

# **OUVIDORIA-GERAL**

## **BALANÇO ANUAL**

**2008**

## **Sumário**

<b>1- Apresentação</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>2- Resultados</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>3- Comentários Finais</b>	<b>Pag. 9</b>

# 1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral da Eletronorte, em seu quarto ano de atuação, procura atender as finalidades para as quais foi criada, dentre elas a de representar o cidadão, empregado ou não, perante a Eletronorte, trazendo para a empresa a expressão de seus sentimentos na forma de uma reclamação, elogio, sugestão, solicitação ou uma denúncia.

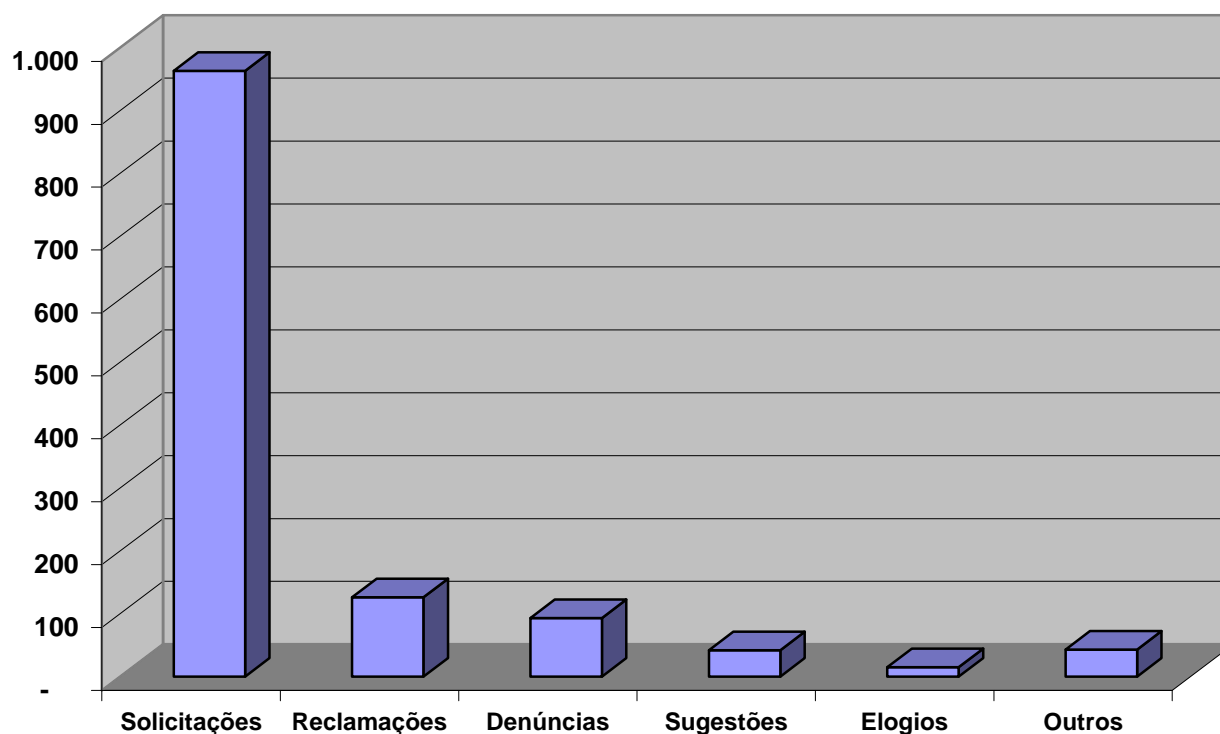
Dessa forma, à Ouvidoria-Geral cumpre aqueles princípios que estabeleceu como fundamentais para a sua existência dentre eles, a transparência, o cumprimento dos prazos, a responsabilidade social e, principalmente, o sigilo resguardando seus deveres éticos e legais.

Neste contexto, o balanço a seguir apresentado, é uma síntese das manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral da Eletronorte, mostrando os resultados alcançados para os principais indicadores utilizados no ano de 2008.

