

*Forte agora. Forte para o futuro.*

[www.chesf.gov.br](http://www.chesf.gov.br)

# Ouvidoria

**Acolhimento,**  
**mediação**  
**e resultado.**

O U V I D O R I A



Chesf

A Ouvidoria atua no acolhimento e diálogo entre o cidadão e a Chesf, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania induzam à contínua melhoria de seus processos e dos serviços prestados pela Companhia.

Órgão imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração, a Ouvidoria é responsável por receber, analisar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios, sugestões referentes a procedimentos e ações da Chesf.

O acesso à Ouvidoria é assegurado por meio de formulário eletrônico disponível no Portal Chesf – Sistema de Ouvidoria da Chesf, 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 seriedade, 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 ao Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobras, às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOX) e aos normativos da Ouvidoria Geral da União.

Por fim, é importante destacar o papel institucional da Ouvidoria como canal de comunicação entre a Chesf e seus públicos de relacionamento, espaço de participação social e afirmação da democracia, que proporciona a contínua melhoria dos processos e dos serviços prestados pela Companhia por meio das manifestações recebidas, provenientes do funcionário ou sociedade em geral. Ouvidoria: acolhimento, mediação e resultado.

Esta cartilha reúne perguntas e respostas que podem ajudar a compreender melhor o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria da Chesf. Aqui, você irá conhecer os tipos de manifestações que pode fazer, o que está fora de nossa competência, quais os canais disponibilizados para comunicação, entre outras informações.

Esperamos que, ao final da leitura, você se sinta à vontade e inspirado para manter contato conosco, enviando sua dúvida, sugestão, elogio, reclamação, solicitação ou denúncia. A ouvidoria da Chesf realiza o acolhimento, mediação e gera resultados.

## O que é a Ouvidoria?

Criada em 2008, a Ouvidoria da Chesf é um órgão imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração (CA), que atua com impessoalidade e responsabilidade na prevenção e na mediação de conflitos.

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Chesf e seus públicos de relacionamento, interno ou externo. Espaço de participação social e afirmação da democracia, permite colaboração dos interlocutores para o aprimoramento das atividades da Companhia.

Esse diálogo ocorre por meio do registro de reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou denúncias\* e diz respeito às atividades desenvolvidas pela Companhia, através de seus empregados ou representantes.

As manifestações registradas são analisadas individualmente e respondidas conforme a circunstância. O objetivo é tratar a demanda e encaminhá-la para uma solução, acompanhando o tratamento e respectivo resultado final.

É a partir dessa interação que a Ouvidoria poderá propor aperfeiçoamento das atividades; prevenção ou ajuste nos procedimentos incompatíveis com os princípios legais e empresariais; defesa dos direitos do usuário dos nossos serviços; bem assim promover os encaminhamentos para apuração de eventuais irregularidades.

\*O registro de denúncias deve ser realizado por meio do Canal de Denúncias da Eletrobras ([www.eletrobras.com/canaldedenuncias](http://www.eletrobras.com/canaldedenuncias)), criado especialmente para o recebimento desse tipo de manifestação. Mas não se preocupe, caso sua questão não seja de nossa competência, a Ouvidoria dará a orientação quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.

## O que faz uma Ouvidoria?

- Atua como mediadora na solução de conflitos;
- Aproxima a população e a empresa, levando as demandas a quem pode resolvê-las;
- Recebe, examina e acompanha as manifestações, desde o recebimento até a sua conclusão. Intercede e reivindica respostas junto aos responsáveis, para garantir ao cidadão um retorno ágil e eficiente;
- Sugere mudanças que permitam o aperfeiçoamento das atividades realizadas pela empresa, com base nas manifestações recebidas.

## O que não faz uma Ouvidoria?

- Não realiza investigações ou apurações;
- Não decide pelas áreas da empresa na solução das manifestações;
- Não atua em demandas éticas, sendo apenas uma porta de entrada para recebê-las;
- Não exerce o papel de auditoria ou corregedoria;
- Não investiga, processa ou pune ninguém;
- Não atua em demandas que estejam em tramitação na instância judicial.

