

## **SUMÁRIO**

<b>1.</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>HISTÓRICO</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>A OUVIDORIA DE FURNAS</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>COMPETÊNCIA FUNCIONAL E FORMA DE ATUAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS</b>	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>OBJETIVOS E METAS</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>14</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria de Furnas, hoje com quase 4 (quatro) anos de existência, tem demonstrando ser um canal de comunicação importante para identificação de pontos positivos e negativos dos processos e serviços da empresa.

Sintetizando as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2011, o presente Relatório reflete a sua atuação nos gráficos estatísticos das manifestações tratadas e ainda o seu esforço em preparar a equipe para alcançar a excelência de suas funções através do treinamento do seu corpo técnico.

## **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 a 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 as exigências da Lei Sarbanes-Oxley, 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 o ambiente interno e externo à Empresa, 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, a 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 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 já tenham sido decididas pelos órgãos do Poder Judiciário.

Distintamente da forma como opera para o público externo, 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.

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 Companhia.

## **5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### **Programa de Ouvidoria Itinerante**

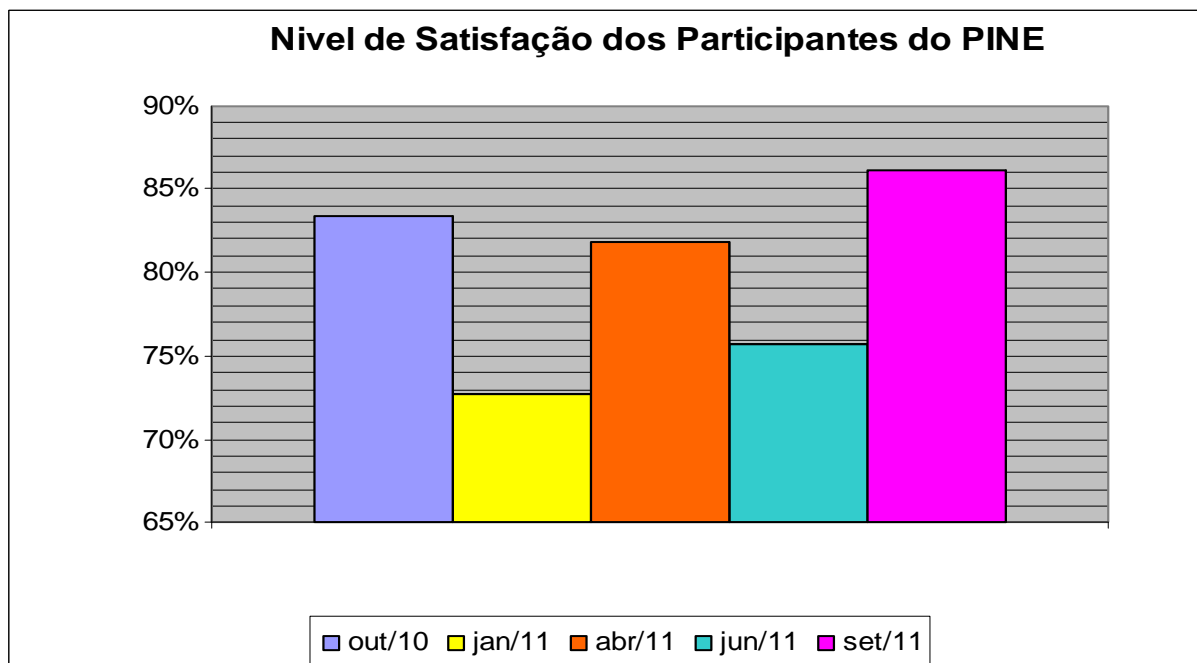
Criado em 2010, este Programa tem por objetivo visitar as áreas regionais e divulgar o trabalho da Ouvidoria, tanto para os colaboradores da empresa quanto para as comunidades do entorno dos seus empreendimentos.

### **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 definiu diretrizes para auxiliar os Gerentes na recepção dos novos colaboradores, com vistas à homogeneização de procedimentos.

Desde o ano de 2010, objetivando a formação de uma cultura direta e transparente com a empresa, a Ouvidoria vem participando da equipe de palestrantes do PINE, apresentando este canal para os candidatos aprovados no último concurso público e convocados ao longo deste ano.

O gráfico, a seguir, demonstra o índice comparativo de satisfação dos novos empregados com as palestras da Ouvidoria.






### **Atualização do Material de Divulgação**

A equipe da Ouvidoria, determinada a traduzir a experiência adquirida nesses três primeiros anos de atuação e, ainda, a aperfeiçoar a prestação de seus serviços, revisou todo o seu material de trabalho, reformulou e atualizou o conteúdo das informações prestadas na mídia da Empresa, disponibilizando um novo folder e uma cartilha eletrônica na página da Ouvidoria na Internet e Intranet.

### **Relatórios de Sustentabilidade**

A Ouvidoria efetuou o levantamento das manifestações postadas a fim de apurar os dados qualitativos necessários para compor as informações relativas ao ano de 2010, para os indicadores sociais, a saber:

