

A graphic element for the "Ouvvidoria" logo, consisting of three overlapping, semi-transparent circles in shades of green and white, creating a sense of depth and movement.

Ouvvidoria

a sua voz faz a diferença

Relatório Semestral
2º Semestre/2017

Sumário

1. Apresentação	1
2. Quantitativo Geral – julho a dezembro/2017.....	2
3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	2
4. Estatísticas das Manifestações na Ouvidoria	4
4.1. Quantitativo Total	4
4.2. Demandas Por Tipo	5
4.3. Manifestações Classificadas como Denúncia	6
4.4. Demandas por Origem	9
4.5. Demandas por Tipo e Origem.....	9
4.6. Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias / Entidades	10
4.7. Manifestações de Origem Interna por Diretoria de Origem.....	11
4.8. Manifestações (Internas e Externas) por Diretoria de Destino	11
4.9. Consolidação das Demandas	13
4.10. Tempo Médio de Resposta ao Cidadão.....	13
5. Pesquisas de Satisfação.....	14
5.1. Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação	14
5.2. Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução	15
5.3. Quanto à Forma de Navegação no Site.....	15
6. Acompanhamento dos Projetos da Ouvidoria	15
6.1. Ouvidoria Itinerante 2017.....	15
6.2. A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos.....	16
6.3. Metas para 2018.....	17
7. Anexo	18

1. Apresentação

A Ouvidoria - OUV de FURNAS, 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. Administra, para tal, dois canais, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e o Sistema de Ouvidoria - SOU, sendo um órgão imparcial e independente, vinculado ao Conselho de Administração (RCA nº 006/508) e atuando 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.

As manifestações, independente do meio de comunicação, são registradas no SOU cuja base de dados fica armazenada na Holding. Este sistema foi projetado de forma a impedir a exclusão e a alteração das informações nele registradas.

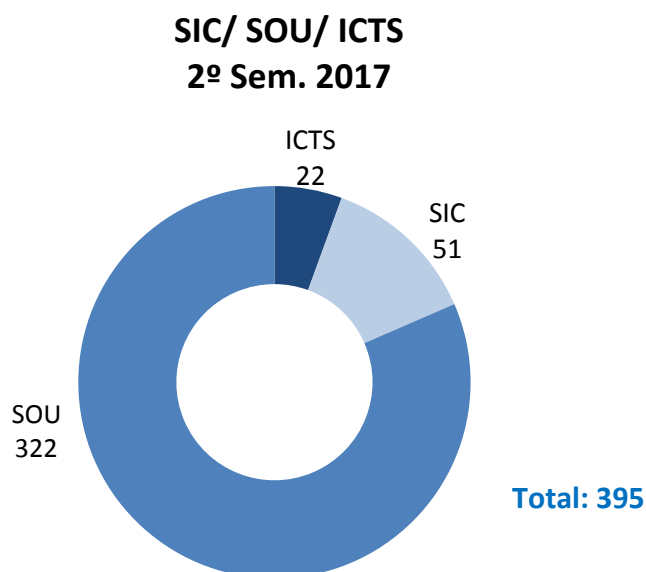
O procedimento de tratamento das manifestações registradas pela Ouvidoria encontra-se alinhado com o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobras, bem como às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e aos normativos da Ouvidoria Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria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

Destaca-se que a partir de 21 de agosto de 2017 as denúncias passaram a ser recebidas pelo canal de denúncia externo (ICTS), sendo a gestão e tratamento de denúncias centralizadas na Holding.

O presente Relatório, com periodicidade semestral, apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2017, o trabalho da sua equipe na mediação das demandas, na divulgação e estímulo ao uso desse canal e um conjunto de dados organizados graficamente.

2. Quantitativo Geral – julho a dezembro/2017

O gráfico a seguir apresenta o total de 395 demandas recebidas pelos dois canais administrados pela Ouvidoria, sendo 322 manifestações registradas na Ouvidoria (SOU) e 51 pedidos de informações dirigidos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Também estão incluídas as denúncias registradas no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras (ICTS) segundo semestre de 2017 (21.08.2017 a 31.12.2017) que totalizam 22.



3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

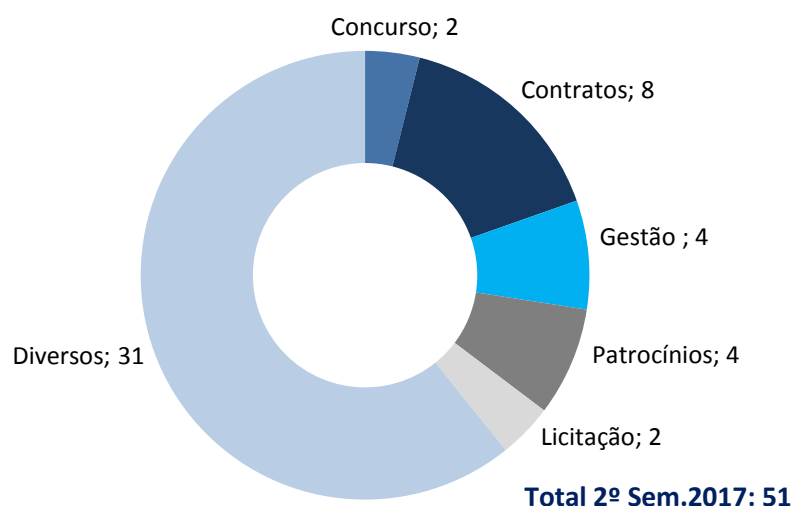
A fim de instrumentalizar a Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu um sistema informatizado para atendimento ao público - o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, o qual disponibiliza diversas informações de interesse, acessíveis no site de FURNAS por meio do banner:



Em atenção à transparência passiva, FURNAS adotou o sistema do e-SIC da Controladoria Geral da União, que tem por propósito registrar pedidos dos cidadãos que

pretendem ter acesso a informações da empresa. No período do relatório foram registrados 51 pedidos de solicitação de acesso à informação, distribuídos nos temas a seguir:

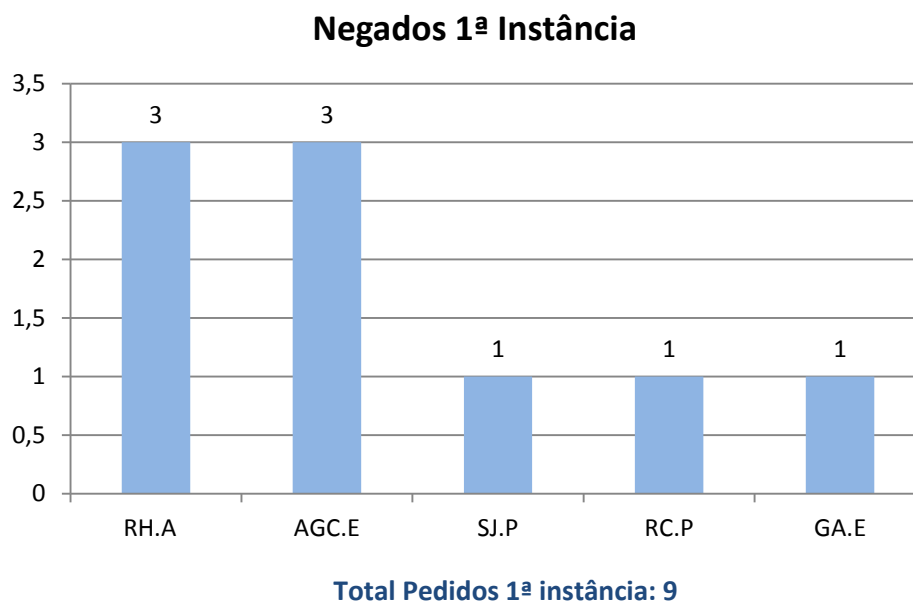
SIC por Temas



O relatório do SIC pode ser obtido no site de Furnas através do link:

<http://www.furnas.com.br/acessoaInformacao.aspx>

As solicitações mais frequentes referiram-se a pedidos de acesso a documentos diversos, como relatórios e projetos, contratos e informações relativas a concurso, solicitados por pessoas físicas, pesquisadores acadêmicos e jornalistas. Destes 51 pedidos de acesso, 11 ensejaram recursos, sendo 9 deferidos em 1ª Instância e 2 na 2ª Instância, um foi deferido e o outro indeferido. Os pedidos negados referem-se a sigilo de informações pessoais ou a informações inexistentes.



Os recursos de 1ª instância foram motivados por questões referentes aos seguintes pontos: informação incompleta (6), informação recebida não corresponde à solicitada (4) e a justificativa para o sigilo foi considerada insatisfatória (1).

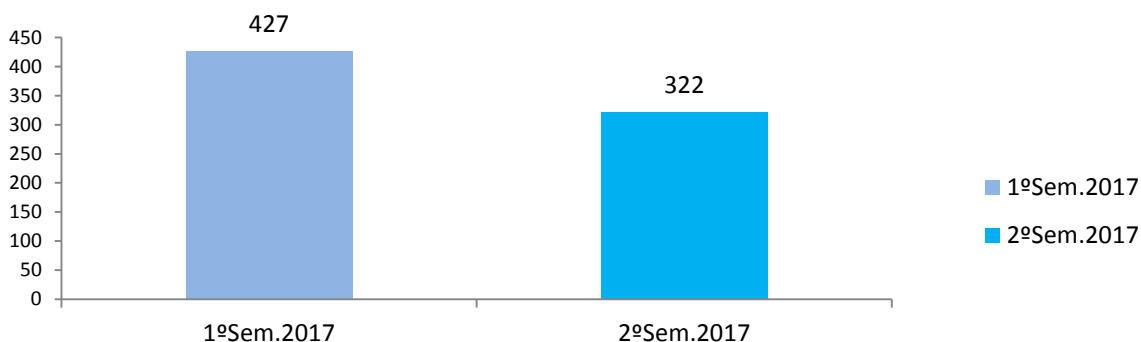
Quanto aos dois recursos de 2ª instância, um foi deferido e o outro foi indeferido por questões de sigilo de informação.

4. Estatísticas das Manifestações na Ouvidoria

4.1. Quantitativo Total

A seguir, o quantitativo total do ano de 2017 das manifestações registrada na Ouvidoria (SOU):

Quantitativo semestral de demandas à Ouvidoria



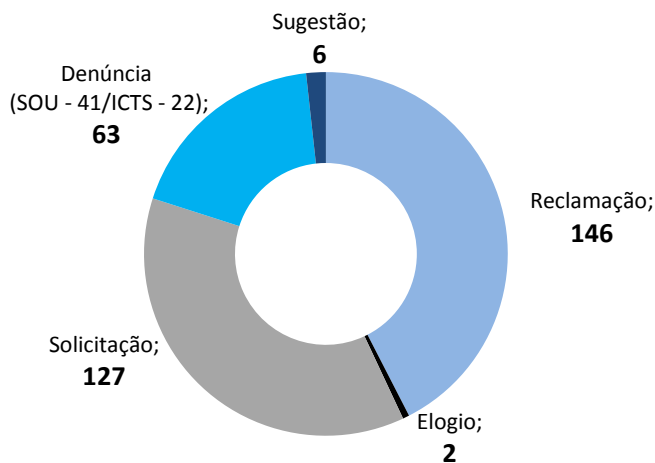
OBS: Não inclui as 22 denúncias registradas no ICTS

A queda do quantitativo de manifestações no segundo semestre de 2017 decorre, em especial, da redução do número de denúncias, conforme pode-se verificar abaixo.

