

#### **ANEXO IV**

- **Análise dos atendimentos da Ouvidoria – Janeiro a Junho de 2016**



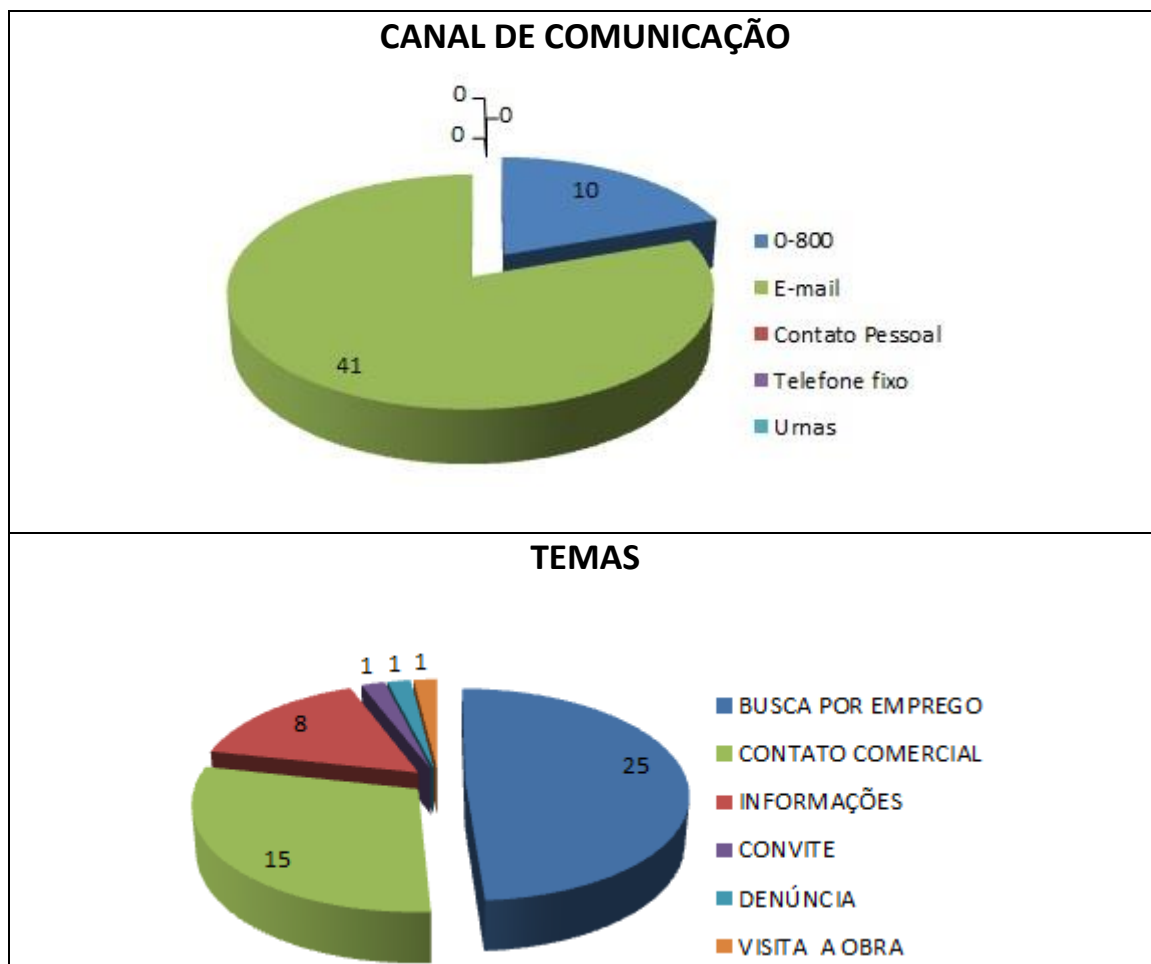
## Análise da Ouvidoria UHE Teles Pires

- **Ouvidoria**

Por meio do monitoramento diário da Ouvidoria da UHE Teles Pires foram registradas no período de janeiro a junho 51 demandas, todas atendidas no prazo de 10 dias úteis, conforme previsto no Programa de Interação e Comunicação Social.

