



Menu

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

Perguntas e Respostas

A+

AA

A-



1 - O que é uma Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Chesf e seus públicos de relacionamento. Espaço de participação social democrática, permite colaboração dos interlocutores no controle das atividades da Chesf.

Tem ainda por finalidade orientar, transmitir informações e colaborar para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela

As manifestações registradas são analisadas individualmente e respondidas conforme a circunstância. O objetivo é encaminhá-la para uma solução. 

A Ouvidoria atua com imparcialidade no tratamento das manifestações recebidas, prezando pela agilidade na resposta, pela princípios éticos empresariais e relacionais e pela melhoria dos processos empresariais.

2- A Ouvidoria é um canal de primeiro acesso?

A pessoa interessada deve acionar a ouvidoria quando não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros disponíveis às suas reivindicações. Portanto, deve ser utilizado como canal de segunda instância. Contudo, nada impede o cidadão a resposta para sua questão diretamente da Ouvidoria.

3- O que faz a Ouvidoria?

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento do caso. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças e apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

4 - O que é uma manifestação?

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com o atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a Gestão da Chesf a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a evitar atos ilícitos.

5 - Quais são os tipos de manifestação? (Clique sobre o tipo para acessar o formulário)

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha um serviço burocrático, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário denominado Simplifique!
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços da Chesf
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Chesf;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a um serviço;
- **DENÚNCIA:** Comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta das empresas, Programa de Integridade e às normas internas e legais às quais estão submetidas as empresas Eletrobras.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

6 - Como posso fazer uma manifestação?

As manifestações devem ser registradas preferencialmente por meio eletrônico. A manifestação recebida por meio físico deverá ser inserida no Sistema SOU. Os meios de acesso, são:

- Formulário Eletrônico:
Portal da Chesf, página da Ouvidoria, na internet ou intranet



- e-mail: ouvidoria@chesf.gov.br
 - Telefone: (81) 3229.2929
 - Pessoalmente, mediante agendamento.
- Endereço para correspondência e atendimento presencial: Rua Delmiro Gouveia, 333 / Edif. André Falcão – Bloco D – Sala 3
Recife – PE – Cep: 50761-901

5 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima

As manifestações podem ser realizadas com identificação como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº

6 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

O manifestante tem assegurada a proteção da sua identidade e dos elementos que permitam a sua identificação eletrônica, escolha a opção "não" para o quesito: Autoriza o repasse de suas informações pessoais para o tratamento

Exclui-se essa regra quando a identificação for imprescindível à elucidação do caso, ou na hipótese de denúncia má fé por parte do manifestante.

7 - O que acontece com minha manifestação após o registro?

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá:

- responder sua manifestação;
- solicitar que você a complemente;
- prestar orientações;
- encaminhar para a Diretoria responsável para resolver a questão, ou
- poderá também encaminhar para outra instituição, caso não seja de sua competência responder a demanda.

Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

8 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, a depender da complexidade da questão.

9 - Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?

A manifestação pode ser acompanhada através do Sistema SOU, por meio de N° de protocolo e senha.

10 - O que a Ouvidoria NÃO faz?

- Tomar decisões em substituição às áreas responsáveis pela condução do processo;
- Realizar investigações e apurações formais ou aplicar punições;
- Substituir a hierarquia da Empresa em questões relacionadas à gestão de pessoal;
- Tratar administrativamente demandas que estejam em tramitação judicial.

11- Como posso denunciar?

A Empresas Eletrobras dispõem do Canal de Denúncias da Eletrobras administrado pela consultoria contratada pela Eletrobras, empresa responsável pelos registros feitos no Canal.

Todas as denúncias registradas são recepcionadas por essa empresa especializada, que é responsável por classificar por terra prioridade cada uma das denúncias e encaminhar para tratamento do Comitê do Sistema de Integridade da Eletrobras, prezando sigilo das informações do denunciante.

A veracidade das informações fornecidas é uma responsabilidade do denunciante. Todas as informações serão verificadas de apuração pela Eletrobras, que tomará as ações necessárias, a seu critério exclusivo.

12- Posso registrar uma denúncia na Ouvidoria?

O Canal próprio para registro de denúncias para apuração pelas empresas Eletrobras é o Canal de Denúncias da Eletrobras. To que forem manifestadas junto a Ouvidoria da Chesf serão encaminhadas de imediato para o Canal e registradas para a triagem e apuração de ordem.

12 – Para denunciar é necessário fornecer informações pessoais?

