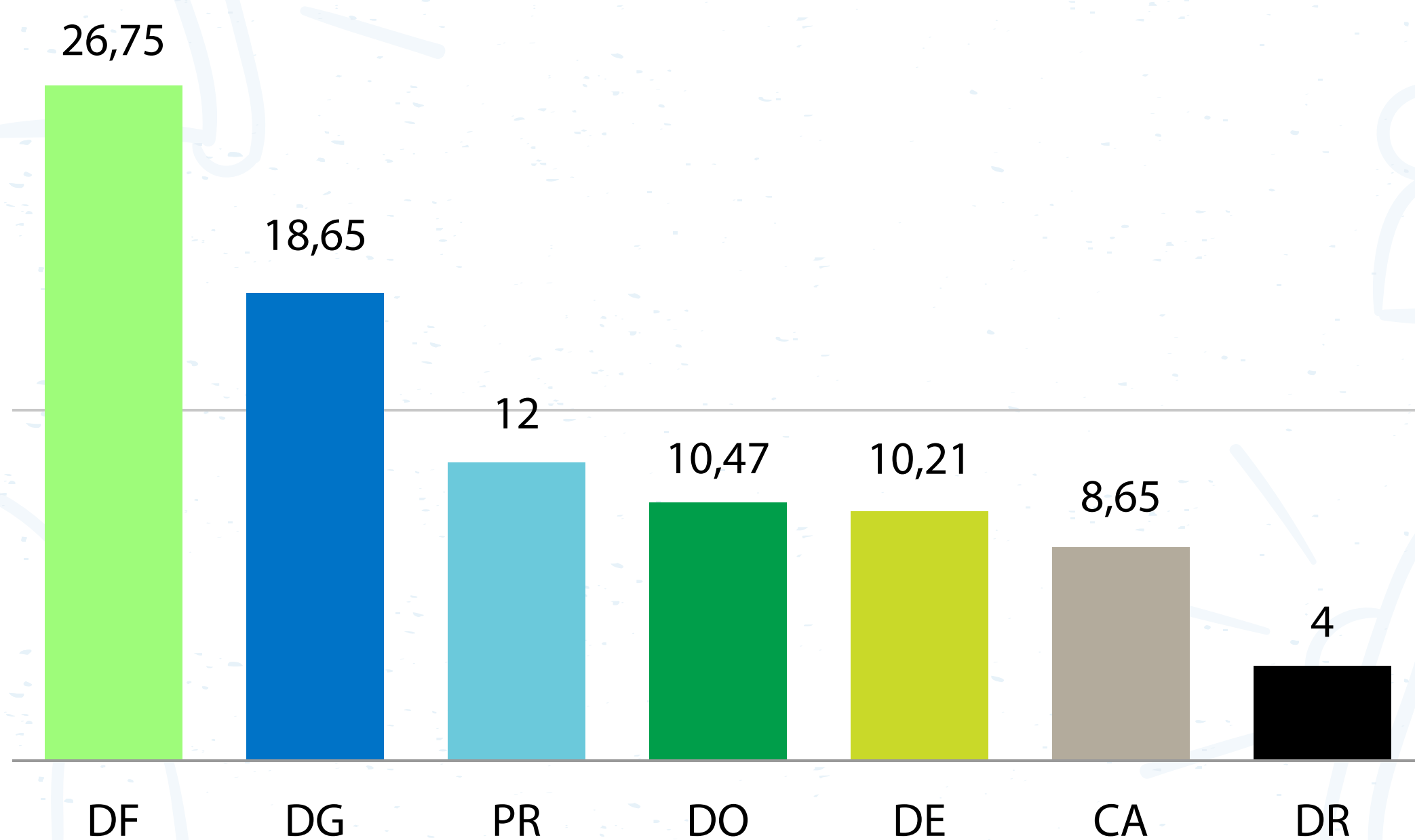
O gráfico a seguir demonstra os números de manifestações por Diretoria recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas para os respectivos gabinetes.

