

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL

Brasília/DF, 2025



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | [cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA  
**Corregedora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS  
**Ouvidora-Geral da União**

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

### SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Mauricio Pacheco da Rosa

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade avaliada:** Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

**Período avaliado de manifestações:** junho de 2023 a maio de 2024.

**Data de execução:** novembro a dezembro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil - IMBEL, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados pela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, da Portaria CGU nº 581/2021, e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, inclusive identificação de boas práticas e relato de alguns achados.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

De modo geral, a unidade da IMBEL administra os processos relacionados às demandas de ouvidoria de acordo com suas atribuições. No entanto, pode melhorar alguns aspectos, conforme as recomendações a seguir.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à ouvidoria:

- (1) Criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- (2) Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- (3) Incluir as informações faltantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item "c" da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>IMBEL</b>	Indústria de Material Bélico do Brasil
<b>Profoco</b>	Programa de Formação Continuada (em Ouvidoria)
<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>RENOUV</b>	Rede Nacional de Ouvidorias
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1. Oportunidades de Melhoria.....	11
1.1. Página de ouvidoria inexistente .....	11
1.2. A tramitação para as áreas internas da IMBEL não utiliza as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR .....	12
1.3. Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente .....	12
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>16</b>
Apêndice A .....	17
Apêndice B.....	33
Apêndice C.....	42

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que as formas de participação do usuário dos serviços públicos na administração pública direta e indireta seria disciplinada por lei.

Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETIVO E ESCOPO

De modo a delimitar a abrangência dos trabalhos de avaliação das atividades de ouvidoria, o escopo foi dividido nos objetos de avaliação a seguir: (i) recebimento e tratamento das manifestações de cidadãos; (ii) acompanhamento da prestação de serviços públicos; e (iii) gestão e governança da Unidade de Ouvidoria.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da ouvidoria perante os pedidos recebidos no contexto da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Cumpra ainda mencionar que os trabalhos foram realizados com base nos seguintes critérios normativos:

1. Lei nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas;

2. Decreto nº 9.492/2018 – institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-geral da União (OGU), a função de órgão central;
3. Decreto nº 10.153/2019 – dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, revoga a Portaria CGU nº 581/2021 e dá outras providências.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocução e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar à unidade de ouvidoria;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da Ouvidoria, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela ouvidoria, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes na Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento,

Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a ouvidoria para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

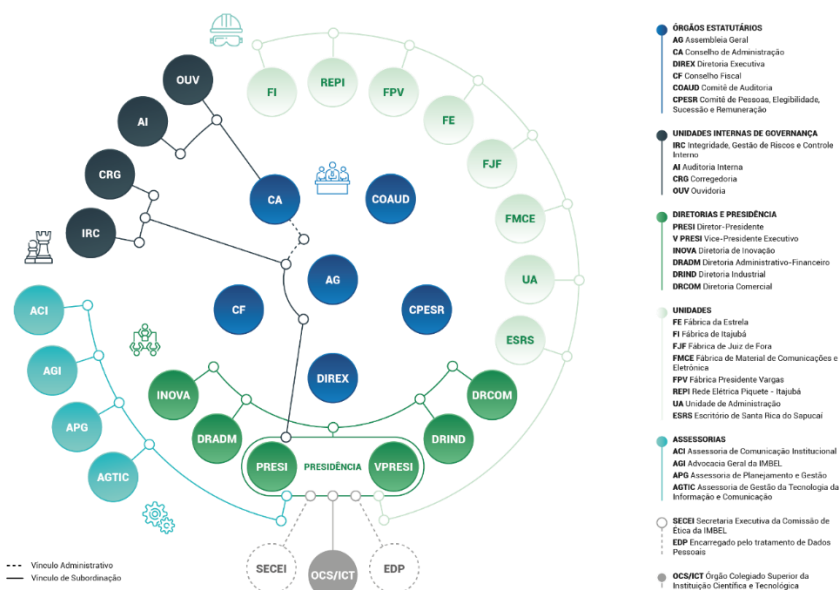
A Indústria de Material Bélico do Brasil (IMBEL) é uma empresa pública federal que produz e comercializa material bélico, equipamentos de defesa e segurança. A IMBEL é vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Exército Brasileiro.

A IMBEL foi criada em 1975, por meio da Lei nº 6.227, de 14 de julho de 1975, a partir da junção de cinco fábricas. Entre os principais produtos fabricados e comercializados pela IMBEL estão:

- Fuzis, pistolas e carabinas
- Munições de artilharia, de morteiros e de carros de combate
- Pólvora, explosivos e acessórios
- Equipamentos de comunicações e eletrônica
- Sistemas de abrigos temporários de campanha, humanitários e de defesa civil

O material bélico é um termo genérico que se refere a armamento, munição, carga explosiva, equipamentos bélicos, seus componentes, sobressalentes, acessórios, equipamentos de apoio e qualquer item indispensável à sua operação.

## Organograma



Fonte: <https://www.imbel.gov.br/organograma>

## Ouvidoria

Conforme o contido no art. 2 do Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL, de 24 de agosto de 2022, a ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração da empresa, ao qual deverá se reportar diretamente. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades, como abaixo.

Art. 2º. A Ouvidoria da IMBEL® se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço Institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Empresa.

## Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria da IMBEL se encontram definidas no art. 8 do seu Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL, de 24 de agosto de 2022, como a abaixo.

Art. 8º Compete à Ouvidoria da IMBEL® adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção dos dados pessoais dos demandantes, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IV - adoção de medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

Para a avaliação da IMBEL foram coletadas informações na Plataforma Fala.BR, no *Painel Resolveu?*, no sítio eletrônico da IMBEL, nos normativos referentes ao tema e no Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da IMBEL estão dispostos no Apêndice A, deste Relatório.

Foram analisadas as manifestações cadastradas no período de 01 de junho de 2023 a 31 de maio de 2024 e, dessas, retirou-se uma amostra de 92 (noventa e dois) manifestações para análise pela OGU.

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da IMBEL.

## 1. Oportunidades de Melhoria

### 1.1. Página de ouvidoria inexistente

No sítio eletrônico da IMBEL não existe uma página de ouvidoria, apenas existe uma referência às atividades da ouvidoria na página inicial, que pode ser acessada pelo menu principal, na opção “Fale conosco” como a seguir.



Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. a

Portanto, deve-se criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## 1.2. A tramitação para as áreas internas da IMBEL não utiliza as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR

Foi verificado que, na Plataforma Fala.BR, a ouvidoria tem unidades cadastradas para encaminhar manifestações para áreas internas da IMBEL. No entanto, 13 manifestações de diferentes tipos não foram formalmente tramitadas para essas unidades cadastradas. Em vez disso, elas foram enviadas a algum usuário dessas unidades internas pela Plataforma Fala.BR, o que pode comprometer a rastreabilidade, caso esse usuário no futuro não pertença mais a esse setor, por exemplo, como apresenta o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo, “sempre que possível”.

Art. 44 ...

...

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Assim sendo, a IMBEL não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

Inclusive perde-se a rastreabilidade da tramitação quando esta fica direcionada para um usuário e não para a área interna cadastrada na Plataforma Fala.BR.

Portanto, deve-se utilizar as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## 1.3. Relatório de gestão da ouvidoria insuficiente

A ouvidoria da IMBEL disponibilizou o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023, no endereço abaixo:

[https://www.imbel.gov.br/storage/acesso\\_informacao/1706718686.pdf](https://www.imbel.gov.br/storage/acesso_informacao/1706718686.pdf)

Esclarece-se que, esse *link* precisa aparecer na página da área de ouvidoria, para concentrar todas as informações no mesmo local, para facilitar o acesso do cidadão, em referência ao item “c” da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como abaixo.

Art. 71. ...

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

...

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

Esclarece-se também que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Dessa forma, o relatório de gestão da ouvidoria da IMBEL de 2023, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

O relatório também se destina à sociedade e deve incluir abordagens específicas sobre o tratamento de manifestações, dificuldades enfrentadas e ações bem-sucedidas, conforme as Portarias CGU nº 581/2021 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Este relatório deve ser publicado no site da instituição e incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria.

