

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: __Furnas Centrais Eletricas S.A.

Titular da Ouvidoria: Paola Bonow Balthazar da Silveira (Ouvidora Interina)

E-mail: [REDACTED]

Telefones: [REDACTED]

Contato (pessoa): [REDACTED]

Município: Rio de Janeiro UF: RJ

Poder: Executivo Legislativo Judiciário Outro

Esfera: Federal Estadual Municipal

Categoria:

- a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.
- b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos
- c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.
- Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

Título da prática: Treinamento da Ouvidoria: Divulgação do Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras e a Diferenciação entre Denúncia X Reclamação

1) Descrição da prática (Limite de 4 páginas, sem contar fotos, gráficos):

Trata-se de um treinamento desenvolvido e aplicado pela Ouvidoria de Furnas, a toda a empresa, cujo objetivo foi divulgar o canal de denúncias das Empresas Eletrobras, com foco nas diferenças entre denúncia e reclamação, bem como divulgar os canais de registro dessas demandas, as formas de registro, as responsabilidades da Ouvidoria, a importância da proteção ao denunciante, com exemplos e de forma lúdica, para que a empresa pudesse se familiarizar e se sensibilizar com o tema.

O treinamento foi realizado em ambiente remoto e compreendeu três etapas principais:

- 1 – Apresentação com conteúdo didático e prático (denominamos de “tutorial”);
- 2 – Jogo para fixação de conteúdo (Kahoot!);e,
- 3 – Pesquisa de Opinião quanto ao treinamento realizado.

1 - APRESENTAÇÃO COM CONTEÚDO DIDÁTICO E PRÁTICO

Inicialmente, foi realizada apresentação por parte da Ouvidora de Furnas dos conceitos básicos e de exemplos práticos, bem como normativos internos e externos que respaldam o tema.

A seguir, o slide inicial do treinamento:



A apresentação foi elaborada em cima dos seguintes conteúdos:

- I – Conceitos, formas e finalidades de uma denúncia e de uma reclamação;
- II – Diferenças típicas entre denúncia e reclamação;
- III – Conteúdo a ser registrado no caso de denúncia e no caso de reclamação;

- IV – Sobre denúncia: diferenças entre denúncia de boa-fé e o denunciamento;
- V – Garantias ao denunciante de boa-fé;
- VI – O papel da Ouvidoria de Furnas no que tange a denúncia e no que tange a reclamação;
- VII – Os meios de contato ou formas de registro de uma denúncia e de uma reclamação;
- VIII – Divulgação do Portal da Integridade de Furnas (compreendendo as áreas de Conformidade, Auditoria, Ouvidoria, Apuração e Comissão de Ética);
- IX – As chamadas “Dicas de Ouro” da Ouvidoria, que são frases curtas e impactantes para fixação do conceito; e, finalmente,
- X – Instruções para o jogo “Tira-Teima” (jogo de fixação do conteúdo).

[Ver anexo: Apresentacao_Treinamento.Ouvidoria.junho.2021]

2 – JOGO PARA FIXAÇÃO DE CONTEÚDO (KAHOOT)

A fim de evitar custos e aproveitando as oportunidades que a área de Educação, Desenvolvimento e Inovação Corporativa da empresa nos apresentou de experiência, utilizamos o “Kahoot!”, jogo interativo da internet, simples e fácil de usar, já utilizado em outras ações de treinamento interno, para adequar às nossas necessidades de conhecimento e prática.

Foi um sucesso, pois o jogo não teve o caráter competitivo, não havia placar nem pódio, ao contrário, foi jogado junto com todos, com a Ouvidoria lançando as questões e ao mesmo tempo respondendo, sendo que cada pessoa tinha o compromisso de responder pela tela do próprio computador ou celular inserindo a matrícula e o email corporativo.

A ideia não era vencer, mas que todos participassem do jogo e tivessem presença registrada no treinamento como um todo.

O anexo [“Tira Teima Ouvidoria”] contém o jogo com as perguntas e respostas.

A seguir, a página inicial do jogo “Tira-Teima” com uma breve introdução ao objetivo do treinamento:

Plano de Ação de Divulgação do Canal de Denúncias

Treinamento em Denúncias

Introdução

Este é um treinamento preparado com a dedicação da equipe da Ouvidoria visando orientar e esclarecer sobre o registro de denúncia diferenciando-o das manifestações à Ouvidoria, em especial da Reclamação.

Acreditamos que, desta forma, estaremos gerando maior efetividade aos referidos processos e, principalmente, atendendo com mais presteza e qualidade a demanda do nosso público.

Lembramos que este treinamento é direcionado a todos os empregados e contamos com sua participação para que possamos estar alinhados à legislação, inclusive normativo interno e orientações dos órgãos de controle, como a CGU.

O treinamento é em formato de jogo, porém não tem caráter competitivo, nem nota final que aprove ou reprove. A intenção é mantê-los informados sobre o correto uso dos canais de denúncia e de Ouvidoria para contribuir com a integridade da empresa.

Antes de realizar o *quiz* "Tira Teima" solicitamos sua atenção para visualizar a apresentação (link), que tem duração média de 10 minutos e que contribuirá para o seu aproveitamento no jogo.

