

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	02
2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	02
3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	04
4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E TREINAMENTO	11
5. OBJETIVOS E METAS PARA 2011	11
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

1. APRESENTAÇÃO

A partir de 01/08/2008, com a criação de sua Ouvidoria, vinculada à Ouvidoria-Geral da União, Furnas disponibilizou à população um novo canal de comunicação, imparcial e independente, contribuindo para a imagem de uma empresa, transparente, ética e responsável.

Em atenção à política de sustentabilidade, às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e à boa prática de governança corporativa, a Ouvidoria disponibiliza um sistema informatizado específico para tratamento das demandas dos cidadãos, garantindo o acesso à informação e à transparência da gestão da empresa.

Tem por competência, em síntese, intermediar e facilitar a relação entre o cidadão, o empregado e a organização; coordenar e executar as atividades relativas ao tratamento das manifestações e interpretar, sistematicamente, as demandas recorrentes a fim de identificar oportunidades de aprimorar processos e serviços de FURNAS, comunicando as áreas pertinentes da Companhia.

A Ouvidoria atua como mediadora eficaz na busca de solução de conflitos extrajudiciais, assim como ferramenta de gestão da alta Administração e instrumento de avaliação organizacional. Desse modo, assegura que as expectativas e necessidades dos *stakeholders* sejam conhecidas e consideradas pelos gestores, contribuindo para a eficiência dos processos internos e da gestão de riscos da Organização.

O presente relatório sintetiza as principais ações desenvolvidas durante o ano de 2010, ressaltando a edição da "Instrução Normativa 001/2010 – Manifestações à Ouvidoria" e a criação do "Relatório Analítico da Ouvidoria" e da "Recomendação da Ouvidoria".

Os dados estatísticos apresentados foram gerados e extraídos do sistema informatizado (SOU), utilizado pelas Ouvidorias das empresas Eletrobras.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Instrução Normativa 001.2010

A elaboração de um normativo interno para estabelecer critérios e orientar o público interno a respeito da recepção, análise, tratamento e conclusão dado às manifestações enviadas à Ouvidoria, foi considerada como prioridade das atividades para o ano de 2010.

Consolidando e fazendo transparecer os compromissos da Ouvidoria com a força de trabalho e os demais órgãos, a Diretoria de Furnas aprovou a Instrução Normativa – IN 001/2010 – com vigência a partir de 16/03/2010.

Programa Ouvidoria Itinerante

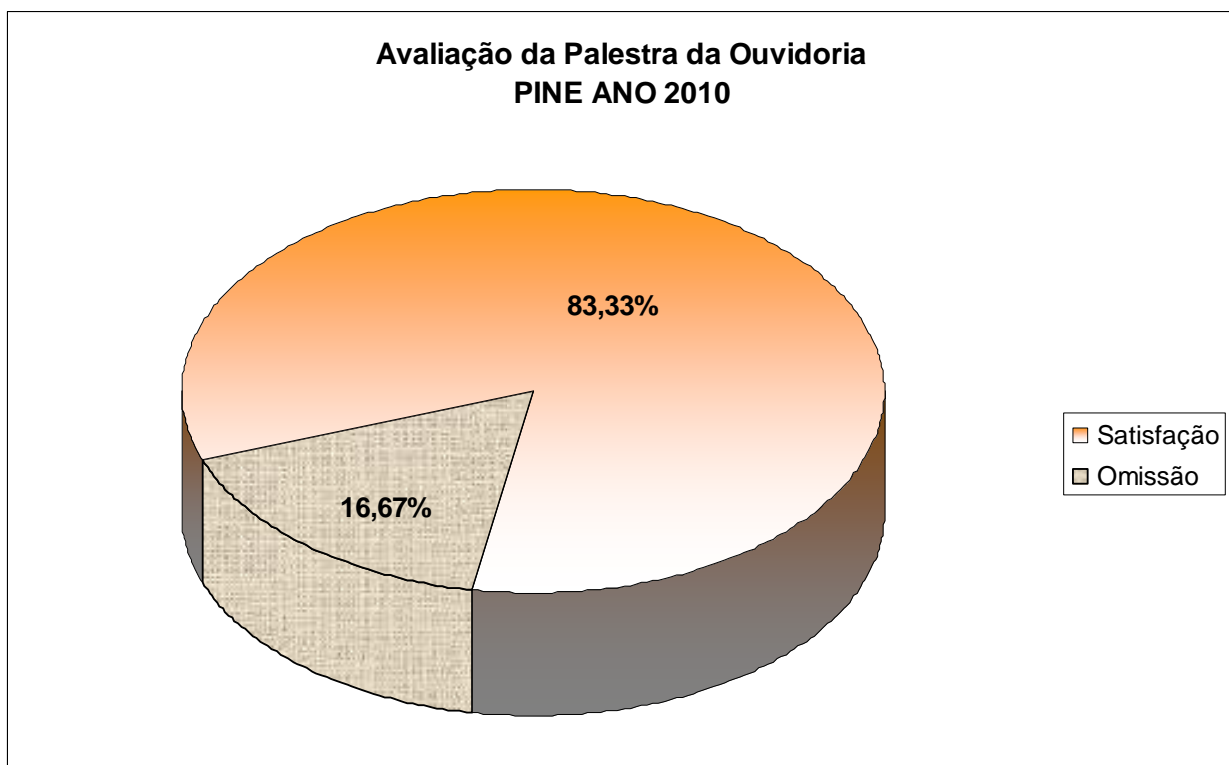
Com foco nos colaboradores lotados nas diversas áreas regionais e, também, nas comunidades no entorno dos empreendimentos de Furnas, o Programa Ouvidoria Itinerante objetiva a ampla divulgação da Ouvidoria consolidando a atuação da mesma como um canal de pós-atendimento para o seu público interno e, ainda, como um canal de atendimento de demandas externas.