Manifestações por Diretoria 2021



Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria

O gráfico a seguir demonstra o tempo médio de resposta por Diretoria respondente.



Diretoria de Gestão Corporativa – DG

O gráfico a seguir apresenta os 6 assuntos mais demandados à DG.

Manifestações por classificação 2021 - DG



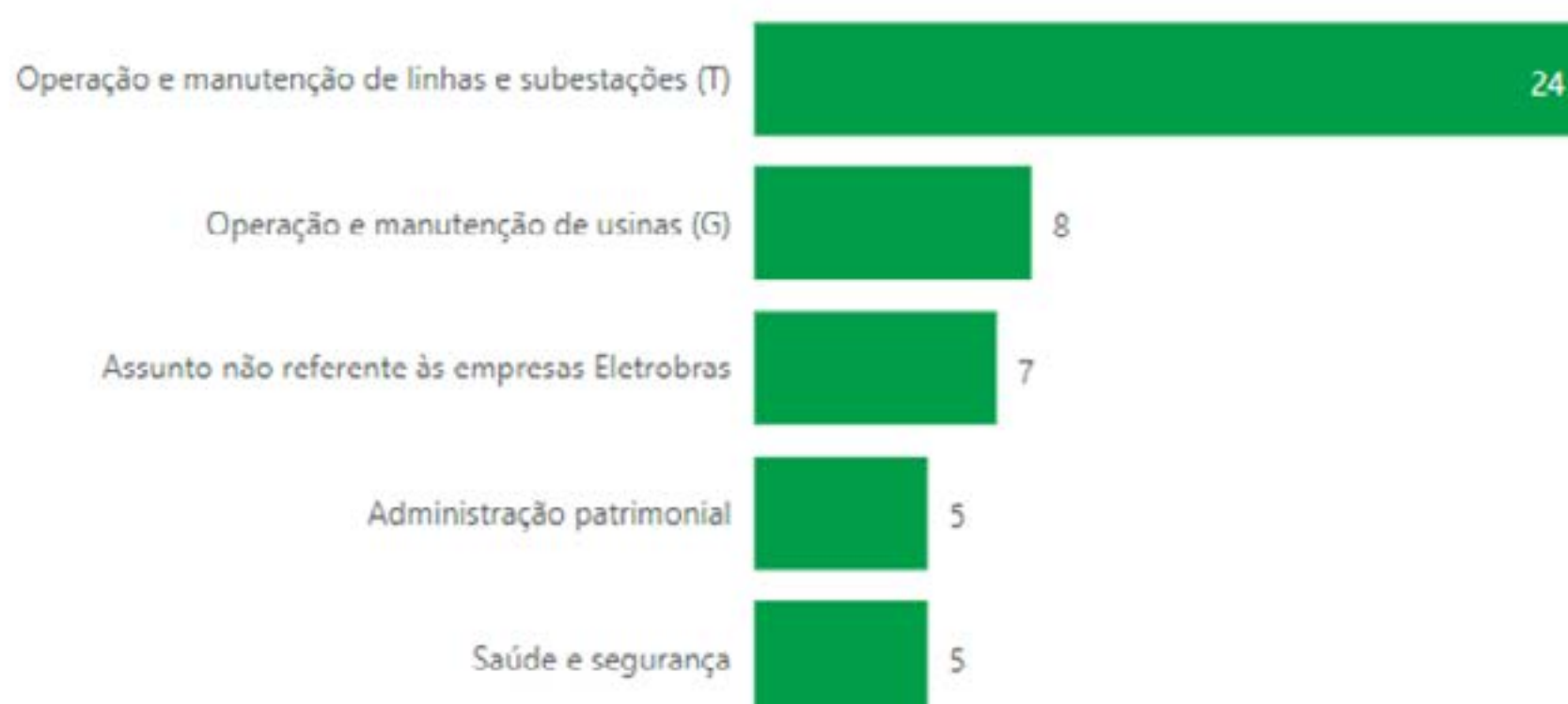
Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria

Das 461 manifestações recebidas pela DG, 90,31% versaram a respeito dos assuntos Administração Patrimonial (35%), Gestão de Pessoas (30,8%), Segurança e Saúde (12,58%), e Contratos e Fornecedores (11,93%).

