



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Eletrobras
Eletronorte

Ouvidoria-Geral - POG Relatório de Atividades Anual - 2010



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Diretor-Presidente

Josias Matos de Araújo

Ouvidora-Geral

Daphnee Etchebehere de Souza Pinto B. Mendes

Equipe POG

Anna Maria Erthal

Flávio Pascoa Gadelha

Maria Auxiliadora Monteiro Alli

Rosalamarque Delfino Dias

Vera Luzia da Silva Almeida



Sumário

1.	<u>Apresentação.....</u>	<u>3</u>
2.	<u>Estatística das Manifestações.....</u>	<u>3</u>
2.1.	<u>Manifestações Recebidas.....</u>	<u>3</u>
2.2.	<u>Evolução das Manifestações Recebidas por Tipo – 2008/2010.....</u>	<u>4</u>
2.3.	<u>Evolução das Manifestações Recebidas por Origem – 2008/2010.....</u>	<u>5</u>
2.4.	<u>Evolução das Manifestações Recebidas por Diretoria – 2008/2010.....</u>	<u>6</u>
2.5.	<u>Origens das Manifestações Recebidas nas Diretorias – 2010.....</u>	<u>6</u>
2.6.	<u>Manifestações Recebidas nas Diretorias por Tipo – 2010.....</u>	<u>7</u>
2.7.	<u>Evolução do Tempo Médio de Respostas – 2010.....</u>	<u>9</u>
2.8.	<u>Manifestação Tipo Denúncia por Diretoria – 2010.....</u>	<u>10</u>
2.9.	<u>Manifestação Tipo Denúncia por Área – 2010.....</u>	<u>10</u>
3.	<u>Outras Ações Desenvolvidas em 2010.....</u>	<u>12</u>
4.	<u>Agenda 2011.....</u>	<u>13</u>

1. Apresentação

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Eletrobras Eletronorte - 2010 tem por objetivo a apresentação das principais atividades desenvolvidas com estatísticas dos atendimentos realizados.

Para atingir patamares de referência em sustentabilidade empresarial, a Eletrobras Eletronorte adotou como valores a excelência na gestão, o aprendizado contínuo, a ética, a transparência, a valorização e o comprometimento das pessoas. A prática de tais valores está diretamente relacionada à disponibilização à sociedade de meios eficazes para o exercício da cidadania.

A Ouvidoria-Geral é um canal de interação social disponibilizado ao público interno e externo da Eletrobras Eletronorte, conferindo oportunidade para o encaminhamento de sugestões, solicitações, elogios, reclamações, demandas ambientais e denúncias, abrangendo, principalmente, os seguintes temas: contratações, empregados, concurso público, meio ambiente, responsabilidade social, ética, assédio moral e sexual, discriminações de gênero, raça, cor, religião e outros, com o intuito de assegurar a isonomia junto aos cidadãos e à sociedade.

O gerenciamento das Manifestações é realizado por meio de uma ferramenta denominada Sistema Apysa, desenvolvida internamente e utilizada por todas as ouvidorias do Sistema Eletrobras para melhor atender ao público, interno e externo. Esta ferramenta assegura aos manifestantes o acesso aos gestores da Eletrobras Eletronorte, por intermédio do encaminhamento de reivindicações, bem como o recebimento de respostas, com segurança e garantia de sigilo.

Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do Sistema Apysa e a disposição das informações está em observância à política de sigilo e confidencialidade da Ouvidoria-Geral.

2. Estatística das Manifestações

A Ouvidoria-Geral - POG tem a convicção de que o bom atendimento, individualizado e personalizado, bem como o aperfeiçoamento do relacionamento com o cliente-cidadão e a sociedade são fundamentais para o aumento da eficiência organizacional.

Além disso, o usuário, interno ou externo, satisfeito e valorizado provavelmente será um disseminador da boa atuação da organização no mercado.

2.1. Manifestações Recebidas

As Manifestações recebidas foram classificadas de acordo com a origem (interna e externa) e tipo (denúncia, reclamação, sugestão, solicitação, demanda ambiental e elogios).

Em 2010 foram registradas no Sistema Apysa 645 (seiscentos e quarenta e cinco) Manifestações. Deste total, 77 (setenta e sete) foram geradas em duplicidade, 10 (dez) direcionadas para órgãos ou entidades externos, 04 (quatro) encaminhadas, exclusivamente, para Comissão Permanente de Ética e 12 (doze) para Comissão Permanente de Pleitos Trabalhistas – CPPT.

A Ouvidoria-Geral encaminha as Manifestações cujo tratamento deve ser realizado por órgãos ou entidades externos e solicita que as respostas sejam efetuadas diretamente aos manifestantes.

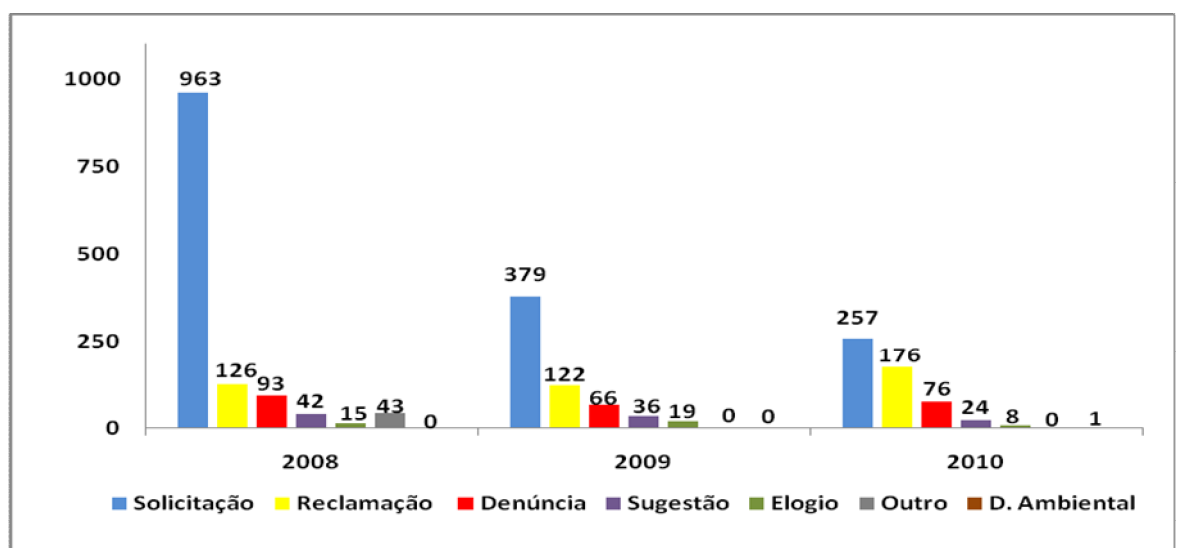
As Manifestações relacionadas aos princípios éticos e compromissos de condutas vigentes na Eletrobras Eletronorte são encaminhadas pela Ouvidoria-Geral à Comissão Permanente de Ética, que possui procedimento próprio para apuração das denúncias (Regimento Interno da Comissão Permanente de Ética).