Programa de Integração de Novos Empregados

O Programa de Integração dos Novos Empregados – PINE tem como objetivo tornar clara a missão de Furnas, apresentando a sua estrutura organizacional, promovendo palestras e visitas técnicas às diversas áreas da Empresa.

Como integrante da estrutura organizacional, a Ouvidoria apresenta sua missão, princípios, atuação e esclarece aos novos empregados quando e como buscar por esse canal de comunicação, incentivando a interlocução com os órgãos operacionais e a participação do empregado na melhoria dos processos internos.

No ano de 2010, os 119 novos empregados participantes do PINE, atribuíram à Ouvidoria o índice de 83,33% de satisfação.





Programa de Educação Continuada

Esse projeto objetiva a ampla divulgação da Ouvidoria para toda a força de trabalho da empresa, seja no Escritório Central ou nas áreas regionais, consolidando a sua atuação como canal de segunda instância para o público interno da empresa e esclarecendo sua finalidade e competência.

Reiteradas ligações encaminhadas à Ouvidoria pela Central Telefônica, com solicitação de informações ou pedidos de esclarecimentos, de competência de outros canais de comunicação ou que deveriam ser direcionados aos órgãos operacionais, motivaram a proposta de uma palestra setorial, com foco específico nos profissionais da Central Telefônica. Aprovada pelo gerente do órgão, a palestra visou à orientação desses profissionais a fim de uniformizar conceitos e ações pertinentes à função e atividade exercida pela Ouvidoria.



Documentos Internos da Ouvidoria

A fim de possibilitar que a Diretoria possa apreciar questões mais complexas que lhe são encaminhadas pela Ouvidoria, foram criados os documentos Relatório Analítico da Ouvidoria (RAOV) e Recomendação da Ouvidoria (ROV).

Após análise da demanda, considerando seus diversos aspectos e documentos, é elaborado o RAOV contendo uma síntese do estudo e tratamento da questão realizado pela equipe, que o encaminha à Diretoria competente, através do ROV, contendo sugestão/recomendação visando a melhoria do processo.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

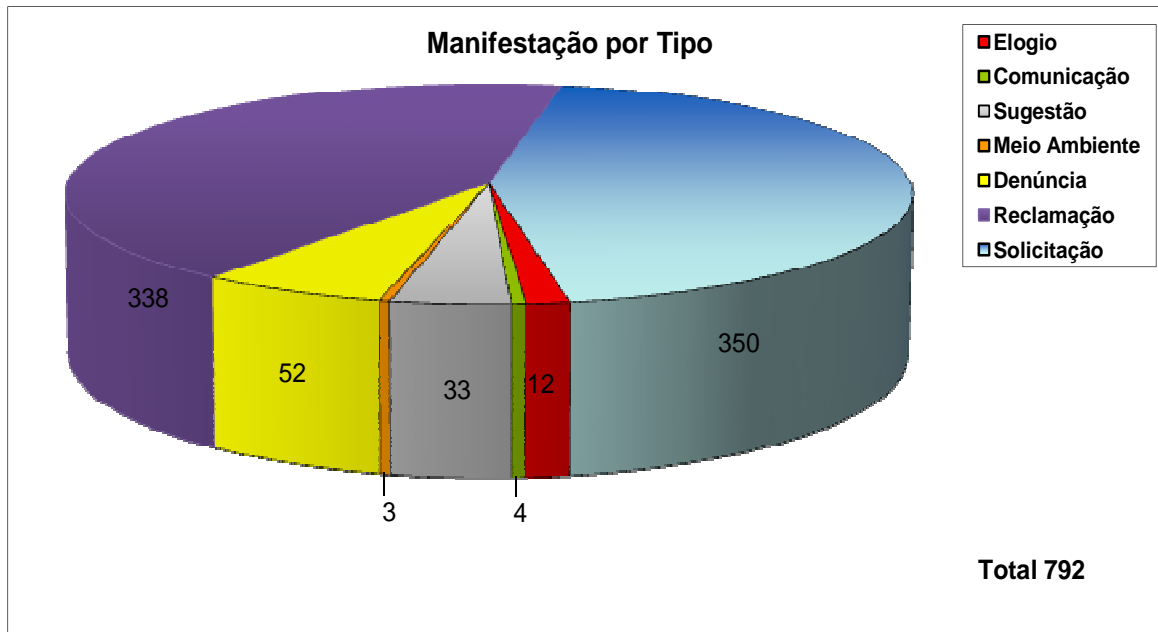
O volume de manifestações postadas no ano de 2010 (792) foi bastante significativo, comparativamente às que foram encaminhadas a este canal no período compreendido entre o início do funcionamento da Ouvidoria (agosto de 2008) e o final do ano de 2009, no qual foram registradas 696 manifestações.

Os gráficos, a seguir, apresentam os resultados das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2010, além do grau de satisfação do manifestante quanto à forma de atendimento e ao prazo de resposta da Ouvidoria.

A demanda é mais expressiva no atendimento aos cidadãos externos, pois o órgão funciona internamente para toda força de trabalho, como instância recursal. Os empregados são orientados a buscarem, antes de acionarem a Ouvidoria, os órgãos internos operacionais, os canais de comunicação pré-existentes e competentes para o atendimento, disponibilizados na Intranet.

