



Eletrobras

**Relatório Semestral
2017.1**

OUVIDORIA

SUMÁRIO

Apresentação	4
Quantitativo Geral	6
Serviço de Informação ao Cidadão-SIC	6
Estatísticas das Manifestações na Ouvidoria	8
Demandas por Tipo	8
Classificadas como Denúncia	9
Demandas por Origem	12
Demandas por Tipo e Origem	13
Manifestações Oriundas de Outras Ouvidorias/Entidades	13
Manifestações Internas por Diretoria de Origem	14
Manifestações Internas e Externas por Diretoria de Destino	15
Consolidação das Demandas.....	16
Tempo Médio de Resposta ao Cidadão	16
Pesquisas de Satisfação	17
Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação	17
Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução	17
Quanto à Forma de Navegação no Site.....	18
A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos	18
Metas para o 2º Semestre 2017.....	18

Apresentação

A Ouvidoria de FURNAS, instrumento da democracia participativa, atua como canal de interação com os ambientes internos e externos 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".

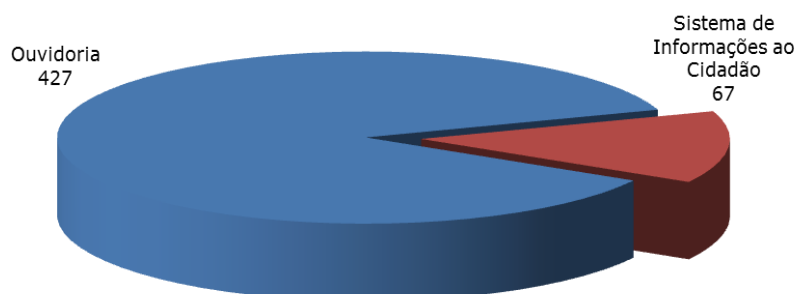
O procedimento de tratamento das manifestações registradas pela Ouvidoria encontra-se alinhado com o Programa Anticorrupção das Empresas Eletrobras, alinhado também às exigências da Lei Sarbanes-Oxley e aos normativos da Ouvidoria Geral da União, ligada ao Ministério da Transparência, Fiscalização e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

Em 12.04.2017, pela RCA nº 006/508 o Conselho de Administração aprovou a revisão da Estrutura Organizacional, com vigência a partir de 01.08.2017, e no que se refere à Assessoria de Ouvidoria – AOV.P alterou sua subordinação para ser diretamente vinculada ao Conselho de Administração, ligada administrativamente à Presidência passando a ter a sigla OUV.

O presente Relatório, com periodicidade semestral, apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro 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.

Quantitativo Geral – janeiro a junho/2017

O quadro a seguir apresenta o total de 494 demandas recebidas pelos dois canais administrados pela Ouvidoria, sendo 427 manifestações registradas na Ouvidoria e 67 pedidos de informações dirigidos ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



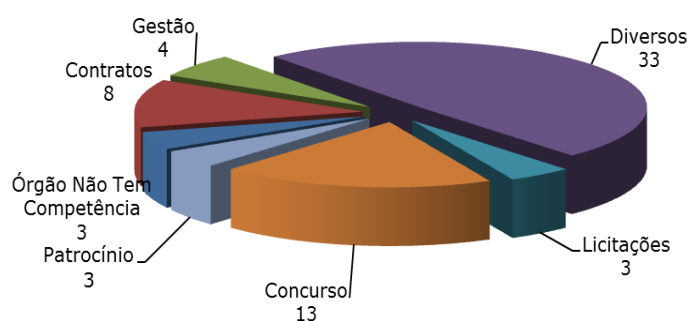
Total: 494

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Com a entrada em vigor em 16 de maio de 2012, da 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:



A fim de atender a 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 67 pedidos de solicitação de acesso à informação, distribuídos nos temas a seguir:



Total: 67

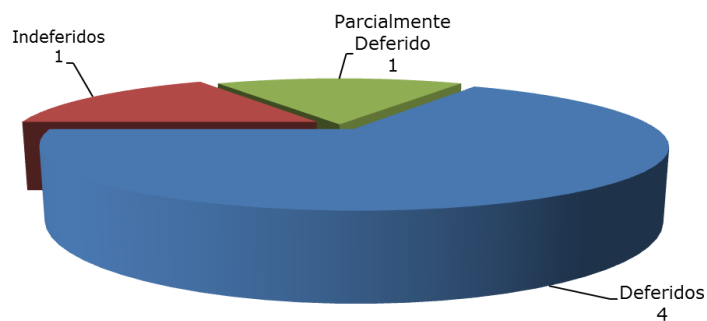
O relatório do SIC pode ser obtido no site de Furnas através do link:

<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.

