

RESOLUÇÃO NORMATIVA

Número : **RN-07/2019 GI-11**  
Sistema : **GESTÃO INSTITUCIONAL – GI**  
Subsistema :  
Vigência : **23/04/2019**  
Emissão : **15/05/2019**  
Edição : **1ª**  
Aprovado : **FÁBIO LOPES ALVES**  
Cargo : **DIRETOR-PRESIDENTE – PR**  
Assunto : **OUIDORIA**

---

A Diretoria Executiva da Companhia Hidro Elétrica do São Francisco - Chesf, em reunião de 16 de abril de 2019, conforme Decisão de Diretoria - DD Nº 18.03/2019, e Deliberação do Conselho de Administração DL Nº 553.02/2019 em reunião de 23 de abril de 2019, considerando a necessidade de atualizar políticas e diretrizes para realização das atividades da Ouvidoria,

**RESOLVEU**

1. Estabelecer para fins desta Resolução Normativa, os seguintes conceitos:
    - 1.1 Áreas envolvidas - Unidade organizacional, órgão executivo de direção superior e comitês, abrangendo comissão, Comitê ou coordenadoria, núcleo e outros grupos regularmente constituídos na Companhia.
    - 1.2 Canal de denúncias - Canal exclusivo das empresas Eletrobras para recebimento de denúncias sobre fraudes, corrupção ou irregularidades envolvendo as empresas Eletrobras, cujo tratamento é realizado pelo Comitê do Sistema de Integridade – CSI.
    - 1.3 Canal de ouvidoria - Canal de comunicação para o recebimento de manifestações em geral, administrado pela Ouvidoria.
    - 1.4 Comissão de Ética da Chesf - Comissão interna que coordena as ações para a promoção da ética na empresa e realiza a apuração de eventuais desvios éticos, formada por membros titulares e suplentes empregados da Chesf, designados por Portaria da Diretoria Executiva. É vinculada administrativamente à Presidência e, tecnicamente, à Comissão de Ética Pública – CEP; bem assim, integra o Sistema de Gestão da Ética Pública do Poder Executivo Federal.
    - 1.5 Manifestação - Ato pelo qual o manifestante entra em contato com a Ouvidoria da Chesf, por meio de denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão.
      - 1.5.1 Denúncia - Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta das empresas Eletrobras, ao Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas as empresas Eletrobras.
      - 1.5.2 Elogio - Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
      - 1.5.3 Reclamação - Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.
      - 1.5.4 Solicitação - Requerimento de adoção de providências por parte da Chesf.
      - 1.5.5 Sugestão - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Chesf.
-

- 1.6 Manifestante - Pessoa física ou jurídica que entra em contato com a Ouvidoria para realizar uma manifestação.
- 1.7 Órgão executivo de direção superior - Presidência ou cada uma das diretorias, responsável pela direção da empresa, que se encontra sob as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração da Chesf e sob as decisões da Diretoria Executiva da Chesf.
- 1.8 Ouvidoria - Unidade organizacional, com atribuições definidas no Anexo I, vinculada ao Conselho de Administração da Chesf e administrativamente à Presidência da Chesf, responsável por detectar, analisar, reportar e monitorar possíveis problemas e riscos à Chesf, identificados por meio do recebimento e do processamento de Manifestação.
- 1.9 Serviço de Informações ao Cidadão – SIC - Sistema disponibilizado pelo Governo Federal, criado para atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI. Através dele a Ouvidoria recebe e registra os pedidos de acesso à informação, encaminha as respostas aos solicitantes, atende e orienta cidadãos sobre os pedidos.
- 1.10 Simplifique - Formulário eletrônico fornecido pela Ouvidoria-Geral da União, criado em atendimento do Decreto 9.094/2017, para a simplificação do atendimento prestado aos usuários de serviços públicos.
- 1.11 Termos ofensivos:
  - 1.11.1 Calúnia - Caluniar alguém, imputando-lhe falsamente fato definido como crime.
  - 1.11.2 Difamação - Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação.
  - 1.11.3 Injúria - Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro.
2. Estabelecer as seguintes diretrizes:
  - 2.1 Para fins desta Resolução, as manifestações aqui tratadas excluem as Denúncias, que deverão ser diretamente recebidas pelo Canal de Denúncia e reguladas pela Norma Eletrobras EAE-09 – Gestão e Tratamento de Denúncias e de Infrações e em seus respectivos procedimentos.
    - 2.1.1 As manifestações com conteúdo de denúncia recebidas por meio do Canal de Ouvidoria deverão ser cadastradas no Canal de Denúncias para o devido encaminhamento.
  - 2.2 A Ouvidoria deverá ser um instrumento para identificação de oportunidades de melhoria na gestão empresarial, colaborando para o aprimoramento de suas atividades e para tornar a Companhia mais transparente para a sociedade e para o seu público interno, preservando os princípios éticos empresariais.
  - 2.3 A Ouvidoria deverá agir com presteza e imparcialidade; colaborar com a integração das ouvidorias das empresas Eletrobras e correlatas; zelar pela própria autonomia; promover a participação dos públicos interessados como método de gestão e contribuir para efetividade das políticas e práticas da Companhia.
  - 2.4 Em nenhuma hipótese, será recusado recebimento de manifestação formulada nos termos dessa Resolução.
  - 2.5 São gratuitos os procedimentos aqui descritos.
  - 2.6 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação da manifestação junto a esta Ouvidoria.
  - 2.7 Estabelecer que as manifestações recebidas deverão ser encaminhadas ao Gabinete da Diretoria vinculada ao assunto, para análise, adoção de providências que permitam sanar eventuais não conformidades identificadas e a elaboração de minuta de resposta.
    - 2.7.1 As manifestações cujo teor já tenha sido objeto de posicionamentos anteriores poderão ser respondidas diretamente pela Ouvidoria, prescindindo do encaminhamento à área competente.