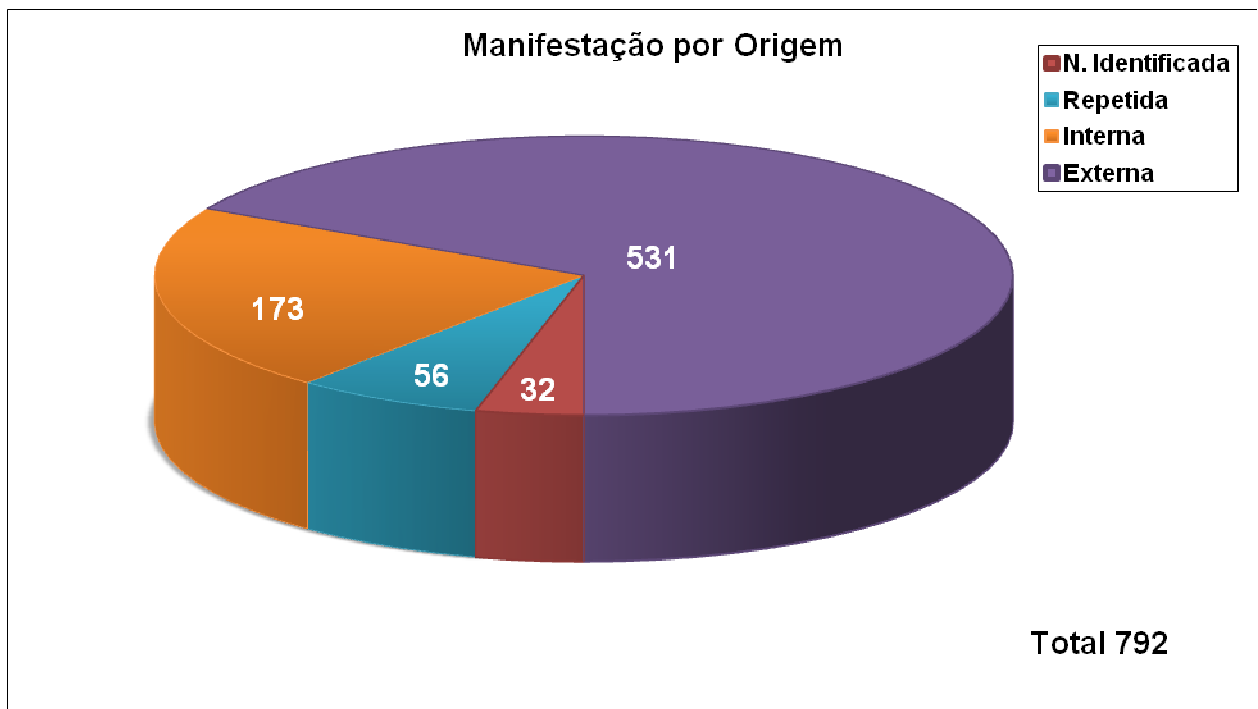
A ocorrência do Concurso Público de 2009, com uma demanda reprimida e muita expectativa quanto à convocação imediata dos aprovados, cresceu em muito as manifestações solicitando informações relativas ao andamento do certame.

Manifestações por Tipo

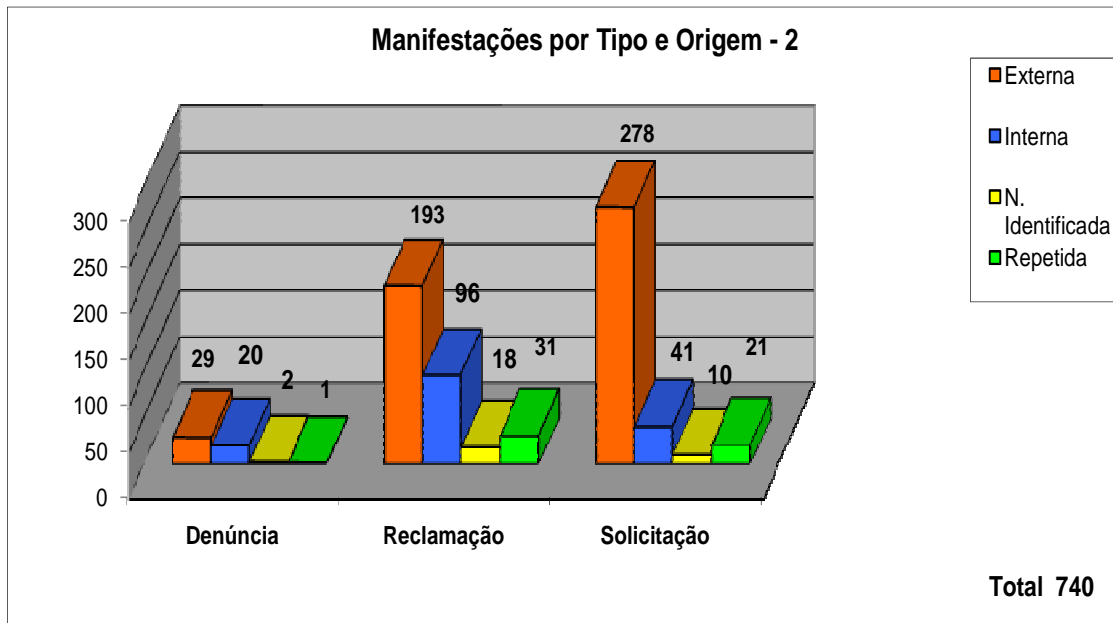
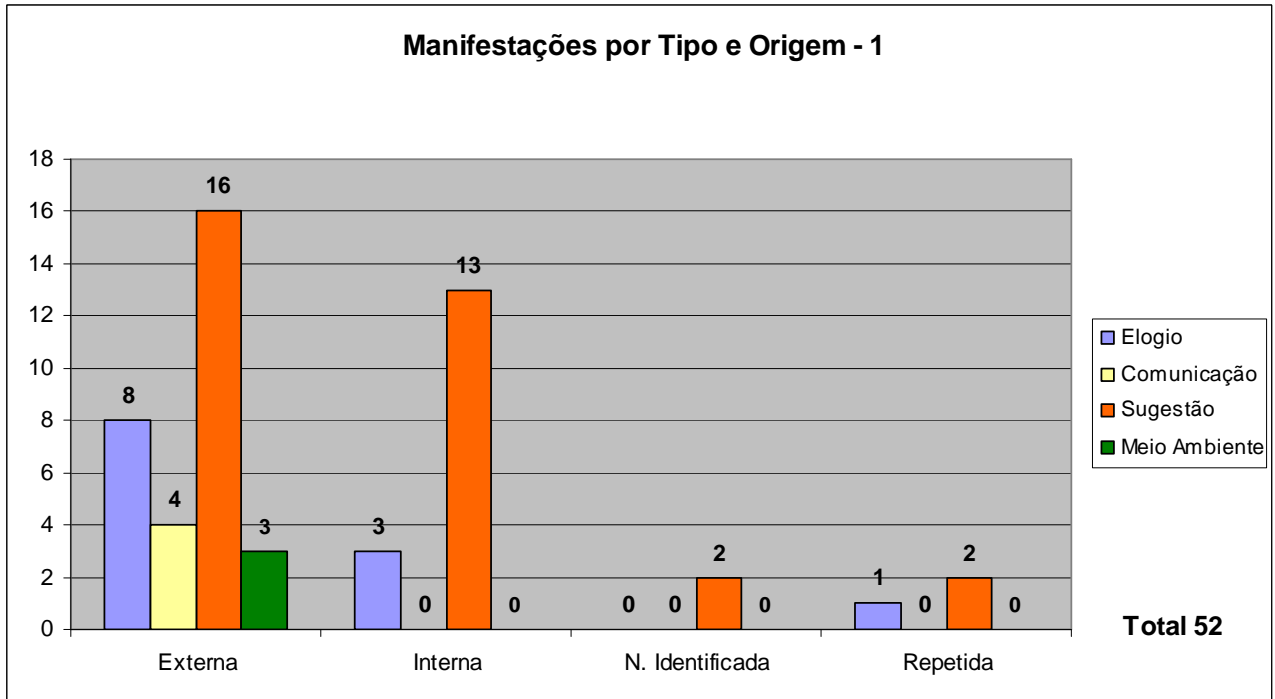


