

# GUIA DE MANIFESTAÇÕES ELETROBRAS



# ÍNDICE:

## 1. Apresentação

## 2. Canais de Comunicação

- A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS
- B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## 3. Ouvidoria

- A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

## 4. Denúncias

- A. O QUE DEVEM CONTER?
- B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?
- C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS /PENALIDADES?

## 5. Documentos e links

# 1. Apresentação

Os canais de manifestação da Eletrobras estão disponíveis para que todas as partes interessadas que se relacionam com a Eletrobras possam se manifestar, sejam profissionais, prestadores de serviços, fornecedores, clientes, acionistas, sociedade em geral e comunidades impactadas pelos nossos empreendimentos.

Para a elaboração deste documento, utilizamos como base a análise dos relatos recebidos em nossos canais e o resultado da Pesquisa de Percepção dos Canais de Compliance realizada no fim de 2024.

## Os objetivos deste guia são:

- Apresentar as diferenças entre os canais disponibilizados pela Eletrobras, garantindo a **assertividade** do registro da manifestação no canal adequado;
- Explicar o caminho que segue a manifestação, fortalecendo a **confiabilidade**;
- E orientar os manifestantes na qualificação dos relatos, otimizando a **efetividade** dos processos de apuração de denúncias e tratamento de manifestações de ouvidoria e minimizando arquivamentos por insuficiência de informações.





## 2. Canais de Comunicação

### A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS

A Gerência Executiva de Compliance da Eletrobras é responsável pela gestão centralizada dos canais da Eletrobras e de todas suas empresas subsidiárias e integradas, para manifestações de diferentes naturezas. Estes canais que compõem a frente de “Gestão de Relatos, Apurações e Consequências”, do Pilar Detecção, do nosso Programa de Compliance (Programa de Integridade). São eles:



#### **CANAL DE OUVIDORIA**

**0800 721 3275**

Segunda a sexta-feira - das 8h às 18h.

[eletrobras.com/canaldeouvidoria](http://eletrobras.com/canaldeouvidoria)



#### **CANAL DE DENÚNCIAS**

**0800 721 9885**

7 dias/semana | 24h/dia

[eletrobras.com/canaldedenuncias](http://eletrobras.com/canaldedenuncias)

Os canais também podem ser acessados diretamente do [site da Eletrobras](http://site da Eletrobras).

## Entenda as principais diferenças entre os 2 canais:

### CANAL DE OUVIDORIA

### CANAL DE DENÚNCIAS

<b>Tipo de manifestação</b>	<p>É o local para o recebimento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Um espaço de mediação de conflitos em busca da solução mais adequada para todos/as envolvidos/as.</p> <p>Atua como atendimento em segunda instância, ou seja, a Ouvidoria deve ser acionada prioritariamente caso as respostas às procuras realizadas nos canais tradicionais – como CSC – tenham sido insatisfatórias.</p>	<p>Canal onde qualquer pessoa pode relatar de forma segura e anônima, ação ou percepção de indício de infração de colaboradores(as), fornecedores e prestadores(as) de serviços, que viole o Código de Conduta e/ou o Programa de Compliance da Eletrobras ou, ainda, a legislação vigente.</p>
<b>Exemplos de manifestações</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamação - Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.</li><li>• Solicitação - Requerimento de adoção de providência por parte da Eletrobras.</li><li>• Sugestão - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.</li><li>• Elogio - Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desvios de comportamentos;</li><li>• Assédio sexual e moral;</li><li>• Discriminação de qualquer tipo;</li><li>• Favorecimento de terceiros ou fornecedores;</li><li>• Uso indevido de bens das empresas;</li><li>• Roubo, fraude, furto ou desvio de materiais e bens da empresa;</li><li>• Corrupção e/ou fraude de qualquer tipo;</li><li>• Uso ou tráfico de substâncias proibidas;</li><li>• Descumprimento de normas e políticas internas;</li><li>• Violação da legislação brasileira;</li><li>• Violação do Código de Conduta.</li></ul>
<b>Identificação do manifestante</b>	<p>O manifestante deve se identificar ao fazer uma manifestação</p>	<p>O manifestante pode optar por se identificar ou não ao fazer uma denúncia.</p>
<b>Prazos para tratamento</b>	<p>Prazo de resposta 30 dias úteis, segundo a Norma de Gestão de Denúncias e Tratamento de Manifestações.</p>	<p>O prazo para que a denúncia registrada seja apurada e indicada eventual responsabilização depende do teor e da complexidade de cada denúncia. Porém o prazo é de 60 dias úteis, renováveis por mais 30 dias.</p>
<b>Acompanhamento</b>	<p>O manifestante pode acompanhar o andamento da manifestação por meio do protocolo individual informado no momento do registro da manifestação.</p>	<p>O denunciante pode acompanhar o andamento da denúncia por meio do protocolo individual informado no momento do registro da denúncia. O denunciante sempre é informado, ao final, sobre a conclusão da denúncia, além de receber informações intermediárias sobre o tratamento e pedidos de esclarecimentos adicionais.</p>
<b>Confidencialidade</b>	<p>Todas as manifestações e denúncias são protegidas e tratadas de forma confidencial.</p>	

