

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



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da  
Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.

Rio de Janeiro/RJ, 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**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro**

**SUPERVISÃO (OGU)**  
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

**COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Lidienio Lima de Menezes

**EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)**  
Eduardo Fadigas de Souza

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.

**Município:** Rio de Janeiro – RJ.

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

**Período avaliado:** de 01º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

**Data de execução:** junho a outubro de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. – NUCLEP, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

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 Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como 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, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas oportunidades de aprimoramento, tais como: apresentação tempestiva do Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria; implementação de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações; ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições; e utilização prioritária do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- I. Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria anualmente, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017;
- II. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- III. Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo;
- IV. Adequar os procedimentos internos das manifestações tipo comunicação para receberem o mesmo tratamento das denúncias; e
- V. Providenciar a atualização do sítio eletrônico e da publicação dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>NUCLEP</b>	Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.
<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>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OUV</b>	Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.
<b>PDA</b>	Plano de Dados Abertos
<b>QA</b>	Questionário de Avaliação
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>MÉTODO DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES.....</b>	<b>10</b>
1.Achados.....	10
1.1.Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão .....	10
1.2.Estabelecimento de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações.....	11
1.3.Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.....	12
1.4.Necessidade de encaminhar as manifestações tipo comunicação para a área de apuração .....	13
1.5. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico .....	14
<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>17</b>
Apêndice A .....	18
Apêndice B.....	25
Apêndice C.....	32
Apêndice D .....	33

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a 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:

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 contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, 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.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidorias atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2023 a 31/12/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, 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 UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2023 a 31/12/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 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, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA 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 Unidade Avaliada é a **Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.(NUCLEP)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria da NUCLEP, em conformidade com o Item 2.1. de seu Regimento Interno Nº P-009/2021 de 30/08/2021, é subordinada ao Conselho de Administração da Companhia e vinculada administrativamente à Presidência da Estatal, resguardada a sua independência funcional no âmbito de suas atribuições. Bem como está prevista no Estatuto Social da Companhia.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da NUCLEP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. estão dispostos no Apêndice A.

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

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

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.

### 1. Achados

#### 1.1. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

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.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorre sobre o tema:

Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, 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 (grifo nosso).**

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

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

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

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

Na Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. foi constatado que a Ouvidoria ainda não publicou seu relatório de gestão 2023, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicizando na página do sítio eletrônico da ouvidoria.

## **1.2. Estabelecimento de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações**

A ouvidoria não possui fluxo de tramitação das demandas de ouvidoria normatizado, conforme respostas ao questionário aplicado pela CGU.

Importa destacar a relevância de uma normatização interna, assentada, de amplo conhecimento por parte dos colaboradores. De fato, é importante haver um fluxo de tratamento assentado em normas internas, de modo que todos os envolvidos no processo saibam prontamente como proceder nos casos concretos.

A existência de fluxos, normas internas trazem benefícios para atividades da unidade, como, por exemplo, mitigar o risco da descontinuidade administrativa; melhora a classificação das tipologias; do envio das respostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, além de trazer segurança jurídica para a sua atuação.

Ademais, o normativo a ser elaborado 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.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (arts. 21 parágrafo único; 50 inciso II e 71 inciso II alínea f) evidenciada abaixo:

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.

Art. 50. As unidades setoriais do SisOuv devem manter em permanente divulgação no âmbito do órgão ou entidade esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

II - os fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna;

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:

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

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

### **1.3. Readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas**

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a utilização da Plataforma Fala.BR para o tratamento/trâmite de manifestações, o sistema utilizado pela ouvidoria e quais medidas foram adotadas para mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, a UA informou que: "As manifestações do tipo denúncia, são encaminhadas via e-mail à unidade setorial de correição para providências, com posterior resposta ao cidadão. As manifestações dos tipos, comunicação de irregularidade, reclamações, solicitações de providências e elogios, são direcionadas aos setores responsáveis via e-mail, para ciência, providências se for o caso, com acompanhamento do Ouvidor para eventuais esclarecimentos de dúvidas e suportes requeridos, e posterior resposta ao cidadão...". Verifica-se que a UA não utiliza a funcionalidade "Tramitar" da Plataforma Fala.BR.

Ressalta-se que as funcionalidades Triar (Novo) e Tratar (Novo) disponibilizadas na Plataforma Fala.BR foram criadas para subsidiar o trabalho das ouvidorias, visando cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade das demandas apresentadas pelos cidadãos.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traz a seguinte previsão no art. 44:

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.

§ 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.

§ 2º O disposto no § 1º não se aplica às empresas estatais que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, sem prejuízo de se submeterem às ações mencionadas no Capítulo VI desta Portaria Normativa.

Desse modo, recomenda-se que a ouvidoria da NUCLEP utilize preferencialmente o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o efetivo tratamento das manifestações. O principal risco de sua não utilização está relacionado a salvaguarda da identidade do denunciante, prevista na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 39):

Art. 39. Desde o recebimento da denúncia, as unidades setoriais do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

É importante destacar que ao optar por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, há possíveis riscos envolvidos no tratamento em um ambiente externo. Alguns desses riscos incluem: segurança dos dados, falta de padronização, inconsistências no processo e maior propensão a erros.