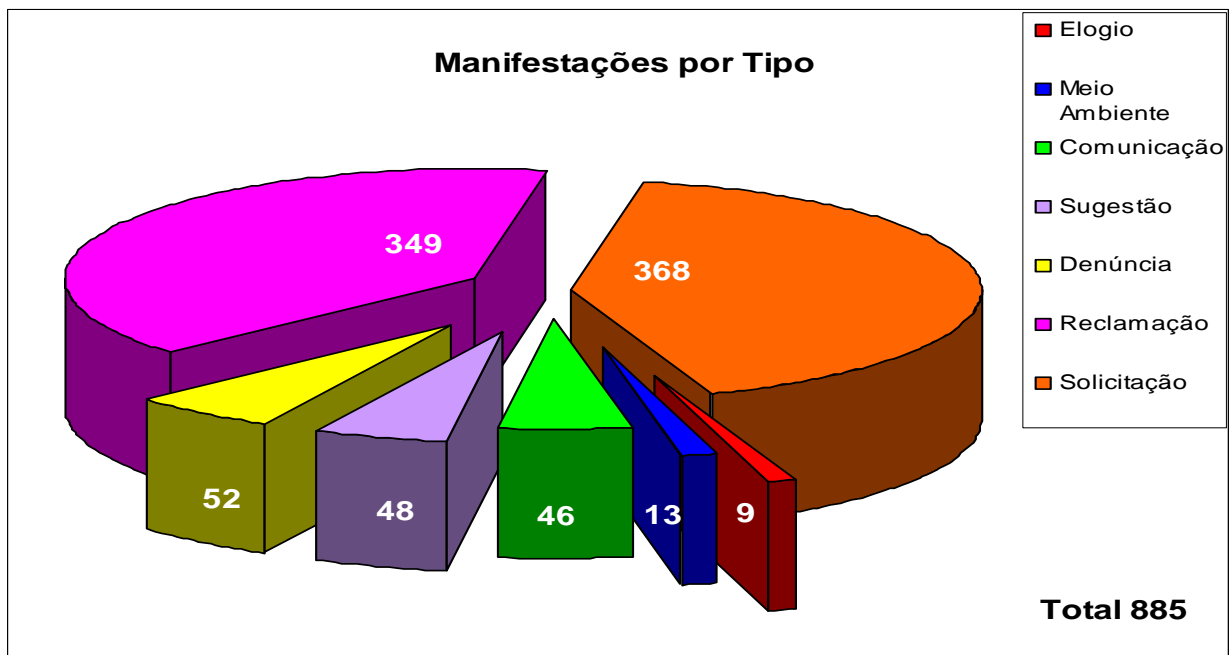
-  **HR4** - Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.  
Foi apurada a ocorrência de apenas um evento;
-  **SO4** - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.  
Não foi registrado nenhum evento;
-  **SO3** - Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.  
Foi informado o quantitativo de 07 empregados, todos da Ouvidoria.

## 6. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES





Cumpra destacar que no ano de 2011 houve um acréscimo de aproximadamente **11,75%** em relação às manifestações postadas no ano de 2010.

### Manifestações por Tipo

Para classificar uma manifestação, foram disponibilizados os tipos, elogio, comunicação, sugestão, denúncia, reclamação, solicitação e meio ambiente, sendo este último necessário para atender 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.



Releva dizer que, do tipo DENÚNCIA, foram postadas 52 (cinquenta e duas) manifestações, das quais:

-  20 (vinte) foram tratadas pela Ouvidoria;
-  06 (seis) não tiveram prosseguimento por falta de conteúdo passível de apuração ou por não serem pertinentes à empresa;
-  14 (quatorze) foram canceladas por duplicidade de protocolo;
-  12 (doze) foram retransmitidas para a Comissão de Ética.

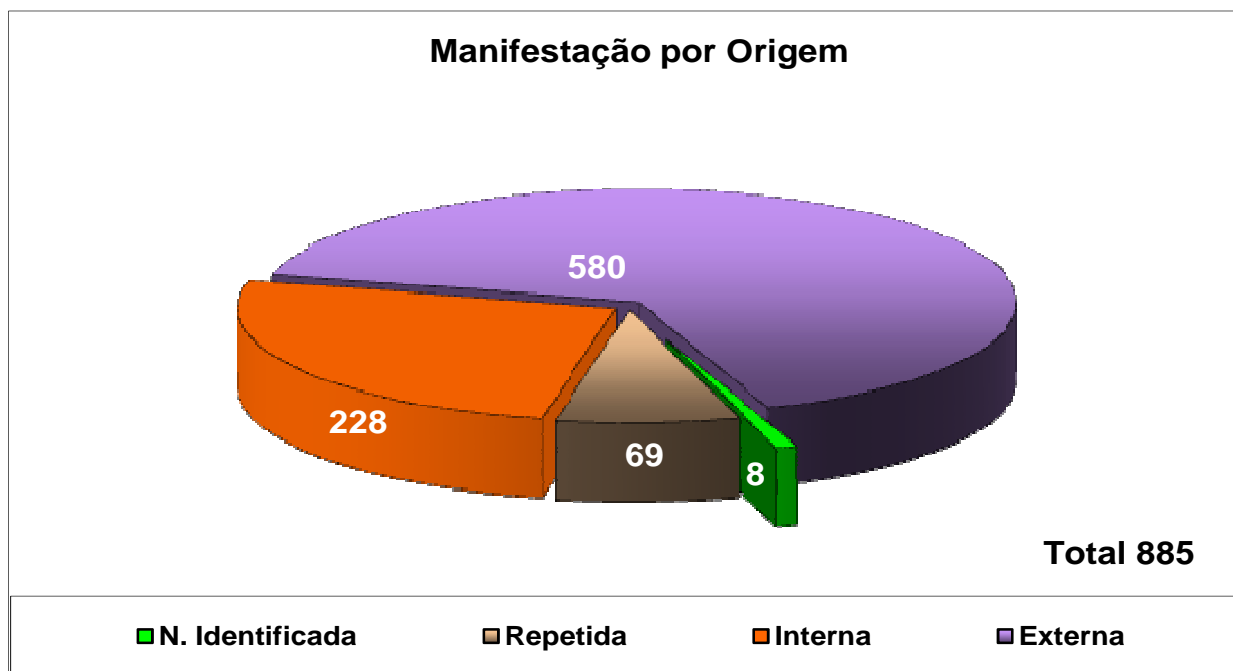
Com relação às 20 (vinte) Denúncias que tiveram prosseguimento no âmbito da Ouvidoria, os **temas usuais** foram:

- 🌿 Invasão de áreas de Furnas;
- 🌿 Crescimento de vegetação e construções embaixo de linhas de transmissão;
- 🌿 Queda de árvores sobre linhas de transmissão;
- 🌿 Despejo de lixo ou detritos em faixa de servidão;
- 🌿 Prática de pesca predatória em lagos de Furnas;
- 🌿 Ocupação irregular de imóvel cedido pela Companhia.

