

BALANÇO ANUAL

2009

SUMÁRIO

1 - APRESENTAÇÃO.....	Página 3
2 - RESULTADOS.....	Página 4
3 - COMENTÁRIOS FINAIS.....	Página 9

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Eletronorte, em seu quinto 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.

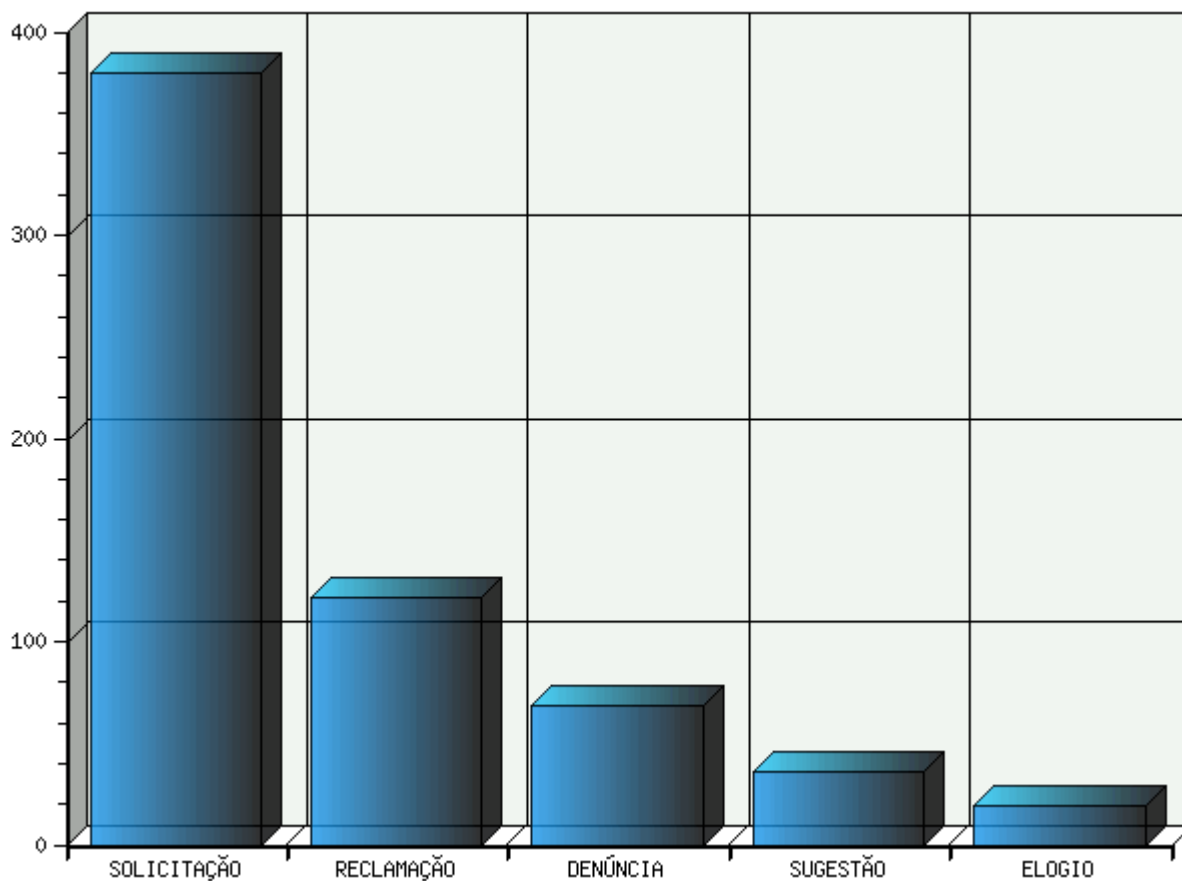
Dessa forma, à Ouvidoria-Geral cumpre praticar aqueles princípios que estabeleceu como fundamentais para a sua existência, dentre eles a transparência, o cumprimento dos prazos, a responsabilidade social e, principalmente o sigilo, resguardando seus deveres éticos e legais.

Neste contexto, o balanço anual 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 2009.

2 - RESULTADOS

2.1 Total de Manifestações Recebidas

Manifestações		
Tipo	Recebidas no período	%
Solicitação	379	60,9
Reclamação	122	19,6
Denúncia	66	10,6
Sugestão	36	5,8
Elogio	19	3,1
Total	622	



