

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	2
2.	HISTÓRICO	2
3.	A OUVIDORIA DE FURNAS	3
4.	COMPETÊNCIA FUNCIONAL E FORMA DE ATUAÇÃO	3
5.	NOVOS CANAIS ADMINISTRADOS PELA OUVIDORIA	4
6.	ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES	6
7.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	18
8.	PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E TREINAMENTOS	23
9.	OBJETIVOS E METAS PARA 2013	24
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Furnas, hoje com mais de 4 (quatro) anos de existência, firma-se como um imprescindível instrumento de exercício da democracia participativa permitindo que o público interno e externo colabore efetivamente no aperfeiçoamento dos processos e serviços da Empresa.

O presente Relatório resume as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2012, a quantificação das demandas atendidas através de gráficos estatísticos, bem como o trabalho da sua equipe na mediação das demandas e constante divulgação e estimulação do uso desse canal.

2. HISTÓRICO

A Resolução do Conselho de Administração - RCA nº 002/339, de 17/04/2008, aprovou a criação da Ouvidoria como um órgão permanente, não jurisdicional, de instância de pós-atendimento superior. A Ouvidoria está vinculada diretamente ao Diretor-Presidente, visando estabelecer a comunicação direta da Empresa com o cidadão e a sociedade, a fim de garantir que os princípios da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade e da eficiência sejam sempre atendidos nesse relacionamento.

Assim, em 01/08/2008, Furnas colocou à disposição da população esse novo canal de comunicação, imparcial e independente, contribuindo para consolidação da imagem de uma Empresa transparente, ética e responsável.

3. A OUVIDORIA DE FURNAS

Na qualidade de ente integrante da Administração Pública Federal, a Ouvidoria foi estruturada seguindo as orientações para implantação de unidades de Ouvidoria estabelecidas pela Ouvidoria-Geral da União - OGU.

Além de atender às exigências da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), a Ouvidoria está comprometida com a política de sustentabilidade e com a boa prática de governança corporativa, disponibilizando um sistema informatizado específico para tratamento das demandas dos cidadãos internos e externos, acolhendo comunicações, sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias.

4. COMPETÊNCIA FUNCIONAL E FORMA DE ATUAÇÃO

Destacando-se como instrumento diligente de interação com os ambientes interno e externo, a Ouvidoria garante aos cidadãos o direito ao exame de suas demandas, encaminhando as respostas ou soluções no menor tempo possível.

Tem por competência funcional a intermediação e facilitação do atendimento e da relação entre o cidadão, o empregado e a organização, além da coordenação e execução das atividades relativas ao recebimento e análise das manifestações decorrentes de procedimentos e ações ou omissões da Companhia.

Compete, ainda, à Ouvidoria interpretar de forma sistemática as demandas recorrentes para identificar oportunidades de aprimorar processos e serviços de FURNAS, comunicando-as às áreas pertinentes da Companhia.

No entanto, a Ouvidoria não possui competência funcional para tomar decisões e/ou implementá-las, realizar auditorias ou exercer o poder de polícia, assim como para

atuar em questões que se encontrem tramitando ou que já tenham sido decididas pelos órgãos do Poder Judiciário.

Tratando-se de denúncia sobre irregularidades ou impropriedades nos registros contábeis de FURNAS é esclarecido ao manifestante que o Canal Denúncia do Grupo Eletrobrás tem competência para recebê-la, por meio do endereço eletrônico denuncia@eletrobras.com.

Para os colaboradores da Empresa, a Ouvidoria atua apenas como instância recursal de questões não resolvidas ou resolvidas de forma insatisfatória, tendo em vista que não substitui os demais canais de comunicação preexistentes à sua criação, distintamente de como opera para o público externo.

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 para a gestão de riscos da Companhia.

5. NOVOS CANAIS ADMINISTRADOS PELA OUVIDORIA

FALE COM O PRESIDENTE

Além de suas competências naturais, a Ouvidoria administra, desde fevereiro de 2012, o canal “Fale com o Presidente”. Esse canal é exclusivo para a comunicação do público interno da Empresa, que compreende os funcionários efetivos, contratados e estagiários.

As mensagens encaminhadas ao Canal “Fale com o Presidente” podem ser dos seguintes tipos: **dúvidas, comentários e sugestões**.



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Com o advento da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, que entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012, a Controladoria Geral da União – CGU desenvolveu um sistema informatizado para atendimento ao público, a ser utilizado por todas as empresas e órgãos públicos abrangidos pela referida Lei.

Criado o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, em obediência à nova legislação, FURNAS disponibilizou diversas informações de interesse público em seu *site*, acessíveis por meio do *banner* abaixo, localizado na sua página principal.



Caso o cidadão não encontre a informação pretendida na página do SIC FURNAS, poderá solicitá-la, preferencialmente através do registro da sua solicitação no sistema eletrônico do Governo Federal, no endereço: <http://www.acaoainformacao.gov.br>, cujo *banner* pode ser acessado na página externa de Furnas. Poderá, ainda, solicitá-la por correio, telefone ou pessoalmente. Para tanto, o interessado deverá preencher um formulário de cadastramento com seus dados pessoais, indicará a empresa que detém a informação pretendida e formulará sua solicitação, que será retransmitida para o endereço eletrônico sic@furnas.com.br para que a Ouvidoria analise, tramite e responda, dando o devido andamento e observando o prazo legal.



No ano de 2012, foram recebidos 104 (cento e quatro) pedidos de informações dirigidos ao SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

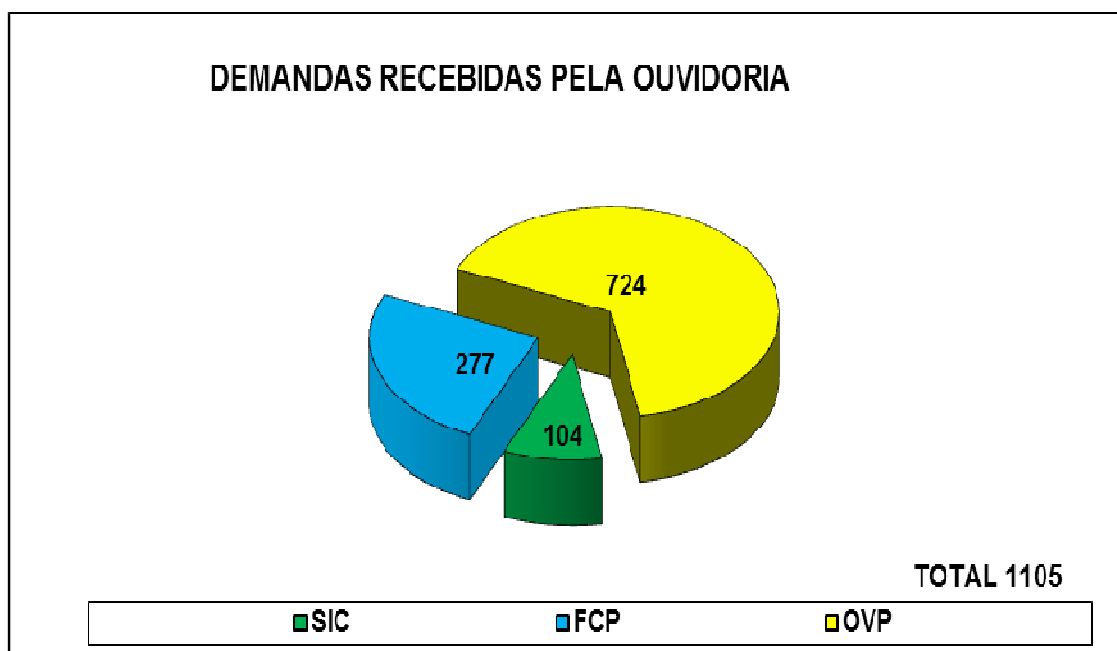
6. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No quadro abaixo, pode ser visualizado o total de demandas enviadas para os 3 (três) canais administrados pela Ouvidoria.