As solicitações de acesso a informações classificadas como fora da esfera de competência da empresa totalizaram 3, versando sobre assuntos de competência de outros órgãos, a saber: CHEVAP, ANEEL e AMPLA.

Destes 67 pedidos de acesso, apenas 6 ensejaram Recursos, sendo todos resolvidos em 1ª Instância.

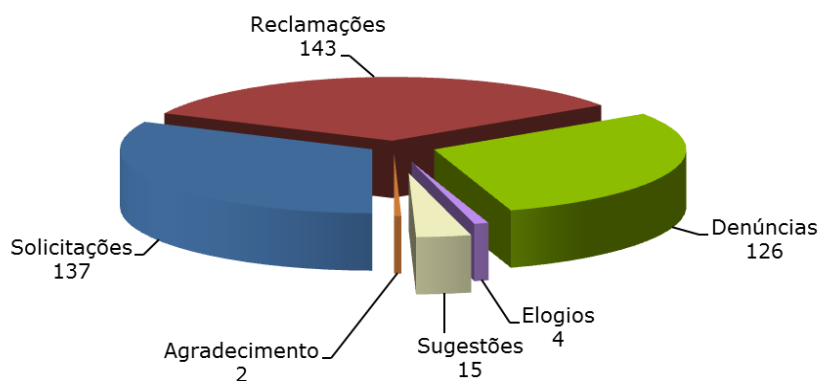


Total: 6

Estatísticas das Manifestações na Ouvidoria

Demandas Por Tipo

As demandas são registradas nos seguintes tipos: solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões. No primeiro semestre de 2017 foram distribuídas da seguinte forma:



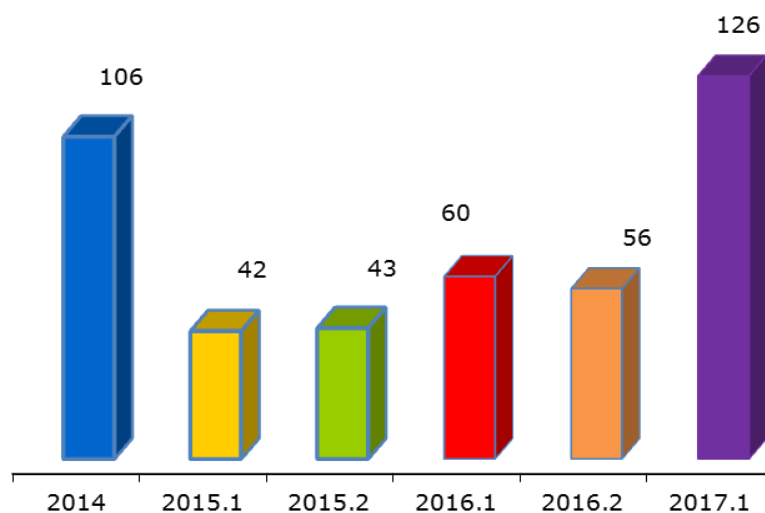
Total: 427

Classificadas como Denúncia

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

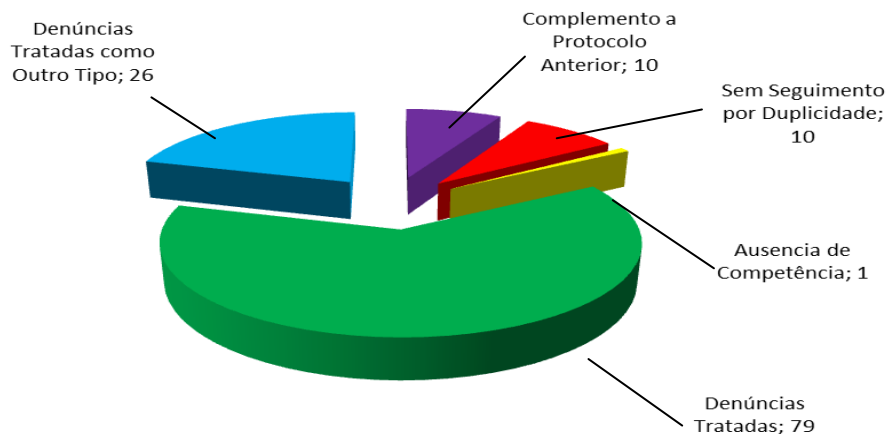
As manifestações do tipo "denúncia" são aquelas cujo conteúdo comunica prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

O gráfico abaixo represente a evolução do quantitativo de denúncia por relatório, sendo que, a partir de 2015, passou a ser semestral.