- 2.8 Estabelecer que a Ouvidoria deverá manter o controle das manifestações recebidas com a respectiva tramitação até a conclusão e arquivamento da resposta final encaminhada pela Chesf.
- 2.9 As manifestações deverão ser preferencialmente apresentadas por meio eletrônico, através do Sistema de Ouvidoria SOU – ou de outro sistema, disponível na página da Ouvidoria na intranet e no Portal Chesf. Caso a manifestação seja apresentada por meio físico, por telefone ou outro meio que não o registro no Sistema SOU, a Ouvidoria deverá promover a digitalização e sua inserção imediata no referido Sistema.
- 2.10 O tratamento das manifestações recebidas deve prezar pela confidencialidade, pela imparcialidade e pela ética, observando também os princípios da eficiência e da celeridade, além de resguardar o sigilo do conteúdo e dos dados dos manifestantes.
- 2.11 A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando seu autor descumprir os deveres de:
- 2.11.1 Expor os fatos conforme e verdade;
  - 2.11.2 Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
  - 2.11.3 Não agir de modo temerário; ou
  - 2.11.4 Prestar informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.
- 2.12 Será assegurada a proteção à identidade e aos elementos de identificação do autor da manifestação, bem como a confidencialidade e proteção institucional contra eventuais tentativas de retaliação aos manifestantes, conforme Código de Ética e Conduta das Empresas Eletrobras.
- 2.12.1 Dispor que deverá ser respeitado o sigilo das informações e da identificação do manifestante por todos os envolvidos na tramitação do processo;
  - 2.12.2 O manifestante só deverá ser identificado quando o processamento da manifestação assim o exigir;
  - 2.12.3 A quebra do sigilo é passível de aplicação de medida disciplinar, com base nos instrumentos normativos pertinentes e do Código de Ética e de Conduta das Empresas Eletrobras.
- 2.13 Eventual retaliação a manifestantes deverá ser tratada como uma infração, conforme previsto na Política de Consequências das empresas Eletrobras.
- 2.14 A solicitação de certificação de identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar no acesso a informação pessoal própria ou de terceiro.
- 2.15 Caso o objeto da demanda apresentada pelo manifestante seja de competência de outra instituição que não a Eletrobras, a Ouvidoria deverá informar ao manifestante deste fato e, sempre que possível, instruir sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente, exceto no caso do Simplifique, em que a manifestação deve, quando possível, ser encaminhada para a instituição competente diretamente pelo sistema.
- 2.16 Mediação de Conflitos - A Ouvidoria deve promover a mediação de situações de conflitos identificadas em manifestações registradas. Nesses casos, a Ouvidoria deve indicar um mediador capacitado, que atuará na busca por uma solução e pela formalização de um acordo entre as partes.
- 2.16.1 Quando for instaurado um processo de mediação de conflitos, o prazo para resposta final ao manifestante deve ser suspenso durante o prazo da mediação.