4.2. Demandas Por Tipo

As demandas são registradas nos seguintes tipos: solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, ressaltando que as informações sobre denúncias realizadas após 20/08/2017 foram registradas no Canal de Denúncias das empresas Eletrobras - ICTS. No segundo semestre de 2017 foram distribuídas da seguinte forma:

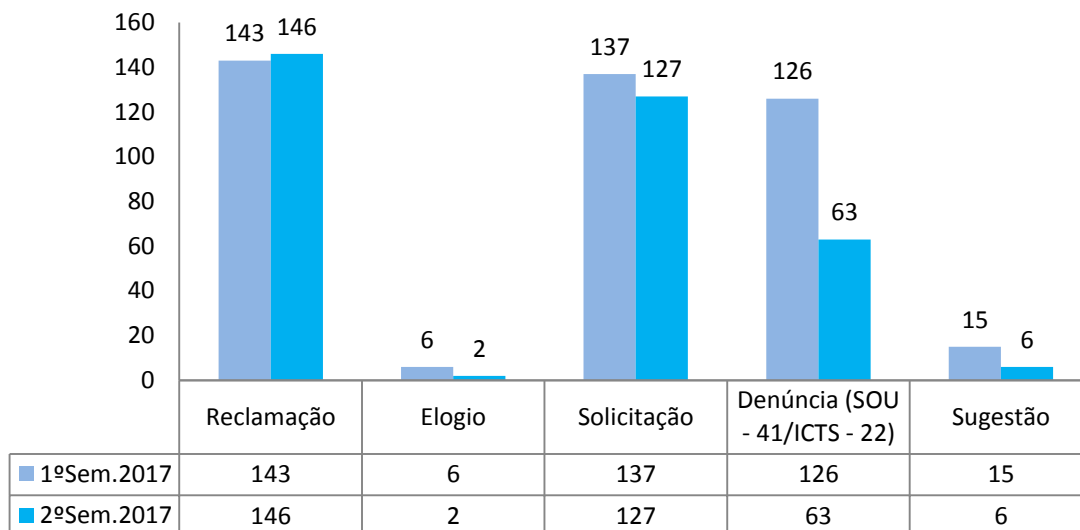
Sistema de Ouvidoria 2º Sem. 2017



Total 2º Sem.2017: 344, sendo 22 denúncias do ICTS

A seguir apresentamos o acompanhamento das manifestações por tipo ao longo dos dois semestres de 2017:

Manifestações por tipo 2017



Total 1º Sem.2017: 427
Total 2º Sem.2017: 344

Observando o gráfico acima, verifica-se que os tipos denúncia e sugestões tiveram uma queda no segundo semestre de 2017, aproximada de 50%.

4.3. Manifestações Classificadas como Denúncia

A partir de 21 de agosto de 2017, as denúncias passaram a ser registradas no canal ICTS, sendo a Holding responsável por sua gestão e tratamento.

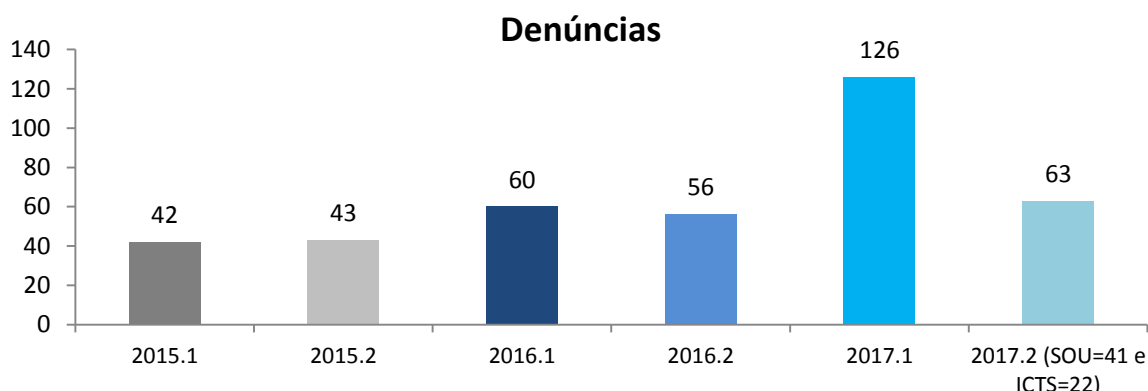
Entretanto, a Ouvidoria de Furnas voltou a fazer a análise preliminar das denúncias a partir de novembro, com a finalidade de levantar informações quanto ao fato denunciado para colaborar no devido tratamento da denúncia pelo CSI.

Segundo a Instrução Normativa IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria (Furnas), as denúncias são manifestações cujo conteúdo comunica prática de ato ilícito e a solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

A norma EAE-09-2017 da Eletrobras estabelece que: “A denúncia é a comunicação de prática de infração aos princípios e compromissos do Código de Ética e de Conduta das Empresas Eletrobras, ao Programa de Integridade, às normas internas e legais às quais estão submetidas as empresas Eletrobras”.

