



**Eletrobras**

**Relatório Semestral  
2016.2**

**OUVIDORIA**

## SUMÁRIO

<b>Apresentação .....</b>	<b>3</b>
Quantitativo Geral .....	4
Serviço de Informação ao Cidadão-SIC .....	5
<b>Estatísticas das Manifestações na Ouvidoria .....</b>	<b>6</b>
Demandas por Tipo .....	6
Classificadas como Denúncia .....	7
Demandas por Origem .....	8
Demandas por Tipo e Origem .....	8
Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias/Entidades .....	9
Manifestações Internas por Diretoria de Origem .....	10
Manifestações Internas e Externas por Diretoria de Destino .....	11
Consolidação das Demandas.....	12
Tempo Médio de Resposta ao Cidadão .....	12
<b>Pesquisas de Satisfação .....</b>	<b>13</b>
Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação .....	13
Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução .....	13
Quanto à Forma de Navegação no Site.....	14
<b>A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos .....</b>	<b>14</b>
<b>Ouvidoria Itinerante.....</b>	<b>14</b>
<b>Metas para o 1º Semestre 2017.....</b>	<b>15</b>

## **Apresentação**

A Ouvidoria de FURNAS, significante instrumento da democracia participativa, atua como canal de interação com os ambientes interno e externo e promove análises qualificadas das manifestações dos cidadãos, o que proporciona à Empresa a possibilidade de rever e melhorar seus processos e serviços, com observância dos Princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética e respeito à política de sustentabilidade e às boas práticas de governança corporativa.

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio de formulário eletrônico disponível no site de FURNAS, fax, telefone, pessoalmente, carta ou outro documento. Em todas essas formas de comunicação a identidade do manifestante é mantida em sigilo e o conteúdo da mensagem é tratado com seriedade, isenção e de forma reservada, conforme compromisso expresso da empresa de proteção e não retaliação às pessoas que encaminhem denúncias aos seus devidos canais.

Todas as manifestações, independente do meio de comunicação, são registradas em Sistema de Ouvidoria, que é o da Holding, onde fica armazenada a base de dados. O "sistema foi projetado de forma a não permitir a exclusão e nem alteração das informações nele registradas."

Além disso, a Ouvidoria é também responsável pela gestão do canal do "Serviço de Informação ao Cidadão - SIC".

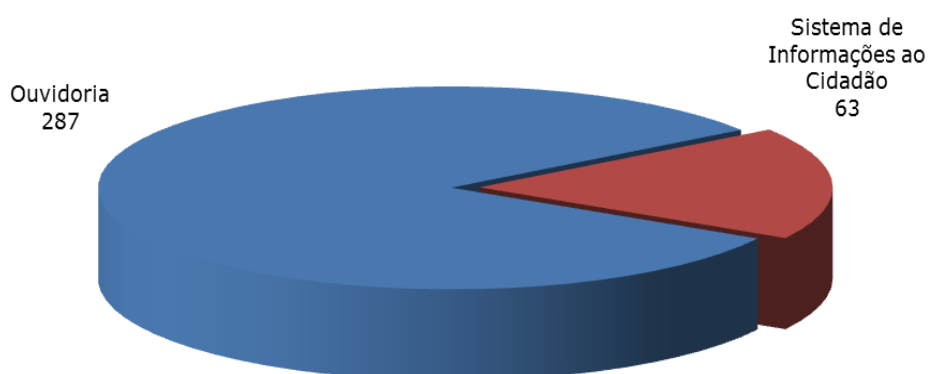
O procedimento de tratamento das manifestações registradas pela Ouvidoria encontra-se alinhado com o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobrás, alinhado também às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e aos normativos da Ouvidoria Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União.

Em 2016, pela RCA nº 004/490, a Ouvidoria de Furnas foi reestruturada como Assessoria da Presidência, e o seu titular denominado Ouvidor (a), com sua nomeação aprovada pela Diretoria Executiva e submetida à deliberação do Conselho de Administração.