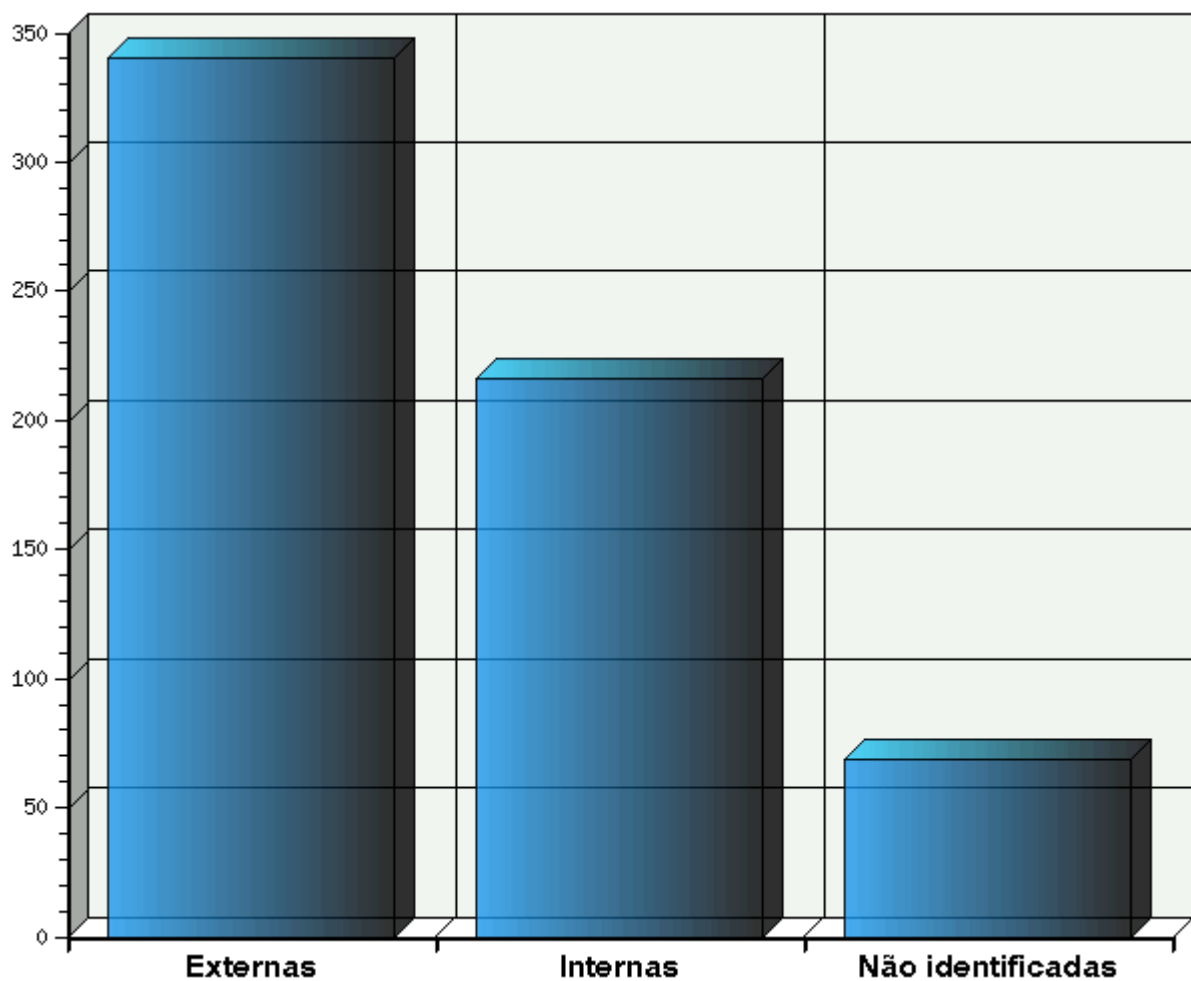
2.2 Demandas Recebidas por Canal

Canal	Quantidade
Pessoalmente	37
Correspondência	22
Telefone	148
Urna	6
Internet(Apysa)	217
E-mail	290
Fax	0
Total	720

Obs.: O total de manifestações por canal inclui chamadas telefônicas relativas a pedidos de informações sobre manifestações protocoladas. Essas manifestações não são registradas no Sistema APYSA e por essa razão superam o total de manifestações indicadas no gráfico 2.1.