Dentre as denúncias de **maior relevância** destacamos as que versaram sobre:

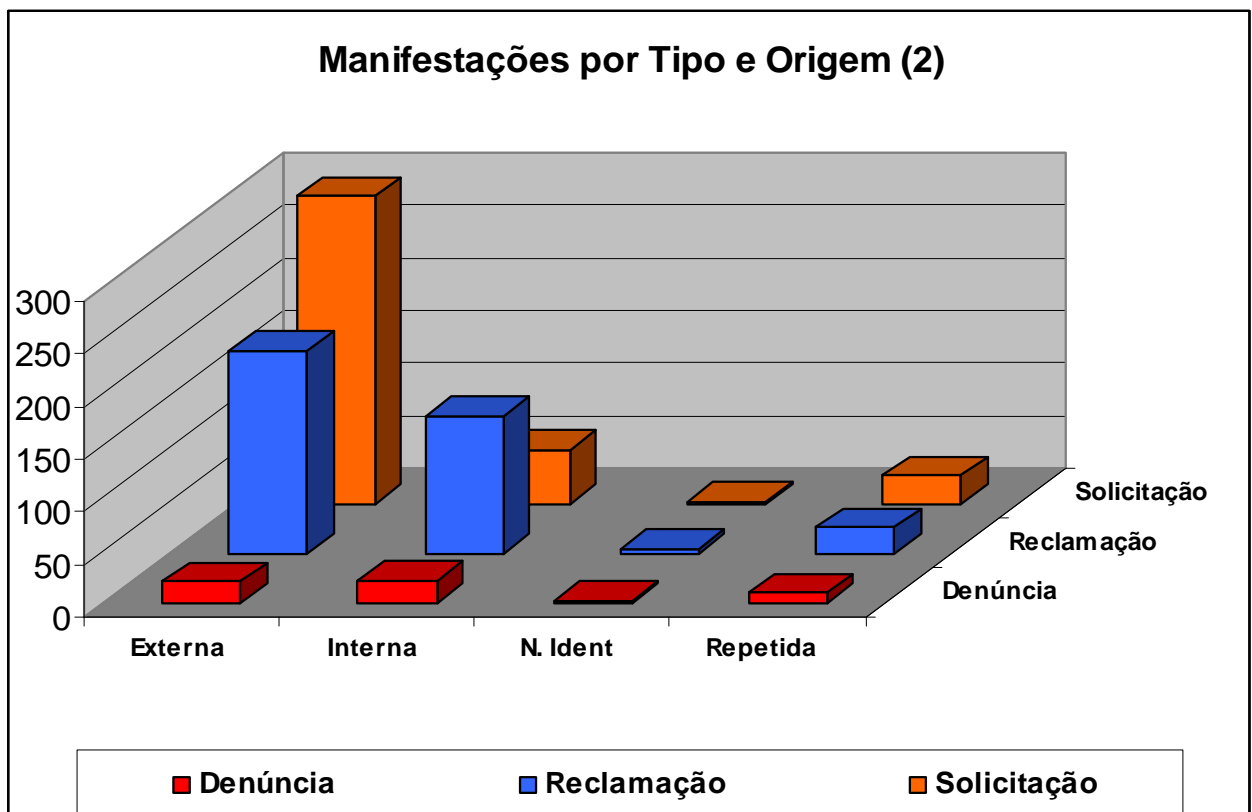
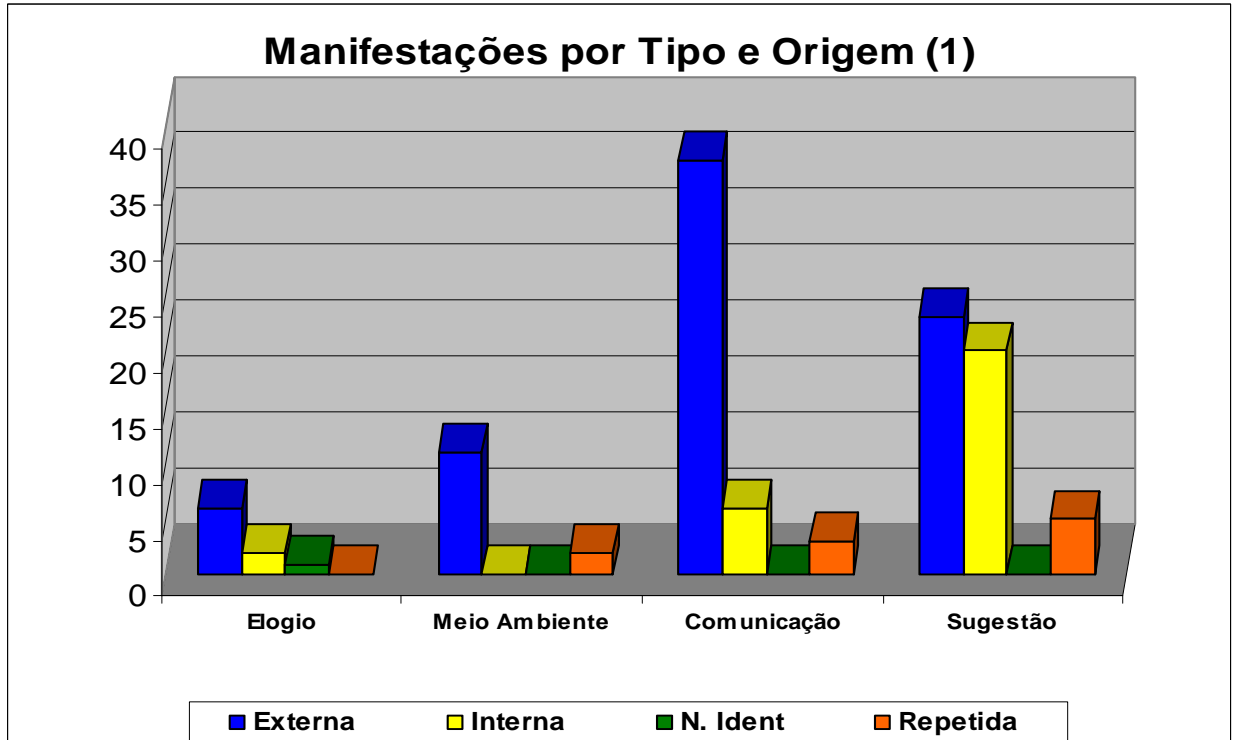
- 🌿 Supostos atos fraudulentos e irregulares praticados por empresas contratadas;
- 🌿 Alegações sobre tratamentos e atos abusivos praticados por gerentes.