Ao considerar esses riscos, é importante avaliar os benefícios do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, que visa otimizar o fluxo de trabalho, garantir a segurança dos dados e fornecer uma experiência mais consistente e eficiente para os usuários.

#### **1.4. Necessidade de encaminhar as manifestações tipo comunicação para a área de apuração**

Em resposta ao questionário de avaliação a UA informou que: “As manifestações do tipo denúncia, são encaminhadas via e-mail à unidade setorial de correição para providências, com posterior resposta ao cidadão. As manifestações dos tipos, comunicação de irregularidade, reclamações, solicitações de providências e elogios, são direcionadas aos setores responsáveis via e-mail, para ciência, providências se for o caso, com acompanhamento do Ouvidor para eventuais esclarecimentos de dúvidas e suportes requeridos, e posterior resposta ao cidadão...”.

Em relação à “comunicação de irregularidade”: a UA respondeu que são direcionadas para o setor responsável, todavia segundo o § 2º do art. 23 do Decreto nº 9.492/2018, as comunicações de irregularidade devem ser encaminhadas para as áreas de apuração.

Art. 23.

[...]

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Ainda sobre o assunto, vamos encontrar na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 37):

Art. 37. Serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

Desse modo, é necessário observar que o tratamento de comunicações de irregularidade (denúncia sem identificação), devem receber o mesmo tratamento das denúncias.

### 1.5. Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

A partir do detalhamento no Apêndice A item A.6 deste Relatório e em consulta realizada em 25/07/2024 à página da Nuclep ([https://www.gov.br/nuclep/pt-br/aceso\\_a\\_informacao/ouvidoria](https://www.gov.br/nuclep/pt-br/aceso_a_informacao/ouvidoria)), não foram localizadas as **informações negritadas a seguir**. Deve-se observar principalmente os itens grifados, dispostos no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

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.**

Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º), Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492 (art. 10, IV).

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, 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;

[...]

III - acesso a informações precisas, 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

O portal é caracterizado como um espaço, um instrumento facilitador nas relações entre o usuário do serviço público. Por isso, tem-se por salutar o atendimento aos quesitos relacionados na legislação, de modo a suprir o usuário, ao máximo possível, de informações atualizadas sobre a Unidade, o órgão, os colaboradores, bem como sobre a possibilidade de realizar pesquisas gerenciais nos relatórios de Gestão da UA.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da NUCLEP:

- I. Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria anualmente, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão;
- II. Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo;
- III. Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e encaminhar as comunicações de irregularidades para a área de apuração;
- IV. Adequar os procedimentos internos das manifestações tipo comunicação para receberem o mesmo tratamento das denúncias, encaminhando as mesmas para área de apuração; e
- V. Providenciar a atualização do sítio eletrônico e da publicação dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, contribuindo para a promoção da transparência ativa e produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60.

## CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, restando pontuais oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos.

Nesse sentido, 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 NUCLEP.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: publicização tempestiva do Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria com ampliação das ações de transparência ativa por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição; implementação de normas internas sobre o fluxo de tratamento de manifestações; encaminhamento das comunicações de irregularidades para a área de apuração e utilização prioritária do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA 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 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade da UA	Empresa Pública
Posição no Organograma	A Ouvidoria é subordinada ao Conselho de Administração e vinculada, administrativamente, ao Presidente da NUCLEP conforme regimento interno da Ouvidoria
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@nuclep.gov.br">ouvidoria@nuclep.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/nuclep/pt-br/aceso_a_informacao/ouvidoria">https://www.gov.br/nuclep/pt-br/aceso_a_informacao/ouvidoria</a>
Endereço	Av. Gal. Euclides de Oliveira Figueiredo, 200 – Brisamar - Itaguaí – RJ – Cep: 23825-410
Canal de Atendimento	Plataforma Fala.BR, presencial, telefônico e e-mail.
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 07:40 às 16:40 horas.
Ouvidor	Olindino Cerqueira de Sousa Portaria P- 104/2021, de 07/04/2021

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

A Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. – NUCLEP é uma empresa pública Vinculada ao Ministério de Minas e Energia, criada pelo Decreto 76.805, de 16 de dezembro de 1975, como uma empresa estratégica para atender ao Programa Nuclear Brasileiro. Tem como objetivos principais projetar, desenvolver, fabricar e comercializar equipamentos pesados para os setores Nuclear; Defesa; Óleo e Gás; Energia e outros. Estratégica pela tecnologia que domina e características únicas de suas instalações e equipamentos, a NUCLEP reforça a indústria de base brasileira contribuindo para o seu desenvolvimento e avanço econômico do país.

Em relação à estrutura organizacional a Ouvidoria da NUCLEP está diretamente vinculada ao Conselho de Administração e vinculada administrativamente à Presidência da Estatal, resguardada a sua independência funcional no âmbito de suas atribuições, e é responsável, no âmbito de atuação, pelo aprimoramento das relações da empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas.