Não estão contabilizadas 59 manifestações canceladas.

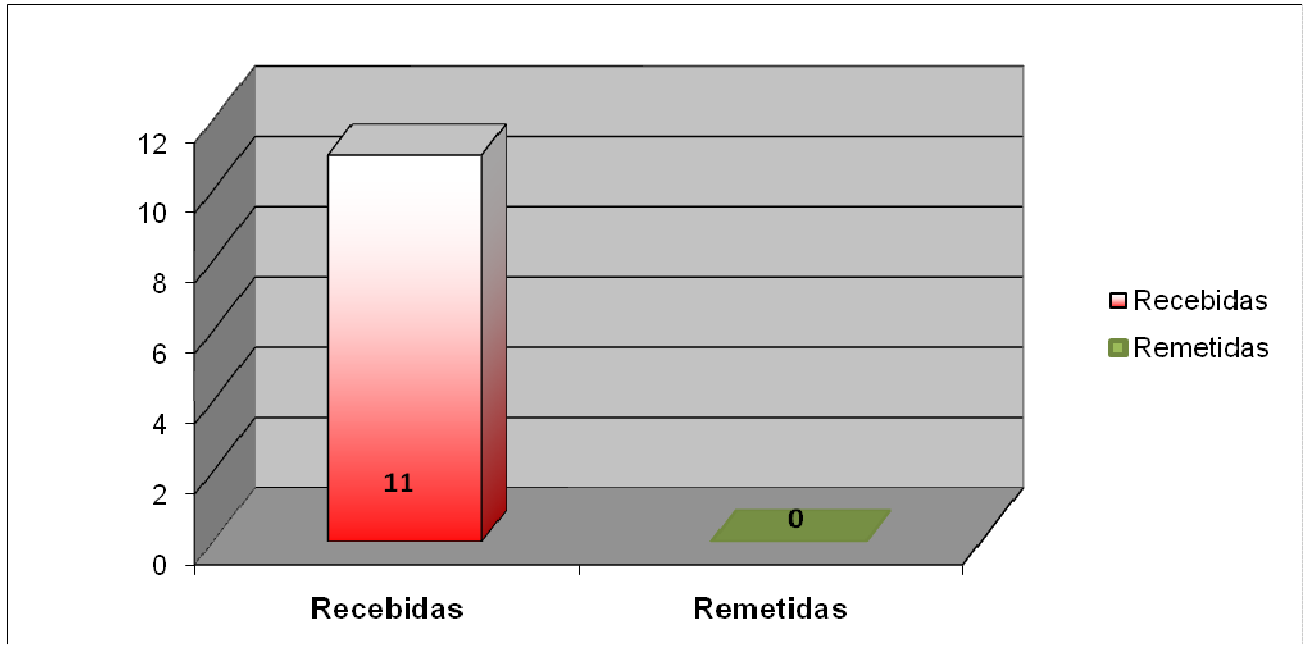
Manifestações por Origem



Manifestações por Tipo e Origem

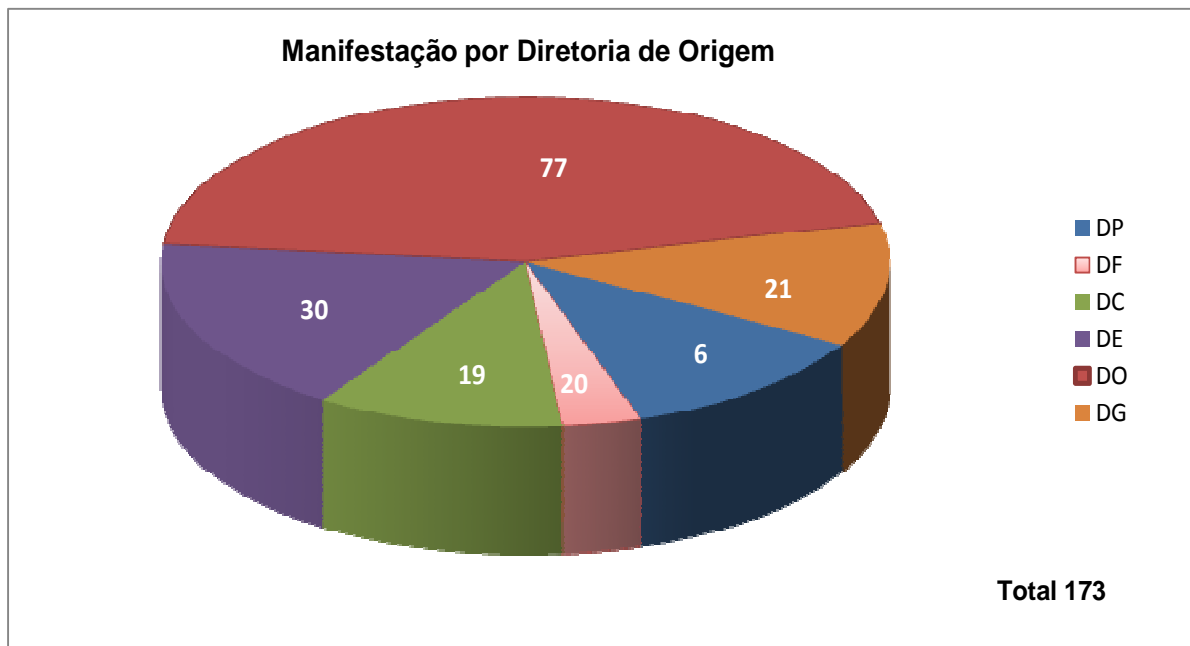


Manifestações Recebidas e Remetidas para Órgãos Externos



Foram recebidas 09 manifestações do Ministério de Minas e Energia e 03 da Eletrobras

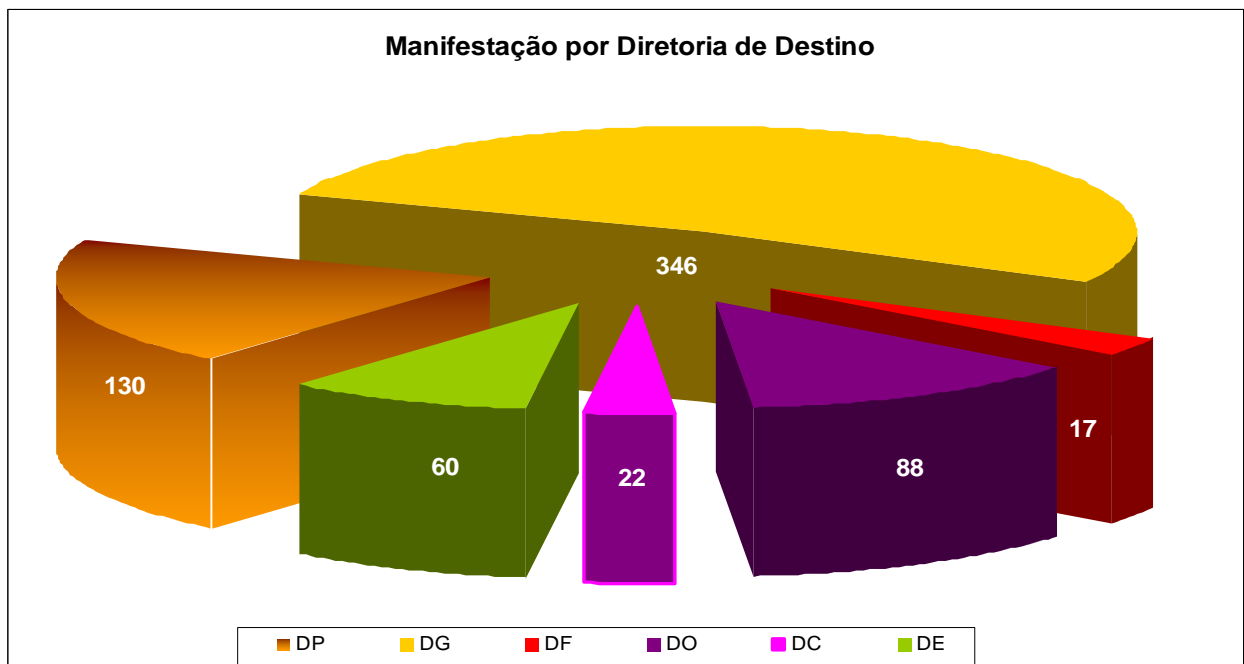
Manifestações Internas por Diretoria de Origem



Foram atribuídas à DP as originadas na OV.P e relativas a testes no Sistema

Manifestações por Diretoria de Destino

Estão consideradas na Diretoria da Presidência- DP, aquelas que foram solucionadas diretamente na Ouvidoria. Não foram contabilizadas as repetidas, canceladas, sem seguimento e encaminhadas para a Comissão de Ética.