Portanto, deve-se incluir as informações faltantes nos próximos anos, no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº

581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item “c” da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando como base as oportunidades de melhoria elencadas na seção anterior, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da IMBEL:

- I. Criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- II. Utilizar as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna de manifestações, em conformidade com o § 1º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e com o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Incluir as informações faltantes nos próximos anos no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e o § 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e disponibilizar um link de acesso na página da ouvidoria, em conformidade com o item “c” da alínea I do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## CONCLUSÃO

Este trabalho teve a incumbência de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da IMBEL, bem como os fluxos e os procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

Para subsidiar a avaliação por parte da CGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/06/2023 até 31/05/2024.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria da IMBEL, de um modo geral, apresenta uma gestão dos processos condizente com as suas competências, como determina a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar o nível de satisfação dos usuários. As principais oportunidades de melhorias são referentes à transparência das informações da ouvidoria no sítio eletrônico, à

tramitação interna de manifestações e às informações do relatório de gestão da ouvidoria.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) mitigação dos riscos à proteção de dados do denunciante; (ii) aprimoramento da transparência da atuação da ouvidoria, e (iii) tramitação interna de manifestações mais segura.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da unidade avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Levantamento Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Tabela 1: Informações gerais**

<b>Esfera e Poder</b>	Poder Executivo Federal
<b>Natureza jurídica do órgão</b>	Empresa estatal do governo federal, vinculada ao Ministério da Defesa (MD)
<b>Data de criação</b>	Lei nº 6.227, de 14 de julho de 1975
<b>E-mail</b>	ouvidoria@IMBEL.com.br
<b>Sítio eletrônico</b>	<a href="http://www.IMBEL.com.br">http://www.IMBEL.com.br</a>
<b>Canais de atendimento</b>	<a href="http://www.imbel.gov.br/ouvidoria/mensagem.php">http://www.imbel.gov.br/ouvidoria/mensagem.php</a>
<b>Endereço</b>	QGEX - Bloco H - Subsolo - Setor Militar Urbano, CEP 70.630-901, Brasília-DF
<b>Telefone</b>	61-3415-4546
<b>Ouvidor</b>	Gerli dos Santos Data de nomeação do ouvidor: 07/05/2020 (Portaria nº 269_AG_C_2020 - 03.07.2020) Telefone: 61-3415-4546 Substituto: Vilson Araújo,

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Indústria de Material Bélico do Brasil (IMBEL) é uma empresa pública federal que produz e comercializa material bélico, equipamentos de defesa e segurança. A IMBEL é vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Exército Brasileiro.

A IMBEL foi criada em 1975, por meio da Lei nº 6.227, de 14 de julho de 1975, a partir da junção de cinco fábricas. Entre os principais produtos fabricados e comercializados pela IMBEL estão:

- Fuzis, pistolas e carabinas
- Munições de artilharia, de morteiros e de carros de combate
- Pólvora, explosivos e acessórios
- Equipamentos de comunicações e eletrônica
- Sistemas de abrigos temporários de campanha, humanitários e de defesa civil

O material bélico é um termo genérico que se refere a armamento, munição, carga explosiva, equipamentos bélicos, seus componentes, sobressalentes, acessórios, equipamentos de apoio e qualquer item indispensável à sua operação.

## Estrutural Organizacional

A estrutura atual da IMBEL está definida a partir do art. 6º do seu Regimento Interno, de 25 de março de 2021, que também aprovou a estrutural organizacional.

Art. 6º A Administração da IMBEL®, conforme o Art. 22 do Estatuto Social, tem os seguintes Órgãos Estatutários:

- I. Assembleia Geral;
- II. Conselho de Administração;
- III. Diretoria Executiva;
- IV. Conselho Fiscal;
- V. Comitê de Auditoria; e
- VI. Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração.

Parágrafo único: A IMBEL® será administrada pelo Conselho de Administração, como órgão de orientação superior das atividades da Empresa, e pela Diretoria Executiva.

Art. 7º A Diretoria Executiva é integrada pelo:

- I. Diretor-Presidente;
- II. Vice-Presidente Executivo;
- III. Diretor de Inovação;
- IV. Diretor Administrativo-Financeiro;
- V. Diretor Industrial; e
- VI. Diretor de Mercado.

Art. 8º O Vice-Presidente Executivo, os Diretores, os Chefes de UP, o Chefe da UA, o Chefe da Assessoria de Conformidade e Gestão de Risco (ACGR ) e a Secretaria Executiva da Comissão de Ética da IMBEL® (SECEI) respondem diretamente ao Diretor-Presidente.

Art. 9º As Assessorias da Presidência são estruturadas em: Parágrafo único. A Presidência poderá contar, ainda, com Assessores de caráter temporário.

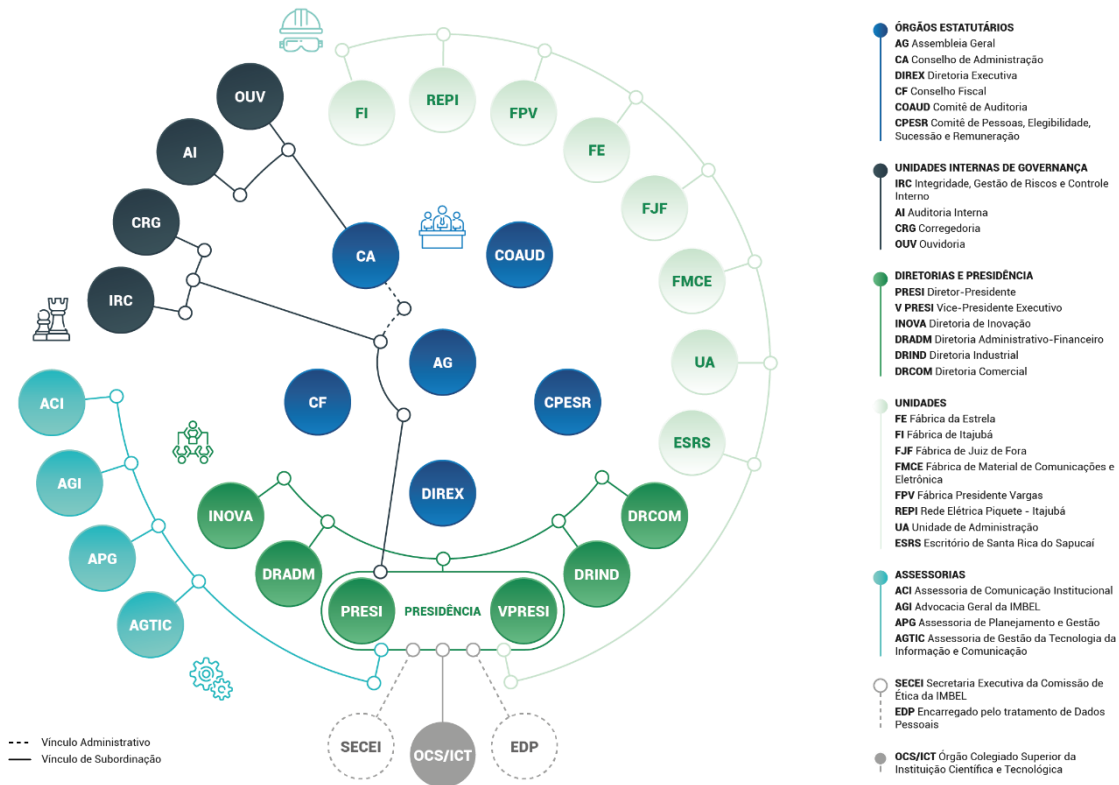
- I. Assessoria de Comunicação Institucional (ACI);
- II. Assessoria de Conformidade e Gestão de Risco (ACGR);
- III. Assessoria Especial da Presidência (AESP);
- IV. Assessoria de Gestão Corporativa de Pessoal (AGCP);
- V. Advocacia Geral da IMBEL® (AGI);
- VI. Assessoria de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (AGTIC); e
- VII. Assessoria de Planejamento e Gestão (APG).

Art. 10. As Unidades de Produção (UP) e a Unidade de Administração (UA) da IMBEL® compreendem: Parágrafo único. A execução operacional e administrativa na IMBEL® é exercida pelos Chefes das UP e da UA, de acordo com os instrumentos normativos e orientações emanadas da Diretoria Executiva.

- I. Unidade de Produção Fábrica da Estrela (FE);
- II. Unidade de Produção Fábrica de Itajubá (FI);

- III. Unidade de Produção Fábrica de Juiz de Fora (FJF);
- IV. Unidade de Produção Fábrica de Material de Comunicações e Eletrônica (FMCE);
- V. Unidade de Produção Fábrica Presidente Vargas (FPV);
- VI. Unidade de Produção Rede Elétrica Piquete-Itajubá (REPI); e
- VII. Unidade de Administração (UA).

