

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e  
Binacional S.A. - ENBPar

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

---

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

### COORDENAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

### EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Dilson José Dias Nogueira Cavalcanti

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A – ENBPar.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** verificar o pleno exercício das funções de ouvidoria e identificar questões com potencial impacto sobre o cumprimento de obrigações legais, conforme o disposto no artigo 77 da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 75 da Portaria Norm. CGU nº 116/2024.

**Período avaliado:** 01.12.2022 a 31.05.2024.

**Data de execução:** 21.10.2024 a 21.11.2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A – ENBPar, unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, que é responsável por receber e tratar as manifestações referentes à entidade à qual se encontra vinculada.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado, de 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 legislação vigente.

Entre os normativos utilizados como critérios para a presente avaliação, incluem-se a Lei nº 13.460/2017, a Portaria CGU nº 581/2021 (vigente durante parte do período analisado), a Portaria Normativa CGU nº 116/2024) e o Decreto nº 9.492/2018.

## 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 eventuais questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente suas atividades de ouvidoria, apesar da carência de recursos humanos e de espaço físico adequado. Entretanto, adicionalmente, verificou-se a possibilidade de aprimoramento de suas atividades, conforme os seguintes achados:

1. Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria da ENBPar;
2. Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal da ENBPar, na Internet;
3. Inexistência de fluxos institucionalizado das atividades de Ouvidoria da ENBPar;
4. Oportunidade de aprimoramento da metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis; e
5. Ausência de pseudonimização no campo “teor” de uma das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR.

## Quais recomendações deverão ser implementadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando-se identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações com o objetivo de aprimorar o despenho das atividades de ouvidoria.

As recomendações propostas para a unidade avaliada abordam: os requisitos de conteúdo mínimo, no relatório de gestão da Ouvidoria; adoção de providências visando disponibilizar uma seção denominada “Ouvidoria” no portal da ENBPar, na Internet; a implementação formal de fluxo institucionalizado para o registro e o tratamento uniforme das manifestações de ouvidoria recebidas; proposta de adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR; e a necessidade de pseudonimização de todas as denúncias registradas na Ouvidoria da ENBPar, na Plataforma Fala.BR.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>ENBPar</b>	Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A
<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>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>URL</b>	<i>Uniform Resource Locator</i> (forma padronizada de representação de diferentes documentos, mídia e serviços de rede na internet, capaz de fornecer a cada documento um endereço único).

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>7</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES.....</b>	<b>9</b>
1. Achados .....	10
1.1. Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria da ENBPar.....	10
1.2. Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal da ENBPar, na Internet .....	11
1.3. Inexistência de fluxos institucionalizado das atividades de Ouvidoria da ENBPar.....	12
1.4. Oportunidade de aprimoramento da metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis .....	12
1.5. Ausência de pseudonimização no campo “teor” de uma das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR .....	13
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
Apêndice A .....	18
Apêndice B.....	24
Apêndice C.....	32

## APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 previu que a lei disciplinaria as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta (art. 37, § 3º). 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, que instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, 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:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 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 setorial contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a que está vinculada, para a consolidação das interfaces sócio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança e da gestão e da prestação dos serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETIVO E ESCOPO

O exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar eventuais questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento das ouvidorias avaliadas.<sup>1</sup>

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste na avaliação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade setorial, sobretudo aquelas previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

<sup>1</sup> Conforme previsto no artigo 7º do Decreto nº 9.492/2018.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho da unidade sobre 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 denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018;
4. Portaria CGU nº 581/2021 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal [...];
5. Portaria Normativa CGU nº 116/2024 – estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, [...].

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) e a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, 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, tendo sido realizadas pesquisas no sítio da Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A – ENBPar, na Internet, na Plataforma Integrada de

Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR<sup>2</sup> e no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a eventual existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise do tratamento dado pela unidade setorial às manifestações, foi feita uma amostra tendo como base todas as manifestações constantes da Plataforma Fala.BR, cadastradas e concluídas no período de 01/12/2022 a 31/05/2024. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra composta por 39 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 de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: força de trabalho e estrutura física; canais de atendimento; sistemas informatizados; fluxo de tratamento; e questões gerais.

Desse modo, nessa etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a subsidiar a proposição de aprimoramentos e de melhoria na gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela unidade setorial.

## UNIDADE AVALIADA

A unidade setorial avaliada é a Ouvidoria da Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A – ENBPar, unidade que faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A – ENBPar é uma empresa pública vinculada ao Ministério de Minas e Energia, para fins de supervisão ministerial, cuja criação foi autorizada pelo art. 9º da Lei nº 14.182/2021.

Posteriormente, a criação da ENBPar ocorreu por meio do Decreto nº 10.791/2021, que estabeleceu, entre as suas finalidades, manter sob o controle da União a operação de usinas nucleares; manter a titularidade do capital social e a aquisição dos serviços de eletricidade da Itaipu Binacional; administrar a conta corrente denominada Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel); entre outras.

## RESULTADO DOS EXAMES

Conforme mencionado na seção “apresentação” do presente relatório, compete à CGU, por meio da OGU, a supervisão técnica e a orientação normativa das atividades de ouvidoria em relação às unidades setoriais componentes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

As referidas atividades de ouvidoria encontram-se expressas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e no art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 que fixou as atribuições das ouvidorias.

Ainda se encontram conceitos expressos de atividades de ouvidoria no art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, a qual também fundamenta o presente trabalho de avaliação.

Em suma, destaca-se que as atividades de ouvidoria são, em essência, a matéria-prima da atividade de avaliação sob a competência da CGU/OGU e que constituem o objetivo do presente trabalho, conforme já referido em seção específica deste relatório.

Segundo os dados do Painel *Resolveu?* (Figura 1 do Apêndice A), durante o período sob análise, ou seja, de 01.12.2022 a 31.05.2024, foram cadastradas 40 manifestações, das quais 39 foram respondidas. Detalhando por tipologia, por meio de extração de dados da Plataforma Fala BR, foram identificadas 3 reclamações, 15 solicitações, 17 denúncias e 4 sugestões.

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

Portanto, adicionalmente à análise das manifestações “concluídas” pela Ouvidoria da ENBPar na Plataforma Fala.BR, foram avaliados os “elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados”, além dos “riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada”.