### 🌿 Manifestações por Origem



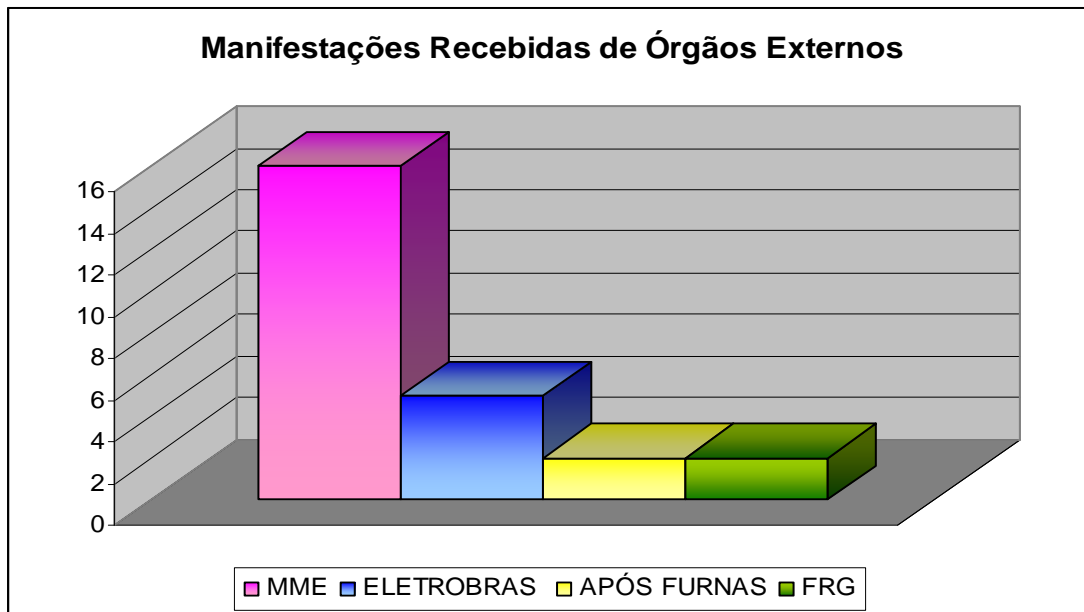
Constata-se nas manifestações por origem, comparativamente ao ano anterior, que não houve alteração quantitativa importante nas de origem externa e repetida. Contudo, registre-se o aumento do volume das **internas em 31,8%** e a queda expressiva na quantidade das **não identificadas em 75%**, valores estes que podem ser traduzidos na confiança dos colaboradores da empresa no trabalho realizado pela equipe da Ouvidoria.

**Manifestações por Tipo e Origem**



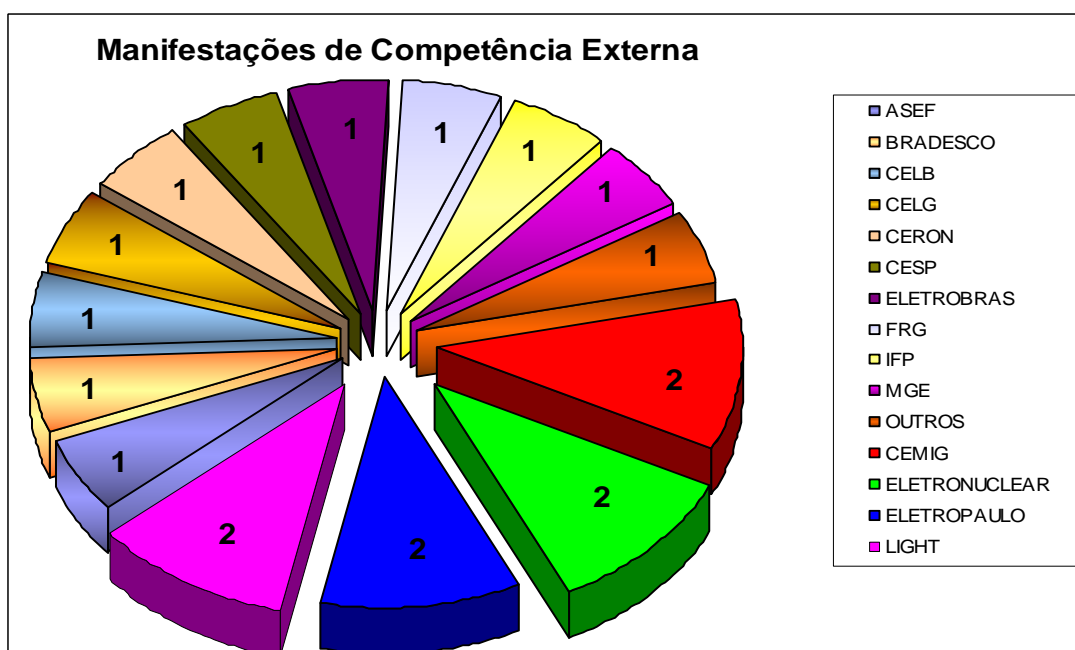
### **Manifestações Recebidas de Órgãos Externos**