## Organograma



Fonte: <https://www.imbel.gov.br/organograma>

## Plano Estratégico

### MISSÃO

“Prover soluções em defesa e segurança, fortalecendo as suas capacidades estratégicas e a soberania nacional”

### VISÃO

“Atingir a sustentabilidade financeira, de forma sólida e estratégica para a Defesa e Segurança Nacional até 2026.”

### VALOR

Confiança, Credibilidade, Segurança, Soberania e Sustentabilidade

## Ouvidoria

Conforme o contido no art. 2 do Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL, de 24 de agosto de 2022, a ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração da empresa, ao qual deverá se reportar diretamente. Essa posição lhe permite acesso à alta cúpula da entidade, bem como independência funcional no desempenho de suas atividades, como abaixo.

Art. 2º. A Ouvidoria da IMBEL® se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço Institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Empresa.

Esclarece-se que dentre as atribuições da ouvidoria estão o recebimento, análise, encaminhamento de manifestações aos setores competentes, consolidação e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada, bem como o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, de modo a propor medidas para aprimorar a prestação desses serviços.

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas. Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e solicitar a sua correção. Qualquer cidadão pode procurar a ouvidoria e expressar suas ideias, fazer questionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados pela ouvidoria.

## Competências da Ouvidoria

As competências da Ouvidoria da IMBEL se encontram definidas no art. 8 do seu Regulamento Interno da Ouvidoria da IMBEL, de 24 de agosto de 2022, como abaixo.

Art. 8º Compete à Ouvidoria da IMBEL® adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - proteção dos dados pessoais dos demandantes, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

IV - adoção de medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

## Relatório de Gestão da Ouvidoria

A ouvidoria da IMBEL disponibilizou o Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023, no endereço abaixo.

[https://www.imbel.gov.br/aceso\\_informacao\\_pagina/ouvidoria](https://www.imbel.gov.br/aceso_informacao_pagina/ouvidoria)

Esclarece-se que o relatório de gestão da ouvidoria deve contemplar alguns requisitos básicos, em conformidade com o art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, abaixo.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Dessa forma, o relatório de gestão da ouvidoria da IMBEL de 2023, não contemplou a análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações, bem como a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas e principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

Esclarece-se que o Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, devendo este ser publicado no site da instituição.

Portanto, deve-se incluir todas as informações obrigatórias no relatório de gestão da ouvidoria.

## **Maiores Dificuldades Encontradas**

No Questionário de Avaliação foi relatado que as maiores dificuldades encontradas se referem à falta de um quantitativo maior de força de trabalho no âmbito da ouvidoria, haja vista ser igualmente responsável pela gestão da LAI, que pese o suporte estabelecido pelos integrantes da Corregedoria e da Comissão de Ética da empresa.

### **A.3 Cumprimento dos Requisitos para o Cargo de Ouvidor**

Foi verificado que a indicação do atual ouvidor foi devidamente avaliada pela CGU, bem como, a possibilidade de sua prorrogação no cargo por mais 3 anos, como a norma determina, em seu Art. 5º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, abaixo.

Art. 5º Sem prejuízo da assunção de responsabilidade do indicado pela veracidade das informações prestadas, é de responsabilidade do órgão ou entidade verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução, o cumprimento das condições previstas nesta Portaria e na legislação para exercício de cargo ou função, inclusive relacionadas a conflito de interesses e a nepotismo.

Parágrafo único. Não será aprovada a indicação daquele servidor ou empregado público que tenha sido:

I - condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou

III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

Foi observado que o atual ouvidor foi nomeado em 07/05/2020, tendo sido prorrogada de sua permanência, na data de 08/05/2023, para mais 3 anos, uma única vez, por igual período, atendendo aos requisitos da Portaria CGU nº 1.181/2020. Ainda, após sua recondução, poderá inclusive permanecer no cargo por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º.

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - Relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.”

#### **A.4 Normativos Internos**

- Regulamento de Ouvidoria IMBEL, de 24 de agosto de 2022.
- Regimento Interno da IMBEL, de 25 de março de 2021.
- Lei de criação da IMBEL nº 6.227, de 14 de julho de 1975.
- Resolução Nº 05/2021-CA/IMBEL de 25 de março de 2021, de 24 de agosto de 2022, fluxo interno.

#### **A.5 Equipe e Estrutura Física**

##### **Equipe**

Como detalhado pela unidade avaliada no Questionário de Avaliação, a equipe atual possui apenas uma pessoa, que é a próprio ouvidor, como a seguir.

Cargo: Ouvidor Geral

Formação acadêmica: advogado (mestrado e pós-graduando)

Tempo de ouvidoria - 04 anos e 05 meses

Vínculo: prestador de tarefa por tempo certo (PTTC)

##### **Tratamento de Denúncias**

Foi informado no Questionário de Avaliação que as denúncias/comunicações recebidas pela Ouvidoria, depois de verificada a sua materialidade quanto à existência de elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, descrição da irregularidade, datas, locais e fatos detalhadamente, documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados, identificação das pessoas envolvidas (quando possível) e informação se houve alguma tentativa de solucionar o problema, entre outros levantamentos, estes, são encaminhadas para a Corregedoria da IMBEL, a qual é responsável pelo processo apuratório (Art. 19 e 21 do Regulamento Disciplinar da IMBEL), haja vista que a Ouvidoria não faz “juízo de valor”.

## Capacitação

De acordo com o Questionário de Avaliação, não existe programa regular específico de capacitação. A Ouvidoria participa regularmente das palestras e orientações oriundas da CGU. Por oportuno, participou do Seminário promovido pela Controladoria-Geral da União- CGU em parceria da Universidade de Brasília – UnB, entre os dias 20 e 21 de novembro de 2023, na Faculdade de Tecnologia/UnB em Brasília/DF e atua em conformidade com o contido na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

## Estrutura física

Quanto à estrutura física, foi informado que a Ouvidoria da IMBEL dispõe de instalações físicas adequadas, equipamentos, sala para atendimento presencial, sistemas informatizados, entre outros meios, para o bom desempenho das suas atividades. (informações disponibilizadas no site da empresa: [https://www.imbel.gov.br/acesso\\_informacao/sic](https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/sic)).

## A.6 Canais de Atendimento

### Canais de Atendimento

Os canais de atendimento seguem abaixo.

- atendimento presencial
- ligações telefônicas
- e-mail
- Plataforma Fala.BR

No que tange às denúncias ou comunicações (denúncias sem identificação) elas são exclusivamente dirigidas à unidade de Ouvidoria, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Portanto, a IMBEL assegura o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de sua unidade de Ouvidoria conforme o disposto (§1, Art. 4º do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019).

As manifestações recebidas por intermédio da Plataforma Fala.BR que não são correlacionadas à Indústria de Material Bélico do Brasil – IMBEL são encaminhadas aos Órgãos externos, conforme as competências regimentais.

As manifestações recebidas pelos canais de comunicação compõem os registros estatísticos, haja vista a necessidade de possibilitar o diálogo entre o cidadão e a empresa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria, assim como subsídios aos gestores. Tais informações estão contidas nos relatórios bimestrais de ouvidoria, os quais são disponibilizados no site oficial da IMBEL.

As informações recepcionadas em canais diversos, após, verificada a sua materialidade, são registradas na plataforma e dado o tratamento, que pese a ausência no período considerado de manifestações via telefone, carta e/ou atendimento presencial.

Assim sendo, todas essas manifestações são corretamente registradas no Fala.BR, como indica o art. 16 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 13 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, cabendo, portanto, realizar a devida adequação.

#### Portaria CGU nº 581/2021

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

### Divulgação dos Canais de Atendimento

Foi informado que os canais de atendimento são divulgados tanto para o público externo como para o público interno, bem como em palestras em parceria com a Comissão de Ética e Corregedoria da IMBEL. Seguem os links:

[https://www.imbel.gov.br/acesso\\_informacao/sic](https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao/sic)

<https://www.imbel.gov.br/storage/transparencia/1709224255.pdf>

### A.7 Sítio da Ouvidoria

Não existe uma página de ouvidoria; existe uma referência às atividades da ouvidoria na página inicial do sítio eletrônico, que pode ser acessada pelo menu principal, na opção “Fale conosco” como a seguir.