(ANEXO 05-DEMANDAS DA OUVIDORIA)

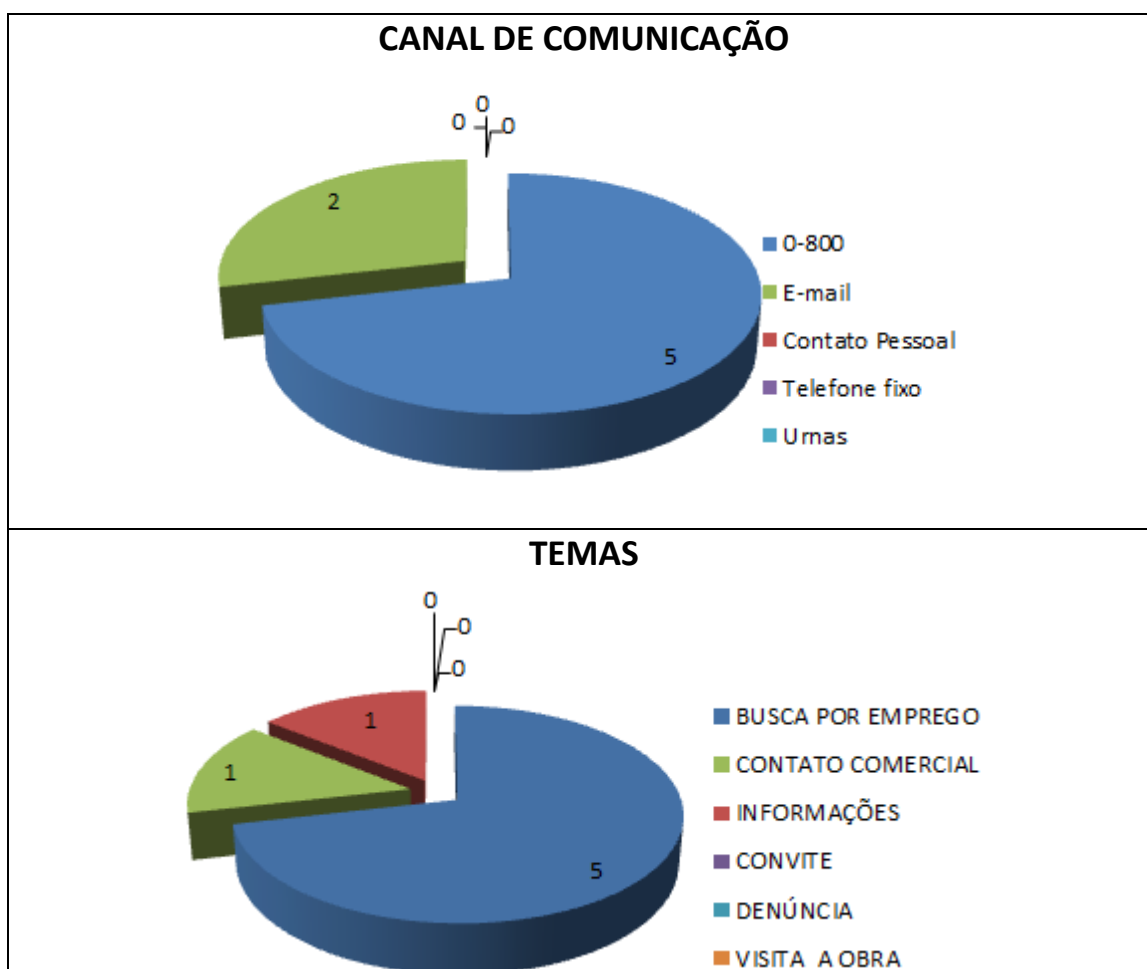
### JANEIRO A JUNHO/2016



➤ **Análise das demandas – Entre os meses de janeiro a junho de 2016.**

➤ **JANEIRO/2016**

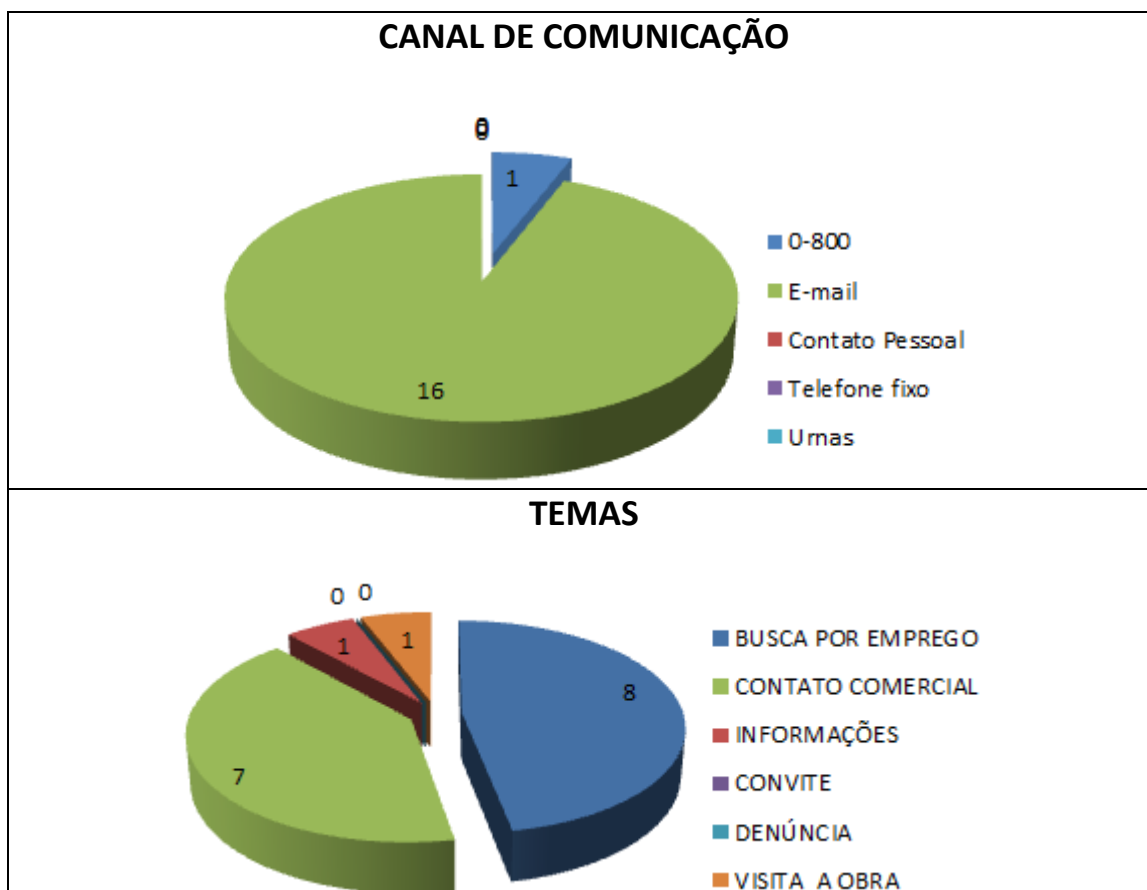
Foram registradas 07 demandas



No mês de janeiro foram registradas 07 demandas, sendo 02 por e-mail e 05 pelo sistema 0-800, relacionadas a contato comercial (ofertas de prestação de serviços), busca por vaga de trabalho e solicitação de informação por parte de uma empresa que vendeu produtos para uma terceirizada ligada a construção da linha de transmissão de energia, que tem como responsável o consórcio Matrinchã Transmissora de Energia (TP Norte). A Ouvidoria informou que a UHE Teles Pires não tem vínculos com a referida empresa e informou os contatos adquiridos por meio de pesquisa na internet para que o demandante pudesse entrar em contato com a Matrinchã.