A apresentação ficará disponível a todos após a aplicação do jogo no portal da Ouvidoria.

Lembre-se! Mesmo se restarem dúvidas sobre o tema, a Ouvidoria está disponível para ajudar.

Bom Treinamento!

3 – PESQUISA DE OPINIÃO QUANTO AO TREINAMENTO REALIZADO

Como boa prática e visando o aprimoramento contínuo, a terceira parte do treinamento foi responder a uma pesquisa de opinião, de forma anônima, sobre o treinamento como um todo. Essa pesquisa foi dividida em duas partes distintas:

- A – Percepção quanto ao Treinamento;
- B – Percepção quanto ao Tema.

A seguir, os itens de avaliação:

Pesquisa da Ouvidoria

Avaliação de Treinamento da Ouvidoria sobre Denúncia X Reclamação

As informações que você irá fornecer são importantes para a Ouvidoria melhorar continuamente seus processos. Desde já agradecemos a sua contribuição ao responder esse breve questionário, que é anônimo.

Pesquisa válida até 30 de abril de 2021|

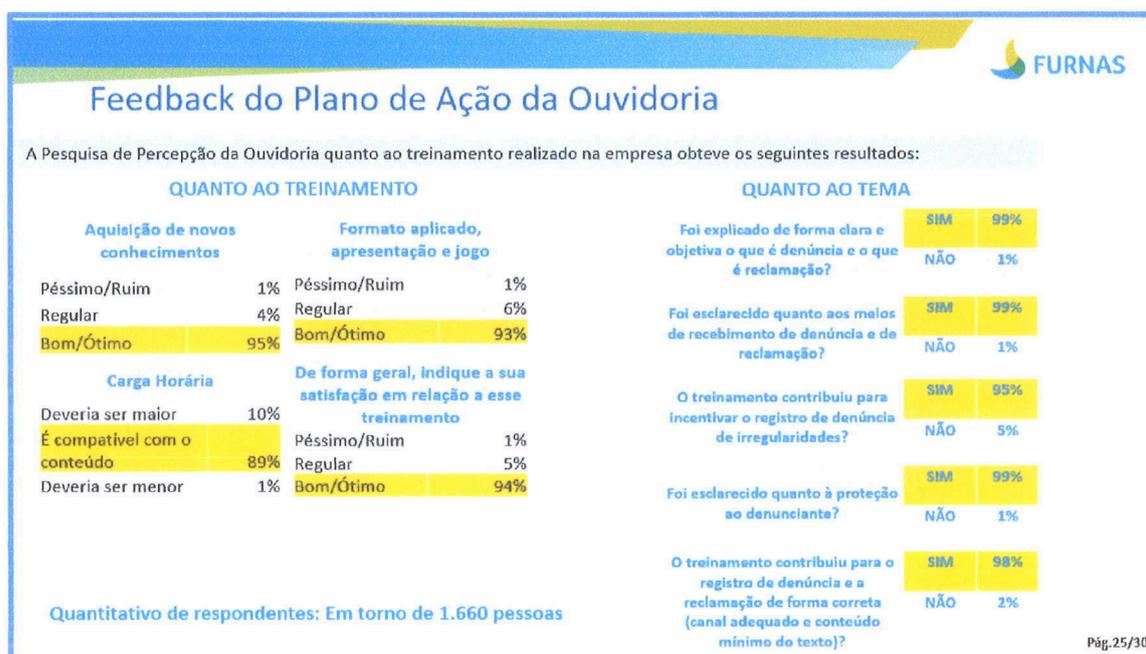
QUANTO AO TREINAMENTO

- 1- Nível de aquisição de novos conhecimentos. Inclua algum comentário se achar necessário.
- 2 – Formato aplicado, a apresentação e o jogo. Inclua algum comentário se achar necessário.
- 3- Carga horária. Inclua algum comentário se achar necessário.
- 4- De forma geral, indique a sua satisfação em relação a esse treinamento. Inclua algum comentário se achar necessário.