Os pleitos trabalhistas direcionados à Comissão Permanente de Pleitos Trabalhistas - CPPT são encaminhados à referida comissão para análise e decisão, em procedimento próprio.

Assim, considerou-se para emissão do presente relatório, o total de 542 (quinhentos e quarenta e duas) Manifestações, objeto de tratamento e resposta pela Ouvidoria-Geral, excluídas aquelas geradas em duplicidade, direcionadas aos órgãos ou entidades externos, encaminhadas exclusivamente à Comissão Permanente de Ética e à CPPT.

A seguir serão demonstradas, por meio de gráficos, as Manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria-Geral no ano de 2010.

2.2. Evolução das Manifestações Recebidas por Tipo – 2008/2010

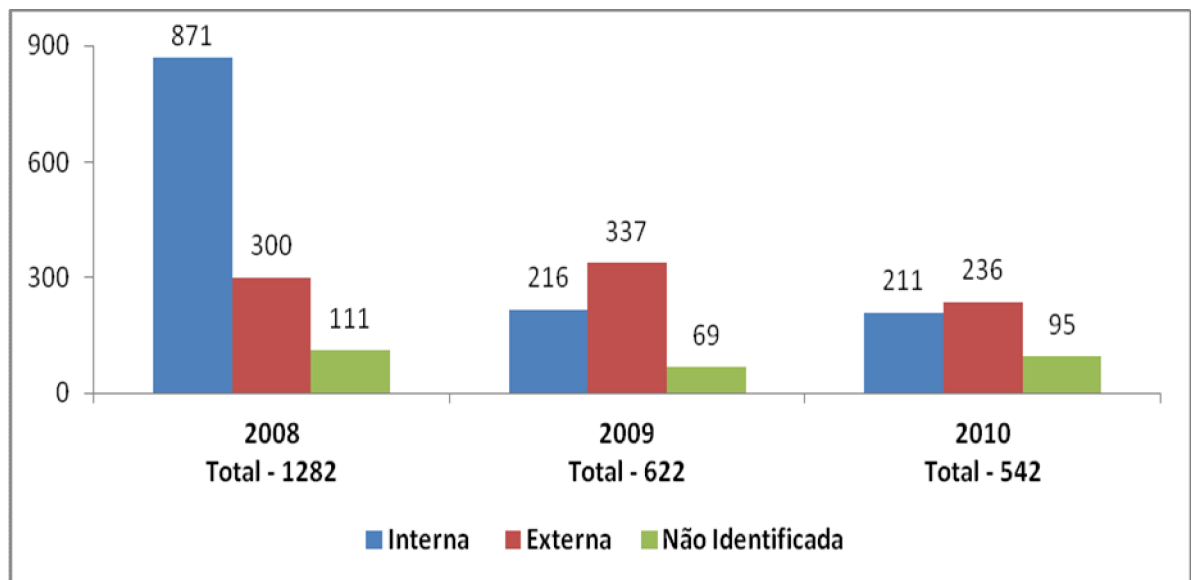


2.2.1. No ano de 2010 houve uma redução de 14% nas Manifestações recebidas, em comparação a 2009. A redução se deu, de forma mais significativa, nas solicitações de estágio, materiais institucionais e de fornecedores.



- 2.2.2. A redução atribui-se, também, à interação entre a POG e áreas demandadas, buscando a correção dos processos empresariais e a elaboração de respostas consistentes, visando evitar réplicas e reincidências.
- 2.2.3. Registrou-se um aumento de Manifestações do tipo Reclamação em face da implantação do Plano de Cargos e Remunerações – PCR, principalmente no que se refere ao enquadramento salarial dos empregados.
- 2.2.4. Criou-se o tipo Demanda Ambiental para atender aos requisitos ISE BOVESPA, bem como externar a cultura sustentável na Eletrobras Eletronorte.

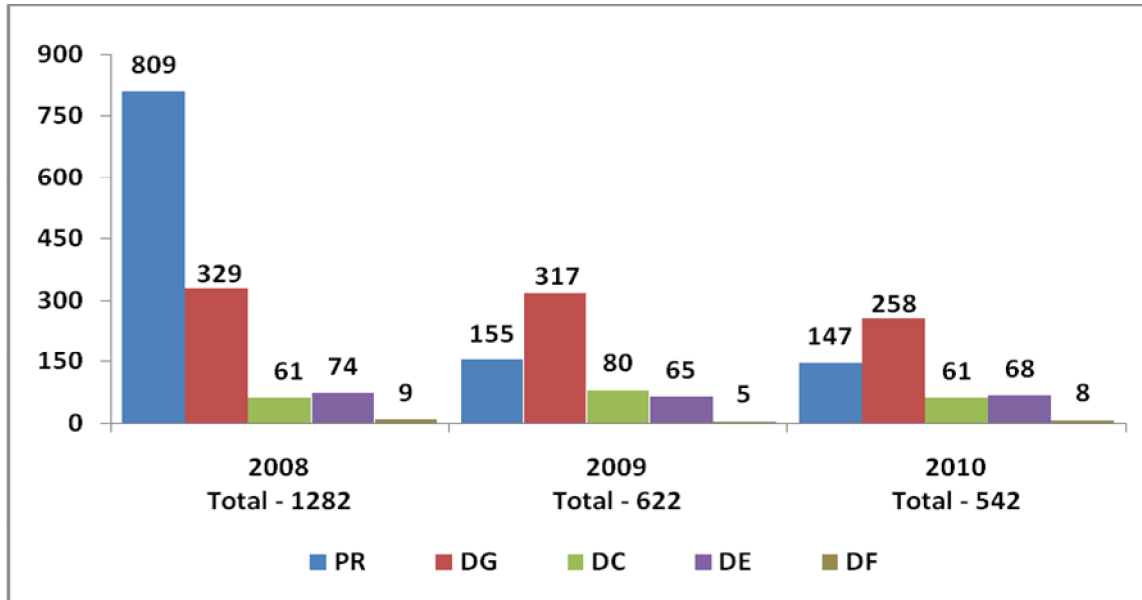
2.3. Evolução das Manifestações Recebidas por Origem 2008/2010