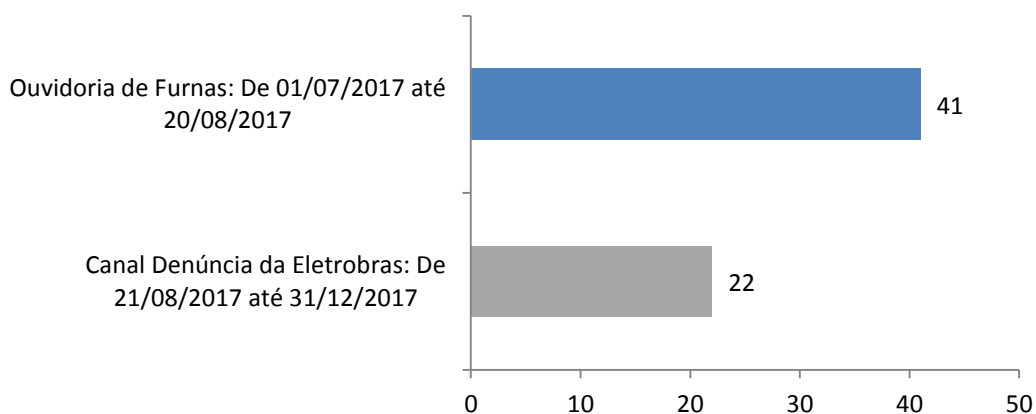
O próximo gráfico representa a evolução do quantitativo de denúncia por relatório semestral, a partir de 2015.

Das 63 denúncias registradas no segundo semestre de 2017, 41 denúncias foram registradas entre 01/07/2017 até 20/08/2017, na Ouvidoria de Furnas e, após esse período, 22 foram registradas no canal ICTS.



A seguir, as denúncias no 2º semestre de 2017 diferenciadas por canal:

Denúncias - 2º semestre 2017



A tabela a seguir demonstra o tratamento pela Ouvidoria das 41 denúncias e das 22 do ICTS:

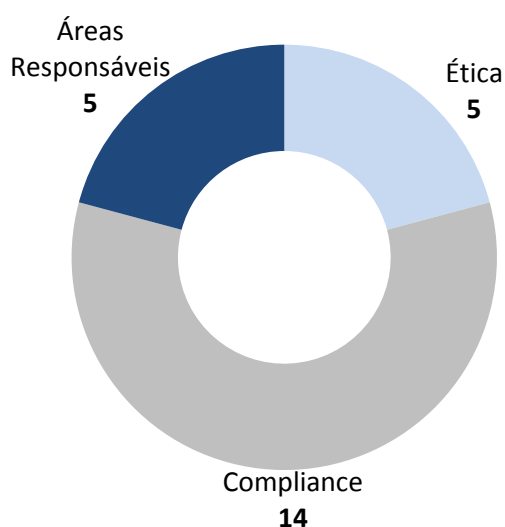
Ouvidoria de Furnas	Não Tratadas (Outro-Tipo) (*)	11
	Não Tratadas (Sem seguimento) (**)	6
	Tratadas pela Ouvidoria	24
ICTS	Consideradas pelo ICTS como fora do escopo	7
	Tratadas pelo ICTS	15
TOTAL		63

(*) Identificadas como sendo de "outro tipo": se caracteriza como sugestão, reclamação ou solicitação;

(**) Sem seguimento: por ausência de informações ou duplicidade de informações ou, ainda, ausência de competência de Furnas.

Das 24 denúncias tratadas pela Ouvidoria de Furnas, foram tramitadas (encaminhadas) às devidas áreas de controle, de acordo com a natureza do assunto/objeto como demonstra o gráfico a seguir:

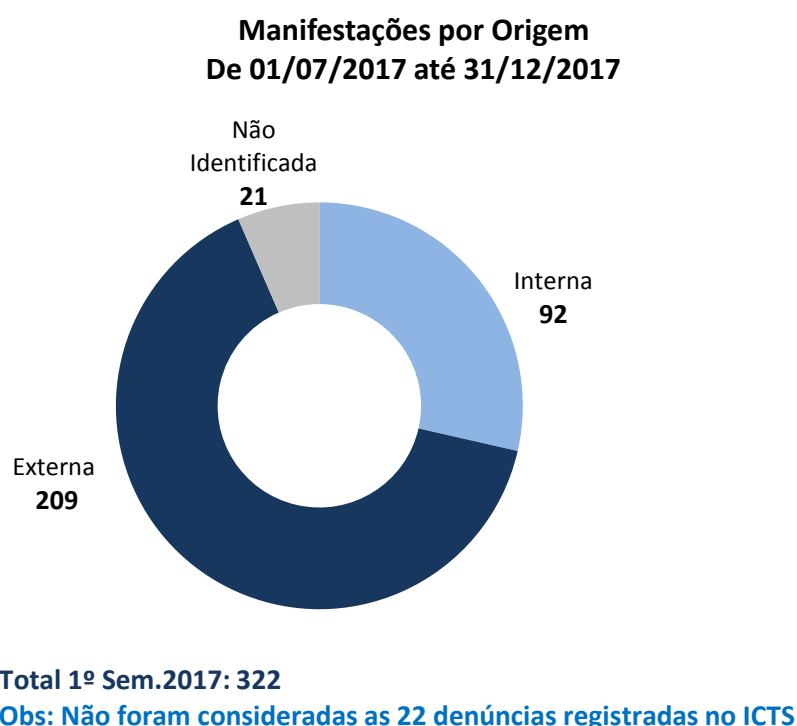
Denúncias Tramitadas por Área Responsável
Total Tramitações 25



Das 24 denúncias encaminhadas, foram realizadas 25 tramitações para áreas de controle, pois uma denúncia, em razão de recorte ético, foi encaminhada para à RC.P e à Comissão de Ética.