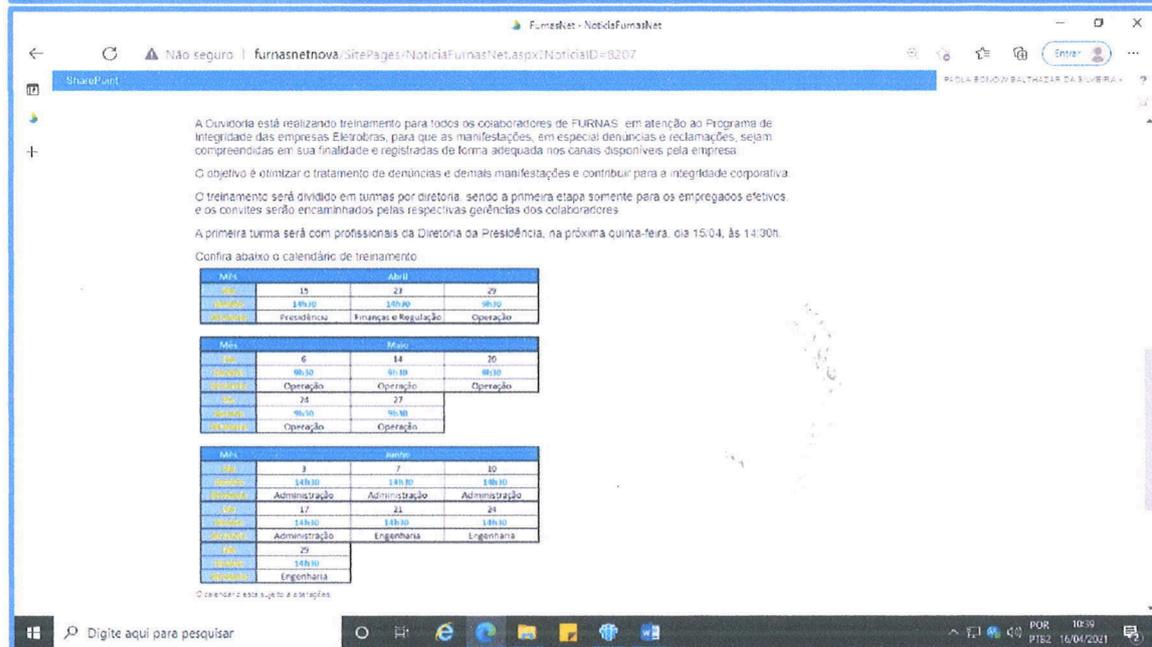
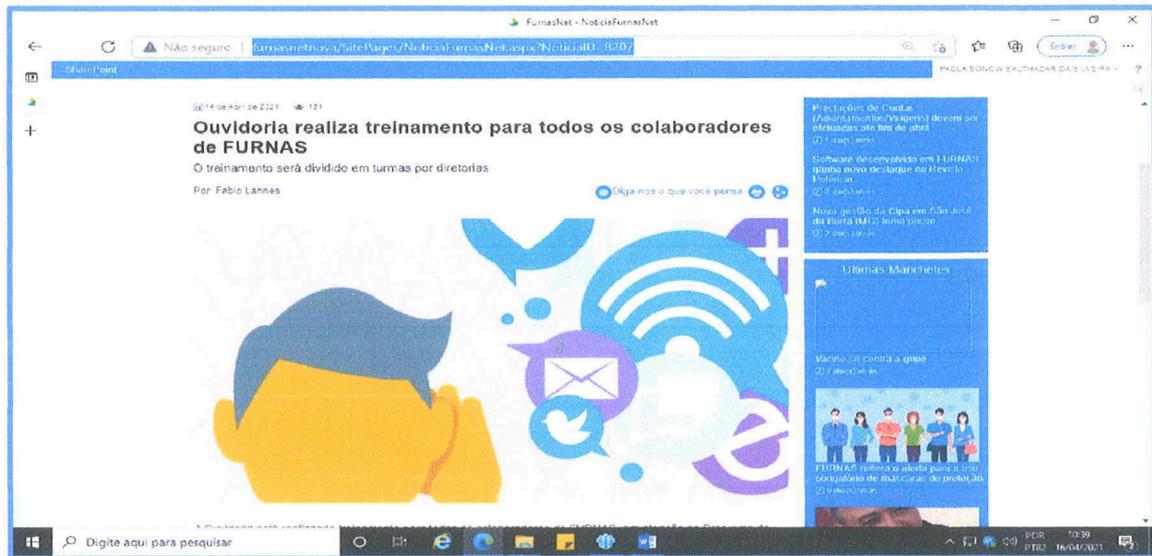
QUANTO AO TEMA.

1. Foi explicado de forma clara e objetiva o que é denúncia e o que é reclamação? Inclua algum comentário se achar necessário.
2. Foi esclarecido quanto aos meios de recebimento de denúncia e de reclamação? Inclua algum comentário se achar necessário.
3. O treinamento contribuiu para incentivar o registro de denúncia de irregularidades? Inclua algum comentário se achar necessário.
4. Foi esclarecido quanto à proteção ao denunciante? Inclua algum comentário se achar necessário.
5. O treinamento contribuiu para o registro de denúncia e reclamação de forma correta (canal adequado e conteúdo mínimo do texto)?

Obtivemos um resultado bastante favorável dessa pesquisa, conforme apresentado abaixo:



A seguir a notícia divulgada na Intranet da Empresa sobre o treinamento ministrado pela Ouvidoria de Furnas:



2) Histórico da implementação (Limite de duas páginas):