O gráfico a seguir representa o quantitativo das manifestações recebidas por órgãos/entidades externas e retransmitidas para Ouvidoria de Furnas em razão do conteúdo das mesmas serem de competência desta empresa.



### **Manifestações de Competência de Órgãos ou Entidades Externas**

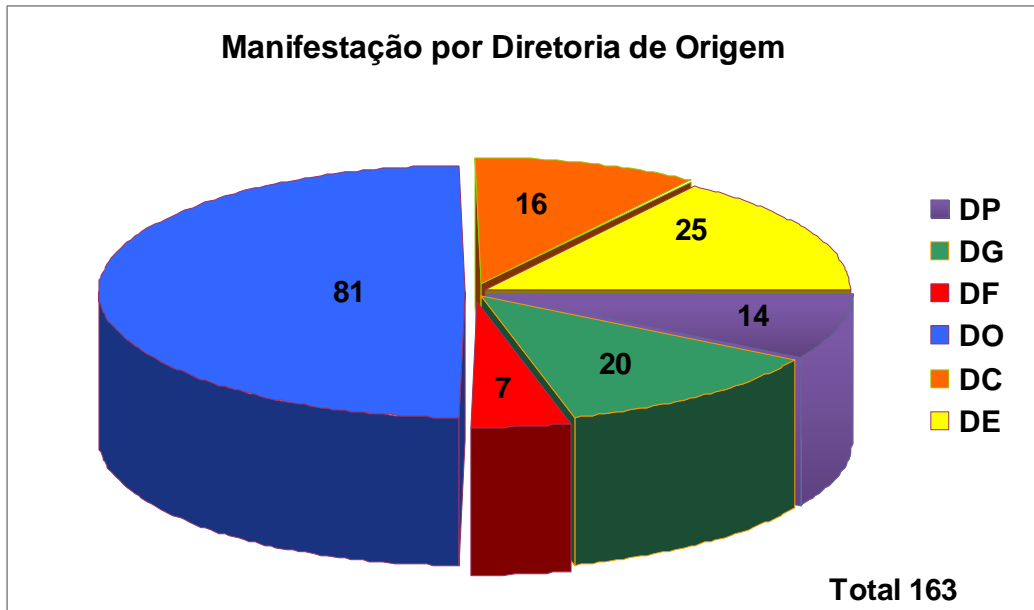
A Ouvidoria recebeu 19 (dezenove) manifestações de conteúdo estranho às atividades de Furnas e, por esta razão, foram concluídas, orientando aos manifestantes a buscarem a solução de suas questões nos órgãos/entidades competentes.



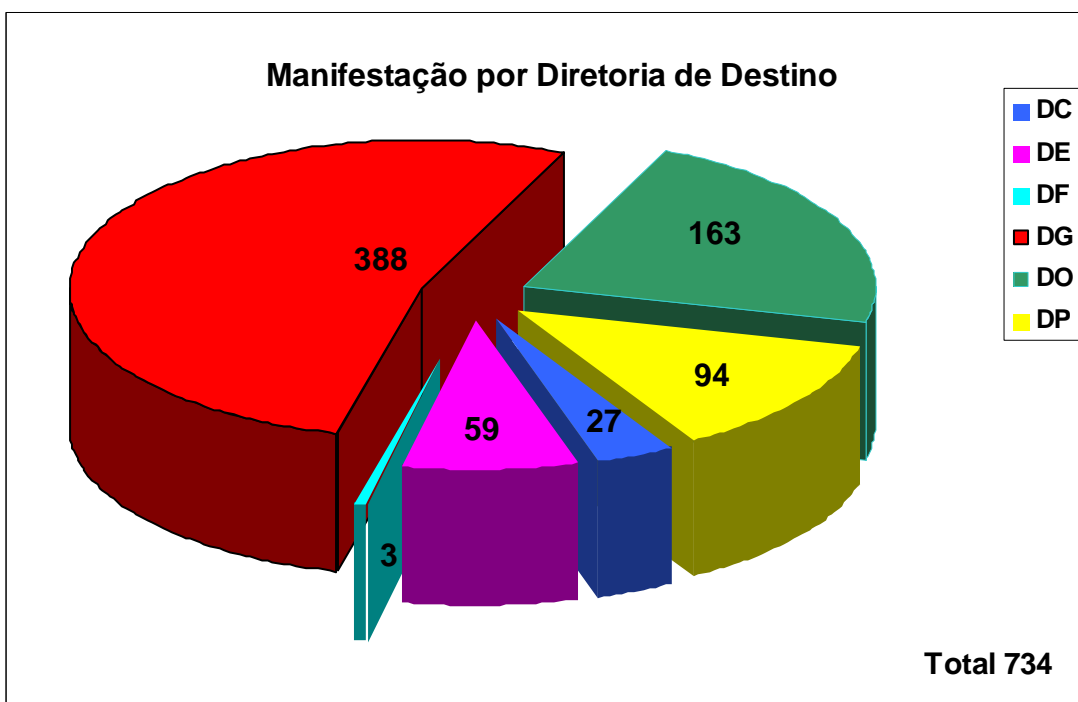


**Manifestações Internas por Diretoria de Origem**

Neste gráfico não foram contabilizadas as manifestações recebidas de Ouvidorias externas, mesmo aquelas cujos manifestantes integram o quadro de Furnas, como também as de origem interna, cujos manifestantes não informaram o órgão de sua lotação.