## B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



### Plataforma de Gestão de Compliance (PGC)

<https://eletrobras.meritum.online/>

Canal de comunicação interno entre os profissionais da Eletrobras e a equipe de Compliance. Por meio dela, é possível consultar os normativos do Programa, solicitar orientações sobre temas como conflito de interesses ou conformidade de terceiros, e registrar interações com agentes públicos e as cortesias empresariais recebidas e oferecidas.

### Centro Serviços Compartilhados (CSC)

**Portal de Atendimento e Soluções:** portaldesolucoes.eletrobras.com

**Empregado:**

Telefone e WhatsApp: 0800 212 2999

**Ex-empregado:**

Telefone 0800 212 2999

#### Fornecedores

Acesse o Portal Espaço do Fornecedor ou entre em contato pelo e-mail:

[relacionamento.fornecedores@eletrobras.com](mailto:relacionamento.fornecedores@eletrobras.com)

#### Imprensa

Se você é jornalista, acesse nossa Sala de Imprensa ou entre em contato pelo e-mail:

[imprensa@eletrobras.com](mailto:imprensa@eletrobras.com)

#### Relação com Investidores

Para consultas, sugestões, reclamações e elogios relacionados ao mercado de capitais, escreva para: [ri@eletrobras.com](mailto:ri@eletrobras.com)

#### Empréstimo Compulsório

Acesse as informações sobre empréstimo compulsório, o cadastro do solicitante e formulário do SAC.

#### Comercialização de Energia

Para compra de energia para sua empresa, cadastre-se aqui.

Se é cliente e precisa de atendimento: [pos-venda.comercial@eletrobras.com](mailto:pos-venda.comercial@eletrobras.com)