O presente Relatório, com periodicidade semestral, apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2016, o trabalho da sua equipe na mediação das demandas, na divulgação e estímulo ao uso desse canal e um amplo conjunto de dados organizados graficamente.

### **Quantitativo Geral – julho a dezembro/2016**

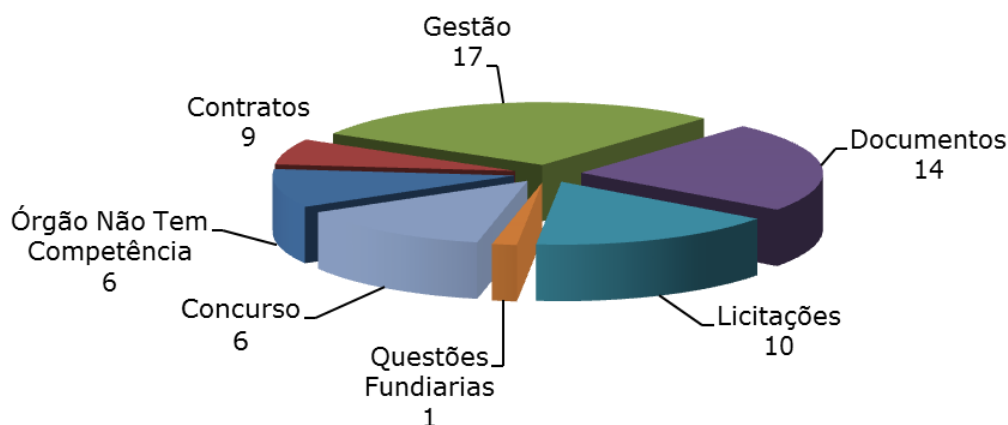
O quadro a seguir apresenta o total de 350 demandas recebidas pelos dois canais administrados pela Ouvidoria, sendo 287 manifestações registradas na Ouvidoria e 63 pedidos de informações dirigidos ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



Total: 350

## Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Considerando o atendimento ao SIC (Lei de Acesso à Informação, de 16.05.2012), o qual disponibiliza diversas informações acessíveis no site de FURNAS, por meio de banner específico, foram registrados, no 2º semestre de 2016, 63 pedidos de solicitação de acesso à informação, distribuídos nos temas a seguir:

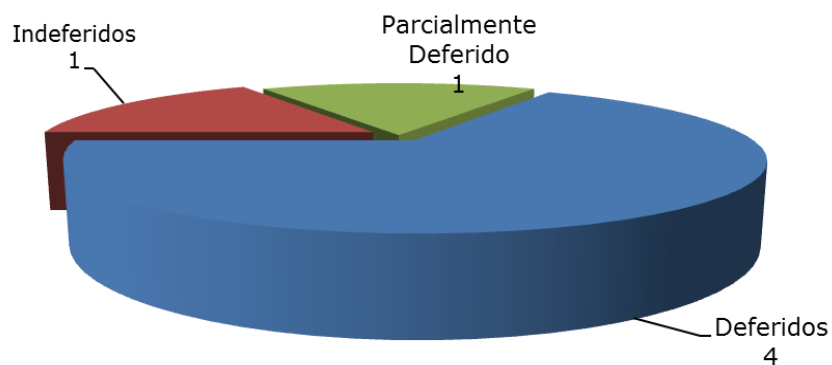


Total: 63

As solicitações mais frequentes referiram-se a pedidos de acesso a documentos como relatórios e projetos, contratos e informações relativas à gestão da empresa (comparativos de custos e questionários de pesquisas na área de recursos humanos), solicitados por pessoas físicas, pesquisadores acadêmicos, jornalistas e empresas de consultoria.

As solicitações de acesso a informações classificadas como fora da esfera de competência da empresa totalizaram 6, versando sobre assuntos diversos de competência de outros órgãos.