A Diretoria da Gestão Corporativa - DG concentra a maior incidência de reclamações e solicitações. O volume diferenciado de demandas para a DG decorre da coordenação e operacionalização de mudanças internas introduzidas pela implantação do SAP com repercussões nos pagamentos aos fornecedores, além de outras decorrentes do novo Plano de Cargos e Salários – PCR, como também da implantação do TIME para o controle de frequência dos empregados.

Nas manifestações atribuídas à Diretoria da Presidência - DP, além de testes realizados no Sistema, foram consideradas as solicitações de emprego através de envio de currículos e pedidos de estágios, propagandas de produtos e oferta de serviços, solucionados diretamente pela equipe da Ouvidoria.

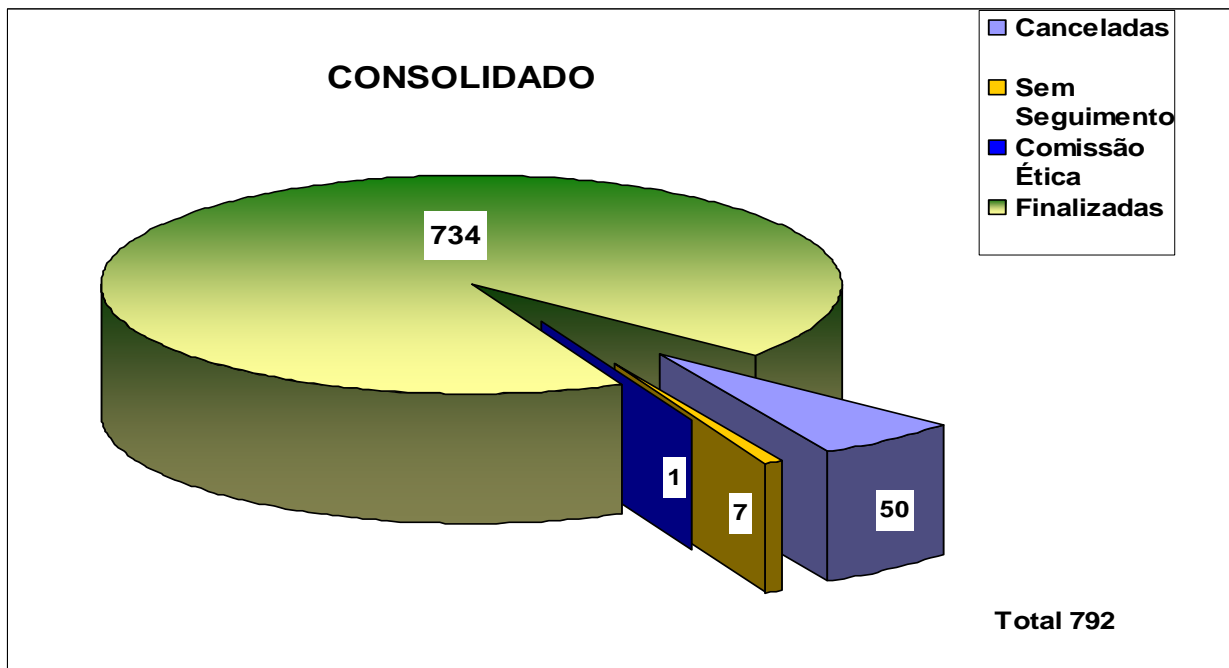
Do exame das manifestações encaminhadas à Diretoria de Engenharia - DE, ressaltamos que o Departamento de Patrimônio Imobiliário- DPI.E, foi o responsável pela análise e resposta da maior parte, relativas às questões de posse/propriedade, como desapropriação e esbulho.

Nas manifestações encaminhadas à Diretoria de Operação - DO, constata-se que tratam, mais especificamente, da operação e informações das Usinas e Subestações, bem como de fatos ocorridos nas faixas de servidão onde foram necessárias apurações a fim de evitar dano ao sistema de transmissão e garantir a segurança da população.

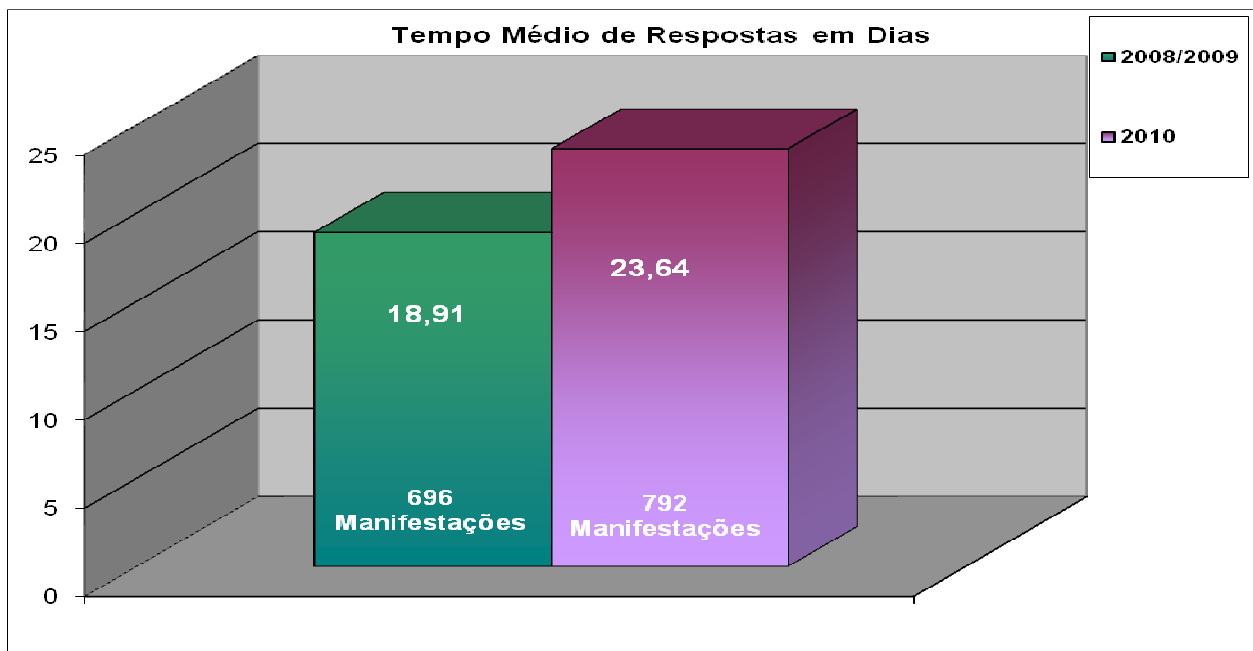
Importa dizer que a Diretoria Financeira – DF respondeu ao menor número de manifestações, versando o tema mais relevante sobre as “ações ao portador”, de Furnas.

