

A graphic element for the "Ouvvidoria" logo, consisting of three overlapping semi-circles in shades of green and white.

# Ouvvidoria

a sua voz faz a diferença

Relatório Semestral  
2º Semestre/2018

## Sumário

1. Apresentação .....	1
2. Quantitativo Geral – julho a dezembro/2018.....	2
3. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	2
4. Estatísticas das Manifestações .....	4
4.1. Quantitativo Total .....	4
4.2. Demandas Por Tipo .....	5
4.3. Manifestações Classificadas como Denúncia .....	6
4.4. Demandas por Origem.....	7
4.5. Demandas por Tipo e Origem .....	8
4.6. Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias / Entidades .....	9
4.7. Manifestações de Origem Interna por Diretoria de Origem .....	9
4.8. Manifestações (Internas e Externas) por Diretoria de Destino.....	10
4.9. Consolidação das Demandas.....	12
4.10. Tempo Médio de Resposta ao Cidadão .....	12
5. Pesquisas de Satisfação.....	13
5.1. Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação .....	13
5.2. Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução .....	13
5.3. Quanto à Forma de Navegação no Site .....	14
6. Acompanhamento dos Projetos da Ouvidoria .....	14
6.1. Ouvidoria Itinerante 2018 .....	14
6.2. Participação da Ouvidoria em Treinamentos e Eventos .....	14
6.3. Treinamento promovido pela Ouvidoria.....	14
7. Metas da Ouvidoria.....	15
7.1. Alcance das metas do 2º semestre de 2018 .....	15
7.2. Metas para o 1º semestre de 2019 .....	15

## **1. Apresentação**

No 2º semestre de 2018 a Ouvidoria manteve seu foco em desenvolver treinamento aos trabalhadores localizados no Escritório Central.

O treinamento foi ministrado em conjunto com a Comissão de Ética de Furnas e com a Gerência de Sustentabilidade Empresarial, de forma presencial, visando à divulgação dos canais e conscientização da ética e sustentabilidade para o público interno.

Do total de 1.745 pessoas lotadas no Escritório Central, 1.387 foram treinadas , representando 80% da força de trabalho entre efetivos, contratados e terceirizados.

No que tange às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria é relevante lembrar que 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.

Insta ressaltar que entrou em vigor a Lei dos Usuários (Lei 13.460/2017) normatizando as atribuições das Ouvidorias e estabelecendo obrigações e responsabilidades.

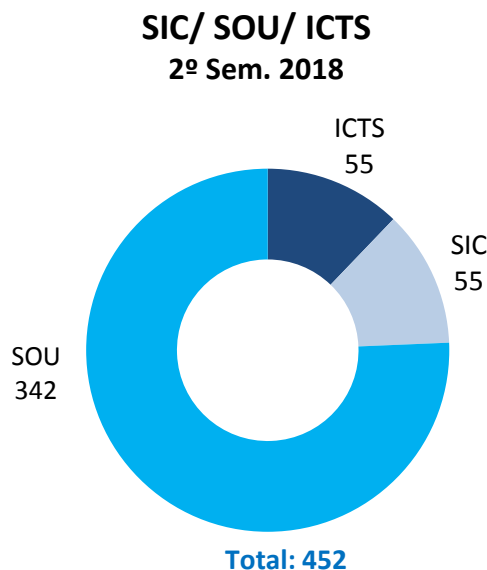
Uma das novidades é a possibilidade da Ouvidoria atuar na mediação e conciliação extrajudicial das questões trazidas pelos manifestantes. Nota-se que essa atribuição já era exercida pela Ouvidoria de Furnas, inclusive com previsão em normativo interno.

A fim de se adequar à legislação acima, bem com atuar alinhada com a gestão única das denúncias das empresas Eletrobras, a Ouvidoria conseguiu aprovar pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, a revisão 3 da IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria, em outubro de 2018.

Por fim, o presente relatório semestral apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2018, o trabalho da sua equipe na mediação das demandas e na divulgação e estímulo ao uso desse canal e um conjunto de dados organizados graficamente.

## 2. Quantitativo Geral – julho a dezembro/2018

O gráfico a seguir apresenta o total de 452 demandas recebidas no segundo semestre de 2018, sendo 342 manifestações registradas na Ouvidoria (SOU), 55 pedidos de informações dirigidos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e 55 denúncias registradas no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras (ICTS).



## 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:

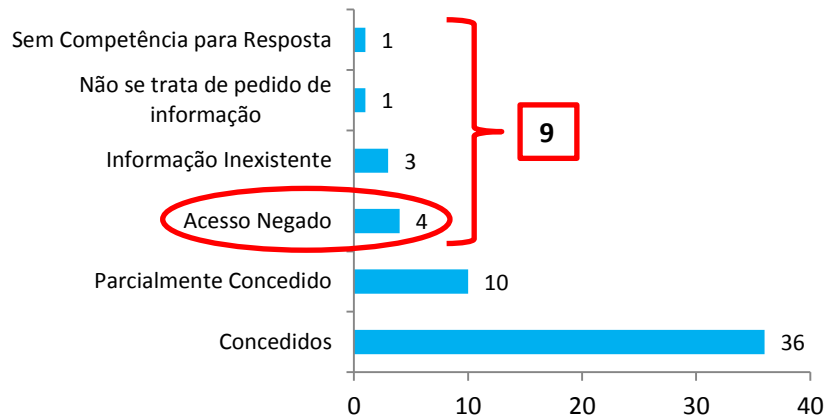


Em atenção à transparência passiva, Furnas adotou o sistema do e-SIC da Controladoria Geral da União, que tem por propósito registrar os pedidos dos cidadãos que pretendem ter acesso a informações da Empresa.