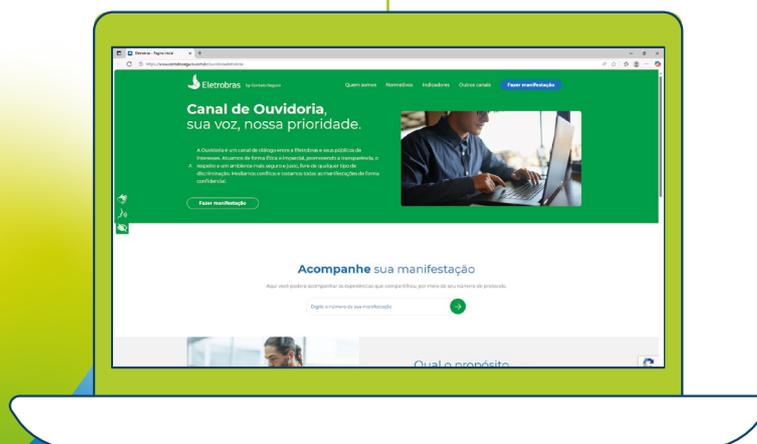


# 3. Ouvidoria

## A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

### FLUXO RESUMIDO

### TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES | CANAL DE OUVIDORIA



# 4. Denúncias

## A. O QUE DEVEM CONTER?

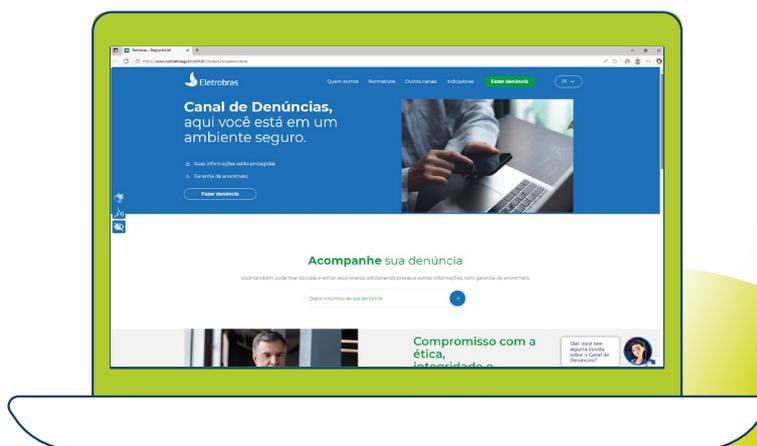
Ao fazer uma denúncia, é importante que você forneça as informações com maior detalhamento possível. Por exemplo, o nome completo, cargo e lotação do(a) empregado(a) que está sendo denunciado; a descrição do comportamento do denunciado; outras pessoas envolvidas; dia, hora e local do fato denunciado. Em alguns casos a falta de detalhamento impossibilita a apuração da denúncia.

### Para facilitar, lembre-se das seguintes perguntas:

- **O QUÊ** você quer denunciar? Quanto mais direto for, melhor será.
- De **QUEM** você está falando? Quem é o(a) denunciado(a)? Há testemunhas para o ocorrido?
- **QUANDO** ocorreu? O momento em que o fato denunciado ocorreu é muito importante para que seja mais fácil localizá-lo e seguir com o processo.
- **ONDE** aconteceu o fato? Quanto mais precisa for a localização, melhor.
- **COMO** o fato ocorreu? Foi por meio de um contrato, de um e-mail, de uma mensagem, pessoalmente?

Com essas informações, nós podemos dar seguimento ao processo com mais agilidade e assertividade. No entanto, se você não tiver alguma delas - ou só tiver uma vaga ideia - não tem problema, informe o que você sabe.

Para ajudar-nos a atendê-lo(a) ainda melhor, se tiver alguma evidência - cópia de contrato, e-mail, mensagem de texto, áudio ou vídeo - anexe-a à manifestação.



