

Ouvidoria

**6º Encontro da
Chesf com seus
Fornecedores**

08.06.2010

Ouvidoria

**Canal de comunicação com o
público interno e externo**

Propósito

- **Manter relações transparentes com todos os públicos por meio de diálogo permanente**

Ouvidoria

- **Garantia de resposta aos demandantes (confidencialidade)**
- **Princípios éticos e legais**
- **Melhoria dos processos e políticas**

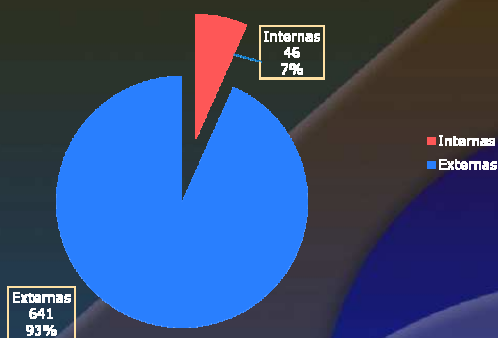
Tipos de manifestações

- **Sugestões**
- **Elogios**
- **Reclamações**
- **Críticas**
- **Denúncias**
- **Solicitações**

O que a Ouvidoria não faz

- Atuar como instância decisória
- Conduzir investigações e apurações formais
- Aplicar punição
- Substituir canais formais internos de escuta de primeira instância e a hierarquia da Empresa
- Tratar questões não relacionadas à Chesf

Origem das Manifestações



Referência: janeiro - abril/2010
Total de manifestações: 687

Exemplos de Manifestações

- **Concurso Público – 60,26%**
- **Recursos Humanos – 9,02%**
- **Suprimentos – 4,66%**
- **Informações sobre a Chesf – 3,93%**
- **Patrocínio – 2,18%**

Prazos de Resposta

- **Meta: 15 dias**
- **Média 2009: 14 dias**
- **Média 2010 (Jan/Abr): 6 dias**
- **Total de manifestações respondidas no prazo (jan – abr / 2010): 88%**

Canais

- **Sistema Ouvidoria: www.chesf.gov.br**
- **Canal Denúncia: www.chesf.gov.br**
- **E-mail: ouvidoria@chesf.gov.br**
- **Telefones: 3229.3562 – 3229.2946**
- **Pessoalmente: agendar por telefone ou e-mail**
- **Carta: Rua Delmiro Gouveia, 333, Sala D-301 – Bongí – Recife – PE – 50761-901**