Através dos três canais geridos pela Ouvidoria, recebemos o total de **1.105 (mil cento e cinco) demandas**, sendo 724 (setecentos e vinte e quatro) manifestações postadas na Ouvidoria (OV.P), 104 (cento e quatro) pedidos de informações dirigidos ao SIC e 277 (duzentos e setenta e sete) mensagens encaminhadas ao “Fale com o Presidente” (FCP).

Cumprir destacar que no ano de 2012 houve um acréscimo de aproximadamente 24,85% em relação às manifestações postadas no ano de 2011.

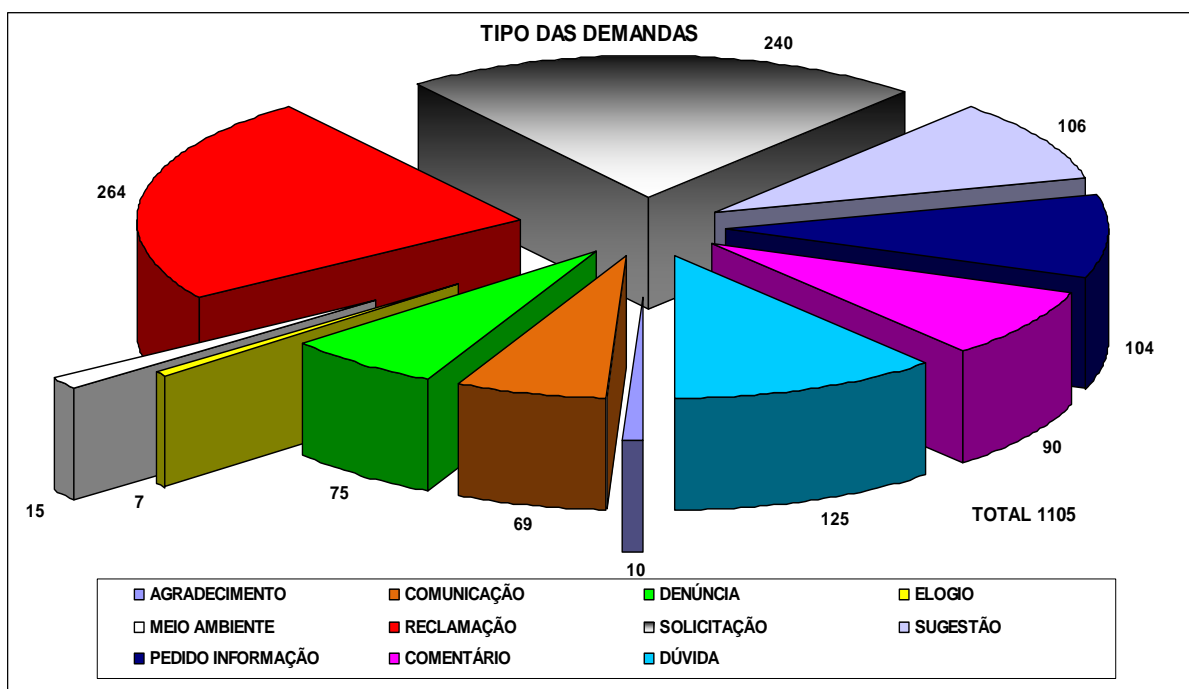
Das 1.105 manifestações, 1.013 foram solucionadas, 49 canceladas por duplicidade de conteúdo, 18 por ausência de informações do manifestante, 7 por erro de sistema e uma por não ser de competência da Empresa. Foram encaminhadas à Comissão de Ética 17 manifestações.





MANIFESTAÇÕES POR TIPO

As demandas podem ser classificadas como: agradecimento, elogio, comunicação, sugestão, denúncia, reclamação, solicitação, dúvida, comentário, pedido de informação e meio ambiente, sendo esta última aplicada em atenção à política de sustentabilidade da Empresa que busca equilibrar as oportunidades de negócios às necessidades atuais da sociedade e o bem-estar das gerações futuras, em plena adequação à Lei Sarbanes-Oxley.



As demandas do tipo sugestão englobam as demandas de Ouvidoria e as do “Fale com o Presidente”.

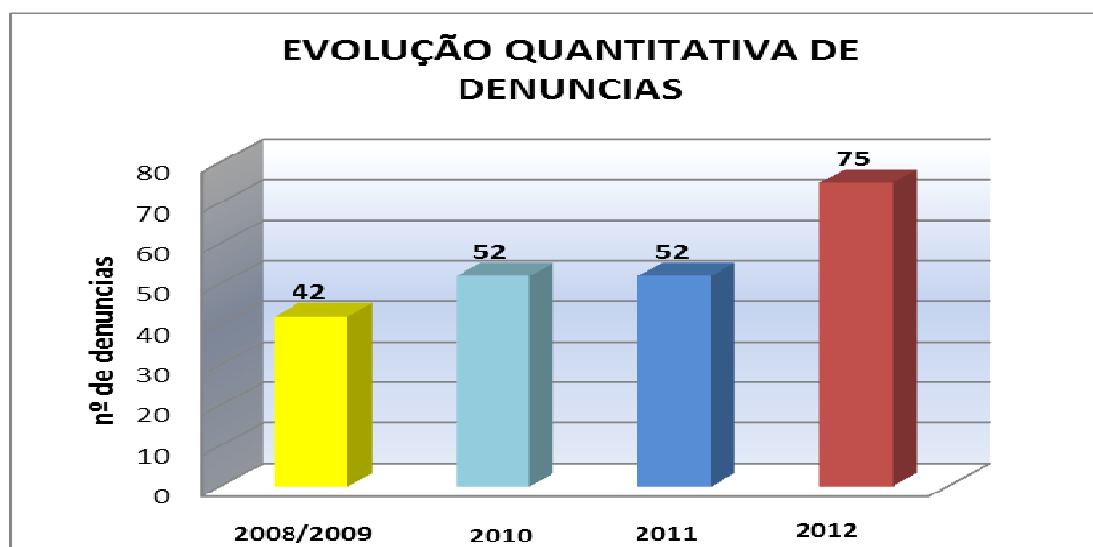
As demandas dos tipos Comentário e Dúvida são apenas demandas pertinentes ao canal “Fale com o Presidente”.

Os 104 (cento e quatro) pedidos de informação são todos relativos às demandas do SIC.

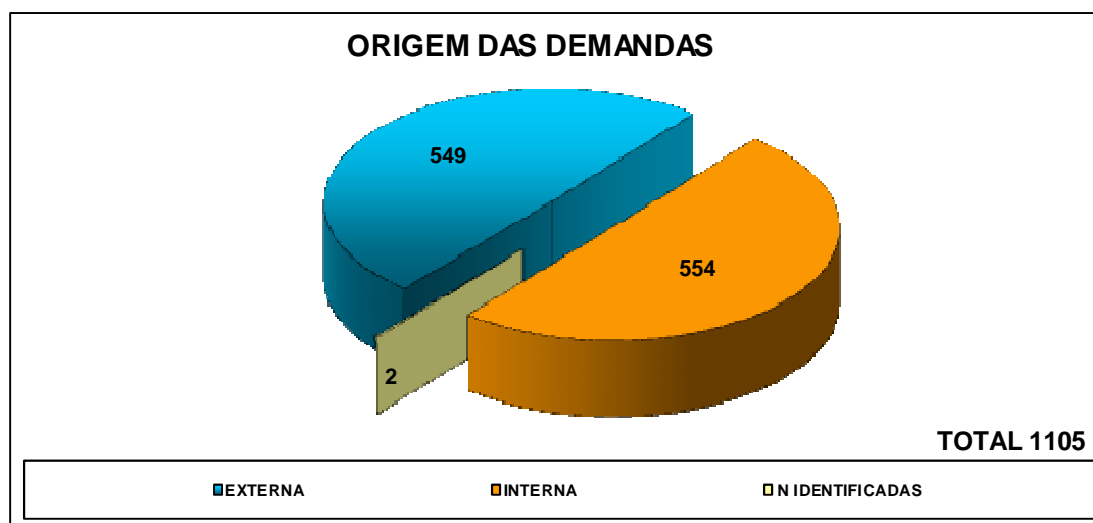
Releva dizer que **do tipo DENÚNCIA** foram postadas 75 (setenta e cinco) manifestações, das quais 50 (cinquenta) foram tratadas na Ouvidoria, 08 (oito) não tiveram prosseguimento por falta de conteúdo passível de apuração ou por não serem pertinentes à Empresa, 3 (três) foram canceladas por duplicidade de protocolo e 14 (quatorze) foram retransmitidas para a Comissão de Ética.