Diretoria de Operação – DO

O gráfico a seguir apresenta os 5 assuntos mais demandados à DO.

Manifestações por classificação 2021 - DO



Fonte: SOU e Painel de Inteligência de Negócios da Ouvidoria

Das 55 manifestações recebidas, o assunto mais demandado pela DO foi o de Operação e manutenção de linhas e subestações (T), com 43,64% do total. Operação e Manutenção de Usinas (G) com 14,55%, assuntos não referentes às empresas Eletrobras 12,73%, Administração Patrimonial e Saúde e Segurança cada um com 9,09% do total das manifestações da DO no ano de 2021. Cabe o esclarecimento, que no que diz respeito aos assuntos não referentes às empresas Eletrobras, estes trataram de questões relativas à distribuição de energia.

Diretoria de Engenharia – DE

O gráfico a seguir apresenta os 3 assuntos mais demandados à DE.

Manifestações por classificação 2021 - DE



Fonte: SOU e Painel de Inteligência de Negócios da Ouvidoria

Das 48 manifestações recebidas, o assunto mais demandado pela DE foi Administração Patrimonial, com mais de 81,25% do total, destaque para a solicitação de informações das curvas do lago de Sobradinho. Em segundo lugar, o assunto Operação e Manutenção de Usinas (G) com 8,33% e Meio Ambiente com 6,25% do total de manifestações desta Diretoria.

Diretoria Financeira- DF

O gráfico a seguir apresenta os 3 assuntos mais demandados à DF.s

Manifestações por classificação 2021 - DF



Fonte: SOU e Painel de inteligência de Negócios da Ouvidoria

Os assuntos mais demandados à DF foram: Saúde e Segurança, com 37,5% do total, em seguida Contratos e Fornecedores e Gestão de Negócios com 25% cada um.

As reclamações que versaram sobre descumprimento de protocolos de prevenção à Covid 19 e demais regras de convivência no ambiente empresarial em órgãos subordinados a esta diretoria. A partir dessas reclamações, foram realizadas campanha educativa e reunião com as áreas envolvidas.

Diretoria de Regulação e Comercialização- DR

Em 2021 houve apenas uma manifestação que teve a classificação de projetos de P&D+ Inovação a respeito de oportunidades de pesquisa e desenvolvimento apoiadas pela Chesf.

4. Proposição de Ouvidoria

Com foco no aprimoramento e qualidade das atividades desenvolvidas pela Chesf, considerando os dados e informações que coleta no exercício de suas competências, a Ouvidoria, em parceria com as áreas impactadas, propõe melhorias ou inovações às atividades desenvolvidas pela Chesf.

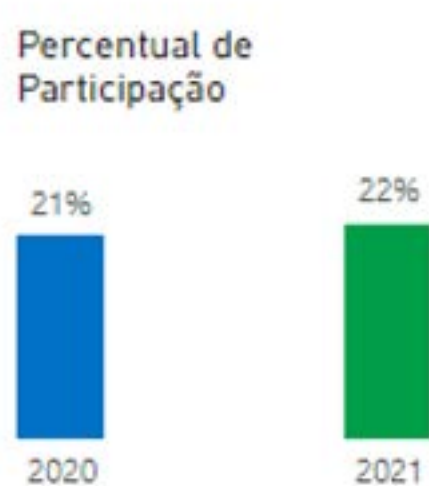
A Ouvidoria da Chesf apresentou, em outubro/2021, proposição sobre ação educativa para empresas terceirizadas sobre Ética e Direitos Humanos. Estão previstas ações educativas no âmbito dos contratos de mão de obra terceirizada. As ações deverão ocorrer a partir do 1º trimestre de 2022.