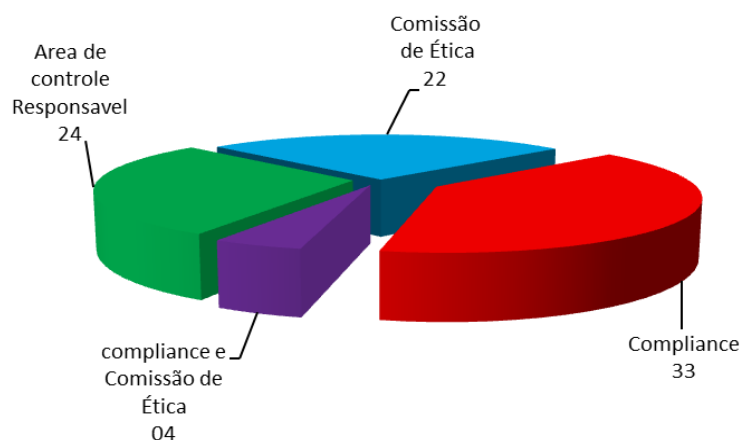
A Ouvidoria neste período recebeu um total de 126 Denúncias, apenas 79 foram consideradas visto que 26 denúncias por não conter características de denúncia foram tratadas como reclamação ou solicitação de providências. Além disso, 10 eram complementares a protocolos anteriores; 10 não tiveram segmento por duplicidade de protocolo e 01

não era de competência de Furnas. Como podemos observar no gráfico abaixo.



Total:126

Sendo assim, foram tratadas 79 denúncias, encaminhadas para as áreas pertinentes, de acordo com normativo interno e a natureza do fato: 33 foram encaminhadas para o *Compliance*, 24 para as áreas de controle responsáveis; 22 para a Comissão de Ética e 04, por conterem recorte ético, foram encaminhadas à Ética e ao *Compliance*, somando então um total de 83 encaminhamentos. Pelo fato de ter recorte ético, foram encaminhadas para a comissão de ética.



Encaminhamentos: 83

Com a nova estruturação da Ouvidoria foram revistas suas atribuições, a fim de inserir a análise preliminar das Denúncias para viabilizar o seu adequado juízo de admissibilidade e proporcionar o seu correto direcionamento.

Questões	Área de Destino
Questões comportamentais que sugerem possíveis violações ao Código de Ética	Comissão de Ética
Supostas fraude, corrupção, questões de grande repercussão ou possíveis violações ao Programa Anticorrupção.	Superintendência de Conformidade e Riscos – RC.P
Irregularidades na aplicação de normas que regulam os procedimentos da empresa	Auditoria Interna
Questões administrativas, operacionais, recursos humanos, meio ambiente, e outras	Superintendência responsável pelo assunto com cópia ao Diretor
Irregularidades ou impropriedades nos registros contábeis	Orientar o manifestante a registrar denúncia no Canal Denúncia , específico para este tipo de assunto, administrado pela Holding.
A Ouvidoria pode provocar a instauração de Sindicância Disciplinar (elementos ou informações consistentes passíveis de apuração - IN 001.2012, Instauração de Sindicância Disciplinar, item 3.1.5)	

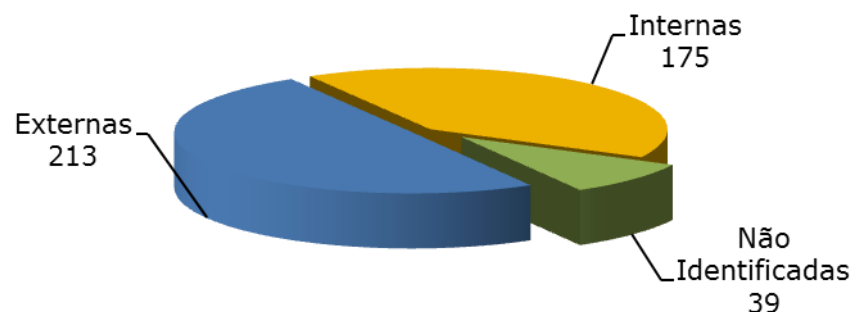
Das 79 Denúncias, 41 foram enviadas também a Auditoria interna, tendo considerada 05 denúncias, até o momento, para realizar trabalhos de Auditoria.