O Sistema **FALE CONOSCO** da IMBEL é constituído por dois canais de comunicação:

- o **SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)** destinado, exclusivamente, aos assuntos relacionados com os PRODUTOS IMBEL (aquisições, assistência técnica, informações, dúvidas etc); e
- o **Fala.BR** que é integrado pela área de Acesso à Informação - LAI, por meio da qual você poderá encaminhar manifestações sobre quaisquer assuntos, exceto PRODUTOS IMBEL (canal exclusivo do SAC) e pela OUIDORIA, área destinada ao encaminhamento de manifestações contendo elogios, reclamações e denúncias, ou quando o seu problema não for resolvido pelos outros meios de contato colocados à disposição.

Antes de encaminhar a sua manifestação, verifique se o assunto de interesse consta da relação de **PERGUNTAS FREQUENTES**

SAC	Fala.BR	
 <b>SAC</b>	 <b>Fala.BR</b>	
Canal exclusivo para encaminhamento de manifestações <b>relacionadas com PRODUTOS</b> .  (Aquisições, Assistência Técnica, Contratos, Representações, etc)	<b>Acesso à Informação - LAI</b> Destinado ao encaminhamento de manifestações sobre quaisquer assuntos, <b>exceto PRODUTOS</b> .	<b>Ouvidoria</b> Para encaminhar elogios, reclamações ou denúncias sobre assuntos não solucionados, <b>inclusive sobre PRODUTOS</b> .

Esclarece-se que, sobre as obrigações de transparência, o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 determina:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria

Portanto, precisa ser criada uma página de ouvidoria contendo todas essas informações.

#### **A.8 Sistemas Informatizados**

Como verificado nas respostas ao Questionário de Avaliação, foi informado que a Plataforma Fala.BR é utilizada corretamente como único meio para recebimento e registro das manifestações de ouvidoria, como indicado no art. 16 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 16. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades de que trata o art. 2º.

#### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

O procedimento utilizado para tramitação interna da manifestação, seria como abaixo.

O fluxo interno se refere ao tratamento dado às manifestações relacionadas às denúncias/comunicações; quanto às demais manifestações após o registro da demanda na Ouvidoria (Plataforma Fala.BR), ela verifica o seu cabimento (materialidade, etc.) e encaminha a manifestação para o setor demandado da empresa dando um prazo de resposta, com base na data limite contida na Plataforma Fala.BR.

Recebida a resposta e justificativas por parte da área demandada, o texto e julgada a sua conformidade é introduzido na Plataforma dentro do prazo estabelecido.

Quando necessário, caso a apuração necessite de maior prazo, a Ouvidoria por intermédio da Plataforma, solicita a ampliação do prazo estabelecido para a respectiva resposta.

Cabe destacar que a Área de Integridade, Gestão de Riscos e Controle Interno da Empresa, buscou assessoramento junto à Diretoria de Integridade Pública da CGU e está em fase final de elaboração do Programa de Integridade, o qual deverá formalizar o processo do trâmite das denúncias recebidas no âmbito da empresa.

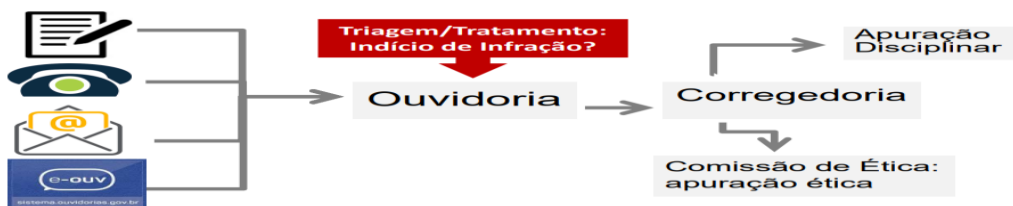
### Normatização

O procedimento utilizado encontra-se em vigor no Regulamento de Ouvidoria da IMBEL (<https://www.imbel.gov.br/storage/regulamento/1690482364.pdf>), aprovado na 338ª Reunião do Conselho de Administração da IMBEL® Resolução Nº 05/2021-CA/IMBEL de 25 de março de 2021, de 24 de agosto de 2022.

Portanto, foi constatada a adequada formalização, por meio de regulamento institucionalizado, de procedimentos para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços da IMBEL, em conformidade com os Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, arts. 4º e 5º da Lei nº 13.460/2017.

### Fluxo interno

Registra-se que, além desse normativo existente com a descrição dos procedimentos internos das tarefas de ouvidoria, foram disponibilizados os fluxos internos, demonstrados de maneira gráfica, em formato semelhante a um fluxo/organograma, como abaixo. Sugere-se que, no futuro possa também especificar as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo da atividade de ouvidoria, o que facilitaria a visualização e a transmissão desse conhecimento para futuros colaboradores.



Fonte: Questionário de Avaliação

Ressalta-se que a implementação do fluxo interno de tratamento guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, em conformidade com art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.

A definição dos fluxos internos é de extrema importância e traz benefícios para as atividades da unidade. Alguns benefícios possíveis são a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em

processos que demandem alterações. Por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial: (1) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão; (2) descrever as tratativas para cada tipo de manifestação; (3) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas interna da ouvidoria durante o processo; e (4) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna.

Esclarece-se que, a elaboração de um normativo, é também uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação. Desta forma, além de permitir padronizar os fluxos de tratamento das demandas, tal normativo pode contribuir para o aperfeiçoamento da estrutura e divisão de tarefas entre os setores.

### **Ouvidoria Interna**

Foi informado que a IMBEL, por meio de sua ouvidoria, utiliza as mesmas funcionalidades de tratamento e trâmite das demandas recebidas para público interno e externo.

### **Acompanhamento do retorno das áreas internas**

A ouvidoria apenas encaminha a resposta conclusiva das manifestações após verificar que a providência requerida foi executada por parte da área demandada.

A informação fica arquivada em arquivo próprio da ouvidoria. Caso o demandante não fique satisfeito com as providências adotadas este poderá se manifestar pelo próprio canal da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, o demandante precisará registrar uma nova manifestação.

Quanto às denúncias/comunicação, após a ouvidoria verificar a sua validade (materialidade), é enviada para Corregedoria da empresa, que se manifesta por meio do seu parecer competente. Após o encaminhamento das respostas conclusivas, caso surja algum fato novo, cabe à ouvidoria introduzir na Plataforma Fala.BR tais complementações.

Assim sendo, a ouvidoria corretamente acompanha o retorno das áreas internas de maneira controlada, em relação à apuração dos assuntos relacionados, como apresenta a Lei nº 13.460/2017, como a seguir.

Art. 13...

[...]

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; ...

### **Análise Prévia**

Foi informado no Questionário de Avaliação, que as denúncias/comunicações recebidas pela ouvidoria, introduzidas na Plataforma Fala.BR, depois de verificada a sua

materialidade, quanto à existência de elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, como, descrição da irregularidade, datas, locais e fatos detalhadamente, documentos, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados, identificação das pessoas envolvidas (quando possível) e informação sobre se houve alguma tentativa de solucionar o problema, entre outros levantamentos.

Em seguida, as denúncias/comunicações recebidas são encaminhadas para a Corregedoria da IMBEL, a qual é responsável pelo processo apuratório, haja vista que a ouvidoria não fazer “juízo de valor”. Também com o objetivo de normatizar este processo, a Área de Integridade, Gestão de Riscos e Controle Interno da Empresa, está elaborando o Programa de Integridade da IMBEL, o qual deverá formalizar o processo do trâmite das denúncias recebidas no âmbito da empresa.

### **Diligências**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a ação apuratória fica sob a responsabilidade apenas da Corregedoria da Empresa, a qual se manifesta por meio do seu competente parecer.

Após o encaminhamento das respostas conclusivas faz-se o registro na Plataforma e caso surja algum fato novo, cabe à Ouvidoria introduzir no Fala.BR tais complementações.

Por oportuno, a Área de Integridade, Gestão de Riscos e Controle Interno da Empresa, buscou assessoramento junto à Diretoria de Integridade Pública da CGU e está em fase final de elaboração do Programa de Integridade, o qual deverá formalizar o processo do trâmite das denúncias recebidas no âmbito da empresa.

Esclarece-se que a ouvidoria não deve realizar diligências para apurar irregularidades, sendo que deveria apenas encaminhar para os responsáveis pela apuração dos fatos, conforme art. 17 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 27 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Art. 27. As unidades setoriais do SisOuv poderão solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

### **A.10 Carta de Serviços ao Usuário**

Foi informado no Questionário de Avaliação que a gestão da Carta de Serviços (elaboração e atualização) é de responsabilidade da Assessoria de Comunicação Institucional da IMBEL.

Dessa forma, foi disponibilizada a referida Carta de Serviços da IMBEL, no endereço abaixo.