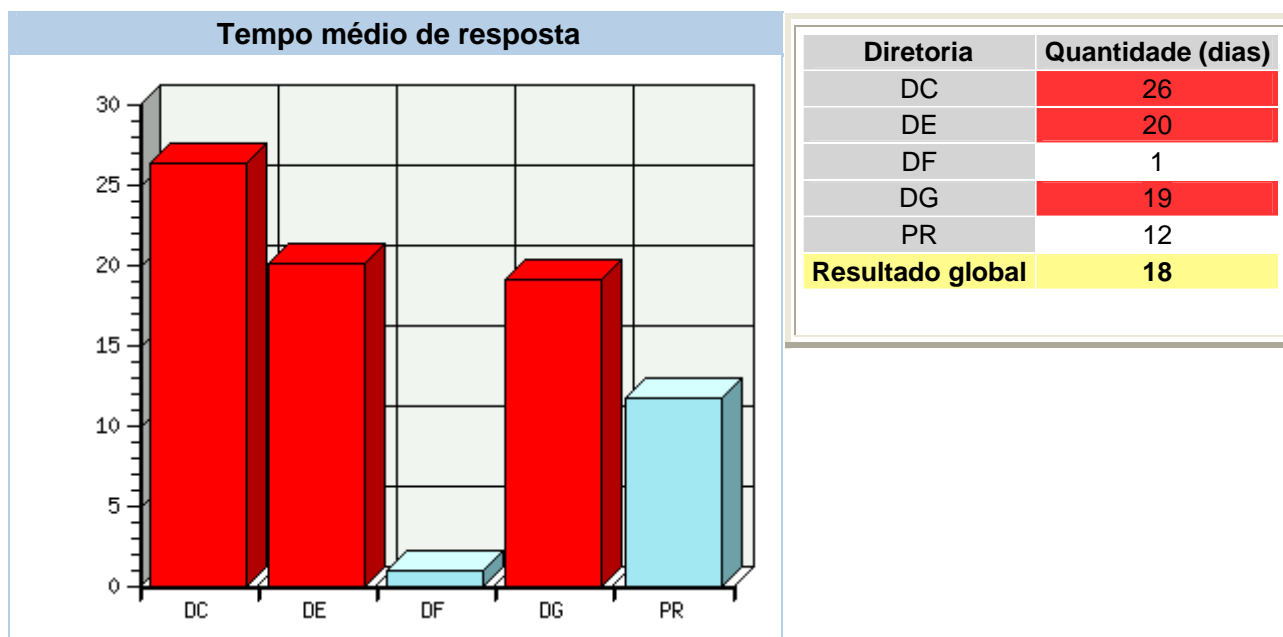
2.3 Manifestações Externas e Internas

Manifestações		
Tipo	Quantidade	%
Externas	337	54,2
Internas	216	34,7
Não identificadas	69	11,1
Total	622	



2.4 Manifestações por Diretoria e por Tipo

Diretoria	Reclamação	Elogio	Solicitação	Sugestão	Denúncia	Resultado global
DC	24	2	35	2	17	80
DE	12	0	34	2	17	65
DF	0	0	5	0	0	5
DG	71	9	191	25	21	317
PR	15	8	114	7	11	155
Resultado global	122	19	379	36	66	622



Obs.: Nas manifestações da PR estão incluídas as solucionadas diretamente pela Ouvidoria