➤ **FEVEREIRO/2016**

Foram registradas 17 demandas

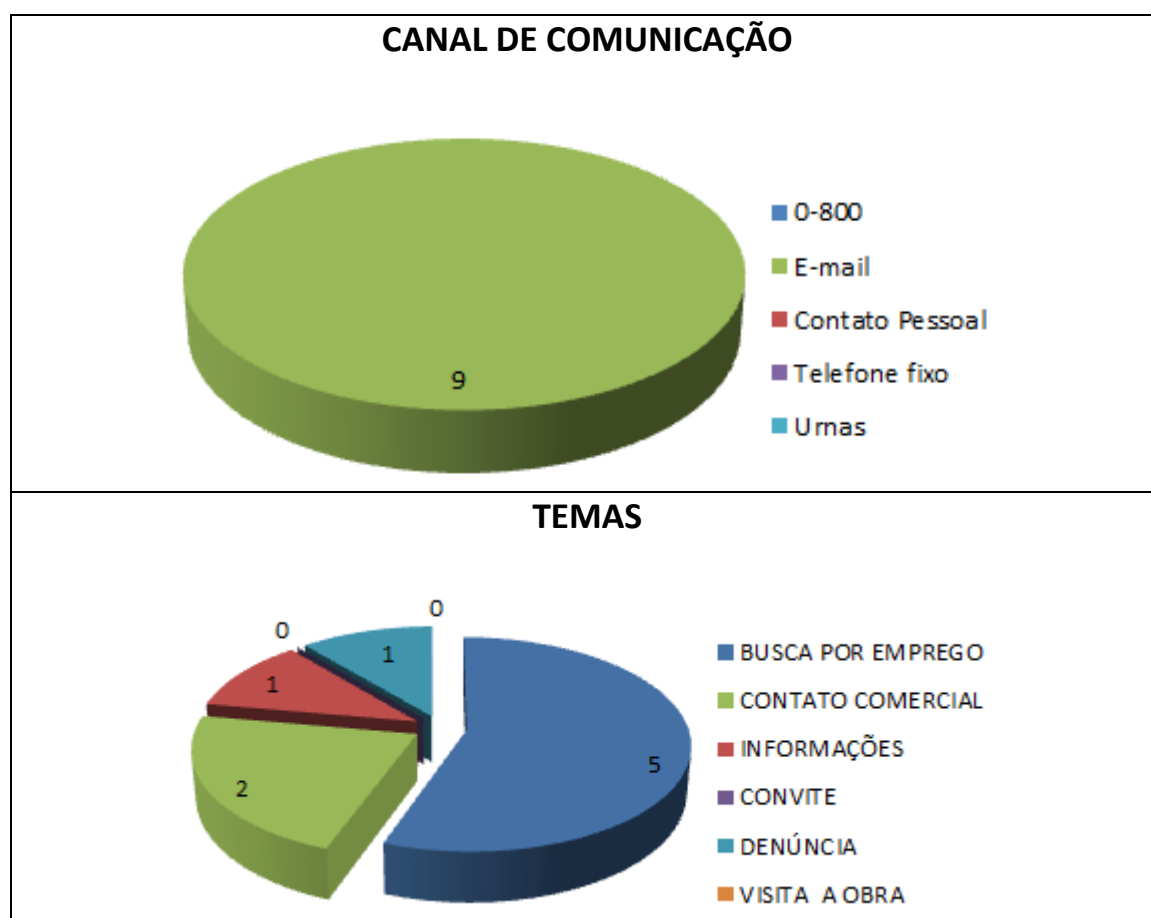


A Ouvidoria recebeu no mês de fevereiro 17 demandas, sendo 16 por e-mail e 01 pelo sistema 0-800, referentes a contato comercial, busca de emprego e informativo sobre uso do ticket alimentação, onde o demandante informa que seu pai foi desvinculado da Companhia Hidrelétrica Teles Pires, mas que verificou que iria cair um saldo indevido no ticket dele e, caso isso ocorresse, ele iria utilizá-lo e não devolveria o valor. A Ouvidoria informou que foi um erro do departamento de Recursos Humanos, e solicitou a possibilidade do demandante enviar o cartão para a empresa, mas ele retornou avisando que já havia utilizado o valor e destruído o cartão. Outra demanda foi relativa a pedido de remarcação de visita a UHE Teles Pires. O demandante relatou que tinha uma visita agendada, mas que o empreendimento desmarcou por motivos técnicos. A Ouvidoria informou que as visitas estavam previstas para retornar no mês de maio, data na qual poderia solicitar novo agendamento.