[https://www.imbel.gov.br/transparencia/instrumentos\\_de\\_governanca/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_usuario](https://www.imbel.gov.br/transparencia/instrumentos_de_governanca/carta_de_servicos_ao_usuario)

Esclarece-se que a Carta de Serviços é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela,

como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática contribui para a organização de um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social, em conformidade como disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

Art. 7º ...

§ 4º a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

### A.11 Avaliação de serviços

Nas respostas ao Questionário de Avaliação acerca da avaliação dos serviços prestados pela IMBEL, a unidade avaliada informa que não atua nesta atividade.

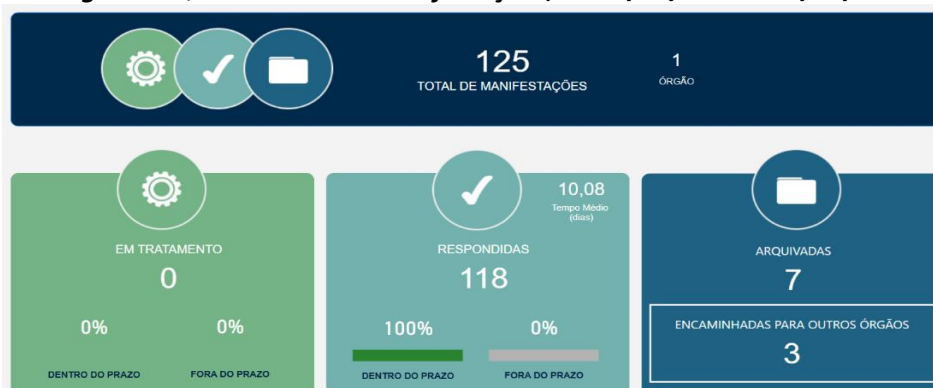
### A.12 Dados do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel Resolveu?, considerando a entidade IMBEL e o período de 01/06/2023 a 31/05/2024.

### Quantitativo Geral

Imagem 1: Quantitativo de Manifestações, de 01/06/2023 a 31/05/2024



Fonte: Painel Resolveu?.

Durante o período analisado, a unidade recebeu 125 manifestações via Fala.BR. Dessas, 118 manifestações foram tratadas e 7 arquivadas. Apenas 3 foram encaminhadas para outro órgão, portanto, não fazem parte da quantidade total.

De todas as manifestações respondidas, 100% foram concluídas dentro do prazo legal, em conformidade com o que está previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo máximo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período. Sobre os prazos das respostas estão com tempo médio de 10,08 dias para serem respondidas (abaixo do tempo médio do SisOuv que é de 12,08 dias).

### Tipologia das manifestações

*Imagem 2: Tipologias, de 01/06/2023 a 31/05/2024*



\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu?.

O Painel Resolveu? disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção do total de manifestações recebidas pela unidade avaliada.

Esclarece-se que, no Painel Resolveu? as quantidades das denúncias e das comunicações são todas consideradas como denúncias, sendo que umas são aquelas que possuem identificação do cidadão (denúncias), e as outras são anônimas (comunicações). No caso da Plataforma Fala.BR elas aparecem de forma separada, denúncias e comunicações. Os dados no Painel Resolveu? também são dinâmicos, portanto, não coincidem necessariamente com os dados da Plataforma Fala.BR.

Assim sendo, no Painel Resolveu? a denúncia é o tipo de manifestação mais respondido pela unidade, representando um percentual de aproximadamente 60% do total, mais da metade. As solicitações, por sua vez, somam apenas 27%, quase 1/3. As reclamações correspondem a 11%.

Em menor percentual foram identificadas as manifestações do tipo sugestão com 1% e o elogio com 1% do total de manifestações respondidas. Por fim, observa-se no caso do tipo simplifique que não houve manifestação enviada.

## Resolutividade da demanda

**Imagem 3: Resolutividade da demanda, de 01/06/2023 a 31/05/2024**



Fonte: Painel Resolveu?.

Em relação à resolutividade da demanda dos usuários na Plataforma Fala.BR, das 100 manifestações respondidas, 98% dessas demandas foram qualificadas como resolvidas, sendo que aproximadamente **2% foram classificadas como não resolvidas**.

Art. 19...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

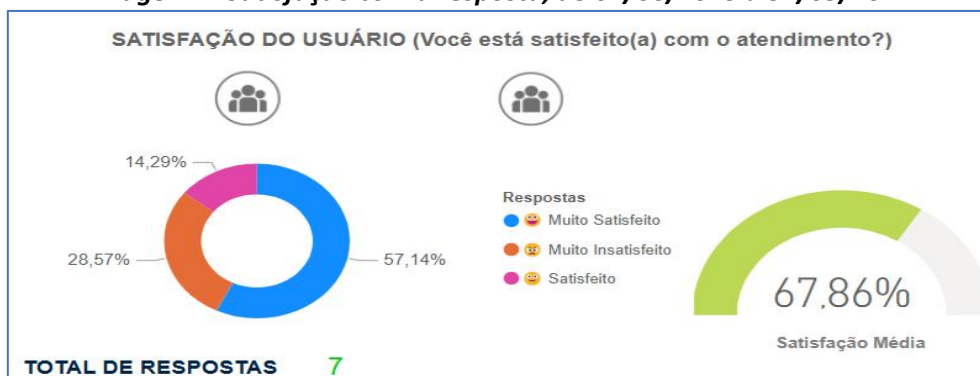
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

## Satisfação com a resposta

**Imagem 4: Satisfação com a resposta, de 01/06/2023 a 31/05/2024**



Fonte: Painel Resolveu?.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 7 manifestações foram qualificadas pelo manifestante quanto à sua satisfação, da seguinte forma: 3 manifestações, em um percentual aproximado de 57%, sentiram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 14% dos manifestantes classificaram como “Satisfeitos” o atendimento, sendo que aproximadamente 29%, quase 1/3 do total, foi classificado como “Muito Insatisfeito”, sendo um percentual bem significativo. Não houve qualificação “Regular” e nem “Insatisfeitos”.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para obtenção da amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de **01/06/2023 a 31/05/2024**, que totalizaram **100** manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população, a amostra abrangeu todas as **100** manifestações. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação.

**Tabela 2: Dados da amostra**

Tipo de Manifestação	Quantidade na Amostra Alvo	Proporção na Amostra Total Única
Denúncias	9	9%
Reclamações	10	10%
Elogios	1	1%
Sugestões	1	1%
Solicitações	27	27%
Comunicações	52	52%
<b>Total geral</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021 e da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias

contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

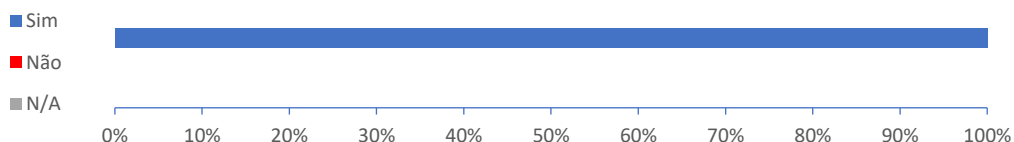
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

### Gráfico 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1

Pergunta 1 - A unidade avaliada cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

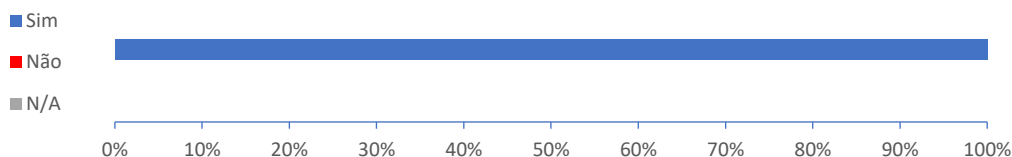


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, do total de 100 manifestações no período escolhido, a unidade avaliada respondeu a 100% das manifestações no prazo estipulado na legislação.

### Gráfico 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

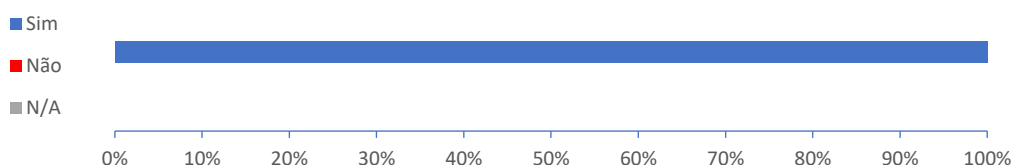


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação do assunto das manifestações, observou-se que todas as 100 manifestações foram classificadas corretamente.