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 controle de frequência, uso irregular de veículos da empresa.

Demandas por origem

As manifestações recebidas pela Ouvidoria de origem interna somaram 175 e de origem externa totalizaram 213, sendo 39 o total de não identificadas.

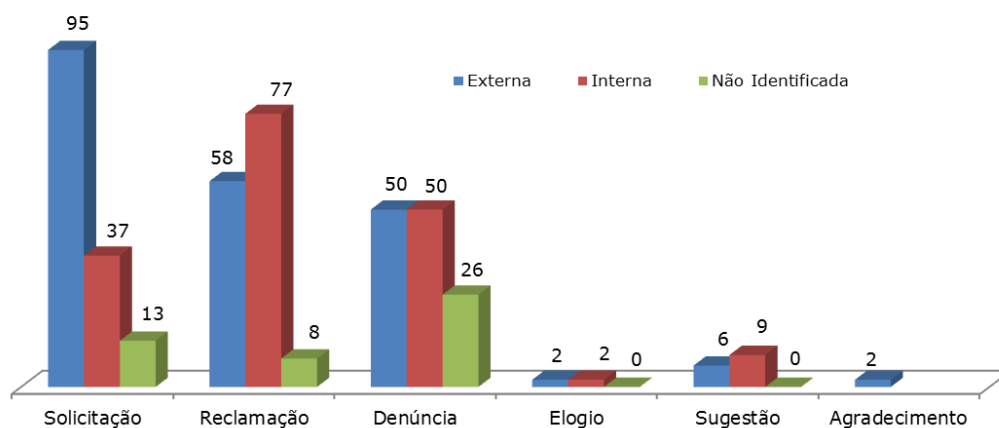


Total: 427

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.

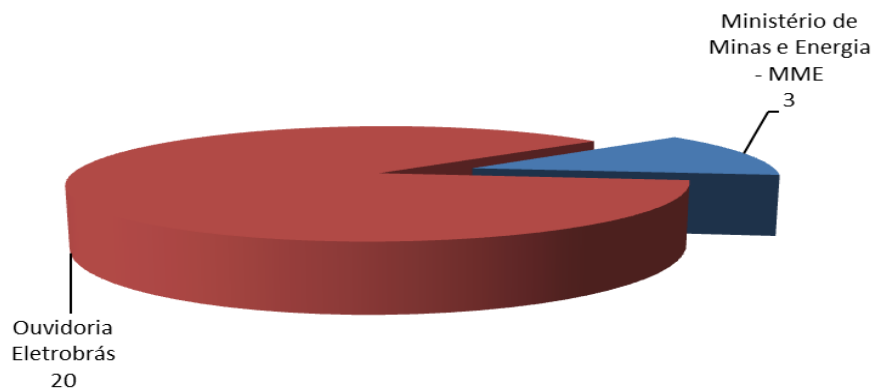
Das demandas de origem interna, a do tipo "reclamação" foram as mais frequentes, com destaque para questões relacionadas a recursos humanos e serviços compartilhados.



Total: 427

Manifestações oriundas de outras Ouvidorias / Entidades

A Ouvidoria de FURNAS recebeu 23 manifestações encaminhadas por órgãos externos, sendo 20 da Ouvidoria da Eletrobras e 3 manifestações do Ministério de Minas e Energia – MME.