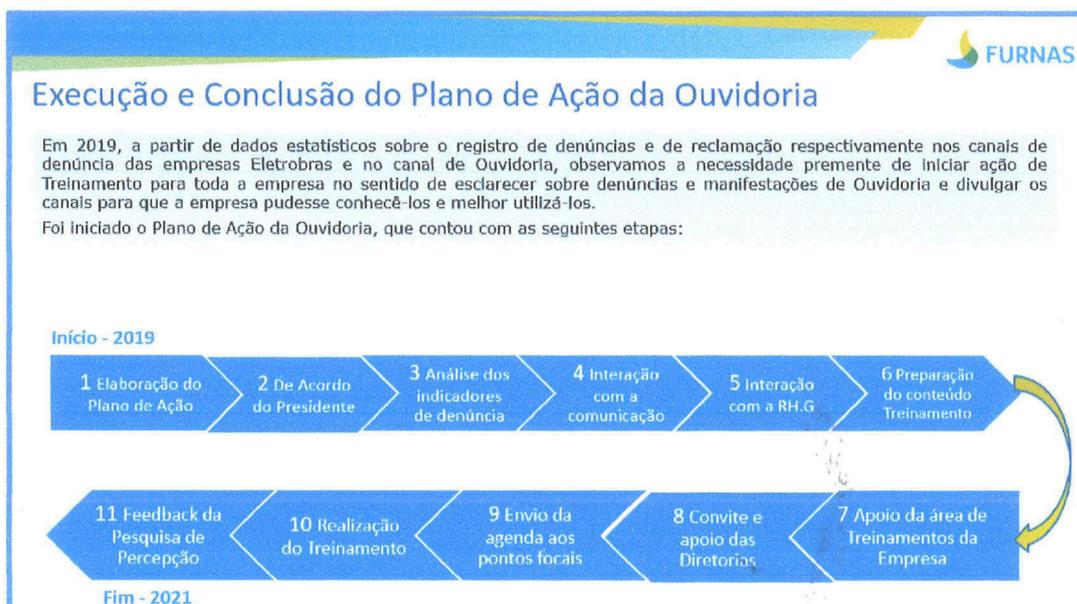
Em agosto de 2017 as empresas Eletrobras instituíram um canal único de recebimento de denúncias, externo e centralizado na Holding para a gestão e tratamento de denúncias do grupo Eletrobras, incluindo Furnas Centrais Elétricas S.A. Foi estabelecido um regulamento único e passamos a gerir nossas denúncias conforme este regulamento.

Entretanto, ao longo dos anos observamos que muitas pessoas tinham dificuldade em diferenciar os conceitos de denúncia e de reclamação, desconhecendo o que seria cada uma delas, confundindo os canais de registro e não sabendo ao certo quais informações eram importantes na hora de realizar um registro de denúncia. Essa situação acabava acarretando, muitas vezes, em conclusões de denúncias como “dados insuficientes”, impossibilitando que fossem encaminhadas para a etapa de apuração.

Além disso, entramos em 2020 na pandemia, época em que a quantidade de denúncias diminuiu bastante, mais de 40%, o que nos incentivou a elaborar esse treinamento. A intensão era que os colaboradores da empresa fossem treinados e sensibilizados para o assunto de denúncias, com especial atenção para a proteção ao denunciante. Este último tema sempre foi objeto de preocupação da Ouvidoria, uma vez que a retaliação de qualquer parte ou tipo, representa entrave para o registro seguro e consciente de denúncias.

Sendo assim, a Ouvidoria de Furnas elaborou um plano de ação e apresentou ao Presidente que captou a essência do treinamento dando total apoio a sua realização. Contamos com a contribuição das áreas de gestão de pessoas, comunicação e das áreas do sistema de integridade da empresa, para as quais realizamos, como piloto, o treinamento inicial.

A seguir, as etapas do plano de ação:



3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento (Limite de duas páginas):

- Criatividade e inovação: O treinamento aproveitou o jogo Kahoot!, plataforma de aprendizado baseada em jogos, muito comum em escolas e instituições educacionais, de fácil entendimento, simples, usada como tecnologia educacional. Os jogos de aprendizado, "Kahoots", são testes de múltipla escolha acessados por meio de um navegador da Web ou do aplicativo Kahoot. Isso representou uma forma nova de interagir com os colaboradores, passando conhecimento de um modo lúdico, simples e efetivo.

- Custo-benefício: não houve nenhuma espécie de gasto financeiro com o treinamento, por ter sido feito em uma plataforma gratuita e ter sido ministrado pela própria Ouvidoria e organizado internamente junto às áreas de comunicação, gestão de pessoas e integridade.

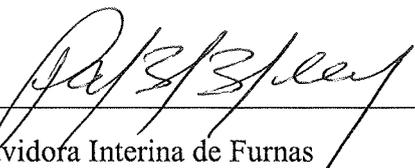
- Impactos da iniciativa/ contribuição para a efetividade: observamos que a quantidade de registro de denúncias em 2021 aumentou em relação a 2020, além disso, a pesquisa de opinião retornou resultados positivos quanto à experiência como um todo do treinamento e o fato do treinamento ter sido planejado, elaborado e ministrado pela própria Ouvidoria, permitiu maior proximidade com os colaboradores, confiança na Ouvidoria e mais segurança no momento de realizar registro de denúncia.

-Simplicidade e Replicabilidade: O treinamento contou com etapas simples, sem necessidade de orçamento ou trabalhos adicionais que prejudicassem o andamento das rotinas e atividades da Ouvidoria. Foram usadas ferramentas tecnológicas simples e efetivas, como powerpoint, Kahoot! e plataforma TEAMS, já utilizada de forma corporativa na empresa para comunicação/interação com os participantes. Com o sucesso do treinamento da Ouvidoria de Furnas, as demais Ouvidorias do sistema Eletrobras estão direcionadas a implantar em suas respectivas empresas de modo similar. Qualquer outra empresa pode replicar esse exemplo simples e objetivo de treinamento, voltado para denúncias, com foco na proteção ao denunciante.