- 2.3.1. O gráfico acima demonstra a origem das Manifestações. No ano de 2010, a quantidade de Manifestações internas manteve-se estável, as externas tiveram uma redução e as de origem não identificada tiveram um leve aumento.
- 2.3.2. O aumento das Manifestações não identificadas demonstra que os manifestantes ainda não estão seguros a respeito do sigilo e confidencialidade das informações repassadas à Ouvidoria-Geral.
- 2.3.3. Buscando demonstrar aos manifestantes a segurança e sigilo do trabalho desenvolvido na Ouvidoria-Geral, serão realizadas no ano de 2011 palestras de disseminação de seu papel institucional para o público interno, abrangendo o esclarecimento de questões relacionadas ao sigilo das informações e às denúncias anônimas. Também serão inseridas no sítio da Ouvidoria-Geral (intranet e internet) informações ligadas ao tema, visando o esclarecimento dos usuários.
- 2.3.4. Nas palestras mencionadas acima, também será abordada a questão das denúncias de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso, buscando conscientizar os usuários da seriedade do canal, dos prejuízos financeiros causados por apurações desnecessárias e do desgaste psicológico para os envolvidos, o que pode acarretar perda de produtividade.

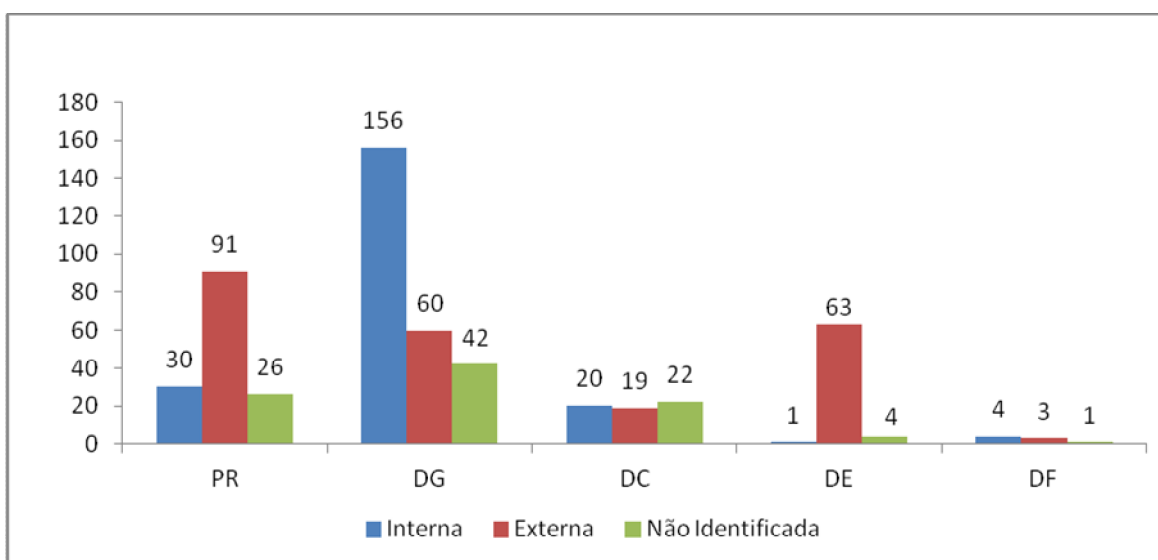


2.4. Evolução das Manifestações Recebidas por Diretoria – 2008/2010



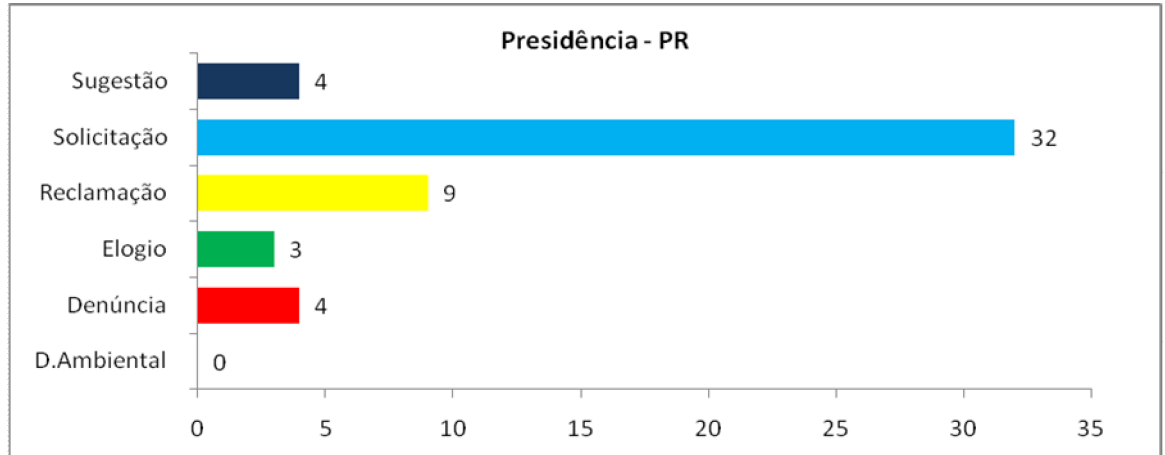
Nota: Em 2010, do total de 542 (quinhentas e quarenta e duas) Manifestações, a POG respondeu, diretamente, 95 (noventa e cinco), caracterizadas como reincidentes ou inconsistentes ou sobre as quais a Eletrobras Eletronorte já tem um posicionamento firmado.