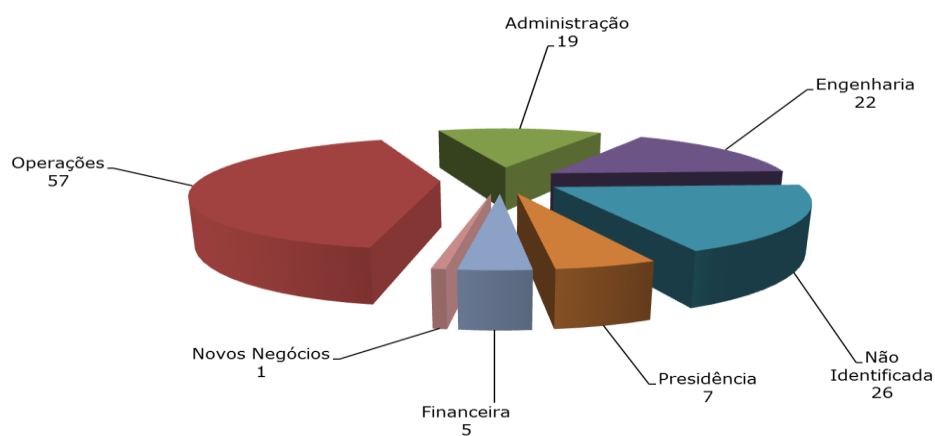


Total: 23

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 – DO teve maior número de manifestações postadas 57. Das 137 de origem interna, 26 não tiveram sua diretoria de origem identificada, embora o assunto relatado fosse apenas de conhecimento interno.



Total:137

Manifestações (internas e externas) por diretoria de destino

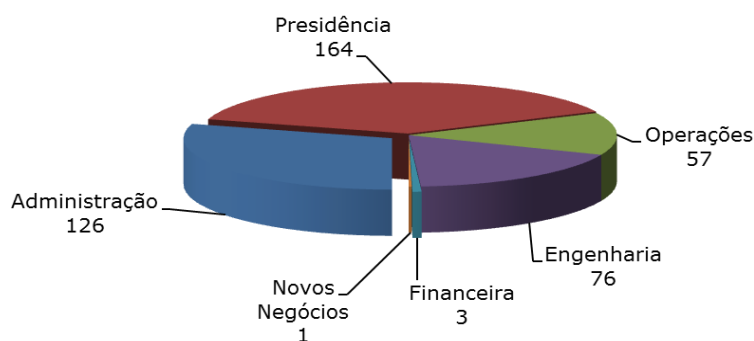
A Diretoria de Administração – DA, recebeu 126 manifestações no total de destinações das demandas, sendo os temas mais frequentes:

- 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 receberam 133 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.

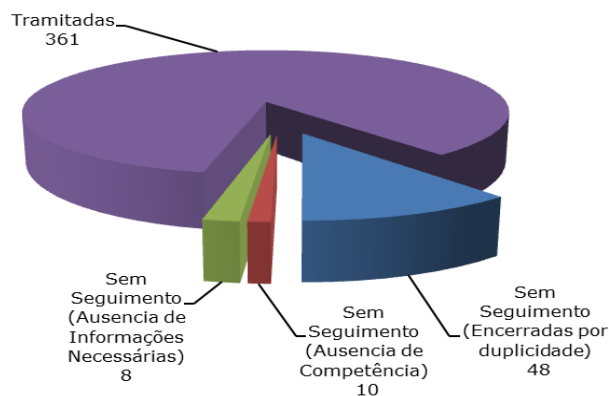
As manifestações encaminhadas à Diretoria da Presidência – DP, que correspondem 164, são variadas, contemplando, dentre outras, solicitações e informações referente à comunicação social.



Total: 427

Consolidação das Demandas

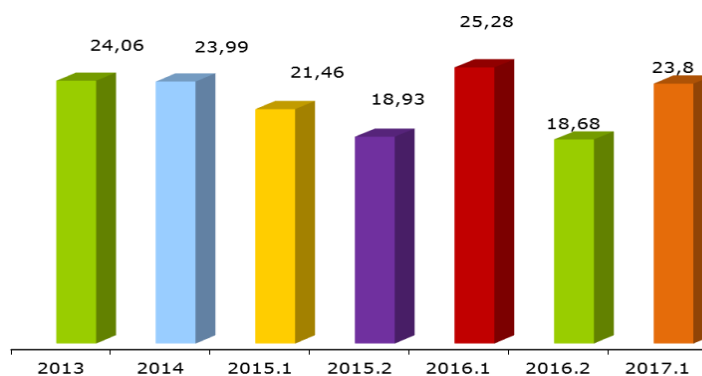
Todas as 427 manifestações registradas na Ouvidoria no período foram resolvidas, sendo 361 tramitadas, 48 encerradas por duplicidade de protocolo, 10 por ausência de competência de FURNAS e 8 por ausência de informações necessárias.



