



## Menu

[Ouvidoria](#)
[Atribuições e Limitações](#)
**[Orientações Gerais](#)**
[Canal Denúncia](#)
[Outras Ouvidorias](#)
[Relatórios](#)
[Perguntas e Respostas](#)
[Temas Frequentes](#)

## Orientações Gerais

A+

AA

A-



### Assuntos Tratados pela Ouvidoria

A Ouvidoria recebe manifestações sobre quaisquer assuntos relacionados à Chesf, abrangendo sugestões, reclamações, solicitações e elogios.

### Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua em parceria com as áreas internas para análise e encaminhamento de soluções e informações para atendimento, no menor prazo possível, às demandas recebidas. Elabora, periodicamente, relatório para a gestão, apresentando os principais indicadores e, quando pertinente, sugestões para melhoria de processos.

### Tempo para Resposta

A Ouvidoria tem como meta responder às manifestações em um prazo de até 20 dias. No entanto, excepcionalmente, este prazo pode ser maior em decorrência da natureza da demanda. Nesses casos, o manifestante será informado.

### Acompanhamento da Manifestação

Ao registrar uma manifestação no link da Ouvidoria, disponível na intranet e na internet ([www.chesf.gov.br](http://www.chesf.gov.br)), será gerado um número de protocolo e uma senha, que poderão ser utilizados para acompanhamento da manifestação. Caso registre a manifestação por outros meios, o demandante recebe o número do seu protocolo pelo e-mail informado.

### Identificação do Manifestante

A Ouvidoria tem como princípio resguardar o sigilo de dados pessoais do manifestante. No entanto, há situações em que, para viabilizar a análise, é necessária a identificação do demandante. Nesses casos, o manifestante será consultado se, ao preencher o formulário, tiver assinalado o campo que indica o desejo de manter os dados pessoais sob sigilo.

O manifestante tem a opção de não se identificar. Caso opte por anonimato, a Ouvidoria poderá informar a manifestação através do site.

### Registro de Denúncias

Para denúncias e informações sobre possíveis irregularidades nos registros e processos contábeis, o cidadão deve utilizar o "Canal Denúncia", criado de acordo com as normas legais, que está disponível na página de comunicação corporativa da Chesf.

As empresas Eletrobras contam com um canal específico e centralizado para o recebimento de denúncias envolvendo conduta antiética ou ilegal. Para saber mais sobre o canal, clique no link. Para fazer uma denúncia, que pode ser anônima ou identificada, o usuário pode optar por se identificar, o sigilo de sua identidade é

A denúncia deve ser descrita de forma clara e objetiva, com todos os detalhes do fato ou comportamento denunciado, incluindo locais, autoria, caso seja possível, e outras informações relevantes. Além da apresentação, sempre que possível, anexar elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados os elementos pertinentes. A denúncia poderá ser arquivada caso não haja evidências. Neste caso, o denunciante será informado.

### Identificação do Denunciante

As denúncias devem ser, preferencialmente, feitas pelo denunciante que optar por se identificar terá o direito de ser ouvido e a menos que seja necessário, o direito a confidencialidade e a não divulgação de sua identidade.

Caso o denunciante opte por não se identificar, a denúncia deverá conter elementos mínimos para apuração e como indicio de irregularidade apenas nos casos em que houver elementos suficientes para sugestão de averiguação.