2.5. Origens das Manifestações Recebidas nas Diretorias - 2010





2.6. Manifestações Recebidas nas Diretorias por Tipo – 2010

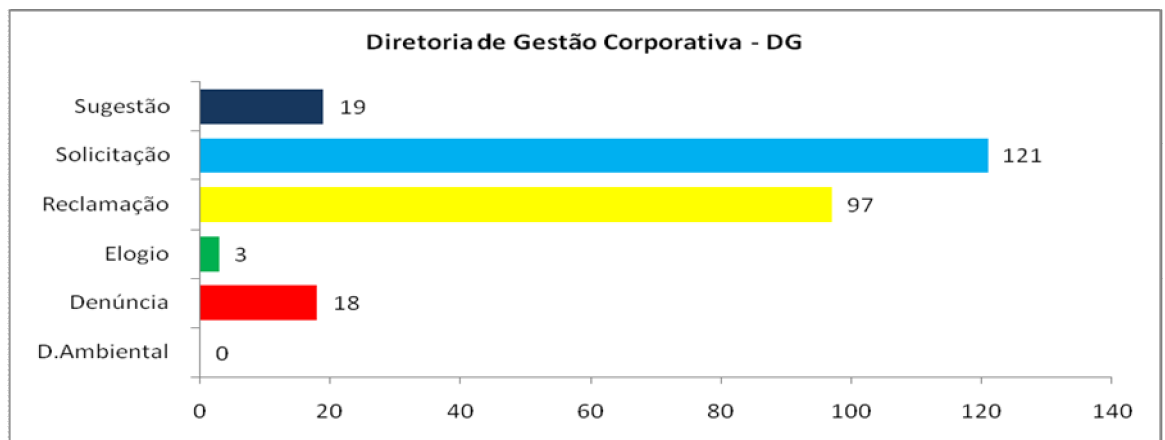


2.6.1. Do total das Manifestações recepcionadas pela POG 10% (dez por cento) foram analisadas e respondidas por áreas da PR e 17% (dezessete por cento) respondidas diretamente pela POG, em razão de reincidências, inconsistências ou posicionamento firmado sobre o assunto no âmbito da Eletronorte.

2.6.2. Das Manifestações analisadas pelas áreas da PR 61% (sessenta e um por cento) Solicitações relacionadas, em sua grande maioria, a projetos sociais e pedidos de informações e materiais institucionais.

2.6.3. Os Elogios registrados foram direcionados à PCR, em razão do novo layout do sítio da Eletronorte na Intranet e internet, aos empregados Elaine Guimarães de Araújo Dantas (PGP) e Cleiton Garcia Sodr  (Pool de messageiros), em raz o da postura profissional e empenho na realiza o de tarefas, e   PCJ e POG, em conjunto, pelos excelentes esclarecimentos relacionados a processo judicial e efici ncia na condu o do encaminhamento da manifesta o.

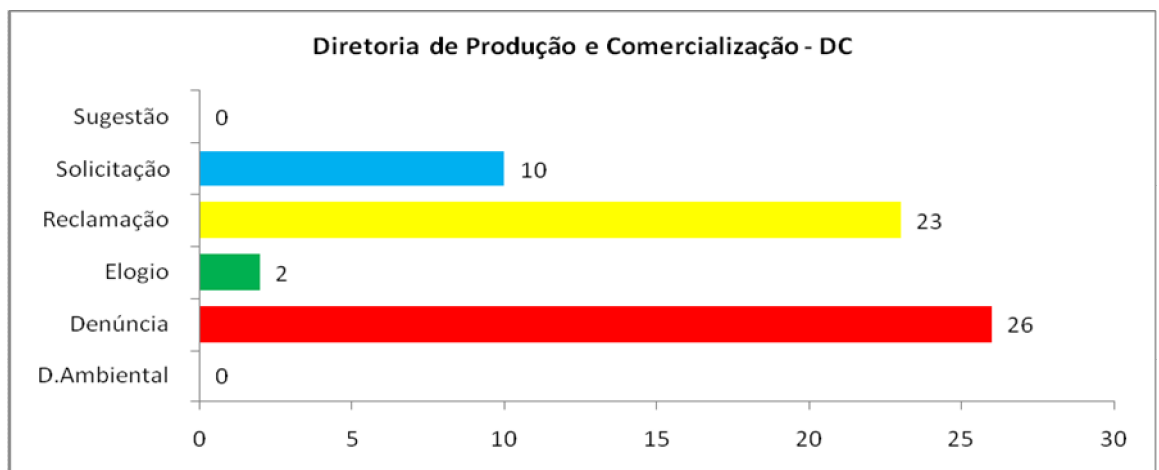
2.6.4. Foram encaminhadas   PR as seguintes Sugest es: i) altera o do hor rio para a comemora o dos dias das m es (PCR); ii) disponibiliza o de internet em escolas da zona rural de Tucuru  – PA (PSS); iii) redu o da quantitativo de banners da campanha da transforma o do Sistema Eletronorte (PCR) e; iv) melhorias no s tio da Eletronorte na internet (PCR).



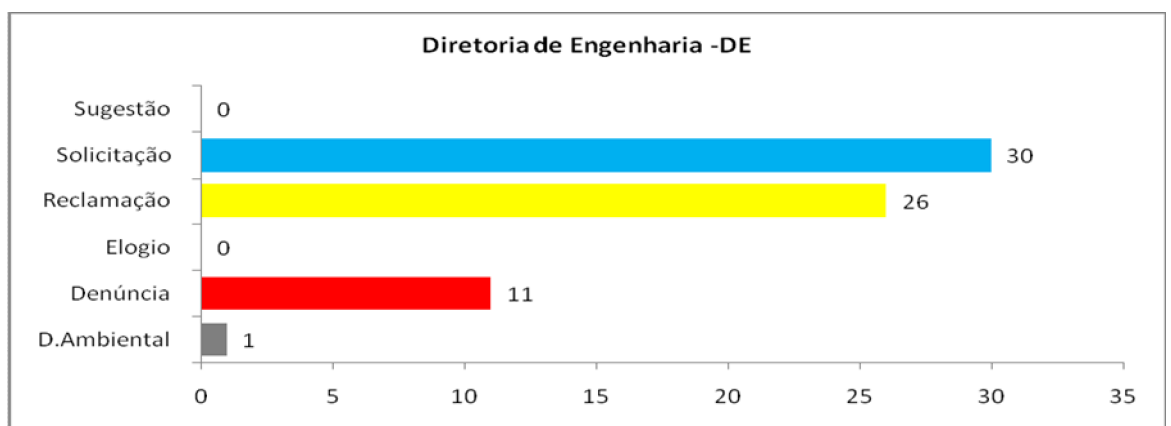
2.6.5. A DG concentrou 48% (quarenta e oito por cento) do total de Manifesta es recebidas pela POG em 2010.