Total: 427

Tempo Médio de Resposta ao Cidadão

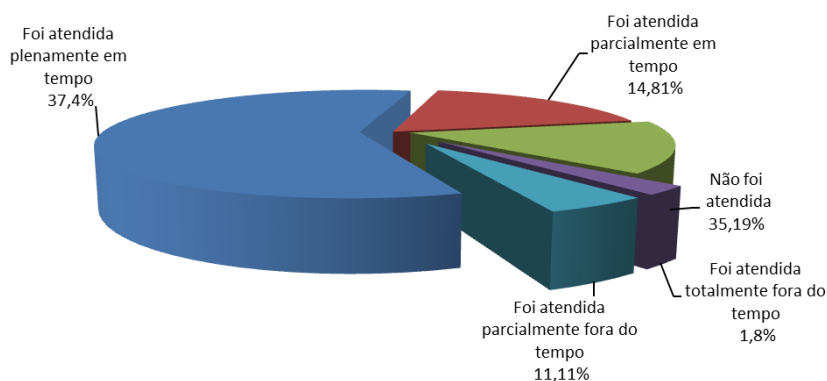
O tempo médio de conclusão das manifestações foi de 24 dias no período, correspondendo a uma diminuição, se considerada a média de 30 dias verificada nos últimos 3 anos.



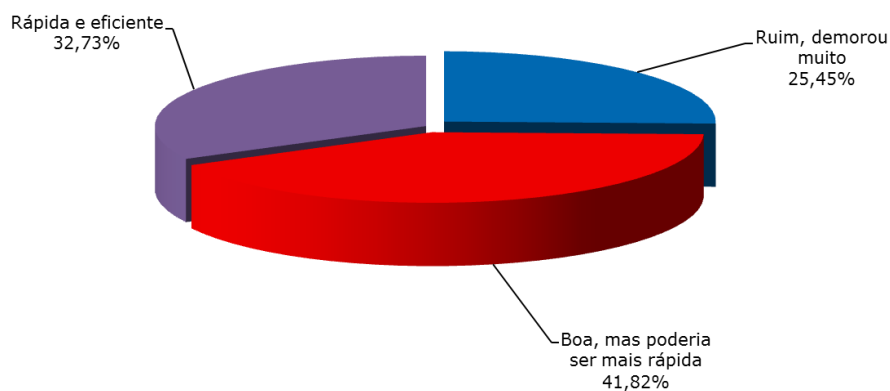
Pesquisas de Satisfação

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.

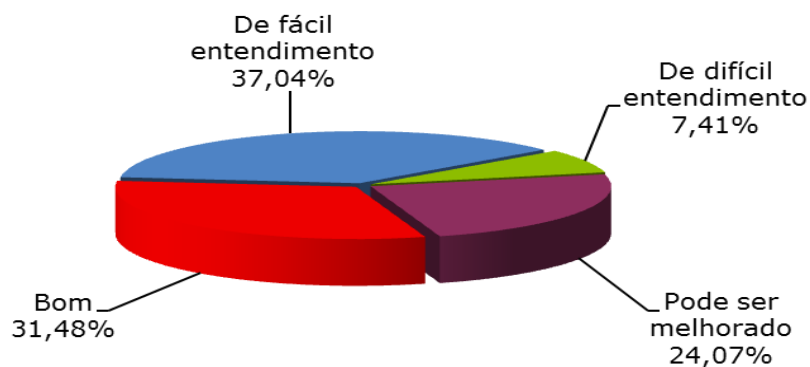
Quanto à Forma de Atendimento da Manifestação:



Quanto à Satisfação ao Prazo de Solução:



Quanto à Forma de Navegação no Site:



A Ouvidoria nas Atividades e Eventos Externos:

16/05/2017 - Os cinco anos de vigência da Lei de Acesso a Informação – FGURJ.

Metas para o Segundo Semestre de 2017:

- Expandir a Ouvidoria Itinerante à comunidade do entorno dos empreendimentos com a parceria da área de Responsabilidade Social e outros órgãos públicos dos Estados;
- 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 outras Ouvidorias Públicas;
- Implantar o projeto "Proposições de Ouvidoria";
- Normatizar o processo e fluxo do Serviço de Acesso ao Cidadão – SIC.

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