4.4. Demandas por Origem

As manifestações recebidas pela Ouvidoria de origem interna somaram 92 e de origem externa totalizaram 209. Não foram identificadas a origem de 21 manifestações.

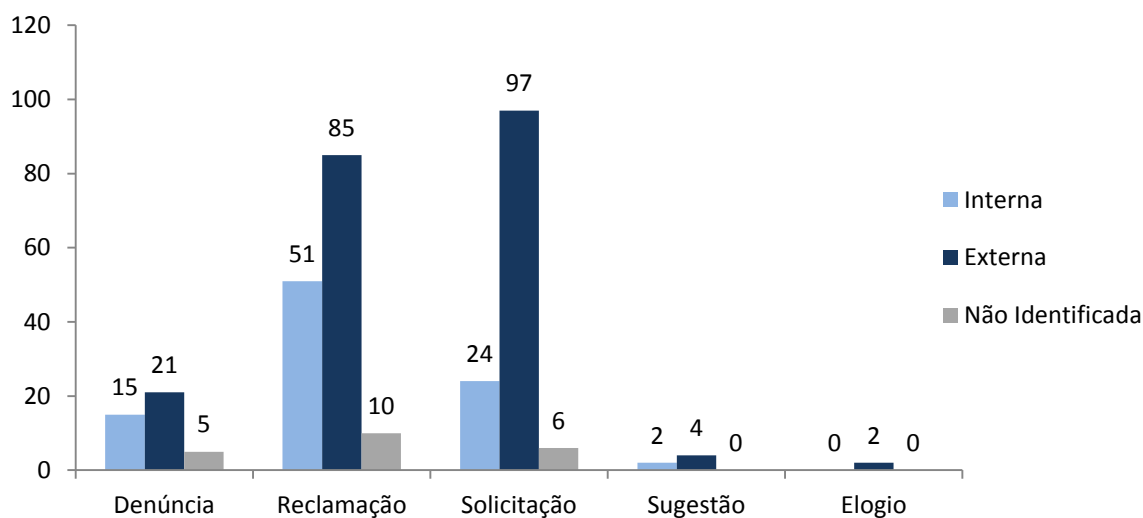


4.5. Demandas por Tipo e Origem

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.

Demandas por Tipo e Origem

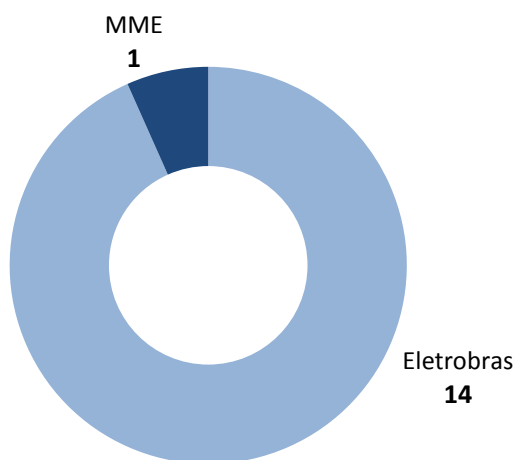


Total 2º Sem.2017: 322

4.6. Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias / Entidades

A Ouvidoria de FURNAS recebeu 15 manifestações encaminhadas por órgãos externos, sendo 14 da Ouvidoria da Eletrobras e 1 manifestação do Ministério de Minas e Energia – MME.

Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias

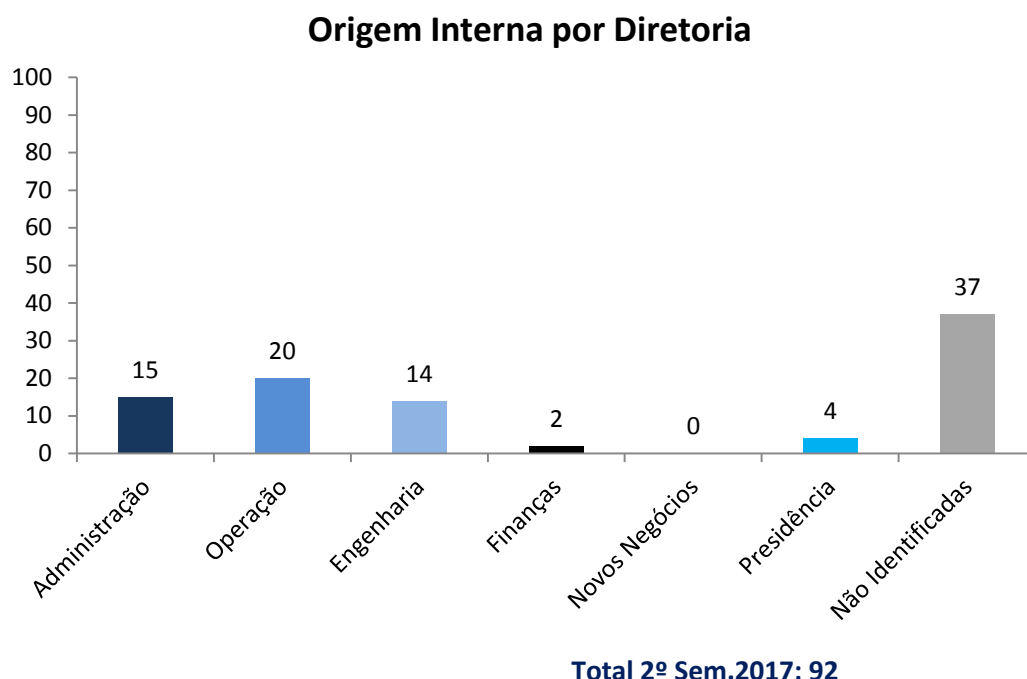


Total: 2º Semestre 2017: 15

Os temas mais frequentes foram questões relacionadas a invasões, fraude e corrupção.