- 2.6.6. 46% (quarenta e seis por cento) das Manifestações direcionadas à DG foram classificadas como Solicitações e 37% (trinta e sete por cento) como reclamações. O assunto mais recorrente nas mencionadas Manifestações foi a implantação do Plano de Carreira e Remuneração – PCR.
- 2.6.7. A GSP recebeu 2 (dois) Elogios referentes ao reconhecimento do feriado do dia do evangélico e ao empenho da área na condução de manifestação relacionada a horas *in itinere*.
- 2.6.8. As Sugestões direcionadas à DG abrangeram temas variados de gestão de pessoas (GSP), infraestrutura e serviços de apoio (GIS) e educação (GSE).



- 2.6.9. A POG encaminhou à DC 11% (onze por cento) do total de Manifestações recebidas em 2010.
- 2.6.10. A maioria das Reclamações direcionadas à DC envolveu o tema processo seletivo de estágio (CAP, CPA, CMT e CPH) e o desconto de valores nas bolsas de estagiários (CMT).
- 2.6.11. As Solicitações encaminhadas à DC envolveram pedidos de informação sobre estágios, transferência de processos da Sede para a Regional do Pará, transferência da SE Cametá para a Rede CELPA, dados de clima da UHE Tucuruí, *royalties* da UHE Samuel pagos a municípios de Rondônia, blecaute ocorrido no dia 18.01.2010 no Sistema Acre/Rondônia e outros.
- 2.6.12. O Diretor de Produção e Comercialização, Sr. Wady Charone Júnior, recebeu 02 (dois) Elogios pelas palestras ministradas na Regional de Produção do Amapá – CAP e na Sede da Eletronorte abrangendo o tema transformação do Sistema Eletronorte. As Manifestações destacaram a excelente didática do Diretor e sua capacidade de motivar os empregados participantes.



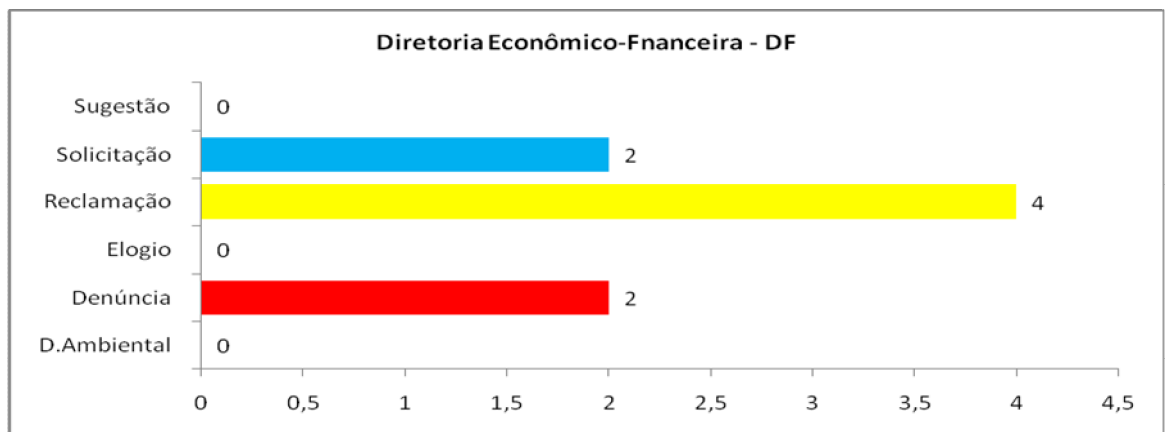
- 2.6.13. 12% (doze por cento) das Manifestações recebidas na POG foram direcionadas à DE para análise.



2.6.14.44% (quarenta e quatro por cento) das Manifestações encaminhadas à DE para análise foram classificadas como Solicitações abrangendo pedidos de informação relacionados à rede de telecomunicações da Eletrobras Eletronorte, ao Programa Luz para Todos, à UHE Belo Monte, pagamentos de indenizações de servidão pública e outros.

2.6.15. As Reclamações totalizaram 38% (trinta e oito por cento) das Manifestações direcionadas à DE, sendo recorrentes aquelas relacionadas ao Programa Luz para Todos.

2.6.16. Foi registrada 01 (uma) Demanda Ambiental abrangendo pedido de indenização pelo alagamento dos terrenos localizados à margem do Rio Valentin, supostamente ocasionado pela construção da UHE Tucuruí.

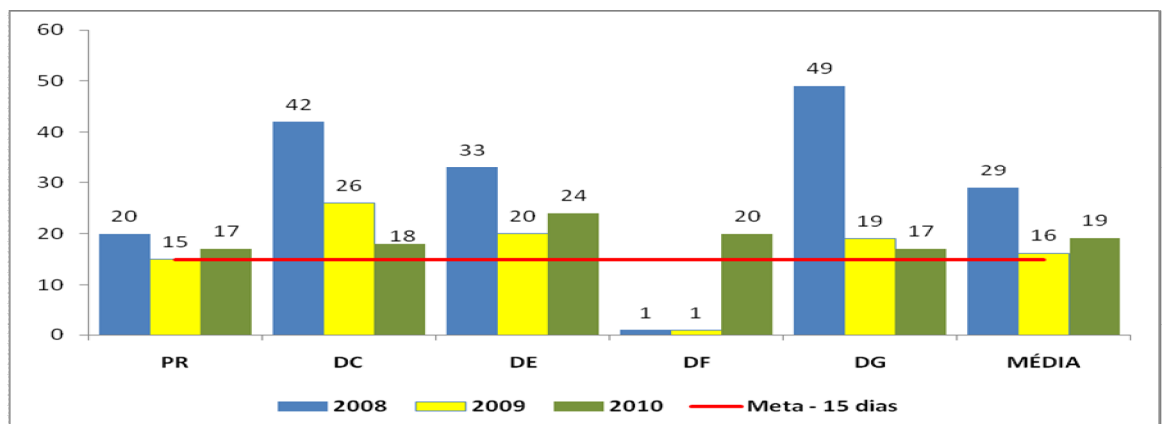


2.6.17. Em 2010, a DF foi responsável pela análise e resposta de apenas 1% das Manifestações recebidas pela POG.

2.6.18. 67% das Manifestações direcionadas à DF foram classificadas como Reclamações provenientes de empregados e fornecedores.