A seguir são apresentados os achados decorrentes do trabalho de avaliação realizado sobre as atividades da Ouvidoria da ENBPar.

## 1. Achados

### 1.1. Lacunas no Relatório de Gestão da Ouvidoria da ENBPar

Em consulta ao portal da ENBPar, na Internet, por meio do atalho <https://enbpar.gov.br/transparencia/participacao-social/relatorios-anuais-da-ouvidoria/>, foi possível obter acesso ao relatório de gestão da ouvidoria, relativo ao exercício de 2023, verificando-se, portanto, o atendimento ao que determina o caput do art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021, vigente durante o período avaliado.

Nada obstante, observaram-se pendências em relação ao §1º do mesmo artigo, que trata do conteúdo mínimo do relatório de gestão, visto que no tocante ao relatório referente ao período sob análise, não foram encontradas, no “Relatório Ouvidoria 2023”, as informações requeridas nos incisos I, IV e VI do referido §1º do art. 52, transcritos a seguir:

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

[...]

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

(...)

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

Em face da revogação da Portaria CGU nº 581/2021, pela Portaria Normativa nº 116/2024, e para fins de referência, ressalta-se que os conteúdos mencionados acima, em relação à portaria revogada, passaram a ser exigidos no art. 60, *caput*, e, mais especificamente quanto às pendências identificadas, no §1º, I, IV, V e VII, do referido artigo da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## 1.2. Oportunidade de aprimoramento do acesso às informações de transparência, no portal da ENBPar, na Internet

Por meio de acesso ao portal da ENBPar, na Internet, ainda tendo como critério a Portaria CGU nº 581/2021, em face de sua vigência durante o período analisado, verificaram-se pendências relativas a algumas das obrigações de transparência estabelecidas no art. 71, I e II, da citada portaria, entre as quais menciona inicialmente a ausência de “*banner* de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com URL específica para o órgão ou entidade”, requerido pelo inciso I, estando disponível apenas o título “Ouvidoria (Fala.BR)”.

Adicionalmente, em relação ao conjunto mínimo de informações que deveriam ser apresentadas na atualmente inexistente seção “ouvidoria”, verificou-se a ausência do que era exigido pelo inciso II, alíneas “a”, “d”, “e”, “f” e “g” (a alínea “b” apenas deixou de ser mencionada pelo fato de a Ouvidoria da ENBPar já ter registrado a indisponibilidade de atendimento presencial e telefônico):

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 da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em relação à alínea “g”, o tema encontra-se detalhado no próximo Achado deste relatório.

### **1.3. Inexistência de fluxos institucionalizado das atividades de Ouvidoria da ENBPar**

Relativamente à alínea “g”, acima transcrita, verificou-se que por meio das respostas ao questionário de avaliação, a unidade setorial informou que não dispõe de normas específicas que regulamentem a atuação da Ouvidoria no âmbito da entidade a que se encontra vinculada.

Nesse sentido, cumpre mencionar a pergunta 13, do questionário de avaliação enviado à unidade setorial:

Existe algum normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva entidade? Qual o número do normativo e a respectiva data de publicação no Diário Oficial? Esse normativo abrange as manifestações eventualmente a recebidas em outras áreas?

Em resposta, a Ouvidoria informou que “não existe normativo. Mas já estamos elaborando em sintonia com a reestruturação da Corregedoria”.

Nada obstante, cumpre recordar que é dever das unidades do SisOuv definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações, conforme determinava o art. 42 da Portaria CGU nº 581/2021 e de acordo com o que se encontra atualmente estabelecido no 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.

### **1.4. Oportunidade de aprimoramento da metodologia de envio de manifestações às áreas responsáveis**

A partir da análise do tratamento das manifestações constantes da amostra, na Plataforma Fala.BR, verificou-se que, quando a manifestação se referiu a assunto de competência da ENBPar, a unidade setorial encaminhou as manifestações às áreas responsáveis pela apuração.

Verificou-se, ainda, que nos casos de denúncias e de comunicações de irregularidade, a Corregedoria foi a área para qual as respectivas manifestações foram enviadas e então foram autuados os respectivos processos, conforme os registros efetuados nas respectivas respostas conclusivas.

Essa metodologia de trabalho adotada pela Ouvidoria da ENBPar encontra-se detalhada no relatório de gestão da Ouvidoria da ENBPar, exercício 2023 (Relatório

Ouvidoria 2023, p. 9 – disponível em <https://enbpar.gov.br/transparencia/participacao-social/relatorios-anuais-da-ouvidoria/>):

Ao chegar na Ouvidoria, via o Fala Br, a demanda é encaminhada, via e-mail, ao setor responsável pelo assunto (tipo) para providenciar a resposta. Após receber a devolutiva a Ouvidoria elabora a resposta final ao demandante.

Quando se trata de denúncia é feito encaminhamento à Corregedoria para as devidas providencias.

Observa-se que a extração das manifestações de ouvidoria da Plataforma Fala.BR não é o procedimento mais apropriado para o tratamento dessas manifestações recebidas, especialmente porque não foram encontrados registros da produção de extratos das denúncias, nem da utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, pela ENBPar.

É essencial destacar que essa metodologia adotada pela Ouvidoria da ENBPar para o tratamento das manifestações, em que a manifestação é extraída da Plataforma Fala.BR, enviada por correio eletrônico aos setores responsáveis – incluindo-se a Corregedoria, que posteriormente atuam o respectivo processo, não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade estabelecidos na legislação, especialmente em relação às denúncias e às comunicações.

Cabe destacar que o tratamento de manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR eleva o risco de exposição de informações sensíveis.

No que se refere à rastreabilidade das manifestações, por exemplo, observa-se que, no método de tratamento adotado pela Ouvidoria da ENBPar, não há registro, na Plataforma Fala.BR, das ações realizadas nos processos de apuração, nem do nome de todos os possíveis agentes que tiveram acesso ao seu conteúdo, nem das respectivas datas de acesso após a extração da manifestação da Plataforma Fala.BR.

Em face disso, conclui-se pela necessidade de aprimoramento da metodologia de tratamento de manifestações pela Ouvidoria da ENBPar, em especial quanto ao seu envio às áreas responsáveis.