### Gráfico 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?

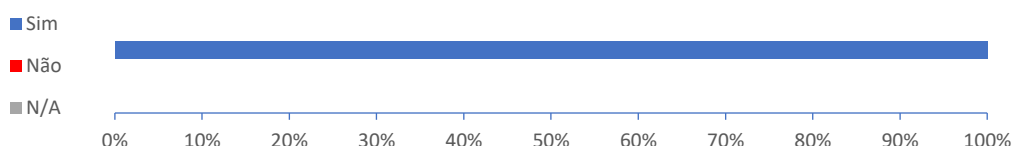


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação da tipologia das manifestações, observa-se que, das 100 manifestações, todas foram classificadas corretamente.

### Gráfico 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

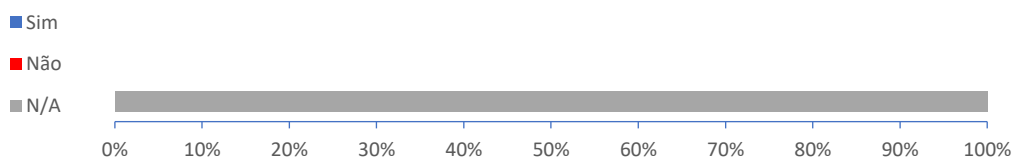


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as 100 manifestações (100%) foram classificadas corretamente.

### Gráfico 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

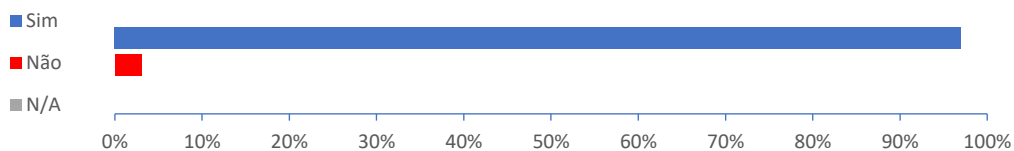


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verificou-se que em 100 manifestações (100%), de tipologias diversas, todas as demandas eram de sua competência; portanto, não foi necessário ser informado qual o órgão seria responsável pelo tema. Assim sendo, foram classificadas como “N/A” (não se aplica).

### Gráfico 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6

Pergunta 6 - Os registros de resolatividade das manifestações foram registrados corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à resolatividade, observa-se que, das 100 manifestações presentes na amostra, 97 manifestações (97%) preencheram o campo “resolatividade” adequadamente, porém, apenas **3 manifestações não** foram classificadas corretamente.

Esclarece-se que, sobre o preenchimento do campo "resolatividade" na Plataforma Fala.BR, deve ser indicado como “Não”, caso não tenha sido resolvida a demanda do manifestante. Porém, se o órgão internamente não tem mais nada o que pode fazer a respeito deve então marcar como "Sim" a resolatividade, em conformidade com o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e art. 19 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, como a seguir.

Art. 19...

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação, observando-se que:

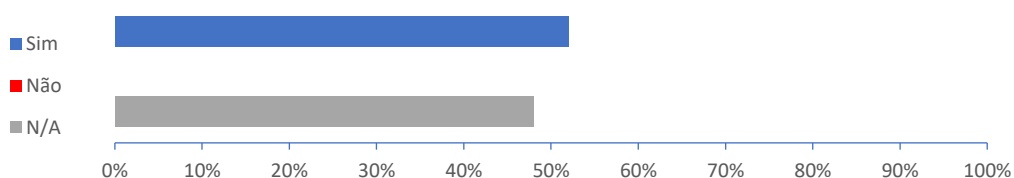
I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

(inserido pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

### Gráfico 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7

Pergunta 7 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

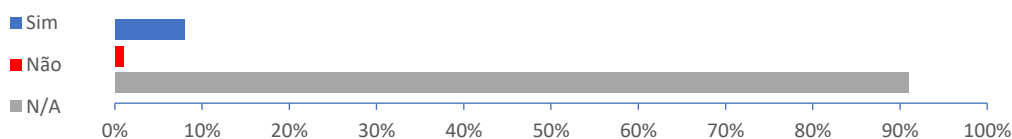
Em relação ao tipo “Comunicação”, das 52 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram corretamente a resposta conclusiva, contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento.

As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam na tipologia como comunicação.

Esclarece-se que, sobre o texto a ser elaborado para a resposta no caso de comunicações, é importante que seja entendido que o manifestante, por ser anônimo, não receberá essa resposta; porém, deve ser registrada a justificativa para o seu arquivamento, e caso seja necessário pode ser anexado algum arquivo para consulta posterior.

### Gráfico 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8

Pergunta 8 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



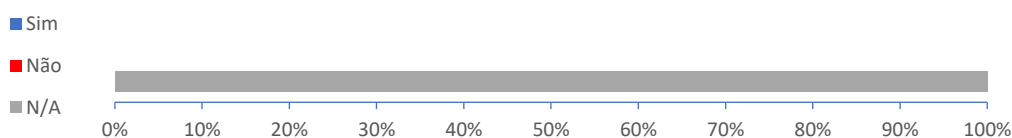
Fonte: elaboração própria.

Esclarece-se que, no Painel Resolveu? as quantidades das denúncias e das comunicações são todas consideradas como denúncias, sendo que umas são aquelas que possuem identificação do cidadão (denúncias), e as outras são anônimas (comunicações). No caso da Plataforma Fala.BR elas aparecem de forma separada, denúncias e comunicações. Os dados no Painel Resolveu? também são dinâmicos, portanto, não coincidem necessariamente com os dados da Plataforma Fala.BR.

Assim sendo, das 9 denúncias identificadas na Plataforma Fala.BR, em 8 manifestações foi informado corretamente sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. Entretanto, em apenas uma manifestação o mesmo **não** ocorreu. As demais manifestações, por sua vez, foram também classificadas como “Não se aplica” (N/A), pois não se enquadravam como denúncias.

### Gráfico 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9

Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?

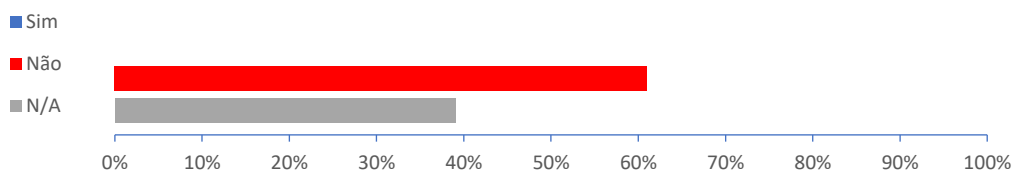


Fonte: elaboração própria.

Das 61 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se que não foi possível identificar a utilização de pseudonimização, pois foram tramitadas fora da Plataforma Fala.BR. Portanto, foram classificadas como “Não se aplica” (N/A). As demais manifestações, por sua vez, foram também classificadas como “Não se aplica” (N/A), pois não se enquadravam como denúncias/comunicações.

### Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10

Pergunta 10 - Houve Diligência no tratamento da Denúncia / Comunicação?

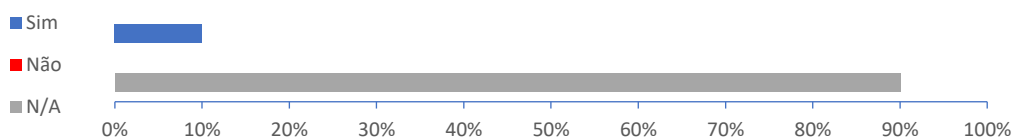


Fonte: elaboração própria.

Das 61 denúncias/comunicações analisadas, verificou-se, em contato com a ouvidoria, que não são realizadas diligências pela ouvidoria, pois poderiam deflagrar a identidade do manifestante. Dessa forma, elas são realizadas apenas pelas áreas internas para apuração dos assuntos demandados. As demais manifestações, por sua vez, não se enquadravam como denúncias/comunicações.

### Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11

Pergunta 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

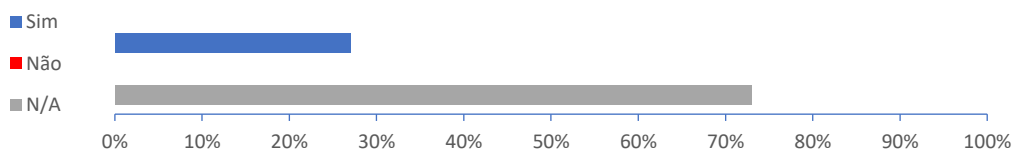


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo reclamação, nas 10 reclamações analisadas, todas as respostas conclusivas prestaram esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais manifestações, por seu turno, não se enquadravam como reclamação.

### Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12

Pergunta 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

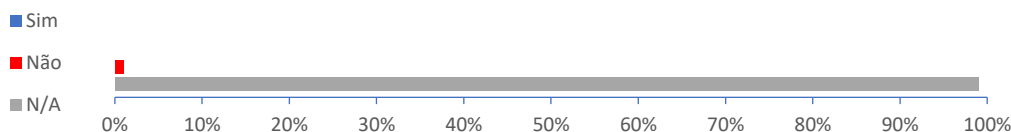


Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que todas as 27 solicitações foram respondidas corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como solicitação.

### Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13

Pergunta 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

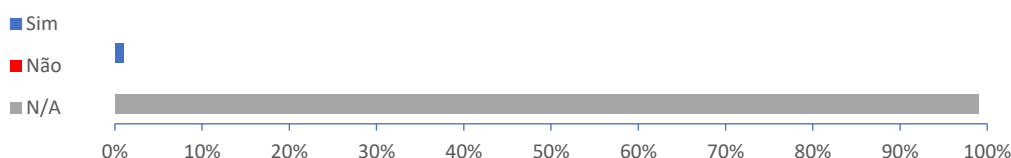


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, foi identificada apenas uma manifestação, sendo que **não** foi respondida corretamente. As demais manifestações não se enquadravam como sugestão.

### Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14

Pergunta 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Foi encontrado apenas um elogio na amostra de manifestações, sendo informada adequadamente a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado ou da sua chefia imediata. As demais manifestações não se enquadravam como elogio.

### Encaminhamento para outros órgãos do SisOuv

Na amostra analisada, foi verificado que não houve manifestações em que a ouvidoria precisou orientar o manifestante a procurar um outro órgão competente para tratar o assunto. Também não houve o caso em que esse órgão pertencia ao SisOuv, e que, assim, deveria ter sido realizado o devido encaminhamento pela Plataforma Fala.BR, como disposto no art. 14 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 abaixo.

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

### Tramitação para as áreas internas

Foi constatado que, de acordo com o cadastro da Plataforma Fala.BR, apesar de a ouvidoria possuir unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da IMBEL, verificou-se que **13** manifestações, de tipologias diversas, não foram tramitadas internamente para essas unidades cadastrada, porém, foram tramitadas para algum usuário dessa unidade interna, por meio da Plataforma Fala.BR.

Art. 44 ...

...

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Sobre o assunto, também o Decreto nº 10.153/2019 em seu art. 6º e § 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso.

Art. 6 ...

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Assim sendo, a IMBEL não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.

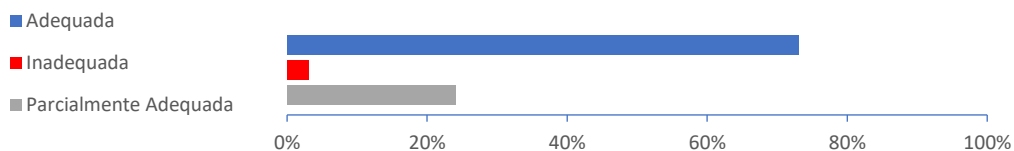
Inclusive perde-se a rastreabilidade da tramitação quando esta fica direcionada para um usuário e não para a área interna cadastrada na Plataforma Fala.BR.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e no tratamento dado pela Ouvidoria às manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral dos procedimentos. Das 100 manifestações analisadas, 73 (73%) foram consideradas adequadas, enquanto 24 (24%), foram consideradas parcialmente adequadas; e, foram identificadas apenas **3 manifestações inadequadas** (3%), necessitando, portanto, de ajustes.

**Gráfico 15: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

Pergunta 15 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela unidade avaliada para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Onde:

- Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou

aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

- c) **Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e
- d) **Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um desempenho com necessidade de aprimoramentos, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas quanto ao conteúdo mínimo exigido pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 e pelo art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; proteção dos dados de denunciante, classificação correta da tipologia da manifestação, necessidade de encaminhamento à órgão/área competente e à clareza e objetividade das respostas fornecidas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>1</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e correto.

---

<sup>1</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Ouvidoria e Análise da Equipe de Avaliação

Por meio de e-mail encaminhado em 31/01/2025 à CGOUV/OGU, foi realizado o pronunciamento formal da ouvidoria, item a item, sobre as Oportunidades de Melhoria / Recomendações do Relatório Preliminar, quanto à concordância ou discordância com o teor, quanto à sugestão de acréscimos ou supressões de conteúdo com as devidas justificativas e/ ou anexação de posicionamentos internos do órgão.

A esse respeito, vale as seguintes ponderações apresentadas pela unidade avaliada, associada, na sequência, pelos comentários finais por parte da equipe de avaliação da CGOUV/OGU/CGU.

#### **C.1) Quanto a criar uma página específica para a área de ouvidoria, contendo todas as informações necessárias, e disponibilizar um link de acesso no menu principal ou no rodapé da página inicial do sítio eletrônico da IMBEL, em conformidade com o art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024**

“Temos que considerar, inicialmente, que a IMBEL **não é um órgão público prestador de serviço** a exemplo de outros órgãos públicos como o INSS, Bancos Estatais e Hospitais públicos entre outros, **que têm em suas atividades prioritárias a prestação de serviços para os seus usuários demandantes.**

A IMBEL é uma Empresa Pública Federal Estratégica de Defesa, Dependente, vinculada ao Ministério da Defesa, por intermédio do Comando do Exército, Está constituída nos termos da Lei nº 6.227 de 14/07/75 e conforme disposições do seu Estatuto Social, da Lei nº 13.303 de 30/06/2016 e do Decreto nº 8.945 de 27/12/16, que desenvolve suas atividades no setor de material bélico, com estrita observância das Políticas, Planos e Programas do Governo Federal, tendo por objetivo, entre outros, colaborar no planejamento e fabricação de material bélico, bem como promover, em parceria com iniciativa privada, a implantação e desenvolvimento da indústria de material bélico de interesse para os seus principais clientes, quais sejam, o Exército e as Forças Armadas.

Entretanto, ao ser incluída nos Sis Ouv ela tem, obrigatoriamente, de cumprir as orientações legais elaboradas pelos órgãos aos quais está vinculada, entre eles à Controladoria Geral da União – CGU.

Neste contexto, conforme já informado anteriormente, o Ouvidor IMBEL acumula as funções de executivo da LAI, bem como as demandas da própria Ouvidoria. Assim, a IMBEL já possui em sua página informações quanto ao registro de manifestações relacionadas à Ouvidoria, em atendimento ao contido no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 a qual determina que as unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas quanto à possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR.

Conforme o contido no sítio eletrônico da IMBEL o demandante, ao ingressar nesta página principal encontra as orientações necessárias para fazer as suas colocações na opção “**faleconosco**”, ao clicar a opção **Fala.BR** o demandante poderá encaminhar manifestações pela OUVIDORIA, na área destinada ao encaminhamento de manifestações contendo elogios, reclamações e denúncias, ou quando o seu problema não for resolvido pelos outros meios de contato colocados à disposição. **Assim, ao clicar no link Fala.BR, o**

**demandante é encaminhado diretamente para esse sistema, no qual ele poderá registrar as suas manifestações.**

Quanto as demais informações definidas art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, elas estão devidamente registradas nos relatórios de Ouvidoria, igualmente disponíveis no site da IMBEL, clicando no link acesso a informação endereço ([https://www.imbel.gov.br/acesso\\_informacao\\_pagina/ouvidoria](https://www.imbel.gov.br/acesso_informacao_pagina/ouvidoria)).

Do exposto, a IMBEL já possui em sua página oficial as informações em cumprimento a atual legislação, notadamente, quanto a possibilidade de registro de manifestações relacionadas à Ouvidoria, em atendimento a da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Por oportuno, em nenhum momento desde a criação da Ouvidoria no âmbito da empresa foi recebido qualquer manifestação relacionada à dificuldade ou mesmo a impossibilidade de acesso para se registrar qualquer tipo de manifestação.