Destes 63 pedidos de acesso, apenas 6 ensejaram Recursos, sendo 5 resolvidos em 1ª Instância e 1 em 2ª Instância:

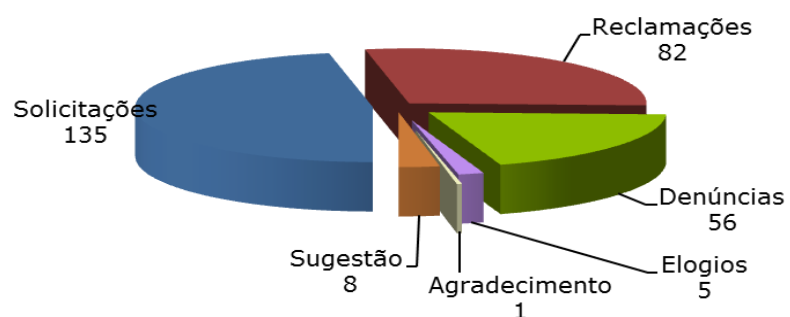


Total: 6

## Canal Ouvidoria

### Demandas Por Tipo

As demandas são classificadas em solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, distribuídas na forma a seguir:



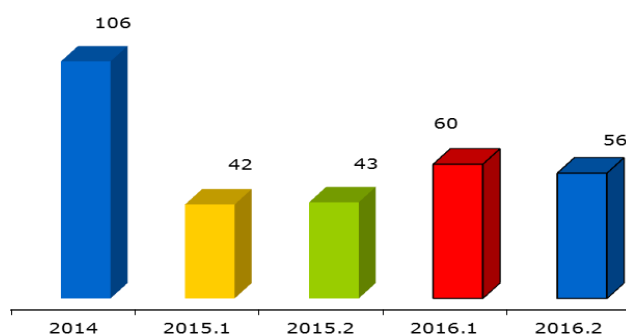
Total: 287

## Classificadas como Denúncia

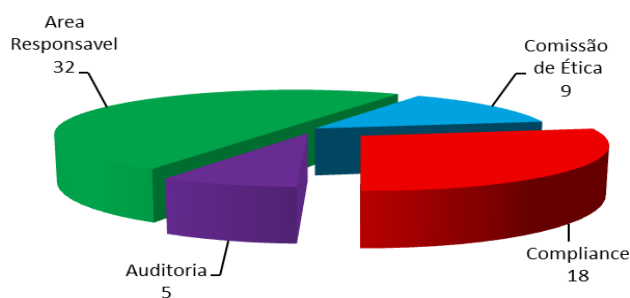
Conforme as diretrizes dos programas anticorrupção e de integridade das empresas Eletrobrás, o principal canal para recebimento de todas as denúncias em FURNAS, inclusive, de fraude e corrupção, é a Ouvidoria.

As manifestações do tipo "denúncia" são aquelas cujo conteúdo comunica prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Com a nova estruturação foi aprovada a proposta da Ouvidoria a fim de inserir em suas atribuições a análise preliminar das Denúncias para viabilizar o seu adequado juízo de admissibilidade e proporcionar o seu correto direcionamento.



As 56 denúncias tratadas foram encaminhadas para as áreas pertinentes, de acordo com normativo interno e a natureza do fato, resultando em 64 encaminhamentos para as áreas de Superintendência, Comissão de Ética, Auditoria e *Compliance*.



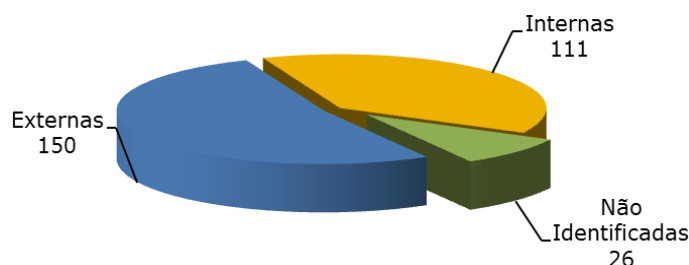
Encaminhamentos: 64

Os temas mais frequentes do período foram:

- Supostas violações ao Programa Anticorrupção, enviadas ao Compliance;
- Desvios de conduta, comportamentais e supostas violações ao Código de Ética, enviadas à Comissão de Ética;
- Supostas infrações às normas da empresa e à CLT, como por exemplo, irregularidades no registro do cartão de ponto, uso irregular de veículos da empresa.