Em relação às manifestações direcionadas à Diretoria de Construção - DC releva informar que quase a totalidade das mesmas são reclamações variadas relacionadas à obra da Usina de Simplício.

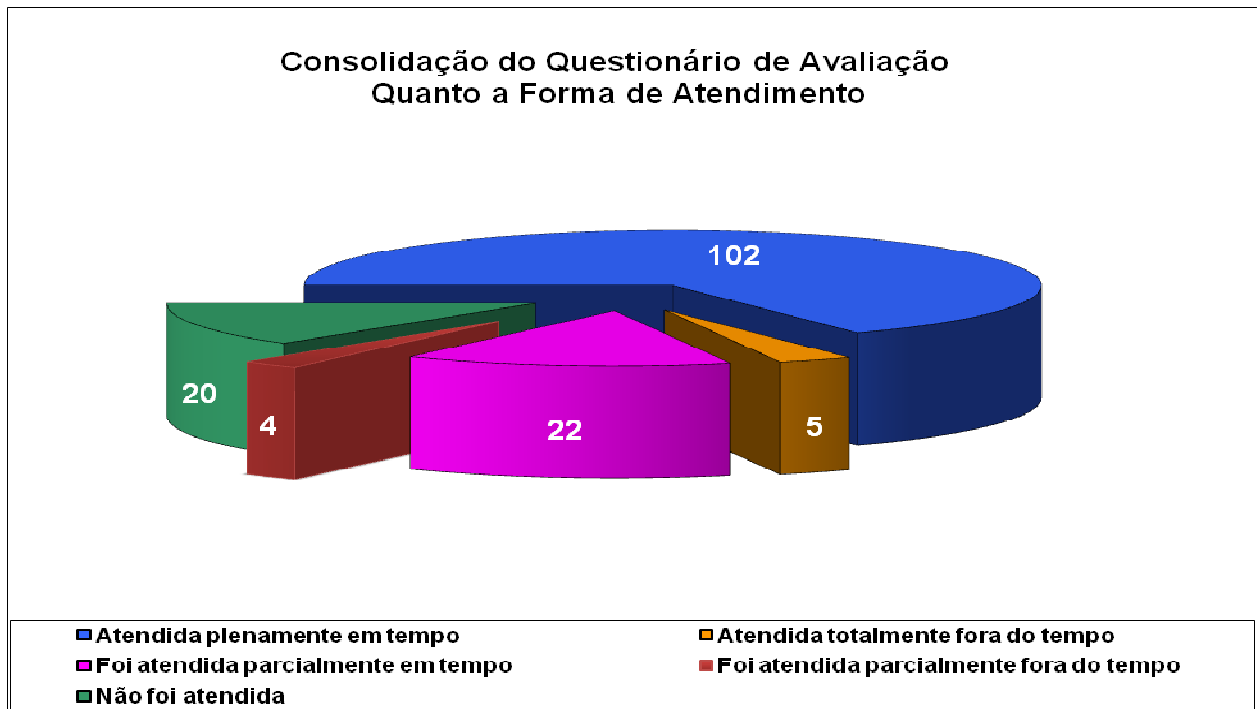
Consolidado das Manifestações



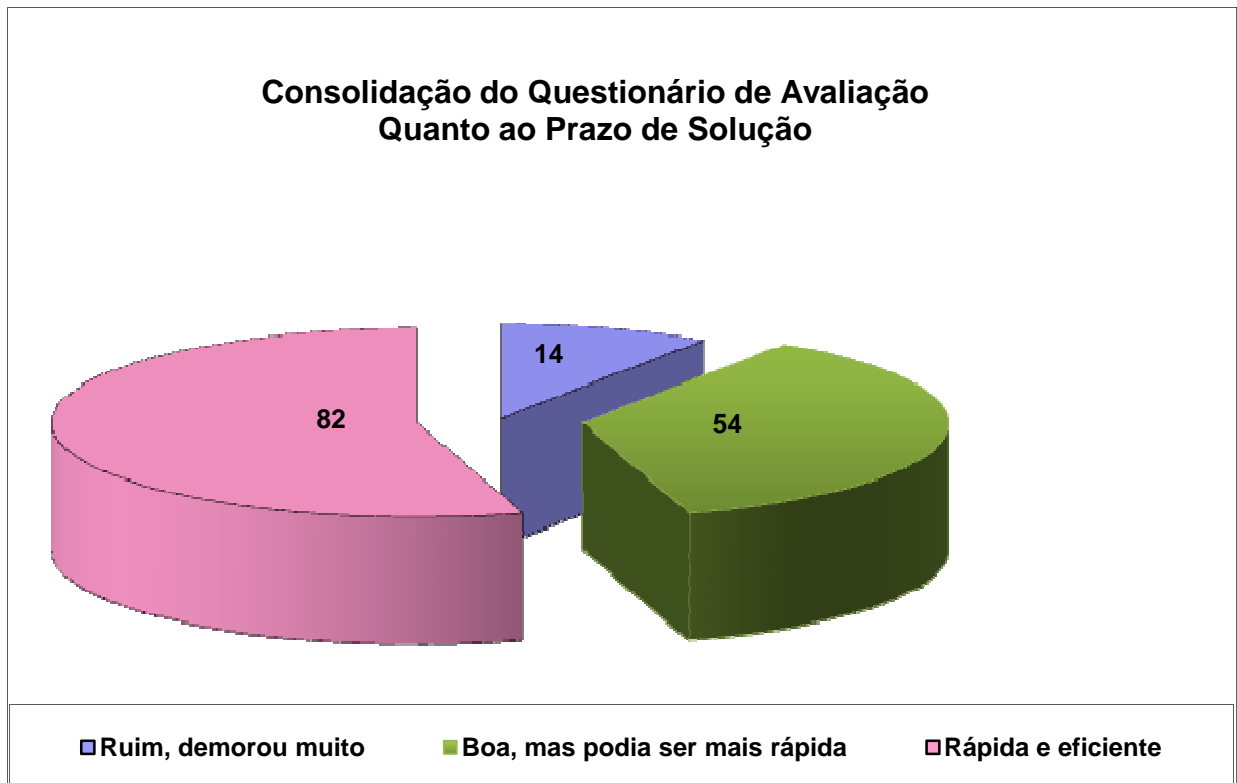
Tempo de Médio de Resposta ao Cidadão



Avaliações dos Manifestantes




Responderam a este questionário 153 manifestantes



Responderam a este formulário 150 manifestantes


4. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E TREINAMENTOS

Eventos


 **I Congresso Internacional de Ouvidores e Ombudsman, XIII Congresso Brasileiro de Ouvidores e Ombudsman e VI Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias** promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO de Minas Gerais – BH, julho de 2010

 **I Fórum das Américas de Ouvidorias, Defensores Del Pueblo e Ombudsman**, realizado pela Ouvidoria-Geral da União – OGU (BA), dezembro de 2010.


Seminários e Cursos


 **Curso de Mediação para Ouvidores e Profissionais de Atendimento**, promovido pela Associação de Bancos do Estado do Rio de Janeiro – ABERJ, RJ, maio 2010.

 **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública**, promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU (MT), junho 2010.

 **6º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias**, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO (MG), julho de 2010.


 **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas**, promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU (PR), novembro de 2010.

 **Mediação de Conflitos para Ouvidores**, promovido pela Ordem dos Advogados do Brasil, OAB (RJ), setembro de 2010.

 **Curso de Português e Redação Técnica**, ministrado pela Professora Fernanda Lessa, FIRJAN/SENAI e promovido pelo Departamento de Universidade Corporativa da Eletrobras Furnas.

 **Métodos Alternativos para Resolução de Conflitos**, promovido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC (RJ),

5. OBJETIVOS E METAS PARA 2011

 Aprimorar o atendimento às manifestações, buscar a melhoria contínua do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SOU) junto a holding, ampliar a divulgação dos objetivos do órgão para todos os *stakeholders*, solidificar a parceria com os demais órgãos da empresa objetivando a presteza nas respostas.