Por fim, entendendo que a empresa cumpre as determinações da Portaria CGU, ora em vigor, **acreditamos sim, ser possível melhorar visualmente no sítio eletrônico da empresa com a informação/criação de um acesso que leve diretamente o demandante para a página Fala.BR com o objetivo de registrar as suas manifestações, lembrando que a IMBEL não utiliza e/ou possui qualquer outro tipo de ingresso de manifestações que não seja a página Fala.BR**

### **Análise da Equipe de Avaliação**

Diante do exposto, percebe-se que a ouvidoria tem se empenhado em acompanhar as normas da CGU, em relação ao tema de ouvidoria. Esclarece-se que essa avaliação tem o intuito de promover a melhoria dos procedimentos internos, visando facilitar o acesso do manifestante a um atendimento cada vez mais adequado por parte da ouvidoria.

Entende-se que, a IMBEL não é um órgão público prestador de serviço e que tem em suas atividades prioritárias a prestação de serviços para os seus usuários demandantes, e que é uma empresa pública federal estratégica de defesa, e que seus principais clientes são o Exército e as Forças Armadas.

Entretanto, como mencionado, ao ser incluída nos SisOuv, ela precisa cumprir as orientações legais elaboradas pelos órgãos aos quais está vinculada, o que inclui a Controladoria Geral da União – CGU.

Foi informado também que o ouvidor da IMBEL acumula as funções de executivo da LAI, bem como, as demandas da própria ouvidoria, o que pode trazer uma sobrecarga sobre o titular da ouvidoria.

Entende-se que, a IMBEL já possui em sua página oficial algumas informações em cumprimento a atual legislação, e que em nenhum momento desde a criação da sua ouvidoria foi recebido qualquer manifestação relacionada à dificuldade ou mesmo a impossibilidade de acesso para se registrar qualquer tipo de manifestação. Entretanto, a avaliação da CGU teve por intuito apresentar maneiras de aprimorar o atendimento da ouvidoria.

Registra-se que, a empresa cumpre as determinações da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, mas que poderia melhorar visualmente no sítio eletrônico a disposição das informações e o acesso do manifestante para a página Fala.BR.

Ainda sobre o registro de manifestações, a IMBEL informou que não utiliza e nem possui qualquer outro tipo de ingresso de manifestações que não seja a página Fala.BR, o que também está de acordo com a norma vigente.

Portanto, como esclarecido anteriormente, para um aprimoramento do atendimento da ouvidoria da IMBEL, mantém-se a recomendação em questão.

## C.2) Quanto a utilizar as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR para tramitação interna de manifestações, conforme o contido no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024

“Inicialmente, por apego ao debate, haja vista que a **Portaria Nr. 581 foi revogada**, observa-se no seu texto que a tramitação interna não é impositiva “**sempre que possível**”, ainda que a ferramenta disponibilizada na plataforma Fala.BR (tramitação interna) seja de grande valia.

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo: § 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, **sempre que possível (grifo nosso)**, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR

Quanto o § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; **in verbis**:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, **preferencialmente (grifo nosso)**, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. § 1º O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações serão responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 2011.

Que pese o cadastro da Plataforma do Fala.BR, conter algumas unidades cadastradas para tramitar as manifestações para as áreas internas da IMBEL, tais unidades ainda não possuem pessoal-RH habilitado/qualificado para tal demanda, ou seja, para verificar as manifestações enviadas para o seu respectivo setor/unidade, processar a manifestação e posteriormente registrar a demanda no sistema, **não sendo possível, atualmente, processar tais demandas para essas unidades** (iremos reavaliar oportunamente as unidades internas cadastradas no sistema Fala.BR que possam executar tal ação).

Assim, tais manifestações não foram tramitadas internamente para essas unidades cadastradas, inicialmente por não ser impositivo e segundo, e não menos importante, por falta de RH disponível nessas unidades para esta atribuição. Por cautela a **IMBEL não atribui aos seus funcionários contratados para um determinado cargo/função a atribuição de outra ação que não seja a contida no contrato de trabalho, como monitoramento e operação do sistema Fala.BR, de forma não remunerada, sob pena de ser demandada na área trabalhista por desvio de função.**

Hoje, a unidade cadastrada habilitada para receber manifestações, particularmente, no formato de denúncias limita-se a Corregedoria. Assim, quanto a Plataforma do Fala.BR não ser utilizada para esse fim, em desacordo com o que está disposto no § 1º do art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ratifica-se, a Ouvidoria encaminha para essa área, julgada a sua

oportunidade/cabimento (materialidade), haja vista tal ação, conforme o contido na Portaria reguladora “será realizado, **preferencialmente**, por intermédio do módulo de triagem (grifo nosso).

Hoje na IMBEL ainda não é possível utilizar esta ferramenta em sua plenitude. Por oportuno, conforme o contido na minuta encaminhada do relatório preliminar, o mesmo reconhece o respectivo o registro da tramitação na área apuratória, quando da inserção da solução da demanda.

Ao classificar as diversificadas manifestações “**como parcialmente adequadas**”, salvo outro entendimento, ocorre uma divergência conceitual, pois fica a impressão de que a mesma não foi solucionada (misturando-se a ideia de tramitação x conteúdo).

Ou seja, a demanda foi concluída corretamente em relação ao seu conteúdo, independentemente se a mesma foi encaminhada pela ferramenta disponível no Fala.BR (tramite interno). O contido no relatório preliminar dá a entender, no texto elaborado, que tal manifestação não foi atendida, quando na verdade a demanda foi sim atendida de forma regular, e devidamente registrada no sistema em sua conclusão, podendo o usuário inclusive, questionar dentro do próprio sistema Fala.BR se a resposta que lhe foi encaminhada, a seu ver, não atendeu ou foi insatisfatória quanto a sua expectativa.

### **Análise da Equipe de Avaliação**

Entende-se que, a Portaria CGU nº 581/2021 em seu texto demonstra que a tramitação interna não é impositiva, visto a frase “sempre que possível”, e que a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, também traz em seu texto a palavra “preferencialmente”, e que as unidades cadastradas na Plataforma Fala.BR ainda não possuem pessoal habilitado para essa tarefa, não sendo possível, atualmente, tramitar tais demandas para essas unidades. Entretanto, não precisa inicialmente abranger todas essas unidades, pode-se começar pela mais demandada.

Registra-se que, atualmente, a unidade cadastrada habilitada para receber manifestações, particularmente, no formato de denúncias limita-se à Corregedoria. Entretanto, a Plataforma Fala.BR não é utilizada para esse fim. Sugere-se, portanto, para resguardar informações sensíveis, que nesse caso específico possa ser utilizada a tramitação interna pela Plataforma Fala.BR, que possui mecanismos de rastreabilidade, pseudonimização, e geração de extratos das manifestações.

Prosseguindo, ao classificar as diversas manifestações como “parcialmente adequadas”, fica a impressão de que ela não foi solucionada. Esclarece-se que quando a manifestação é classificada como “parcialmente adequada”, tem a sua justificativa registrada na planilha chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>2</sup>, e não se refere a não ter sido atendida, mas que carece de algum aperfeiçoamento.

Verificou-se que as demandas foram concluídas corretamente em relação ao seu conteúdo, independentemente de a mesma ter sido tramitada internamente pela ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR, e que tal manifestação foi atendida de forma regular, e devidamente registrada no sistema em sua conclusão, podendo o

---

<sup>2</sup> Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

usuário inclusive, questionar dentro do próprio sistema Fala.BR se a resposta não atendeu ou foi insatisfatória quanto a sua expectativa.

Portanto, como esclarecido anteriormente, para um aprimoramento do atendimento da ouvidoria da IMBEL, mantém-se a recomendação em questão.

**C.3) Quanto a Incluir as informações faltantes no Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com o 1º do art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024**

“Salvo outro entendimento, a análise realizada levou em consideração o relatório semestral de ouvidoria e não o relatório de gestão, o qual está disponibilizado na página da IMBEL, em transparência/ouvidoria, abrangendo os requisitos básicos pontuados, em conformidade/contidos no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

(<https://www.imbel.gov.br/transparencia/ouvidoria>)”

**Análise da Equipe de Avaliação**

Em atenção às considerações acima, esclarece-se que o relatório, ora analisado, foi realmente o relatório mencionado, qual seja, o relatório semestral de ouvidoria de 2023. Como foi o único relatório de ouvidoria que foi possível encontrar, pelo sítio eletrônico, então esse ficou sendo o alvo da análise. Entretanto, de posse agora do relatório de gestão de ouvidoria no *link* indicado acima, “*a posteriori*”, mantém-se a recomendação já apresentada.

Exclui-se apenas dessa recomendação o que está disposto no item “PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO”, desse relatório de gestão de ouvidoria. Esclarece-se que, essa recomendação também já se encontra atualizada sem esse quesito.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.