## B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?



**Denúncia**



**Análise Preliminar**



**Apuração**



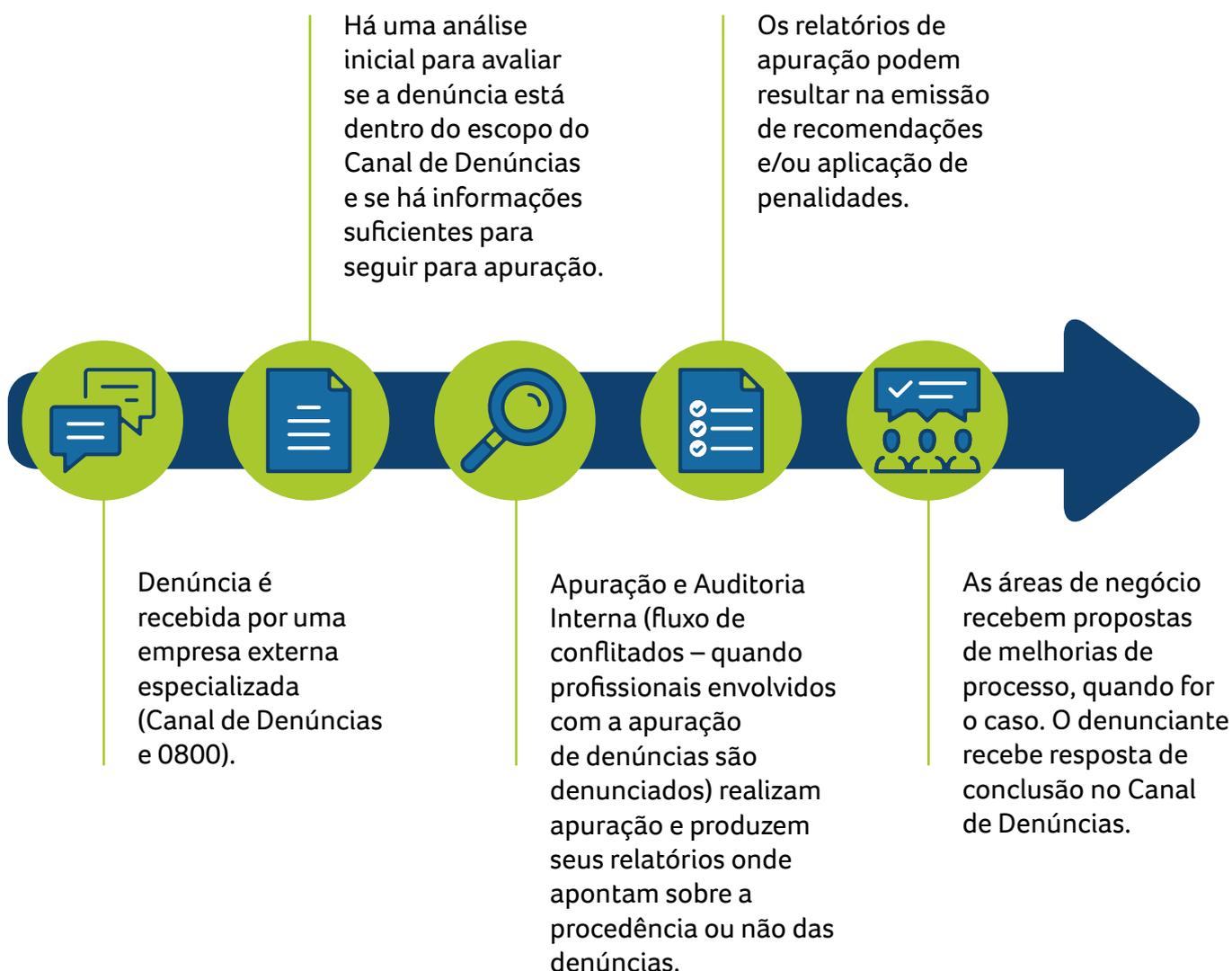
**Relatórios**



**Conclusão**

### FLUXO RESUMIDO

### TRATAMENTO DE DENÚNCIAS | CANAL DE DENÚNCIAS



O processo de apuração é realizado por uma equipe técnica especializada. Durante a apuração da denúncia, podem ocorrer entrevistas com o denunciante (caso se identifique) ou com testemunhas apontadas no relato da denúncia. As entrevistas são mantidas em absoluto sigilo e os nomes dos entrevistados não são divulgados. Quanto mais informações obtivermos nas entrevistas, mais precisa será a apuração.



- **Asseguramos o anonimato e a confidencialidade das denúncias de boa-fé, além da não retaliação ao denunciante.**
- **É garantido um ambiente de proteção aos profissionais que trabalham em todas as etapas de gestão e tratamento das manifestações a fim de preservar sua independência institucional e a neutralidade das decisões.**
- **Nos casos em que haja risco de que o denunciado possa interferir no processo de apuração e/ou manter a conduta infratora, podem ser aplicadas medidas de afastamento de suas atividades.**

## C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS / PENALIDADES

A Eletrobras dispõe de uma Comissão de Consequências, coordenada pela Gerência de Monitoramento da Conformidade, composta por representantes das áreas de Gente, Jurídica e de Compliance, e que tem o objetivo de analisar e ratificar as consequências definidas a partir de denúncias apuradas.

Provisoriamente, a Comissão tem apoiado a Vice-Presidência de Gente e Serviços (VGS) na aplicação de consequência solicitada pelos gestores, garantindo a construção de um processo de Gestão de Consequência equânime e transparente na Companhia.

Mensalmente, a Comissão se reúne para tratar dos casos e definir, a partir do resumo dos fatos e indicação da infração, a consequência sugerida, conforme a dosimetria estabelecida em norma interna.

Conforme previsto na CLT -Consolidação das Leis do Trabalho, as consequências podem envolver advertência verbal, escrita, suspensão ou demissão com justa causa e são aplicadas somente aos profissionais e lideranças do quadro próprio da Eletrobras.

Aos fornecedores envolvidos em infrações, aplica-se como consequência: multas, desmobilização de terceirizados etc., sendo este processo realizado pela área de Gestão de Fornecedores.

## 5. Documentos e links

- **Código de Conduta**
- **Programa de Integridade**
- **Cartilha de Combate ao Assédio Sexual e Moral**
- **Cartilha de Cortesias Empresariais na Eletrobras**

OBS: Todos os documentos normativos e orientativos do Programa de Compliance estão também disponíveis para os profissionais da Eletrobras na **Plataforma de Gestão de Compliance (Meritum)**.



Eletrobras