### **Demandas por origem**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria de origem interna somaram 150 e de origem externa totalizaram 111, sendo que destas, 1 foi registrada em duplicidade.



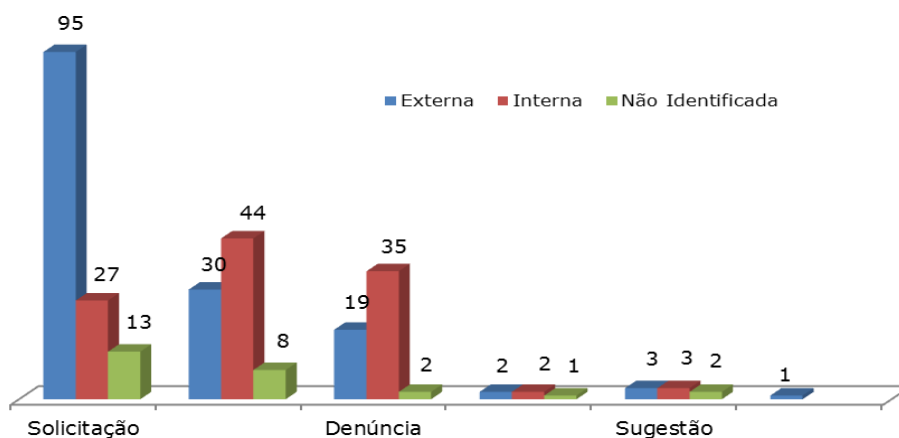
Total: 287

### **Demandas por tipo e origem**

O gráfico a seguir demonstra que, dentre as manifestações de origem externa, a do tipo "solicitação" foi a mais frequente, relatando invasões e uso indevido de faixas de servidão e regularização de propriedade.



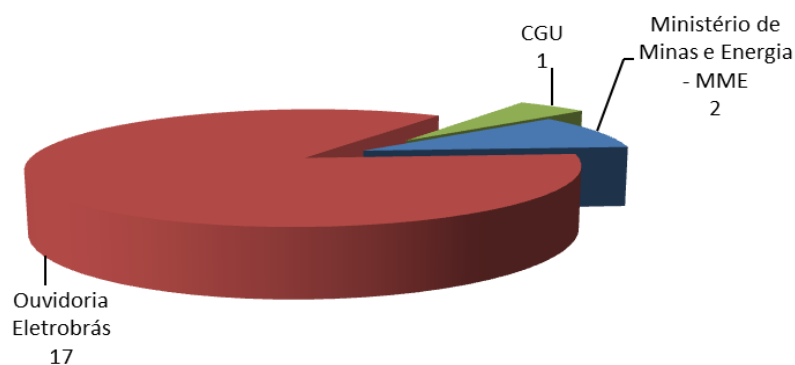
Das demandas de origem interna, a do tipo "reclamação" foram as mais frequentes, com destaque para questões relacionadas a recursos humanos e serviços compartilhados.



Total: 287

### Manifestações oriundas de outras Ouvidorias / Entidades

A Ouvidoria de FURNAS recebeu 20 manifestações encaminhadas por órgãos externos, sendo 17 da Ouvidoria da Eletrobrás e 2 manifestações do Ministério de Minas e Energia – MME e 1 da CGU.