4.7. Manifestações de Origem Interna por Diretoria de Origem

Das 92 manifestações, de origem interna, destacam-se 20 provenientes de pessoas lotadas na Diretoria de Operação e Manutenção – DO. As demais são distribuídas entre a Diretoria de Administração – DA (15) e a Diretoria de Engenharia – DE (14). Na Diretoria da Presidência foram registradas 4 e na Diretoria de Finanças, 2. Não foram identificadas 37 manifestações registradas internamente. O gráfico a seguir mostra os dados citados:



4.8. Manifestações (Internas e Externas) por Diretoria de Destino

A Diretoria de Administração – DA, recebeu 92 manifestações no total de destinações das demandas, sendo os temas mais frequentes:

- Questionamentos sobre contratos, licitações e pagamentos diversos;
- Questões envolvendo folha de pagamento e benefícios.
- Comunicação de invasões de terrenos em áreas de servidão, uso irregular de propriedades da empresa e degradação ambiental.

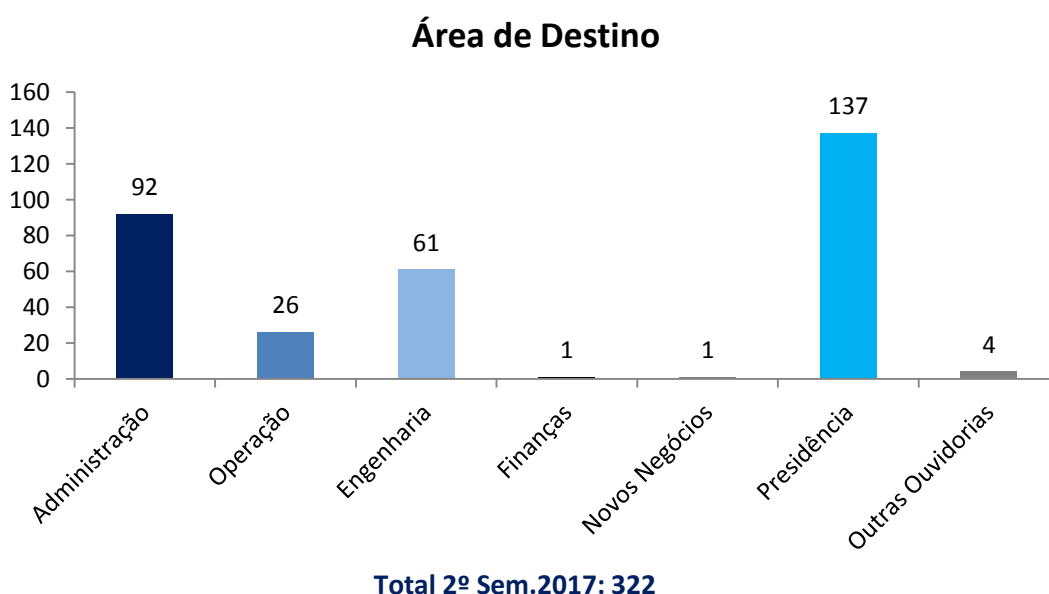
A Diretoria de Operação e Manutenção recebeu 26 manifestações, sendo os temas mais frequentes:

- Reclamações sobre possíveis problemas na rede (linhas de transmissão);
- 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.

A Diretoria de Engenharia recebeu 61 manifestações, 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.
- Reclamações sobre invasões na área de servidão de Furnas.

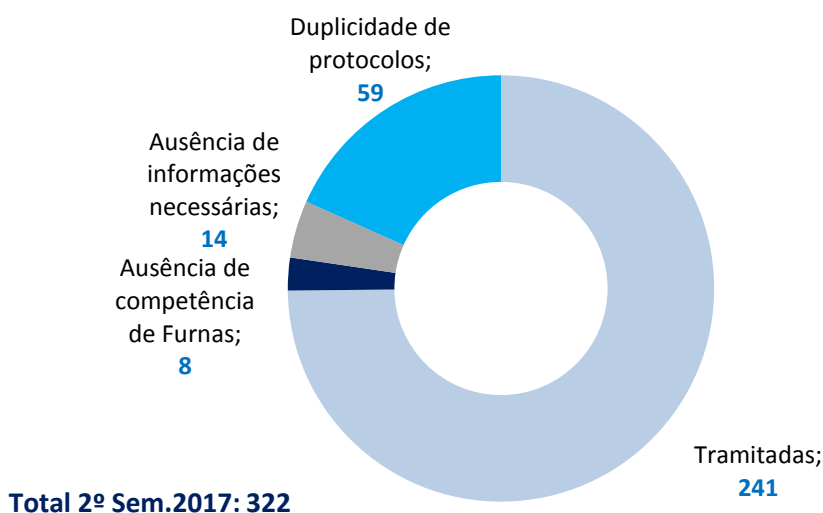
As manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência – DP, que correspondem 137, são variadas, contemplando, dentre outras, solicitações e informações referente a patrocínios e responsabilidade social.