Rio de Janeiro-RJ, 01 de fevereiro de 2022.



Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias



Ouvidora Interina de Furnas

Treinamento da Ouvidoria

Divulgação do Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras

Denúncia X Reclamação

Tutorial

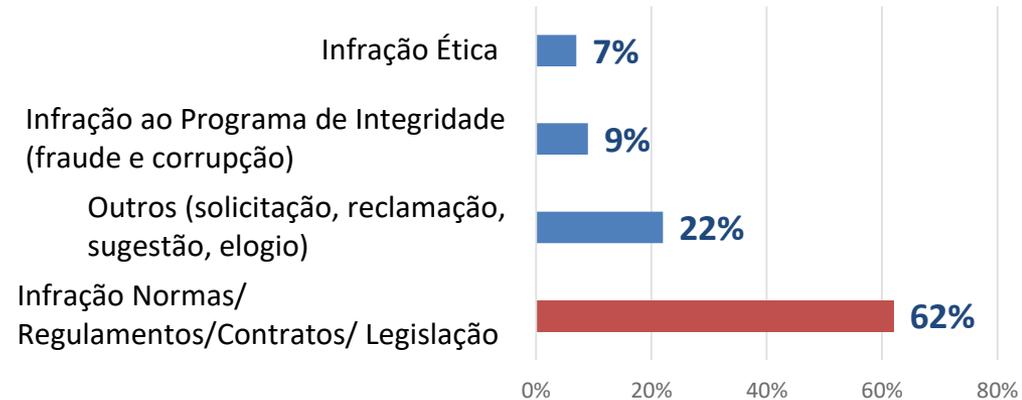
1ºSemestre/2021

Por que o Treinamento?

Denúncias 2019/2020



Denúncias por Categoria Total do Canal



Denúncias 2020: +40%



- ✓ Recomendações das áreas de controle
- ✓ Ciência da penalização – caráter pedagógico
- ✓ Descrédito no canal
- ✓ Desconhecimento sobre o canal
- ✓ Teletrabalho
- ✓ Muitos normativos e leis...
- ✓ Receio de denunciar
- ✓ Pouco de incentivo (Programa de Integridade)



Conformidade do Treinamento

Atender ao Programa de Integridade das Empresas Eletrobras e à legislação:

- ✓ Incentivo à denúncia;
- ✓ Divulgação do canal;
- ✓ Mecanismos de proteção ao denunciante

Legislação e recomendações de órgãos controladores:

- Decreto 8420 (art.41)
- Manual para Implementação de Programas de Integridade – CGU
- Resolução CGPAR 05/2015 (art.2º) etc

Conceitos, formas e finalidades

 DENÚNCIA É...	 RECLAMAÇÃO É...
<p>Conceito - Comunica 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.</p>	<p>Conceito - Expressa insatisfação relativa a serviços ou processos da Companhia ou conduta de colaboradores de Furnas na prestação desses serviços.</p>
<p>Cunho objetivo – interfere ou prejudica preponderantemente a esfera de todos, inclusive a própria empresa.</p>	<p>Cunho subjetivo – interfere ou prejudica, preponderantemente, a esfera da pessoa (manifestante).</p>
<p>Fim imediato - Pretende a punição e/ou a remediação do problema</p>	<p>Fim imediato - Pretende que resolva problema específico, queixa do manifestante</p>
<p>Regulamentação - Regulamento de Gestão e Tratamento de Denúncias das Empresas Eletrobras e Responsabilização pela IN 014.2005. Tratamento unificado realizado pelas empresas Eletrobras.</p>	<p>Regulamentação - IN.001.2010 – Manifestação à Ouvidoria e Lei 13.460/2017</p>

Diferenças típicas entre denúncia e reclamação

 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO
<p>Denunciado: colaborador da empresa, ou pessoa que atue por delegação em nome da empresa ou em processos que dependam de relacionamento com a empresa (ex: licitatório, patrocínio)</p> <p>Denunciante: qualquer pessoa que tenha conhecimento da irregularidade. Pode ser anônimo</p>	<p>Reclamado: área, gestão, processo, atividade, serviço, da empresa</p> <p>Reclamante: qualquer pessoa, público interno e externo à empresa. Pode ser anônimo (caso seja preciso a identificação solicitaremos autorização).</p>
<p>Exemplos: . Colaborador de Furnas ou terceirizado usa veículo da empresa para uso pessoal, como ir e voltar de casa.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Favorecimento em licitação . Nepotismo em contratação 	<p>Exemplo: .invasão de área da empresa por terceiro)</p> <ul style="list-style-type: none"> . Reclamação de não pagamento do auxílio creche . Reclamação de erro no sistema de férias
<p>Saiba! <i>Atos de gerir (planejar, organizar, coordenar, controlar o trabalho) por si só não são denúncia. É necessária uma irregularidade praticada pelo colaborador.</i></p>	<p>Saiba! <i>Importante tentar a solução da questão inicialmente com o gestor ou área responsável pelo assunto na empresa.</i></p>