**Manifestações por Diretoria de Destino**



A Diretoria de Gestão Corporativa - **DG** recebeu o maior número de manifestações, que tratam de questões recorrentes, cujos **temas relevantes** são os destacados a seguir:

- Concurso público realizado em 2009;
- Solicitação de Estágio;
- Envio de currículo;
- Reembolso de despesas médicas;
- Atraso no pagamento de profissionais credenciados;
- Solicitação de novos credenciamentos.

Embora as solicitações de estágio e de emprego sejam de competência de órgãos da **DG** e, por esta razão, contabilizadas nesta Diretoria, a grande maioria das manifestações foi respondida diretamente pela Ouvidoria, pois não se vislumbrou a necessidade de tramitação, uma vez que o roteiro para cadastro de estagiários encontra-se disponível na página principal da empresa e, ainda, que o ingresso na Eletrobras Furnas só é possível através de concurso público.

A exemplo do ano anterior, as manifestações encaminhadas para análise da Diretoria de Operação - **DO** versam, principalmente, sobre:

- Invasão e limpeza de terreno de propriedade de Furnas;
- Construções irregulares em faixa de servidão;
- Reclamações sobre as condições das balsas utilizadas para travessia do lago de Furnas;
- Suposto uso indevido de imóvel da empresa.

A grande quantidade de manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência - **DP** é pertinente às áreas de comunicação e responsabilidade social, cujos assuntos referem-se, especialmente, a:

- Solicitações/informações sobre patrocínios variados;
- Reclamações sobre tratamento diferenciado para com os colaboradores das áreas regionais, quanto à distribuição de convites para eventos, jogos, etc.

Releva dizer que, dentre as manifestações contabilizadas para Diretoria da Presidência - **DP** estão contempladas as que foram solucionadas na Ouvidoria, por não serem de competência desta empresa, além de outras que não tiveram seguimento por falta de conteúdo.

Este ano, a Diretoria de Engenharia - **DE** foi responsável pela análise e resposta de um número de manifestações muito semelhante ao ano de 2010, cujos temas de destaque são:

- Solicitações de pagamento de indenização sobre áreas desapropriadas;
- Informações sobre as faixas de servidão administrativas.

Nas manifestações postadas e encaminhadas à Diretoria de Construção – **DC**, para análise e resposta às solicitações da Ouvidoria, os assuntos que permaneceram em relevância, como no ano anterior, foram:

- 🌿 O impacto das obras de Simplício nas comunidades no entorno do empreendimento;
- 🌿 Reclamações de empregados por atraso de pagamento de salário devido por empresas contratadas.

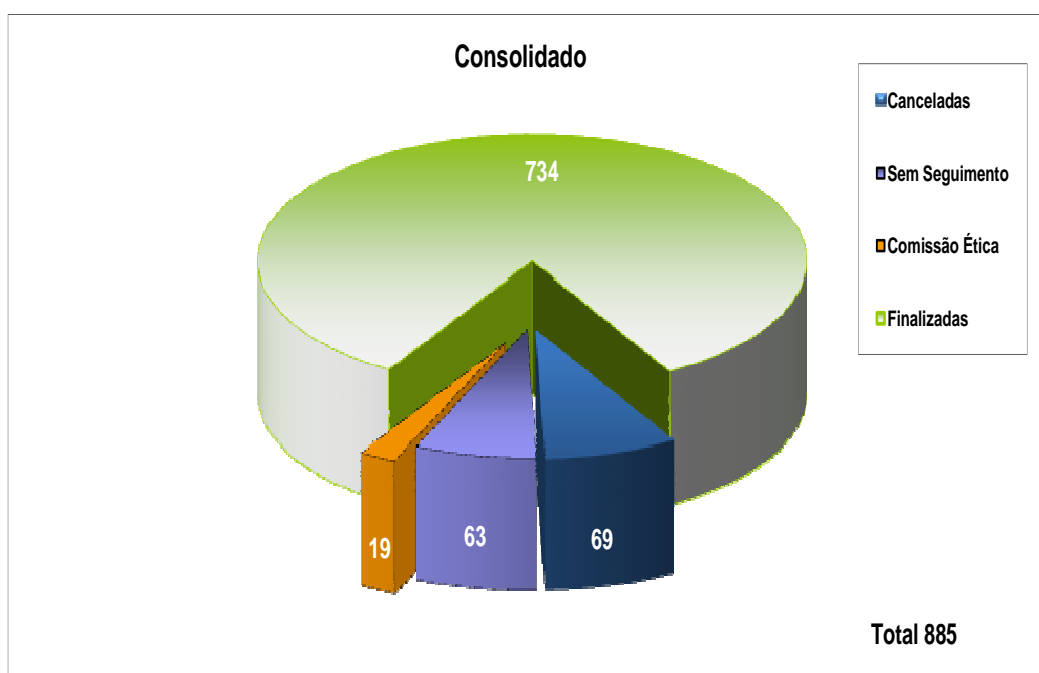
Do exame das raras manifestações encaminhadas à Diretoria Financeira- **DF**, constatamos que foram postadas por empresas prestadoras de serviços, cujo conteúdo versava sobre:

- 🌿 Solicitação de comprovantes de rendimentos pagos e retenção de imposto de renda na fonte, para fins de declaração à Receita Federal.