2.6.19. Foram registradas 02 (duas) Solicitações: i) pedido de informação de conta corrente da Eletrobras Eletronorte para devolução de saldo referente ao Convênio nº 001/99 (Ampliação da Subestação Cametá e Construção da RDR Cametá/Oeiras do Pará) e; ii) solicitação de comprovante de rendimentos, referente ao exercício de 2009, para fins de declaração de imposto de renda.

2.7. Evolução do Tempo Médio de Resposta

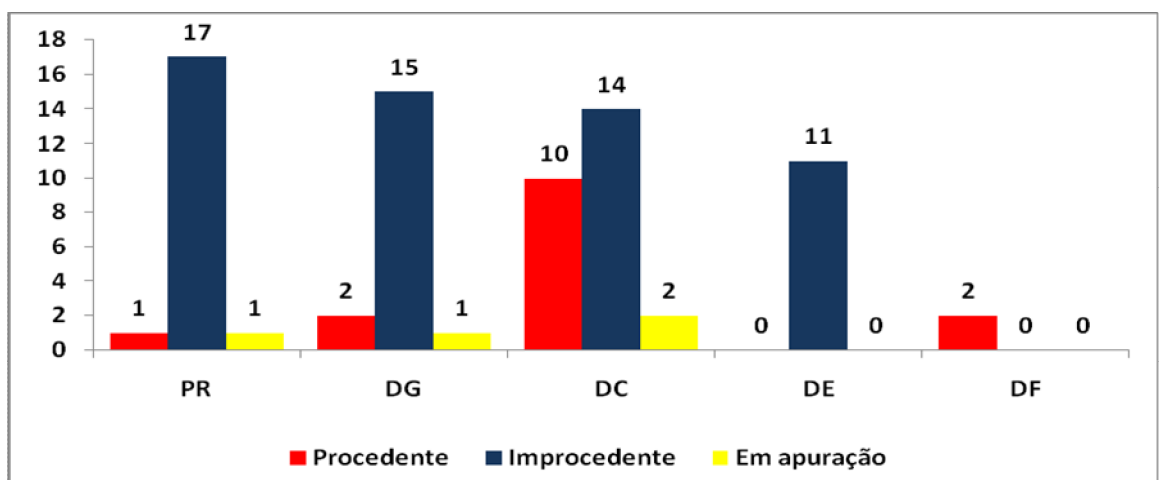


2.7.1. O atendimento aos prazos de respostas estabelecidos junto aos manifestantes é um fator crítico de sucesso para a POG.



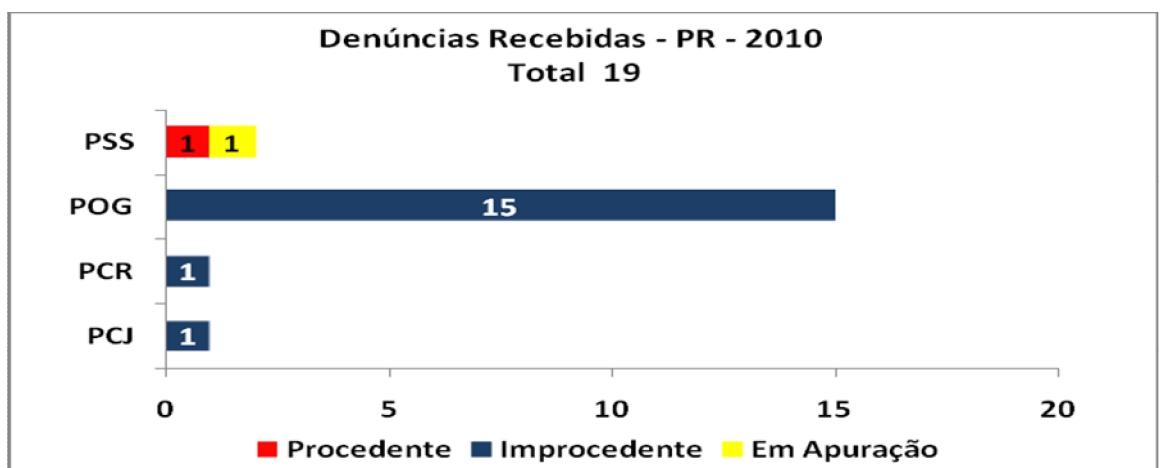
- 2.7.2. Foi estabelecido como meta o prazo de 15 (quinze dias) dias para resposta às Manifestações direcionadas à Eletrobras Eletronorte.
- 2.7.3. Em 2010, o tempo médio de resposta da DC e DG foram reduzidos. A redução atribui-se à grande interação entre a POG e áreas demandadas e o esforço das áreas buscando o cumprimento do prazo estabelecido para a resposta.
- 2.7.4. Foi registrado um aumento no prazo médio de resposta da PR, DE e DF. A elevação da média de prazo das mencionadas Diretorias é atribuída a Manifestações de alta complexidade ou que exigiram interação com órgãos externos, demandando maior prazo para resolução.