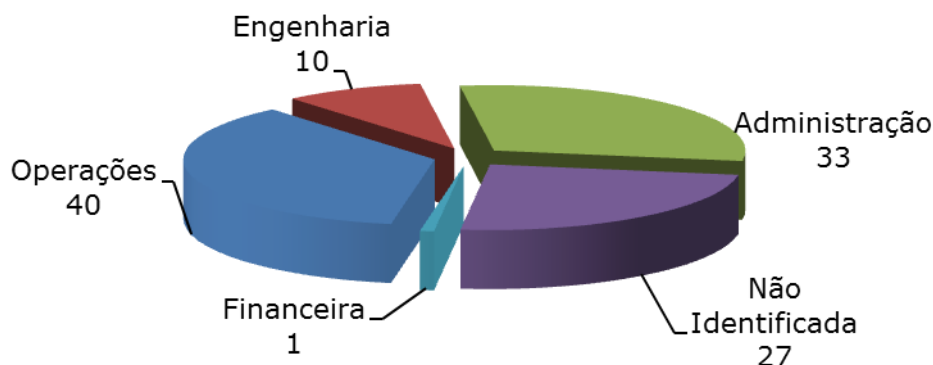


Total: 20

Os temas mais frequentes foram questões relacionadas a contratos e licitações, fraude e corrupção, recursos humanos e outros.

### **Manifestações internas por diretoria de origem**

O gráfico a seguir demonstra que os colaboradores lotados na Diretoria de Operação e Manutenção; na Diretoria de Engenharia, Meio Ambiente, Projeto e Implantação de Empreendimentos e na Diretoria de Administração – DA, somados, foram os que mais postaram demandas. Das 111 de origem interna, 27 não tiveram sua diretoria de origem identificada.



Total: 111

### **Manifestações (internas e externas) por diretoria de destino**

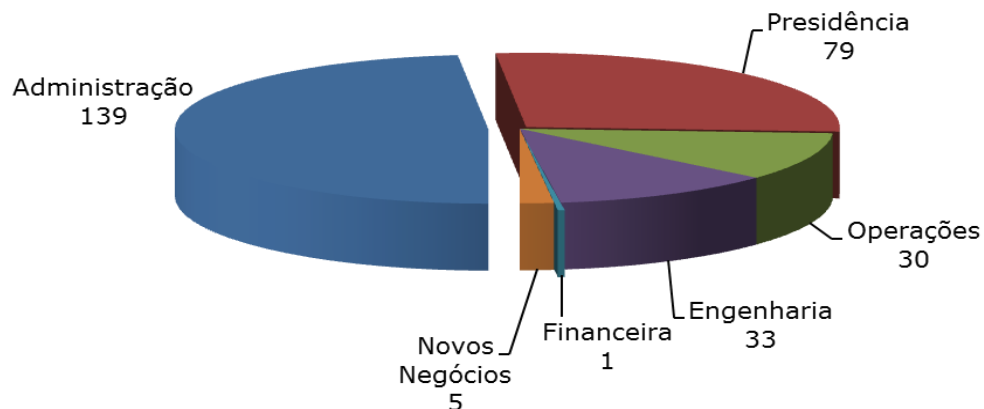
A Diretoria de Administração – DA, recebeu 48% do total de destinações das demandas, sendo os temas mais frequentes:

- Reclamações referentes a questões de plano de saúde e demais questões de pessoal, entre outros.
- Questionamentos sobre contratos, licitações e pagamentos diversos;
- Comunicação de invasões de terrenos em áreas de servidão, uso irregular de propriedades da empresa e degradação ambiental.

As Diretorias de Operação e Manutenção e a Diretoria de Engenharia, Meio Ambiente, Projeto e Implantação de Empreendimentos, somadas, receberam 22% do total de demandas, sendo os temas mais frequentes:

- Solicitações de informações sobre regularização cadastral de propriedades; processos de desapropriações (avaliações e indenizações) e de Meio Ambiente;
- Solicitações de informações sobre normas de construção às margens de reservatórios de represas, demarcação de terrenos e projetos de transmissão que interferem em faixas de servidão.