### 🌿 **Consolidado das Manifestações**

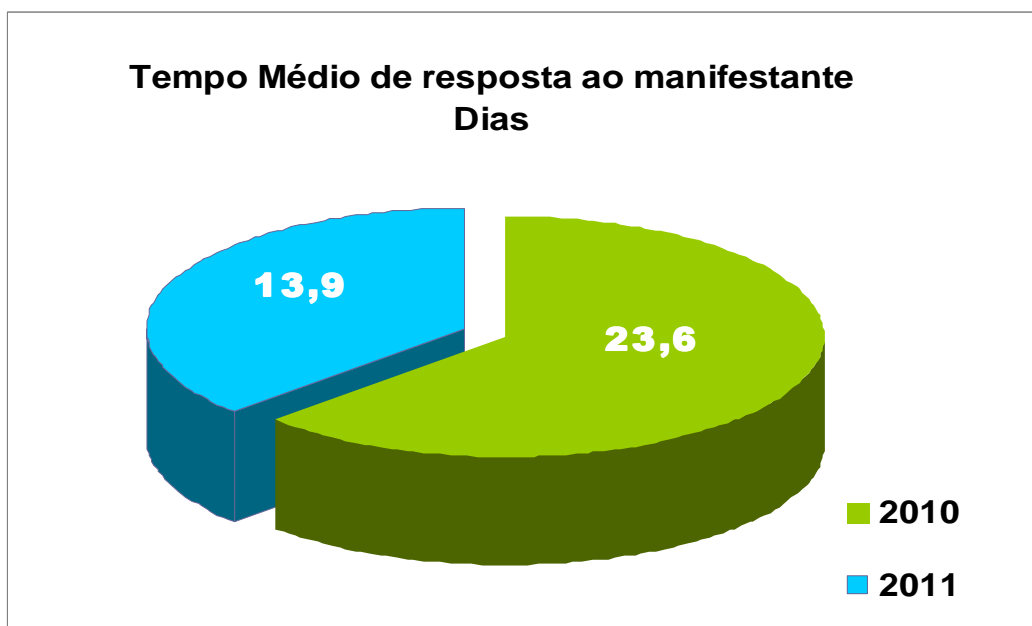
Neste gráfico consolidado estão consideradas as manifestações canceladas por duplicidade de protocolo ou complemento de protocolo anterior, as que não tiveram seguimento por falta de conteúdo ou por serem de competência de outros órgãos e entidades.

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



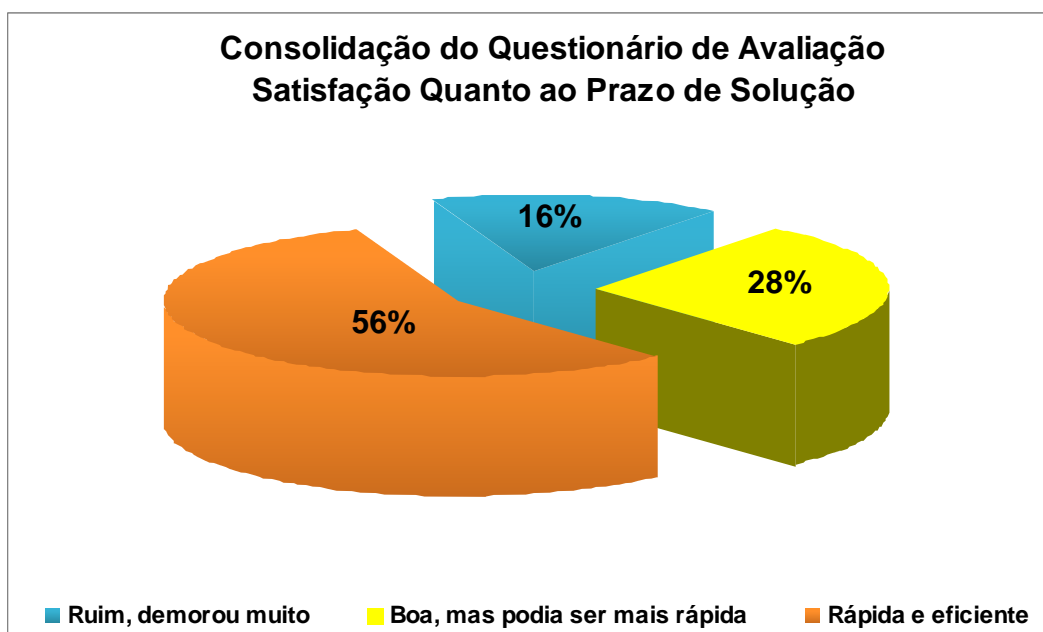
### **Tempo de Médio de Resposta ao Cidadão**

A Ouvidoria, neste ano, registrou uma queda expressiva no tempo despendido na resposta, podendo-se atribuir tal resultado ao comprometimento com a celeridade no atendimento ao manifestante, não só da equipe da Ouvidoria como também das áreas responsáveis pelas análises das questões postadas.