- í. Com base em fatos ou indícios, propor ao Presidente e notificar ao Conselho de Administração ações administrativas, visando evitar problemas ou danos ao patrimônio ou a imagem da NUCLEP ou de seus empregados;
- j. Seguir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços prestados pela NUCLEP ou que lhe pareçam a causa de problema, para cuja solução tenha sido chamado a contribuir;
- k. Exercer papel mediador nas relações que envolvam os públicos interno e externo da empresa, não tendo caráter administrativos, executivo, judicativo ou deliberativo;
- l. Promover a capacitação e o treinamento para orientar a atuação dos empregados que atuem como representantes da Lei de Acesso a Informação (LAI);
- m. Encaminhar ao Conselho de Administração e ao Presidente da NUCLEP, semestralmente, o relatório de atividades da Ouvidoria, com indicativos das manifestações recebidas que contribuam para a melhoria da gestão

### **A.3 Normativos Internos**

No que tange à Ouvidoria da NUCLEP, a Unidade Avaliada possui Regimento Interno de Ouvidoria aprovado pela Instrução de Serviço Nº P-009/2021, instituído em 30/08/2021 com o objetivo de estabelecer o conceito, as finalidades, as competências e a estrutura organizacional da Ouvidoria Geral da NUCLEP.

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

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a força de trabalho é composta pelo Ouvidor da NUCLEP, designado por meio da Portaria P-104/2021 de 07/04/2021, com mandato de 03 (três) anos, compreendendo o período de 08/04/2021 a 07/04/2024. Reconduzido por meio da Portaria P-118, de 08/04/2024, com mandato de 03 (três) anos, compreendendo o período de 08/04/2024 a 07/04/2027. Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela NUCLEP, segundo a resposta da UA :

“A unidade setorial dispõe de uma sala medindo 37m<sup>2</sup>, localizada no prédio da recepção social, a qual pode utilizada para o atendimento presencial do cidadão, dispõe de 01 (um) computador conectado à rede interna e internet, possui correio eletrônico corporativo específico para recebimento das demandas (ouvidoria@nuclep.gov.br), possui contato telefônico fixo sob o nº 21 3781-4424, e contato telefônico celular sob o nº 21 96621-7331, e por fim, mas não menos importante faz uso ativamente do Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. Ressalto que os recursos se mostraram adequados para o desempenho das atividades até 31/12/2023.”

### **A.5 Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Atendimento presencial;

- iii. Atendimento telefônico; e,
- iv. e-mail

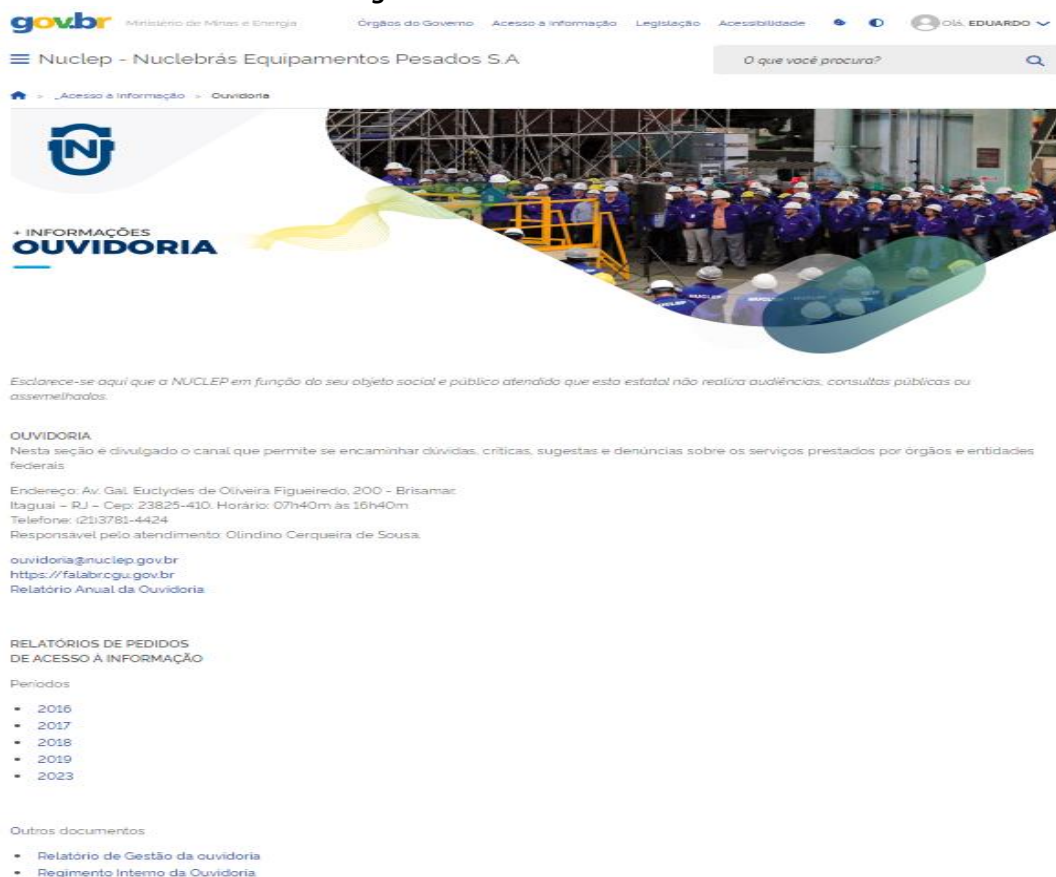
Segundo a UA, todas as manifestações recebidas são registradas na Plataforma Fala.BR e os canais de atendimento da Ouvidoria estão disponíveis no portal da NUCLEP.