## Quando devo recorrer à Ouvidoria?

- Quando quiser se manifestar sobre qualquer assunto que tenha relação com a empresa. Você pode fazer um elogio, uma solicitação, sugestão, reclamação ou denúncia\*. Por esse motivo, chamamos as questões enviadas pelos cidadãos de “manifestações”.
- Quando não obtiver resposta dos órgãos ou dos demais canais da empresa, ou quando a solução dada não tenha sido satisfatória.
- Quando você não souber a quem se dirigir para obter atendimento sobre determinado assunto.

\*O registro de denúncias deve ser realizado por meio do Canal de Denúncias da Eletrobras ([www.eletrobras.com/canaldedenuncias](http://www.eletrobras.com/canaldedenuncias)), criado especialmente para o recebimento desse tipo de manifestação. Mas não se preocupe, caso sua questão não seja de nossa competência, a Ouvidoria dará a orientação quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.

## Quais são os tipos de manifestação?

**Reclamação** – Expressa insatisfação, desagrado ou protesto por ação ou omissão da Chesf ou de seus colaboradores.

**Solicitação** – Pedido de adoção de providências pertinentes aos negócios e aos serviços relacionados com a Chesf.

**Elogio** – Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado pela Chesf, por um colaborador ou em relação a um atendimento recebido.

**Pedido de Acesso à Informação** – É qualquer solicitação de informação relacionada à Chesf.

**Denúncia** – Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Conduta Ética e Integridade das empresas Eletrobras, ao Programa de Integridade, às normas internas e legais, às quais estão submetidas as empresas Eletrobras.

## Mas o que seriam atos antiéticos ou ilegais?

- Desvios de comportamentos
- Assédio sexual e moral
- Discriminação de qualquer tipo
- Favorecimento de terceiros ou fornecedores
- Uso indevido de bens da empresa
- Descumprimento de normas e políticas internas
- Roubo, fraude, furto ou desvio de materiais e bens da empresa
- Irregularidades em licitações ou gestão de contratos
- Corrupção e/ou fraude de qualquer tipo
- Violação da legislação brasileira
- Uso ou tráfico de substâncias proibidas
- Violação ao Código de Conduta Ética e Integridade

## Quem pode registrar uma manifestação?

Qualquer pessoa pode fazer o registro de manifestações na ouvidoria, física ou jurídica.

### Existem dois grupos:

**Público interno** – Empregados efetivos ou temporários, contratados, estagiários, jovens aprendizes. Ou seja, qualquer pessoa que faça parte do corpo funcional.

**Público Externo** – Qualquer cidadão que precise se relacionar com a empresa.

## Identidade do manifestante

O manifestante tem assegurada a proteção da sua identidade e dos elementos que permitam a sua identificação. Basta que, no formulário eletrônico, escolha a opção 'não' para o quesito: autoriza o repasse de suas informações pessoais para o tratamento da manifestação?

Excepciona-se essa regra quando a identificação for imprescindível ao tratamento e à elucidação do caso ou na hipótese de denúncia caluniosa ou na hipótese de flagrante má-fé por parte do manifestante.

## Se eu me identificar, terei sigilo?

A Ouvidoria tem como princípios a ética e o respeito aos Direitos Humanos. Assim, nossas ações são fundamentadas no sigilo.

Os dados pessoais contidos na manifestação serão protegidos por sigilo, exceto quando esta for imprescindível para o devido andamento do processo. Nestes casos, o manifestante será comunicado sobre essa necessidade, podendo prosseguir ou não com a demanda.

## Como fazer o registro da manifestação?

A circunstância deve ser descrita de forma clara e objetiva, com indicação dos elementos necessários para análise da situação informando quando, onde e como, especificando outras informações adicionais disponíveis. Poderão ser anexados elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados.

Será sumariamente arquivada demanda que falte com a verdade, faça uso de palavras de baixo calão e de má-fé, e contenha relato genérico ou desarticulado.

## Prazo para resposta

A Ouvidoria tem o prazo de 30 (trinta) dias para dar retorno ao manifestante com a conclusão para sua manifestação. Este prazo é prorrogável por mais 30 dias, desde que justificado. No entanto, a Ouvidoria busca fornecer uma resposta ao cidadão no menor prazo possível.

## Que cuidados tomar ao registrar a manifestação no Sistema de Ouvidoria?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva, que especifique bem o que deseja da Ouvidoria.