4.9. Consolidação das Demandas

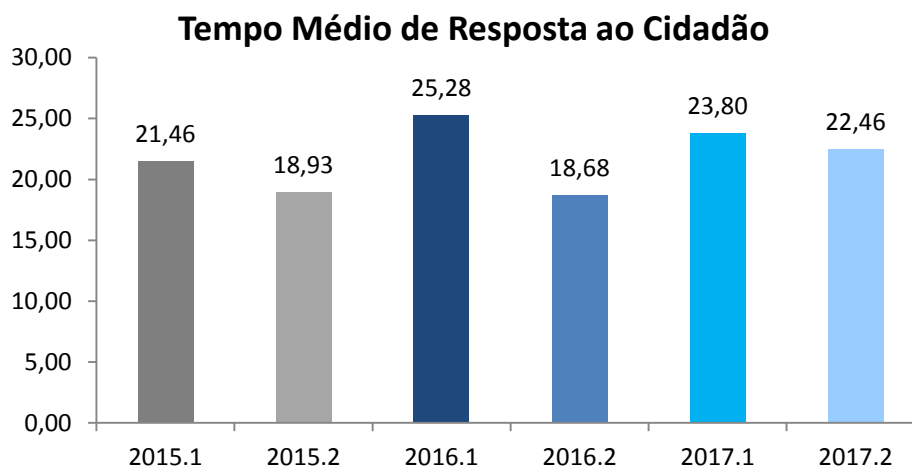
Todas as 322 manifestações registradas na Ouvidoria no segundo semestre de 2017 foram resolvidas, sendo 241 tramitadas, 59 encerradas por duplicidade de protocolo, 8 por ausência de competência de Furnas, 14 por ausência de informações necessárias.

Consolidação das Manifestações



4.10. Tempo Médio de Resposta ao Cidadão

O tempo médio de conclusão das manifestações foi de praticamente 23 dias no período, constatando-se uma mínima redução.



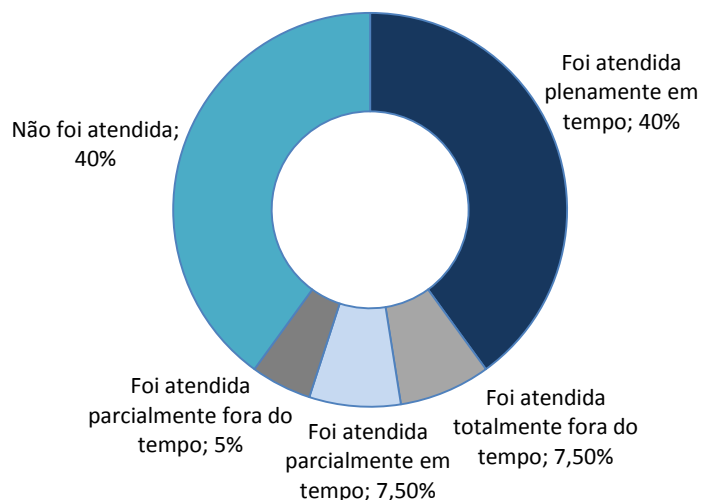
5. Pesquisas de Satisfação

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

Acreditamos que os índices de pesquisa refletem uma fase de pré-reestruturação da Ouvidoria quando a equipe estava reduzida.

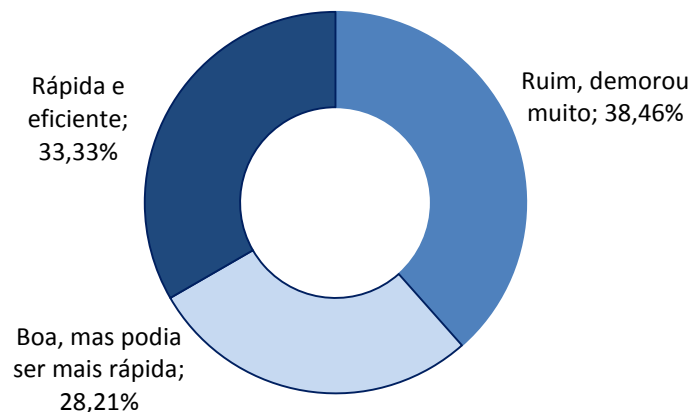
5.1. Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação

Forma de Atendimento da Manifestação



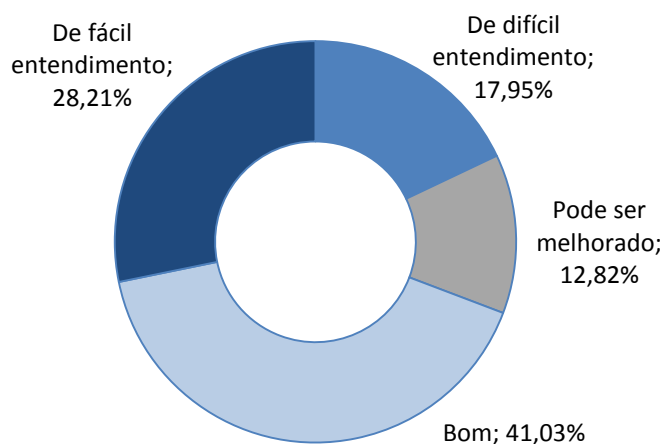
5.2. Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução

Satisfação do Prazo de Execução



5.3. Quanto à Forma de Navegação no Site

Navegação do site



6. Acompanhamento dos Projetos da Ouvidoria

6.1. Ouvidoria Itinerante 2017

Foi dada continuidade ao Programa Ouvidoria Itinerante, cujo objetivo é divulgar e esclarecer questões da atuação da Ouvidoria nas áreas regionais, em Usinas e Subestações incentivando, deste modo, o acesso e utilização deste Canal pelo público interno.