Conteúdo a ser registrado

 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">. Relato do fato irregular e quem praticou. Como ocorreu. Local da irregularidade;. Data de ocorrência;. Nome, cargo, área relativa ao denunciado;. Evidências dos fatos – Provas.	<ul style="list-style-type: none">. Detalhamento do assunto: local, data, sistema, documento, atendimento, área etc;. Indicação de que foi tentado inicialmente contato com a área responsável ou gestor imediato, sem o retorno desejado, caso tenha sido realizado;
<p>Saiba!</p> <p><i>Tais informações, em completude, nem sempre são possíveis. Porém é preciso relatar todos os dados sobre a denúncia ou, se possível, indicar como conseguiu-los.</i></p>	<p>Saiba!</p> <p><i>Caso o manifestante não saiba a quem recorrer inicialmente, poderá contatar a Ouvidoria.</i></p>

Poderá ser solicitada complementação da denúncia ou da reclamação

Denúncia: boa-fé ou Denuncismo?



DENÚNCIA

Denúncia de boa-fé

Denúncia buscando a correção da irregularidade. Comunicação de irregularidade que tem certeza ou acredita que tenha ocorrido. Denúncia será processada.

Saiba!

Acredita na veracidade que os fatos tenham ocorrido

Denuncismo

Denúncia com a única intenção de prejudicar alguém. Tem certeza ou acredita que os fatos não são verdadeiros. Denúncia será encerrada por indicativa de denuncismo (falsa denúncia).

Saiba!

Denuncismo por si só pode vir a ser uma infração, e até crime de denunciação caluniosa!

Por que denunciar?

- . Sanar a irregularidade
- . Responsabilizar o infrator
- . Gerar caráter pedagógico
- . Tornar o ambiente mais íntegro

Garantias ao denunciante

- . Possibilidade de denúncia anônima
- . Sigilo dos dados do denunciante
- . A retaliação é tratada como infração
- . Canal de denúncia externo (ICTS) com restrição de acesso

(* denúncias de violência no trabalho – acolhimento da vítima pela Ouvidoria)

Papel da Ouvidoria

 DENÚNCIA	 RECLAMAÇÃO
<p>Registrar no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras, caso receba qualquer manifestação com conteúdo de denúncia por qualquer meio;</p> <p>Participar do processo de tratamento e gestão de denúncias da Eletrobras, por meio de análise preliminar, que consiste em averiguar a autoria e materialidade dos fatos e sugerir ou não sua aptidão à apuração.</p>	<p>Buscar resposta ou solução da questão relatada, podendo propor mediação cuja solução depende do consenso das partes;</p> <p>Tramitar a questão para a área responsável por meio de sistema próprio;</p> <p>Responder ao manifestante com base nas respostas das áreas responsáveis pelo assunto, concluindo a manifestação e zelando pelo prazo legal – 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias;</p> <p>A Ouvidoria não resolve ou decide sobre a questão. Não trata de questões que estejam já na justiça.</p>
<p>Saiba!</p> <p><i>Em nenhuma hipótese será tratada denúncia no canal Ouvidoria.</i></p>	<p>Saiba!</p> <p><i>A partir das manifestações, a Ouvidoria poderá realizar proposições de melhorias à empresa</i></p>

Meios de contato (formas de registro)



DENÚNCIA



Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras
<https://relatoconfidencial.com.br/eletrobras/>



Telefone do Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras 0800 721 9885



Carta ou Presencial: Ouvidoria de Furnas (1)
Av. Graça Aranha, 26/8º andar- Centro - Rio de Janeiro / RJ CEP: 20030-000 | Sala da Ouvidoria



Denúncias Éticas - Portal da Ética (2)
<http://dp-furnasnetp/sites/PortalEtica/SitePages/home.aspx>



RECLAMAÇÃO



Sistema de Ouvidoria - SOU
https://www.eletrobras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?empresa=fun



Telefones da Ouvidoria de Furnas
(21)2528-3815
(21) 2528-2222



Carta ou Presencial: Ouvidoria de Furnas
Av. Graça Aranha, 26/8º andar- Centro - Rio de Janeiro / RJ CEP: 20030-000 | Sala da Ouvidoria

Saiba!

(1) Em ambos os casos, a Ouvidoria de Furnas registrará no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

(2) A Comissão de Ética realiza apuração de denúncias com recorte ético segundo a legislação (Decretos: Decreto 1.171; Decreto 6.029 e Resolução 10 da Comissão de Ética Pública)

Para conhecer o trabalho e resultados das áreas de Integridade - Ouvidoria, Conformidade, Gestão de Riscos, Controle Interno, Segurança da Informação, Gerência de Apuração, Auditoria e Comissão de Ética - acesse o Portal da Integridade disponibilizado na Intranet.

<http://dp-furnasnetp/dpnet/PortalIntegridade/SitePages/Inicio.aspx>



Integridade Corporativa

A Integridade Corporativa de FURNAS tem como atribuição normatizar, desenvolver, implantar e monitorar o ambiente de integridade corporativa, com o objetivo de estabelecer os controles internos e demais mecanismos de prevenção e tratamento de desvios de conduta, fraude e corrupção, riscos corporativos e riscos de segurança da informação, bem como garantir que as atividades empresariais sejam auditadas e sujeitas à manifestação de qualquer parte interessada, sempre disseminando a cultura da integridade.