Com esse objetivo, o ideal seria observar as premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

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, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Por fim, registra-se que as medidas de mitigação de riscos previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, § 2º) não foram informadas à CGU.

### **1.5. Ausência de pseudonimização no campo “teor” de uma das denúncias cadastradas na Plataforma Fala.BR**

Da análise da amostra de manifestações, mencionada na seção “resultado dos exames”, verificou-se a existência de informações expostas em uma das manifestações

registradas na Plataforma Fala.BR do tipo “denúncia”, no campo da manifestação denominado “teor”.

A aparente carência de representatividade de uma manifestação (2,5% da amostra) pode ser suprida pela relevância atribuída pela legislação ao tratamento de manifestações do tipo “denúncia” e “comunicação de irregularidade”, motivo pelo qual cumpre tecer os comentários que seguem, relativamente ao procedimento de pseudonimização.

Verificou-se, de forma amostral, a existência de “extrato do teor” apenas em denúncias originárias de outras unidades do SisOuv, sinalizando, quanto a essas manifestações, que foi realizada a devida pseudonimização requerida por dispositivos normativos, tais como o art. 34 da Portaria CGU nº 581/2021 ou o art. 42 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Destaque-se que a pseudonimização reveste-se de especial relevância no caso da Ouvidoria da ENBPar, pelo fato de a referida unidade setorial utilizar o correio eletrônico para o trâmite de manifestações às áreas responsáveis, incluindo o tratamento das denúncias recebidas, em função do risco de vazamento de informações e em atenção ao que determina o Decreto nº 10.153/2019, art. 6º, §3º:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

[...]

§ 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.

Em resposta à pergunta 32 do Questionário de Avaliação, a unidade setorial informou que possui “apenas um serviço prestado ao público”. Portanto, considerando-se a especificidade do objeto de atuação da ENBPar, que por sua própria natureza restringe o interesse do público em registrar manifestações de ouvidoria, verifica-se que, em parte, esse fato pode explicar o baixo número de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR para a Ouvidoria da ENBPar.

Tendo em vista a necessidade de se garantir a segurança do manifestante, especialmente nos casos de manifestações de ouvidoria interna, ou seja, quando as manifestações são registradas por agentes da própria entidade a que está vinculada a Ouvidoria, é essencial executar a pseudonimização das manifestações.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, tomando por base os achados elencados na seção “Resultados dos Exames”, o presente relatório consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da ENBPar:

1. atentar para os requisitos de conteúdo mínimo, no momento de elaboração do relatório de gestão da Ouvidoria, em observância à

Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60 *caput* e, especialmente, ao §1º, I, IV, V e VII do mesmo artigo;

2. adotar providências visando disponibilizar uma seção denominada “Ouvidoria” no portal da ENBPar, na Internet, com as informações mínimas requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que se encontram pendentes, conforme as alíneas “a”, “d”, “e”, “f” e “g”;
3. implementar formalmente o fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de ouvidoria recebidas, conforme estabelecido no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
4. avaliar a adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, em atendimento ao art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, para o encaminhamento das manifestações às áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, visando ainda mitigar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas; e
5. proceder à pseudonimização de todas as denúncias registradas na Ouvidoria da ENBPar na Plataforma Fala.BR, observando as medidas de proteção à identidade do denunciante.

## CONCLUSÃO

O presente trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ENBPar, bem como os fluxos e os procedimentos destinados a atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados o fluxo de tratamento das manifestações, a estrutura e a gestão da unidade.

A partir das análises realizadas, concluiu-se que a unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, exceto pela utilização do correio eletrônico para a tramitação de manifestações para as áreas responsáveis, em uma prática que não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, uma vez que um eventual vazamento de informações oriundas de uma denúncia ou de uma comunicação de irregularidades pode apresentar potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais.

Nada obstante, foram identificadas quatro oportunidades de aprimoramento que podem contribuir para o cumprimento da missão institucional da Ouvidoria da ENBPar.

A primeira e a segunda oportunidades de aprimoramento vinculam-se a aspectos de transparência ativa da ENBPar e tratam do aperfeiçoamento da elaboração do Relatório de Gestão da unidade setorial e da disponibilização de informações no sítio da ENBPar, na Internet, pela criação de uma seção dedicada à Ouvidoria, facilitando assim o acesso ao conjunto mínimo de informações previsto em norma ao cidadão.

Há três oportunidades de aprimoramento adicionais, voltadas ao tratamento de manifestações – as quais se constituem na essência e no objeto de trabalho da Ouvidoria e, portanto, revestem-se de especial significado.

Essas oportunidades abordam a proposta de adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o encaminhamento de todas as manifestações às áreas responsáveis, visando minimizar os riscos que possam ameaçar a salvaguarda dos direitos do manifestante; a implementação de fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações; e a pseudonimização de manifestações, como medida adicional de proteção à identidade do denunciante.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

CAMPO	TEOR
<b>Esfera de Poder</b>	Poder Executivo federal
<b>Natureza jurídica</b>	Administração Indireta
<b>Posição no Organograma</b>	vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CONSAD)
<b>E-mail</b>	ouvidoria@enbpar.gov.br
<b>Página na Internet</b>	Não disponível
<b>Endereço</b>	Ed. Parque Cidade Corporate, Setor Comercial Sul – SCS Quadra 09, Torre B, 7º Andar, Asa Sul, 70.308-200 – Brasília – DF
<b>Telefone</b>	Não disponível
<b>Canais de Atendimento</b>	Internet (Fala.BR, e-mail)
<b>Horário de atendimento</b>	24h (Internet)
<b>Chefe da Ouvidoria</b>	Marcos Bittar Haddad

**Fonte:** elaboração própria, a partir de informações oriundas do sítio da entidade na Internet e de respostas ao questionário de avaliação.

#### A.2 Competências

De acordo com o art. 137 do Estatuto Social da ENBPar, a Ouvidoria vincula-se ao Conselho de Administração (CONSAD), ao qual se reporta diretamente e, de acordo com o questionário de avaliação, o titular da Ouvidoria considera que a Ouvidoria atua com grau de independência funcional adequado.