➤ **MARÇO/2016**



Foram registradas 09 demandas

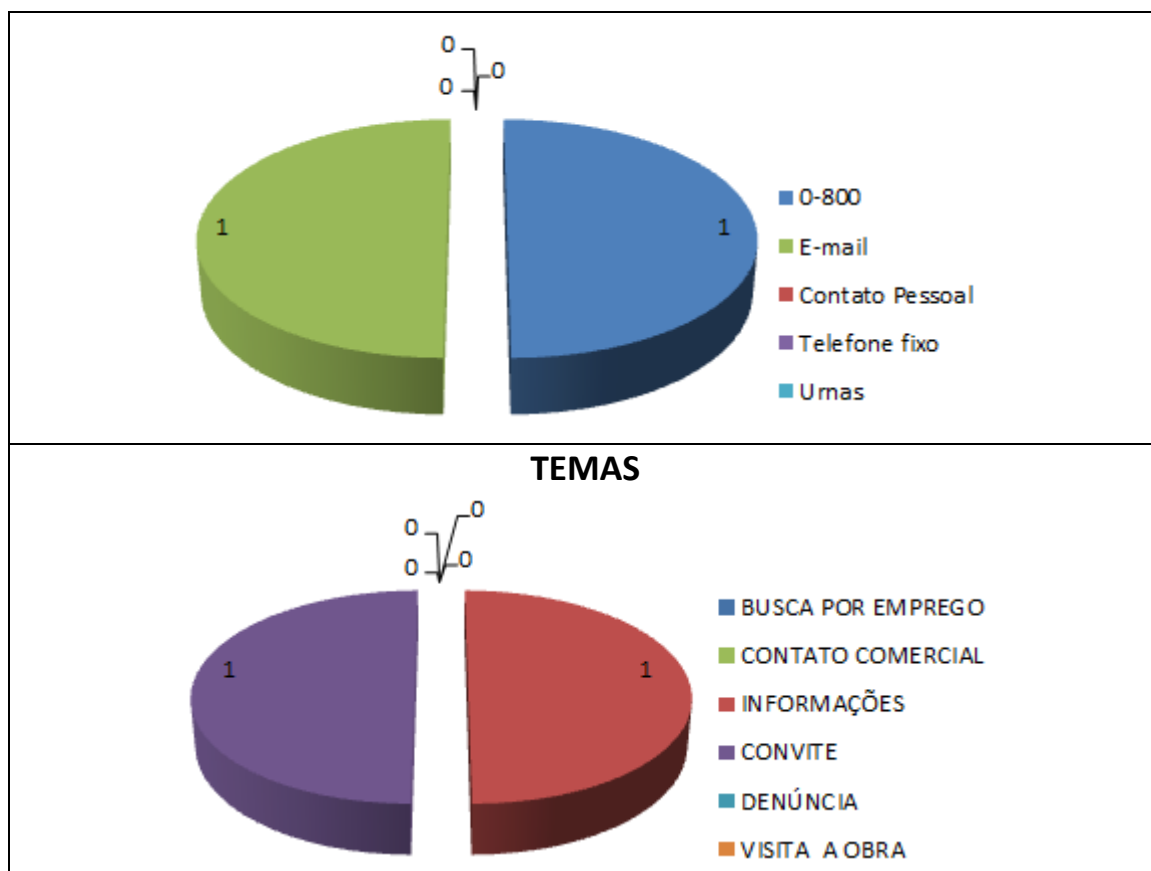


Foram registradas 09 demandas na Ouvidoria da UHE Teles Pires via e-mail e 0-800. Entre elas, está uma denúncia, onde a demandante relata que o ex-companheiro estaria perseguindo e fazendo ameaças de morte a ela e a família. A demandante acreditava que ele pudesse estar trabalhando na UHE Teles Pires. O departamento de Recursos Humanos fez uma pesquisa e constatou que o mesmo nunca fez parte do quadro de colaboradores. Os demais registros foram referentes a oportunidade de emprego, contato com o departamento de Recursos Humanos e contato comercial.