São agentes da Integridade Corporativa de FURNAS a Auditoria Interna, Comissão de Ética, a Superintendência de Gestão de Conformidade e Riscos, a Ouvidoria e a Gestão de Apuração de Denúncias. Cada órgão atua, dentro de suas competências e escopo, em prol da consolidação do Programa Integridade de FURNAS.

AUDITORIA

COMISSÃO DE
ÉTICA

OUVIDORIA

CONFORMIDADE
E RISCOS

APURAÇÃO DE
DENÚNCIAS

"Dicas de Ouro"

Se tiver dúvida se é Reclamação ou Denúncia, contate a Ouvidoria para ajuda

A Ouvidoria é sua parceira!

Fique sempre atualizado sobre os normativos da empresa!

Busque primeiro resolver sua questão com a área responsável pelo assunto

Lembre-se: seu gestor é seu primeiro canal

Procure evidenciar sua denúncia com informações do fato e autoria

Fique a par dos resultados dos trabalhos da área de apuração

Denuncie de forma consciente e proporcione a melhoria da empresa!

Além da Reclamação, a Ouvidoria também trata sua Sugestão, Solicitação e Elogio

Acesse o Portal da Integridade!

Denuncie e contribua para a Integridade da sua empresa !



Muito Obrigada!



<https://www.furnas.com.br/subsecao/145/ouvidoria>



<https://relatoconfidencial.com.br/eletrobras/>



[Portal Ética](#)



Plano de Ação de Divulgação do Canal de Denúncias

Treinamento em Denúncias

Introdução

Este é um treinamento preparado com a dedicação da equipe da Ouvidoria visando orientar e esclarecer sobre o registro de denúncia diferenciando-o das manifestações à Ouvidoria, em especial da Reclamação.

Acreditamos que, desta forma, estaremos gerando maior efetividade aos referidos processos e, principalmente, atendendo com mais presteza e qualidade a demanda do nosso público.

Lembramos que este treinamento é direcionado a todos os empregados e contamos com sua participação para que possamos estar alinhados à legislação, inclusive normativo interno e orientações dos órgãos de controle, como a CGU.

O treinamento é em formato de jogo, porém não tem caráter competitivo, nem nota final que aprove ou reprove. A intenção é mantê-los informados sobre o correto uso dos canais de denúncia e de Ouvidoria para contribuir com a integridade da empresa.

Antes de realizar o *quiz* “Tira Teima” solicitamos sua atenção para visualizar a apresentação (link), que tem duração média de 10 minutos e que contribuirá para o seu aproveitamento no jogo.

A apresentação ficará disponível a todos após a aplicação do jogo no portal da Ouvidoria.

Lembre-se! Mesmo se restarem dúvidas sobre o tema, a Ouvidoria está disponível para ajudar.

Bom Treinamento!

Praticando – Tira Teima

A título de melhor esclarecer as questões relativas à denúncia e à reclamação, construímos o **quiz** abaixo como treinamento e aperfeiçoamento de todos os colaboradores. As questões de números 4 a 16 são fictícias e foram construídas unicamente para fins de conhecimento e aprendizado.

(1) Para realizar a Denúncia, de forma eletrônica ou por telefone, devo registrar no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras:

- A - Verdadeiro
- B - Falso

Resposta: **Verdadeiro**

Denúncias feitas por telefone ou por sistema deverão ser registradas no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras. O link para este canal está disponível na FURNASNet ou no *site* externo de Furnas.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** (link)*

(2) Para realizar uma denúncia, de forma presencial ou enviar uma carta anônima, devo registrar no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras:

- A - Verdadeiro
- B - Falso

Resposta: **Falso**

Neste caso, presencial ou por carta, o denunciante deverá contatar a Ouvidoria de Furnas para que esta realize o devido registro da denúncia no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras. Verifique no Tutorial, item “Meios de contato”.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** (link)*

(3) Sou colaborador da empresa e alguém me encaminha uma carta que parece ser uma denúncia, irregularidade praticada por outro colaborador de Furnas. Eu devo registrar o fato no Canal de Denúncias da Eletrobras.

- A - Verdadeiro
- B - falso

Resposta: **Falso**

Neste caso, como o manifestante está recebendo uma carta de outra pessoa, aparentando ser denúncia, ele deverá contatar a Ouvidoria de Furnas para que esta realize o registro adequado. Caso seja irregularidade, a Ouvidoria registrará no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras. Caso seja alguma questão administrativa, a Ouvidoria irá registrar no Sistema da Ouvidoria. Em ambos os casos, o manifestante será informado e receberá o protocolo correto para acompanhar sua questão no canal adequado.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** (link)*

(4) Funcionário de empresa prestadora de serviços à Furnas não está recebendo o seu salário ou qualquer outra verba trabalhista e sabe que Furnas está cumprindo com sua parte. Esta questão é considerada uma Reclamação.