- 2.17 Avaliação da percepção dos manifestantes - A Ouvidoria deverá avaliar, por meio de pesquisa de percepção periódica, os serviços prestados de recebimento e tratamento das manifestações, nos aspectos de acessibilidade, confiabilidade e efetividade.
- 2.18 O resultado da avaliação deverá ser publicado no portal da Chesf.
- 2.19 Prestação de Contas das manifestações - Deve ser elaborado, anualmente, relatório de gestão indicando:
- 2.19.1 Número de manifestações recebidas no período anterior;
- 2.19.2 Tipos de manifestações;
- 2.19.3 Análise dos pontos recorrentes; e
- 2.19.4 Providências adotadas pela empresa para as questões apresentadas.
- 2.20 O relatório de gestão deve ser encaminhado à Diretoria Executiva de Chesf, ao Conselho Fiscal e ao Conselho de Administração da Chesf e disponibilizado integralmente no site da empresa.
- 2.21 A Ouvidoria poderá propor a apresentação do relatório de gestão à Diretoria Executiva da Chesf, sempre que necessário.
- 2.22 A Ouvidoria deverá produzir e analisar os dados e informações sobre as manifestações, de modo a auxiliar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento das atividades da Chesf.
- 2.23 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC - A Ouvidoria deverá administrar o Serviço de Informação ao Cidadão da Eletrobras, nos termos da Lei de Acesso à Informação em referência, zelando pelo aprimoramento constante dos serviços de transparência ativa e passiva.
- 2.24 Simplifique - A Ouvidoria deverá administrar o Simplifique, nos termos do Decreto de simplificação em referência, buscando a diminuição da burocratização no atendimento aos usuários de seus serviços.
- 2.25 A Ouvidoria fará uso de Sistema Informatizado que permita o uso e tratamento das manifestações, indicado pela Ouvidoria Geral da Eletrobras.
- 2.26 A Ouvidoria deverá manter sítio eletrônico que promova a interação entre públicos de interesse da empresa e Chesf, bem como a divulgação de informações e estatísticas das atividades da Ouvidoria.
- 2.27 Dos prazos - Salvo previsão legal ou normativa diversa, a Ouvidoria deverá responder a manifestação ao interessado num prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da manifestação, podendo esse prazo excepcionalmente ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, em função de necessidades para a formulação da resposta.
- 2.28 Estabelecer que a Diretoria responsável pelo assunto terá, do prazo definido no subitem anterior, 20 (vinte) dias para encaminhamento da minuta de resposta, contados a partir do recebimento da manifestação pela Diretoria competente.
- 2.28.1 Caso esse prazo não possa ser cumprido, conforme estabelecido no subitem 2.29, mediante justificativa expressa, a Diretoria responsável pelo assunto deverá informar à Ouvidoria e solicitar formalmente a dilação do prazo por igual período.
- 2.29 Os prazos a que se referem os itens anteriores poderão sofrer redução nas etapas de encaminhamentos internos, caso a manifestação tenha sido recebida por instituição externa e encaminhada para formulação de resposta pela Chesf.
3. Estabelecer as seguintes competências

- 3.1 Compete ao Conselho de Administração da Chesf designar titular para exercer as atribuições de Ouvidor da Chesf.
- 3.2 Compete aos Diretores assegurar que os respectivos órgãos subordinados deem o suporte necessário ao correto cumprimento das orientações constantes do presente normativo.
- 3.3 Compete aos Diretores analisar as demandas recebidas com vistas à identificação de oportunidades de melhoria na gestão de processos de sua área, bem como sanar eventuais não conformidades identificadas.
- 3.4 Compete às áreas envolvidas
  - 3.4.1 Quando necessário, prestar esclarecimentos e fornecer informações e documentos solicitados pela Ouvidoria no prazo estabelecido nesta norma e em caráter prioritário;
  - 3.4.2 Informar à Ouvidoria sobre as providências adotadas a partir do recebimento das sugestões de melhorias relatadas pela mesma;
  - 3.4.3 Zelar pela manutenção do sigilo sobre a identificação do manifestante e das informações recebidas.
4. O não cumprimento dos termos contidos nesta norma sujeita o colaborador às penalidades previstas nos normativos vigentes, em especial Resoluções e Instruções Normativas RN de Medidas Disciplinares, RN e IN de Promoção do Respeito, Prevenção e Enfrentamento da Violência e do Assédio Moral no Trabalho e ou nos que eventualmente vierem substituí-los, sem prejuízo das eventuais sanções civis ou penais aplicáveis ao caso.
5. Devem ser observados os princípios legais, a legislação, os acordos, convenções e dissídios coletivos de trabalho e os documentos normativos, as resoluções e as determinações específicas vigentes da empresa. Em especial as Leis 13.460, de 26/06/2017 e 12.527, de 18/11/2011; os Decretos 9.094, de 17/06/2017 e 9.492, de 05/09/2018; a Resolução CGPAR n. 21, de 18/01/2018; Instrução Normativa OGU n. 5, de 18/06/2018.
6. As situações não previstas nesta norma devem ser analisadas pelas áreas envolvidas, sendo justificadas mediante nota técnica. As conclusões devem ser ratificadas pelo titular do órgão executivo de direção superior ao qual a área está subordinada ou, ao seu critério, pela Diretoria Executiva da Chesf, observadas as disposições da legislação vigente e do Estatuto Social da Companhia.
7. Determinar que ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente a 1ª edição da RN-05/2010 AS-04, emitida em 16/12/2010.

\* \* \*