Foram realizados 02 encontros regionais com a presença de toda a força de trabalho das Usinas e Subestações localizadas no Estado do Rio de Janeiro e Paraná.

Interna:

20/11/2017 - Gerência de Produção Paraná – 43 participantes

28/09/2017 – Usina de Funil – 57 participantes

Externa:

Participação da Ouvidoria no projeto Aldeia da Cidadania Coordenada pela Responsabilidade Social da empresa.

25/11/2017 – cidade de Itamogi/Minas Gerais – 128 participantes

6.2. A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos

. VI encontro rede SIC – Escola Superior de Administração Pública – Brasília, em 30 de outubro de 2017.

. A Ouvidoria de Furnas recebeu o **Prêmio “Ouvidoria Cidadã 2017”** no 2º Encontro das Ouvidorias do Rio de Janeiro, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, no Auditório da Caixa Econômica Federal no Rio de Janeiro, em 07 de novembro de 2017. Na ocasião a Ouvidora de Furnas, Fernanda Merhy Lagrotta, palestrou sobre os projetos de Furnas e o fortalecimento institucional da Ouvidoria com sua vinculação ao Conselho de Administração da Empresa.



Na foto ao lado, a Ouvidora de Furnas e sua equipe recebendo o prêmio da ABO-RJ do Ouvidor Geral da BR

. XX Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – “A Ouvidoria avaliada pelo cidadão” Foz do Iguaçu, 21, 22 e 23 de novembro de 2017.

. Cidadão 3.0 – Auditório do Conselho Regional de Contabilidade - São Paulo, em 5 e 6 de dezembro de 2017.

6.3. Metas para 2018

. Reestruturar o projeto “Ouvidoria Itinerante”, construindo nova metodologia baseada em oficinas, utilizando dinâmica de grupo para empregados da empresa e para a comunidade do entorno dos empreendimentos, com a parceria da área de Responsabilidade Social e outros órgãos públicos dos Estados;

. Proposta de novos projetos de trabalho ou programas, tais como: Projeto Ouvidoria Pro-Ativa, Programa Colaborador-Ouvidor, Ouvidoria em Números, Comissão Permanente de Pleitos Trabalhistas (CPPT) e Monitoramento da Lei de Acesso ao Cidadão (LAI).

. Além desses projetos, a Ouvidoria pretende fortalecer a parceria com outras Ouvidorias Públicas.

- Revisar a IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria.

- Elaborar normativo sobre o tratamento do pedido de informação para atender a Lei de Acesso à Informação – LAI.

7. Anexo

Recomendações do Relatório de Auditoria Anual de Contas (Exercício 2016)

Foram recomendadas as seguintes ações por meio do referido relatório à Ouvidoria de Furnas:

Recomendação 1: Avaliar a possibilidade de a Assessoria de Ouvidoria (AOV-P) incluir em seus Relatórios Trimestrais e Semestrais as proposições de melhoria de rotinas/processos realizadas no período a que se referir, assim como quais foram as implementações de mudanças em rotinas e/ou processos ocorridos na gestão da empresa em face das apurações de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Proposta da OUV: Implementar no próximo Relatório Semestral de 2018.

Recomendação 2: Adequar a estrutura da Ouvidoria da empresa, de forma a garantir o cumprimento dos prazos definidos nos artigos 5º a 8º da IN-OGU nº 01/2014.

Proposta da OUV – OUV solicitou a RH.A estudo para dimensionar o seu quadro. A empresa, por meio da RH.A está em processo de análise com todos os órgãos para redimensionar a força de trabalho de referência a fim de atender à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão).

Sugerimos aguardar o estudo da empresa, pois oportunamente será apresentada a proposta final do quadro a esse Conselho.

Recomendação 3: Avaliar a possibilidade de estabelecer/normatizar a constante participação da Ouvidoria em Grupos de Trabalho e Comitês afetos às questões tratadas em seus canais de comunicação (tanto de origem interna quanto externa), de forma a incentivar a contribuição desta área para a melhoria da eficácia dos processos internos e da gestão de riscos da Empresa.

Proposta da OUV - Consulta realizada à Assessoria de Organização e Processos – AOP.A para avaliar a possibilidade de incluir no normativo da Ouvidoria (IN.001.2010), bem como da norma de Colegiados (IN.001.2004) item estabelecendo a participação eventual em Colegiados e/ou Grupos de Trabalho, afetos às questões tratadas em seu

âmbito, de forma a incentivar a contribuição desta área para a melhoria da eficácia dos processos internos e da gestão de riscos da Empresa.

A AOP.A respondeu que não vê impedimento nesta eventual participação, porém o assunto ainda será melhor analisado em conjunto com os Representantes Normativos das Diretorias da empresa ao longo do processo de revisão.

Caso seja aprovada a proposta do normativo quanto à inclusão do referido item pela Diretoria Executiva, será submetido a esse Conselho.

OUVIDORIA - OUV

Ouvidora

Fernanda Merhy Lagrotta

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

Sala 904, Bloco "A" - Botafogo

22283-900 - Rio de Janeiro - RJ

**Ouvidora**

Fernanda Merhy Lagrotta

CONTATO

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

Tel.: 21 2528-3815 | Fax: 21 2528-3816

Rua Real Grandeza, nº 219

Sala 904 - Bloco A - Botafogo

22283-900 - Rio de Janeiro - RJ