- A – Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

A situação configura-se como problema da empresa contratada e não de Furnas. Neste caso, Furnas pode atuar na confirmação da situação e na tomada de providências relativa à empresa contratada.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(5) Funcionário de empresa prestadora de serviços à Furnas não está recebendo o seu salário ou qualquer outra verba trabalhista e informa que o gestor do contrato ou fiscal está cobrando propina para liberar o pagamento para a terceirizada. Vou registrar denúncia no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

- A - Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

A situação configura-se irregularidade com gestor ou fiscal do contrato, colaborador de Furnas. Neste caso, o correto é realizar o registro do fato no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(6) Uma denúncia deve conter simplesmente o fato ocorrido, para que o denunciante não corra o risco de ser reconhecido.

- A - Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Falso**

Uma denúncia deve conter: a descrição da irregularidade, quando e como ocorreu e o nome de quem praticou ou alguma identificação (ex. gestor do órgão X). Se possível, evidências do fato ocorrido.

Lembre-se que o processo é sigiloso e o denunciante está protegido pela legislação vigente e por condições de segurança de informações sigilosas. Além disso, ainda há a possibilidade de denúncia anônima.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(7) Pessoa constrói sob a linha de transmissão, invadindo área de risco. Essa situação deve ser registrada como manifestação à Ouvidoria.

- A – Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

Trata-se de irregularidade praticada por terceiro contra Furnas. Sendo assim, o registro deverá ser feito na Ouvidoria.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(8) Meu gestor não me dá “step”, somente para meu colega. Vou denunciar ele no canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

- A - Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Falso**

Trata-se de ato da gestão do chefe do colaborador. Não configura irregularidade. Sendo assim, o canal adequado para registro é o da Ouvidoria.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(9) Tenho observado que à noite dois funcionários, Fulano e Beltrano na área xxx de Furnas cortam árvores e vendem clandestinamente, sem ninguém notar. Isso já vem acontecendo há uns três meses. Vou denunciá-los!

- A - Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

Trata-se de irregularidade praticada por colaboradores da empresa, sendo portanto caracterizada como denúncia a ser registrada no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

*Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))*

(10) Estou sofrendo perseguição porque meu gestor diz que área está com baixa de pessoal e não consigo ser transferido, embora solicite inúmeras vezes. Vou fazer uma denúncia no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

- A – Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Falso**

Trata-se de ato da gestão do chefe do colaborador. Não configura irregularidade. Sendo assim, o canal adequado para registro é o da Ouvidoria. A Ouvidoria, por atribuição, poderá propor uma mediação entre as partes a fim de se chegar a um consenso.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))

(11) Na minha área está ocorrendo contratação com nepotismo (). Claramente a empresa prestadora de serviços está selecionando parentes de colaborador da minha área e do gestor contrato. Acho que devo registrar o fato na Ouvidoria.*

- A - Verdadeiro
- B - Falso

() O nepotismo é basicamente a concessão de privilégios ou cargos públicos a parentes. Ocorre quando um político, por exemplo, usa como critério de escolha, para ocupação de cargos públicos, o favorecimento de parentes, em detrimento de especialistas. (www.jusbrasil.com.br)*

Resposta: **Falso**

Trata-se de irregularidade de colaborador de Furnas. Neste caso, será necessário o registro do fato no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))

(12) O que houve com o Plano de Saúde de Furnas? Muitos médicos foram descredenciados e outros reclamam que não vale mais a pena ser credenciado de Furnas. Que absurdo! Vou registrar como reclamação na Ouvidoria.

- A – Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

Trata-se de reclamação a ser registrada no Canal de Ouvidoria. A pessoa parece insatisfeita com o serviço do plano de saúde da FRG e os médicos que já se consultava foram descredenciados e será preciso buscar novos médicos.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))

(13) No Edital de licitação que participei houve claramente favorecimento por determinado fornecedor, porque houve especificação do material que somente é produzido pela empresa X. Vou denunciar no canal de denúncias das empresas Eletrobras!

- A – Verdadeiro
- B – Falso

Resposta: **Verdadeiro**

Trata-se de irregularidade, uma vez que favorecer um licitante viola a isonomia (igualdade) entre os licitantes. Sendo assim, o registro da denúncia deverá ser realizado no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))

(14) Tenho observado que desde a entrada do novo gestor em 2020 na minha área, não estão distribuindo equipamentos de proteção. Usamos equipamentos antigos, com data de validade vencida. Sofremos riscos diariamente, inclusive de vida. Vou registrar o fato como reclamação na Ouvidoria.

A – Verdadeiro

B – Falso

Resposta: **Falso**

Trata-se de irregularidade em descumprir normativo da empresa. Neste caso, o registro deverá ser realizado no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))

(15) Há algum tempo meu gestor não me passa trabalho, me deixa encostada, não me convida para participar de reunião de equipe, estou me sentindo desmotivada e triste. Já tentei conversar com ele, mas sempre se esquiva da conversa. Vou procurar pessoalmente o Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras!

A – Verdadeiro

B – Falso

Resposta: **Falso**

Trata-se provavelmente de assédio moral sendo que a denúncia presencial somente pode ser realizada na Comissão de Ética da empresa ou na Ouvidoria . Neste caso, a Comissão de Ética ou Ouvidoria quando procurada deverá registrar a denúncia no Canal de Denúncias das Empresas Eletrobras.

Para mais informações, consulte nosso **Tutorial** ([link](#))



Obrigada pela sua participação!