Em seguida, o art. 138 do Estatuto Social fixa as seguintes competências para a unidade setorial:

Art. 138 À Ouvidoria compete:

I -receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II -receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e

III -outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Por fim, o referido estatuto estabelece ainda, em seu art. 139, que:

Art. 139 A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

### A.3 Normativos Internos

A Ouvidoria da ENBPar informou, em resposta ao questionário de avaliação, que ainda não possui um normativo que regulamente o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria, apesar de atualmente estar “elaborando em sintonia com a reestruturação da Corregedoria”.

O gestor informou ainda que não possui “outros atos normativos e mesmo com a previsão no Estatuto as atividades não estão devidamente delineadas”.

### A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

O quadro de pessoal da Ouvidoria da ENBPar é composto por 1 (um) funcionário temporário, ou seja, apenas o titular da Ouvidoria, o qual informou em resposta ao questionário de avaliação, possuir entre um e dois anos de experiência como tempo médio de atuação na Ouvidoria, possuindo o Doutorado, no quesito relativo ao nível de formação.

Quanto à estrutura física disponibilizada pela ENBPar para a atuação da Ouvidoria, a unidade setorial informou a inviabilidade do atendimento presencial e do tratamento de assuntos confidenciais, pelo fato de a Ouvidoria encontrar-se instalada num local aberto na sede da empresa, desprovido de privacidade e conseqüentemente inadequado à proteção do denunciante.

### A.5 Mandato do Ouvidor

De acordo com as informações apresentadas em resposta ao questionário de avaliação, o início da atuação do atual Ouvidor, o Sr. Marcos Bittar Haddad, ocorreu em 25.08.2023, pelo Ato de Nomeação nº 00060/2023.

### A.6 Canais de Atendimento

Por meio do questionário de avaliação respondido pela Ouvidoria da ENBPar, verificou-se que apenas são disponibilizados os seguintes canais de atendimento: i) a Plataforma Fala.BR, que funciona 24 horas/dia; e ii) o endereço eletrônico da Ouvidoria (ouvidoria@enbpar.gov.br).

Conforma mencionado no item A.4, acima, a Ouvidoria da ENBPar não dispõe de instalações físicas adequadas ao atendimento presencial e, por conseguinte, tampouco consegue oferecer o atendimento telefônico a manifestantes, uma vez que, conforme informou em resposta ao questionário de avaliação, “a linha de telefone fixo é pelo computador e nem sempre é possível acessar”.

### A.7 Sistemas Informatizados

O sistema informatizado indicado pela Ouvidoria para o desempenho das suas atividades foi apenas a Plataforma Fala.BR, por meio da qual informou que realiza as atividades relativas ao tratamento de manifestações de ouvidoria, no exercício das competências estabelecidas no art. 138 do Estatuto Social da ENBPar.

Entretanto, em atenção à pergunta 12 do questionário de avaliação, que busca avaliar se a Ouvidoria realiza a supervisão técnica dos canais que realizam atividades de ouvidoria no atendimento ao usuário de serviços públicos, a unidade setorial informou que “não se aplica pois os únicos canais que utilizados são o Fala.BR e o e-mail institucional”.

Apesar de ter informado, em resposta à questão 11 do questionário, sobre a eventual existência de outra unidade na ENBPar, além da Ouvidoria, com competência para receber e tratar manifestações dos usuários, que:

existe a Comissão de Ética, voltada para o público interno e a Corregedoria que possui competência para receber representação e, no caso de denúncias, estas são reportadas à Ouvidoria.

Note-se que da análise do tratamento das manifestações componentes da amostra, verificou-se que a Ouvidoria realiza o envio de manifestações à corregedoria, porém não há registro da utilização do módulo de triagem e encaminhamento da plataforma nesses casos, em que apenas se informa que foi autuado um processo interno na Corregedoria, em uma prática que não atende integralmente aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos no artigo 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021 e no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

#### **A.8 Fluxo Interno de Tratamento**

Conforme mencionado no item A.3, acima, a Ouvidoria da ENBPar informou, em resposta à pergunta 13 do questionário de avaliação, que não possui normativos internos que regulamentem o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da respectiva entidade, tendo informado, em resposta à pergunta 20, do questionário, a adoção do seguinte fluxo:

Quando a manifestação é recebida, encaminhamos para a área responsável por formular a resposta. Exceto nos casos de denúncias, que encaminhamos diretamente para a Corregedoria.

Ao enviar a manifestação para a área responsável, estipulamos um prazo para a devolução, sempre menor que o prazo determinado pelo Fala.BR. Ao receber a resposta, verificamos a veracidade, checamos *links* e damos tratamento ao texto final que será enviado ao demandante.

#### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

Em resposta ao questionário de avaliação, a unidade setorial informou que a ENBPar possui apenas um serviço prestado ao público e que “A Carta de Serviço é atualizada sempre que este serviço sofre alguma alteração”.

Adicionalmente, em resposta à pergunta 31 do questionário de avaliação, que busca informações sobre a avaliação de serviços prestados pela entidade, a Ouvidoria da ENBPar informou que “Não realizamos avaliação. Somos uma holding e prestamos poucos serviços diretos à sociedade”.

### A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

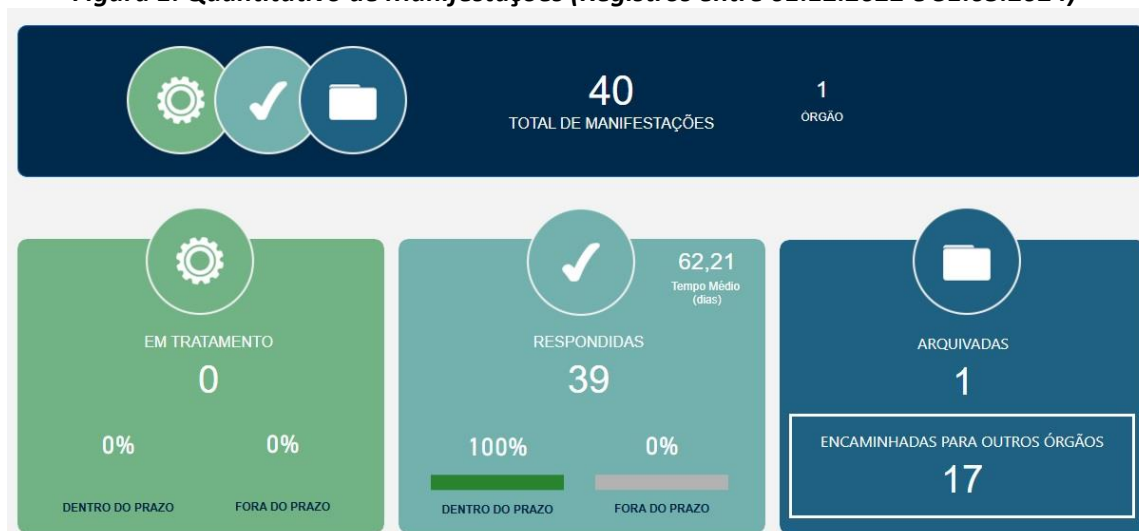
A unidade setorial informou que ainda não possui uma metodologia voltada à promoção da resolução pacífica de conflitos na entidade por falta de regulamentação interna e que o titular da Ouvidoria participou de uma capacitação nesse tema.