➤ **ABRIL/2016**

Foram registradas 02 demandas





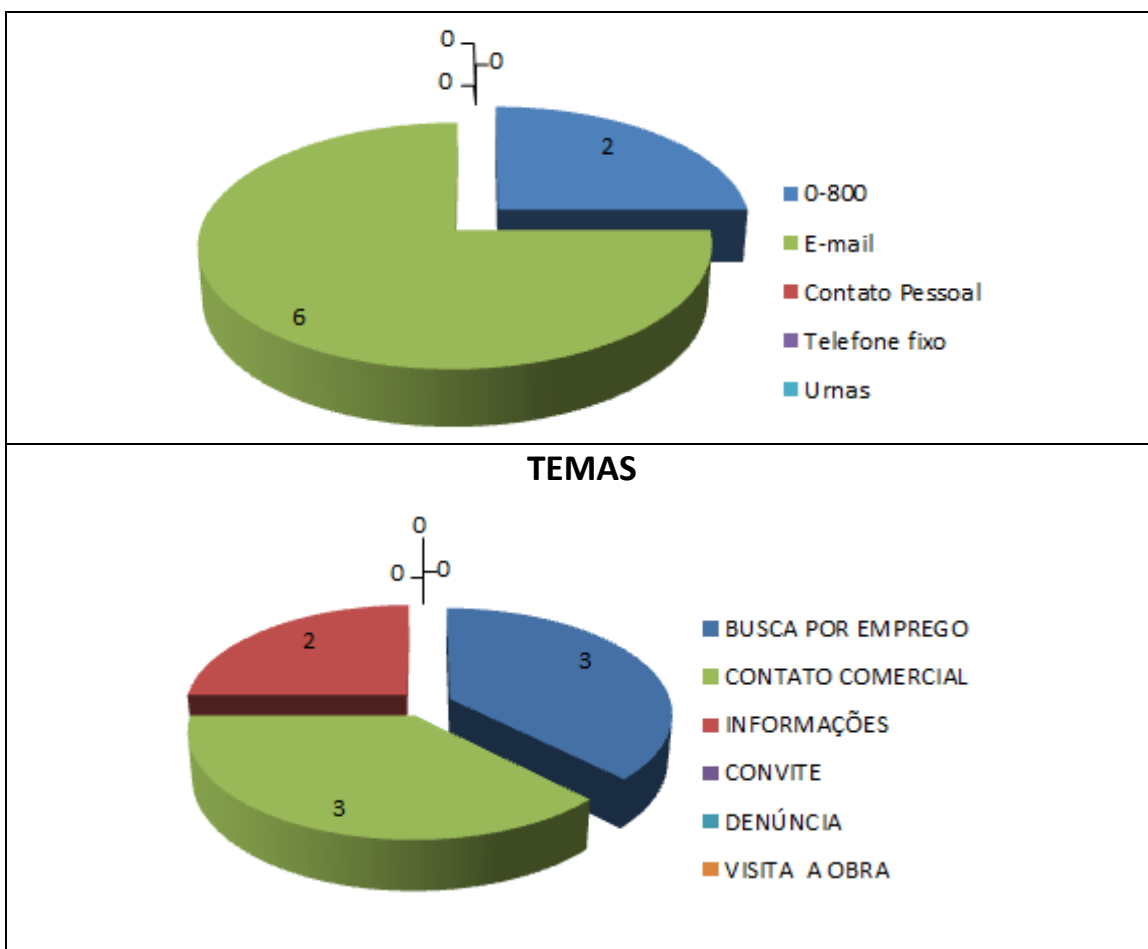
No mês de abril foram registradas 02 demandas via 0-800 e e-mail a respeito de solicitação de meios para entrar em contato com a diretoria de Meio Ambiente da UHE Teles Pires, onde foi repassado o contato do escritório e da assessoria de comunicação e outra demanda relacionada ao envio de convite para prestigiar o evento realizado por outro empreendimento hidrelétrico que iria abordar Plano Ambiental de Conservação e Uso do Entorno do Reservatório Artificial (PACUERA) da UHE São Manoel. Profissionais da UHE Teles Pires compareceram ao evento.