Dentre as 50 (cinquenta) DENÚNCIAS que tiveram prosseguimento no âmbito da Ouvidoria, destacam-se:

- 🌱 Supostos atos que estariam violando norma interna da Empresa como, por exemplo, regras de frequência, pagamento indevido de horas *in itinere* e horas extras;
- 🌱 Contratação irregular de funcionário e, ainda, a convocação de candidato não classificado em concurso público;
- 🌱 Supostas irregularidades em pregão eletrônico;
- 🌱 Alegação de violação à Norma Regulamentadora - NR 10 por falta de uniforme para os operadores;
- 🌱 Alegação de violação à Consolidação das Leis do Trabalho - CLT quanto à escala de trabalho;
- 🌱 Utilização de equipamentos de Furnas por empresa terceirizada que deveria fornecê-los para realização dos serviços contratados



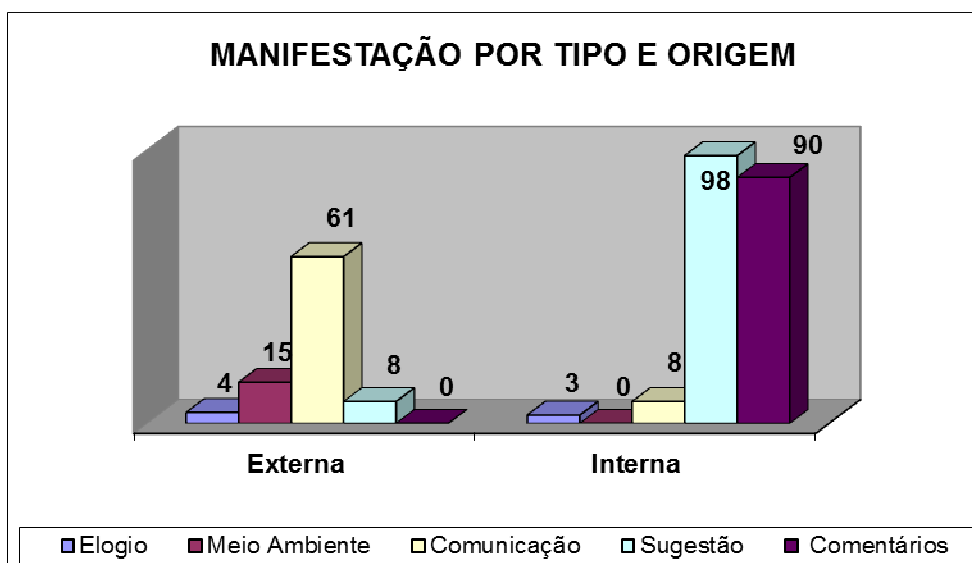
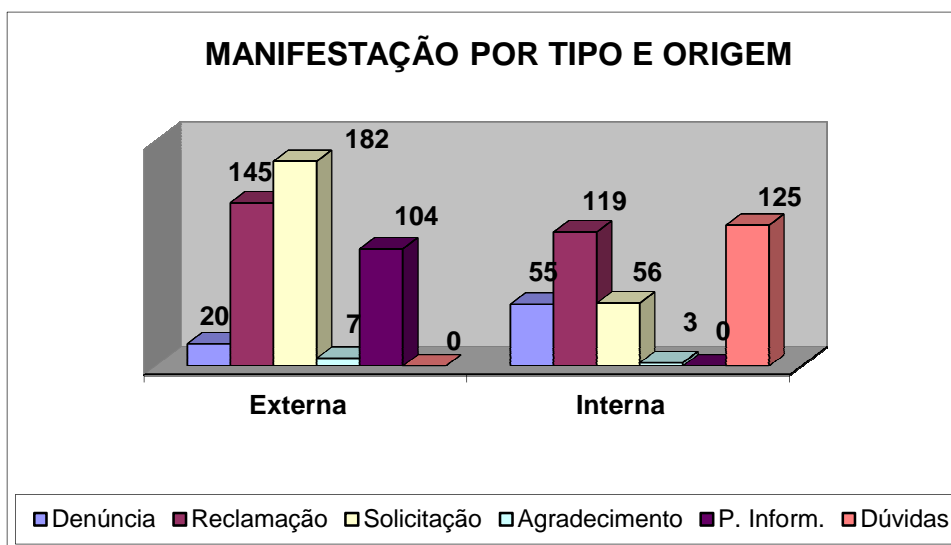
DEMANDAS POR ORIGEM



Observa-se que não houve alteração quantitativa importante nas demandas de origem externa em relação ao ano anterior. No entanto, registra-se o aumento expressivo das demandas internas, em aproximadamente 41%, o que atribuímos à inclusão das demandas do “Fale com o Presidente” e outras que embora não identifiquem o órgão foram classificadas como internas em razão do seu conteúdo.

Observa-se, também, significativa queda na quantidade das demandas não identificadas, na ordem de 25%, o que pode ser traduzido na confiança dos colaboradores da Empresa no trabalho realizado pela equipe da Ouvidoria.

 **DEMANDAS POR TIPO E ORIGEM**



Obs.: duas demandas não foram inseridas no gráfico por serem de origem não identificada.

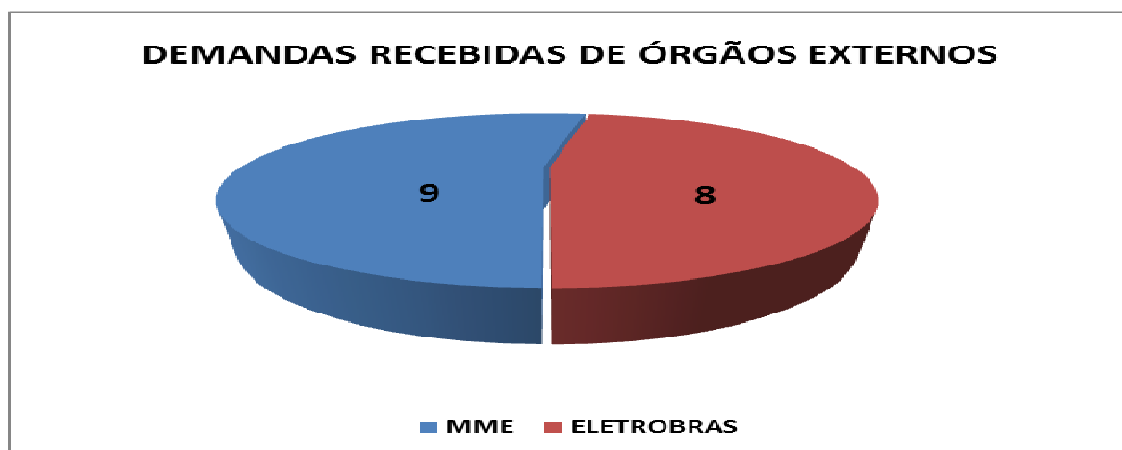
Os Pedidos de Informação são todos externos por serem demandas originadas do SIC, e as do tipo Comentário e Dúvida são todas internas por serem relativas ao Fale com o Presidente.

Os gráficos demonstram que das demandas de origem externa, a do tipo Comunicação foi a mais utilizada. Noticiando, principalmente, invasões de faixa de servidão, construções indevidas embaixo de torre e em propriedade da Empresa, bem como suposta apropriação de faixa de servidão para fins comerciais, dentre outros fatos.