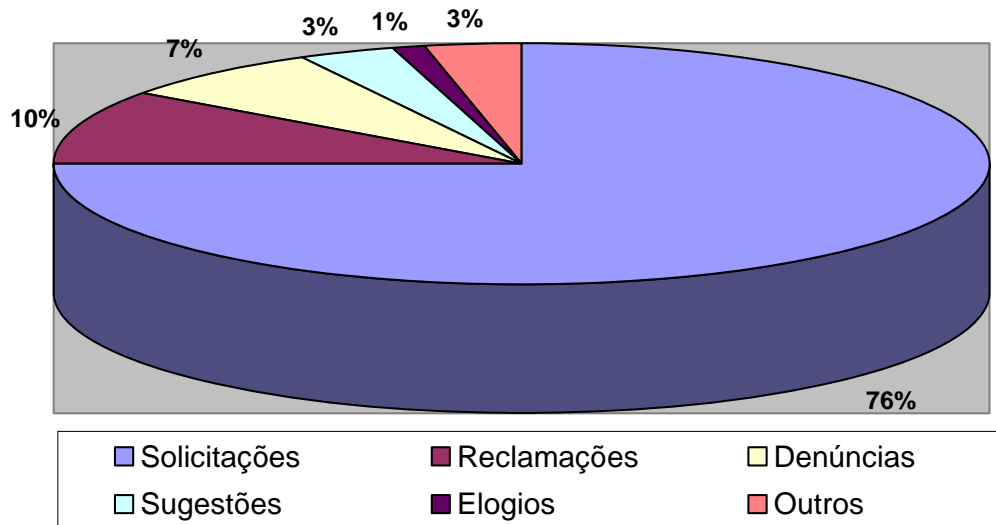
## 2. Resultados

### Total de Manifestações Recebidas

Categories	Quantity
Solicitações	963
Reclamações	126
Denúncias	93
Sugestões	42
Elogios	15
Outros	43
<b>Total</b>	<b>1.282</b>