Em dezembro, a fim de atender à SOx, a Ouvidoria implantou o Sistema de Tramitação de pedidos de Informação – TAI, o que permite maior controle dos prazos e efetividade no atendimento dos pedidos.

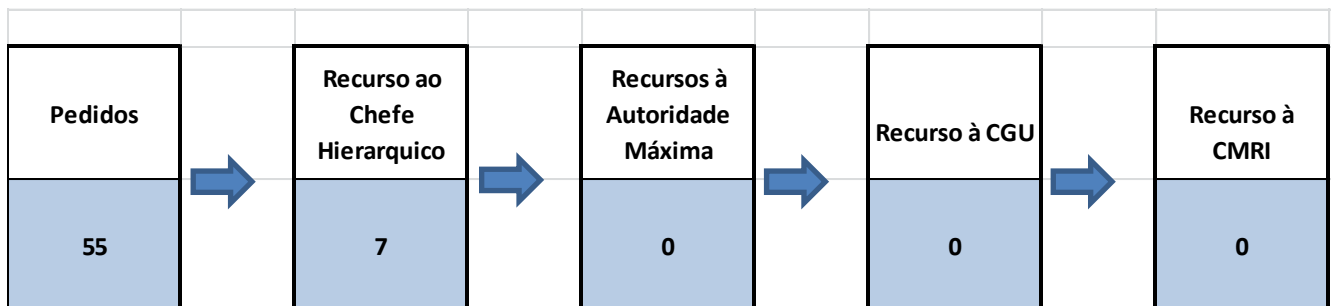
No período do relatório foram registrados 55 pedidos de acesso à informação, sendo concedidos e parcialmente concedidos 46. Os 9 pedidos que não foram atendidos por Furnas resultaram das seguintes causas:

### Pedidos de Acesso à Informação 2º Semestre 2018



Dentre os 4 pedidos de acesso negado, a justificativa da Empresa foi: (2) informação sigilosa de acordo com a legislação específica e (2) dados pessoais.

Dentre os 9 pedidos não atendidos por Furnas, 7 foram objeto de recurso por parte dos solicitantes, sendo enviados ao gestor hierarquicamente superior, conforme desenho a seguir. Não houve recurso para as demais instâncias.



A principal alegação fornecida pelos solicitantes para os recursos realizados e não atendidos foi “informações incompletas”.

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

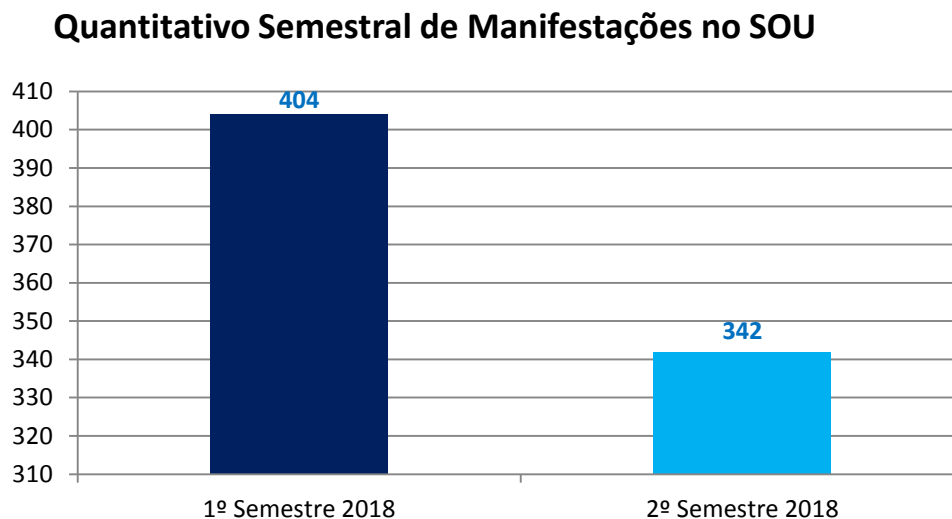
<http://www.furnas.com.br/acessoaInformacao.aspx>

No que tange à Transparência Ativa, ou seja, as informações que Furnas é obrigada a publicar conforme rol mínimo estipulado pela Lei de Acesso à Informação, em outubro de 2018, a Ouvidoria iniciou um esforço junto às áreas da Empresa no sentido de atender ao Ofício nº0426/2018 do TCU que recomendou que FURNAS adeque seu portal eletrônico de transparência à legislação em vigor até 09/03/2019.