A unidade setorial esclareceu ainda, por meio de respostas ao questionário de avaliação, que não há a realização de trabalho participativo direto com a sociedade.

### A.11 Dados do Painel Resolveu? e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

#### Quantitativo Geral:

**Figura 1: Quantitativo de Manifestações (Registros entre 01.12.2022 e 31.05.2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 20.11.2024.

#### Tipologia das manifestações:

**Figura 2: Tipologia das Manifestações (Registros entre 01.12.2022 e 31.05.2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 20.11.2024.

**Resolutividade da demanda:**

**Figura 3: Resolutividade das Manifestações (Registros entre 01.12.2022 e 31.05.2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 20.11.2024.

**Motivos de arquivamento:**

**Figura 4: Motivos de arquivamento de manifestações (Registros entre 01.12.2022 e 31.05.2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 20.11.2024.

Satisfação com a resposta:

**Figura 5: Satisfação dos usuários com as respostas às manifestações (Registros entre 01.12.2022 e 31.05.2024)**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 20.11.2024.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

No caso da Ouvidoria da ENBPar, a amostra compreendendo a 39 manifestações foi selecionada sobre a totalidade das manifestações cadastradas na Plataforma Fala.BR, recebidas e concluídas entre 01/12/2022 e 31/05/2024, de um total de 40 manifestações recebidas no período sob análise, conforme demonstrado na Figura 1 do Apêndice “A”, do presente relatório.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

**Quadro 2: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	14
Denúncia	03
Elogio	0
Reclamação	03
Solicitação	15
Sugestão	04
<b>Total</b>	<b>39</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos da Plataforma Fala.BR.

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 no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- 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; 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, prorrogáveis 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

<sup>4</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

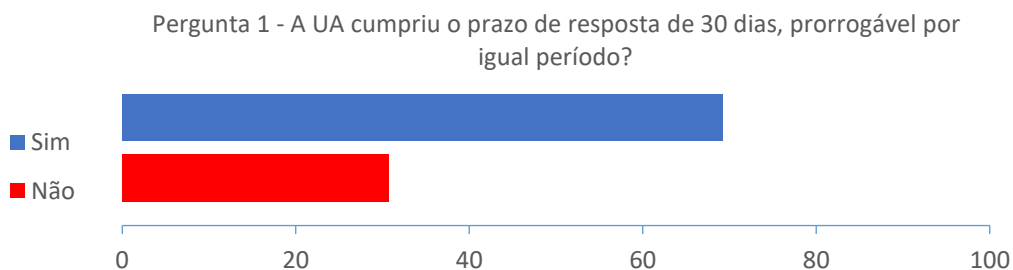
seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- 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 e a Portaria CGU nº 581/2021 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 de quatorze perguntas detalhadas no item B.2, a seguir, com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

**Figura 1: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



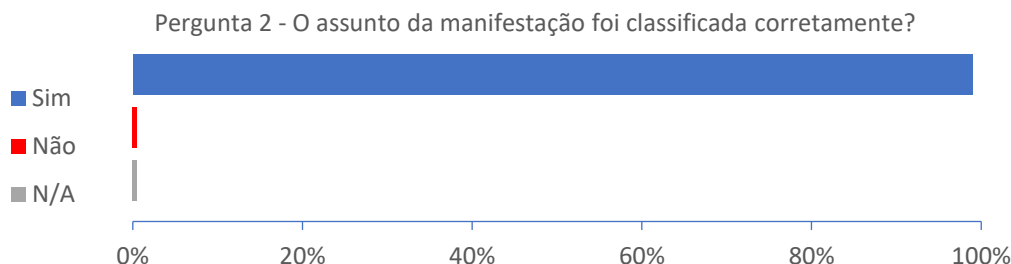
Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Como se observa na figura 1, acima, a unidade setorial respondeu 69,23% (27) das manifestações analisadas dentro do prazo estipulado na legislação e 30,77% (12) delas fora do prazo, considerando eventuais prorrogações de prazo.

A esse respeito, cumpre registrar que a amostra contemplou o período de 01.12.2022 a 31.05.2024, em função do baixo número de manifestações registradas na

Ouvidoria da ENBPar; e que o atual titular da Ouvidoria apenas foi nomeado em 25.08.2023, tendo o cargo permanecido vago até então, fator que contribuiu para os números acima representados.

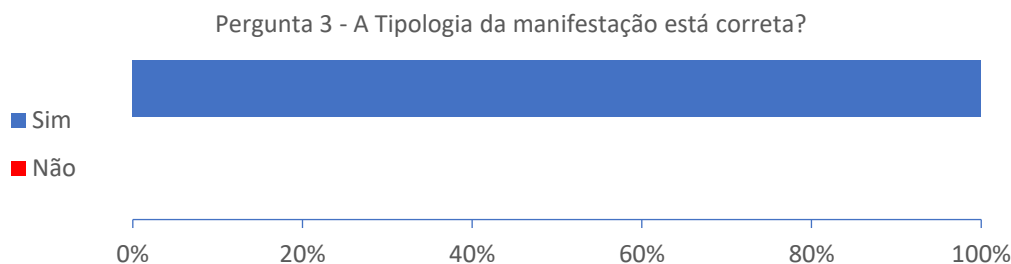
**Figura 2: Análise das Manifestações - Pergunta 2**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Quanto à classificação do assunto, foi observado que as 39 manifestações analisadas foram classificadas corretamente, nada obstante não haver parâmetros expressos, nas normas, para se avaliar objetivamente a classificação atribuída ao assunto das manifestações, a análise foi realizada com fundamento no teor da manifestação em comparação com o assunto a ela atribuído.