Das demandas de origem interna, a do tipo Reclamação foi a mais utilizada, sugerindo, principalmente, a possibilidade de análise e aperfeiçoamento de processos internos, tais como: folha de pagamento, concurso público, regra de frequência, tratamento diferenciado para com os empregados de área regional e reembolso creche/educacional.



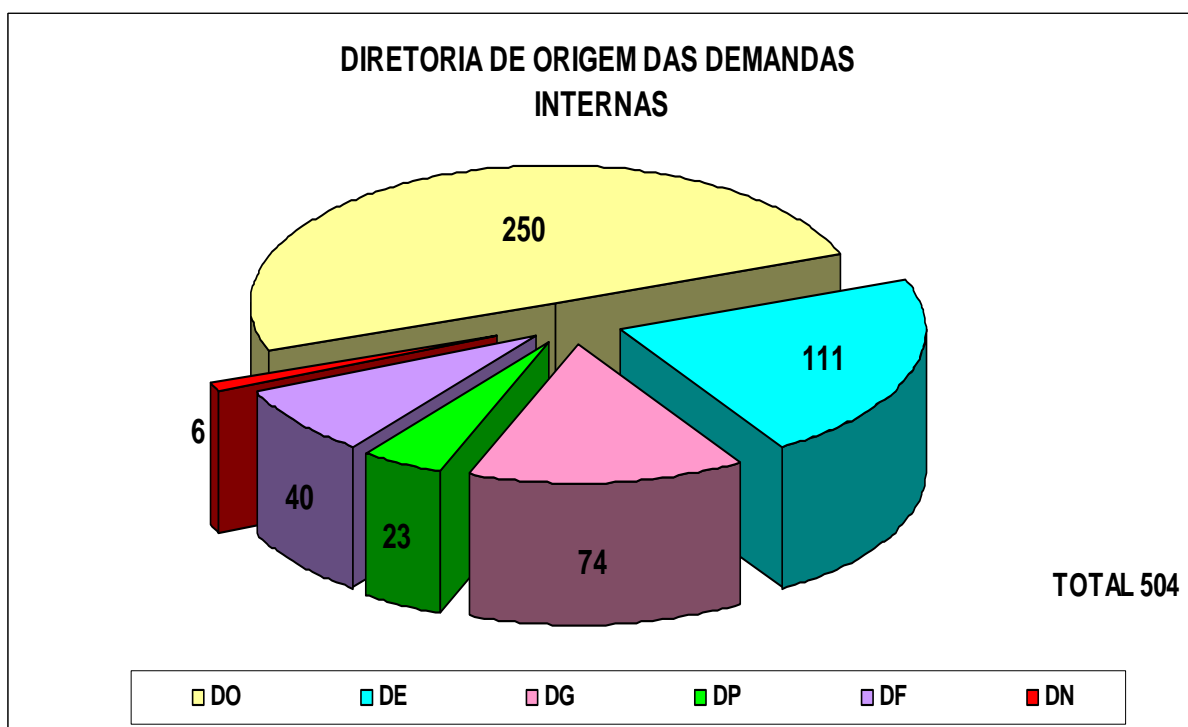
MANIFESTAÇÕES ORIUNDAS DE OUTRAS OUVIDORIAS



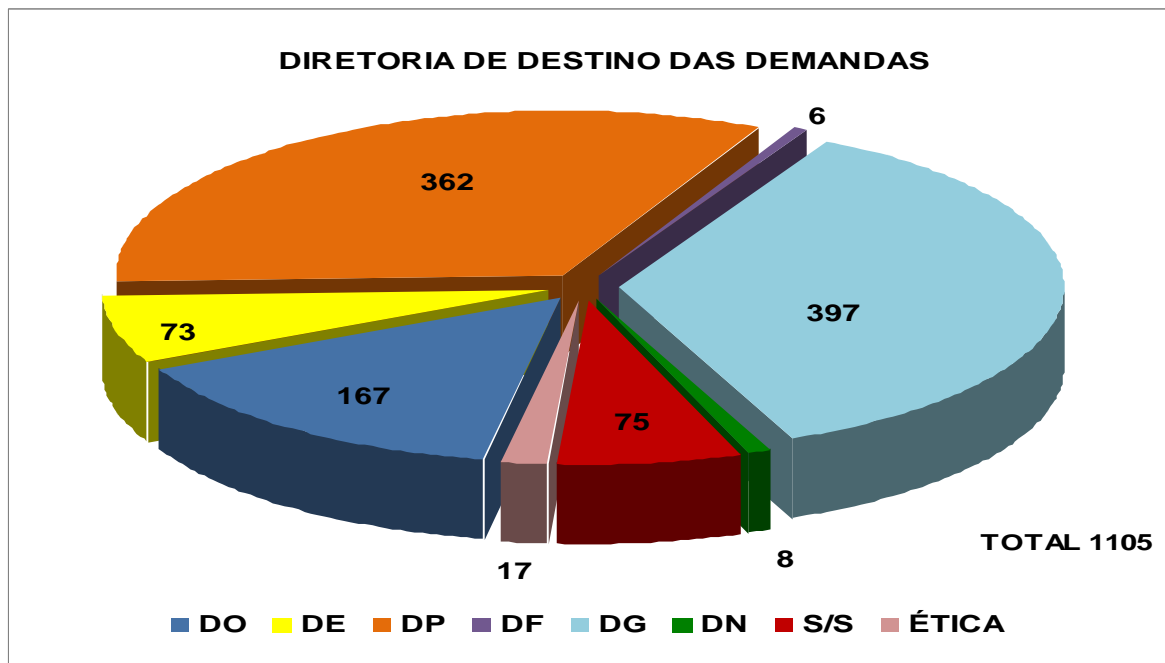
A Ouvidoria recebeu 17 (dezessete) manifestações encaminhadas por órgãos externos, sendo 9 (nove) pela Ouvidoria do Ministério de Minas e Energia e 8 (oito) oriundas da Ouvidoria da Eletrobras.

 **MANIFESTAÇÕES INTERNAS POR DIRETORIA DE ORIGEM**






O gráfico abaixo demonstra 250 (duzentas e cinquenta) demandas internas oriundas da Diretoria de Operação, na sua maioria versando sobre pedidos de indenização por mudança de turno, no caso dos operadores, além das 111 (cento e onze) demandas oriundas da DE e outras 74 (setenta e quatro) da DG, que tratam de questões diversas.



MANIFESTAÇÕES POR DIRETORIA DE DESTINO



A Diretoria de Gestão Corporativa – **DG**, como nos exercícios anteriores, recebeu o maior número de manifestações que trataram, na sua maioria, de assuntos recorrentes, sendo os mais relevantes:

-  Questionamentos sobre o fim do prazo/reabertura para adesão ao Plano de Readequações do Quadro de Pessoal - PREQ (efetivos) / PREQUINHO (desligamento dos contratados em decorrência do acordo homologado no Supremo Tribunal Federal nos autos do Mandado de Segurança nº 27066);
-  Questionamentos sobre a abertura de um novo PREQ;
-  Reclamações sobre tratamento diferenciado para com os colaboradores das áreas regionais;
-  Reclamação sobre o reembolso educacional (problemas para o recebimento do auxílio);
-  Reclamação sobre cálculo de salário.

Da mesma forma, as manifestações encaminhadas para análise da Diretoria de Operação – **DO** versaram, principalmente, sobre:

- 🌱 Invasão e limpeza de terreno de propriedade de Furnas;
- 🌱 Construções irregulares em faixa de servidão;
- 🌱 Denúncias sobre relação gerencial diferenciada entre áreas da Empresa e abusiva em algumas situações;
- 🌱 Questões decorrentes da alteração de turno de trabalho dos operadores.

A significativa quantidade de manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência – **DP** refere-se às áreas de Comunicação e Responsabilidade Social, com ênfase para assuntos vinculados a patrocínios, além das atinentes ao canal “Fale com o Presidente”.