## 4. Estatísticas das Manifestações

### 4.1. Quantitativo Total

A seguir, o quantitativo total semestral das manifestações registradas na Ouvidoria:



**Não inclui as denúncias registradas no ICTS**

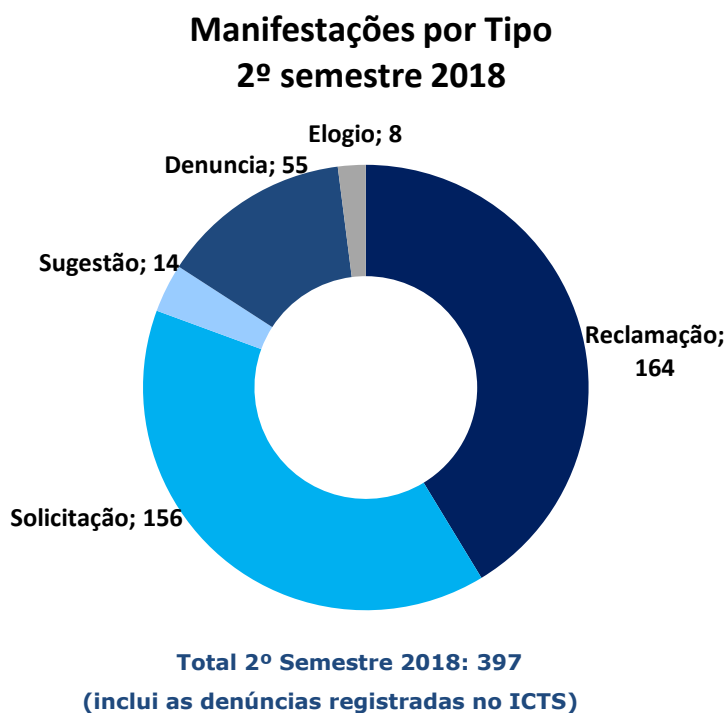
Observa-se uma redução de 15% das manifestações no 2º semestre de 2018 em relação ao 1º semestre do mesmo ano. Supõe-se que essa redução se deve ao treinamento realizado, que divulgou e orientou as pessoas sobre os canais adequados de recepção de manifestações na empresa, quais sejam: à Comissão de Ética, questões

comportamentais; ao Canal de Denúncias da Eletrobras, questões com conteúdo de denúncia; e, à Ouvidoria, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

## 4.2. Demandas Por Tipo

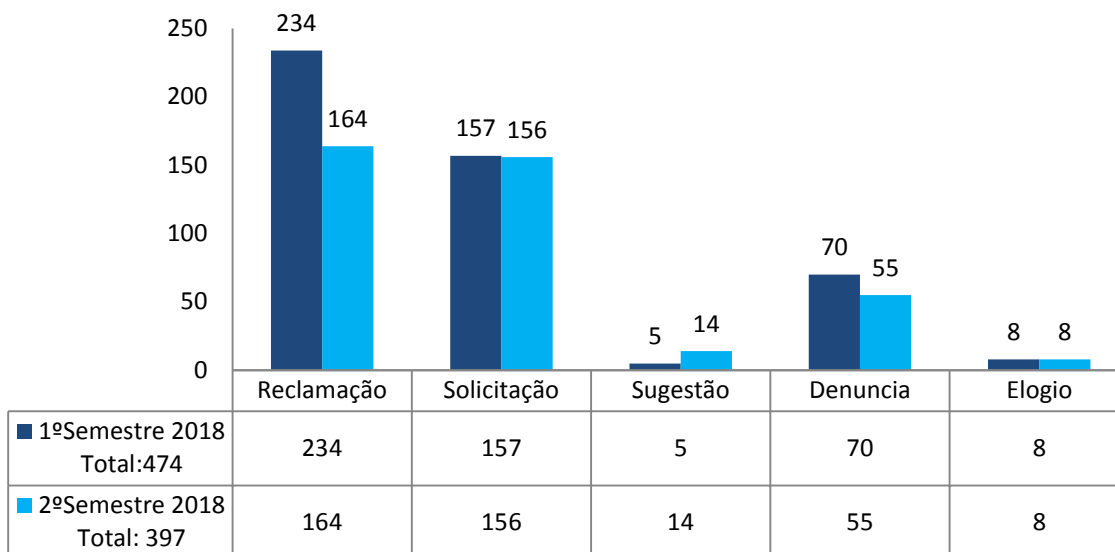
As demandas são registradas nos seguintes tipos: solicitações, reclamações, elogios e sugestões, ressaltando que as informações sobre denúncias realizadas após 20/08/2017 foram registradas no Canal de Denúncias das empresas Eletrobras - ICTS.

No segundo semestre de 2018 as demandas registradas no SOU e no ICTS foram distribuídas da seguinte forma:



A seguir apresentamos o quadro quantitativo comparativo das manifestações por tipo do 1º semestre de 2018 e 2º semestre de 2018:

### Manifestação por Tipo



Observando o gráfico anterior, o tipo reclamação apresenta uma redução de 30%, o tipo solicitação permaneceu praticamente o mesmo, o tipo sugestão apresenta um aumento relevante (180%), a quantidade de denúncias reduziu (21%) e a quantidade do tipo elogio permaneceu a mesma.

#### 4.3. Manifestações Classificadas como Denúncia

A partir de 20 de agosto de 2017, as denúncias passaram a ser registradas no canal ICTS, sendo a Holding responsável por sua gestão e tratamento.