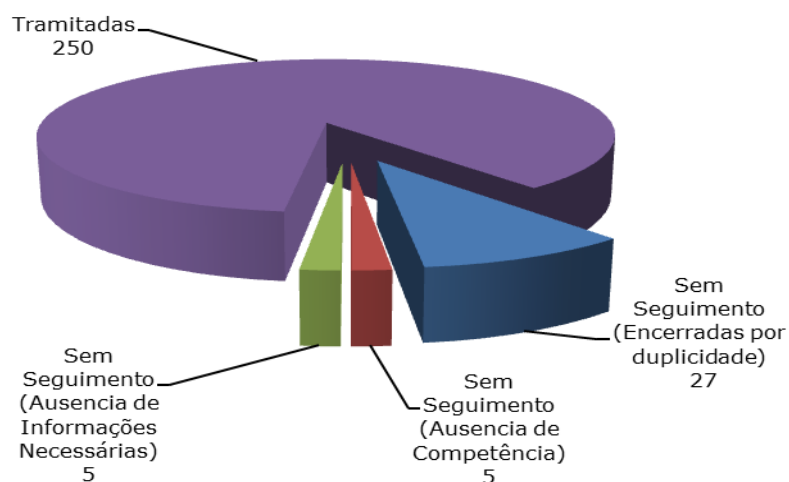
As manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência – DP, que correspondem ao percentual de 27%, são variadas, contemplando, dentre outras, solicitações e informações referente à comunicação social.



Total: 287

## Consolidação das Demandas

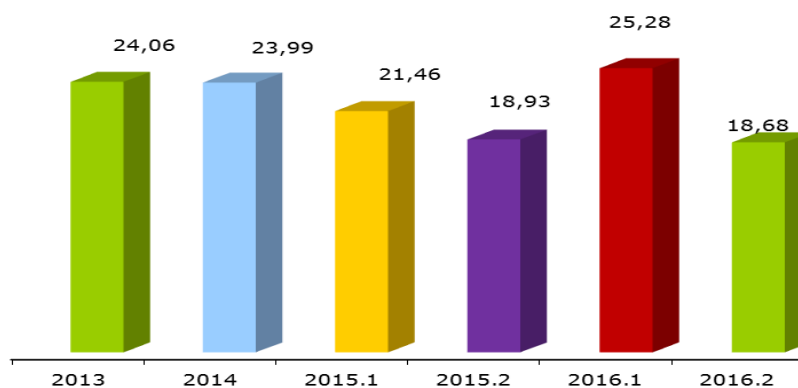
Todas as 287 manifestações registradas na Ouvidoria no período foram resolvidas, sendo 250 tramitadas, 27 encerradas por duplicidade de protocolo, 5 por ausência de competência de FURNAS e 5 por ausência de informações necessárias.



Total: 287

## Tempo Médio de Resposta ao Cidadão

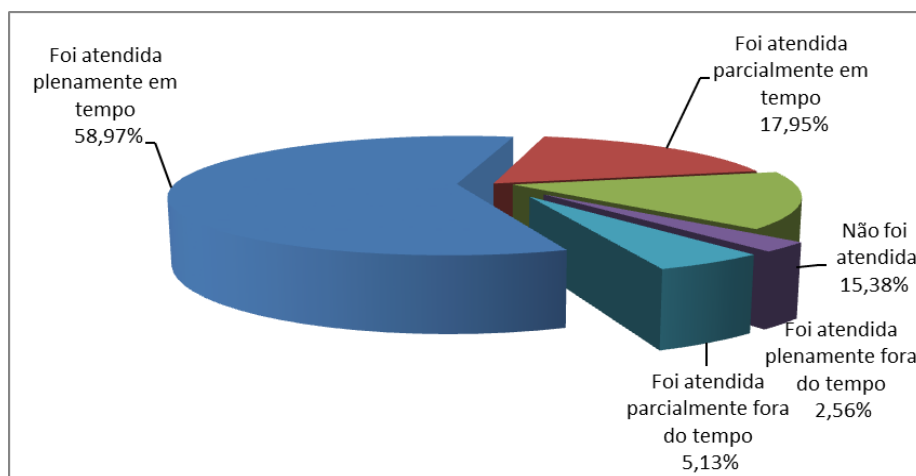
O tempo médio de conclusão das manifestações foi de 19 dias no período, correspondendo a uma redução, se considerada a média de 22 dias verificada nos últimos 3 anos.