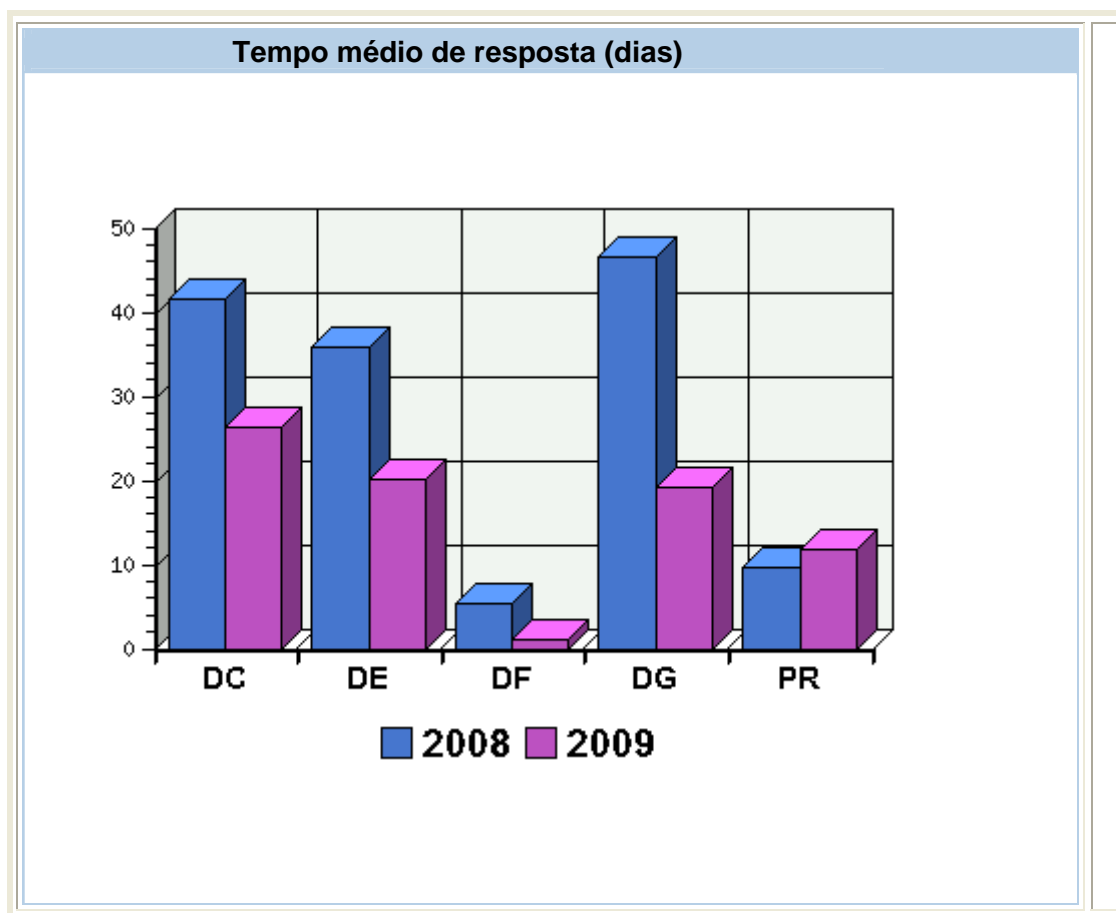
2.5 Manifestações Recebidas x Atendidas

Tipo	Recebidas	Atendidas	%
Reclamação	122	119	97,5
Elogio	19	19	100,0
Solicitação	379	372	98,2
Sugestão	36	36	100,0
Denúncia	66	63	95,5
Resultado global	622	609	97,9

Atendidas – Ouvidoria /Áreas				
Tipo	Atendidas	Ouvidoria	%	Áreas
Reclamação	119	22	18,5	97
Elogio	19	15	78,9	4
Solicitação	372	180	48,4	192
Sugestão	36	16	44,4	20
Denúncia	63	15	23,8	48
Resultado global	609	248	40,7	361

Obs.: Exclui as manifestações tratadas mas ainda não concluídas

2.6 Evolução do Tempo Médio de Resposta



3 - COMENTÁRIOS FINAIS

A resolução das demandas enviadas a Ouvidoria-Geral tem proporcionado a Eletronorte ampliar o exercício da responsabilidade social e cultural, participando de ações preventivas direcionadas a redução da violência urbana, realizando cursos e campanhas de educação da população sobre meio ambiente e promovendo a associação com instituições locais, ações que têm apresentado resultados muito positivos em tais comunidades.

O tempo médio de resposta foi significativamente reduzido em 2009, cabendo ainda melhorias para adequação aos padrões mundialmente utilizados. Entretanto, levando em conta a complexidade de algumas demandas, o resultado global foi bastante favorável, uma vez que ocorreu uma queda de 18% em relação aos prazos médios de 2008, traduzindo o empenho e o comprometimento das diretorias no atendimento e na resolução das manifestações.

O total de denúncias representou 11% das manifestações recebidas em 2009. Destas, apenas 16% são procedentes. É necessário ressaltar que os trabalhos de apuração de denúncias estão tendo resultados práticos, com a aplicação de medidas efetivas.

Cumprindo, também, destacar as melhorias implementadas na gestão da própria Ouvidoria-Geral da Eletronorte a partir do *feed-back* obtido dos manifestantes e das palestras de sensibilização realizadas na sede e nas Regionais.

O programa de palestras teve início em setembro com o objetivo de ampliar a divulgação aos empregados das Regionais e Sede, sobre o que é a Ouvidoria enquanto canal de ampliação dos direitos de cidadania, como funciona, qual sua função na organização, quando recorrer à mesma, os procedimentos para acessar o sistema, além de esclarecer assuntos polêmicos, como o assédio moral, tema de conhecimento ainda restrito pelos empregados. Novas palestras serão realizadas pela Ouvidoria-Geral ao longo 2010, de forma a contemplar toda a força de trabalho da Empresa.

Melhorias implementadas no Sistema Apysa, como a segregação das manifestações solucionadas pelas áreas, a reformulação da classificação por assunto, a classificação das denúncias como procedentes e improcedentes e a nova configuração da tela de tratamento das manifestações, foram importantes modificações que colaboraram para o desenvolvimento e agilização das atividades da Ouvidoria-Geral.

Outro ponto relevante é que após os treinamentos efetuados em 2009, toda a equipe da Ouvidoria-Geral se encontra capacitada e certificada em Ouvidoria, antecipando-se ao Projeto de Lei 342/2007, que se encontra em tramitação na Câmara dos Deputados, o qual exige a certificação das Ouvidorias.

Em 2009 foi criado o Código de Ética dos Ouvidores do Setor Elétrico e, em consequência, a Eletronorte e as empresas do Setor Elétrico ratificaram o documento por orientação da ANEEL. Com base neste Código, todos os empregados da Ouvidoria-Geral da Eletronorte assinaram o Termo de Compromisso aderindo aos preceitos ali contidos.

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 melhoria da sociedade e para o fortalecimento dos interesses da Empresa.