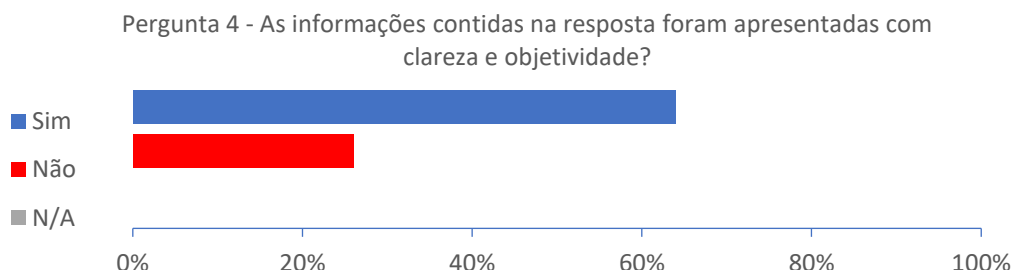
**Figura 3: Análise das Manifestações - Pergunta 3**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Já em relação à classificação da tipologia, constatou-se que as 39 manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

**Figura 4: Análise das Manifestações - Pergunta 4**

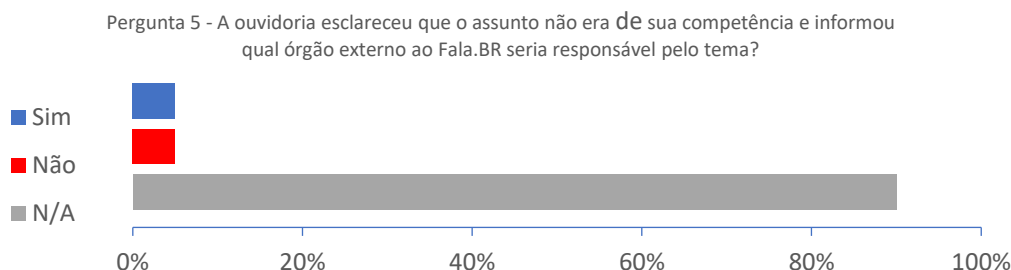


Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação à objetividade e à clareza, observa-se que 64% (25) respostas foram consideradas claras e objetivas, sendo que 26% (14) das respostas careciam de

detalhamento em relação às unidades responsáveis indicadas nas respectivas manifestações, para as quais informou-se que se haviam feito os encaminhamentos.

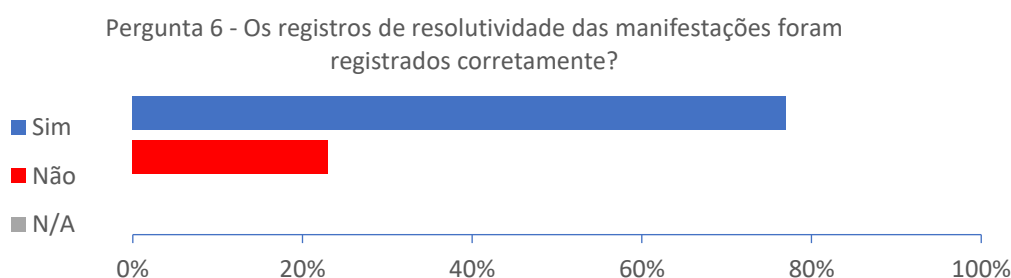
**Figura 5: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Na figura 5, acima, verifica-se que a unidade setorial respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência em 5% (02) das 39 manifestações analisadas, em que foi sugerido ao manifestante qual órgão ou entidade poderia ser buscado em função do teor da manifestação apresentada. Em outros 5% (02), a unidade deixou de realizar esse procedimento e, por fim, no caso de 90% (35) das manifestações, por se tratar de manifestação a ser tratada de acordo com a competência da Ouvidoria da ENBPar, tal procedimento não se aplica.

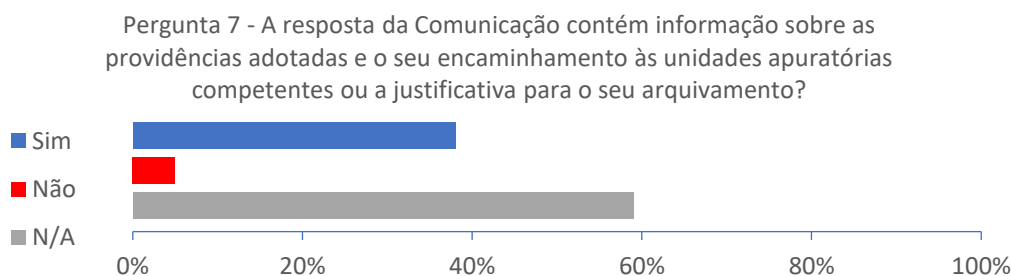
**Figura 6: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação ao registro da resolatividade, das 39 manifestações presentes na amostra, apenas 23% (09) delas tiveram o registro de resolatividade registrado em desacordo com o art. 19, §4º, I, da Portaria CGU nº 581/2021; ou em desacordo com o art. 29, Parágrafo único, I da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Figura 7: Análise das Manifestações - Pergunta 7**

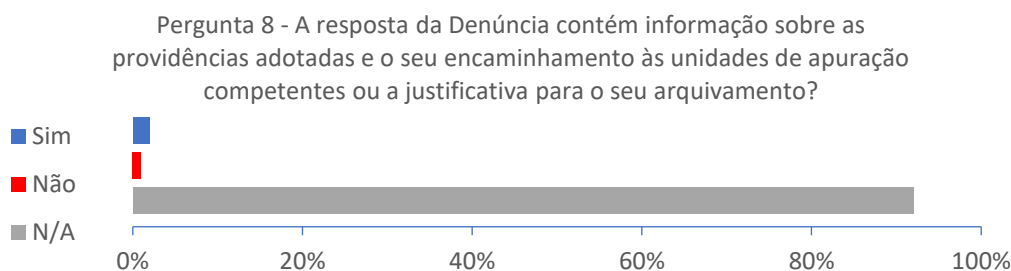


**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação ao tipo Comunicação de Irregularidade, das 39 manifestações presentes na amostra, apenas 38% (15) delas, entre as concluídas, enquadravam-se no caso sob análise.