As Diretorias de Expansão - **DE**, Financeira – **DF** e Novos Negócios - **DN** foram as menos demandadas cujas manifestações trataram dos seguintes assuntos:

DE:


- 🌱 Processo de reavaliação de propriedade;
- 🌱 Indenização por área desapropriada;
- 🌱 Direito de ir e vir, devido à construção da UHE Simplício e, consecutivamente, às várias obras nas estradas da zona rural dos municípios de Sapucaia/RJ e Chiador/MG;

DF:

- 🌱 Informações sobre a oferta de ações de Furnas por terceiros;
- 🌱 Resgate de ações de Furnas adquiridas pela ASEF em meados de 1996;
- 🌱 Sugestão para criar um Fundo de Investimento dos Funcionários da Eletrobras Furnas de Ações da Eletrobras, para ser administrado pelos funcionários.

DN:

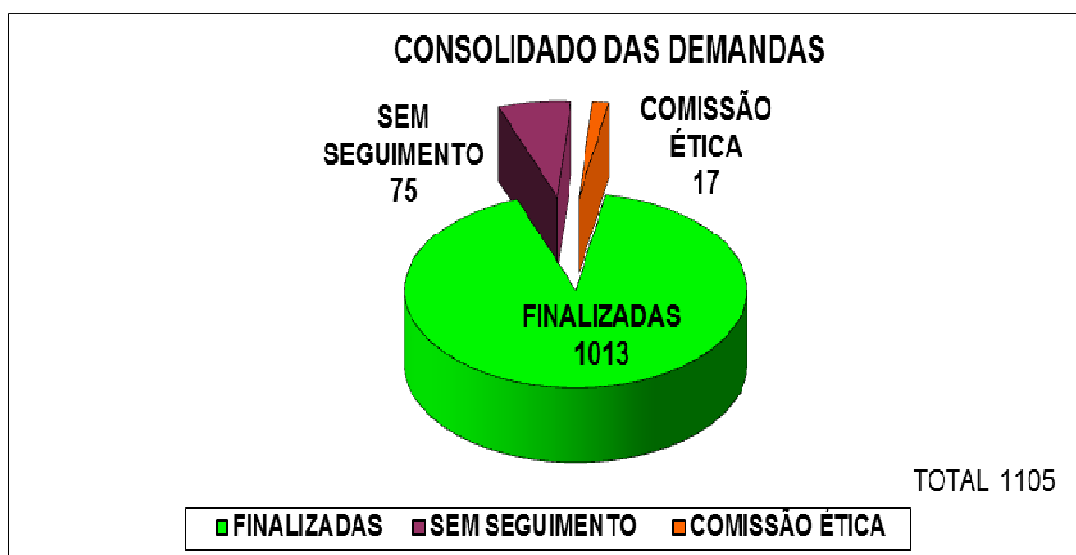
- 🌱 Informações sobre Projetos Pesquisa e Desenvolvimento - P&D: planilha de gastos e prestação de contas do projeto P&D de Furnas intitulado "Projeto de Gestão do Programa de P&D 2011";

-  Informações sobre energia eólica no que tange à possibilidade de investimento em captação de energia eólica no litoral do Espírito Santo.

CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No gráfico abaixo estão consolidadas as manifestações sem seguimento por duplicidade de protocolo ou complemento de protocolo anterior bem como as que não tiveram seguimento por falta de conteúdo ou por serem de competência de outros órgãos e entidades.

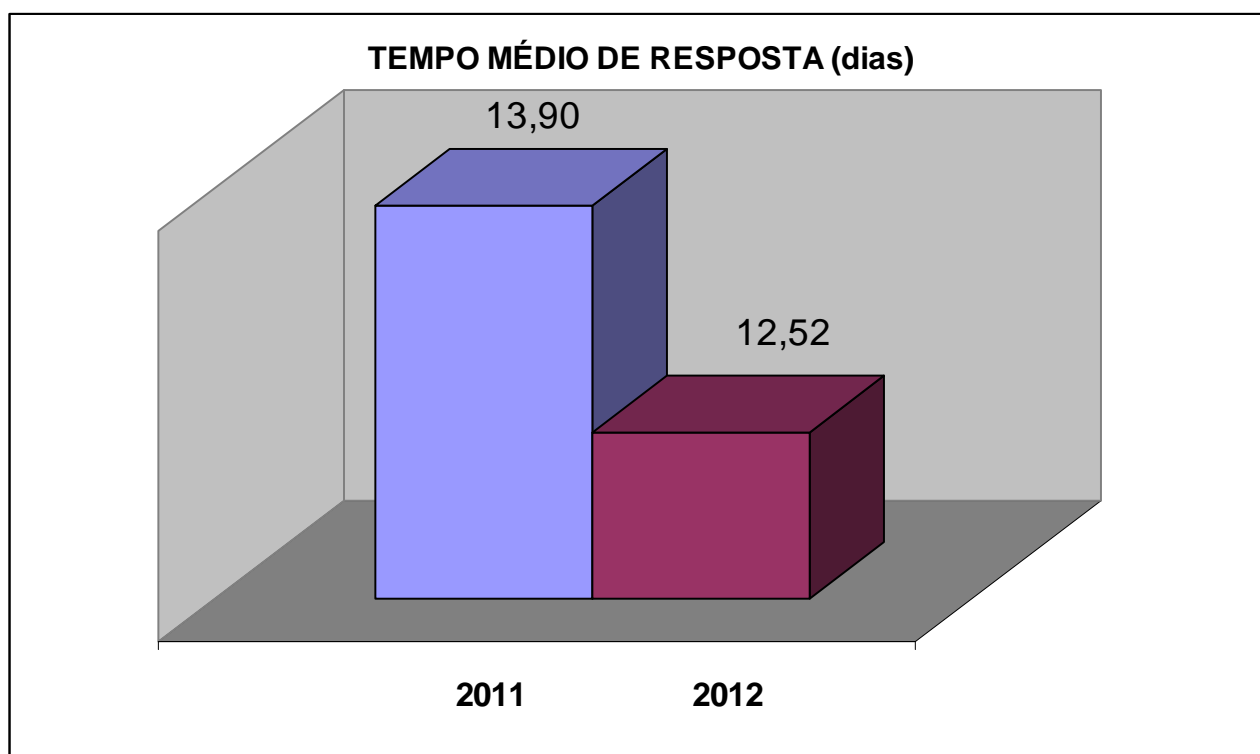
Insta esclarecer que, embora o Código de Ética estabeleça que a Ouvidoria possa receber questões que versem sobre ética, a mesma não tem competência para analisá-las, razão pela qual, as manifestações postadas na Ouvidoria sobre estes assuntos são retransmitidas à Comissão de Ética.





TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

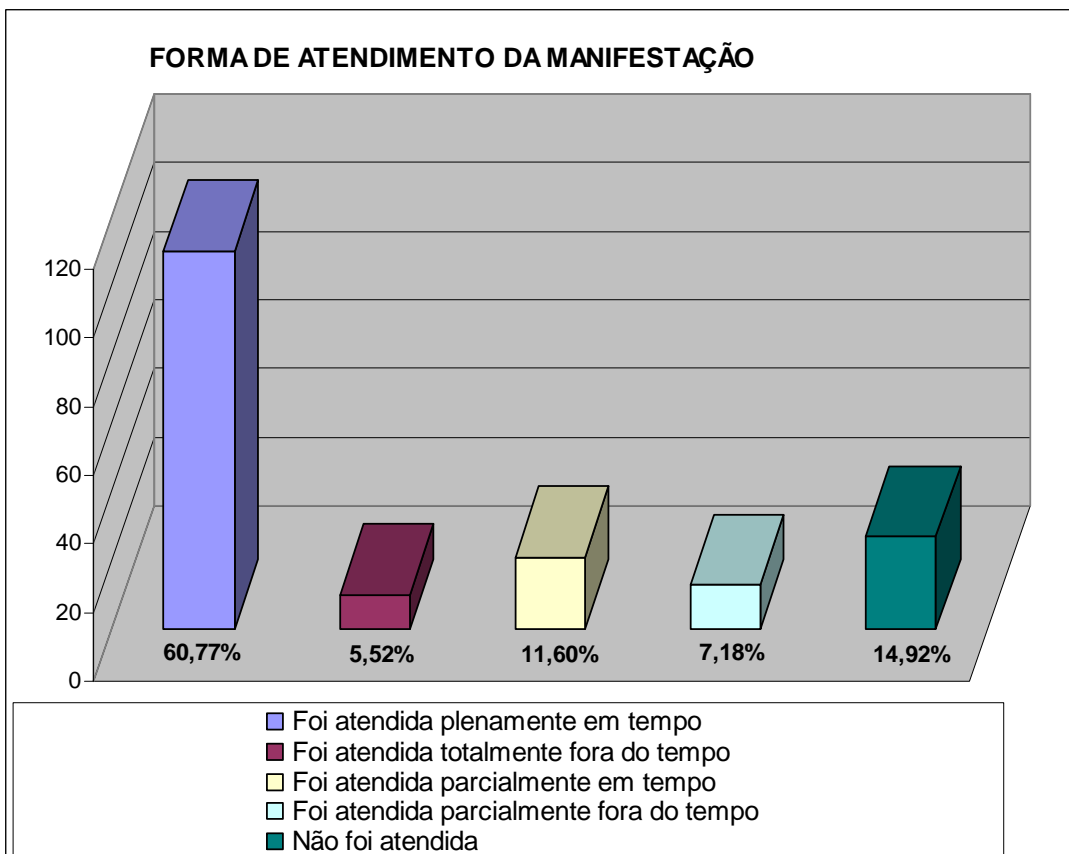
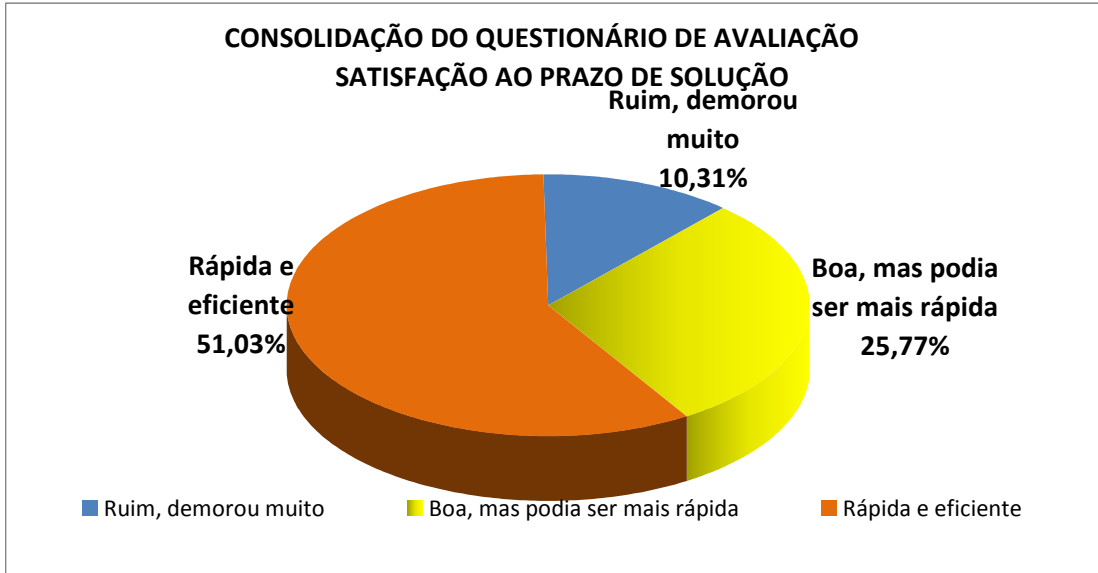
Neste ano, registrou-se uma queda expressiva no tempo despendido na resposta ao manifestante, podendo-se atribuir tal desempenho ao comprometimento da equipe da Ouvidoria, bem como das áreas demandadas.

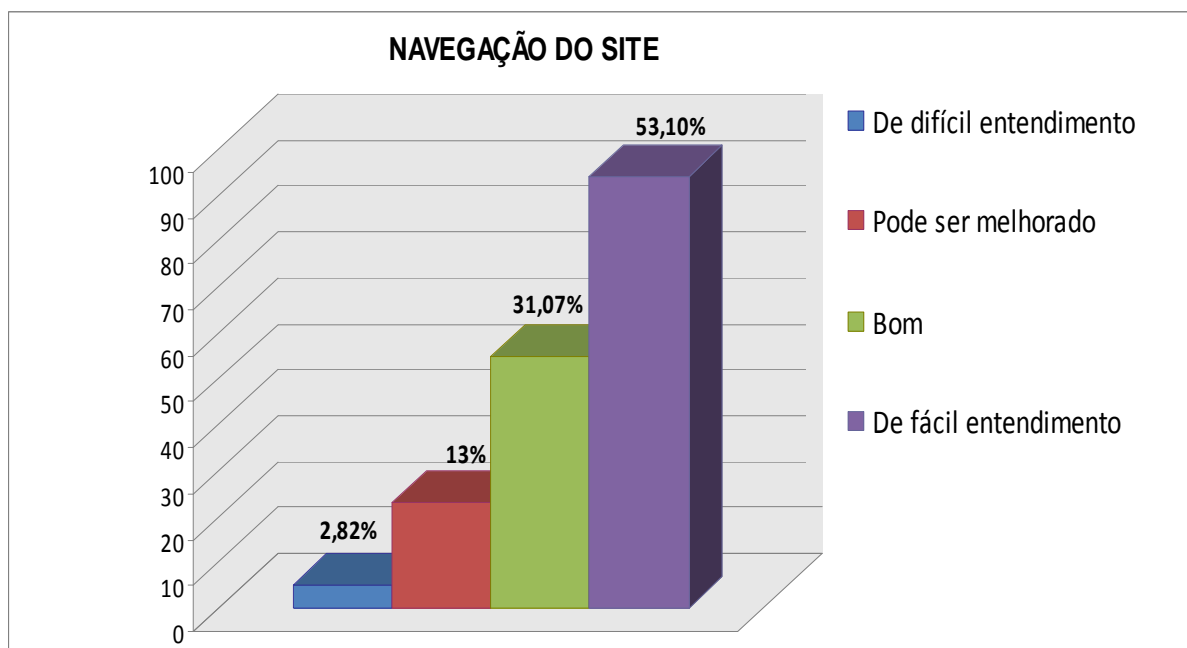


AVALIAÇÕES DOS MANIFESTANTES

Após a conclusão das manifestações, é solicitado aos manifestantes que respondam ao questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, cujos resultados estão consolidados nos gráficos abaixo.

Em 2012, esse questionário foi respondido por 181 manifestantes.





