

CARTILHA DA OUVIDORIA



1. CARTILHA DA OUVIDORIA



1.1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria atua como o canal de comunicação entre a CGT Eletrosul e seus públicos de relacionamento. Voltada para o atendimento do público interno e externo, contamos com ferramentas para garantir que você possa solicitar informações ou fazer a sua sugestão, reclamação ou elogio.

Nosso papel é buscar, em parceria com todas as áreas da empresa, soluções para as questões recebidas, visando que as manifestações sejam atendidas no menor prazo possível.

A Ouvidoria deve auxiliar na resolução de problemas e na mediação de conflitos e emitir recomendações para a melhoria da gestão e dos processos da companhia.

As Empresas Eletrobras contam com canal único e exclusivo para o recebimento de manifestações do tipo DENÚNCIAS, que envolvam conduta antiética ou ilegal.



1.2 O QUE FAZ UMA OUVIDORIA?

- ✓ Recebe, analisa e acompanha as manifestações, desde o recebimento até a sua conclusão;
- ✓ Busca respostas junto às áreas responsáveis, para garantir um retorno ágil e eficiente;
- ✓ Promove a mediação de situações de conflitos, identificadas em manifestações registradas;
- ✓ Elabora recomendações de melhoria de processos, junto com as áreas gestoras dos processos internos, buscando endereçar soluções, sugestões ou formas de prevenção de problemas nas questões e/ou conflitos relatados.



1.3 O QUE NÃO FAZ UMA OUVIDORIA?

- ✗ Não decide pelas áreas da empresa na solução das manifestações, pois a empresa é representada por seu corpo gerencial;
- ✗ Não exerce o papel de auditoria ou corregedoria;
- ✗ Não investiga, processa ou puni;
- ✗ Não atua em demandas que estejam em tramitação na esfera judicial;
- ✗ Não trata manifestações que relatem questões privadas e pessoais sem relação com a atuação da CGT Eletrosul;
- ✗ Não interfere em assuntos de caráter estritamente comercial entre a CGT Eletrosul e seus fornecedores, como negociações contratuais.

1.4 QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA?

- ✓ Quando não obtiver resposta das áreas 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;
- ✓ Quando quiser se manifestar sobre qualquer assunto que tenha relação com a empresa. Você pode fazer um elogio, uma solicitação, sugestão, reclamação;
- ✓ Em caso de manifestação tipo DENÚNCIA deverá ser registrado no canal único e exclusivo das Empresas Eletrobras;
- ✓ O [Canal de Denúncias](#) é o nosso espaço específico para o envio de denúncias. É assegurado o anonimato e a confidencialidade das denúncias, além da não retaliação ao denunciante.



1.5 QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

- ✓ **Reclamação:** Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da nossa empresa;
- ✓ **Solicitação:** Pedido de adoção de providências pertinentes aos negócios e aos serviços relacionados com a CGT Eletrosul;
- ✓ **Elogio:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação em relação ao serviço prestado pela CGT Eletrosul, por um colaborador ou em relação a um atendimento recebido;
- ✓ **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela nossa empresa;
- ✓ **Denúncia:** Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta das Empresas Eletrobras, ao programa de integridade, às normas internas e legais às quais estão submetidas as Empresas Eletrobras que deverão ser apurados pelos órgãos responsáveis.



1.6 QUEM PODE REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO? PRECISO ME IDENTIFICAR?

Qualquer pessoa pode fazer o registro de manifestações na Ouvidoria. Sua manifestação pode ser registrada de forma anônima. Basta assinalar no formulário eletrônico a opção "Não desejo me identificar".

1.7 SE EU ME IDENTIFICAR, TEREI SIGILO?

Sim. Sua identificação será mantida em sigilo. No registro de sua manifestação, basta que, no formulário eletrônico, escolha a opção '**Não**' para o quesito: **"Autoriza o repasse de suas informações pessoais para o tratamento da manifestação?"**

Exceto quando a identificação for imprescindível para o tratamento da manifestação, o manifestante deverá autorizar sua identificação.