Merece destaque a proposição de Ouvidoria encaminhada pela Ouvidoria Geral da Holding que versa a respeito da acessibilidade aos cursos corporativos promovidos pela Universidade Corporativa das Empresas Eletrobras – Unise. A Ouvidoria da Chesf, recebeu várias manifestações a respeito do tema, principalmente quanto à acessibilidade, no que diz respeito a pessoas com deficiência visual e auditiva, ao curso “Integridade e Ética 2021 – Websérie Anticorrupção”, obrigatório a todos os funcionários. A questão da acessibilidade foi abordada em diversos fóruns, como por exemplo, Comitê das Ouvidorias das Empresas Eletrobras, área de Educação Corporativa, Comitê de Ética e área de Integridade.

No âmbito da acessibilidade no ambiente corporativo, merece destaque a disponibilização, no segundo semestre de 2021, da ferramenta “legendas automáticas” na plataforma Teams. Essa melhoria trouxe satisfação aos empregados surdos que inclusive haviam se manifestado anteriormente por meio de reclamações inseridas no Sistema de Ouvidoria – SOU.

5. Avaliação do atendimento da Ouvidoria

A pesquisa de avaliação da Ouvidoria consiste em quatro perguntas sobre o serviço. Foram registradas 137 respostas o que corresponde a aproximadamente 22% do total das 620 manifestações no ano de 2021.



Fonte: Pesquisa aplicada com os manifestantes, 2020 e 2021.

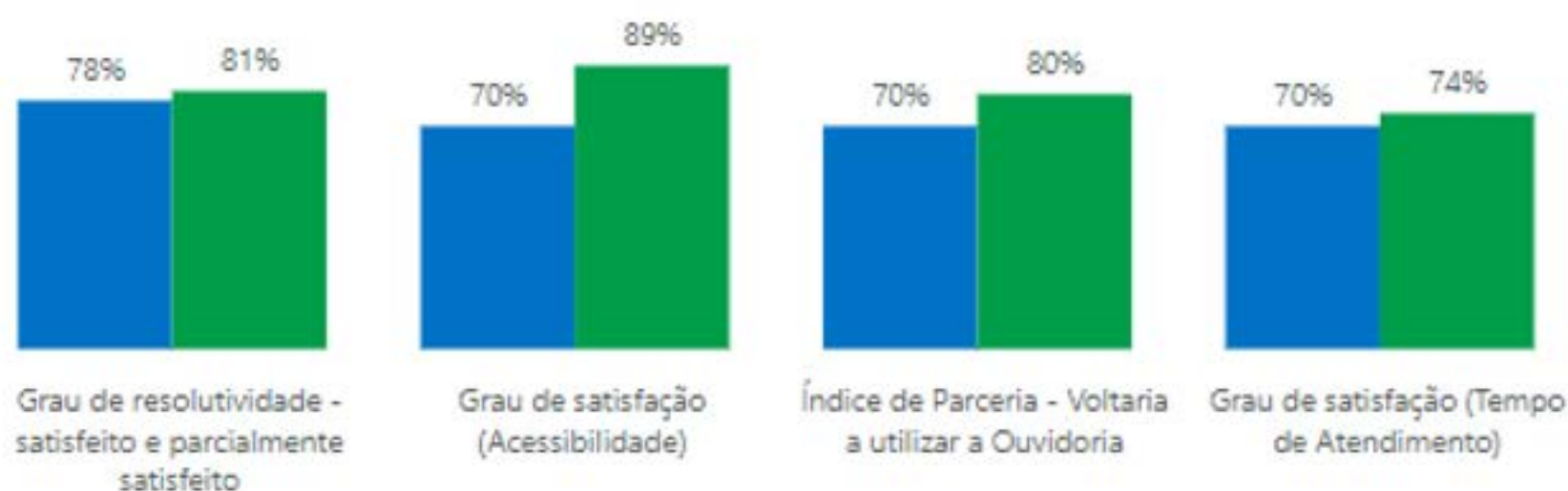
A pesquisa de satisfação existe desde 2017 e mede o grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Trata-se de quatro questões, encaminhadas a todos os interlocutores que utilizam os nossos serviços, à medida em que recebem suas respostas conclusivas. Seu objetivo é obter informações qualitativas sobre o atendimento às reclamações, solicitações, elogios e sugestões endereçadas à Ouvidoria da Chesf.