Ainda, segundo a UA, os canais de atendimento são divulgados para o público interno através da Intranet, sítio oficial da empresa, e conforme o público interno requer esclarecimentos.

#### A.6 Sítio da Ouvidoria e Publicação do Relatório de Gestão

No rodapé da página inicial da NUCLEP há o submenu “Ouvidoria” que direciona à área específica, com informações objetivas sobre atividades de ouvidoria; localização; horário de funcionamento; contatos de e-mail e telefone; Relatórios consolidados (mas não se identificou o Relatório de Gestão 2023 da UA, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024); Carta de Serviços ao Usuário; Normas Vigentes; Portarias; link de acesso ao “Painel resolveu?”; bem como encaminhamento de manifestação com link direto para a Plataforma Fala.BR.

**Figura 02: Portal da Ouvidoria**



gov.br Ministério de Minas e Energia Órgãos do Governo Acesso à informação Legislação Acessibilidade OLÉ. EDUARDO

Nuclep - Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A. O que você procura?

» Acesso à Informação » Ouvidoria

**+ INFORMAÇÕES OUVIDORIA**

Esclarece-se aqui que a NUCLEP em função do seu objeto social e público atendido que esta estatal não realiza audiências, consultas públicas ou assemelhadas.

**OUVIDORIA**  
Nesta seção é divulgado o canal que permite se encaminhar dúvidas, críticas, sugestões e denúncias sobre os serviços prestados por órgãos e entidades federais.

Endereço: Av. Gal. Euclides de Oliveira Figueiredo, 200 - Brisamar  
Itaguaí - RJ - Cep: 23825-410. Horário: 07h40m às 18h40m  
Telefone: (21) 3781-4424  
Responsável pelo atendimento: Olindino Cerqueira de Sousa  
ouvidoria@nuclep.gov.br  
<https://falabrcgu.gov.br>  
Relatório Anual da Ouvidoria

**RELATÓRIOS DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Períodos

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2023

Outros documentos

- Relatório de Gestão da ouvidoria
- Regimento Interno da Ouvidoria

Fonte: NUCLEP ([https://www.gov.br/nuclep/pt-br/acesso\\_a\\_informacao/ouvidoria](https://www.gov.br/nuclep/pt-br/acesso_a_informacao/ouvidoria)). Em 19/08/2024.

### A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo ao disposto no art. 16 da referida norma.

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise de manifestações, conforme informações resposta dada ao questionário de avaliação - QA, verificou-se que a NUCLEP faz uma triagem inicial nas manifestações, no entanto não utiliza as funcionalidades de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR e não utiliza sistema próprio que tenha segurança, rastreabilidade e consiga acompanhar a resolutividade das manifestações.

O Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro da própria plataforma Fala.BR, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Não se identificou procedimento formalizado, atualizado e publicado dos fluxos internos de tratamento das tipologias de manifestações dos usuários. A Ouvidoria respondeu ao Questionário de Avaliação com a seguinte descrição:

“As manifestações do tipo denúncia, são encaminhadas via e-mail à unidade setorial de correição para providências, com posterior resposta ao cidadão. As manifestações dos tipos, comunicação de irregularidade, reclamações, solicitações de providências e elogios, são direcionadas aos setores responsáveis via e-mail, para ciência, providências se for o caso, com acompanhamento do Ouvidor para eventuais esclarecimentos de dúvidas e suportes requeridos, e posterior resposta ao cidadão”.

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

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização 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 implica para a organização 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.

No Questionário de Avaliação, a Ouvidoria esclareceu que a NUCLEP não presta serviços públicos diretamente ao cidadão. Sendo assim, não possui Carta de Serviços aos Usuários.

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

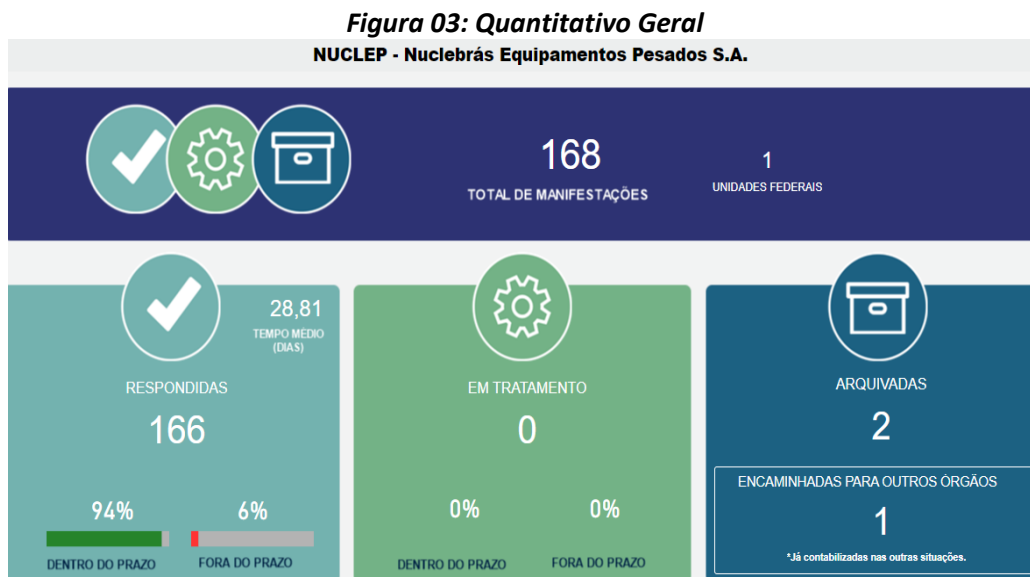
Em resposta ao Questionário de Avaliação, a unidade registrou que não realiza trabalho participativo direto com a sociedade nem projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pela instituição.