Destas, 33% (13) continham informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento; e o tratamento de 5% (02) delas foi considerado apenas parcialmente adequado.

**Figura 8: Análise das Manifestações - Pergunta 8**



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

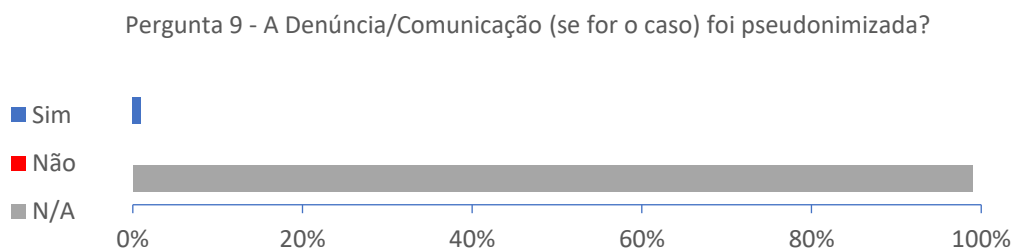
Entre as 39 manifestações analisadas, 92,5% (36) delas não se enquadraram na tipologia denúncia, 5% (02) delas receberam o tratamento adequado e no caso de 2,5% (01), o tratamento foi considerado inadequado, não tendo recebido o tratamento devido na Plataforma Fala.BR.

No caso em apreço, a Ouvidoria da Eletronuclear, unidade do SisOuv originalmente recebedora da denúncia e antes de a encaminhar à Ouvidoria da ENBPar, registrou em 16.05.2024, na Plataforma Fala.BR, uma solicitação de consentimento.

Destaca-se que esta deveria ter aguardado a transcurso do prazo de vinte dias fixado no art. 41 ou ter observado o que estabelece o art. 41, §4º, ambos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, para só então encaminhar a manifestação à Ouvidoria da ENBPar.

Tendo em vista que o registro da negativa de consentimento por parte do manifestante encontra-se registrado na Plataforma Fala.BR com a data de 20.05.2024 e que o rito acima referenciado não foi observado pela unidade do SisOuv originalmente recebedora da denúncia, cabia à Ouvidoria da ENBPar, por sua vez, atentar para o que estabelece o art. 42 da portaria normativa mencionada acima, procedendo à pseudonimização da manifestação.

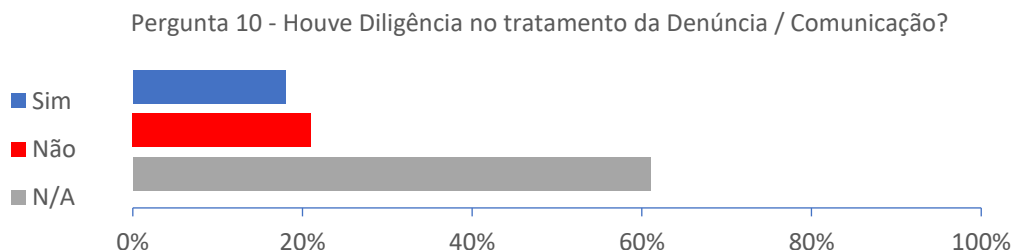
**Figura 9: Análise das Manifestações - Pergunta 9**



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Relativamente ao presente tópico da análise realizada, encontrou-se apenas 01 manifestação que demandaria o procedimento de pseudonimização (NUP 48003.xxxxxx/2024-xx), mas que deixou de receber o tratamento estabelecido na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 42.

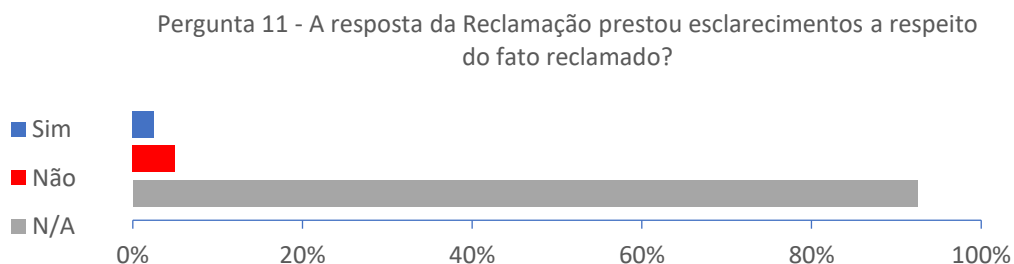
**Figura 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

Em relação à realização de diligências, verificou-se que em 18% (07) das manifestações foi realizada diligência e no caso de 21% (08) delas, o tratamento dispensado não foi considerado o adequado. As demais não se enquadraram nessa hipótese.

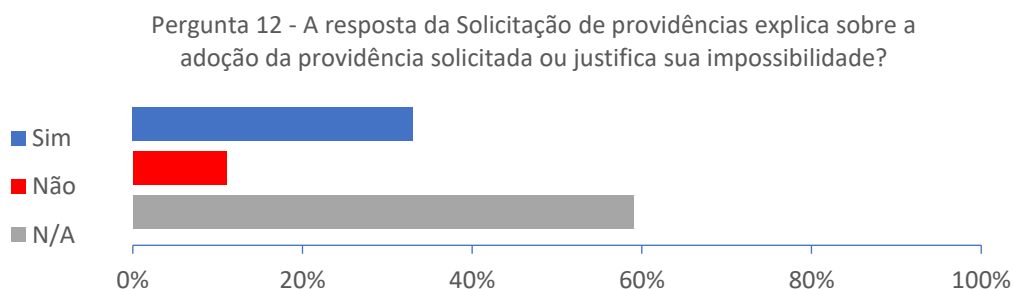
**Figura 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados extraídos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 8% (03) são relativos ao tipo Reclamação, para os quais, 5% (02) não receberam o devido esclarecimento e apenas no caso de 2,5% (01) foi prestado o devido esclarecimento, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, II. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