Também é fundamental informar como você deseja receber a resposta. Caso a manifestação seja anônima, você terá acesso à resposta através do link Consultar Manifestação, na página da Ouvidoria ([www.chesf.gov.br/empresa/Pages/Ouvidoria/Ouvidoria.aspx](http://www.chesf.gov.br/empresa/Pages/Ouvidoria/Ouvidoria.aspx)). Nele, você informa o número de protocolo gerado e sua senha e tem acesso ao andamento do processo.

## E denúncia? O que é?

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes.

## Como registrar denúncia?

As Empresas Eletrobras disponibilizam a todos o Canal de Denúncias Eletrobras ([www.eletrobras.com/canaldedenuncias](http://www.eletrobras.com/canaldedenuncias)).

Tal ferramenta permite que qualquer pessoa possa trazer à Companhia, voluntariamente, suspeitas de irregularidades ou de atos ilícitos de seu conhecimento. Trata-se de um instrumento muito importante no contexto de funcionamento de seu Programa de Integridade, pois permite que a Companhia tenha ciência de problemas e possa tomar as devidas ações corretivas.

## Onde a denúncia pode ser registrada?

Na internet, pelo Canal de Denúncias Eletrobras, disponível: [eletrobras.com/canaldedenuncias](http://eletrobras.com/canaldedenuncias)

Ou pelo telefone: **0800 721 9885** – 24 horas nos 7 dias da semana.

Por meio do Regulamento de Gestão e Tratamento de Denúncias e Infrações das Empresas Eletrobras, do Código de Conduta Ética e Integridade, e da Política de Consequências das Empresas Eletrobras, a proteção ao denunciante de boa-fé é garantida, inclusive contra eventuais retaliações, que são tratadas como infrações.

O denunciante pode realizar sua denúncia anonimamente, mas caso coloque seus dados, eles são protegidos ao longo de todo o processo de tratamento e apuração das denúncias, inclusive após sua finalização. O próprio Canal de Denúncias externo possui restrições de acesso onde apenas os integrantes do macroprocesso de gestão e tratamento de denúncias acessam, mediante assinatura do termo de confidencialidade

## Quem pode apresentar uma denúncia?

Empregados, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviços, contratados, fornecedores e todas as pessoas (sociedade em geral) que queiram relatar uma denúncia ou conduta indevida identificada nas empresas Eletrobras.



## O que deve estar descrito no meu relato?

- O quê (descrição da situação);
- Quem (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas);
- Quando (data em que aconteceu, acontece ou acontecerá a situação);
- Onde (local do relato);
- O porquê (a causa ou motivo);
- Quanto (se for possível mensurar); e,
- Provas (se elas existem e onde podem ser encontradas).

Importante: Em alguns casos a falta de detalhamento impossibilita a apuração da denúncia.

## Como acompanhar o andamento da minha denúncia?

Você receberá um número de protocolo e senha após o registro do relato, para acompanhamento por meio do site.

## É necessário se identificar para registrar uma denúncia?

Não é necessário fornecer suas informações pessoais. A denúncia pode ser anônima. No entanto, quanto mais informações sobre o fato o denunciante fornecer, melhor será o direcionamento para apuração e eventual responsabilização de infratores. O sigilo da identidade do denunciante é garantido pelos órgãos de apuração.

## Importância do relato na denúncia

Uma denúncia deve apresentar requisitos mínimos para ser aceita pelo órgão responsável pela apuração. Ou seja, será analisado se a manifestação é sobre um ato ilícito e se contém as informações mínimas necessárias para uma investigação ser iniciada. É apurado se a denúncia está apta, se há envolvimento da empresa, se há envolvimento de servidor público, entre outros aspectos.

Então, todas as informações que envolvem o ato ilícito denunciado devem ser relatadas. É importante que seu relato seja completo e detalhado de forma clara e objetiva.

## 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](http://www.chesf.gov.br/acessoinformacao/Pages/default.aspx)) ou pelo endereço eletrônico [sic@chesf.gov.br](mailto: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/](http://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](http://www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?empresa=Chesf))
- Denúncias: Canal de Denúncias da Eletrobras ([www.eletrobras.com/canaldedenuncias](http://www.eletrobras.com/canaldedenuncias))
- Acesso à Informação: [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)
- Telefone: (81) 3229-2929
- E-mail: [ouvidoria@chesf.gov.br](mailto: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.*