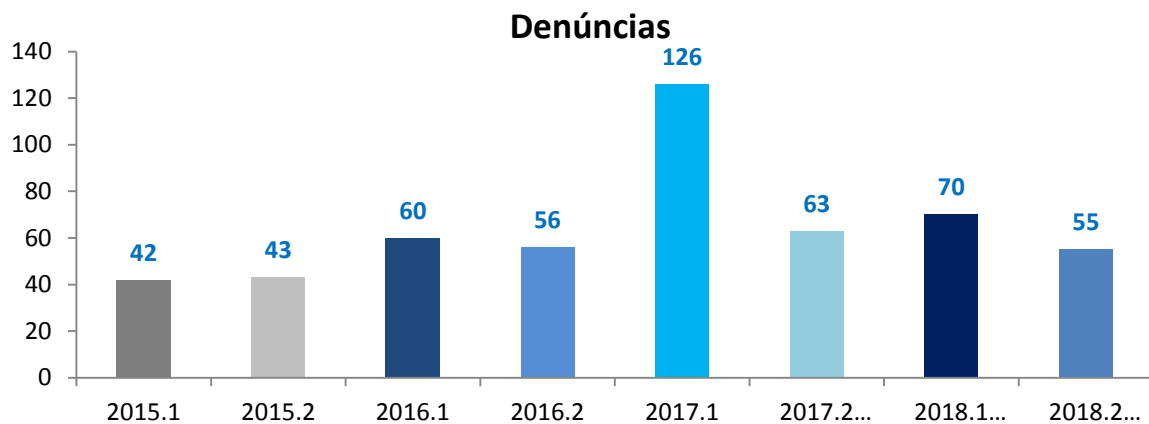
A Ouvidoria de Furnas realiza análise preliminar das denúncias desde novembro de 2017, com a finalidade de levantar informações quanto ao fato denunciado para colaborar no seu devido tratamento junto ao CSI.

No 2º semestre de 2018 foram registradas 55 denúncias no canal externo ICTS, sendo 12 consideradas como "fora do escopo", ou seja, o assunto não foi considerado como denúncia pelo ICTS.

		1º Sem.	2º Sem.
ICTS	"Fora do escopo"	10	12
	Tratadas pelo ICTS	60	43
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>55</b>



O próximo gráfico representa a evolução do quantitativo de denúncia, por semestre, desde 2015.



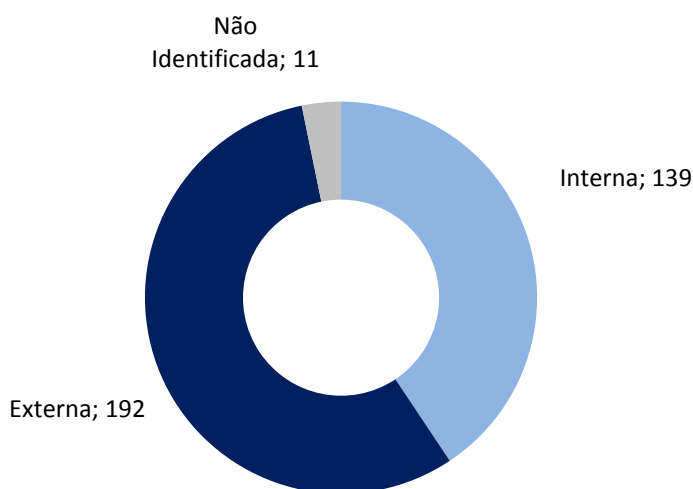
Das 55 denúncias registradas no ICTS, 12 foram consideradas como “fora de escopo”, ou seja, não são denúncias. Sendo assim, 43 denúncias foram tratadas pelo ICTS, sendo 37 encaminhadas à Ouvidoria de Furnas para a realização de análise de plausibilidade. A análise de plausibilidade consiste em buscar mais informações quanto ao fato denunciado e sua autoria e contribui para definir se a denúncia está apta ou não para ser encaminhada.

Outro aspecto relevante é o quantitativo de manifestações que são registradas no Sistema de Ouvidoria - SOU como sendo de outro tipo, possuindo, entretanto, conteúdo de denúncia. No segundo semestre de 2018 foram 23 manifestações com esse teor registradas diretamente no SOU. Nestes casos, a Ouvidoria de Furnas faz o registro no canal de denúncias da Eletrobras e informa ao manifestante. Isso significa que das 43 denúncias (válidas), cerca de 53% foram recebidas pela Ouvidoria de Furnas.

#### **4.4. Demandas por Origem**

No segundo semestre de 2018, as manifestações recebidas pela Ouvidoria de origem interna somaram 139 e de origem externa totalizaram 192. Não foram identificadas a origem de 11 manifestações, conforme é possível visualizar no próximo gráfico:

## Manifestações por Origem



Total 2º Sem.2018: 342

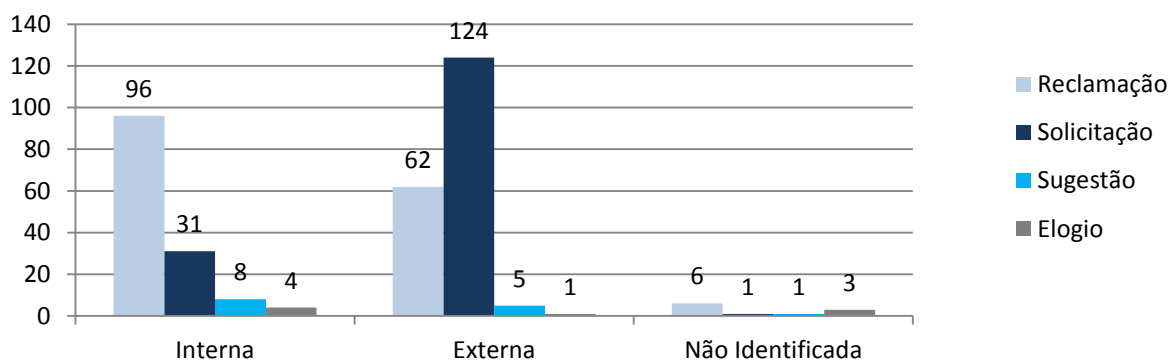
Obs: Não foram consideradas as denúncias registradas no ICTS

### 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 a necessidade de providências quanto a invasões e uso indevido de faixas de servidão e regularização de propriedade.

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

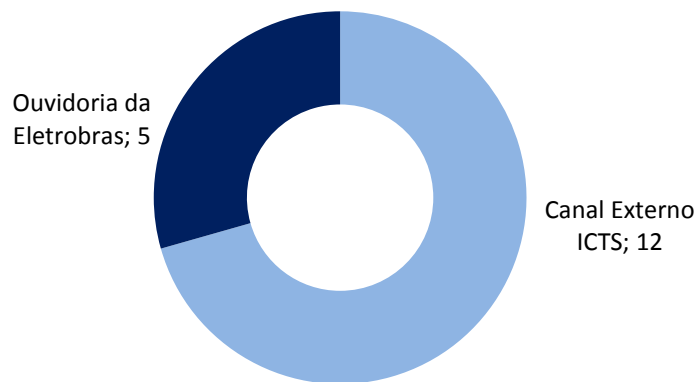
### Demandas por Tipo de Origem 2º Semestre 2018



#### 4.6. Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias / Entidades

A Ouvidoria de Furnas recebeu 17 manifestações encaminhadas por órgãos externos, sendo 12 provenientes do canal externo ICTS e 5 da Ouvidoria da Eletrobras.

##### Provenientes de Outras Ouvidorias/ entidades 2º Semestre 2018



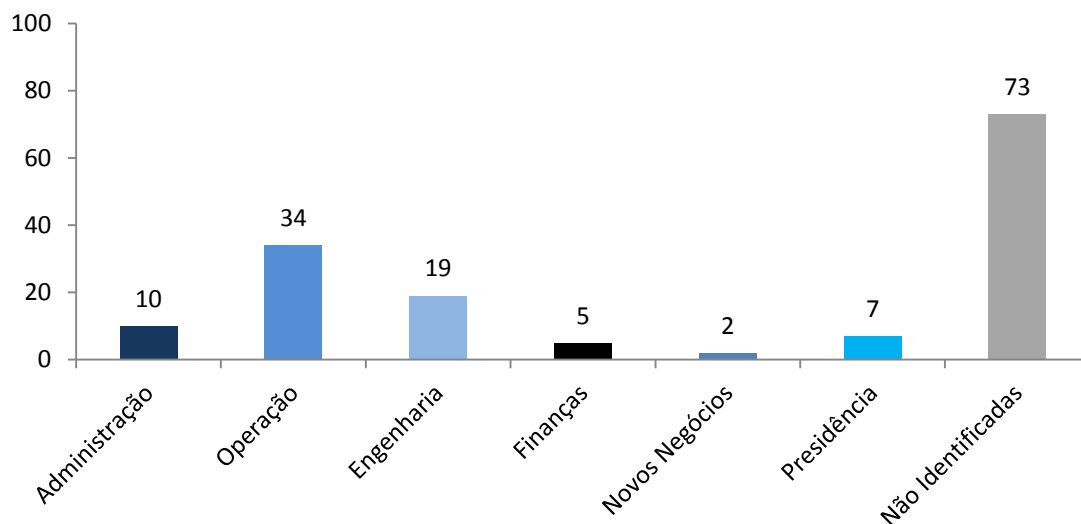
**Total: 1º Semestre 2018: 17**

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

#### 4.7. Manifestações de Origem Interna por Diretoria de Origem

Quanto às manifestações de origem interna, destacam-se 34 provenientes de pessoas lotadas na Diretoria de Operação e Manutenção – DO. As demais são distribuídas entre a Diretoria de Engenharia – DE (19), a Diretoria de Administração – DA (10), a Diretoria da Presidência - DP (7), a Diretoria de Finanças – DF (5) e a Diretoria de Gestão de Novos Negócios e de Participações (2). Não foram identificadas 73 manifestações registradas internamente. O gráfico a seguir mostra os dados citados:

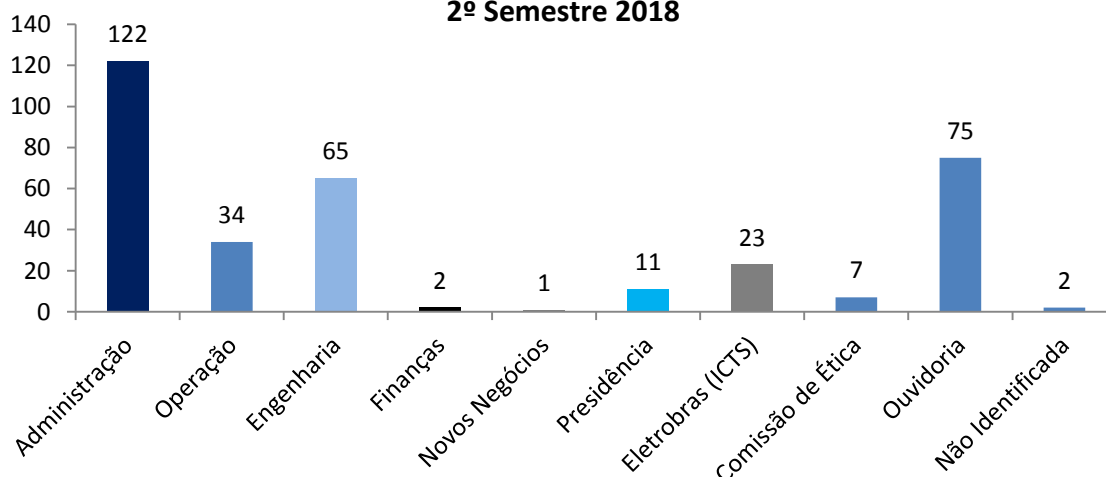
### Origem Interna por Diretoria 2º Semestre 2018



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

Conforme o gráfico a seguir, dentre as Diretorias que mais receberam demandas, destacam-se a Diretoria de Administração (DA), Diretoria de Engenharia (DE) e Diretoria de Operação e manutenção (DO).

### Área de Destino 2º Semestre 2018



**Total 2º Sem.2018: 342**

Foram encerradas na Ouvidoria, 75 manifestações, sendo 59 sem seguimento (por ausência de informações necessárias, duplicidade de protocolo e ausência de competência de Furnas). Sendo 16 atinentes à atuação da própria Ouvidoria, como por exemplo, Elogio.

A Diretoria de Administração – **DA**, recebeu 122 manifestações no total de destinações das demandas, sendo os temas mais frequentes:

- Questões envolvendo folha de pagamento, banco de horas e avaliação de desempenho;

A Diretoria de Operação e Manutenção – **DO** recebeu 34 manifestações, sendo os temas mais frequentes:

- Reclamações sobre possíveis problemas na rede (linhas de transmissão);
- Dúvidas sobre utilização da faixa de servidão (cultivos e construções)
- Informações sobre medidas e cotas de enchimento de reservatório
- Informações sobre manutenção, limpeza de terrenos e acessos próximos a torres

A Diretoria de Engenharia - **DE** recebeu 65 manifestações, sendo os temas mais frequentes:

- Informações sobre regularização cadastral de propriedades, processos de desapropriações (avaliações e indenizações) e de Meio Ambiente;
- Informações sobre medidas limite da faixa de servidão para construção, cultivo etc;
- Solicitações de providências sobre invasões em áreas de servidão de Furnas.

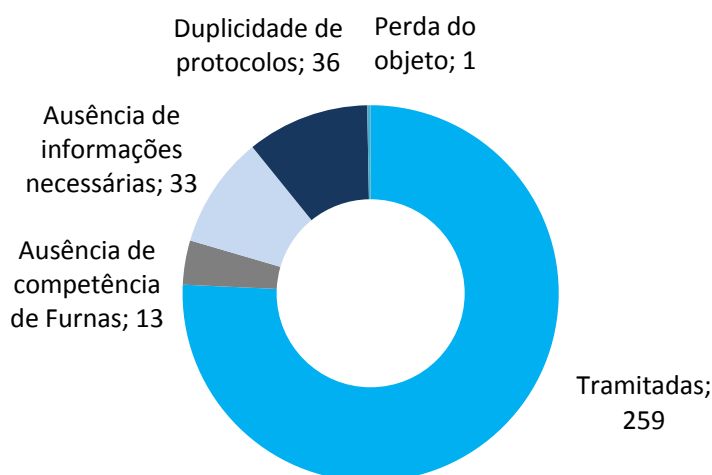
As 11 manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência – **DP** contemplaram, dentre outras, solicitações e informações referentes a patrocínios e responsabilidade social.

Destaca-se que 23 manifestações foram registradas no SOU com conteúdo de denúncia. Nesses casos, a Ouvidoria registra no canal denúncia externo ICTS e conclui no SOU informando ao Manifestante como proceder para o devido acompanhamento.

#### 4.9. Consolidação das Demandas

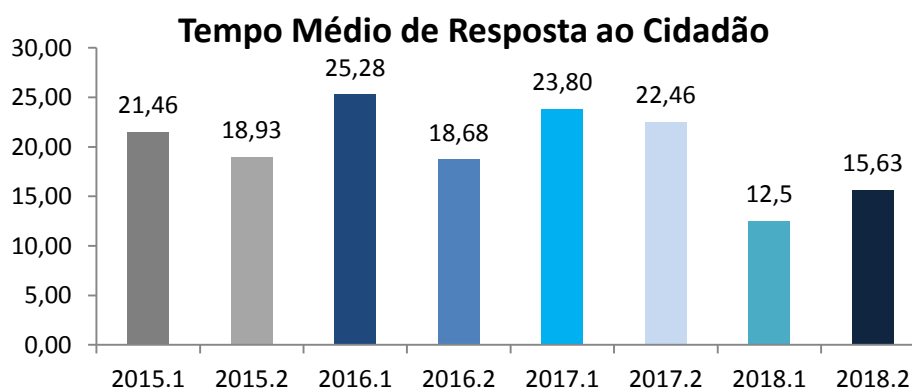
Até 29/01/2019, data de extração dos dados do SOU, do total de 342 manifestações registradas no segundo semestre de 2018, apenas 6 manifestações ainda estão em andamento dentro do prazo. As demais foram resolvidas, sendo 259 tramitadas, 36 encerradas por duplicidade de protocolo, 13 por ausência de competência de Furnas, 33 por ausência de informações necessárias e 1 por perda de objeto. O gráfico a seguir reflete esse contexto:

#### Consolidação das Manifestações 2º Semestre 2018



#### 4.10. Tempo Médio de Resposta ao Cidadão

O tempo médio de conclusão das manifestações foi de 16 dias no período. Observa-se um pequeno aumento em relação ao primeiro semestre, porém ainda inferior aos anos anteriores.

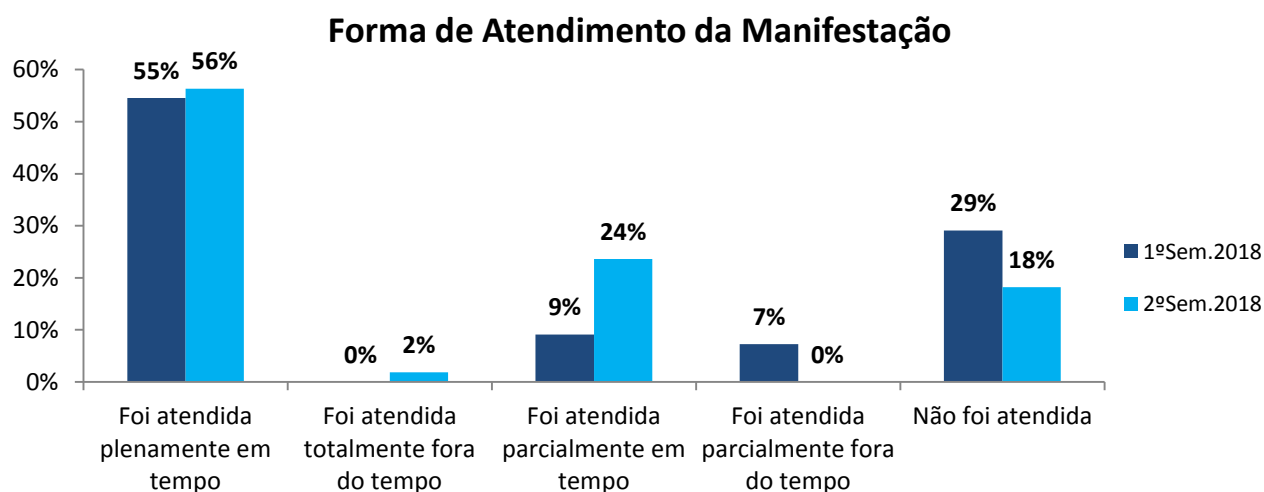


## 5. Pesquisas de Satisfação

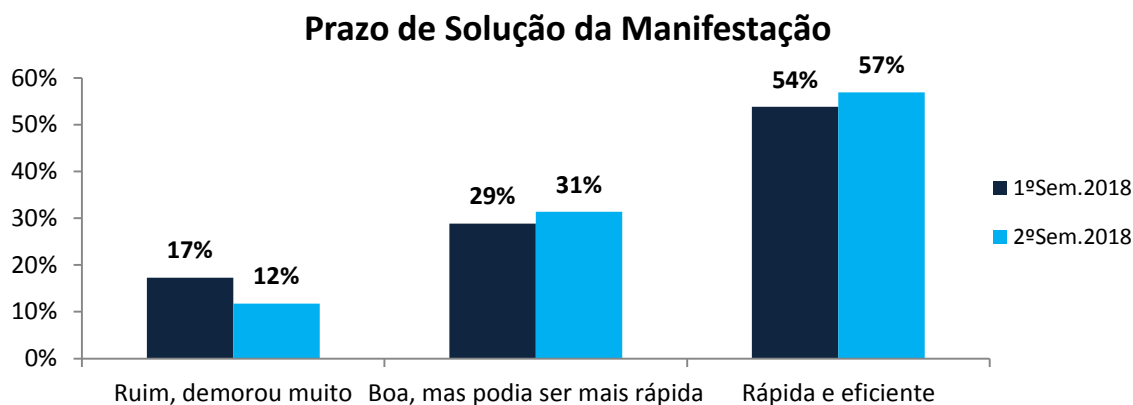
Após a conclusão das manifestações, é solicitado ao manifestante que responda ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. As respostas daqueles que responderam à pesquisa estão consolidadas nos gráficos a seguir.

Observa-se uma melhora nos índices de pesquisa sobre os serviços da Ouvidoria quando comparados com o período anterior, refletindo, provavelmente, o treinamento realizado pela Ouvidoria, com a conscientização sobre a finalidade do canal, além do empenho da equipe, da parceria dos órgãos e principalmente das ações de comunicação realizadas no período.