Nesta situação, caso o manifestante no registro de sua manifestação não tenha autorizado o repasse de suas informações pessoais, entraremos em contato sobre essa necessidade, podendo o manifestante prosseguir ou não com a demanda.



1.8 CUIDADOS AO REGISTRAR A MANIFESTAÇÃO NO SISTEMA DE OUVIDORIA

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva. Informe especificamente o que deseja da Ouvidoria. Se possível, 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.

1.9 ONDE REGISTRO MINHA MANIFESTAÇÃO?

As manifestações devem ser registradas no Canal de Ouvidoria, preferencialmente, pelo seguinte meio:

Sistema de Ouvidoria da CGT Eletrosul:

www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?empresa=CGT Eletrosul,

Será gerado, automaticamente, número de protocolo e senha.

Há também a opção de entrar em contato por telefone, pessoalmente ou por carta.

Todos os canais estão elencados no final da cartilha.



1.10 COMO ACOMPANHAR A MANIFESTAÇÃO?

É fundamental no registro de sua manifestação informar como você deseja receber a resposta.

Poderá acompanhar o andamento de sua manifestação no endereço:

https://www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Consulta_Solicitacao.asp?empresa=els, onde informará o número de protocolo gerado automaticamente pelo sistema e sua senha, tendo acesso ao andamento da manifestação.

Caso a manifestação não apresente informações suficientes que possibilite a sua tramitação, solicitaremos complementação. Por isso é **IMPORTANTE** o acompanhamento de sua manifestação. A manifestação que não for complementada no prazo informado será encerrada no sistema sem resposta conclusiva.



1.11 PRAZO PARA RESPOSTA

A Ouvidoria tem o prazo de 30 dias para fornecer resposta ao manifestante.

2. CANAL DE DENÚNCIAS

2.1 DESEJA REALIZAR UMA DENÚNCIA?

As Empresas Eletrobras contam com um canal único, exclusivo e independente para o recebimento de **manifestações** do tipo **DENÚNCIAS**.

O Canal de Denúncias é uma ferramenta de comunicação onde você pode relatar de forma segura e se deseja, anônima, qualquer ação de colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços, que viole o Código de Ética e de Conduta e/ou o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobras ou, ainda a legislação vigente no Brasil.

É garantido o sigilo, confidencialidade e proteção institucional, além de mecanismos para assegurar que não ocorra eventual retaliação ao denunciante.

2.2 ONDE REGISTRAR A DENÚNCIA?

O Canal de Denúncias funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana através do telefone **0800 721 9885**, bem como por meio do link: <https://www.eletrobras.com/canaldedenuncias>



2.3 O QUE DEVE ESTAR DESCrito NO RELATO DA DENÚNCIA?

É importante que você forneça as informações com maior detalhamento possível. Por exemplo, o nome completo, cargo e lotação do empregado que está sendo denunciado; a descrição do comportamento do denunciado; outras pessoas envolvidas; dia, hora e local do fato denunciado. Em alguns casos a falta de detalhamento impossibilita a apuração da denúncia.

- ✓ O quê (descrição da situação);
- ✓ Quem (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas);
- ✓ Quando (data em que aconteceu ou período);
- ✓ Onde (local do relato);
- ✓ O porquê (a causa ou motivo, se tem conhecimento);
- ✓ Quanto (se for possível mensurar);
- ✓ Provas (anexar elementos de prova, ou indicar de onde podem ser encontrados).

2.4 COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA DENÚNCIA?

Você poderá acompanhar o andamento da denúncia por meio do protocolo individual e da senha informados no momento do registro da denúncia no site:
<https://www.eletrobras.com/canaldedenuncias>



CONTATO COM A OUVIDORIA

Reclamações, solicitações, sugestões e elogios:

Sistema de Ouvidoria:

https://www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp

Telefone: **0800 648 7822**

Envio de cartas ou presencialmente:

Rua Deputado Antônio Edu Vieira, 999 - Bairro Pantanal
Florianópolis (SC)
CEP: 88.040-900

Canal de Denúncias:

Funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana
pelo telefone **0800 721 9885**, bem como através do link:
<https://www.eletrobras.com/canaldedenuncias>