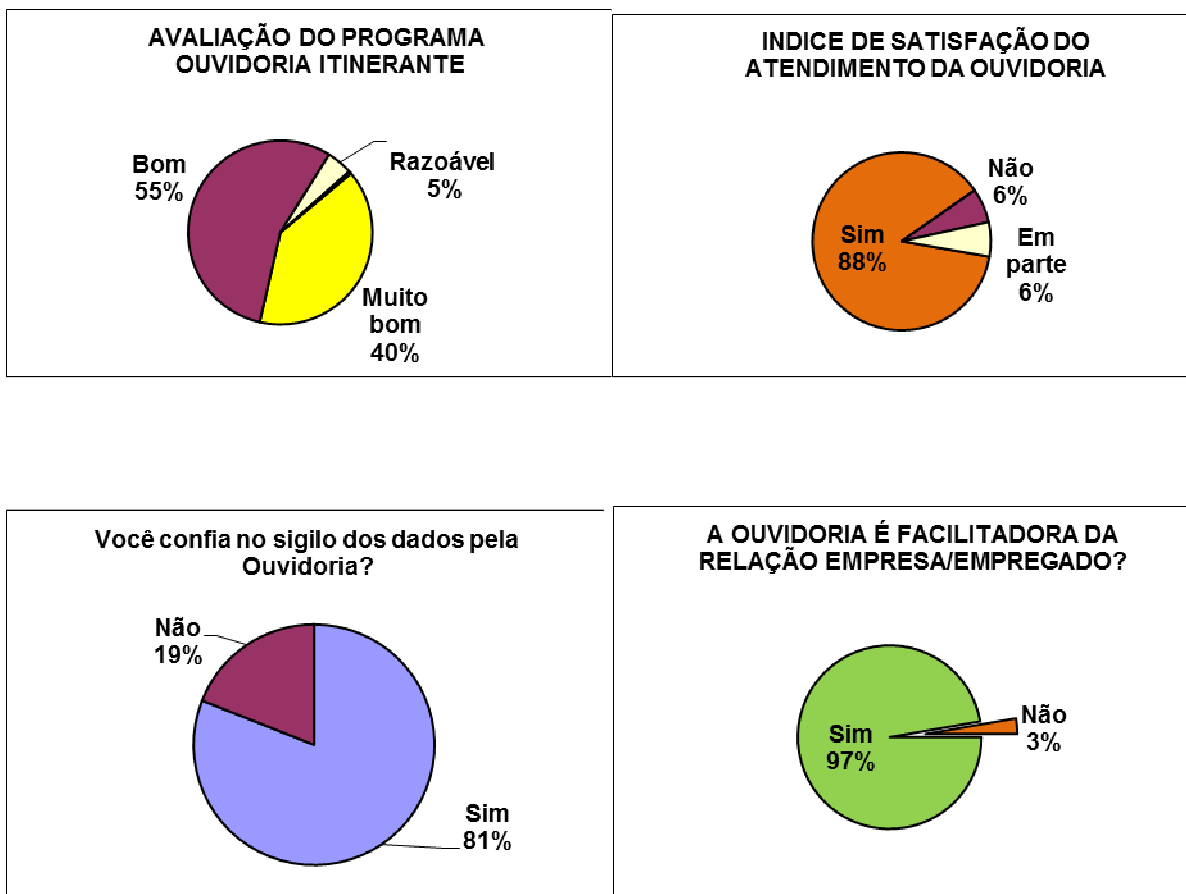
7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Programa de Ouvidoria Itinerante

Diante dos resultados obtidos no ano anterior, foi mantido o Programa de Ouvidoria Itinerante, cujo objetivo é o de divulgar a forma de atuação da Ouvidoria junto às áreas regionais da Empresa, incentivando o acesso do público interno e ampliando, assim, a escuta em todas as usinas e subestações da Empresa.

Foram realizados 11 (onze) encontros regionais que contaram com a presença de toda a força de trabalho das Usinas e Subestações, localizadas no Estado do Rio de Janeiro e Espírito Santo, a saber: Usina de Santa Cruz, Subestação de Cachoeira Paulista, Usina de Funil, Usina de São José, Subestação de Macaé, Usina e Subestação de Campos dos Goitacazes, Subestação de Vitória, Subestação de Jacarepaguá, Subestação de Angra, Usina de Simplício e Subestação de Adrianópolis.

Os gráficos abaixo representam os dados da avaliação dos participantes sobre as palestras ministradas pela equipe da Ouvidoria.



Pela pesquisa realizada pode-se constatar que a Ouvidoria é um canal essencial para mediar as questões entre o empregado e a Empresa e que há uma grande satisfação pelo trabalho realizado.

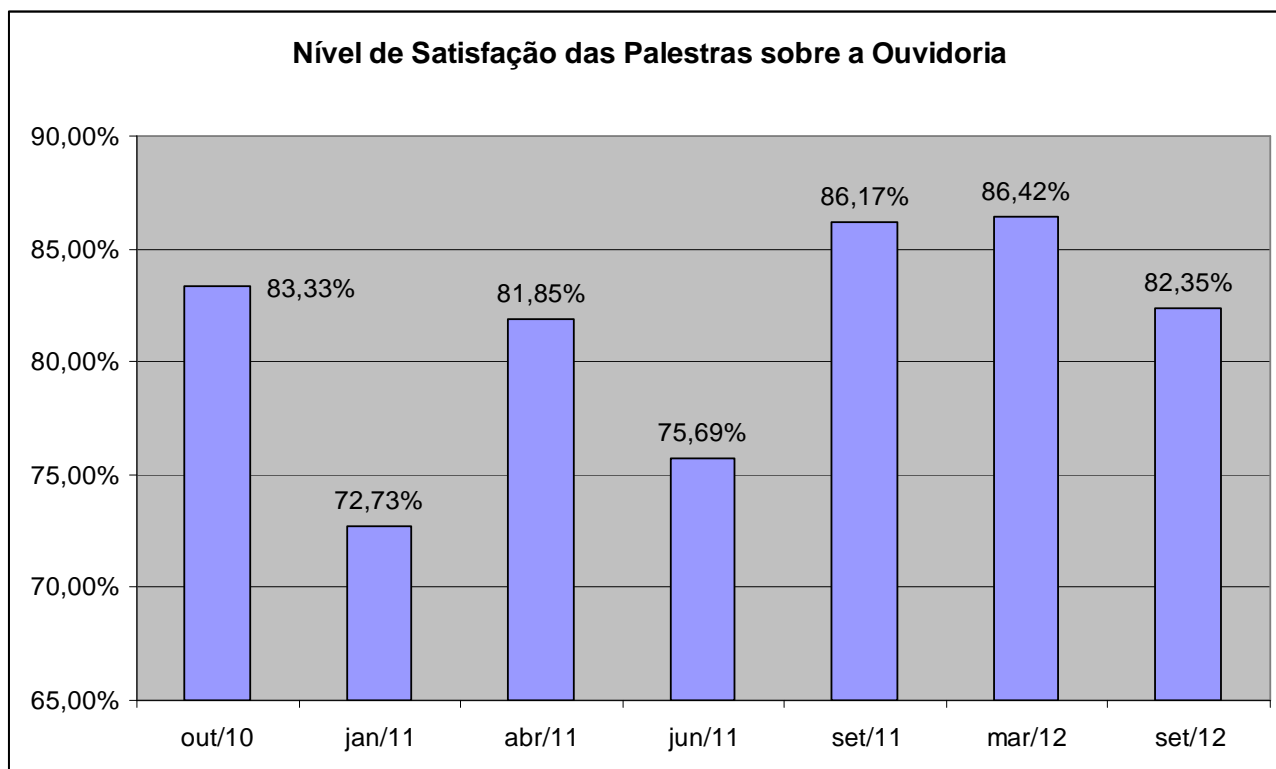


Programa de Integração de Novos Empregados - PINE

Para facilitar a integração dos novos empregados à Empresa e às suas áreas de trabalho, a Superintendência de Gestão de Pessoas - RH.G criou o PINE, programa que define diretrizes para auxiliar os gerentes na recepção dos novos colaboradores, com vistas à homogeneização de procedimentos.

Desde o ano de 2010 a Ouvidoria integra a equipe de palestrantes do PINE objetivando a apresentação deste canal para os novos empregados, contribuindo com a formação de uma cultura direta e transparente com a Empresa.

O índice comparativo de satisfação dos novos empregados com as palestras da Ouvidoria está demonstrado no gráfico abaixo:





Relatórios de Sustentabilidade

A Ouvidoria apurou os dados quali quantitativos necessários para compor os indicadores sociais, dentre as manifestações postadas relativas ao ano de 2012, a saber:



HR4 - Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.
Não houve ocorrência;



SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.
Não houve ocorrência



HR11 - Número de queixas relacionadas a direitos humanos registradas, encaminhadas e resolvidas através de mecanismos formais de queixas.

Foi informado o quantitativo de 32 queixas, sendo 17 da Ouvidoria e 15 da Comissão de Ética.

Das 17 queixas registradas na Ouvidoria apenas uma não foi tratada por falta de autorização do autor para a sua identificação, condição indispensável para continuidade do tratamento dado à questão.