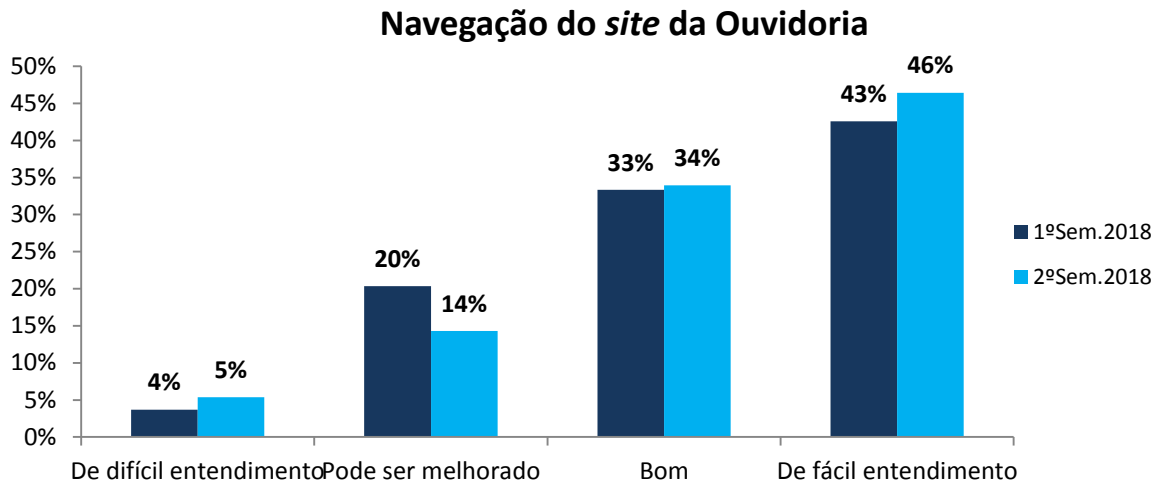
### 5.1. Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação



### 5.2. Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução



### 5.3. Quanto à Forma de Navegação no Site



## 6. Acompanhamento dos Projetos da Ouvidoria

### 6.1. Ouvidoria Itinerante 2018

Foram realizadas 5 apresentações: Brasília (1), Rio de Janeiro (3) e Goiânia (1), atingindo um público de 234 colaboradores.

### 6.2. Participação da Ouvidoria em Treinamentos e Eventos

No segundo semestre de 2018 a Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- Curso de Tratamento de Denúncias CGU/RJ – 12 a 14 de Julho de 2018.
- XIX Seminário Ética na Gestão – Comissão de Ética Pública - 22 e 23 de Novembro de 2018.
- XXI Congresso de Ouvidores ABO São Paulo– 21 a 23 de Novembro de 2018.
- Curso de Compliance PUC/RJ – 18/09/2018 a 27/11/2018

### 6.3. Treinamento promovido pela Ouvidoria

No 2º semestre de 2018, a Ouvidoria promoveu o Treinamento em Ouvidoria, Ética e Sustentabilidade com o objetivo de abranger toda a força de trabalho localizada no Escritório Central da Empresa. Tal treinamento atende às indicações de boas práticas da CGU (Controladoria Geral da União), atendendo também à Lei da Estatais, possibilitando



aos colaboradores mais proximidade com a Ouvidoria e maior conhecimento das questões éticas e de sustentabilidade de Furnas.

Para tanto, foi aplicada uma metodologia diferenciada a fim de sensibilizar mais efetivamente o público, propiciando melhor compreensão sobre o assunto: as apresentações incluíram esquetes teatrais, utilizando o viés da comédia, vídeos educativos e esclarecimentos técnicos com palestras de profissionais das três áreas (Ouvidoria, Sustentabilidade e Comissão de Ética).

Participaram dessa capacitação 1.387 colaboradores de Furnas entre efetivos, contratados e terceirizados. Para o primeiro semestre de 2019, planeja-se treinar o restante de colaboradores do Escritório Central, ou seja, 358 pessoas.

## **7. Metas da Ouvidoria**

### **7.1. Alcance das metas do 2º semestre de 2018**

1 - Atualizar a Norma IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria até dia 31/12/2018.

A minuta da revisão da IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria já foi construída, visando atender à Lei 13.460 (Lei dos Usuários), à Instrução Normativa 05 da Controladoria Geral da União e às orientações da Eletrobras.

✓ [Aprovada a revisão 03 da IN.001.2010 em 30/10/2018 pelo Conselho de Administração.](#)

2 - Incluir a proposição de Ouvidoria em seus relatórios semestrais em cumprimento às recomendações da CGU e à Lei 13.460 dos Usuários.

✓ [Realizada no Relatório do 1º Semestre de 2018.](#)

### **7.2. Metas para o 1º semestre de 2019**

1 - Transparência Ativa - atender à CGU (Relatório 201702176) e ao TCU (Ofício 0426/2018) que tratam da avaliação do nível de transparência dos portais eletrônicos oficiais das estatais.

2 - Elaboração da Norma da Transparência Passiva – regulamentar a tramitação dos pedidos de informação registrados no SIC Furnas em atendimento à LAI.

**OUVIDORIA - OUV****Ouvidora**

Fernanda Merhy Lagrotta

**Formas de 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

**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