Destaque para os resultados obtidos em 2021: Grau de Resolutividade (somados satisfeitos e parcialmente satisfeitos, o salto foi de 78%, em 2020, para 81%, no ano passado), Grau de Satisfação com Acessibilidade do Portal (89%, em 2021 e 70%, em 2020), Índice de Parceria (80% voltariam a usar o canal e 70%, em 2020) e Satisfação com Tempo de Atendimento (74%, em 2021 e 70%, no ano anterior).

Indicadores - Comparativo 2020 x 2021

Ano ● 2020 ● 2021



Fonte: Pesquisa aplicada com os manifestantes, 2020 e 2021.

A seguir, detalhes a respeito dos 4 indicadores.

Grau de resolutividade - Esse indicador mede o percentual de usuários que entendem que sua demanda foi atendida.

Grau de satisfação (Acessibilidade) – Por meio desse indicador se espera demonstrar o percentual de usuários satisfeitos com a operacionalização da ferramenta Sistema de Ouvidoria e o acompanhamento de sua manifestação.

Índice de Parceria – Por meio desse indicador é esperado aferir o percentual de usuários que consideram voltar a utilizar os serviços da Ouvidoria.

Grau de satisfação (Tempo de Atendimento) - Esse indicador pretende demonstrar o percentual de usuários satisfeitos com o tempo de atendimento a sua manifestação.

6. Interação com os Gabinetes

Por meio do projeto chamado Bate Papo com os Gabinetes, foram realizadas duas reuniões, sendo uma no mês de março e outra em novembro/2021.

Para cada Gabinete de Diretoria é indicado um ponto focal com o qual a Ouvidoria interage, buscando respostas conclusivas para as diversas manifestações recebidas. Durante as reuniões, houve oportunidades para debater temas, esclarecer dúvidas, pontuar melhorias qualitativas.

A escolha dos temas partiu de interações realizadas com os Gabinetes, assim como temas mais abordados nas manifestações.

Os eventos foram muito bem avaliados e em 2022 faremos outras reuniões, inclusive com a participação de superintendentes e assessores.

7. SIC (Serviço de Informação ao Cidadão – Lei de Acesso à Informação)

Em atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527), a Chesf deve disponibilizar, em regra, todas as informações produzidas ou custodiadas por si, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. O acesso independe da origem (quem pede) e da finalidade (o motivo) para a qual está sendo solicitada.

7.1. Transparência Passiva

O Serviço de Informação ao Cidadão dispõe de um sistema informatizado – Fala.BR – gerido pela Controladoria-Geral da União – CGU. Assim, tanto a entrada quanto a tramitação e a resposta encaminhada ao solicitante são acompanhadas on-line pela CGU, que pode interferir/arbitrar por recurso de 3ª instância, quando, após duas respostas consideradas insatisfatórias pelo solicitante.

A Ouvidoria é responsável por este canal na Chesf.

No ano de 2021, o Serviço de Informação ao Cidadão da Chesf recebeu 45 solicitações de informações. O percentual de resposta atingiu 100% respondidos e todos dentro do prazo. Houve 3 (três) recursos de Primeira Instância, sendo 2 (dois) indeferidos e 1 (um) deferido.

Houve apenas 1 (uma) negativa de acesso baseado no Decreto nº 7.724/12, que regulamenta a LAI, em seu art. 13, prevê que não serão atendidos pedidos de informação genéricos.

Destaca-se que o cumprimento dos prazos se perfaz por meio da parceria com as áreas respondentes na empresa.

No ano de 2021, a Diretoria mais demandada a atender solicitação de informação foi a Diretoria de Gestão Corporativa, com mais de 51% do total dos pedidos.