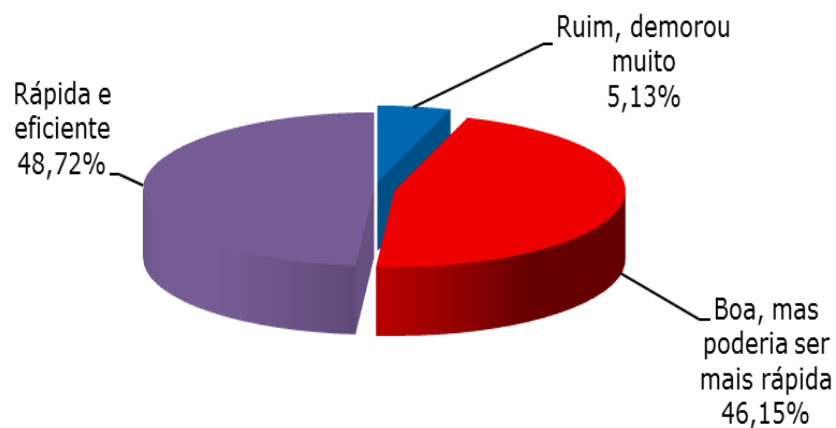
## Pesquisa de Satisfação

Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, cujas respostas estão consolidadas nos gráficos a seguir, daqueles que responderam a pesquisa.

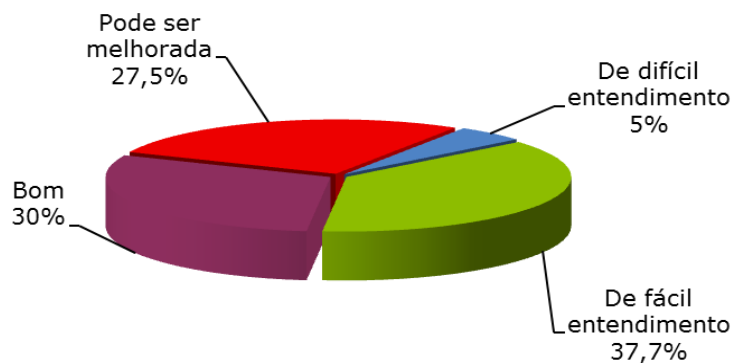
### Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação:



### Quanto à Satisfação ao prazo de solução:



### Quanto à Forma de Navegação no Site:



### A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos

- III Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro – A Ouvidoria nas Organizações e seu papel na prevenção e combate à corrupção – sede Furnas Rio de Janeiro (07/2016)
- Reunião Geral de Ouvidorias do Sistema Eletrobras – sede Eletrobras-Rio de Janeiro (08/2016)
- III Semana da Cultura Ética – Sede Eletrobras Rio de Janeiro (12/2016)
- XIX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – A Ouvidoria de Furnas palestrou sobre “A experiência da Ouvidoria itinerante em Furnas” – Belo Horizonte (08/2016).

### Ouvidoria Itinerante

Foram realizados 05 encontros regionais com a presença de toda a força de trabalho das Usinas e Subestações localizadas no Estado do São Paulo (Itaberá, São Roque, Campinas, Guarulhos e Mogi).

**Metas para o 1º Semestre 2017:**

- Dar continuidade ao Projeto Ouvidoria Itinerante;
- Finalizar a estruturação da Ouvidoria, com a composição da equipe, treinamentos e novos projetos de trabalho;
- Interagir com os projetos do Sistema de Integridade de Furnas;
- Fortalecer a parceria com as Ouvidorias da Empresas Eletrobras e Ouvidoria Geral da União.

**ASSESSORIA DE OUVIDORIA - AOV.P**

**Ouvidora**

Fernanda Merhy Lagrotta

**Substituta**

Anamar Miranda Lacerda

**Formas de contato:**

[www.furnas.com.br / ouvidoria / fazer manifestação](http://www.furnas.com.br/ouvidoria/)

Tel.: (21) 2528-3815 Fax: (21) 2528-3816

Rua Real Grandeza nº 219

9º Andar - sala 904, Bloco A

22.281-900 - Rio de Janeiro – RJ