- 🔹 Dar prosseguimento ao Projeto de Ouvidoria Itinerante visitando as áreas regionais e divulgando a forma de atuação do órgão, com o objetivo de obter maior acessibilidade do público interno ampliando, assim, a escuta em todas as Usinas e Subestações.
- 🔹 Elaborar uma cartilha com orientação para os manifestantes e revisar o conteúdo do folder da Ouvidoria com nova concepção gráfica.
- 🔹 Revisar a página da Ouvidoria na WEB FURNAS de modo a contemplar, eletronicamente, todo o material de divulgação da Ouvidoria e orientação ao manifestante.
- 🔹 Atualizar o fluxograma de rotina de manifestações existentes, visando a revisão da IN 001.2010 e, também, criar um rito específico para denúncias.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria entende que a independência de sua atuação, definida na Resolução de Diretoria, tem sido fundamental para que eventuais problemas sejam detectados e soluções sejam encaminhadas com agilidade aos setores competentes.

O papel da Ouvidoria é ampliar o diálogo entre as diversas instâncias da Empresa colaborando com um melhor atendimento aos públicos interno e externo, com impacto favorável ao cumprimento da missão de Furnas.

A análise dos dados coletados demonstra que a influência do cenário interno e externo da Empresa, combinado com a ampla divulgação, tornou a Ouvidoria mais conhecida. Com os resultados apresentados, a Ouvidoria ganhou a confiança do manifestante e credibilidade podendo-se, assim, atribuir o aumento do volume das manifestações postadas à compreensão de que este é um canal facilitador do contato com a Empresa e com as diversas áreas internas.

A edição da Instrução Normativa 001/2010, tornou mais transparente o procedimento no tratamento das manifestações e, juntamente com a parceria dos órgãos responsáveis pela análise das questões, contribuiu para ampliar a efetividade e presteza das respostas aos Manifestantes.

Pode-se afirmar, diante do trabalho que vem realizando e o retorno positivo dos manifestantes, que a Ouvidoria é uma colaboradora importante para viabilizar iniciativas que contribuam para a melhoria da sociedade e o fortalecimento da empresa.