### A.11 Dados do Painel *Resolveu?*

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?* considerando a entidade como NUCLEP – Nuclebrás Equipamentos Pesados S/A e o período de 01/01/2023 a 31/12/2023:

#### a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel *Resolveu?*

#### b) Tipologia das manifestações:

**Figura 04: Tipologia das manifestações**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	3 (1,8%)
SOLICITAÇÃO	134 (80,7%)
DENÚNCIA	7 (4,2%)
SUGESTÃO	0 (0,0%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	22 (13,3%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

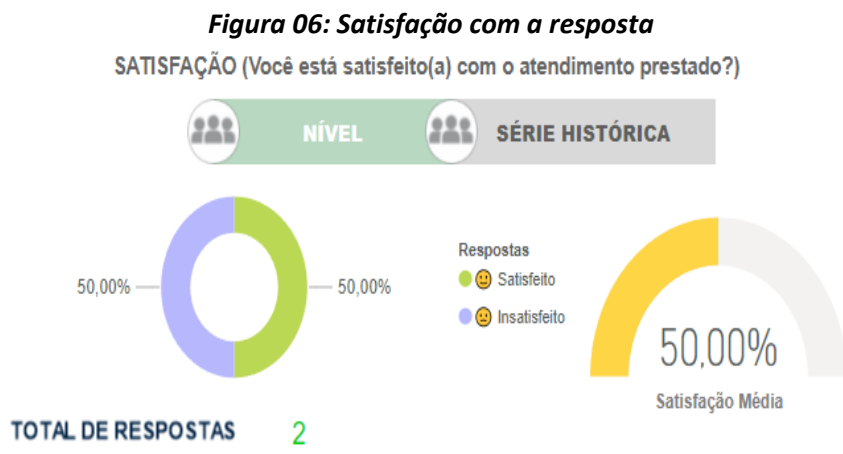
Fonte: Painel *Resolveu?*

c) Resolutividade da demanda:



Fonte: Painel *Resolveu?*

d) Satisfação com a resposta:



Fonte: Painel *Resolveu?*

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

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

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

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

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/01/2023 a 31/12/2023, compreendendo 168 manifestações.<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.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

**Quadro 02: Composição da amostra**

Tipo	Quantidade
Comunicação	11
Denúncia	4
Elogio	0
Reclamação	2
Solicitação	83
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do 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:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº

<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.

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;

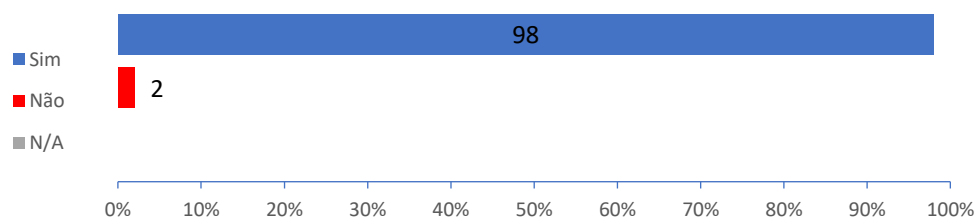
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos 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 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, 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 B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

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

### Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1

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

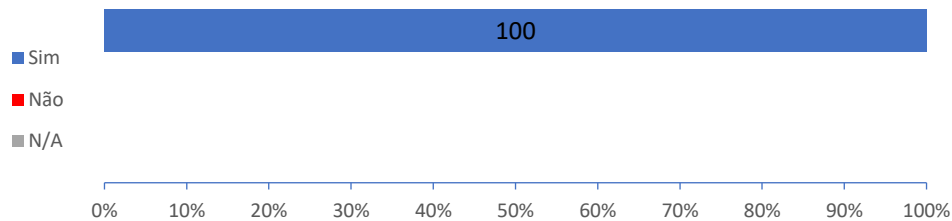


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 1 demonstra que a UA respondeu 98 manifestações da amostra analisada no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação e 02(duas) manifestações fora do prazo.

### Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificada corretamente?