Área respondente	Quantitativo
DIRETORIA DE GESTÃO CORPORATIVA	23
DIRETORIA DE OPERAÇÃO	9
DIRETORIA DE ENGENHARIA	6
DIRETORIA DE REGULAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO	3
DIRETORIA FINANCEIRA	2
PRESIDÊNCIA	2
Total Geral	45

Fonte: Fala.BR

7.2. Transparência Ativa

A Chesf promove a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, ressalvadas as informações pessoais, que possuam sigilo legalmente estabelecido ou cuja divulgação possa comprometer a competitividade da Companhia, a governança da Chesf ou os interesses dos acionistas minoritários. É a chamada Transparência Ativa materializada por meio da página Acesso à Informação, disponível no portal da Chesf: <https://www.chesf.gov.br/acessoinformacao/Pages/default.aspx>

As informações divulgadas independente de solicitação são as previstas na LAI e na Lei das Estatais.

Por meio do Painel da LAI, ferramenta interativa, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>, é possível encontrar o monitoramento da transparência passiva (dados estatísticos de solicitações de informações, recursos, prazos, perfil dos solicitantes, dentre outros). No que diz respeito à Transparência Ativa, no Painel, há a disposição do percentual de atendimento das informações que devem ser espontaneamente divulgadas. O percentual de atendimento da Chesf é de 95,92%, de 49 itens que são periodicamente avaliados, cumpre-se 47 e 2 itens são atendidos parcialmente.

8. Denúncias

Desde 21 de agosto de 2017, o Canal de Denúncias da Eletrobras centraliza a entrada oficial desse tipo de manifestação para todas as empresas. O registro de denúncias pelo sistema de Ouvidoria foi desabilitado.

Como dito acima, reclamações, solicitações, elogios, e sugestões continuam sendo registradas por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU.

Em 2021, foram registrados no Canal de Denúncias da Eletrobras 59 protocolos relacionados à Chesf excluídos os fora de escopo e os relacionados à alta hierarquia e conflitados.

Nesse ano, 47 protocolos foram concluídos, onde 32% desses protocolos foram considerados procedentes e 6% procedentes parcialmente.

A seguir, é apresentado o gráfico que diz respeito ao tipo natureza das denúncias finalizadas em 2021 consideradas procedentes e procedentes parcialmente.

Natureza das denúncias 2021



Fonte: Deloitte, Canal de Denúncias, 2021.

Em 2021, 67% das denúncias consideradas procedentes e procedentes parcialmente, total de 18, foram classificadas nas naturezas: desvio ético (4), irregularidades em licitações (4), assédio moral (2) e assédio sexual (2).

O canal está disponível por meio do telefone: 0800 721 9885 – 24 horas, 7 dias da semana e site: <https://www.eletrobras.com/canaldedenuncias>

9. Desafios para 2022

O ano de 2022 reserva grandes desafios e oportunidades. Para isso, a Ouvidoria da Chesf conta com uma equipe competente e motivada. A seguir, alguns dos projetos e desafios para 2022.

- Interação frequente com os Gestores da Informação (gabinetes) para aprimoramento da Transparência Legal (ativa e passiva) e estratégica.
- Interação frequente com as áreas mais demandadas em busca de aperfeiçoamento de processos e serviços prestados pela Companhia.
- Campanha de divulgação da Ouvidoria nas diversas mídias disponíveis, realizada em conjunto com a Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais – SPC e o Departamento de Comunicação – DPCC.
- Divulgação do Painel de Inteligência de Negócios da Ouvidoria para todos os funcionários.
- Elaboração do planejamento conjunto com a Ouvidorias das Empresas Eletrobras, com desdobramento de muitas ações conjuntas de grande relevância e alto impacto.
- Realização de Evento no espaço LED da Chesf com a participação das Ouvidorias das Empresas Eletrobras, com o objetivo de trocar de experiências, fortalecer a rede e alinhar os processos.
- Fortalecimento do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos – GTDH por meio de ações e parcerias.
- Contribuição para a melhoria, por meio de sugestões, do processo de atendimento a questões fundiárias e patrimoniais.