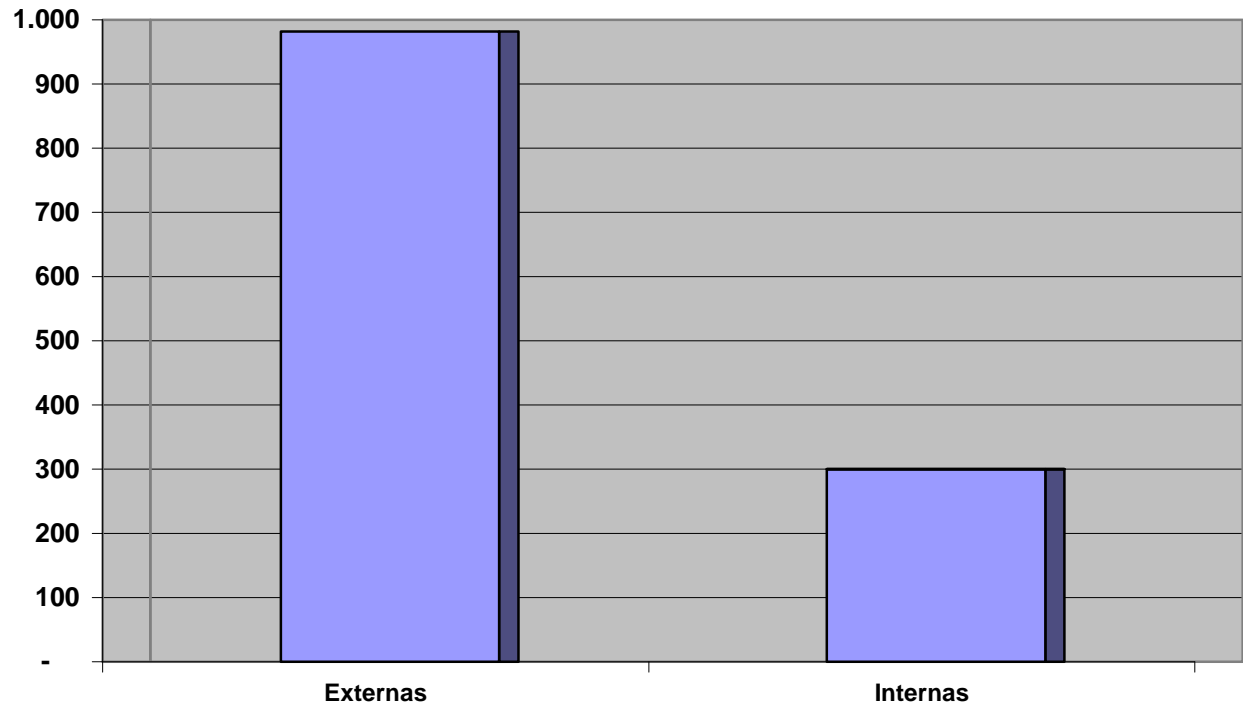


## Manifestações Recebidas por Tipo (%)



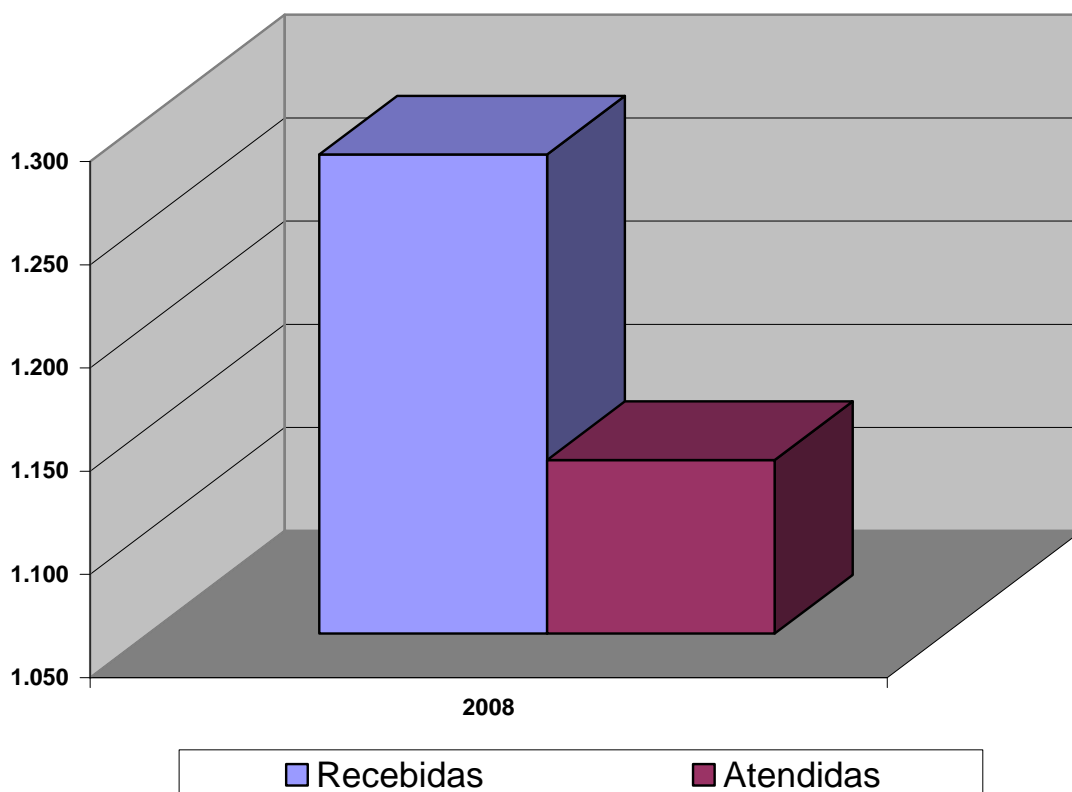
## Manifestações Internas / Externas

Manifestações	Quantidade
Externas	982
Internas	300
<b>Total</b>	<b>1.282</b>



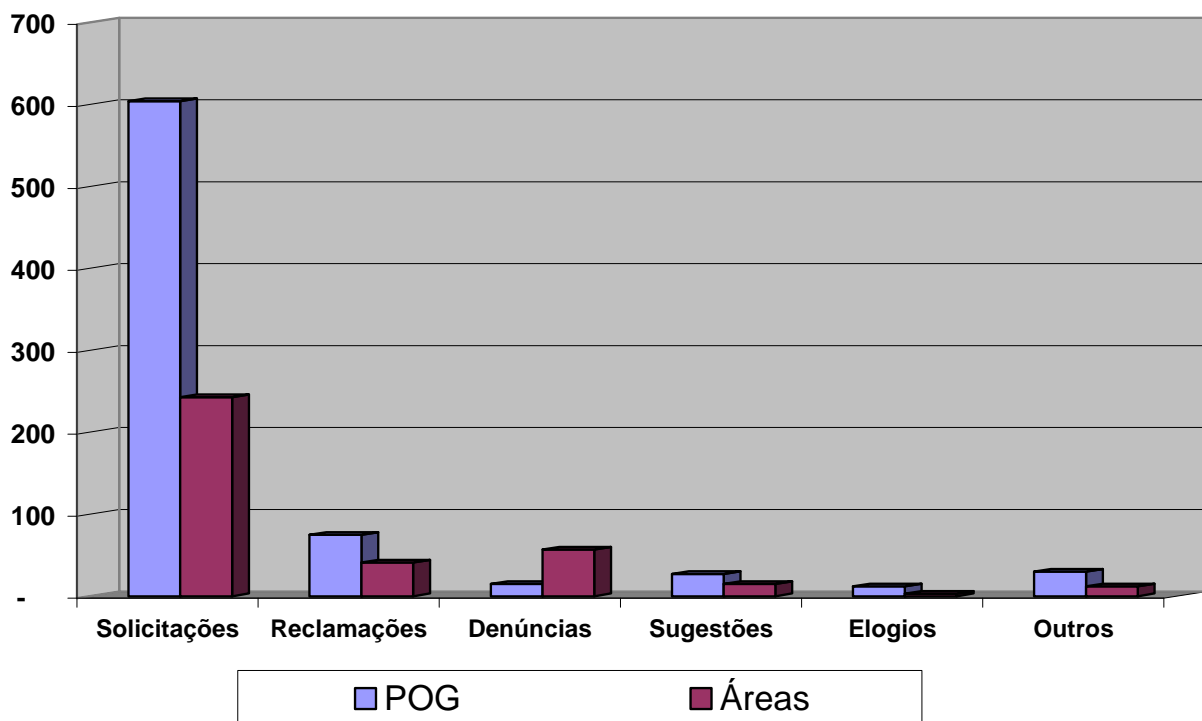
## Manifestações Recebidas X Atendidas

Tipo	2008		
	Recebidas	Atendidas	%
Solicitações	963	847	88,0%
Reclamações	126	116	92,1%
Denúncias	93	72	77,4%
Sugestões	42	42	100,0%
Elogios	15	15	100,0%
Outros	43	42	97,7%
<b>Total</b>	<b>1.282</b>	<b>1.134</b>	<b>88,5%</b>



## Manifestações Atendidas - Ouvidoria - Geral / Áreas

Tipo	2008			
	Atendidas	Ouvidoria (*)	%	Áreas
Solicitações	847	604	53,3%	243
Reclamações	116	75	6,6%	41
Denúncias	72	15	1,3%	57
Sugestões	42	27	2,4%	15
Elogios	15	12	1,1%	3
Outros	42	30	2,6%	12
<b>Total</b>	<b>1.134</b>	<b>763</b>	<b>67,3%</b>	<b>371</b>



(\*) Inclui as solucionadas por mediação do Ouvidor.

Obs: POG: sigla OUVIDORIA - GERAL

### **3. Comentários Finais**

A mudança definitiva das instalações físicas da Ouvidoria-Geral, antes dispersa em andares diferentes, contribuiu para dinamizar as atividades desenvolvidas pela equipe e ao mesmo tempo concentrar esforços, no sentido de atender plenamente as demandas dos manifestantes internos e externos. Contribuiu, também, para o fortalecimento do diálogo, do entendimento e da cooperação entre os colaboradores, estimulando a criação de um ambiente organizacional focado na integração e no trabalho em equipe, o que permitiu o cumprimento integral das metas estabelecidas, sendo que o resultado mais expressivo desta mudança foi o encerramento do exercício de 2008 sem a existência de qualquer pendência quanto ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral

Vale destacar, também, que ao final do ano de 2008, o tempo médio de resposta processado pelas áreas foi significativamente reduzido em toda a empresa, traduzindo o comprometimento e a responsabilidade das Diretorias com as diversas manifestações encaminhadas a Ouvidoria-Geral

Por fim, cabe ressaltar que não é com outro propósito que a Ouvidoria-Geral da Eletronorte, alicerçada nos valores que inspiram as organizações em prol de uma melhor condição de vida de seus empregados e ex-empregados e da comunidade em geral, continuará permanentemente empenhada em viabilizar iniciativas que contribuam para a promoção da sociedade e fortalecimento dos interesses da Empresa.