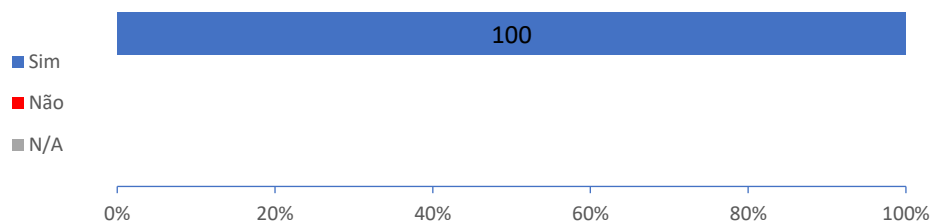


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 2, 100% das manifestações da amostra tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

### Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



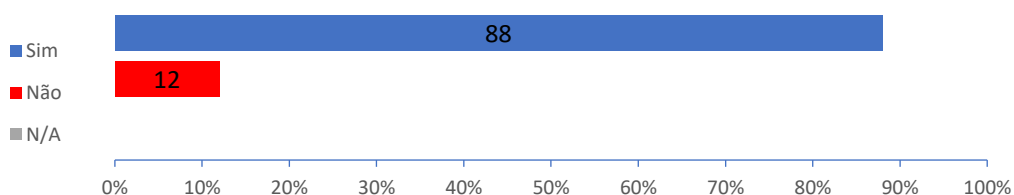
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia da manifestação, observa-se que, todas as 100 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica estão classificadas corretamente.

Não houve manifestação enquadrada como não se aplica, no entanto, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

### Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4

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

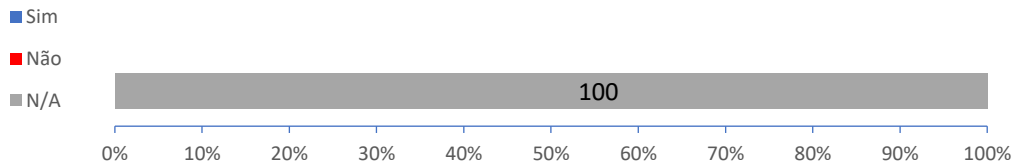


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 12 respostas não foram consideradas claras e objetivas. Trata-se, em sua maioria, de respostas que não ficaram claras em relação aos seus conteúdos pois não foram disponibilizadas no Fala.BR.

#### Gráfico 05: 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?

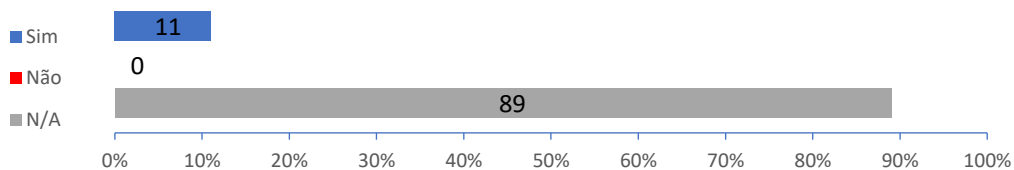


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 100% das manifestações da amostra analisada o assunto era de competência da NUCLEP e, por isso, enquadram-se no discriminante N/A.

#### Gráfico 06: 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?

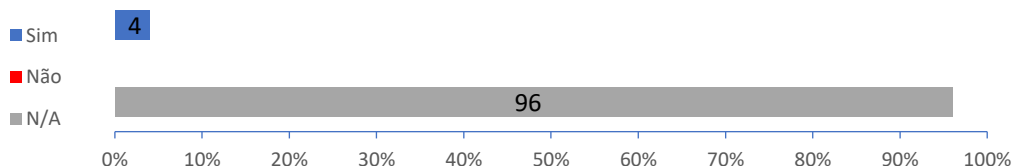


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 11 comunicações presentes na amostra apresentaram respostas conclusivas contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 89 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

#### Gráfico 07: 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?

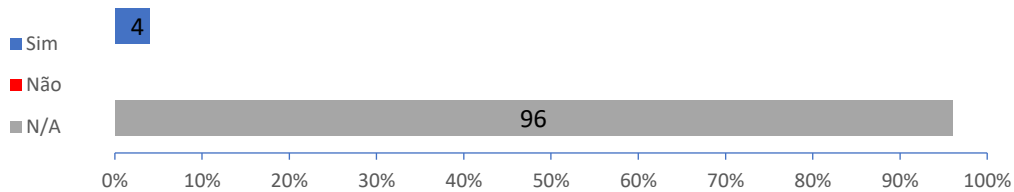


Fonte: elaboração própria.

Das 4 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 9**

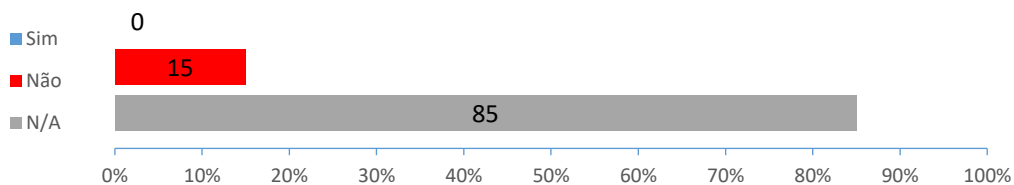
Pergunta 9 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 10**

Pergunta 10 - Houve diligência indevida no tratamento da Denúncia/Comunicação?