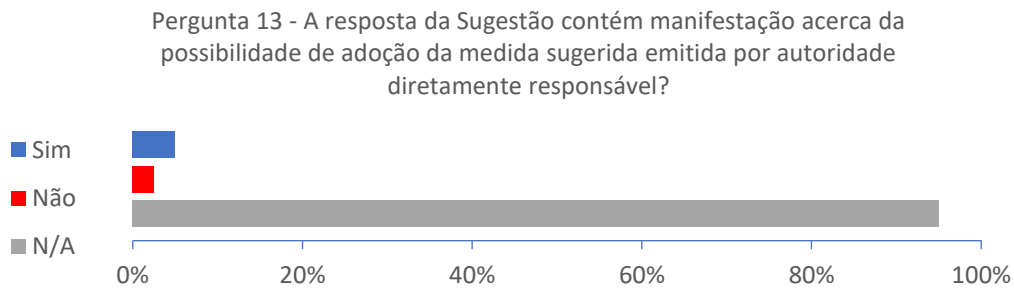
**Figura 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, 41% (16) foram relativos ao tipo Solicitação, em relação aos quais foi prestado o devido esclarecimento no caso de 33% (13) delas, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, III ou a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29, III. Por outro lado, 11% (03) delas não receberam o devido esclarecimento. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadraram na tipologia sob análise.

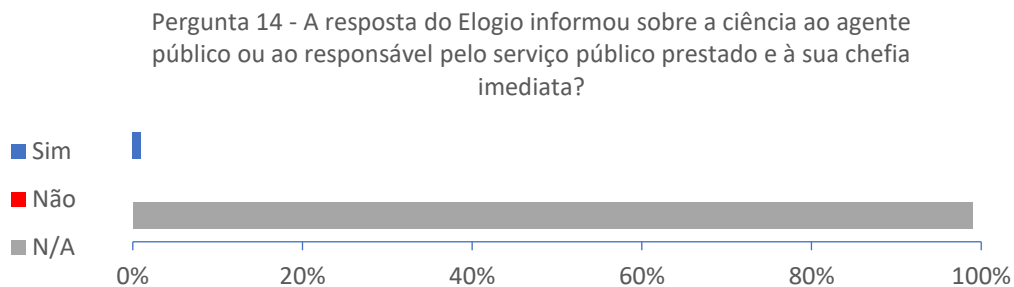
**Figura 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

No gráfico acima, apenas 8% (03) são relativos ao tipo Sugestão, em relação aos quais foi prestado o devido esclarecimento no caso de 5% (02) delas, de acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, art. 19, IV ou a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 29, IV. A seu turno, no caso de 2,5% (01) delas o devido esclarecimento não foi prestado. As demais manifestações componentes da amostra não se enquadram na tipologia sob análise.

**Figura 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**



Fonte: elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

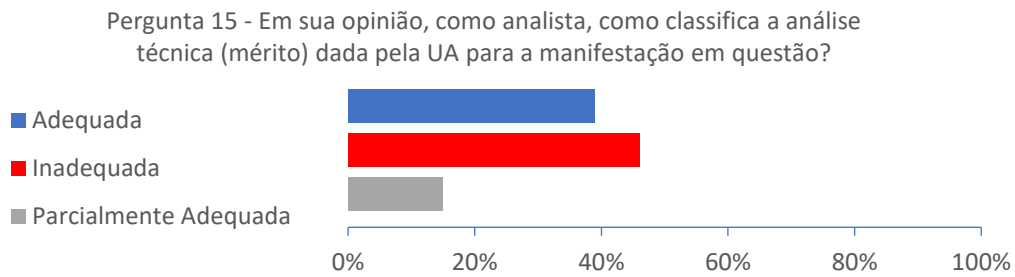
A amostra analisada não contemplou manifestação do tipo Elogio.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, com base nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 39 manifestações analisadas, verificou-se que o tratamento que lhes foi dispensado foi considerado adequado no caso de 39% (15) delas, parcialmente adequado para 46% (18) das manifestações e inadequado em 15% (16) dos casos.

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



**Fonte:** elaboração própria, a partir de dados obtidos da Plataforma Fala BR.

A título de informação, menciona-se que as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não com o tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

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 de avaliação um padrão único de resposta.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

A Unidade Setorial apresentou manifestação acerca da versão preliminar do presente relatório por meio de mensagem de correio eletrônico de 17.12.2024, cujo teor transcreve-se a seguir:

Referente ao Relatório Preliminar de Avaliação, em especial suas Recomendações, escrevo para informar que:

Quanto à Recomendação 1: "atentar para os requisitos de conteúdo mínimo, no momento de elaboração do relatório de gestão da Ouvidoria, em observância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60 caput e, especialmente, ao §1º, I, IV, V e VII do mesmo artigo", a partir do Relatório de 2024, que será elaborado em janeiro de 2025, estaremos atentos para o cumprimento destes requisitos.

Quanto à Recomendação 2: "Adotar providências visando disponibilizar uma seção denominada "Ouvidoria" no portal da ENBPar, na Internet, com as informações mínimas requeridas pelo artigo 71, II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que se encontram pendentes, conforme as alíneas "a", "d", "e", "f" e "g", informamos que já está disponibilizado na aba Integridade, seção específica da Ouvidoria, onde serão inseridas informações pertinentes à Ouvidoria.

Quanto à Recomendação 3: "implementar formalmente o fluxo institucionalizado para garantir o registro e o tratamento uniforme das manifestações de ouvidoria recebidas, conforme estabelecido no art. 21 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024" informamos que este fluxo consta na Instrução Normativa, em fase de análise pela Consultoria Jurídica, e que, após aprovada, pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, passará a ser adotada para o tratamento uniformizado dos fluxos das demandas de Ouvidoria;

Quanto à Recomendação 4: "avaliar a adoção do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, em atendimento ao art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, para o encaminhamento das manifestações às áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, a fim de possibilitar maior segurança, rastreabilidade e mensuração de resolutividade, visando ainda mitigar a replicação de informações sensíveis em outros sistemas" informamos que o módulo triagem já vem sendo usado, desde o mês de outubro passado, com os devidos cuidados necessários referente às informações sensíveis;

E por fim, quanto à Recomendação 5: "proceder à pseudonimização de todas as denúncias registradas na Ouvidoria da ENBPar na Plataforma Fala.BR, observando as medidas de proteção à identidade do denunciante", informamos que as denúncias recebidas são encaminhadas, exclusivamente, à nossa Corregedoria e vamos adotar a pseudonimização antes do envio.



## **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.