Das 15 queixas que foram informadas pela Comissão de Ética, 12 foram resolvidas no mesmo exercício, 02 encontram-se sobrestadas e 01 em andamento normal.



1º FEOG – Fórum de Ética, Ouvidoria e Gênero de Furnas

Em 13 de novembro de 2012, a Ouvidoria, em conjunto com a Comissão de Ética e o Grupo Gênero, promoveu o 1º FEOG – Fórum de Ética, Ouvidoria e Gênero de Furnas, apresentando como tema – “Transparência, Cidadania e Diversidade”, que contou com a presença e o pronunciamento da Ministra de Estado Chefe da Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, Luiza Helena de Bairros, além dos seguintes palestrantes:



Marco Aurélio Aguiar Barreto
Gerente Executivo Jurídico do Banco do Brasil

Tema: Assédio Moral no Trabalho



Ricardo Garcia França
Chefe do Gabinete da Ouvidoria Geral da União – OGU e Ouvidor Geral
Substituto da OGU

Tema: A Contribuição da Ouvidoria para Organização e a Lei de Informação ao Cidadão





Marcelo Paluma Ambrózio
Analista de Finanças e Controle, Coordenador do Núcleo de Ações de Prevenção da CGU-Regional/RJ.


Tema: Ações desenvolvidas pela CGU para a promoção da transparência dos gastos públicos.


O 1º FEOG foi realizado no Auditório do Escritório Central de FURNAS contando com presença dos empregados, além de transmissão pela *intranet* para o próprio Escritório Central e todas as áreas regionais da Empresa localizadas nos demais estados.


8. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E TREINAMENTOS


 2ª Reunião Geral das Ouvidorias Públicas, realizada pela Ouvidoria Geral da União – OGU, Controladoria Geral da União – CGU, Brasília – março de 2012.


 Conferência Livre de Ouvidorias Públicas, promovida pela Ouvidoria Geral da União – OGU, Controladoria Geral da União – CGU, Brasília – março de 2012.


 14º Curso Oficial de Certificação em Ouvidoria/Ombudsman em Organizações Públicas e Privadas, Associação Brasileira de Ouvidores – ABO/RJ, realizado no período de 19 a 23 de março de 2012.

 Curso de Comunicação Oral e Escrita, na Fundação Getúlio Vargas, realizado no período de 05 a 07 de março de 2012, Rio de Janeiro/RJ.

 Curso de Treinamento do SIC - Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2012, promovido pela Ouvidoria Geral da União - OGU/DEST, na CGU – Controladoria Geral da União, Brasília, realizado no período de 12 e 13 de abril de 2012, em Brasília/DF.


 Reunião Anual da Open Government Partnership - OGP promovida pela Ouvidoria Geral da União - OGU Side Event: “Ombudsmen of the Brazilian Government and OGP Workshop” realizado no dia 18 de abril de 2012, Centro de Convenções Ulysses Guimarães, Brasília/DF.

 Curso Lei de Acesso à Informação - SIC, Lei nº 12.527/2012, promovido pela Ouvidoria Geral da União/DEST – Rio de Janeiro/RJ, realizado nos dias 02 e 03 de agosto de 2012.


 XV Congresso Brasileiro de Ouvidoria – Vila Velha/ES – ABO, realizado nos dias 06, 07 e 08 de agosto de 2012, no Centro de Convenções em Vila Velha/ES.


Tema : Melhores Práticas em Ouvidoria – Excelência no Atendimento com foco no cidadão.


 1º FEOG – Fórum de Ética, Ouvidoria e Gênero de Furnas.


 Workshop sobre Transparência e Acesso à Informação: experiências na administração pública federal, realizado em Brasília-DF, no dia 29 de agosto de 2012.


9. OBJETIVOS E METAS PARA 2013


 Informatizar de forma única a gestão dos canais de comunicação da Ouvidoria (Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e “Fale com o Presidente”);

 Ampliar a divulgação desse canal de comunicação junto a 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, com o fim de conscientizar e incentivar público interno ampliando, assim, a escuta em todas as Usinas e Subestações.

 Revisão da Instrução Normativa - IN 001.2010 - Manifestação à Ouvidoria.

 Integração com as Ouvidorias do Sistema Eletrobrás para alinhar procedimentos e possibilitar trocas de experiências.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A cada ano a Ouvidoria demonstra ser um instrumento eficaz de mediação entre os cidadãos e a Empresa, primando pelas soluções adequadas às demandas apresentadas.

O trabalho desenvolvido pela equipe busca maior interação entre FURNAS e os manifestantes, sempre desenvolvendo argumentos e sugestões para melhoria contínua dos processos de trabalho.

Com a entrada em vigor da Lei nº 12.527/2012, Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria recebeu a competência adicional de administrar o Serviço de Informação ao Cidadão, o que fortifica o seu papel na democracia participativa e como canal que viabiliza a transparência passiva.

Não menos importante foi administrar o canal “Fale com o Presidente”, que tem por finalidade permitir a comunicação direta do público interno, compreendendo funcionários efetivos, contratados e estagiários com o Presidente.

A maioria das demandas está associada a problemas concretos vividos pelos manifestantes e que a Ouvidoria buscou mediar atendendo com a maior presteza possível.

A independência da atuação da Ouvidoria é condição fundamental para que o trabalho seja realizado de forma eficaz. Assim, em cada demanda tratada, é analisada a possibilidade de sugerir melhorias para o aperfeiçoamento dos processos e serviços internos.

Neste ano, a Ouvidoria concretizou metas estabelecidas no ano anterior, tais como: realização do Projeto Ouvidoria Itinerante ampliando a divulgação do canal Ouvidoria para os *stakeholders* internos; aprovação de criação de um novo sistema de ouvidoria pelo Comitê da Tecnologia da Informação – TI; a revisão da página da

Ouvidoria na *intranet* e *internet*, de modo a contemplar o seu material de divulgação, estando em andamento a atualização do fluxograma de rotina de manifestações e a atualização do normativo interno.

Prestigiando a transparência ativa da Empresa foi criada uma página específica do SIC FURNAS, na *internet*, onde estão disponibilizadas Informações Institucionais, Ações e Programas, Auditorias, Convênios, Despesas, Licitações e Contratos, Recursos Humanos, bem como as Perguntas Frequentes e o acesso ao e-SIC.

De igual forma, foi instalada na Ouvidoria uma linha telefônica exclusiva para o atendimento do SIC, foi sinalizado com placas indicativas o local de atendimento do SIC e a criado um endereço eletrônico exclusivo para o SIC.

Ao concretizar seus objetivos a Ouvidoria fortifica o seu papel em ampliar o diálogo entre as diversas instâncias da Empresa, o que colabora com um melhor atendimento aos públicos interno e externo e propicia a melhoria dos processos.

A cada ano que passa a Ouvidoria demonstra ser um canal essencial e facilitador de contato com a Empresa e com suas diversas áreas internas, o que poder ser verificados com os resultados apresentados.

A opinião dos cidadãos demonstra que 56,70% tiveram suas demandas plena e tempestivamente atendidas. Neste quesito, deve-se ressaltar a contribuição e parceria dos órgãos internos ao emitirem seus pareceres e tomarem as providências necessárias para o atendimento das manifestações em tempo hábil.

A Ouvidoria firma-se como colaboradora importante na viabilização de iniciativas que contribuam para a melhoria da sociedade e o fortalecimento da Empresa.



A equipe:

Ouvidora

Angela Martins Lima

Analistas de Ouvidoria

José Antonio Silveira Amaral

Fernanda Merhy Lagrotta

Hélio Araújo de Souza Junior

Marcos Sá Earp de Macedo Rego

Marize Lopes Barreto

Martha Regina Simas Rubio Lessa

Ronaldo de Aguiar do Rosário

Formas de contato:

[www.furnas.com.br /Ouvidoria](http://www.furnas.com.br/Ouvidoria) / Fazer manifestação

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

Rua Real Grandeza nº. 219
9º Andar, Sala 903, Bloco A
22281-900 - Rio de Janeiro - RJ