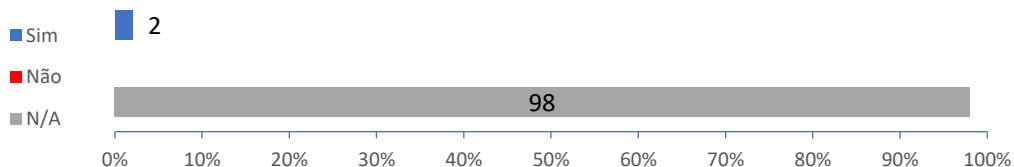
Fonte: elaboração própria.

Os Gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida junto aos agentes ou às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme § 2º do art. 43 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 11**

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

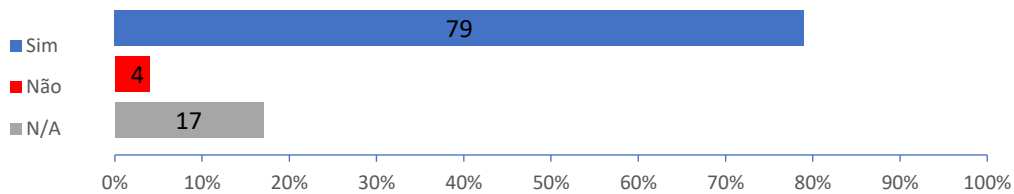


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que nas 02 (duas) manifestações analisadas a resposta conclusiva prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 98 manifestações da amostra não se enquadram como reclamação.

**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 12**

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

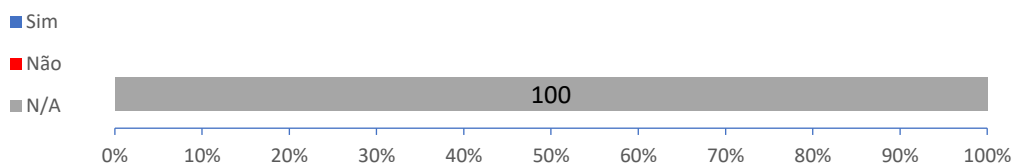


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 83 solicitações da amostra, observa-se que a resposta dada pela UA em 04 manifestações não trouxe justificativa para a impossibilidade de atendimento da demanda ou faltou clareza e objetividade, não cumprindo com os elementos de comunicação clara, objetiva, acessível e conteúdo mínimo exigidos pelos arts. 28 e 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 para respostas conclusivas. As demais 17 manifestações não se enquadram como solicitação. Outro ponto a registrar é a grande demanda de ouvidoria interna, considerando que a empresa desempenha atividade fabril e não presta serviço de forma direta ao cidadão. Das 83 manifestações do tipo solicitações, 35 são referentes ao assunto “Recursos Humanos” o que ratifica uma grande quantidade de demanda de ouvidoria interna.

**Gráfico 12: 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?

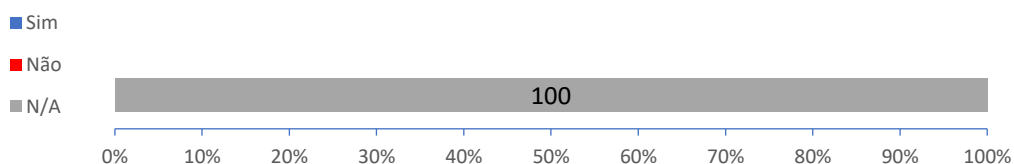


Fonte: elaboração própria.

Não houve manifestação do tipo Sugestão conforme gráfico acima. As 100 manifestações visualizadas no gráfico não se enquadram como sugestão.

**Gráfico 13: 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.

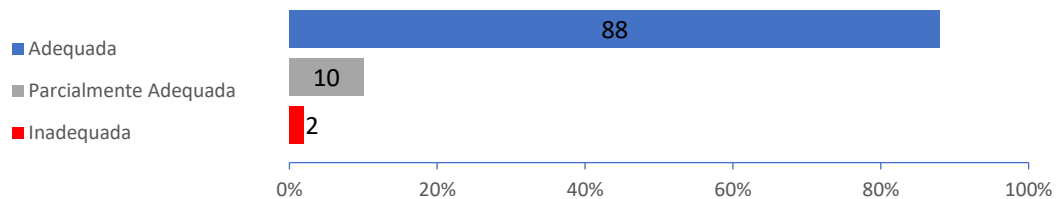
Não houve manifestação do tipo Elogio conforme gráfico acima. As 100 manifestações visualizadas no gráfico não se enquadram como elogio.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado 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 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 88 foram consideradas adequadas, 10 parcialmente adequadas e 02 inadequadas.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 15**

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



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas 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. Houve 10 manifestações parcialmente adequadas, todas do tipo solicitação.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao 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. Houve 02 manifestações inadequadas do tipo solicitação.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um bom desempenho geral pela UA e aprimorável no que se refere à clareza e objetividade das informações contidas nas respostas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</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 de avaliação um padrão único de resposta.