2.8. Manifestação Tipo Denúncia - por Diretoria em 2010

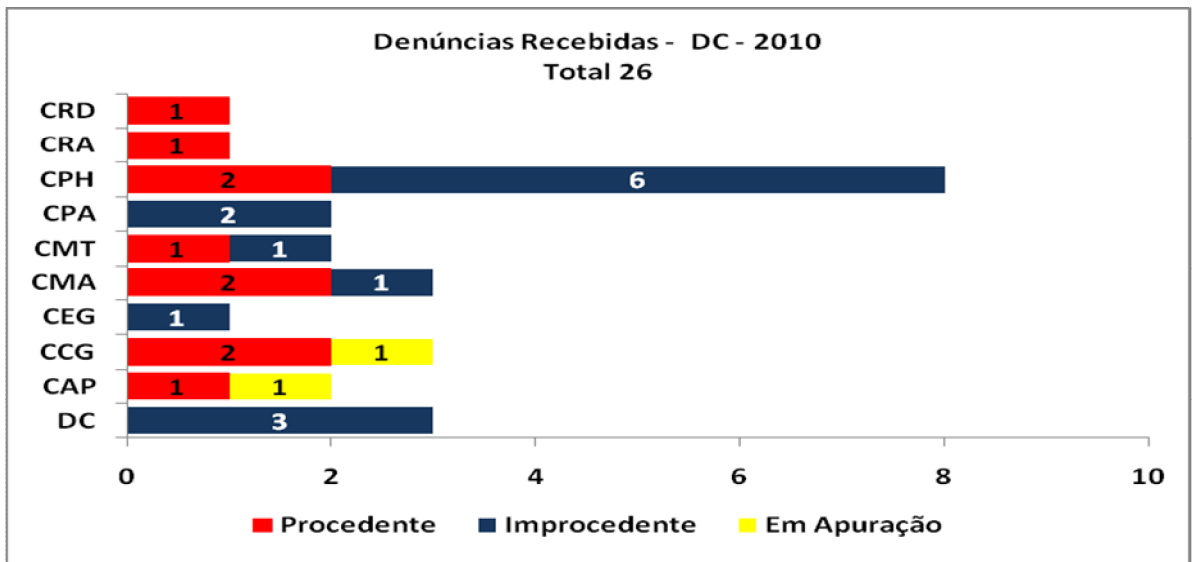


- 2.8.1. Em 2010 foram registradas 76 (setenta e seis) denúncias. Deste total, 19% (dezenove por cento) foram consideradas procedentes, 75% (setenta e cinco por cento) improcedentes e 5% (cinco por cento) estão em apuração.
- 2.8.2. Do total de denúncias improcedentes, 26% (vinte e seis por cento) foram respondidas diretamente pela POG, em razão da insuficiência de elementos para apuração.

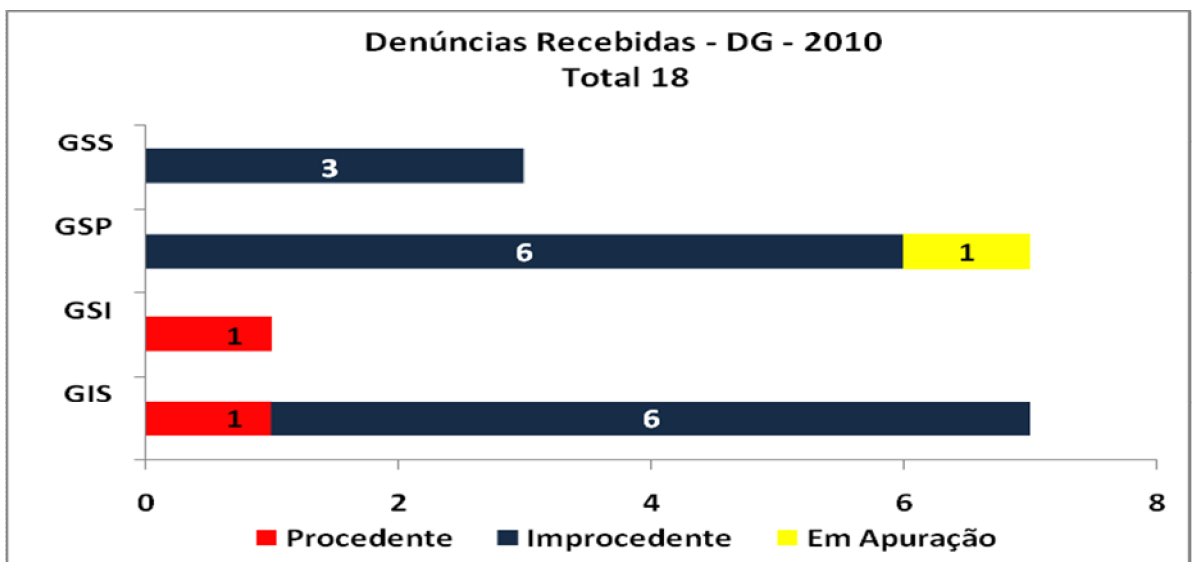
2.9. Manifestações do Tipo Denúncia - por Área em 2010