➤ **MAIO/2016**

**Foram registradas 08 demandas**

**CANAL DE COMUNICAÇÃO**





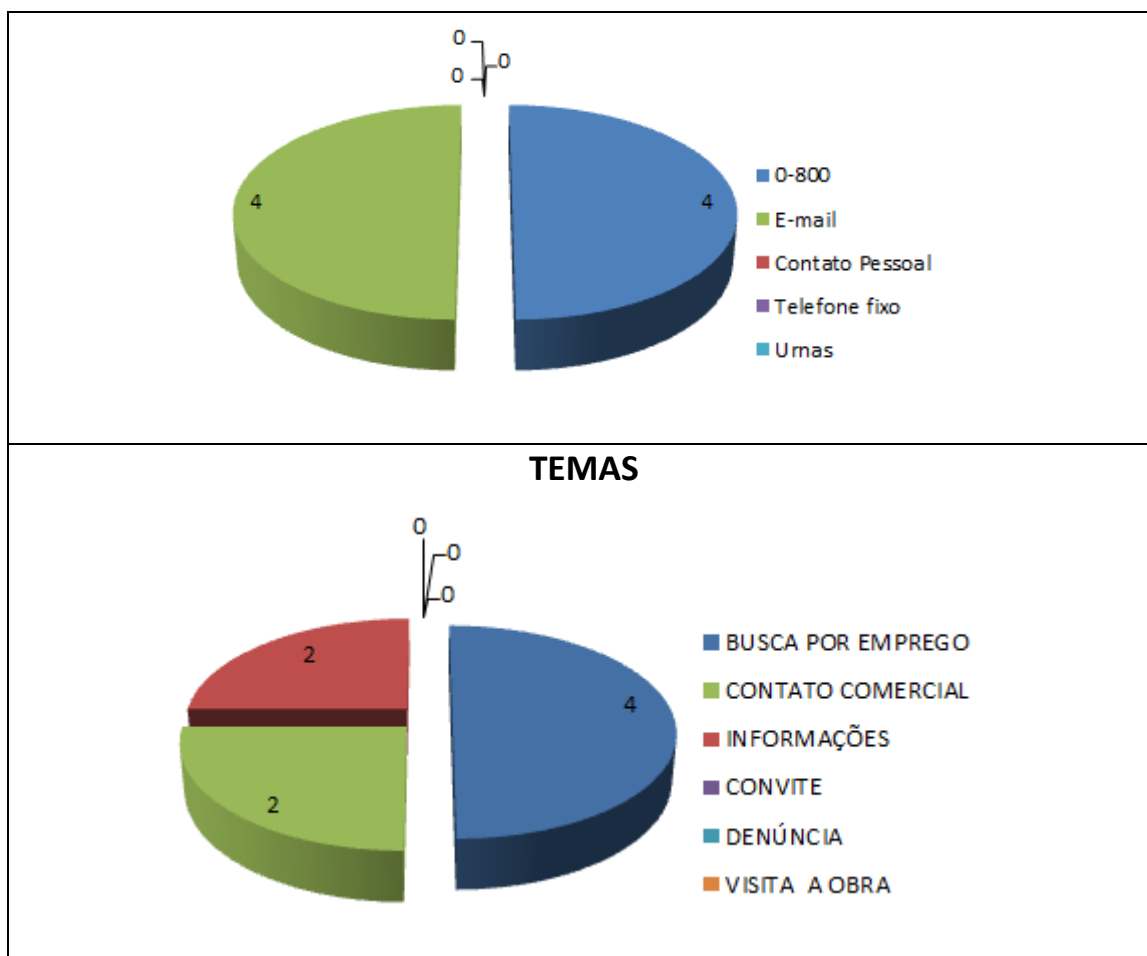
No mês de maio a Ouvidoria registrou 08 demandas, sendo 06 recebidas por e-mail e 02 via 0-800. Todas referentes a contato comercial (oferta de serviços / solicitação de capacidade técnica) e busca por vagas de trabalho.

➤ **JUNHO/2016**

Foram registradas 08 demandas

**CANAL DE COMUNICAÇÃO**





Em junho a Ouvidoria teve 08 registros, sendo 04 pelo 0-800 e 04 via e-mail. As demandas foram referentes a contato comercial, busca por vaga de trabalho, contato do setor de Recursos Humanos e setor de Compras para cobrança de nota em aberto. A Ouvidoria informou o e-mail e número de telefone correspondente a cada demanda, conforme solicitado, além de enviar as questões para os setores responsáveis. Também foi registrada solicitação de informação sobre a área de restrição para navegação nas proximidades da barragem da UHE Teles Pires. A Ouvidoria informou que “Na montante (parte de cima da barragem) a área é de 1000 metros e à jusante é de 1500 metros, o que daria cerca de 200 metros abaixo da ponte sobre o rio Teles Pires”.