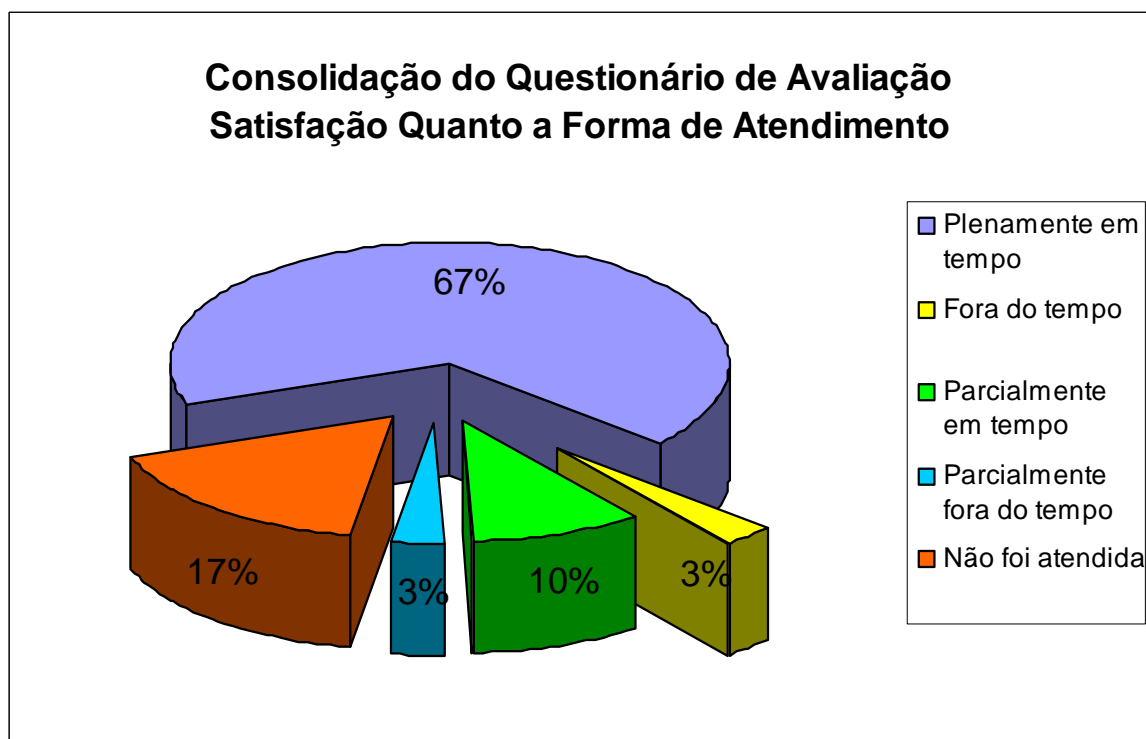


### **Avaliações dos Manifestantes**

Quando da conclusão das manifestações, é solicitado aos manifestantes que respondam aos questionários de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. Os gráficos, a seguir, apontam o grau de satisfação dos manifestantes.



***Este questionário foi respondido por 225 manifestantes***



***Este questionário foi respondido por 224 manifestantes***

## **7. PARTICIPAÇÃO DA EQUIPE EM EVENTOS E TREINAMENTOS**

🌿 **13ª edição do Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria**, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO – SC, abril de 2011;

🌿 **1ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas**, promovido pela Ouvidoria-Geral da União – OGU - julho de 2011;

🌿 **MBA Gestão de Ouvidoria** – programado pela Universidade Candido Mendes – UCAM – RJ, para o período de janeiro de 2011 a abril de 2012;

🌿 **Programa FOCUS** – Desenvolvimento de Competências Humanas, Estratégicas e Empreendedoras, promovido pela UEXP - Universidade da Experiência, no período de 25 de fevereiro a 11 de maio 2011;

🌿 **XIV Congresso Brasileiro de Ouvidores / Ombudsman** – Modelo Brasileiro de Ouvidoria, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores- ABO – SP, novembro 2011.

## **8. OBJETIVOS E METAS PARA 2012**

- 🌱 Aprimorar o atendimento às manifestações, buscando a melhoria contínua do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SOU) junto a holding;
- 🌱 Ampliar a divulgação deste canal de comunicação 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 obter maior acessibilidade do público interno ampliando, assim, a escuta em todas as Usinas e Subestações.
- 🌱 Atualizar o fluxograma de rotina de manifestações, visando à revisão da IN 001.2010.
- 🌱 Revisar o rito específico para denúncias, alinhando os procedimentos aos das demais empresas Eletrobras, observando as especificidades da empresa.

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A independência de atuação da Ouvidoria tem sido fundamental para que o trabalho seja realizado de forma eficaz, assim, a cada demanda tratada pela equipe é analisada a possibilidade de sugerir melhorias na qualidade dos processos e serviços internos.

Neste ano, a Ouvidoria atingiu parcialmente as metas estabelecidas no ano anterior, tais como: a revisão da página da Ouvidoria na intranet e internet, de modo a contemplar o seu material de divulgação, destacando-se a nova cartilha contendo orientações para os manifestantes, digitalmente elaborada e um *folder* com nova concepção gráfica.

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.

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 visível para os *stakeholders*.

Com os resultados apresentados, a Ouvidoria ganhou a confiança e credibilidade do manifestante 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.

O resultado global do tempo médio de resposta ao cidadão melhorou em 2011 quando comparado a 2010, tendo reduzido em **41,10%**, mesmo levando-se em conta a complexidade de análise e resolutividade de algumas demandas.

Cumprir destacar o *feedback* dos cidadãos quanto à avaliação do atendimento da Ouvidoria: 56% consideram rápida e eficiente e 67% foram atendidos plenamente em suas demandas. Deve-se ressaltar neste quesito, a contribuição e parceria dos órgãos internos, ao emitirem seus pareceres e tomarem as providências necessárias para o atendimento das manifestações em tempo hábil.

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.



**A equipe:**

***Ouvidora***

Angela Martins Lima

***Analistas de Ouvidoria***

José Antonio Silveira Amaral  
Fernanda Merhy Lagrotta  
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](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