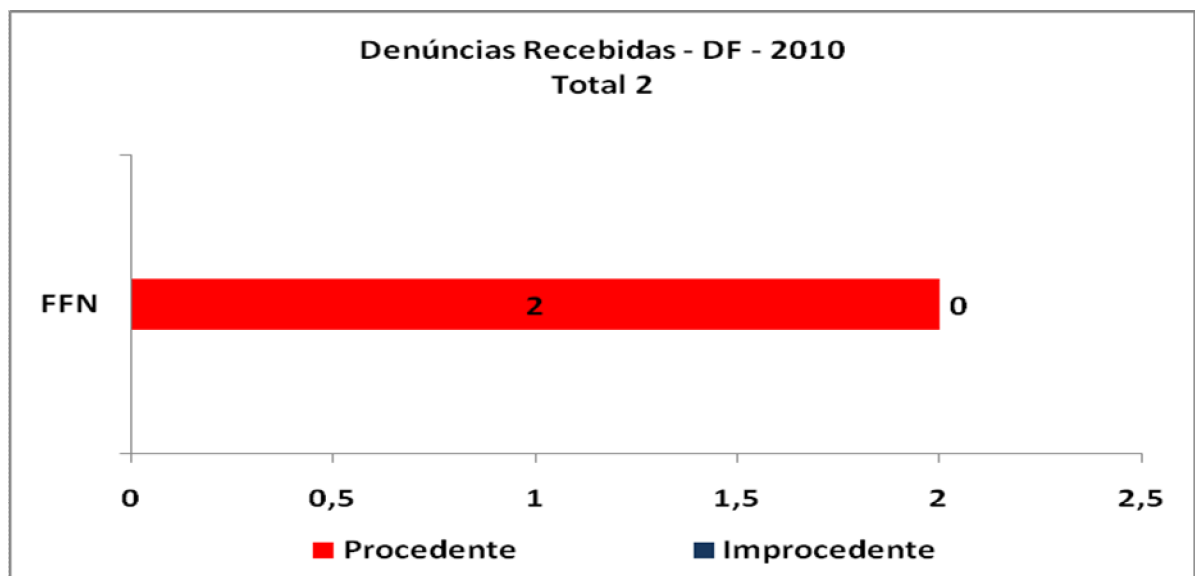
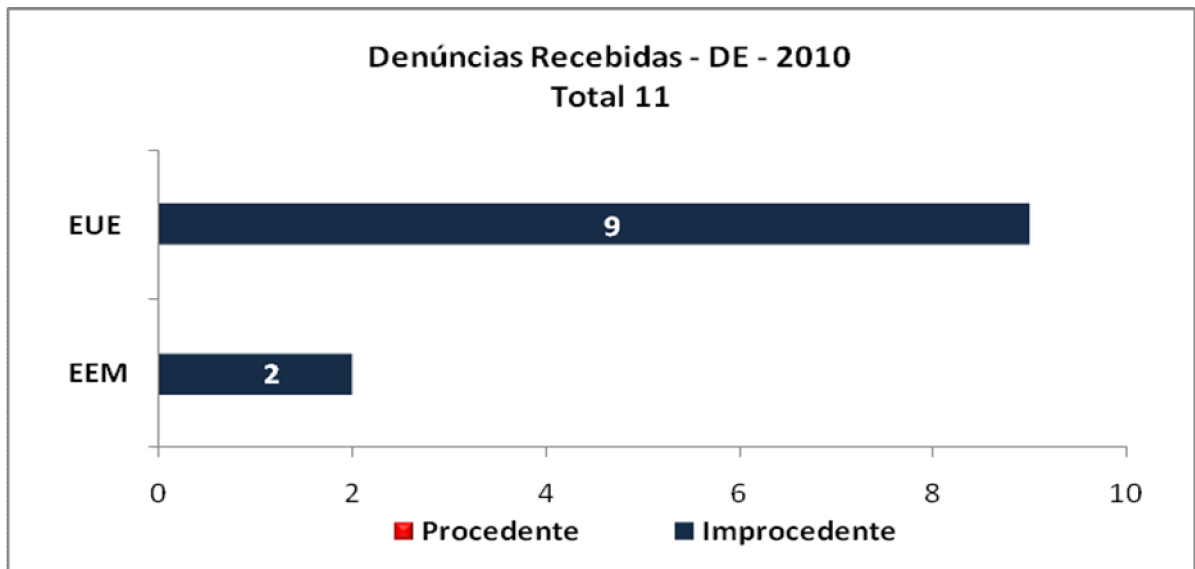
Nota - Denúncia em apuração PSS – Protocolo nº 82588515



Nota - Denúncia em apuração **CCG** – Protocolo nº 10189300 e **CAP** – Protocolo 21585133



Nota - Denúncia em apuração **GSP** – Protocolo nº 1684562



3. Outras ações desenvolvidas em 2010

No ano de 2010, além de sua atividade principal, tratamento das Manifestações, a POG também emitiu relatórios, mensais e trimestrais, com o objetivo de auxiliar a gestão empresarial, e desenvolveu ações de aprimoramento de seu atendimento aos cidadãos tais como:

- ✓ Realização, em 31.03.2010, de palestras sobre o funcionamento e papel da Ouvidoria-Geral, abrangendo temas como ética e conduta, nas Unidades Descentralizadas UHE Coaracy Nunes e UTE Santana, que ainda não haviam sido contempladas;

- ✓ Atualização/aprimoramento do sistema de gerenciamento das Manifestações (Sistema Apysa) em parceria com a Superintendência de Tecnologia da Informação - GSI;
- ✓ Atualização e simplificação do questionário disponibilizado aos manifestantes para avaliação do serviço prestado pela POG (agosto/2010);
- ✓ Alteração da página da POG, na internet e intranet, buscando facilitar o acesso dos manifestantes e esclarecer dúvidas identificadas a respeito dos tipos de Manifestações, prazo de resposta e outras;
- ✓ Inclusão no site da Ouvidoria-Geral (internet e intranet) de informações tipo “Demandas Ambientais”, objetivando atender aos requisitos do ISE BOVESPA, bem como externar a cultura sustentável da empresa;
- ✓ A Ouvidora e os técnicos em ouvidoria foram capacitados e certificados pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e;
- ✓ Participações em ações educacionais voltadas ao tema ouvidoria.

4. Agenda 2011

Com o objetivo de aprimorar e sistematizar seu processo, a Ouvidoria-Geral prevê as seguintes ações para o exercício de 2011:

- ✓ Revisão do Manual de Ouvidoria, procedimentos documentados específicos e relatórios, em função da necessidade de melhorias no processo;
- ✓ Criação dos procedimentos documentados corporativos com o objetivo de descrever o funcionamento do Processo Ouvidoria, definindo funções, responsabilidades e metas para os indicadores utilizados pela POG, bem como cumprir compromissos empresariais assumidos com a celebração do Pacto de Furnas e a participação da Eletrobras Eletronorte na 4ª Edição do Programa Pró Equidade de Gênero e Diversidade;
- ✓ Atualização do material de divulgação da POG para esclarecimento aos manifestantes do papel da Ouvidoria-Geral no tratamento das Manifestações;
- ✓ Realização de palestras sobre o funcionamento e papel da Ouvidoria-Geral, bem como a divulgação da IN-Ouvidoria e PDC Manifestação (Sede e Unidades Descentralizadas);
- ✓ Formação de parceria com o Comitê de Diversidade e Gênero e a Comissão Permanente de Ética para a realização de palestras voltadas ao esclarecimento do procedimento de tratamento das denúncias de assédio moral, sexual e outras violências no trabalho.