10. Conclusão

Por fim, é importante destacar as diversas atividades desempenhadas pela Ouvidoria em conjunto com as áreas, para cumprir a missão de estabelecer um canal institucional de acesso para os públicos interno e externo, de um lado promovendo a cultura do diálogo, a transparência pública, o controle e a participação sociais e, de outro lado, contribuindo para a credibilidade, o fortalecimento da imagem, a reputação e a sustentabilidade da empresa.

Os desafios que estão por vir devem ensinar muitas lições. Os resultados obtidos em 2021 demonstram a capacidade de superação e aprendizado. Evidenciam o importante papel da Ouvidoria-Geral no âmbito da Chesf com destaque para o aprimoramento de processos e serviços e o desenvolvimento da cultura de integridade.

“Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe.”

Clarice Lispector

Acesso à Informação

A Lei Federal nº 12.527/2011 estabelece o direito fundamental de acesso a informações, documentos, dados da administração pública ao cidadão. Com fundamento nessa diretriz legal, o Portal Acesso à Informação da Chesf é mais um canal que a Companhia dispõe para se comunicar com seus públicos de interesse.

Esclarecimentos no Portal da Chesf, link Acesso à Informação (www.chesf.gov.br/acessoinformacao/Pages/default.aspx) ou pelo endereço eletrônico sic@chesf.gov.br ou ainda pelos demais meios de contato com a Ouvidoria.

Essa página dispõe informações de interesse coletivo. Caso o cidadão busque por dados mais detalhados e complexos, deverá solicitar por meio do sistema Fala.BR, disponível no (falabr.cgu.gov.br/) uma Solicitação de Informação.

Entre contato:

- Reclamações, solicitações, sugestão e elogios: SOU - Sistema de Ouvidoria (www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?empresa=Chesf)
- Denúncias: Canal de Denúncias da Eletrobras (www.eletrobras.com/canaldedenuncias)
- Acesso à Informação: falabr.cgu.gov.br
- Telefone: (81) 3229-2929
- E-mail: ouvidoria@chesf.gov.br
- Envio de cartas ou atendimento presencial.

Ouvidoria da Chesf

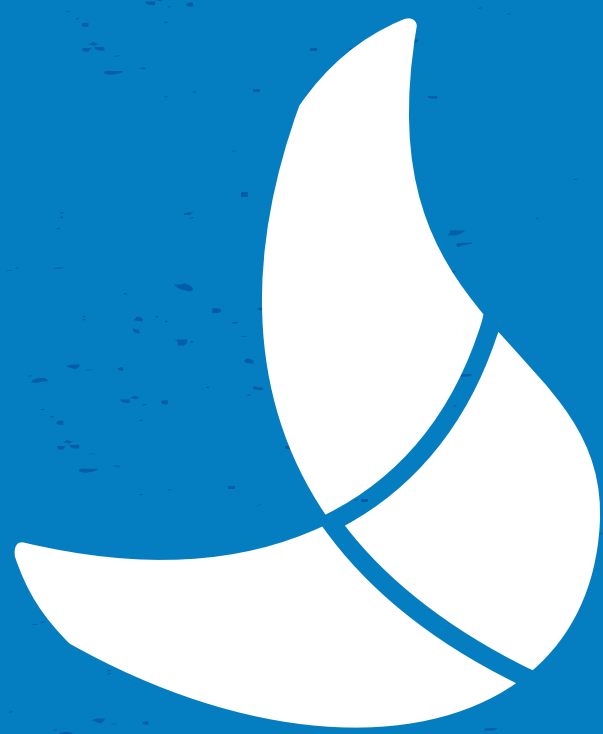
Companhia Hidro Elétrica do São Francisco

Rua Delmiro Gouveia, 333

Edf. André Falcão - Bloco D - Sala 307

San Martin - Recife - PE

CEP: 50.761-901



Chesf

Forte agora. Forte para o futuro.