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 17932/2024/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 22/11/2024, foi dado um prazo de quinze dias, para a NUCLEP se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 29/11/2024, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou ter acatado todas as recomendações e as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Em 05/12/2024, a UA encaminhou e-mail com os esclarecimentos solicitados na reunião de busca conjunta de soluções e apresentou em anexo o Plano de Ação – reproduzido na íntegra no Apêndice D do Relatório de Avaliação de Ouvidoria - contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA NUCLEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p><b>Recomendação 1</b> Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria anualmente, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, submetendo-o à autoridade máxima do órgão.</p>	<p>No que tange os relatórios anuais de gestão, constam publicados em nosso sítio oficial os relatórios relativos aos anos de 2018, 2019, 2020 e 2023, individualizados, e, outro compreendendo o período de JAN/2020 a AGO/2023, em formato consolidado. Acrescento que estamos em processo de adequações em nossa transparência ativa, e, por equívoco o relatório relativo ao ano de 2023, constava no link do SIC ao invés de constar na Ouvidoria, informo que tal equívoco foi sanado no dia 26/11/2024.</p>	Ouvidora	A partir de 26/11/2024	Atendida	Conformidade com os normativos da CGU.
<p><b>Recomendação 2</b> Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, prazos internos, as competências e o papel de cada ator no processo.</p>	<p>Ressalto que esta unidade setorial de ouvidoria se encontra sob a responsabilidade da presente titular a partir de 16/08/2024, conforme aprovação emanada por meio do OFÍCIO nº 11877/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, e que ao longo do desenvolvimento dos trabalhos vem identificando a necessidade de um normativo para esse fim. Sendo assim, informa que promoverá a atualização do regimento interno, de forma a melhor atender a legislação vigente e/ou criará um normativo interno específico para o tema em tela, com prazo de conclusão projetado para o final do primeiro semestre de 2025.</p>	Ouvidora	Até o final do 1º Semestre de 2025	Prevista	Mais clareza das atividades realizadas pela Ouvidoria.

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA NUCLEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<p><b>Recomendação 3</b> Priorizar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas e encaminhar as comunicações de irregularidades para a área de apuração.</p>	<p>Conforme explicitado no item 1.2., esta unidade setorial de ouvidoria se encontra sob a responsabilidade desta titular desde 16/08/2024, e desde essa data as manifestações estão sendo encaminhadas para os setores responsáveis pelo atendimento, por meio do sistema de tramitação eletrônica interno intitulado como SISTEP, dotado das funcionalidades de identificação numérica sequencial, rastreamento do emissor, receptor, e demais participantes de forma a possibilitar o acompanhamento e evolução do atendimento até sua efetiva conclusão. Ressalto que visando a preservação da identidade do manifestante, está sendo enviado apenas o teor da manifestação e eventuais anexos encaminhados, exceto se a identidade do cidadão for um fator fundamental ao pleno atendimento da manifestação. Destaca-se que as manifestações dos tipos, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e acesso à informação estão sendo encaminhadas via SISTEP, e, as denúncias e comunicações vinham sendo encaminhadas para a unidade setorial de corregedoria via e-mail. Por orientação dos representantes da NAOP/RJ, passarão a ser encaminhadas pelo mesmo sistema eletrônico de tramitação.</p>	Ouvidora	Imediato	Em andamento	Conformidade com os normativos da CGU.

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA NUCLEP					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<b>Recomendação 4</b> Adequar os procedimentos internos das manifestações tipo comunicação para receberem o mesmo tratamento das denúncias, encaminhando as mesmas para área de apuração.	Conforme explicitado no item 1.2., esta unidade setorial de ouvidoria se encontra sob a responsabilidade desta titular desde 16/08/2024, e desde essa data as manifestações dos tipos denúncias e comunicações estão recebendo o mesmo tratamento, ou seja, encaminhadas para a unidade setorial de corregedoria via e-mail. Por orientação dos representantes da NAOP/RJ, passarão a ser encaminhadas pelo mesmo sistema eletrônico de tramitação.	Ouvidora	Imediato	Em andamento	Conformidade com os normativos da CGU.
<b>Recomendação 5</b> Providenciar a atualização do sítio eletrônico e da publicação dos fluxos de tratamento das manifestações, de modo a constar as informações previstas no Art. 71 da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, contribuindo para a promoção da transparência ativa e produzir os próximos Relatórios Anuais de Ouvidoria obedecendo ao disposto na Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, Art. 60.	Conforme pontuado no item 1.1. o relatório de gestão do ano de 2023, por equívoco constava no link do SIC ao invés de constar na Ouvidoria, informo que tal equívoco foi sanado no dia 26/11/2024. Complemento que no dia 27/11/2024 foram inseridos no link da Ouvidoria os arquivos digitais contemplando o currículo e a Portaria de designação da atual responsável por esta unidade setorial. Por fim, concernente a letra f), do Art. 71, da Portaria CGU nº 116/2024, informo que será promovida uma atualização do regimento interno, de forma a melhor atender a legislação vigente e/ou será criado um normativo interno específico para o tema em tela, com prazo de conclusão projetado para o final do primeiro semestre de 2025.	Ouvidora	Até o final do 1º Semestre de 2025	Prevista	Conformidade com os normativos da CGU.



## **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.